

ملخص:

يعيش المغرب اليوم، وعلى غرار باقي بلدان المعمور، حالة من القلق والخوف جراء جائحة فيروس كوفيد 19، فرض نمطا جديدا من الحياة، يحد من حرية الأفراد في التنقل وممارسة أنشطتهم الحياتية اليومية العادية، مع ضرورة الالتزام بقواعد وقائية احترازية الوضعيات، كالتباعد الاجتماعي وشروط النظافة الصحية وارتداء الكمامات والامتناع عن التصافح وغيرها. كل هذه السلوكيات الجديدة من شأنها أن تتسبب في اضطرابات نفسية تتفاوت في درجة خطورتها بين الأفراد. أمام هذه الوضعية ولأجل مساعدة المواطنين والمواطنات على التكيف مع المستجدات الراهنة الوضع الجديد، تم خلق خلايا الإنصات والدعم النفسي، تضم أساتذة جامعيين متخصصين في علم النفس وفي العلاج النفسي وأطباء، وتهدف إلى مواكبة الحالات المرضية لمساعدتهم على التأقلم الإيجابي وتدبير مظاهر الأزمة وضغوطاتها النفسية والاجتماعية بعقلانية وبقطة، من خلال الرفع من مستوى المرونة النفسية للأشخاص والأطفال في وضعية إعاقة على وجه التحديد.

هنا تكمن أهمية دراستنا التي تحاول أن تستعرض أهم تجارب خلايا الإنصات و الدعم النفسي بالمغرب ومدى مساهمتها في تجاوز التداعيات النفسية التي خلفها ولازال يحصدتها فيروس كورونا المستجد. خلصت الدراسة إلى فعالية خلايا الدعم النفسي والإنصات على المستوى الوطني في التخفيف من آثار كوفيد 19 وتداعياته النفسية الخطيرة، مع الرفع من القدرات التكيفية لدى المواطنين والمواطنات وحسن تدبير انفعالاتهم السلبية.

الكلمات المفتاح

خلايا الإنصات، الدعم النفسي، كوفيد 19

تمهيد

تشكل جائحة كوفيد 19 أشد صدمات عصر العولمة الحديث. لما لها من تداعيات صحية واقتصادية واجتماعية وثقافية خطيرة، خلفت أثارا عميقة في النفوس والأذهان، تولدت عنها شحنات انفعالية قوية يصعب التحكم فيها. وهي شحنات صاحبها بالتأكد تداعيات نفسية كثيرة، من قبيل الخوف والقلق واضطرابات في المزاج والنوم والتغذية وغيرها. لمواجهة هذه التداعيات النفسية الخطيرة أضحت من الضروري العمل أولا بالاحتياط والنظافة والعزل الصحي والتباعد الاجتماعي وغيرها من التدابير الاحترازية الوقائية. ثانيا في الأخذ بتوجيهات وإرشادات علماء وأطباء النفس التي أضحت الكثير منها في المتناول عبر ما تقدمه مختلف وسائل الإعلام وشبكات التواصل الاجتماعي. وسنركز في بحثنا هذا على الجزء الثاني المتعلق بالتدخلات السيكولوجية الموجهة للأشخاص في

¹ تم عرض ورقة العمل هذه في المؤتمر الافتراضي الدولي الأول لقسم علم النفس بكلية الآداب، جامعة المنوفية، تحت عنوان: "دور العلوم النفسية والتربوية في مواجهة أزمة كورونا COVID-19" في الفترة 9-10 أغسطس 2020

د/ فاطمة الزهراء الكتاني

ظروف نفسية صعبة جراء جائحة كورونا وذلك من خلال استعراض أهم التجارب التي تم القيام بها في هذا الصدد.

من هنا انبثقت فكرة خلايا الإنصات و الدعم النفسي عن بعد، فكانت مختلف الهيئات الأكاديمية وكذا المجتمع المدني سباقة إلى حوض هذه التجربة الفريدة من نوعها، وكان للمغرب الريادة والسبق في إخراج وتقييم وتتبع هذه التجربة، في محاولة منه إخراج المواطن من الحالة النفسية المتدهورة التي كان يعيشها خلال فترة الحجر الصحي و لازال يتخبط فيها منذ إعلان حالة الطوارئ بالمملكة المغربية.

جائحة كوفيد 19:

يعلم الجميع أن كورونا فيروس COVID-19 المستجد SARS-CoV-2 هو سلالة جديدة من الفيروسات التاجية، وهي مجموعة كبيرة من الفيروسات التي قد تسبب المرض في الحيوانات أو في البشر²، فهو يختلف عن الأمراض الأخرى التي يسببها الفيروس التاجي مثل متلازمة الجهاز التنفسي الحادة SARS الذي ظهر سنة 2003، إذ ينتشر بسرعة ولا يوجد له لقاح حتى الآن، على الرغم من أن الجميع يعمل بشكل عاجل لاكتشاف اللقاح³، إذ يتسبب بمرض معدي يصيب الجهاز التنفسي للإنسان، قد يؤدي إلى مضاعفات في بعض الحالات.

