



المعالجة المطورة للمشكلات

المساعدة النفسية الفردية للبالغين المتضررين من الضيق في المجتمعات المعرضة للمحن

منظمة الصحة العالمية- تجربة ميدانية عامة - الإصدار ١,١ - ٢٠١٦

سلسلة من التدخلات النفسية المنخفضة الحدة - ٢



منظمة
الصحة العالمية



WHO/MSD/MER/16.2 REV.1

منظمة الصحة العالمية ٢٠١٦

بعض الحقوق محفوظة. هذا المصنف متاح بمقتضى ترخيص المشاع الإبداعي «نسب المصنف - غير تجاري - المشاركة بالمثل 3.0 لفائدة المنظمات الحكومية الدولية»

(CC BY-NC-SA 3.0 IGO; <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo/>).

وبمقتضى هذا الترخيص يجوز أن تنسخوا المصنف وتعيدوا توزيعه وتحوروه للأغراض غير التجارية، وذلك شريطة أن يتم اقتباس المصنف على النحو الملائم كما هو مبين أدناه. ولا ينبغي في أي استخدام لهذا المصنف الإيحاء بأن المنظمة (WHO) تعتمد أي منظمة أو منتجات أو خدمات محددة. ولا يُسمح باستخدام شعار المنظمة (WHO). وإذا قمتم بتعديل المصنف فيجب عندئذ أن تحصلوا على ترخيص لمصنفكم بمقتضى نفس ترخيص المشاع الإبداعي (Creative Commons licence) أو ترخيص يعادله. وإذا قمتم بترجمة المصنف فينبغي أن تدرجوا بيان إخلاء المسؤولية التالي مع الاقتباس المقترح: «هذه الترجمة ليست من إعداد منظمة الصحة العالمية (المنظمة (WHO)). والمنظمة (WHO) غير مسؤولة عن محتوى هذه الترجمة أو دقتها. ويجب أن يكون إصدار الأصل الإنكليزي هو الإصدار الملزم وذو الحجية.»

ويجب أن تتم أية وساطة فيما يتعلق بالمنازعات التي تنشأ في إطار هذا الترخيص وفقاً لقواعد الوساطة للمنظمة العالمية للملكية الفكرية الاقتباس المقترح: المعالجة المطورة للمشكلات: المساعدة النفسية الفردية للبالغين المتضررين من الضيق في المجتمعات المعرضة للمحن. منظمة الصحة العالمية، تجربة ميدانية عامة، نسخة ١،١، ٢٠١٨. جنيف: منظمة الصحة العالمية، 2018 (WHO/MSD/MER/16.2.Rev.1).

ترخيص: CC BY-NC-SA 3.0 IGO

بيانات الفهرسة أثناء النشر. بيانات الفهرسة أثناء النشر متاحة في الرابط <http://apps.who.int/iris>

المبيعات والحقوق والترخيص. لشراء مطبوعات المنظمة (WHO) انظر الرابط <http://apps.who.int/bookorders>. ولتقديم طلبات الاستخدام التجاري والاستفسارات الخاصة بالحقوق والترخيص انظر الرابط <http://www.who.int/about/licensing>

مواد الطرف الثالث. إذا كنتم ترغبون في إعادة استخدام مواد واردة في هذا المصنف ومنسوبة إلى طرف ثالث، مثل الجداول أو الأشكال أو الصور فإنكم تتحملون مسؤولية تحديد ما إذا كان يلزم الحصول على إذن لإعادة الاستخدام هذه أم لا، وعن الحصول على الإذن من صاحب حقوق المؤلف. ويتحمل المستخدم وحده أية مخاطر لحدوث مطالبات نتيجة انتهاك أي عنصر يملكه طرف ثالث في المصنف.

بيانات عامة لإخلاء المسؤولية. التسميات المستعملة في هذا المطبوع، وطريقة عرض المواد الواردة فيه، لا تعبر ضمناً عن أي رأي كان من جانب المنظمة (WHO) بشأن الوضع القانوني لأي بلد أو أرض أو مدينة أو منطقة أو لسلطات أي منها أو بشأن تحديد حدودها أو تخومها. وتشكل الخطوط المنقوطة على الخرائط خطوطاً حدودية تقريبية قد لا يوجد بعد اتفاق كامل بشأنها.

كما أن ذكر شركات محددة أو منتجات جهات صانعة معينة لا يعني أن هذه الشركات والمنتجات معتمدة أو موصى بها من جانب المنظمة (WHO)، تفضيلاً لها على سواها مما يمثّلها في الطابع ولم يرد ذكره. وفيما عدا الخطأ والسهو، تميز أسماء المنتجات المسجلة الملكية بالأحرف الاستهلالية (في النص الإنكليزي).

وقد اتخذت المنظمة (WHO) كل الاحتياطات المعقولة للتحقق من المعلومات الواردة في هذا المطبوع. ومع ذلك فإن المواد المنشورة تُوزع دون أي ضمان من أي نوع، سواء أكان بشكل صريح أم بشكل ضمني. والقارئ هو المسؤول عن تفسير واستعمال المواد. والمنظمة (WHO) ليست مسؤولة بأي حال عن الأضرار التي قد تترتب على استعمالها.

المعالجة المطورة للمشكلات

المساعدة النفسية الفردية للبالغين المتضررين من الضيق في المجتمعات المعرضة للمحن

مقدمة

يعيش عشرات الملايين من الناس حول العالم في ظروف بالغة الصعوبة ويعانون عاطفياً. ويعيش العديد من الأشخاص في فقر مزمن ويعانون من المصاعب في أحياء شعبية فقيرة في المدن ومن حالات إنسانية طارئة طويلة الأمد أو في مخيمات للنازحين. وقد يعانون من فقدان الأسرة والأصدقاء وسبل العيش ويواجهون ضغوطات شديدة مثل حالات الموت العنيف والعنف الجنسي أو فقدان الأقارب؛ ويعيشون غالباً في مجتمعات تفتقد للأمن وللخدمات الأساسية وفرص أسباب العيش. ويستخدم تعبير «المحنة» عادة للدلالة على الظروف الصعبة المماثلة. والناس الذين يعانون من المحن هم أكثر عرضة للإصابة بمشكلات الصحة النفسية والمشكلات الاجتماعية. كما أنهم يصبحون أكثر عرضة في حال كانوا متأثرين بالضيق. ونتيجة لذلك ينبغي توفير نطاق دعم صحة نفسية ودعم نفسي اجتماعي بما في ذلك التدخلات النفسية؛ إلا أن هذه التدخلات قلما تكون متاحة للمحتاجين إليها.

وتستجيب منظمة الصحة العالمية من خلال هذا الدليل لطلبات الزملاء حول العالم الذين يسعون للإرشاد حول التدخلات النفسية للناس المعرضين للمحن. ويوصي «برنامج العمل لرأب الفجوة في الصحة النفسية» بمجموعة من التدخلات النفسية والدوائية يقدمها مقدمو الرعاية غير المختصين. فيوصي البرنامج، على سبيل المثال بالعلاج المعرفي السلوكي والعلاج النفسي القائم على العلاقات بين الأشخاص لعلاج الاكتئاب لدى البالغين. ويوجد في معظم البلدان اختصاصيون في الصحة النفسية يفترض بهم تقديم هذه التدخلات النفسية، غير أن هؤلاء الاختصاصيين نادريين وغير مدربين في الغالب على العلاج السلوكي المعرفي والعلاج النفسي القائم على العلاقات بين الأشخاص. هناك حاجة لتطوير تدخلات نفسية بصيغة مبسطة يمكن تعلمها بسرعة ليس من قبل المختصين فحسب بل أيضاً من قبل الأشخاص غير المختصين بالصحة النفسية. نشير إلى هذه التدخلات المبسطة والقابلة للتوسع على أنها «تدخلات نفسية منخفضة الحدة»، إذ أن القيام بها يتطلب استخدام مورد بشري غير مختص. وهذا يعني أنه تم تعديل التدخل لاستخدام موارد أقل مقارنة مع التدخلات النفسية التقليدية. يمكن للأشخاص الذين سبق أم لم يسبق لهم التدريب على الرعاية في مجال الصحة النفسية أن يقدموا بفعالية أشكالاً ذات مستوى منخفض الحدة من العلاج السلوكي المعرفي والعلاج النفسي القائم على العلاقات بين الأشخاص طالما أنهم يخضعون للتدريب والإشراف. إضافة إلى ذلك، يمكن للناس الذي تعرضوا لمستويات شديدة من الاكتئاب أن يستفيدوا من التدخلات المنخفضة الحدة.

يصف هذا الدليل التدخل النفسي المنخفض الحدة المسمى بـ «المعالجة المطورة للمشكلات» للبالغين المتضررين من الضيق في المجتمعات المعرضة للمحن. لقد تم تغيير جوانب العلاج السلوكي المعرفي لتكون مجدية في المجتمعات التي لا تحتوي على عدد كبير من المختصين. ولضمان الاستخدام الأفضل، تم تطوير التدخل بحيث يمكنه مساعدة الناس ممن لديهم اكتئاب، قلق، وضغط نفسي، سواء تعرضوا أم لم يتعرضوا لمحنة سببت هذه المشكلات. ويمكن أن يتم تطبيقها لتحسين جوانب الصحة النفسية والرفاه النفسي الاجتماعي بغض النظر عن شدة المشكلات التي يعاني منها الناس.

لقد تم التأكيد على أهمية «المعالجة المطورة للمشكلات» من خلال تجارب مستقلة خاضعة للمراقبة وتستخدم العينات العشوائية في كل من باكستان وكينيا.

آمل أن تستخدم هذا الدليل، بعد القيام بالتكييف الضروري وفقاً لسياقك، وأن تشاركنا تغذيتك الراجعة بحيث يمكن أن نعزز النسخ المستقبلية من هذا الدليل.

الدكتور شيوخار ساكسينا

مدير

إدارة الصحة النفسية وإساءة استخدام مواد الإدمان

منظمة الصحة العالمية، جنيف.

شكر وتقدير

تنسيق المشروع

تم تنسيق مشروع "المعالجة المطورة للمشكلات" من قبل مارك فان أوميرين بموجب توجيهات من شيوخار ساكسينا (مدير إدارة الصحة النفسية وإساءة استخدام مواد الإدمان)

الكتابة والمفاهيم

تمت كتابة هذا الدليل من قبل كيتي داوسون (جامعة نيو ساوث ويلز). كما تم صوغ مفاهيم "المعالجة المطورة للمشكلات" من قبل مارك فان أوميرين من منظمة الصحة العالمية وريتشارد بريانت (جامعة نيو ساوث ويلز) وكيتي داوسون (جامعة نيو ساوث ويلز) وميليسا هاربير (منظمة الصحة العالمية) وأليسون شايفر (مؤسسة الرؤية العالمية الدولية) وألفين تي (جامعة نيو ساوث ويلز).

المراجعة

قام الأشخاص التالية أسماؤهم بمراجعة الدليل و/أو وثيقة المفاهيم التي شكلت الأساس له: نانسي بارون (معهد الخدمات النفسية والاجتماعية والتدريب)، بير باستن (اللجنة الدولية للصليب الأحمر)، جوناثان بيسون (جامعة كارديف)، دان تشيشولم (منظمة الصحة العالمية)، نرجا تشودري (سانغاث)، راشيل كوهين (الخيوط المشتركة)، بيم كويجرز (الجامعة الحرة بأستردام)، جوان إبنج-جوردان (سياتل، الولايات المتحدة الأمريكية)، ستيف فيشر (الاحتياجات الأساسية)، ميشيل فونك (منظمة الصحة العالمية)، كلوديا غارسيا مورينو (منظمة الصحة العالمية)، ستيفن هولون (جامعة فاندربيلت)، سارب جوهال (جامعة ماسي)، ديل جونز (منظمة الصحة العالمية)، لين جونز (كلية الصحة العامة في جامعة هارفارد)، مارك جوردانز (شبكة الصحة TPO)، بيريت كيسيلباتش (منظمة الصحة العالمية)، أنيت كليوير (الجامعة الحرة بأستردام)، روس كورستي (أستردام، هولندا)، عائشة مالك (جامعة أكسفورد)، أنيتا ماريني (ريميني، إيطاليا)، لورا موراي (جامعة جونز هوبكنز)، سيباستيانا نكومو دا جاما (منظمة الصحة العالمية)، بهافا بوديال (باكو، أذربيجان)، عاطف رحمن (جامعة ليفربول)، أليسون شافر (مؤسسة الرؤية العالمية)، ماريان سكيليرورود (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين)، يوتارو سيتويا (منظمة الصحة العالمية)، مارييت سيجرانديج (الجامعة الحرة بأستردام)، ريناتو سوزا (جامعة ساو باولو)، ويتسي تول (جامعة جونز هوبكنز)، بيتر فينتيفوجيل (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين)، هيلينا فيديلي (جامعة كولومبيا)، إنكا وايسبيكر (الهيئة الطبية الدولية)، فاليري ويسارد (جنيف، سويسرا)، تاغي ياسامي (منظمة الصحة العالمية)، بيل يولي (كنجز كوليج لندن) ودوغ. زاتريك (جامعة واشنطن).

كما راجع الأشخاص التالية أسماؤهم المواد التدريبية المرافقة (متوفرة عند الطلب): نانسي بارون (معهد الخدمات النفسية والاجتماعية والتدريب)، نرجا تشودري (سانغاث) ونينا جوزيفويتز (جامعة تورنتو).

الاختبار

اشتركت الجهات التالية في اختبار "المعالجة المطورة للمشكلات" من خلال تجارب الجدوى والتجارب النهائية الخاضعة للمراقبة التي تستخدم العينات العشوائية في نيروبي، كينيا؛ وزارة الصحة في كينيا؛ مجلس مدينة نيروبي؛ جامعة نيو ساوث ويلز؛ الجامعة الحرة بأمستردام؛ منظمة الصحة العالمية ومؤسسة الرؤية العالمية.

كما شاركت الجهات التالية في اختبار "المعالجة المطورة للمشكلات" من خلال تجارب الجدوى والتجارب النهائية الخاضعة للمراقبة التي تستخدم العينات العشوائية في بيشاور - باكستان، الخدمات الصحية الحكومية في بيشاور KPK، مؤسسة بحث من أجل تطوير الانسان، مستشفى ليدي ريدينغ، جامعة ليفربول، جامعة نيوساوث ويلز، الجامعة الحرة بأمستردام، منظمة الصحة العالمية، والمركز المتعاون مع منظمة الصحة العالمية في معهد الطب النفسي، راولبندي.

التمويل

مؤلت المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين مرحلة تطوير المفاهيم لهذا الدليل.

كما دعم "برنامج التحديات الكبرى كندا" مع اعتمادات نظيرة من كل من "مؤسسة الرؤية العالمية كندا" و"مؤسسة الرؤية العالمية استراليا" التجارب العشوائية، الأولية والنهائية، الخاضعة للمراقبة في نيروبي- كينيا.

وكذلك قام "مكتب مساعدة الكوارث الأجنبية" بتمويل التجربة العشوائية الأولية الخاضعة للمراقبة في بيشاور، باكستان.

وقامت أيضاً منظمة "البحوث في مجال الصحة أثناء الأزمات الإنسانية" (RYHC) التابعة لشبكة "تعزيز التعلم والبحث في مجال العون الإنساني" (ELRHA) بدعم التجربة العشوائية النهائية الخاضعة للمراقبة في بيشاور، باكستان، وذلك من خلال التمويل المقدم لها من "دائرة التنمية الدولية" (DFID) وصندوق ويلكم (Wellcome Trust).

إخراج الوثيقة

نتوجه بالشكر لديفيد ويلسون على تحرير النص وجولي سميث على الأعمال الفنية واليساندر مانوتشي على التصميم الجرافيكي والتخطيط.

النسخة العربية

مولت منظمة الصحة العالمية في الجمهورية العربية السورية الترجمة إلى اللغة العربية و الشكر للسيد باسل ماشوش - سورية على ترجمة الدليل و السيدة رابعة الباي- لبنان على التنقيح و التدقيق و الشكر أيضاً لكل من الدكتور محمد الشاذلي (المفوضية السامية لشؤون اللاجئين - العراق) والسيدة زينب حجازي (الهيئة الطبية الدولية- لبنان) والدكتور فهمي حنا (منظمة الصحة العالمية- جنيف) والدكتور إياد يانس (منظمة الصحة العالمية - سورية) على مراجعة النسخة العربية.

جدول المحتويات

الفصل ١: تمهيد	٨
الفصل ٢: تدخل «المعالجة المطورة للمشكلات»	١٤
الفصل ٣: مهارات المساعدة الأساسية	١٨
الفصل ٤: تقييمات «المعالجة المطورة للمشكلات»	٢٦
الفصل ٥: فهم المحن وتدخل «المعالجة المطورة للمشكلات»	٣١
الفصل ٦: معالجة الضغط النفسي	٣٥
الفصل ٧: معالجة المشكلات	٣٨
الفصل ٨: الانطلاق والاستمرار	٤٦
الفصل ٩: تعزيز الدعم الاجتماعي	٥٢
الفصل ١٠: الحفاظ على حال جيدة والتطلع إلى الأمام	٥٥
الملحق أ: تقييم ما قبل «المعالجة المطورة للمشكلات»	٦٢
الملحق ب: تقييم أثناء «المعالجة المطورة للمشكلات»	٧١
الملحق ج: تقييم ما بعد «المعالجة المطورة للمشكلات»	٧٤
الملحق د: تقييم أفكار الانتحار في «المعالجة المطورة للمشكلات» والاستجابة لها	٧٨
الملحق هـ: النشرات الموزعة على العميل	٨٠
ملحق و: تخيل كيفية مساعدة الآخرين - أمثلة حالة	٨٦
ملحق ز: بروتوكول تدخل «المعالجة المطورة للمشكلات»	٩٠

الفصل ١

تهديد

تدخل "المعالجة المطورة للمشكلات"

يطبق هذا التدخل النفسي المختصر للبالغين مقارنةً بنسبها "المعالجة المطورة للمشكلات". حيث تجري جلسات التدخل مرة كل أسبوع لمدة خمسة أسابيع، إضافة إلى جلستي تقييم. وتكون كل الجلسات فردية.^١ ويسمح التدخل بإشراك الأسرة أو الأصدقاء في حال رغب العميل بذلك. وتشمل هذه المقاربة "المعالجة المطورة للمشكلات" (وتسمى أيضاً مشورة حل المشكلات أو المعالجة عن طريق حل المشكلات) زائد (+) استراتيجيات سلوكية محددة. ومن هنا جاء تعبير "المعالجة المطورة للمشكلات". ويهدف هذا البرنامج من خلال دمج هاتين الاستراتيجيتين معاً إلى معالجة كلتي المشكلتين النفسيتين (على سبيل المثال: الضغط النفسي والخوف والشعور بالعجز)، والمشكلات العملية، حين يكون ذلك ممكناً، (مثل مشكلات المعيشة والصراع داخل الأسرة وغيرها).

وتهدف "المعالجة المطورة للمشكلات" إلى الحد من المشكلات التي يرى العملاء أنها موضع قلق بالنسبة إليهم. ونظراً لكونه مختصراً، فإن هذا التدخل لن يتناول كل الصعوبات التي قد يواجهها المرء بعد تعرضه للمحن.^٢ ولذلك فإنه من الأفضل استخدامه إلى جانب أشكال الدعم الأخرى المناسبة. وتصف "المبادئ التوجيهية الخاصة بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في حالات الطوارئ" الصادر عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠٠٧) أشكال الدعم والخدمات الأخرى ذات الصلة المطبقة في حالات الطوارئ.^٣

وتعتبر "المعالجة المطورة للمشكلات" مفيدة لمجموعة من المشكلات العاطفية. وعلى الرغم من أنها لا تشمل تشخيص الاضطرابات النفسية، إلا أنها قد تساعد الأشخاص الذين يعانون من اضطرابات المزاج و اضطرابات القلق.

سنستخدم مصطلح "المعالجة المطورة للمشكلات" عوضاً عن "مشورة حل المشكلات" في هذا الدليل، وذلك لأنه من المحتمل أن يواجه العملاء العديد من المشكلات التي قد يكون من الصعب حلها. على سبيل المثال، قد لا يكون لديهم سيطرة أو تكون سيطرتهم محدودة على مشكلات معينة، مثل حالات الحرب والعنف الطائفي والفقر المزمن. ونأمل أن يفهم مقدمو المساعدة والعملاء على حد سواء أن استخدامنا للمصطلح "معالجة" يعني أنه عندما تكون المشكلات صعبة الحل قد يبقى هناك طرق للتخفيف من آثارها.

هذا دليل مرجعي يُستخدم مع التدريب وتحت الإشراف. وهو يتضمن بروتوكول تدخل (الملحق ز) يوجه مقدمي المساعدة إلى كيفية تنفيذ كل جلسة. ويتضمن الدليل وصفاً تفصيلياً لكل استراتيجية وكيف يمكنك أن تعرف عميلك بها بأفضل طريقة ممكنة. ومع ذلك، فإن قراءة الدليل ليست كافية لتعلم الاستراتيجيات. إن الطريقة الوحيدة لتتعلم كيف تكون مقدم مساعدة باستخدام هذا الدليل هي من خلال التدريب العملي والإشراف.

وينبغي أن يتضمن ذلك:

أ) تعلم مهارات المساعدة الأساسية واستراتيجيات "المعالجة المطورة للمشكلات"؛

ب) ممارسة هذه المهارات والاستراتيجيات من خلال لعب الأدوار وممارسة دور العميل، و

ج) الإشراف الدوري عند وضع "المعالجة المطورة للمشكلات" موضع التنفيذ مع العملاء.

١ منظمة الصحة العالمية في طور اختبار نسخة معالجة جماعية من هذا الدليل، وسيطلق عليها "المعالجة المطورة للمشكلات للمجموعة"، وهي مخصصة للبالغين أيضاً. إضافة إلى ذلك، سيتم تطوير واختبار نسخة للبالغين.

٢ في المجتمعات التي تحتوي على مستويات مرتفعة من مشكلات الكحول أو استخدام مواد الإدمان، قد تحتاج إلى استكمال المعالجة المطورة للمشكلات بتدخلات موجهة ذات صلة بهذا النوع من المشكلات.

٣ وفقاً للمصطلحات المستخدمة في إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠٠٧)، تتضمن المعالجة المطورة للمشكلات "دعم نفسي اجتماعي مركز" (أي: المستوى الثالث من هرم تدخل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات).

من يستطيع استخدام هذا الدليل

يستهدف هذا الدليل (أ) المختصين الذين لم يتدربوا على هذه التقنيات من قبل، (ب) مجموعة واسعة من الأشخاص غير المتدربين تدريباً اختصاصياً على رعاية الصحة النفسية (بدءاً بالأشخاص الذين يحملون إجازة في علم النفس لكن بدون تدريب رسمي وإشراف في المشورة إلى العاملين الاجتماعيين وغيرهم من مقدمي المساعدة)، والمدربين والمشرفين على الأشخاص الذين يقدمون "المعالجة المطورة للمشكلات".

وقد يكون هذا الدليل لك إذا كنت:

١. تعمل في منظمة تقدم المساعدة للناس المتأثرين بالبحن؛
٢. لديك دافع حقيقي لمساعدة الآخرين وتعمل في بيئة تُتيح لك تَمْضِية وقت كاف مع عملائك؛
٣. يفضل أن تكون قد أكملت تعليمك الثانوي على الأقل؛
٤. أنهيت تدريب على كيفية استخدام "المعالجة المطورة للمشكلات"؛
٥. تعمل في فريق مع أشخاص آخرين؛ و
٦. تحصل على دعم وإشراف مستمر من قبل مشرف مدرب. ويجب أن يكون هذا المشرف مختصاً في الصحة النفسية ومتدرب بشكل معمق على العلاج السلوكي المعرفي (CBT). وإن لم يكن هذا ممكناً، فيجب أن يكون على الأقل شخصاً قد حصل على تدريب إضافي في الأساليب المستخدمة في هذا الدليل وممارستها وفي القيام بالإشراف.

التدريب

يجب أن يشمل تدريب مقدمي المساعدة غير المختصين في الصحة النفسية تدريباً صفيًا وميدانيًا. ويجب أن يكون التدريب الصفي ٨٠ ساعة على الأقل (١٠ أيام كاملة)، وأن يقوم به مختص في الصحة النفسية كفاء وخبير في كل الاستراتيجيات المدرجة في "المعالجة المطورة للمشكلات" (علاج حل المشكلات، معالجة الضغط النفسي، التنشيط السلوكي وتعزيز الدعم الاجتماعي).

يتضمن التدريب الصفي:

- معلومات عن مشكلات الصحة النفسية الشائعة (مثال: الاكتئاب، القلق، الضغط النفسي)؛
- السبب الموجب لكل استراتيجية؛
- مهارات مساعدة أساسية؛
- لعب أدوار (عرض من المدرب ومشاركة من المتدرب) عن كيفية تقديم الاستراتيجيات ومهارات المساعدة الأساسية. وخصص يوم كامل في نهاية التدريب يتضمن لعب الأدوار؛
- الرعاية الذاتية لمقدم المساعدة.

إن التدريب الميداني مطلوب، فمجرد معرفة نظرية "المعالجة المطورة للمشكلات" لا تجعل الشخص ماهراً في تقديمها. إن الممارسة تحت الإشراف تعزز معرفة مقدمي المساعدة بـ "المعالجة المطورة للمشكلات" ومهاراتهم بها، كما أنها ضرورية لبناء الثقة اللازمة. بعد التدريب الصفي، يجب مقابلة عميلين على الأقل لخمس جلسات (أي ١٥ ساعة) من ممارسة "المعالجة المطورة للمشكلات" تحت الإشراف. وقد تتم الجلسات الخمس على مدى أسبوعين (حد أدنى).

يجب أن تتم جلسات الممارسة الميدانية مع عملاء يعانون من أعراض خفيفة الحدة (على سبيل المثال: اكتئاب غير شديد) وتحت إشراف مباشر (١-٢ جلسة إشرافية كل أسبوع). بعد التدريب في التدخل، يجب أن تنفذ "المعالجة المطورة للمشكلات" تحت إشراف روتيني. يعتمد تواتر الإشراف (مثال: أسبوعياً أو كل أسبوعين) على مستويات المهارة لمقدمي المساعدة والتي يمكن أن تتغير مع مرور الوقت.

قد يسعى المختصون في الصحة النفسية ممن ليس لديهم تدريب عيادي رسمي في العلاج السلوكي المعرفي إلى تعلم "المعالجة المطورة للمشكلات"، ويجب أن يكتمل تدريب هؤلاء المختصين في ٤٠ ساعة (خمس أيام كاملة)، يتبعها حالتين ممارسة تحت الإشراف المباشر. ويجب أن يخضعوا لإشراف روتيني (كل أسبوع أو أسبوعين حسب مستوى مهارة مقدم المساعدة) بعد التدريب.

الإشراف

إن الإشراف ضروري. والإشراف على المجموعات لمدة ساعتين أو ثلاثة في الأسبوع نموذج جيد. ومن المفيد تخفيض عدد مقدمي المساعدة إلى ستة في كل مجموعة. ويجب أن يكون لدى المشرفين خبرة في رعاية الصحة النفسية، وأن يكونوا قد أكملوا التدريب على «المعالجة المطورة للمشكلات»، إضافة إلى يومين من التدريب على الإشراف. ويجب أن يكون لدى المشرفين الخبرة، أو أن يكتسبوا الخبرة، في التدريب على «المعالجة المطورة للمشكلات» بدورهم.

يمكن أن يشكل إشراف الأقران وإشراف واحد لواحد (مثال: استجابة لمسألة عميل طارئة أو أزمة) إضافات مفيدة لنموذج إشراف المجموعات.

يتضمن الإشراف:

- مناقشة عن تقدم العملاء؛
- مناقشة عن الصعوبات التي تختبرها مع العملاء أو عند تقديم الاستراتيجيات؛
- لعب الأدوار حول كيفية معالجة الصعوبات أو ممارسة المهارات (تحسين مهارات مقدمي المساعدة في «المعالجة المطورة للمشكلات»);
- الرعاية الذاتية لمقدم المساعدة؛

لمزيد من المعلومات عن التدريب والإشراف، رجاءً انظر إلى دليل تدريب مقدمي المساعدة في "المعالجة المطورة للمشكلات" (متوافر عند الطلب).

بنية هذا الدليل

يتألف هذا الدليل من ثلاثة أجزاء رئيسية:

١. يصف القسم الأول:

- خلفية الدليل (الفصل ١)
- تدخل "المعالجة المطورة للمشكلات" (الفصل ٢)
- مهارات المساعدة الأساسية (الفصل ٣).

٢. يصف القسم الثاني كل من الأقسام الرئيسية للتدخل وهي:

- تقييمات "المعالجة المطورة للمشكلات" (الفصل ٤)
- فهم المحنة وتدخل "المعالجة المطورة للمشكلات" (الفصل ٥)
- معالجة الضغط النفسي (الفصل ٦)
- معالجة المشكلات (الفصل ٧)
- الانطلاق والاستمرار (الفصل ٨)
- تعزيز الدعم الاجتماعي (الفصل ٩)
- الحفاظ على حال جيدة (الفصل ١٠)

٣. يتألف القسم الثالث من الملاحق، وتتضمن:

- أدوات التقييم (إجراءات الموافقة، تقييمات ما قبل "المعالجة المطورة للمشكلات" وأثناءه وبعده) (الملاحق أ، ب، ج)
- تقييم أفكار الانتحار والاستجابة لها (الملاحق د)
- نشرات توزع على العملاء (الملاحق هـ)
- أمثلة حالة عن تخيل كيفية تقديم المساعدة للآخرين (الملاحق و)
- بروتوكول التدخل (وهو أداة عمل مساعدة تصف التدخل بكامله جلسة بجلسة) (الملاحق ز).

حوارات نموذجية

يتضمن هذا الدليل وبروتوكول التدخل حوارات نموذجية - تحتاج إلى التكييف وفق السياق المحلي - ومن المهم اتباع هذه الحوارات قدر الإمكان. لأن النصوص تحتوي على معلومات قد تحتاجها ليفهم العميل استراتيجية معينة. إلا أن القراءة المباشرة من الحوارات ليست مثالية لبناء علاقة جيدة مع العميل. وقد تجد طريقة أكثر حساسية في وصف استراتيجية ما، ونتيجة لذلك يصبح الابتعاد عن النصوص مقبولاً. علاوة على ذلك، فقد ترغب بإدراج أمثلة عامة عند وصف مشكلة شائعة (مثال: كما في فهم المحنة) وكيف يمكن لاستراتيجية معينة أن تكون مفيدة (مثال: معالجة الضغط النفسي للحد من القلق). نقتراح عليك استخدام أمثلة ذات صلة ومعنى للعميل ومشكلاته.



تصف المربعات الرمادية كيفية العمل مع الأعراض الصعبة للعملاء (مثال: الأشخاص المتأثرين بالعنف الجنسي) والعملاء الذين يعيشون في ظروف صعبة (مثال: حالات النزاع). ومن المهم بشكل خاص أن تطلع على الحوار في هذه المربعات قبل العمل مع أعراض أكثر صعوبة أو سياقات أكثر تحدياً.

النشرات الموزعة

بإمكانك استخدام نشرات توزعها على العملاء (ملحق هـ) كأدوات مساعدة عندما تصف استراتيجية معينة لعميلك. كما يمكن توزيع هذه النشرات عليهم لتذكيرهم بما تم مناقشته في الجلسة. بإمكانك أيضاً استخدام رزنامة مع عملائك للتسجيل عند اكمالهم خطة عمل أو نشاط ما.

لمن «المعالجة المطورة للمشكلات»؟

كما ذكر آنفاً، فإن «المعالجة المطورة للمشكلات» هي للبالغين الذين يعانون من الاكتئاب أو القلق أو الضغط النفسي والذين يعيشون في مجتمعات متأثرة بالمحن.