تم اكتشافه أواخر شهر دجنبر 2019 بمدينة ووهان الصينية لينتشر بعدها عالميا، بعدما أعلنت منظمة الصحة العالمية رسميا شهر يناير أن تفشي الفيروس يشكل حالة طوارئ صحية عامة تبعث على القلق الدولي، وأكدت تحول الفاشية إلى جائحة شهر مارس، حيث بلغ عدد الإصابات إلى حدود شهر غشت أكثر من 17,8 مليون إصابة بأكثر من 188 دولة، تتضمن أكثر من 685 ألف حالة وفاة، وتعافي أكثر من 10,5 مليون مصاب. أما بالمغرب فقد تم الإعلان عن وجوده أوائل شهر مارس 2020، حيث بلغ عدد الإصابات إلى حدود شهر غشت أكثر من 25015 إصابة، وتعافي أكثر من 17960 مصاب، و367 حالة وفاة.

فحسب المعطيات المتوفرة إلى حد الآن، ينتقل هذا الفيروس عبر الاتصال الوثيق بالشخص المصاب، غالبا عبر الرذاذ والقطرات التنفسية الناتجة عن السعال أو العطاس أو التحدث، التي تسقط على الأسطح دون أن تنتقل عبر الهواء لمسافات طويلة، حيث تبلغ قابلية العدوى ذروتها خلال الأيام الثلاثة الأولى بعد ظهور الأعراض، مع إمكانية انتقال المرض من شخص لآخر. وتمتد فترة حضانتها من يومين إلى 14 يوم، مبرزا أعراضا تتمثل في صعوبة التنفس وارتفاع درجة حرارة الجسم والكحة، والإعياء وضيق التنفس وفقدان حاستي الشم والتذوق، وذلك خلال أسبوعين بعد مغادرة الاتصال المباشر مع حامل الفيروس، لا يوجد حتى الآن لقاح أو علاج فيروسي فعال ضده، إذ يقتصر تدبير المرض على معالجة الأعراض مع تقديم العلاج الداعم أي علاج أعراض الالتهابات التنفسية الفيروسية، وذلك

² انظر في هذا الصدد: موقع منظمة الصحة العالمية

<https://www.who.int/news-room/articles-detail/standardization-of-vaccines-for-coronavirus-disease-COVID-19>

³ACTUALIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA FRENTE LA COVID-19, Organización Mundial de la Salud, 14 de abril de 2020, p : 3.

خلايا الإنصات والدعم النفسي بالمغرب

لتفادي المضاعفات في ظل عدم وجود دواء أو تلقيح مضاد له، لهذا يتم الاقتصار على تطبيق قواعد النظافة المعتادة خاصة بعد الاتصال بشخص مشكوك فيه قد يكون مصابا، والتدابير الوقائية من غسل اليدين، وتغطية الفم عند السعال، وأيضا الحرص على التباعد الاجتماعي بمسافة كافية بين الأفراد، وارتداء أقنعة الوجه الطبية (الكمامات) في الأماكن العامة، وعدم الاحتكاك بالأشخاص المصابين بأعراض تنفسية.

سرعة انتشاره جعلته ينتقل من مرحلة التنفسي في منطقة معينة، إلى مرحلة الوباء شاملا منطقة جغرافية أكبر، لينتقل إلى الجائحة أي الانتشار العالمي، متحديا للسيطرة ومخلفا تداعيات اقتصادية وسياسية واجتماعية جمة على المستوى العالمي ككل.

تبعات الحجر الصحي على الصحة النفسية:

يعتبر الحجر الصحي بمثابة إجراء تقييدي لأنشطة الأشخاص غير المرضى، بهدف رصد الأعراض عليهم، واكتشاف الحالات مبكرا، حيث يطلب من الأشخاص المعنيين البقاء في المنزل أو أي مكان آخر لمنع المزيد من انتشار المرض للآخرين، ويختلف الحجر الصحي عن العزل الذي يتمثل في فصل المصابين بالمرض أو العدوى عن الآخرين للوقاية من تفشي العدوى حسب ما جاءت به منظمة الصحة العالمية⁴.

قد يكون الحجر الصحي في منزل الشخص، أو منشأة خاصة مثل فندق مخصص، أو المستشفى، حيث خلاله يمكن للشخص القيام بمعظم الأشياء التي يمكنه القيام بها في منزله ضمن قيود الموقع الذي يتواجد فيه، كما يتم إعطاء تعليمات للشخص حول ما يمكن أن يفعله أو لا يفعله مع أفراد الأسرة. ويتم تنفيذه ضمن تدابير الاحتواء ومنع انتقال الأمراض المعدية. بحيث تتوقف مدة الحجر الصحي على الوقت اللازم لتوفير الحماية، في مواجهة خطر انتشار الفيروس⁵.

فبعد أن كان إنكار وجود الجائحة والتعاطي معها بنوع من السخرية أصبحت بعدها شبه مساومة نفسية هل يصدق أنها موجودة أم ينكرها، هذه الحالة أدخلت المواطن في نوع من أنواع الاكتئاب نتيجة ما يتم ترويجه من أخبار مغلوطة أو تهويلية بعض الأحيان، خاصة مع فقدانه ذلك السند المعنوي والعاطفي سببه التباعد الاجتماعي، ليتم في الأخير تقبل الوضع الحالي ومحاولة التعامل معه باحثا عن من يخفف توتره وقلقه.

في حين نجد أن الحجر الصحي حصل على حيز مهم في بروز عدة انفعالات متباينة، ناتجة عن صعوبات في التكيف مع الوضع الراهن، فالخوف نوع من رد فعل مشاعر الهلع والذعر عند مواجهة الجائحة، خاصة في الشعور بغياب الثقة، وعدم القدرة في التغلب على الخطر، حيث يكون للخوف المفرط أو المستمر آثار سلبية خطيرة على الفرد والمجتمع. بينما يتمثل الاكتئاب في انخفاض المعنويات والتشاؤم السلبي والعجز واليأس، بل وحتى التفكير في الانتحار، ناهيك عن الغضب المرتبط بمشاعر الإحباط المصحوب غالبا بالسلوكيات العدوانية، فهذا اللاتوازن الناتج عن وجود وضع وواقع يتحدى قدرات الفرد ومؤهلاته بحيث

4 انظر في هذا الصدد: منظمة الصحة العالمية، الاعتبارات المتعلقة بالحجر الصحي للأفراد في سياق احتواء مرض فيروس كورونا (كوفيد-19)، إرشادات مبدئية، 29 شباط/فبراير 2020.

5 انظر في هذا الصدد: الوقاية من الانعكاسات النفسية للحجر الصحي، إعداد دكاترة المستشفى الجامعي الرازي للطب النفسي بسلا، والمركز الاستشفائي الجامعي ابن سينا بالرباط

يجد صعوبة في التكيف مع هذا الوضع الاجتماعي الجديد، يفضي إلى ظهور عدة أعراض تحت لواء الضغط النفسي⁶ تتمثل كما أشرنا سابقا في القلق، والاكتئاب، والخوف المبالغ فيه من الإصابة، ثم اضطرابات النوم والأرق، والملل، والعصبية وسرعة الانفعال، والوسواس، كلها ردود أفعال غير طبيعية أفرزها النسق الواقعي المعاش تتطلب التعامل معها ومواجهتها بشكل فعال، حتى لا تتحول من أعراض عرضية قصيرة المدة إلى أعراض مرضية طويلة المدة⁷.

1. خلايا الإنصات والدعم النفسي عن بعد بالمغرب:

1.1. مفهوم خلايا الإنصات والدعم النفسي عن بعد:

تعتبر خلايا الإنصات والدعم النفسي الإلكترونية عن بعد لمواجهة الآثار النفسية لفيروس كوفيد-19، تطور سيكولوجي جديد في خدمة الإنسان، رغم أنها تجربة فريدة من نوعها في المغرب، فقد خصصت خلايا للدعم النفسي عن بعد تتكون من أخصائيين نفسانيين ومعالجين وأطباء وأستاذة علم النفس بالجامعات المغربية، كمبادرة فريدة من نوعها، بحيث تم الانفتاح بشكل ضمنى نحو تأسيس للدعم النفسي الإلكتروني داخل المغرب، وهو أمر تحقق للمرة الأولى داخل أرض الوطن، رغم أنه أمر شائع في بلدان العالم الأخرى، نذكر على سبيل المثال برنامج "إليزا"⁸ كتقليد لجلسة مع طبيب نفسي، إذ يحاور المريض جهاز الحاسوب عن طريق أسئلة وأجوبة بينهما، من دون أي شروط، أو قيود، سوى عدم الخروج عن الموضوع المحدد للنقاش، ليقوم الحاسوب باستخلاص النتائج من خلال تجميع الكلمات المفاتيح، ومعالجتها، ثم يحدد نوع المرض إن وجد، ويقدم طريقة للمعالجة.

أما الدعم النفسي والعلاج النفسي عن بعد فيمثل إحدى مجالات علم النفس الإكلينيكي الحديث، له أدواته وتقنياته وحدوده، إذ ينتمي إلى مجال واسع يتمثل في استخدام تكنولوجيا الحاسوب والهاتف النقال في العلاج⁹، كمفهوم جديد للصحة النقالة والذي يعني استخدام الهاتف النقال في الممارسة الإكلينيكية بهدف الفحص والتقييم والتشخيص والدعم النفسي أو العلاج، ويستخدم حتى في الطب لمساعدة المرضى أيضا، تحت نطاق الصحة الإلكترونية التي تعني استخدام التكنولوجيا المعلوماتية والاتصالات في القطاع الصحي، فالعلاج الإلكتروني أو العلاج المحوسب المقدم عبر شبكة الانترنت يمكن اعتباره كمجموعة واسعة

⁶ انظر في هذا الصدد: مبادئ الدعم النفسي الأولي للقائمين على الرعاية النفسية للمصابين بالصدمة النفسية الناجمة عن حوادث العنف والكوارث، من إعداد مكتب منظمة الصحة العالمية في العراق، 2007.

⁷ انظر في هذا الصدد: الدعم النفسي الاجتماعي القائم على المجتمع المحلي (دليل المشارك)، إعداد الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر.

⁸ انظر في هذا الصدد:

FELIPE SOTO-PEREZ y otros, internet y psicología clínica: revisión de las ciber-terapias, Asociación Española de Psicología Clínica y Psicopatología, Revista de Psicopatología y Psicología Clínica Vol. 15, N°1, pp. 19-37, 2010, p: 19.

⁹ Op, cit, p : 20.

خلايا الإنصات والدعم النفسي بالمغرب

من العلاجات النفسية والسلوكية التي تقدم باستخدام الوسائل الإلكترونية، من هاتف نقال، وحاسوب، وتطبيقات غرف المحادثة العلاجية وغيرها.