لم يتم تطوير «المعالجة المطورة للمشكلات» لمعالجة المشكلات التالية:

١. خطة لإنهاء حياة شخص ما في المستقبل القريب؛
٢. اعتلال شديد متعلق باضطراب نفسي أو عصبي أو اضطراب استخدام مواد الإدمان (مثال: الذهان، الاعتماد على الكحول أو المخدرات، الإعاقة الذهنية الشديدة، الخرف).

بالنسبة للعملاء الذين يظهرون حاجات ماسة و/أو مخاطر تتعلق بالحماية (مثال: امرأة شابة تواجه خطراً شديداً من التعرض للاعتداء)، ينصح بالاستجابة بالإسعاف النفسي الأولي أولاً.^٤ يمكن لهؤلاء العملاء أن يتلقوا «المعالجة المطورة للمشكلات» أيضاً في حال كان ذلك مناسباً.

يشرح الفصل الرابع المتعلق بالتقييمات كيفية تقييم معايير الاستبعاد ويقدم خيارات الإحالة.

ماذا لو لم يتحسن العميل في نهاية التدخل؟

يجب أن تناقش تقدم العميل مع مشرفك، إن قررت أنت والمشرف أن العميل لم يتحسن بالشكل الكافي بحلول الجلسة ٥ (مثال: هناك تغير طفيف أو لا تغير في المشكلات العاطفية مثل المزاج، القلق أو الضغط النفسي)، يمكنك أخذ عدة خيارات بعين الاعتبار (انظر أدناه). وقد تقرر أنت ومشرفك ذلك إما (أ) بين الجلستين ٤ و ٥ أو (ب) بعد مقابلتك للعميل في الجلسة ٥.

١. بناء على النقاش مع مشرفك يمكنك تشجيع العميل على متابعة ممارسة استراتيجيات «المعالجة المطورة للمشكلات» بشكل مستقل، والترتيب لمتابعتهم في المستقبل في مواعيد محددة مسبقاً (مثال: ثلاثة أشهر بعد الجلسة ٥). ينصح بذلك فقط في حال لم يكن مستوى ضيق العميل شديداً وليس لديه أفكار للانتحار.
٢. بناء على النقاش مع مشرفك، يمكنك إحالة العميل إلى مختص صحة (نفسية) لأجل التقييم ومزيد من الرعاية. ينصح بذلك للعملاء الذين يعانون من ضيق شديد أو لديهم أفكار أو خطط للانتحار وذلك في نهاية «المعالجة المطورة للمشكلات» أو في أثناء تقييم المتابعة بعد ثلاثة أشهر. وينصح بذلك أيضاً في حال كان العميل متجاًوياً بشكل جيد مع «المعالجة المطورة للمشكلات» ولكن الضيق لديه تغير بشكل طفيف.
٣. بناء على النقاش مع مشرفك، قد تطرح تقديم جلسات إضافية من «المعالجة المطورة للمشكلات» باستخدام نفس الاستراتيجيات. على سبيل المثال، قد يستفيد من هذا الخيار العميل الذي استغرق وقتاً أطول للشعور بالارتياح حيال منحك الثقة كمقدم للمساعدة وبدأ بإظهار تحسن في الجلسات اللاحقة.

بالنسبة لمعظم العملاء من المهم أن يمارسوا استراتيجيات «المعالجة المطورة للمشكلات» بأنفسهم في حياتهم اليومية لبضعة أشهر بعد إكمال «المعالجة المطورة للمشكلات»، إذ غالباً ما تحدث تغيرات في الضيق والتكيف في هذا الوقت بعد التدخل. ولذلك من المهم تشجيع العملاء على محاولة القيام بذلك دون مساعدة نفسية، إن كان ذلك آمناً بالنسبة لهم. كما يُنصح أيضاً بالترتيب لمتابعة العميل بعد فترة من الزمن، مثل بعد ثلاثة أشهر من إكمال التدخل. فإذا ما استمر بالتعرض للمشكلات يمكنه عندئذ تلقي مزيد من المساعدة.

^٤ أنت بحاجة لأن تعرف كيفية تقديم الإسعاف النفسي الأولي والذي يستغرق تعلمه يوماً واحداً. انظر: منظمة الصحة العالمية، مؤسسة صدمة ما بعد الحرب ومؤسسة الرؤية العالمية الدولية (٢٠١١). الإسعاف النفسي الأولي: دليل للعاملين الميدانيين. منظمة الصحة العالمية: جنيف؛ ومنظمة الصحة العالمية، مؤسسة صدمة ما بعد الحرب ومؤسسة الرؤية العالمية الدولية (٢٠١٣). الإسعاف النفسي الأولي: دليل الميسر لإرشاد العاملين الميدانيين. منظمة الصحة العالمية: جنيف.

الملاءمة الثقافية والمحلية لهذا الدليل

هذا الدليل بصيغته الحالية هو النسخة العامة من «المعالجة المطورة للمشكلات»

قد تحتاج إلى تكييف هذا الدليل وفق السياق المحلي لتناول عدد من المسائل، ومن ضمنها ما يلي:

- ترجمة صحيحة ومفهومة إلى اللغة المحلية؛
- تضمين تعابير واستعارات محلية؛
- اختلافات اجتماعية - ثقافية حول كيفية تقديم المساعدة (مثال: في منزل شخص ما بدلاً عن مركز، مقدموا المساعدة من نفس جنس العملاء أو لا، كيفية الحصول على الموافقة، كيفية إشراك أفراد الأسرة، وكيفية مناقشة مواضيع تُعتبر من المحرمات مع العملاء مثل العنف الجنسي)؛
- ملاءمة الاستراتيجيات. يمكن أن يمنعك وضع الأزمة الإنسانية من تقديم بعض أقسام «المعالجة المطورة للمشكلات» كما هي مذكورة بالضبط في هذا الدليل (على سبيل المثال: عليك أن لا تختار أنشطة من «الانطلاق والاستمرار» والتي قد تشكل خطراً على العميل)؛
- الاختلافات القانونية في الإبلاغ عن الانتحار أو إساءة معاملة الأطفال؛
- الاختلافات المتعلقة بالموارد المتاحة محلياً (الرسمية منها وغير الرسمية) لحماية الأشخاص المعرضين لخطر العنف الجنسي الشديد؛
- الاختلافات في الخدمات الاجتماعية بما فيها خدمات الحماية؛
- الاختلافات في الأنظمة الصحية، بما فيها الوصول للرعاية النفسية والعصبية والمشكلات الناتجة عن استخدام مواد الإدمان في نظامي الرعاية الصحية العام والخاص.
- ملاءمة الرسوم والصور الموجودة في الدليل.

وضع «المعالجة المطورة للمشكلات» قيد التنفيذ والممارسة

عليك أن تأخذ عدداً من القرارات الهامة في الحسبان:

- كيفية تنظيم التدريب والإشراف؛
- مكان تقديم الجلسات؛
- كيفية التعرف على العملاء المحتملين؛
- كيفية تحديد المواعيد الأولى ومواعيد المتابعة للأشخاص؛
- كيفية متابعة الأشخاص الذين لا يلتزمون بمواعيد مسبقة؛
- كيفية مراقبة «المعالجة المطورة للمشكلات»؛
- كيفية إحالة الأشخاص الذين يحتاجون إلى مزيد من المساعدة أو مساعدة مختلفة وإلى أي مكان.

الفصل ٢

تدخل «المعالجة المطورة للمشكلات»

أوراق العمل ما هي أوراق العمل المرتبطة بهذا الفصل؟	الجلسة بأي جلسة يرتبط هذا الفصل؟	تعلم ما الذي ستتعلمه في هذا الفصل؟
• نشرات عن «المعالجة المطورة للمشكلات» توزع على العميل - ملحق هـ	• التدخل بالكامل	• الحصول على لمحة عامة عن «المعالجة المطورة للمشكلات» (مثال: هيكلية التدخل، ترتيب الاستراتيجيات) • تعلم القليل عن كل استراتيجية من استراتيجيات «المعالجة المطورة للمشكلات»

«المعالجة المطورة للمشكلات» هو المصطلح المستخدم لوصف المقاربة الكلية لهذا التدخل الموجز، وهو يجمع بين استراتيجيات حل المشكلات المعروفة واستراتيجيات سلوكية محددة. والهدف العام لـ «المعالجة المطورة للمشكلات» هو بناء قدرة العميل على معالجة الضيق العاطفي الذي يشعر به، وتخفيف مشكلاته العملية حين يكون ذلك ممكناً. ولهذا السبب، فإن اللغة المستخدمة مشابهة لمقاربات التدريب، ويتم تجنب إسداء النصيحة في «المعالجة المطورة للمشكلات».

سيتلقى كل عميل جميع استراتيجيات «المعالجة المطورة للمشكلات» حسب الترتيب الوارد في هذا الدليل.

استراتيجيات «المعالجة المطورة للمشكلات»

فيما يلي وصف موجز للاستراتيجيات النفسية التي تشكل «المعالجة المطورة للمشكلات»

معالجة الضغط النفسي (الفصل السادس)

إن تعليم العميل استراتيجية موجزة لمعالجة الضغط النفسي سيساعده في معالجة القلق والضغط النفسي بشكل أفضل. فهي تمنع حالات الضغط النفسي أو القلق الشديدين من خلال التمرين اليومي، كما تساعد الشخص على الشعور بالهدوء في لحظات الضغط النفسي. إن الاستراتيجية المستخدمة هي التنفس البطيء. وعلى الرغم من أننا نتوقع أن يكون التنفس البطيء مناسباً في معظم الظروف، إلا أنه يمكن استخدام أساليب استرخاء محلية فعالة أيضاً (مثال: تقنيات مستمدة من اليوغا).^٥ تم تقديم موضوع معالجة الضغط النفسي مبكراً في «المعالجة المطورة للمشكلات» (الجلسة ١). إضافة إلى ذلك، يجب ممارستها في نهاية كل جلسة.

معالجة المشكلات (الفصل السابع)

تُطبق هذه الاستراتيجية عندما يختبر العميل مشكلات عملية (مثال: البطالة، النزاع ضمن الأسرة وما إلى ذلك). تُشير إلى هذه الاستراتيجية على أنها «معالجة المشكلات»، ويتم تقديمها في الجلسة ٢. ستعمل أنت والعميل سوياً للنظر في الحلول الممكنة للمشكلة التي تسبب القلق الأكبر له. ويمكنكما معاً اختيار الحلول الأكثر مساعدة في التأثير في المشكلة ومن ثم تخطيطان لاستراتيجية لتنفيذ هذه الحلول.

هذه مسألة يجب أخذها بعين الاعتبار عند تكيف دليل «المعالجة المطورة للمشكلات» للسياق الثقافي- الاجتماعي المحلي.

الانطلاق والاستمرار (الفصل الثامن)

تهدف هذه الاستراتيجية إلى تحسين مستويات النشاط لدى العميل (مثال: الأنشطة الاجتماعية أو القيام بالمهام أو الأعمال الضرورية). يشعر الكثير من العملاء الذين انخفض نشاطهم بالاكئاب. ويمكن أن تختلف مظاهر الاكتئاب باختلاف الأشخاص، لكنه غالباً ما ينطوي على الشعور بالتعب سريعاً والافتقار إلى الطاقة والدافع والإحساس بمزاج منخفض وعدم الاستمتاع بالأنشطة التي كانت ممتعة سابقاً والشعور باليأس أو عدم القيمة. وغالباً ما يختبر الناس شكاوى جسدية مختلفة (على سبيل المثال: يمكن أن يشعروا بالصداع أو آلام في الظهر). وفي كثير من الأحيان يتوقف الناس الذين يعانون من الاكتئاب عن عمل الأشياء التي اعتادوا القيام بها. ولذلك يهدف «الانطلاق والاستمرار» إلى زيادة مستويات نشاط العميل الذي يؤثر بشكل مباشر على مزاجه. يتم تقديم هذه الاستراتيجية في الجلسة ٣.

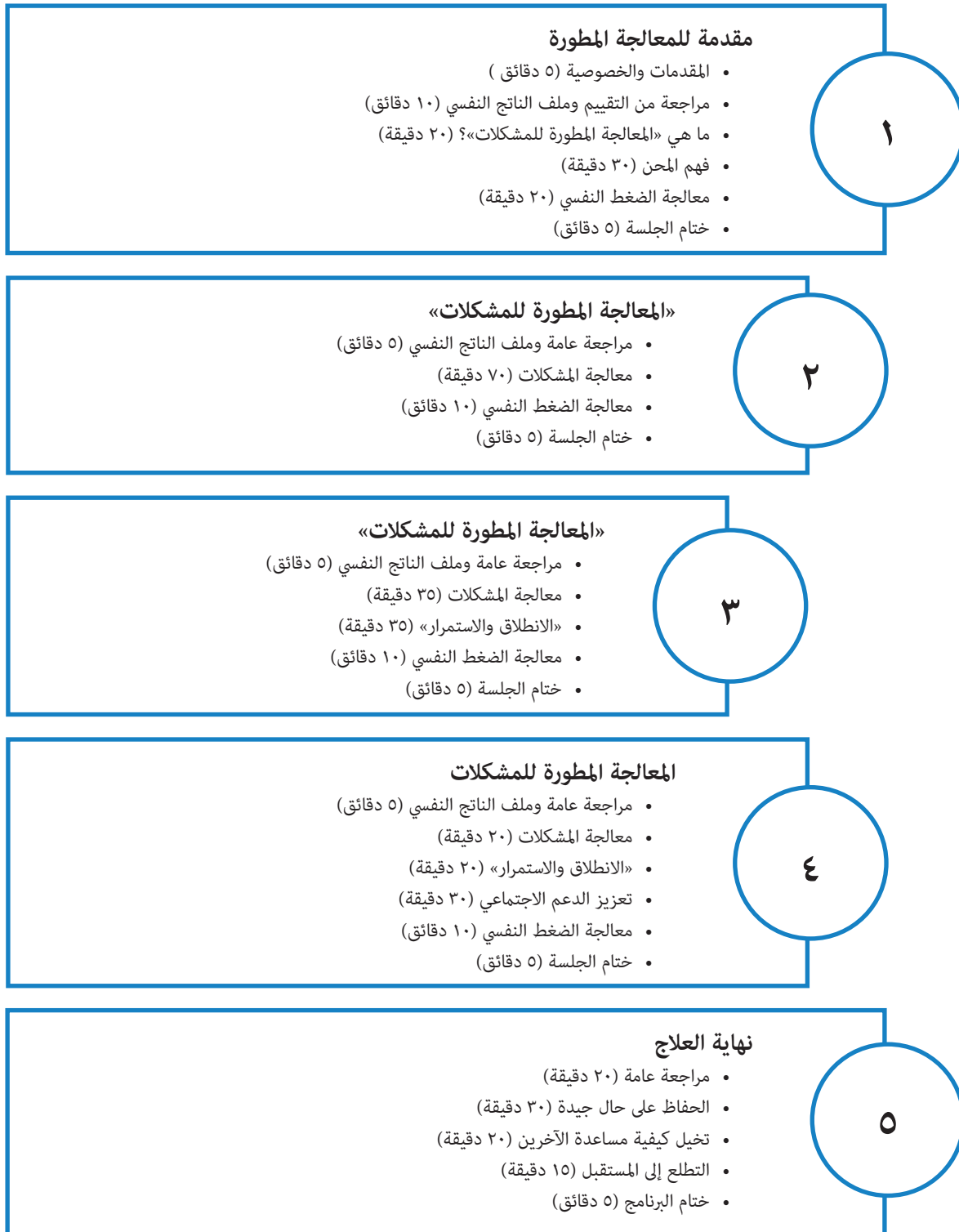
تعزيز الدعم الاجتماعي (الفصل التاسع)

يمكن أن يُعزل الأفراد الذين يعانون من مشكلات عاطفية عن دعم الناس والمنظمات. إن «تعزيز الدعم الاجتماعي» (على سبيل المثال: مع أصدقاء موثوقين أو مع الأسرة أو زملاء العمل أو المنظمات المجتمعية) يدعم رفاه العميل. يتم تقديم هذه الاستراتيجية في الجلسة ٤. وإذا بدا أن العميل يحصل على دعم اجتماعي جيد ويستخدمه بشكل منتظم، قد يكون كل ما عليك فعله هو تشجيعه على الاستمرار بفعل ذلك. أما بالنسبة للعملاء الآخرين، فقد تحتاج إلى تضيء بعض الوقت في مناقشة كيف يمكنهم تعزيز الدعم الاجتماعي ومساعدتهم على تطوير خطة عملية للحصول على مزيد من الدعم الاجتماعي.