وتعتبر مزايا اللجوء لعملية الدعم النفسي عن بعد، أنها غير مكلفة فقط تعتمد على الربط الإلكتروني، متاحة للجميع وفي أي وقت أين ما كان وكيف ما كان، مع توفير تقنية التحكم في تدخل المستخدم، وتعزيز إمكانية تنظيم البرنامج من قبل الطبيب، مراقبة وتعزيز المعلومات التي يتلقاها المستخدم من الخدمة، جزء من العلاج المكثف أو المكمل في المنزل¹⁰، تتيح إمكانية الرفع من الرعاية، مع التركيز أكثر على ملاحظة الأمور البسيطة من خلال الاستماع الجيد. من هذا المنطلق انبثقت عدة خلايا للاستماع والتوجيه بالجامعات المغربية مسالك علم النفس، وأيضا عدة جمعيات المجتمع المدني عامة من خلال عملية الإنصات والدعم النفسي بغية تخفيف المعاناة النفسية الناتجة عن جائحة كورونا.

وفي هذا الصدد يمكن القول أن فئة قليلة من الباحثين اهتموا بتحليل ومناقشة الآثار النفسية لهذه الجائحة على صحة المواطن، وفي هذا الصدد يمكن الوقوف على الدراسة التي أجراها كل من "ين هوانغ" و"نينغ تشاو"¹¹، بدعم من "المؤسسة الوطنية للعلوم الطبيعية" في الصين، التي كانت عبارة عن استطلاع إلكتروني على أكثر من 7236 مواطن صيني، خلال الفترة الممتدة من 3 فبراير 2020 إلى 17 فبراير 2020، معتمدين على الأساليب الإحصائية لتحليل النتائج وعقد المقارنات بين الفئات المختلفة، وذلك بهدف تقييم المخاطر النفسية والاضطرابات العقلية الناتجة عن فيروس كورونا، مع تحديد أي الفئات الأكثر عرضة لتلك المخاطر، وبالتالي ترشيد المسؤولين الحكوميين لتقديم العون اللازم لهم.

إذ خلصت الدراسة إلى عدة متغيرات، أولا المتغير الديمغرافي شمل العمر والنوع الاجتماعي والوضع الوظيفي-اقتصادي، ليتم تقييها إلى فئة العاملين في مجال الرعاية الصحية، وفئة الموظفين بالمؤسسات الوطنية، وفئة المعلمين وطلاب المدارس والجامعات، وفئة العاملين بالقطاع الخاص والمتقاعدين. ثم ثانيا أعراض القلق والاكتئاب، حيث تم استخدام مقياس (GAD-7)¹² على اعتبار أن من يحصل على 9 نقاط أو أكثر تصبح لديه معدلات قلق عالية نتيجة نقشي فيروس كوفيد 19. كما تم استخدام مقياس (CES-D)¹³ لقياس الاكتئاب، فإن حصل المشارك على 28 نقطة أو أكثر، تكون دلالة على إصابته

¹⁰ Op, cit, p : 22.

انظر في هذا الصدد: ¹¹

Yeen Huang & Ning Zhao, "Mental Health Burden for The Public Affected by The Covid-19 Outbreak in China: Who Will Be the High-Risk Group?", journal of Psychology, Health & Medicine, April 14, 2020.

¹² هو أحد أشهر المقاييس لقياس اضطرابات القلق العام، إذ أثبتت فاعلية ومصداقية كبرى في العديد من الحالات.

¹³ أحد أهم مقاييس الاكتئاب الوبائي، بغية تحديد ما إذا كان المشاركون في الاستطلاع يشعرون بأعراض اكتئابية نتيجة نقشي كوفيد 19.

د/ فاطمة الزهراء الكتاني

بأعراض الاكتئاب. ثالثاً جودة النوم، باستخدامهم لمؤشر (PSQI)¹⁴ لقياس جودة النوم لتمكين معرفة ما إذا كان المشاركون يشكون أو يعانون من تراجع جودة النوم نتيجة تفشي كوفيد 19. وأيضاً تم استخدام معيار الوقت الذي يستغرقه الفرد في التفكير بالفيروس، وعدد ساعات تطلعه أو قراءته للأخبار المتعلقة بالفيروس عبر جميع الوسائل المتاحة، وأيضاً عدد ساعات مناقشة موضوع الفيروس مع المحيط الاجتماعي.

وعليه تم تصنيف المشاركين في الاستطلاع إلى ثلاث فئات؛ الفئة الأولى أفراد واسعة المعرفة بأضرار كوفيد 19، الفئة الثانية أفراد متوسط المعرفة، والفئة الثالثة أفراد ليست لديهم أي معرفة بأضرار أو احتمالات الإصابة بالفيروس.

لتخلص الدراسة في الأخير إلى أن الإصابة بوسواس المرض، بمعنى القلق والخوف من الإصابة بالفيروس، خاصة مع صعوبة التحكم والسيطرة عليه، يعتبر السبب في ارتفاع نسبة الإصابة بالاضطرابات النفسية العقلية خلال فترة انتشار الجائحة، ناهيك عن تأثير طول مدة الحجر الصحي، على اعتبار أن انخفاض مدة التعرض للأشعة الشمسية التي تحتوي على مادة "السيروتونين"¹⁵ من شأنه أن يؤدي إلى ارتفاع نسبة الإصابة بالقلق والاكتئاب.

1.2. خلايا الإنصات والدعم النفسي بالمغرب

لقد كانت الجامعات المغربية خاصة كلية علوم التربية جامعة محمد الخامس بالرباط، سباقة إلى إطلاق مبادرة خلية الدعم النفسي عن بعد، لتقديم الدعم والمواكبة النفسية للمواطنين قصد تمكينهم من مواجهة الضغط النفسي الناتج تفشي فيروس كوفيد 19. هدف هذه المبادرة كان تقديم النصح والتوجيه والإرشاد حول السلوك الصحي لجميع فئات المجتمع، عبر التدخل عن طريق الإنصات والدعم النفسي للحالات التي تعاني من القلق والذعر مع تقديم دروس حول الصحة النفسية إضافة إلى توفير دلائل وملصقات وفيديوهات علمية، في محاولة منها السعي إلى تقوية المناعة النفسية العصبية للمواطن وتحريره من الخوف والتوتر المصاحب لفترة انتشار فيروس كوفيد 19، وإمداد المواطنين باستراتيجيات موجهة، وبطرق مواجهة الضغط النفسي الناتج عنه، وتقديم الدعم النفسي التربوي لجمعيات المجتمع المدني والأسر والأشخاص في وضعية إعاقة.

وقد ضمت هذه الخلية مجموعة من الدكاترة المختصين في علم النفس بكلية علوم التربية بالرباط، يشرفون على تلقي الرسائل عبر الهاتف ووسائل التواصل الاجتماعي (فيسبوك، واتساب...) ومحاولة معالجتها والتفاعل معها بما يساهم في طمأنة المواطنين ودعمهم ومواكبتهم وتوجيههم نفسياً.

14 والذي يعتمد على عدة متغيرات، مثل عدد الساعات التي يستغرقها الشخص في النوم باليوم الواحد، ومدى استخدام الأدوية التي تساعد على النوم، وعدد ساعات الشعور بالخمول خاصة خلال فترات النهار.

15السيروتونين عبارة عن مادة كيميائية تنتج في الجسم (هرمون)، كما أنها ناقل عصبي تتبادله النهايات العصبية في الدماغ، كما أنها المسؤولة عن تحسين المزاج عن طريق تقليل الاضطرابات العقلية كالقلق والاكتئاب

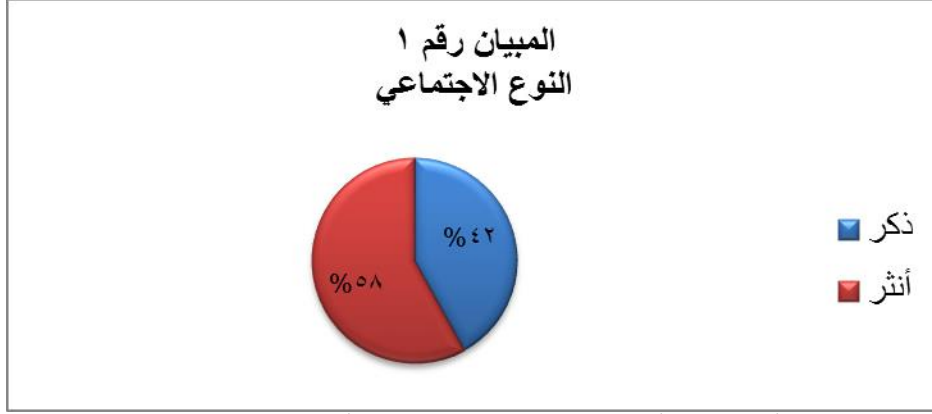
خلايا الإنصات والدعم النفسي بالمغرب

في نفس السياق اتخذت كلية الآداب والعلوم الإنسانية، لجامعة بن طفيل بالقنيطرة، أيضا نفس المبادرة شأنها شأن سابقتها، والتي من مهامه الاستماع لمعاناة المواطنين والمواطنات من مختلف الأعمار والمستويات ومساعدتهم على تحرير انفعالاتهم السلبية، وإمدادهم بتقنيات الاسترخاء للتخفيف من حدة القلق والمعاناة، ومساعدتهم على تدبير انفعالاتهم السلبية، وتوجيههم نحو سبل التكيف مع وضع الحجر الصحي، وتقديم الدعم النفسي اللازم لتعزيز قدراتهم التكيفية وعقلنة واقعهم الجديد واستثماره بشكل فعال وإيجابي، بتفعيل كل الأدوات السيكلوجية والعلاجية اللازمة من الاستماع النفسي الفعال، وكذا مختلف الاستراتيجيات النفسية والتمارين العلاجية الضرورية للرفع من جودة حياة الإنسان المغربي.

وفي نفس المنحى انخرطت أيضا منظمات المجتمع المدني في ركب المساعدة النفسية وتقديم الدعم النفسي، نذكر في هذا الصدد ما قام به المكتب الإقليمي للهلال الأحمر المغربي فرع مدينة تطوان، الذي أحدث خلية للدعم النفسي أطلق عليها اسم "ألو هلال للدعم النفسي"، استمرت طيلة أيام فرض الحجر الصحي، وما زالت مستمرة إلى حدود الساعة، مكونة من مسعفين خضعوا لعدة تكوينات في عدة مجالات وعلى يد مجموعة من الدكاترة من مختلف المجالات، إضافة إلى انخراط مجموعة من المختصين في مجال علم النفس والقانون والاجتماع في هذه العملية، بغية تمكين المتصل من استعادة سيطرته على صحته النفسية¹⁶، ومساعدته وتوجيهه وترشيده وأيضا تحويله على المختص المناسب لحالته ووضعته، وذلك لتخفيف حدة وطأة الحجر الصحي المنزلي.