بنية «المعالجة المطورة للمشكلات»

تتألف «المعالجة المطورة للمشكلات» من جلسات فردية مدة كل منها ٩٠ دقيقة. ويُصح بأن تقدم جلسة واحدة أسبوعياً. إلا أنك قد تحتاج إلى مقابلة العملاء أكثر أو أقل من ذلك بناءً على حاجاتهم وعلى السياق المحلي. ستجد أدناه جدولاً يوضح كامل التدخل، بما في ذلك الأقسام الرئيسية لكل جلسة. وستجد إلى جوار كل منها الأوقات المقترحة للعميل العادي. وما لم يكن هناك أسباب معينة، فإننا نشجع على الالتزام بالأوقات المشار إليها قدر المستطاع بحيث يمكنك تغطية كل الاستراتيجيات وبالتفاصيل الوافية في كل جلسة. ما عليك تجنبه هو تطبيق استراتيجياتك المفضلة وتجاهل غيرها. ومع ذلك، هناك بعض المرونة، على سبيل المثال: عميل لديه بضع مشكلات عملية لكنه يعاني من اكتئاب شديد قد يحتاج وقتاً أطول لفهم جلسة «الانطلاق والاستمرار» والتخطيط لها مقارنة مع «معالجة المشكلات». ولذلك فإنه من المفيد تضيء وقت أطول على «الانطلاق والاستمرار» وبالتالي، وبينما تم وضع بنية معينة لـ «المعالجة المطورة للمشكلات»، نحن نشجع على درجة من المرونة، بدعم من مشرفك، للتأكد من أنها تناسب المشكلات الرئيسية للعملاء.

مخطط: بنية «المعالجة المطورة للمشكلات»



بنية الجلسات

في بداية كل جلسة، عليك أن تطلب من العميل إكمال "التقييم أثناء التدخل" (ملحق ب). يمكنك استخدام إجابات العميل في هذا التقييم لمناقشة مشاعره وتأقلمه بشكل عام منذ آخر لقاء (مثال: في الأسبوع الماضي). وفي هذه المراجعة، يمكنك أن تنظر في مناقشة سير الأمور بشكل عام. ويُتيح ذلك الفرصة للعميل للتحدث عن أية تجارب إيجابية أو صعوبات طرأت في الأسبوع الماضي أو نحوه. وقد تطلب من العميل التحدث عن أعراض الضيق العاطفي لديه بشكل خاص لترى إن كان هناك أي تغيير فيها (مثال: إن كان مزاج العميل قد تحسن أو ساء في الأسبوع الماضي). كما يمكنك أيضاً مناقشة مهام الممارسة التي خطت أنت والعميل للقيام بها بين الجلسات (على سبيل المثال: التحدث عن إنجازاته وما تعلمه من خلال هذه الممارسة، بما فيها أية مشكلات).

قبل البدء بتقديم الاستراتيجيات الجوهرية لكل جلسة، قد تختار تمضية بعض الوقت في محاولة حل مشكلة طرأت على العميل أثناء التمرن المنزلي أو مساعدته على معالجة تلك المشكلة. وبعد هذه المراجعة الموجزة، بإمكانك أن تلخص للعميل ما ستركز عليه في جلسة اليوم (مثال: مراجعة "معالجة المشكلات"، تقديم استراتيجية جديدة لتحسين المزاج، ممارسة معالجة الضغط النفسي سويةً).

في نهاية كل جلسة، قم بتلخيص مهام الممارسة التي تم الاتفاق على أن يكملها العميل وأعطه ورقة عمل لمساعدته في القيام بهذه المهام. تحقق دائماً من أن العميل فهم ما هو متوقع منه قبل الجلسة القادمة، وفي نهاية الجلسة ودعه وأكد على زمان ومكان اللقاء القادم.

يبين بروتوكول التدخل (ملحق هـ) شكل كل جلسة وبشكل مفصل.

وجود الأسرة أو الأصدقاء خلال جلسات "المعالجة المطورة للمشكلات"

ربما يكون هناك أوقات أثناء "المعالجة المطورة للمشكلات" يود فيها العميل أن يتواجد معه صديق موثوق أو فرد من الأسرة. يمكن أن يكون هذا الأمر مفيداً لكثير من العملاء، خاصة في مساعدتهم على المشاركة بالاستراتيجيات وممارستها خارج الجلسة. إلا أن وجود أشخاص إضافيين في الجلسة قد يشكل تحدياً أيضاً. فقد يحاول بعض الناس السيطرة على الجلسة أو يكونوا غير متعاونين (مثال: التحدث بشكل سلبي مع العميل، نقد استراتيجيات "المعالجة المطورة للمشكلات" وما إلى ذلك). عندما ينخرط أشخاص يثق العميل بهم في الجلسات، تذكر أنك لا تركز على مشكلاتهم. إذ يقتصر دور الشخص الآخر على دعم عميلك للقيام بالاستراتيجيات مثل "معالجة الضغط النفسي" و"الانطلاق والاستمرار".

بشكل عام، قد يكون من المناسب جداً لفرد من الأسرة أو صديق موضع ثقة حضور الجلسة الأولى بالكامل (بعد أن يتم إكمال الملف التقييمي للنتائج النفسية^٦) للتعلم عن كيفية التدخل وعن استراتيجية "معالجة الضغط النفسي". إضافة إلى ذلك يمكن دعوة فرد من الأسرة أو صديق موثوق لحضور جزء من الجلسة الثالثة للتعلم عن استراتيجية "الانطلاق والاستمرار". في هذه الجلسات يمكن للشخص الذي يثق به عميلك أن يتعلم استراتيجيات محددة وأن يشعر بأنه مستعد بشكل أفضل لدعم العميل عندما يواجه مشكلة أو يصاب بالضيق مستقبلاً. على أية حال لا نتوقع من الشخص الآخر أن يلعب دور المساعد للعميل فقد لا يشعر بالثقة للقيام بذلك.

نشجعك على أن لا تشارك الأسرة والأصدقاء في "معالجة المشكلات" (الجلسة ٢ وأجزاء من الجلسة ٣، ٥، ٤). والسبب في ذلك هو أن العميل قد يشعر بأنه لا يستطيع التحدث عن مشكلات معينة يعانيها نظراً لوجود ذلك الشخص في الغرفة. وعلى نحو مماثل، عليك أن تأخذ بعين الاعتبار إيجابيات وسلبيات وجود الأسرة أو الأصدقاء خلال أي تقييم عندما تأمل أن يكون العميل قادراً على مشاركتك بمعلومات شخصية.

تعلمت في هذا الفصل

- تدخل «المعالجة المطورة للمشكلات»، بما في ذلك بعض المعلومات عن كل استراتيجية
- هيكلية جلسات «المعالجة المطورة للمشكلات»
- متى تُشرك أفراد موثوقين من الأسرة أو الأصدقاء

٦ الملف التقييمي للنتائج النفسية هو قياس تقييم تم تضمينه في تقييمات ما قبل وأثناء وبعد «المعالجة المطورة للمشكلات». لمزيد من المعلومات انظر الفصل الرابع والملحقات أ، ب، ج.

الفصل ٣

مهارات المساعدة الأساسية

أوراق العمل ما هي أوراق العمل المرتبطة بهذا الفصل؟	الجلسة بأي جلسة يرتبط هذا الفصل؟	تعلم ما الذي ستتعلمه في هذا الفصل؟
• لا يوجد	• استخدم هذه المهارات في كل مرة تتحدث فيها مع عملائك	• كيف تستخدم مهارات المساعدة الأساسية لبناء علاقة جيدة وموثوقة مع عملائك • ما يجب مراعاته بالنسبة للعلاقة بين العميل ومقدم المساعدة • كيفية معالجة المشكلات الصعبة التي قد يطرحها العميل

قبل الحديث عن استراتيجيات معينة لـ «المعالجة المطورة للمشكلات» سناقش مهارات المساعدة الأساسية والتي تركز على التواصل في الجلسات وبناء علاقة مع العميل. إن بناء علاقة قائمة على الثقة والاحترام أمر ضروري لكل أشكال الدعم النفسي. وفي الواقع، تشكل مهارات المساعدة الأساسية أرضية العمل لـ «المعالجة المطورة للمشكلات». ولا يمكن لاستراتيجيات «المعالجة المطورة للمشكلات» الأساسية أن تنجح بدون استخدامك هذه المهارات على الدوام.

احترام العملاء

يجب أن يكون لديك رغبة صادقة في مساعدة العميل، وأن تكون منفتحاً على الأفكار الجديدة ومهتماً بالإصغاء لأشخاص آخرين. وبالمجمل، يجب أن تقدم الرعاية دائماً بطريقة تحترم كرامة الشخص وتراعي وتلائم الخصوصية الثقافية للعميل، من دون تمييز على أساس العرق أو اللون أو النوع الاجتماعي أو السن أو اللغة أو الدين أو الرأي السياسي وغيره من الآراء أو الأصل الوطني أو العرقي أو الاجتماعي أو الملكية أو التوجه الجنسي أو المولد أو أي وضع آخر. تُعتبر هذه السلوكيات مهمة لبناء علاقة مع العميل، فمن دون علاقة طيبة مع العميل يُرجح أن لا يكون التدخل مفيداً.

التفهم الثقافي واللغوي وتفهم النوع الاجتماعي

قبل مقابلة العملاء، يجب أن يكون لديك تفهم جيد للثقافات المحلية في مكان عملك. لا يُشكل هذا الأمر مشكلة كبيرة عادةً إن كنت من نفس المجتمع المحلي أو كان لديك خلفية ثقافية مشابهة، ومع ذلك قد تجد فروقات كبيرة بين البلدان والمناطق والمجتمعات نفسها. إن المجتمعات معقدة وفيها الكثير من المجموعات والعوامل الثقافية المؤثرة، وقد لا تكون دائماً على إطلاع بكل الثقافات. وذلك قد يتضمن دور النوع الاجتماعي والتوقعات والاعتقادات الدينية والممارسات المختلفة لعملائك. في بعض الأوقات ينبغي عليك تعلّم المزيد عن نظام الاعتقاد الثقافي للشخص. يمكنك فعل ذلك بسؤال عملائك عن معتقداتهم وتقاليد مجموعاتهم ودينهم وثقافتهم. يُعبر طرحك لهذه الأسئلة عن احترامك للاختلافات المحتملة ويساعدك في التخفيض من احتمالات إهانة العميل أو تفويت معلومة مهمة.

في بعض الأحيان، عليك اتخاذ قرار (مع الإشراف) حول أهمية تحدي بعض الاعتقادات أو الممارسات الثقافية المعينة المضرة بشكل واضح (مثال: «الاعتصاب هو خطأ الضحية»، «الضرب لإخراج الأرواح يشفي من المرض النفسي»). عليك فعل ذلك بحساسية بالغة بحيث يبقى العميل راغباً بالاستمرار بالتدخل.

قد يشعر بعض العملاء براحة أكبر عند العمل مع مقدم مساعدة من نفس النوع الاجتماعي. عليك ترتيب ذلك، عندما يكون ذلك ممكناً. كما يمكنك أن تأخذ بعين الاعتبار اللغة أو اللهجة المفضلة للعميل. ومرة أخرى - حيثما يكون ذلك ممكناً - يجب أن يتوافق العملاء مع مقدمي المساعدة، الذين يتكلمون اللغة أو اللهجة نفسها وبثقة.

مهارات المساعدة الأساسية

يوجد عدد من الصفات والمهارات النفسية التي عليك تبنيها وممارستها بانتظام لتعزيز علاقة صحية مع العميل. عند قراءتك لوصف هذه المهارات حاول أن ترجع بذاكرتك إلى وقت كان فيه صديق مقرب لك أو فرد من أفراد أسرته ممتن لحديثه معك عن مشكلة يمر بها. فمن المحتمل أنك قد استخدمت وقتاً طويلاً من هذه المهارات بينما كنت تستمع إليه. يمكن لهذه المهارات أن تكون طبيعية جداً وتظهر للعميل أنك تستمع إليه وترغب بدعمه.

أ- السرية

إن الثقة والسرية مهمتان في علاقتك مع العميل. يحتاج العميل إلى معرفة أنه عندما يتكلم بصراحة عن أمور شخصية فإن هذه المعلومات ستبقى سرية أو خاصة. وهذا أمر صحيح على وجه الخصوص بالنسبة للناجين من التجارب الحميمة الصادمة وبالأخص عندما تنتج عن الأحداث وصمة عار (مثال: في حالة اعتداء جنسي)، ولذلك، فمن المهم جداً للعميل أن يدرك وجود أي حدود قانونية لهذه السرية. على سبيل المثال، بناء على قوانين البلد ونظام الحماية ونظام الخدمات الاجتماعية المعمول بها، قد يكون عليك أن تخرق هذه السرية وتعلم الوكالة أو السلطة المختصة عندما يظهر لك أن العميل يواجه خطر إنهاء حياته أو التسبب بالأذى لشخص آخر.^٧

يحدّ الإشراف المستمر من السرية أيضاً. إذ أنك ستناقش أثناء الإشراف مشكلات العميل وتقدمه أثناء التدخل مع المشرف ومن المحتمل أن تناقشه أيضاً مع فريق مقدمي المساعدة. يُعدّ الإشراف جزءاً كبيراً من التأثير الإيجابي للتدخل وعليك أن تعلم العميل بهذا الحدّ من السرية.

وكجزء من السرية، من المهم أن تحفظ كل المعلومات عن العملاء (مثال: نتائج تقييماتهم، التفاصيل الشخصية وغيرها) في مكان آمن ومقفّل (مثال: خزانة ملفات).^٨ وهذا أمر مهم أيضاً لبيانات التقييم التي يتم جمعها في بداية كل جلسة كل أسبوع.

ب- إيصال الاهتمام

يُعتبر إيصال الاهتمام لعميلك مهارة هامة. حاول أن تفهم قدر المستطاع وضع عميلك بما في ذلك المشاعر التي يحس بها. ومن المهم أيضاً، في المقابل، ألا تتورط مع مشاعر عميلك وتأخذها على أنها مشاعرك. فقد يسبب لك هذا الأمر الشعور بالضغط النفسي والارهاق من عملك.

تتضمن بعض العبارات التي تُظهر الاهتمام ما يلي:

- يبدو أن ذلك شكل تحدياً/ إزعاجاً/ رعباً (وهكذا) بالنسبة إليك.
- يمكنني أن أرى في ملامح وجهك كم كان ذلك مؤلماً لك.
- لقد واجهت صعوبات كثيرة.
- لقد عانيت الكثير.
- يمكنني أن أفهم من كلامك كم كان ذلك محزناً / مرعباً لك.

ج - مهارات غير لفظية

توصل المهارات غير اللفظية للعميل أنك تُصغي إليه ويمكن أن تُشكل طريقة للتعبير عن إيصال الاهتمام. وتتضمن هذه المهارات الالتزام بالتواصل البصري والإيماء بالرأس بشكل ملائم ثقافياً، وفي معظم الثقافات، الحفاظ على وضعية جسد مفتوحة (مثال: تجنب وضع يديك بشكل متقاطع والجلوس بطريقة جامدة أو الابتعاد عن العميل). كما يبين إظهار مشاعر مشابهة لمشاعر العميل، في بعض الأحيان، أنك كنت تُصغي لما كان يقوله. وقد يعني هذا إظهار الحزن على وجهك عندما يعبر العميل عن حزنه (لأن عيناه مليئتان بالدمع). يمكنك أيضاً استخدام إشارات لفظية مختصرة تُظهر أنك تُصغي للعميل مثل «آه ها» و«حسناً»، «أتفهم ذلك»، و«ممم». من المهم التذكّر أنه يوجد الكثير من البدائل الثقافية عن هذه التعبيرات المذكورة أعلاه.

^٧ عليك التفكير بهذه المسألة عند مواءمة هذا الدليل مع السياق المحلي.