حيث لاحظنا من خلال هذه التجربة ومن خلال الاستمارة التقييمية اليومية، أن جل المستفيدين استعانوا بخدمة الواتساب بنسبة 47%، وفضل أغلبهم عدم الإدلاء باسمهم وبقاء هويتهم مجهولة تقاديا لأي إحراج، أما من حيث ذروة الاتصالات فتكون في أوجها عقب كل إعلان عن تمديد جديد لفترة حجر الصحي، خاصة الاتصالات التي تستدعي الدعم النفسي وذلك بنسبة 68%، أغلبها تم تحويلها على أخصائي نفسي بنسبة 61%. ما لاحظناه أيضا أن نسبة الإناث من حيث الاستفادة من الدعم النفسي كانت أكبر من نسبة الذكور حسب المبيان رقم 1.

¹⁶ على اعتبار أن لكل شخص موارده الذاتية للتعامل والتحكم في الأزمة والضغط إذ تنشأ الأزمة من محاولة المرء التحكم في ما لا يمكن التحكم فيه، لذلك يجب أن تقوم المساعدة على تحفيز مواطن القوة لديهم وإعادة إبرازها للوجود وتكييفها مع الوضع الحالي.



باعتبار أن الإناث أكثر فئة هشّة في المجتمع وأكثر تضرراً لتبعات الحجر الصحي فهي أم وزوجة وعاملة، تتحمل الأعباء المنزلية من رعاية الأسرة والدعم المدرسي لأطفالها والأعمال المنزلية، إذ تضاعف الوقت المخصص لكل هذا مقارنة مع فترة ما قبل الحجر الصحي، حيث أدى كل هذا إلى اختلال إيقاع الحياة اليومية والذي صاحبه إثقال كاهلها وبالتالي تضاعف احتياجها للدعم النفسي.

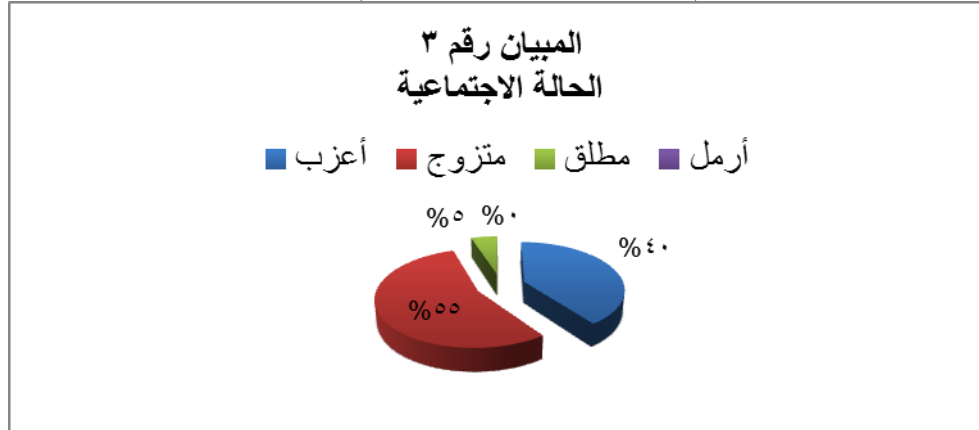
أما فيما يخص السن فقد كانت فئة المراهقين والشباب كأكثر فئة مستفيدة من خدمة الدعم النفسي، وذلك لعدة اعتبارات من بينها أن هذه الفئة تواجه عدة صعوبات في ممارسة أنشطتها اليومية (العمل والدراسة...) في ظل حضور أفراد آخرين من الأسرة أثناء الحجر الصحي، فكما يبين المبيان رقم 2، أن نسبة الشباب ما بين 16 و30 سنة هي الأكثر إقبالا على الاستفادة من الدعم النفسي، كفئة أكثر نشاطا وطاقة وأكثر إقبالا على الحياة وممارسة للعادات اليومية من رياضة ودراسة وعمل، وبالتالي فتقيد هذه الطاقة والحد منها بفعل الحجر الصحي، من شأنه أن يخلق نوعا من التوتر النفسي الداخلي على المستوى النفسي للفرد، وأيضا التوتر الخارجي مع الآخر أي على مستوى محيط الأسرة ثم المجتمع ككل، فحسب دراسة المندوبية السامية للتخطيط¹⁷ فإن أكثر من مغربي واحد من بين كل أربعة عاش حالات صراع مع الأشخاص الذين قضى معهم فترة الحجر الصحي، وبالتالي نشوب عدة صراعات بين الأفراد من شأنها أن تعمق الشعور بالتوتر والضغط النفسي.

17 انظر في هذا الصدد دراسة العلاقات الاجتماعية في ظل جائحة كوفيد 19، المرحلة الثانية من البحث حول تأثير فيروس كورونا على الوضع الاقتصادية والاجتماعي والنفسي للأسر، المندوبية السامية للتخطيط، المغرب، 2020.

خلايا الإنصات والدعم النفسي بالمغرب



في حين عرفت فئة العزاب المستفيدين من خدمة الدعم النفسي ارتفاعا حسب المبيان رقم 3، وذلك راجع للشعور بالوحدة في ظل فقدان الرابط الأسري أو الاجتماعي والذي كان يعمل كآلية للدعم النفسي، وذلك بسبب الحجر الصحي وما فرضه من تباعد اجتماعي، إضافة إلى ما سببه الازدحام داخل المسكن الواحد من انعدام الخصوصية أثناء الحجر.



لتبقى فئة المتزوجون هي النسبة البارزة، حيث عرفت زيادة نشوب النزاعات الزوجية بشكل يزيد عن المعتاد، بسبب تربية الأطفال وتدبير ميزانية الأسرة والأشغال المنزلية. فحسب نفس الدراسة¹⁸ فإن حوالي شخص من كل خمسة أشخاص عانى وبشكل يفوق المعتاد من نزاع مع الزوج (ة) بسبب تربية الأطفال، خاصة طريقة التعامل معهم والوقت الممنوح لهم والوقت الذي يقضونه أمام الشاشات، إضافة إلى المشكل المادي وما صاحبه من ضغط وتوتر راجع على الأسرة ككل. فلم تقتصر هذه الصراعات على الأسرة فقط، بل بلغت حد المعانات من المشاكل مع الجيران من ضوضاء ومشاحنات وتوتر، حيث ترتفع النسب كلما كانت المساكن متزاحمة وعشوائية وصغيرة.

¹⁸انظر في هذا الصدد دراسة العلاقات الاجتماعية في ظل جائحة كوفيد 19، مرجع سابق.

د/ فاطمة الزهراء الكتاني

وتجدر الإشارة إلى أن أغلب الاتصالات، كانت حول تأثير الأطفال خاصة ذوي الاحتياجات الخاصة من تبعات الحجر الصحي، والتخوف من تنقل العدوى مما عجل في ظهور بعض الأعراض النفسية التي من شأنها أن تساهم في انتكاسات نفسية. إضافة إلى أن أغلب المستفيدين من خدمة الدعم النفسي ظهرت عليهم عدة أعراض نفسية وأيضاً جسدية، من توتر وضيق التنفس والقلق والخوف من أصوات منبهات سيارات الشرطة والإسعاف، وإحساس ملازم بالضجر والصداع وظهور بعض البقع الداكنة في أنحاء متفرقة من الجسم، ناهيك عن الدخول في صراعات أسرية متعددة تصاحبها أفكار سلبية ورغبة جامحة في محاولة وضع حد للحياة، والتفكير في مآل المستقبل، وتغير في نمط العيش، ثم مضاعفات في الحالة الصحية النفسية للمرضى الذين كانوا يتابعون حالتهم النفسية لدى الأخصائي النفسي قبل الحجر الصحي، الوضع الذي سبب لهم تدهوراً وانتكاسة في حالتهم النفسية. إلى جانب هذه المبادرات التي تم عرضها، انخرط مجموعة من الأطباء النفسيين في المبادرة التي أطلقتها الجمعية المغربية للطب النفسي، بالتنسيق مع الهيئة الوطنية للأطباء، والمتمثلة في وضع أطباء أخصائيين نفسيين رهن الإشارة لمعاينة واستقبال نداءات المواطنين. وفي هذا الصدد، وضعت المجالس الجهوية للأطباء، أرقام هواتف في مجموعة من المدن رهن إشارة المواطنين، من الساعة الثانية بعد الزوال إلى الساعة الرابعة بعد الزوال لاستقبال اتصالاتهم.

وقد أعلن عدد مهم من الأطباء النفسيين انخراطهم وتطوعهم في هذه المبادرة بهدف تقديم المتابعة النفسية خلال هذه الفترة. إذ يتواجد، حالياً، 250 طبيباً نفسانياً تحت إشراف الجمعية المغربية للطب النفسي، ينصتون للمغاربة الذين يعانون من آثار نفسية، مثل الخوف والاكئاب، ويعانون من الأرق، والذين يمكنهم، الاتصال بهؤلاء الأطباء مجاناً، عبر الهاتف في جميع أنحاء المغرب، ست ساعات كل يوم، ويمكنهم مساعدتهم في حالة كانت لديهم أسئلة يطرحونها عليهم..

تتمركز نصائح الأطباء النفسيين حول الاهتمام بالصحة الروحية، والاهتمام أكثر بالفئات الهشة نفسياً، والثناء على الأطقم الصحية، والاعتراف بمجهوداتهم، إلى جانب تقوية العلاقات الاجتماعية، والتعامل المعقلن مع الأخبار، وأخيراً، الاهتمام بالصحة الجسدية. وفيما يتعلق بالاهتمام الخاص بالفئات الهشة نفسياً، يقدم لنا واقع الصحة النفسية والعقلية في المغرب مؤشراً دالاً لقياس مدى أثر أزمة الوباء على نفسية المغاربة. إذ يمكن التمييز بين الفئات الهشة نفسياً، وبين الفئات التي لا تعاني من أمراض نفسية، ولكنها معرضة لهذه الأمراض نتيجة التعرض بكثرة للضغط والخوف.

لقد أظهرت نتائج المسح الوطني للسكان خطورة وضع الصحة النفسية والعقلية في المغرب، بحيث يعاني 26% من الاكتئاب خلال حياتهم، و9% يعانون من اضطرابات القلق، و5,8% يعانون من اضطرابات ذهنية، منهم 1% يعانون من أمراض الانفصام الشيزوفرينيا. وبالتالي، تختلف نصائح الأطباء النفسيين، بين هذه الفئات التي تعاني الهشاشة النفسية، والتي تتطلب اهتماماً خاصاً، وبين الفئات السليمة، التي ينبغي أن تحسن التعامل مع الأزمة، وتتجنب بذلك، الأمراض النفسية المحتملة.