^٨ إحدى الطرق لتحقيق سرية المعلومات تتضمن عدم إضافة تفاصيل شخصية (اسم العميل وتفاصيل الاتصال الخاصة به) على استمارات التقييم. وعوضاً عن ذلك، يمكنك استخدام رمز خاص للتعريف بكل عميل على هذه الاستمارات. ومن ثم تقوم بتخزين كل

د- مدح الصراحة

لكي تجعل العميل يشعر بالارتياح أثناء حديثه عن مواضيع شخصية، صعبة أو محرجة، حاول أن تشكره أو تمدحه بصدق لكونه يتحدث بصراحة. كما يمكنك أثناء التدخل أن تثني على جهود العميل لمشاركته في استراتيجيات «المعالجة المطورة للمشكلات» وعلى تحسنه أيضاً.

ندرج أدناه بعض الأمثلة:

- شكراً لإخباري بذلك.
- كنت شجاعاً جداً لمشاركتي بتلك المشاعر الحميمة.
- على الرغم من أنك قد تكون وجدت صعوبة في التحدث معي عن ذلك الأمر، إلا أنني أعتقد أنه سيكون مفيداً جداً لتعافيك.
- يمكنني أن أرى أنك تحاول حقاً ممارسة «معالجة الضغط النفسي» بانتظام.
- استخدم أقوال مأثورة محلية: مثال: شارك الآخرين ما يدور في خلدك لتضاعف سعادتك وتخفف حزنك.

هـ - الشرعنة

يشعر الكثير من العملاء بالإحراج عند الحديث عن مشكلاتهم مع شخص غريب؛ فقد يعتقدون أن لا أحد يشعر كما يشعرون وأن الحديث عن مشاعرهم أو مشكلاتهم الشخصية هو علامة مرض أو جنون أو ضعف، وقد يلوم بعض العملاء أنفسهم على مشاعرهم. من المهم أثناء التدخل أن تساعد العميل على تبديد هذه الخرافات. يمكنك فعل ذلك بتطبيع مشكلات العميل عن طريق مساعدته على فهم أن الكثير من الأشخاص الآخرين يمرّون بنفس ردود الأفعال والصعوبات. هذا ما يسمى «شرعنة» مشكلات العملاء، وهو يعني أنك تجعلهم يعرفون أن ردود أفعالهم مفهومة. وهي طريقة جيدة جداً في إيصال الاهتمام أيضاً. إلا أننا ننصحك بالأخبار العميل بأنك تعرف ما يمرّ به. فعلى الرغم من أنك قد تحاول شرعنة تجاربهم، إلا أنه يمكن أن يكون لذلك أثراً معاكساً على العملاء فقد لا يصدقونك.

وفيما يلي بعض الأمثلة عن الشرعنة:

- لقد مررت بتجربة صعبة جداً ولا يُدهشني أن تشعر بالضغط النفسي.
- ما وصفته للتو هو رد فعل شائع للأشخاص في مثل هذه الظروف.
- وصف العديد من الأشخاص الذين عملت معهم مشاعرهم بهذه الطريقة.
- إن ردود الأفعال التي ذكرتها شائعة جداً.
- لا يُدهشني أنك خائف جداً.

و - وضع القيم الشخصية جانباً

يعني عرض مهارات المساعدة الأساسية أن عليك احترام قيم ومعتقدات العميل الشخصية في كل الأوقات. يمكن لهذا الأمر أن يشكل تحدياً، خاصة عندما لا تتفق مع قيمه ومعتقداته. لا ينبغي أن تطلق الأحكام على عملائك، بغض النظر عما قد يقولوه لك. وهذا يعني ألا تدع معتقداتك أو قيمك الشخصية تؤثر في كيفية الاستجابة للعميل. ربما تكون تجربة وجود شخص يصغي بدون إطلاق أحكام شيئاً لم يشهده العميل من قبل وهذا قد يساعده كثيراً في أن يثق بك.

ز - إسداء النصح

لا ينبغي عموماً أن تعطى نصيحة لعملائك. فإسداء النصح يختلف عن إعطاء عميلك معلومات مهمة أو مفيدة (مثال: حول الخدمات القانونية أو منظمات مجتمعية أخرى يمكن أن تقدم المساعدة)، إن إسداء النصح يعني أن تقول للعميل ما عليه أن يفعله أو لا يفعله (مثال: لا تتحدثي مع زوجك عن هذا الأمر).

يميل كل مقدمي المساعدة إلى تقديم النصح في وقت ما. وهذا ميل طبيعي جداً. على سبيل المثال: قد يجد عميل يشعر باليأس الشديد، وتظهر عليه علامات اكتئاب تحدياً في استراتيجيات «معالجة المشكلات»، وخاصة في التفكير بحلول محتملة لمساعدته في مشكلاته. سيكون من المغري جداً إسداء النصح للعميل عن الحلول الجيدة التي يمكنه تجربتها. لكن عليك أن تتجنب إسداء النصح المباشر. إن كان العميل يعتمد على نصيحتك، فهو على الأغلب غير قادر على معالجة مشكلاته في المستقبل، عند إكماله لتدخل «المعالجة المطورة للمشكلات».

التفاصيل الشخصية عن العملاء ورموزهم الخاصة في مستند منفصل. عليك الاحتفاظ بهذا المستند في مكان آخر (مختلف) مقفل وبعيد عن التقييم وعن معلومات التدخل.

يمكن أن تكون إحدى الاستراتيجيات المفيدة في الأوضاع التي تشعر فيها بالإغراء الشديد لإسداء النصيحة هي سؤال العميل عما يمكن أن يقترحه أو يقوله لصديق مقرب أو فرد من أفراد الأسرة في وضع مشابه. على سبيل المثال، عميل انطوائي جداً ومكتئب قد لا يسعى للحصول على دعم اجتماعي خارجي لأنه لا يود أن يكون عبئاً على الآخرين. فبدلاً من إسداء النصيحة له ليطلب الدعم وأن أفكاره سلبية جداً، يمكن أن تسأله «ماذا كنت لتقول لصديق مقرب أو فرد من الأسرة يفكر بنفس الطريقة؟ هل تود منه أن يكون وحيداً مع مشكلاته أو أن يطلب منك المساعدة؟ وهل كنت لتشعر بالعبء من جراء ذلك؟» ربما يساعد هذا النوع من الأسئلة العميل على التفكير بمخاوفه وسلوكياته من وجهة نظر مختلفة بدون إخباره بأن يقوم بأمر مختلف بشكل مباشر.

هناك استثناءان لقاعدة إسداء النصيحة:

١- عند تقديم «المعالجة المطورة للمشكلات» ستنصح العملاء ليصبحوا أكثر نشاطاً، ويسعوا إلى الدعم الاجتماعي ويمارسوا معالجة الضغط النفسي، كون هذه الاستراتيجيات هي جزء من «المعالجة المطورة للمشكلات».

٢- عند تدريس استراتيجية «معالجة المشكلات» سيكون هدفك مساعدة العميل على اتخاذ قرار بشأن جدوى الحلول المحتملة في معالجة المشكلة. قد يكون لدى العميل في هذه المرحلة عدد من الحلول غير المجدية على نحو واضح (مثال: حلول يمكن أن تسبب له مشكلات في الصحة النفسية والجسدية، وأفعال مؤذية أو غير قانونية وغير ذلك). ستحتاج إلى مساعدة العميل على التفكير فيما إذا كانت الحلول مجدية أم لا. ولثني العميل عن التركيز على الحلول غير المجدية، يمكنك أن تسأله عن ما ينصح به صديقاً مقرباً أو فرداً من أفراد الأسرة يعاني من مشكلة مشابهة (مثال: «هل ستنصحه باستخدام هذا الحل؟»). وإذا استمر العميل بالتركيز على أحد الحلول التي تبدو غير مجدية بوضوح (مثال: الثمالة، القيام بأمر غير قانوني)، يمكنك أن تكون واضحاً وتحدد أن هذه الحلول غير مجدية. من المهم أن تعطي أسباباً جيدة لما لا يُعتبر هذا الحل مجدياً (بعبارة أخرى، بالتعليق على العواقب الإشكالية أو المؤذية)، لكن تلك الأسباب يجب ألا تكون ذات صلة بقيمة الشخصية.

علاقة العميل بمقدم المساعدة

أ- دور مقدم المساعدة

يربط بعض الأشخاص مقابلة مقدم مساعدة بالاعتراف بالضعف. ولهذا السبب، فقد يواجهون وقتاً صعباً عند المشاركة في التدخل بأكمله أو بأجزاء منه. وقد ينظر آخرون إليك على أنك شبيه بالطبيب أو بمعالج تقليدي، ويتوقعون أن تقوم بـ«علاجهم» أو «شفائهم». من المهم أثناء «المعالجة المطورة للمشكلات» أن تجعل مشاعر العميل طبيعية وأن توعية بدورك.

نحن نشجع في «المعالجة المطورة للمشكلات» أن تشبه دورك بدور بالمعلم (انظر نهاية هذا القسم لبعض الاستعارات البديلة).

يقدم المعلمون معلومات لطلابهم ويساعدوهم على التعلم. ومع ذلك فلا يمكن للمعلم أن يقدم امتحاناً بدلاً من الطالب أو أن يخبره عن ما يكتب. بإمكانه أن يساعد الطالب فقط في التحضير للامتحان قدر الإمكان. ويقع على عاتق الطالب أن يكون مُصغياً في الصف وأن يدرس من أجل أن ينجح في الامتحان. فالطالب هو المسؤول في النهاية. على الرغم من كونك شخص بالغ إلا أن الأمر نفسه ينطبق على علاقتنا. سأعلمك بعض الاستراتيجيات الهامة والمفيدة، لكن في النهاية أنت المسؤول عن ممارسة هذه الاستراتيجيات. فلا يمكنني القيام بها بدلاً عنك. يمكنك مقارنة حياتك اليومية بامتحان سيقدمه طفل. ستكون مسؤولاً عن كيفية تطبيق الاستراتيجيات بشكل جيد في حياتك اليومية. وعلى الرغم من ذلك، سأدعمك وأساعدك في التحضير للقيام بأفضل ما بوسعك.



وبالمثل، عليك أيضاً أن تؤكد للعميل أن كلاهما «خبير» في الغرفة. ربما تود أن تستخدم مثلاً محلياً ملائماً. أنت الخبير في المشاعر وكيف يمكنك أن تكتشف وتحدد من ضعف الرفاه العاطفي. والعميل خبير في حياته والتي ستعرف عنها الشيء القليل. كما أن العميل خبير بنوع مشكلته المعينة وكيفية تأثيرها في حياته. والهدف هو دمج نوعين من الخبرة. وهذا أمر مهم لبناء ثقة العميل وتبديد أي خرافة عن أن واجبك هو «إصلاح» مشكلات العميل.

استعارات بديلة لشرح العلاقة بين مقدم المساعدة والعميل

- **استعارة تعليم البالغين:** تشبه "المعالجة المطورة للمشكلات" تعليم شخص بالغ مهارة جديدة، مثل استخدام معدات زراعية أو تقنية حديثة. يقدم المعلم كافة المعلومات بحيث يمكن للمتعلم أن يستخدم المعدات الجديدة أو الاستراتيجية. لكن يقع على عاتق المتدرب أن يستخدم المعدات الجديدة أو يطبق الاستراتيجية على أرضه بدون وجود المعلم.
- **استعارة طبية:** على الرغم من أن الطبيب يقوم بالكثير للمساعدة في شفاء مرض جسدي وذلك من خلال إعطاء توصيات العلاج؛ لكن المريض في النهاية هو المسؤول عن تعافيه، فهو يحتاج إلى اتباع توصيات العلاج والتي قد تتضمن تجنب أنواع معينة من الطعام، وتناول الأدوية أو استخدام مراهم مختلفة. لا يقوم الطبيب بذلك عن المريض، لكنه يعلمه كيفية اتباع التوصيات بالشكل الأمثل ويدعمه. والأمر نفسه ينطبق على مقدم المساعدة. فقد تشرح، "سأقدم لك بعض التوصيات لتحسين رفاهك العاطفي ووضع حياتك، وسأدربك وأدعمك في تطبيق هذه الاستراتيجيات، لكنك مسؤول عن ممارستها وتطبيقها في حياتك اليومية".
- **استعارة مدرب الرياضة:** إن دور المدرب هو تعليم برنامج تدريب لشخص رياضي ما ودعمه، ومع ذلك لا يقوم المدرب بالركض نيابة عن الشخص الرياضي. فالرياضي مسؤول عن اتباع تعليمات المدرب ونصيحته بخصوص التدريب. وينطبق الأمر نفسه على علاقتك مع العميل، فدورك هو تعليم العميل الاستراتيجيات وتدريبه على ممارستها في حياته، لكن يجب على العميل في النهاية أن يستخدمها في حياته اليومية. لا يمكنك أن تفعل ذلك بالنيابة عنه.

ب- العميل الممانع

سيشعر بعض العملاء بالتردد في الحديث معك. وربما يكون ذلك لعدة أسباب مختلفة، مثل:

- انعدام الثقة؛
- كون مشكلات الصحة النفسية من المحرمات؛
- تقديم المشورة النفسية أمر غير معروف في الثقافة المجتمعية؛
- انعدام فهم ماهية "المعالجة المطورة للمشكلات" أو الفهم الخاطئ لها؛
- انعدام فهم دورك كمقدم مساعدة؛
- حضور "المعالجة المطورة للمشكلات" مجبراً من أحد أفراد الأسرة؛
- الشعور بالحرج تجاه التجارب التي تعرضوا لها؛
- الشعور بالحرج عن كيفية تأقلمهم الآن؛
- مسائل تتعلق بالنوع الاجتماعي، مثل التحدث عن أمور شخصية مع شخص من الجنس الآخر؛
- مواضيع جنسية تُعتبر محرمة في المجتمع.

ربما تجد مع مرور الوقت والاستخدام المستمر لمهارات المساعدة المذكورة هنا، أن العديد من العملاء يبدوون بالاسترخاء والمصارحة. ومع ذلك يبقى بعض العملاء ممانعين أو خجولين جداً. من المهم كمقدم مساعدة أن تناقش هذا الأمر مع المشرف. عليك احترام حقيقة أن العميل قد لا يكون مستعداً ليكون صريحاً كلياً أثناء تلقي "المعالجة المطورة للمشكلات". توجد بعض الأسباب غير المعروفة التي قد تساهم في هذا الأمر، وقد لا تعرف هذه الأسباب مطلقاً. وقد يشكل الحديث مع هؤلاء العملاء تحدياً، كونهم قد لا يعطوك الكثير من المعلومات. وفي حين قد ترغب بتشجيع العملاء على التحدث بكل لطف واحترام، عليك ألا تضغط عليهم أبداً. وهذا يصح على وجه الخصوص بالنسبة للعملاء الذين يُشك بأنهم تعرضوا سابقاً للاعتداء الجنسي أو التعذيب. من المهم أن تُظهر استعداداً ورحابة للإصغاء إن أرادوا أن يشاركوك بمعلومات خاصة عما عانوه من تجارب مؤلمة، لكن القرار يعود لهم كلياً. إن رفض العميل الحديث عن موضوع ما، من المهم لعلاقتك معه أن تحترم ذلك.

ربما تقول على سبيل المثال:

أستطيع أن أرى أن هذا أمر يزعجك الحديث عنه وأنا أحترم ذلك، ولكن، إذا كنت تود العودة للحديث عن هذا الموضوع، أريد منك أن تعرف أنني مستعد للإصغاء لك في أي وقت.



أو يمكن أن تجد أن العميل يبدو كئيباً جداً عند مناقشة موضوع معين، ولكنه لم يقل بأنه لا يود الحديث عنه. في هذه الحالة، قد ترغب بإخبار العميل بأنه: لا بأس في التوقف عن الحديث عن هذا الموضوع إذا كان يُفضل ذلك. قد يعتقد بعض العملاء أنه من المتوقع منهم أن يفعلوا كل ما تقترحه، بما في ذلك الحديث عن مواضيع حساسة وشخصية.