خاتمة:

خلايا الإنصات والدعم النفسي بالمغرب

نخلص مما تقدم، إلى التأكيد على أهمية الصحة النفسية في التصدي لوباء كورونا وتداعياته الخطيرة والحفاظ على التوازن النفسي، لتدبير مرحلة ما بعد هذه الجائحة. ومن المهم أيضا الأخذ بتوصيات أطباء وعلماء النفس فيما يتعلق بتقبل الأزمة، تفاديا لمضاعفات نفسية في مراحل لاحقة. لاسيما بالنسبة للفئات الهشة نفسيا وتتمين العلاقات الاجتماعية والابتعاد عن العزلة، مع الالتزام بقواعد السلامة الجسدية والنفسية كإجراء وقائي لمواجهة الآثار الوباء. إضافة إلى ذلك، تلعب الممارسة الدينية سبيلا لتحقيق الطمأنينة الروحية والنفسية على حد سواء.

إن الاهتمام بالصحة الجسدية من طرف الحكومات عموما والمغرب تحديدا، واكبه عدة مجهودات للتخفيف من الآثار النفسية للجائحة، عبر برامج وتكوينات ومبادرات لقطاعات عمومية وأخرى تنتمي للمجتمع المدني، وبالرغم من المجهودات الحثيثة، إلا أن الحاجة ما زالت تفوق إمكانيات الواقع الحالي، الشيء الذي يستدعي تضافر جهود ليس المؤسسات الحكومية فحسب، بل والمجتمعية إجمالا، اعتبارا لحجم الأضرار والآثار، خصوصا النفسية منها والتي مست جميع مناحي الحياة اجتماعيا واقتصاديا وماليا وصناعيا وغيرها، وكذلك انطلاقا من موقع المسؤولية الجمعية في مواجهة المخاطر والكوارث. بما يسمح بمواجهة التحديات. أبرزها إمكانية مواجهة العالم لموجات وبائية جديدة دقت ناقوس بوادره منظمات صحية ومؤسسات نفسية، من قبيل منظمة الصحة العالمية والجمعية الأمريكية لعلم النفس ومنظمة أطباء بلا حدود، مما يستوجب منا أخذها مأخذ الجد ووضع استراتيجيات تدخلية نفسية للتصدي لتداعيات كوفيد 19، حاضرا ومستقبلا. وفي انتظار علاج ناجع للتعافي من هذا الوباء، يظل تطوير الأساليب التدخلية والمواكبة النفسية السلاح الأبرز للحفاظ على سلامة المواطنين، وتزويدهم بمهارات ذاتية لمواجهة الأزمات، مع الحرص على الالتزام بالإجراءات الوقائية للحفاظ على الصحة الجسدية.

المراجع:

- الدعم النفسي الاجتماعي القائم على المجتمع المحلي (دليل المشارك)، إعداد الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر.
- العلاقات الاجتماعية في ظل جائحة كوفيد 19، المرحلة الثانية من البحث حول تأثير فيروس كورونا على الوضع الاقتصادية والاجتماعي والنفسى للأسر، المندوبية السامية للتخطيط، المغرب، 2020.
- مبادئ الدعم النفسي الأولي للقائمين على الرعاية النفسية للمصابين بالصدمة النفسية الناجمة عن حوادث العنف والكوارث، من إعداد مكتب منظمة الصحة العالمية في العراق، 2007.
- منظمة الصحة العالمية، الاعتبارات المتعلقة بالحجر الصحي للأفراد في سياق احتواء مرض فيروس كورونا (كوفيد-19)، إرشادات مبدئية، 29 شباط/فبراير 2020.
- الوقاية من الانعكاسات النفسية للحجر الصحي، إعداد دكاترة المستشفى الجامعي الرازي للطب النفسي بسلا، والمركز الاستشفائي الجامعي ابن سينا بالرباط.

- ACTUALIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA FRENTE LA COVID-19, Organización Mundial de la Salud, 14 de abril de 2020.
- FELIPE SOTO-PEREZ y otros, internet y psicología clínica: revisión de las ciber-terapias, Asociación Española de Psicología Clínica y Psicopatología, Revista de Psicopatología y Psicología Clínica Vol. 15, N°1, pp. 19-37, 2010.
- Yeen Huang & Ning Zhao, “Mental Health Burden for The Public Affected by The Covid-19 Outbreak in China: Who Will Be the High-Risk Group?”, journal of Psychology, Health & Medicine, April 14, 2020.

• موقع منظمة الصحة العالمية

<https://www.who.int/news-room/articles-detail/standardization-of-vaccines-for-coronavirus-disease-COVID-19>

Listening units and psychological support in Morocco during COVID-19

Summary :

Nowadays, Morocco as any other countries is witnessing a big wave of anxiety and worry due to COVID 19 outbreak .This latter has imposed new stereotyped life which is new for citizen to accept. In other words, they have to stay quarantined at home, clean their hands regularly, respecting the social distance and avoid any close contact with others. All these preservative measures is likely to bring about a negative influence on people’s morality. Therefore, To help people adopt to this epidemiological situation, a number of psychological cells have been recently created where university professor and specialists listen and support people psychologically. They aim at making citizens adopt positively to the current crisis for overcoming it soon by handicapped people and children.

This is the central concern of our study which tries to prove the efficiency of those psychological support cells in Morocco to overcome the psychological issues caused by Covid19. The study resulted in the effectiveness of these cells across the whole county and

خلايا الإنصات والدعم النفسي بالمغرب

its great role at minimizing the sharpness of people 's worry and anxiety, not to mention maintaining the ability of citizens to adopt to the situation and manage their negative thoughts and feelings towards the novel virus Corona .

Key words:Listening units, psychological support, COVID-19