على سبيل المثال قد تود قول ما يلي:

تبدو مستاءً جداً عند الحديث عن هذا. وأنا على أتم الاستعداد للاستماع إلى قصتك ومساعدتك للحديث عنها، ولكنني أريدك أن تعرف أنك تستطيع أن تقرر ما نتحدث عنه، وإذا كنت بحاجة إلى التوقف عند أي نقطة أو لا تريد التحدث عن جزء معين من القصة، فلا بأس.



ج- الاتصال الجسدي

إن استخدام اللمس الجسدي في بعض الثقافات، مثل وضع اليد على رتبة أحد الأصدقاء عند تقديم الدعم هو أمر مقبول جداً. غير أن اللمس الجسدي أمر غير مناسب في ثقافات أخرى. ينبغي أن تدرك هذه الاختلافات الثقافية وأن تحاول احترامها. وبشكل عام، فإننا نشجعك على عدم استخدام الاتصال الجسدي أو اللمس للتعبير عن دعمك للعميل واهتمامك به. ويجنبك هذا أي مشكلات ترتبط بسوء تفسير العملاء لمعنى هذا الاتصال أو بالشعور بعدم الارتياح نتيجة لذلك.

د- المكان

ينبغي عليك إيجاد مكان مريح وخاص لكي تجري فيه الجلسات مع العملاء. أعط العملاء فرصة لطلب ترتيبات معينة للقاء. وإذا لم يكن هذا النوع من الأمكنة متوافراً، ناقش هذا الأمر مع العميل واتفقا على حل آخر. قد يعني هذا أنه في بعض الأحيان، عندما لا يمكنك التأكد من وجود خصوصية، عليك تجنب مناقشة قضايا حميمة.

هـ - معالجة الضيق لديك:

إن الإصغاء إلى الأشخاص الذين عانوا الكثير من المحن والعمل معهم يمكن أن يكون متعباً ومؤلماً لبعض الناس. ومن الشائع أن يتأثر مقدمو المساعدة أو يشعروا بالغمر وذلك لاستماعهم المستمر إلى المحن. لمنع الشعور بمشاعر غامرة أو مشاعر الضيق المفرطة (على سبيل المثال: الضغط النفسي، والمزاج المنخفض، والقلق والغضب، واليأس و ما إلى ذلك) عليك مراعاة ما يلي:

- التحدث مع الزملاء والمشرف بشكل دوري.
- وضع فواصل زمنية مناسبة بين العملاء (قد تشمل الفواصل الزمنية التحدث مع الزملاء والقيام ببعض تمارين التنفس البطيء أو استراتيجية مشابهة لمعالجة الضغط النفسي أو القيام بنشاط ممتع).
- اطلب المساعدة (مثال: تحدث مع المشرف) عندما تمر بحالة ضيق أو تجد أن عملك يزعجك عندما تقوم بمهام أخرى (مثال: التفكير بعميل معين بشكل متكرر عندما تحاول الخلود إلى النوم).

طرق العرض أو السياقات الصعبة

١. الاعتداء الجنسي وغيره من التجارب الحميمية الصادمة

تتطلب مساعدة الأشخاص الناجين من العنف الجنسي أو الأشكال الأخرى مما نسميه هنا «التجارب الحميمية الصادمة» (مثال: العنف الجنسي، التعذيب، والعنف المنزلي الشديد) حساسية بالغة لأربعة أسباب:

- ١- قد لا يكون الناجي بأمان، وإمكانية أن تتكرر التجارب الصادمة.
- ٢- غالباً ما تكون التجربة النفسية لهذه الأحداث مهددة للحياة أو مريضة. وقد يختبر الناجي ضغطاً نفسياً صادمًا ويسعى إلى تجنب ما يذكره بالحدث.
- ٣- غالباً ما تكون هذه الأحداث خاصة ومن المحرمات ثقافياً، مما يُصعب على الناجين مشاركتها والحصول على الدعم.
- ٤- قد يواجه الناجون وصمة عار ورفضاً من أسرهم أو مجتمعهم إذا عُرف ما حصل لهم.

عندما يشارك الناجون من أشكال أخرى من المحن تجاربهم، فإنهم غالباً ما يشعرون بـ «الشرعة» (بكلام آخر، ستُظهر لهم أنك تتفهم أن تجربة صادمة قد حدثت). إلا أن الناجين من التجارب الحميمية الصادمة ينكرون هذه الشرعة في كثير من الأحيان، لأنهم لا يتحدثون عنها، كما يُضغظ عليهم للبقاء صامتين أو لا يتم تصديقهم ببساطة. والأسوأ من ذلك أن إحساسهم بالكرامة يضعف عندما يسخر الناس مما حدث لهم أو يلوموهم عليه. وقد يسبب أي رفض من أسرهم أو أفراد مجتمعهم مزيداً من المعاناة على الأرجح (مثال: الفقر). في العديد من المجتمعات، يمكن أن يكون الوضع أسوأ عندما يناقش العملاء العنف الجنسي صراحة. ولذلك، عندما يشارك أحد العملاء بقصته عن تجربة حميمية صادمة، فإنه يُظهر شجاعة كبيرة في القيام بذلك. عليك أن تتمتع بحساسية بالغة في استجابتك لهذا الأمر. كتمانك للأمر ضروري في هذه الحال.

إن حاجات الناجين من العنف الجنسي كثيرة. فقد يعانون من مشكلات اجتماعية وقانونية ومشكلات في الصحة الجسدية. عليك أن تُعلمهم بوجود خدمات ودعم لاحتياجاتهم الأخرى.^٩

لا يقدم هذا الدليل استراتيجيات علاجية نفسية محددة تركز على الصدمة. عوضاً عن ذلك، فإنه يقدم لك استراتيجيات عامة مفيدة يمكن لمقدمي المساعدة الذين تلقوا تدريباً مختصراً تقديمها بشكل آمن. وفي كثير من الحالات، يمكن لهذه الاستراتيجيات النفسية العامة أن تساعد العميل على نحو كبير. وفي حالات أخرى، سيحتاج العملاء عند عرضهم هذه القضايا إلى علاج متقدم خارج نطاق هذا الدليل. بالنسبة للعديد من العملاء قد لا يكشفوا عن هذه الأحداث لك، ويعود السبب في ذلك إلى الطبيعة الشخصية ووصمة العار المحتملة المرتبطة بهذه الأحداث.

وفي أي وقت يختار فيه العملاء إعلامك عن أشكال من التجارب الحميمية الصادمة التي تعرضوا لها، فمن المهم جداً أن تُظهر رغبة ورحابة صدر لسماع قصتهم. وكما ذكر سابقاً، يعود هذا الأمر إلى أن العملاء غالباً ما يُحرمون من الفرصة لسماع قصتهم وشرعنتها. وفي الكثير من المجتمعات، يُلام العملاء زوراً بسبب الأحداث التي تعرضوا لها أو يفكرون بهم بشكل سلبي نتيجة لذلك.

عندما يتحدث العميل عن تجربة حميمية صادمة، فمن الضروري أن تُظهر اهتماماً حقيقياً وتذكر أن تطبيق كافة استراتيجيات المساعدة الأساسية. ومع ذلك، لا تحاول التسرع في تقديم استراتيجيات التدخل. فقد لا يرى العميل هذا الأمر شرعنة. تبقى الاستراتيجيات في هذا الدليل سارية، لكن من المهم أن تُظهر الاحترام والإصغاء والثناء على العميل لشجاعته في رواية قصته. إحدى الطرق للقيام بذلك هو اتباع وتيرة أبطأ عند الإصغاء إلى القصة المروية باستخدام جميع مهارات المساعدة الأساسية المشار إليها سابقاً في هذا الفصل. حالما تعتقد أن العميل قد تم الاستماع له باحترام وكرامة، يمكنك الانتقال ببطء إلى دور المساعدة الأكثر نشاطاً وإلى تطبيق الاستراتيجيات الملائمة المقترحة في هذا الدليل (مثال: «معالجة الضغط النفسي» وما إلى ذلك).

٩ انظر اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠١٥). توجيهات لدمج تدخلات العنف القائم على النوع الاجتماعي في العمل الإنساني. جنيف: اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.

ما الذي ينبغي فعله عندما تعتقد أن عميلك تعرض في السابق لاعتداء جنسي؟

في بعض الأحيان قد تصلك معلومات (مثل شائعات في المجتمع) تشير إلى أن عميلك تعرض لاعتداء جنسي، ومع ذلك، لا يشاركك العميل بهذه المعلومات في الجلسة. هذه معضلة صعبة للغاية. من المهم جداً ألا تفترض على الفور أن الاعتداء الجنسي قد حدث. احصل على الإشراف عندما تكون في هذا الموقف.

عندما تظن أن اعتداءً جنسياً قد حدث مؤخراً وكنت قلقاً بشأن سلامة العميل الحالية، قد تعتقد أنه من الأفضل أن تسأل العميل عن ذلك. إن اخترت القيام بذلك، فمن المهم جداً أن تفعل ذلك بطريقة لطيفة ومحترمة. على سبيل المثال، قد تقول: «أود أن أتحدث معك عن أمر ما. لا أريد أن أسبب لك عدم الارتياح أو الإحراج على الإطلاق. ولكنني أشعر بالقلق حيال سلامتك وأريد أن أتأكد من أنك بخير. والقرار يعود لك كلياً إن أردت التحدث معي حول هذا الموضوع أم لا، موافق؟ أرجو أن لا تشعر بالضغط للحديث عن شيء لا تشعر بالراحة حياله. يساورني القلق أن أشخاصاً قد فعلوا أمراً ضد إرادتك مؤخراً وأنت لا زلت في خطر من حدوث ذلك مرة أخرى. هذا أمر قد يحدث لكثير من النساء والرجال وليس ذنبهم أنه يحدث. أنا لن أحكم عليك إن كان هذا قد حدث لك. تذكر إنني لن أخبر أحداً عما حصل لك باستثناء مشرفي. وإن كان هذا الأمر قد حدث، وتشعر أنك تستطيع التحدث معي حوله، فأنا أشجعك على القيام بذلك. بهذه الطريقة قد أكون قادراً على القيام بشيء ما لمساعدتك على البقاء آمناً أو التأقلم مع الأمر المروع الذي تعرضت له».

إن كنت تظن أن الاعتداء الجنسي لم يحدث مؤخراً (بعبارة أخرى، حدث منذ سنوات)، فمن غير الضروري أن تذكر هذا الموضوع للعميل. ومع ذلك، قد يكون من المفيد للعميل أن يعرف أنه لا مانع لديك في التحدث عن هذه المواضيع بشكل سري ودون إطلاق أحكام. يمكن أن تستخدم أمثلة عند وصف مشكلة شائعة إن كنت تعتقد أنه من المناسب القيام بذلك (على سبيل المثال كما في فهم المحن) وكيف يمكن لاستراتيجية معينة أن تكون مفيدة (مثال: استراتيجية معالجة الضغط النفسي للقلق)، عند تقديم الأمثلة، ابذل جهدك لاستخدام أمثلة حول الاعتداء الجنسي. قد يرسل هذا الأمر رسالة إلى عميلك بأنك مرتاح للحديث عن موضوع صعب أو محرم. وهذا قد يساعد العميل على أن يكشف لك لاحقاً عن الاعتداء الجنسي الذي تعرض له.

ومهما يكن، عليك في كل الحالات أن تحترم قرار العميل في عدم مشاركتك بالمعلومات عن الاعتداء الجنسي إن لم يكن يرغب بذلك.

٢- حالات النزاع

في المجتمعات التي تواجه نزاعاً، يمكن أن يخاف الكثير من الناس من القوى الأمنية ومن مجموعات المعارضة المسلحة ومن رموز السلطة وفي بعض الأحيان من أشخاص آخرين في المجتمع. وقد تدرك في بعض الحالات أن العملاء يجدون صعوبة في منحك ثقتهم كمقدم مساعدة. وقد يجدون في أن الإجابة على أسئلة التقييم تسبب لهم ضغطاً نفسياً كبيراً. وفي جميع الأوقات، عليك احترام قرار عملائك بعدم البوح أو الكشف عن تفاصيل شخصية. عليك أن تتوقع أيضاً أن تتغير قصتهم بمرور الوقت، ولا يعود السبب في ذلك إلى أنهم يكذبون.

إن بناء الثقة واستخدام مهارات المساعدة الأساسية مهم جداً في حالات النزاع. سيكون الإشراف مفيداً بالنسبة لك عند العمل مع هذه الحالات بشكل خاص. على وجه الخصوص، قد تبرز الحاجة إلى مناقشات حول كيفية تقديم «المعالجة المطورة للمشكلات» في المجتمع ولعملائك.

• كيفية مراعاة الاختلافات الثقافية واللغوية واختلافات النوع الاجتماعي لدى عملائك

• مهارات المساعدة الأساسية لبناء علاقة قوية بين مقدم المساعدة والعميل

• معالجة المشكلات والحالات الصعبة والاستجابة لها.

تعلمت في هذا الفصل

الفصل ٤

تقييمات «المعالجة المطورة للمشكلات»

أوراق العمل ما هي أوراق العمل المرتبطة بهذا الفصل؟	الجلسة بأي جلسة يرتبط هذا الفصل؟	تعلم ما الذي ستتعلمه في هذا الفصل؟
- كل بروتوكولات التقييم- الملاحق أ، ب، ج - أفكار انتحارية - الملحق د	«المعالجة المطورة للمشكلات» القبلية (ما قبل التدخل) والبعديّة (بعد التدخل) وعند بداية كل جلسة (أثناء التدخل) - السماح بتخصيص ٦٠ دقيقة لـ تقييم قبل «المعالجة المطورة للمشكلات» و ٥ دقائق للتقييم أثناء «المعالجة المطورة للمشكلات»	- عن التقييمات المختلفة - كيفية القيام بالتقييمات الضرورية - كيفية إجراء التقييم للعملاء الذين لديهم خطط لإنهاء حياتهم في المستقبل القريب والاستجابة لهم

متى ستُكمل التقييمات؟

يوجد ثلاثة أنواع من التقييمات:

- ١- تقييم ما قبل «المعالجة المطورة للمشكلات»: يتم قبل البدء بـ «المعالجة المطورة للمشكلات» مع العميل (ملحق أ)
- ٢- في بداية كل جلسة من «المعالجة المطورة للمشكلات»: تقييم موجز لمراقبة تقدم العميل (ملحق ب)
- ٣- تقييم ما بعد «المعالجة المطورة للمشكلات»: يتم خلال بضعة أسابيع من إكمال العميل لـ «المعالجة المطورة للمشكلات» (ملحق ج)

يمكنك أن ترتب لمتابعة عملائك بعد عدة أشهر من إكمالهم لـ «المعالجة المطورة للمشكلات». وستكون هذه فرصة جيدة للتحقق من تقدمهم. قد تقرر استخدام نفس أسئلة التقييم المذكورة في الملحق ج لترشدك في المتابعة أو ربما تفضل طريقة أقل رسمية.

لماذا نقوم بعمل تقييم ما؟

إن إجراء تقييم قبل «المعالجة المطورة للمشكلات» هام جداً ويتيح لك فرصة ما يلي:

- لقاء عميلك؛
- سماع قصة عميلك؛
- اتخاذ قرار بشأن إذا ما كان العميل مناسباً لـ «المعالجة المطورة للمشكلات» ومستعداً له؛
- تجميع معلومات محددة عن مشكلات العميل العاطفية والعملية لمساعدتك في التحضير لـ «المعالجة المطورة للمشكلات».

يفيد إكمال تقييمات أثناء وبعد «المعالجة المطورة للمشكلات» في مراقبة تقدم العميل وفي دعم تعافيه العاطفي بشكل أفضل. قد لا يتحسن العملاء بشكل فوري، ومعرفة ذلك من خلال التقييمات التي تجريها في بداية كل جلسة سيساعدك أنت ومشرفك على اتخاذ القرار بخصوص كيفية تحسين الرعاية المقدمة.

كيف نجري تقييم ما؟

يستخدم المقيّمون المبدعون مهارات المساعدة الأساسية على الدوام. احرص على استخدام المهارات المذكورة في الفصل الثالث (مهارات المساعدة الأساسية) عند القيام بتقييم ما. فيما يلي بعض الأمور الهامة التي يجب أخذها في الاعتبار:

- استخدم لغة بسيطة وواضحة.
- احرص على التحدث بشكل يتلاءم مع عمر العميل ونوعه الاجتماعي وثقافته ولغته.
- كن لطيفاً، محترماً ولا تطلق الأحكام في كل الأوقات.
- تجاوب بشكل حساس تجاه المعلومات الخاصة والمحزنة (مثال: عن الاعتداء الجنسي أو إيذاء الذات)

الخطوات التي ينبغي اتباعها لإكمال تقييم ما

١- عرف عن نفسك

٢- أخبر الشخص عن سبب إجراء التقييم وما سيحدث.

- أخبره بما يلي:
 - أن هدف التقييم هو معرفة إن كانت «المعالجة المطورة للمشكلات» مجدية لنوعية المشكلات التي يعانيها.
 - ستطلب منه الحديث عن بعض صعوباته.
 - ستطرح عليه أسئلة محددة عن مشكلاته ومشاعره.
 - لن يستغرق الأمر سوى ساعة واحدة.
 - أخبر العميل أن لا يشعر بأنه مُجبر على مشاركة معلومات شخصية إن كان ذلك يشعره بعدم الراحة:
 - سأطرح عليك الكثير من الأسئلة. أمل أن تشعر بحرية الإجابة. إن كنت غير مرتاح تجاه بعض الأسئلة، أرجو منك أن تُعلمني.
 - أرجو منك الإجابة على النواحي الأكثر راحة بالنسبة لك فقط. أنا أعرف مدى صعوبة الحديث مع شخص غريب عن مشكلاتك وتجاربك.

٣- أخبره عن السرية

- تأكد من أن العميل يفهم ما هي المعلومات التي ستبقى خاصة ومع من ستتم مشاركة هذه المعلومات.
- جميع المعلومات سرية ما لم يمنحك العميل الإذن بمشاركتها مع شخص آخر.
- تتم مشاركة جميع المعلومات مع مشرفك لكي يتأكد من أن العميل قد تلقى الرعاية المثلى.
- إن كنت تعتقد أثناء التقييم أو «المعالجة المطورة للمشكلات» أن العميل قد ينهي حياته أو يؤدي شخص آخر أو يخبرك عن إساءة معاملة طفل (مثال: إساءة جسدية أو جنسية أو إهمال) فعليك أن تخبّر شخصاً ما،^{١٠} حتى إن لم يوافق العميل على ذلك.

قبل أن نبدأ اليوم، أود منك أن تفهم أن كل شيء نناقشه في جلسائنا سيبقى خاصاً. لن أتمكن من التحدث مع أي فرد من أسرته أو أي شخص آخر عنك أو عما يجري في هذه الجلسات بدون إذنك.



على أية حال، توجد بعض الحدود لهذه الخصوصية، فإن كنت قلقاً من أنك تواجه خطر إنهاء حياتك أو إيذاء شخص آخر، سأناقش معك حول كيفية الوصول إلى خطة كي تبقى أنت والآخرين بأمان. وهذا يعني أنني أحتاج إلى التحدث مع المشرف على عملي لكي أحصل على أفضل مساعدة ممكنة لك. (عليك أنتتكييف هذا الموضوع وفقاً لقوانين البلد). وهذا يعود إلى أن دوري هو العناية برفاهك وسلامتك.

سأتكلم بشكل دوري مع مشرفي عن تقدمك. لقد تلقى هذا المشرف تدريباً خاصاً لمساعدة العملاء الذين لديهم مشكلات عاطفية وسيؤكد من أنني أقدم لك أفضل رعاية.

هل هذا الأمر منطقي بالنسبة لك، أو هل لديك أية أسئلة عن خصوصيتك؟

١٠ إن الاستجابة الملائمة لأفكار وخطط ومحاولات الانتحار تعتمد على القوانين الوطنية والموارد المحلية، وعليك مراعاة هذا الأمر خلال مرحلة التكييف. وفي كل الحالات، يجب الاتصال بالمشرف مباشرة.

٤- قدم معلومات موجزة عن «المعالجة المطورة للمشكلات»

- أعلم العملاء أن «المعالجة المطورة للمشكلات»
- يمكنها مساعدة البالغين الذين لديهم مشكلات عملية وعاطفية؛
- هي تدخل فردي (سيقابلونك لوحدهم)؛
- تتم مرة في الأسبوع ولمدة خمسة أسابيع؛
- يجب عليك التأكد من أن العملاء يعرفون ما لا تقوم به «المعالجة المطورة للمشكلات»
- لن يتلقى العملاء أية مواد أو أموال أو أدوية.
- كن صادقاً بخصوص ما سيتلقاه العميل وما لن يتلقاه من «المعالجة المطورة للمشكلات»

٥- ابدأ التقييم

- اطر جميع الأسئلة كما كتبت في بروتوكول تقييم ما قبل «المعالجة المطورة للمشكلات»، بما فيها نسخة ما قبل التدخل من ملف الناتج النفسي (ملحق أ)

التقييمات في بداية الجلسات

عليك في بداية كل جلسة من «المعالجة المطورة للمشكلات» أن تكمل نسخة تقييم الملف الناتج النفسي أثناء التدخل (ملحق ب). وهي مقابلة قصيرة (تتطلب ١٠-٥ دقائق) وتعطيك فكرة عن مدى تقدم عميلك. يمكنك أن تستخدم اجابات العميل للملف التقييمي للناتج النفسي للتحدث أكثر عن الأسبوع الماضي وممارستهم في المنزل.

مراقبة خطط شخص ما لإنهاء حياته

عليك أيضاً أن تراقب الأفكار الانتحارية لبعض العملاء في الملف التقييمي للناتج النفسي الأسبوعي:

- ١- العملاء الذين يعبرون عن أفكار انتحارية في تقييم ما قبل «المعالجة المطورة للمشكلات»؛
- ٢- العملاء الذين لديهم مزاج منخفض جداً (من يحصل على ٤ أو ٥ في السؤال ١,٤ من نسخة ملف الناتج النفسي أثناء التدخل)

من خلال مراقبة الأفكار الانتحارية للعملاء، يمكنك مساعدتهم على تلقي نوع الرعاية الذين يحتاجونه. على سبيل المثال شخص لديه خطة لإنهاء حياته في المستقبل القريب يحتاج إلى رعاية عاجلة للحفاظ على حياته، ولن تكون «المعالجة المطورة للمشكلات» مناسبة له في هذا الوقت. كما لن تكون كافية لشخص حاول الانتحار أثناء التدخل لأن الشخص سيحتاج مساعدة تخصصية أكثر. أما العملاء الذين لديهم أفكار انتحارية لكنهم لا يخططون للقيام بهذا الفعل فيمكن مساعدتهم من خلال «المعالجة المطورة للمشكلات».

تقييم الأفكار الانتحارية^١

ينبغي أن تطرح على العميل أسئلة مباشرة عن الأفكار الانتحارية أثناء التقييم والتدخل. كما سيتوجب عليك اتباع أسئلة التقييم كما وردت. وسيكون عليك أن تقرر إذا ما كان لدى العميل خطة لإنهاء حياته في المستقبل القريب وأن تستجيب وفقاً لذلك.

ستحتاج طوال فترة التدخل إلى مراقبة أفكار العميل الانتحارية في تقييم أثناء التدخل، وإلى الاستجابة بشكل ملائم للمساعدة في الحفاظ على سلامته.

يتجنب الكثير من الأشخاص طرح الأسئلة المباشرة عن الانتحار حتى لو كان لديهم الشك بأن شخص ما لديه هذه الأفكار المقلقة. وغالباً ما يعود هذا الأمر إلى أنهم يخافون من أن يؤدي الحديث عن الانتحار إلى وضع أفكار في ذهن الشخص الآخر فإن كان لم يفكر في الانتحار سابقاً، فسيُفعل ذلك الآن. وهذا اعتقاد شائع جداً لكنه خاطئ. ومن المؤسف أن إحدى العواقب المزعجة لعدم التحدث عن الانتحار هو أن الشخص الذي يعاني من هذه الأفكار سيبقى وحيداً من دون دعم. لذا، كونك مقدم مساعدة، فمن المهم بالنسبة لك أن تشعر بالراحة عند التحدث بصراحة عن الانتحار وتُظهر لعميلك أنك لا تتصدم بأي شيء من الممكن أن يذكره. وأخيراً، لأن الانتحار يمكن أن يكون موضوعاً حساساً، فمن المهم جداً أن تضع جانباً أي معتقدات شخصية قد تكون لديك عن الانتحار وتوصل للعميل وبوضوح بأنك لا تطلق أحكاماً عليه لأفكاره أو خطته أو أية محاولات انتحار سابقة. يمكن أن يشكل هذا تحدياً لك.

تم تضمين دليل الإرشاد المطبوع مع نفس المعلومات في الملحق د أيضاً. تُشجع مقدمي المساعدة على الحصول على نسخ منها وإحضارها إلى الجلسات لكي يشعروا بالثقة حيال الاستجابة المناسبة للعملاء الذين لديهم أفكار أو خطط انتحارية.

الإرشاد عند تقييم أفكار العملاء الانتحارية

اطرح أسئلة واضحة ومباشرة:

- ا طرح الأسئلة كما هي مكتوبة في التقييم.
- عند طرح الأسئلة عن الانتحار، تجنب استخدام كلمات غير مباشرة قد يساء فهمها.
- تساعد الأسئلة المباشرة العملاء أن يشعروا بأنه لا يتم اطلاق الأحكام عليهم بسبب أفكارهم أو خططهم الانتحارية أو لأنهم حاولوا الانتحار في الماضي.
- قد يشعر بعض الأشخاص بعدم الراحة للحديث معك عن الانتحار، لكن يمكن أن تخبرهم أنه من المهم جداً بالنسبة لك أن تفهم بوضوح مستوى سلامتهم.
- طرح الأسئلة التي تتعلق بالانتحار لن يضع أفكاراً في ذهن الشخص لكي يُنهي حياته إن لم تكن لديه هذه الفكرة مسبقاً.

الاستجابة لعميل لديه خطة لإنهاء حياته في المستقبل القريب

- اتصل بمشرفك دائماً.
- اخلق بيئة آمنة وداعمة.
- قم بإزالة أية وسيلة لإيذاء النفس إن كان ذلك ممكناً.
- لا تدع الشخص وحيداً، اطلب إلى أحد مقدمي الرعاية أو الموظفين البقاء معه طيلة الوقت.
- قدم له غرفة منفصلة وهادئة أثناء الانتظار، إن كان ذلك ممكناً.
- اهتم بحالة العميل النفسية وضيقه العاطفي من خلال مهارات المساعدة الأساسية.

التحديات أثناء التقييم

يمكن أن تساعدك النصوص التالية في التعامل مع الأشخاص الذين يحتاجون إلى اهتمام إضافي أثناء التقييم.

١- عندما يكون العميل خجولاً أو ممانعاً لمشاركة المعلومات

من المهم احترام العميل طيلة الوقت. وإن بدا عليه العصبية أو عدم الراحة لمشاركة المعلومات، لا تضغط عليه لإخبارك بمعلومات شخصية. من المفيد أيضاً أن تدع العميل يعرف منذ البداية أنه ليس عليه أن يجيب على أسئلتك. ومن المهم أن يشعر بأنه المسؤول عن الجلسة وألا يشعر بأنه مرغم على تزويدك بالمعلومات إن لم يكن مرتاحاً للقيام بذلك.

إن شعرت بعدم الراحة للإجابة على أي سؤال أطره، فليس عليك الإجابة. يمكنك مشاركتي بما ترتاح للإجابة عنه.



٢- عندما تحتاج إلى إيقاف عميل ما عن الحديث

ستحتاج في أوقات ما إلى إعادة توجيه عميل قد يتحدث كثيراً عن موضوع ليس ذي صلة بالتقييم أو إن أردت الحصول على بعض المعلومات المحددة التي تنقصك. من المهم أن تظهر الدفء عندما تحت عميلك على المتابعة.

والحوار التالي اقتراح عن كيفية تغيير الموضوعات بحساسية.

يبدو أنك تواجه الكثير من الصعوبات في هذه اللحظة. هناك يوجد أمر واحد يهمني كثيراً أن اسمع عنه على الرغم من ذلك، هل (اطرح السؤال التالي)....



وقد تحتاج أحياناً إلى استخدام أسلوب أكثر مباشرة مع العميل، خاصة إن داهمك الوقت. ولكن من المهم أن تُشعره باهتمامك ودفئك عند فعل ذلك. على سبيل المثال:

أنا مهتم جداً لسماع هذا الأمر، لكنني لا أريد أن يداهمننا الوقت. لا زال لدي عدد من الأسئلة أحتاج أن أطرحها عليك. هل يمكننا أن نفعل ذلك الآن، ونتحدث عن مخاوفك الأخرى في الوقت المتبقي؟



• التقييمات المختلفة التي ستجريها

• كيفية إجراء التقييم النفسي

• كيفية مراقبة العملاء ممن لديهم خطط لإنهاء حياتهم في المستقبل القريب والاستجابة لهم

تعلمت في هذا الفصل

الفصل ٥

فهم المحن وتدخل «المعالجة المطورة للمشكلات»

أوراق العمل ما هي أوراق العمل المرتبطة بهذا الفصل؟	الجلسة بأي جلسة يرتبط هذا الفصل؟	تعلم ما الذي ستتعلمه في هذا الفصل؟
جدول «الأسباب المشجعة والأقل تشجيعاً» (مثال في الفصل ٥)	- الجلسة ١ - خصص ٢٠ دقيقة لاطلاع العميل على ماهية «المعالجة المطورة للمشكلات» - خصص ٣٠ دقيقة لاطلاع العميل على ماهية المحنة	- كيف تحفز عملائك للمشاركة في «المعالجة المطورة للمشكلات» - كيف تقدم المعلومات لعملائك عن ردود الأفعال الشائعة تجاه المحن

مساعدة العميل على فهم «المعالجة المطورة للمشكلات» والمشاركة فيها

ينبغي أن تقدم للعميل لمحة موجزة عن ماهية التدخل وما تتوقعه منه. ومن المهم أن تتمتع بالدفء عند ذلك بحيث لا تبدو صارماً أو مسيطراً، خاصة عند الحديث مع العميل عن أهمية حضوره. مع ذلك، عليك التأكيد على أهمية دور العميل في التدخل وأنه سيكون فعالاً فقط إن حضر واستفاد من الوقت على النحو الأمثل.

سنعمل سوية في «المعالجة المطورة للمشكلات» لتتعلم بعض الاستراتيجيات التي يمكنها مساعدتك في التغلب على الصعوبات التي أخبرتني عنها اليوم. هناك ٥ جلسات بما فيها جلسة اليوم. سنجري الجلسات مرة كل أسبوع ومدة كل جلسة ٩٠ دقيقة. سأعلمك في هذه الجلسات استراتيجيات مختلفة وسيكون لدينا متسع من الوقت لنمارسها. أشجعك على ممارسة هذه الاستراتيجيات بين لقاءاتنا بحيث يمكنك البدء بإحداث التغييرات للمشكلات في حياتك وأن تتعلم كيف تساعد نفسك بنفسك.



ستساعدك الاستراتيجيات التي سأعلمك إياها على تخفيف ومعالجة مشكلاتك التي أخبرتني أنها تسبب لك الضيق على نحو أكبر (سمي المشكلات الخاصة بالعميل). سأعلمك استراتيجيات لمساعدتك على معالجة مشكلاتك العملية وتحسين نشاطك وتخفيف مشاعر الضغط النفسي والقلق وتحسين الدعم لديك، تبين أن كل استراتيجية من هذه الاستراتيجيات كانت مفيدة لأشخاص في أوضاع مشابهة لوضعك.

سيسير الأمر بشكل أفضل بالنسبة لك إذا أتيت إلى كل جلسة على مدار الأسابيع الخمسة القادمة. أفهم أنه قد يكون من الصعب عليك القدوم إلى هذه الجلسات إن كنت تشعر بالقلق أو الاكتئاب الشديدين، أو إن كنت مريضاً جسدياً أو لديك التزامات عائلية أو مجتمعية. أود أن أجري اتفاقاً معك بأن نتحدث معي بهذا الشأن،^{١٢} بدلاً من ألا تأتي أو تتجنب الجلسات. والسبب من وراء ذلك، هو أنني أريد أن تستفيد بالشكل الأمثل من الوقت الذي مُضيه معاً، ولا أريد أن تشعر بعدم الراحة عند الحديث معي عن مشكلات تحول دون قدومك للجلسات. لن أكون غاضباً أو منزعجاً. هل هذا يناسبك؟ هل تجد أية صعوبات في القدوم إلى جميع الجلسات؟

(إذا قال العميل أنه قد يكون لديه مشكلات تعيق قدومه إلى كل الجلسات، خصص بعض الوقت لمعالجة هذه المشكلات- مثال: اختر موقفاً، ووقتاً ويوماً وأفضل وهكذا).

عليك أن تجد طريقة لاتصال العميل بك بحسب السياق المحلي. فعلى سبيل المثال، قد لا يكون العميل قادراً على الاتصال هاتفياً، لذا عليك أن ترتب لطرق أخرى.

الأسباب المشجعة والأقل تشجيعاً للانضمام إلى «المعالجة المطورة للمشكلات»

اطرح على العميل سؤالاً أو سؤالين من الجدول أدناه. سيساعده هذا على التفكير بالأسباب المشجعة للانضمام إلى «المعالجة المطورة للمشكلات» والأسباب الأقل تشجيعاً للانضمام. يجب أن يدوم هذا النقاش ١٠-١٥ دقيقة فقط.

إن كان العميل متعلماً، يمكنك كتابة إجاباته على الجدول (الذي سترسمه على ورقة منفصلة) وتعطيه النشرة الكاملة ليحتفظ بها. أما بالنسبة للعميل الأمي فيمكنك كتابة إجاباته أيضاً بحيث تحتفظ بالنشرة وتناقشها مع مشرفك. بعد طرح هذه الأسئلة، قم بتلخيص إجابات العميل وشدد على الأسباب التي ذكرها عن كيف يمكن لـ «المعالجة المطورة للمشكلات» أن تساعد.

وإذا كان العميل لا يزال غير واثق من مشاركته في «المعالجة المطورة للمشكلات»، تحدث بشكل أطول عما يُقلقه، فقد يكون بعض مما يقلقه اعتقادات خاطئة يمكنك التعامل معها بسهولة. بالنسبة لعملاء آخرين، قد يكون واضحاً أن مشاركتهم في «المعالجة المطورة للمشكلات» الآن ستطلب منهم التزاماً قد يسبب لهم مشكلات إضافية (مثال: وقت طويل بعيداً عن الأطفال أو العمل، أو أن التزاماتهم المجتمعية كبيرة، والمشاركة في «المعالجة المطورة للمشكلات» قد تزيد من الضغط النفسي لديهم).

وقد يتغير حافز العميل على الاستمرار في «المعالجة المطورة للمشكلات» أثناء التدخل. يمكنك في أي وقت العودة إلى هذا الجدول والتحدث عن الأسباب المشجعة والأقل تشجيعاً للبقاء في «المعالجة المطورة للمشكلات».

يجب ألا يشعر العميل بأن أحكاماً تطلق عليه، أو أنه مذنب إذا قرر أنه لا يستطيع الالتزام بـ «المعالجة المطورة للمشكلات». وعليك أيضاً أن تشجعه على الاتصال بك مجدداً إن قرر لاحقاً أنه يرغب في المشاركة بالتدخل. ولا يعني رفضه في المرة الأولى أنه لا يستطيع العودة لاحقاً.

الأسباب المشجعة للانضمام إلى «المعالجة المطورة للمشكلات» (المزايا)	الأسباب الأقل تشجيعاً للانضمام إلى «المعالجة المطورة للمشكلات» (المساوئ)
«استفاد الكثير من الأشخاص من هذا التدخل». • ما الذي تعتقد أنك ستحصل عليه شخصياً من «المعالجة المطورة للمشكلات»؟ • ما الذي قد يتحسن في حياتك إذا انضمت إلى «المعالجة المطورة للمشكلات»؟ • ما هو الأمر الذي تعتقد أنك ستكون قادراً على فعله ولست قادراً على فعله الآن؟ - الأعباء المنزلية (مثال: التنظيف، الطهي) - الرعاية الذاتية (مثال: النهوض من السرير، الاستحمام، ارتداء الملابس) - الأنشطة الممتعة (مثال: تضييع الوقت مع الأصدقاء، التطريز، تربية الدواجن) • في حال تناقصت مشكلاتك العاطفية، كيف سيكون ذلك جيداً لمجالات أخرى في حياتك؟ - مثال: علاقتك، عملك، واجباتك الأخرى • كيف يمكن أن تبدو حياتك اليومية إن تحسن رفاهك العاطفي؟	«أتفهم أيضاً أن الانضمام إلى مثل هذا التدخل يمكن أن يُشكل تحدياً لبعض الناس». • ما هي بعض المشكلات التي تواجهك في الانضمام إلى «المعالجة المطورة للمشكلات»؟ • ما الذي قد تُضطر إلى التخلي عنه أو تخسره إذا انضمت إلى «المعالجة المطورة للمشكلات»؟ • هل ستقلل «المعالجة المطورة للمشكلات» من الوقت الذي تُضيه مع عائلتك؟ • هل سيُبعدك التدخل عن واجبات مهمة أخرى؟ أمثلة: • الانقطاع عن الأعمال المنزلية. • الاضطرار لتنظيم رعاية الأطفال. • القيام بأعمال عرضية أو مؤقتة • التخلي عن الوقت الشخصي • قطع مسافة طويلة للوصول إلى جلسات «المعالجة المطورة للمشكلات»

الاستخدامات البديلة لجدول "الأسباب المشجعة والأقل تشجيعاً": في الاستجابة للتفكير بالانتحار

قد يكون لبعض العملاء أفكاراً لإنهاء حياتهم أثناء "المعالجة المطورة للمشكلات"، ولكن ليس لديهم خطط لتنفيذ ذلك في المستقبل القريب. إن جدول "الأسباب المشجعة والأقل تشجيعاً" طريقة جيدة لمساعدة العملاء الذين لديهم أفكار عن الانتحار لكي يفكروا بأسباب بقائهم على قيد الحياة. يمكنك استخدام الجدول بنفس الطريقة المذكورة أعلاه، ولكن التركيز سيكون على أسباب البقاء على قيد الحياة مقابل الأسباب لإنهائها. ستكون مهمتك مساعدة العميل بلطف كي يتوصل إلى الأسباب الهامة التي تبقيه على قيد الحياة ويدرك أن أسباب إنهاء حياته مؤقتة على الأغلب (مثال: يمكن للاكتئاب الذي يسبب له الرغبة في الموت أن يتحسن).

ابداً بسؤال العميل عن الأسباب التي تجعله يظن أنه من الأفضل له لو أنه ميت. ثم ناقش الأسباب التي تجعله يرغب بالبقاء على قيد الحياة - انظر إلى بعض الأمثلة المدرجة أدناه:

- ما الذي يُبقيك على قيد الحياة حالياً؟
- هل يوجد أي فرد من الأسرة أو من الأصدقاء تعيش لأجله؟
- هل توجد أشياء استمتعت بها في حياتك؟ مؤخراً؟ منذ زمن بعيد؟
- هل شعرت بهذا الشعور دائماً؟ إن لم يكن كذلك، ما الذي اعتدت على الاستمتاع به في الحياة؟
- ما هي بعض الآمال التي لديك بخصوص مستقبلك؟ (ساعده على التفكير بحل مشكلاته العملية والتخفيف من مشكلاته العاطفية... الخ)
- ماذا لو لم يكن لديك المشكلات التي تختبرها حالياً، هل كان سيغيّر هذا أفكارك عن عدم البقاء على قيد الحياة؟
- إن "المعالجة المطورة للمشكلات" مصممة لمساعدتك على معالجة هذه المشكلات والتخفيف منها. إن بقيت في "المعالجة المطورة للمشكلات" وانخفضت هذه المشكلات، هل سيكون هذا سبباً جيداً للبقاء على قيد الحياة الآن؟

بعد سماعك لإجابات العميل، قم بتلخيص الأسباب الرئيسية بالنسبة له للبقاء وعدم البقاء على قيد الحياة، مع التشديد على أسبابه للبقاء على قيد الحياة. مجدداً، يمكنك أن تكرر ما ذكره العميل عن الأسباب التي تجعل "المعالجة المطورة للمشكلات" مفيدة له. هذه النصيحة للعملاء الذين ليس لديهم خطط لإنهاء حياتهم في المستقبل القريب. أما بالنسبة للعملاء الذين لديهم مثل هذه الخطط، عليك الاتصال بمشرفك واتخاذ بعض الأفعال الفورية (خلق بيئة داعمة وأمنة؛ إزالة وسائل إيذاء النفس إن كان ذلك ممكناً؛ عدم ترك الشخص بمفرده؛ الحرص على بقاء مقدمي الرعاية أو الموظفين مع الشخص طيلة الوقت إن كان ذلك ممكناً؛ عرض غرفة منفصلة وهادئة على الشخص أثناء الانتظار؛ مراقبة حالة الشخص النفسية ووضيحه العاطفي باستخدام مهارات المساعدة الأساسية).

فهم المحنة

إن هذا القسم من الجلسة هو فرصة للعميل لسماع ردود الأفعال الشائعة بين الأشخاص الذين يعيشون في مجتمعات معرضة للمحن. ويكون التركيز على تطبيق ردود أفعال العميل في سياق المصاعب والضغط النفسي - أي: إيصال فكرة أن ردود أفعاله مفهومة نظراً لما يتعرض له وهي ليست دلالة على الجنون أو الضعف.

عند إعطاء معلومات للعميل عن المحنة، قد ترغب بإدخال أمثلة عن المشكلات العاطفية والعملية تكون أكثر ارتباطاً بالعميل من تلك المذكورة في الحوار. يمكن لأمثلتك أن تكون عن عملاء آخرين تعرضوا لمشكلات مشابهة (لكن من دون ذكر الأسماء) أو من معرفتك بالمشكلات الشائعة وكيف يمكن لاستراتيجيات محددة أن تساعد في الحد من هذه المشكلات.

أود أن أقضي بعض الوقت الآن للحديث معك حول أسباب تعرضك لهذه المشكلات التي تحدثنا عنها وكيف يمكن



للتدخل أن يساعدك لمعالجة هذا النوع من المشكلات والتغلب عليها.

عندما يعيش الناس في ظروف صعبة ويتعرضون لأحداث مجهدة، يختبر معظمهم مشاعر مختلفة مثل الخوف الشديد والأسى والحزن الشديد واليأس المفرط. حتى أن بعض الناس يصفون عدم الإحساس بأية مشاعر على الإطلاق أو الشعور بالخدر. أو إن المشاعر التي وصفتها، مثل (عدد بعضاً من العواطف الرئيسية المذكورة سابقاً)، شائعة أيضاً.

يوجد سبب لتصرف الناس بتلك الطريقة. إن أجسامنا مصممة للحفاظ علينا أحياء في أوضاع مهددة للحياة. ولذلك عندما نزن أننا في خطر، فإن أجسامنا تستجيب ببقائها شديدة التنبيه- وذلك لتتصد للخطر وتجنبه. أو يمكن للقلب أن ينبض بسرعة كبيرة، وقد تزداد سرعة التنفس، وقد نشعر بالتوتر... الخ. تساعدنا ردود الأفعال هذه على الهروب أو القتال إن دعت الحاجة إلى ذلك.

تتلاشى هذه المشكلات وردود الأفعال مع مرور الوقت عند الكثير من الناس. لكنها تستمر عند البعض الآخر؛ ويمكنها عندئذ أن تعيق طريقنا للقيام بالأشياء التي علينا القيام بها في حياتنا اليومية، مثل الأعمال في المنزل أو في مكان العمل. على سبيل المثال: يمكن لمشاعر الأسى العميق الطويلة الأمد أن تسبب عزلة للأشخاص عن الأسرة والمجتمع. ويمكن لمشاعر اليأس أن توقف شخصاً ما عن القيام بواجبات مهمة للبقاء والاستمرار. (إن كان ذلك ممكناً، أعط مثلاً عن كيف تسببت مشكلات العمل بصعوبات في حياته)، أو كما وصفت، ... في أي من هذه الأمثلة، يمكن أن ترى بوضوح كيف يمكن لهذه المشاعر أن تتسبب بعرقلة حياة الشخص مع مرور الزمن. لدينا في "المعالجة المطورة للمشكلات" استراتيجيات تساعدك على الشعور بحال أفضل. أتوقع أن تكون الاستراتيجيات التي سأعلمك إياها في الأسابيع القادمة كافية لمساعدتك على الشعور بحال أفضل.

لذا، فإن أول معلومة أود منك أن تتعلمها اليوم هو أن الكثير من الأشخاص في وضعك يختبرون صعوبات عاطفية وعملية. ولذلك فإن التجارب التي تعرضت لها ليست دلالة على الضعف، ولا يقع عليك اللوم فيما تختبره. وفي الواقع، كونك نجوت من تجارب فيها تحدٍ كبير يدل على أنك شخص مميز. كما أنك شجاع أيضاً لمناقشة تجربتك معي. أعتقد أن هذا أمر مهم لمساعدتك على تحسين حياتك، ومهم كذلك لحياة ومستقبل أسرتك ومجتمعك. ومن خلال مشاركتك الكاملة بهذا التدخل، يمكنك أن تتوقع أن تشعر بحال أفضل وأن تملك القدرة لتكون جزءاً من حياة أسرتك ومجتمعك على نحو أفضل مما أنت عليه في هذه اللحظة.

- كيفية تقييم حافز العمل للمشاركة في «المعالجة المطورة للمشكلات» وتحسينه.
- الاستخدامات البديلة لجدول « الأسباب المشجعة والأقل تشجيعاً»
- كيفية تقديم معلومات للعمل عن ردود الأفعال الشائعة تجاه المحنة و«تطبيع» ردود أفعاله.

تعلمت في هذا الفصل

الفصل ٦

معالجة الضغط النفسي

أوراق العمل ما هي أوراق العمل المرتبطة بهذا الفصل؟	الجلسة بأي جلسة يرتبط هذا الفصل؟	تعلم ما الذي ستتعلمه في هذا الفصل؟
• نشرة موزعة عن معالجة الضغط النفسي - ملحق هـ/	• الجلسات ١ إلى ٤ • تخصيص ٢٠ دقيقة عند تقديم هذه الاستراتيجية • تخصيص ١٠ دقائق للممارسة في نهاية الجلسات ٢ - ٤	• الغاية من معالجة الضغط النفسي • تقنية معالجة الضغط النفسي في «المعالجة المطورة للمشكلات»: التنفس البطيء • كيفية تقديم المعلومات عن التنفس البطيء لعملائك • كيفية تعليم التنفس البطيء لعملائك

خلفية

التنفس البطيء هو استراتيجية أساسية للاسترخاء أو لمعالجة أعراض جسدية ناتجة عن الضغط النفسي أو القلق. عندما نشعر بالضغط النفسي أو القلق، تكون استجابة الجسد الطبيعية بزيادة سرعة التنفس الذي يحدث في الصدر ثم يصبح أقل عمقاً. يمكن أن يكون هذا التغيير طفيفاً جداً لدرجة أننا قد لا نلاحظه. لكننا قد نلاحظ آثار ما بعد هذا التغيير في التنفس- مثال: صداع، ألم في الصدر، تعب، دوار، وغيره. إن إبطاء معدل التنفس وأخذ الشهيق من المعدة بدلاً من الصدر يرسل رسالة للدماغ أننا مرتاحون وهادئون. وبعد ذلك يُخبر الدماغ باقي أعضاء الجسم مثل العضلات والقلب بهذه الرسالة، ويبدأ الجسم بكامله في الاسترخاء. التمتع بحالة من الهدوء والاسترخاء النسبي هو أمر هام خاصة إذا كان العميل يحتاج لاتخاذ قرارات مهمة أو عندما يواجه أوضاع صعبة.

إشراك الأسرة أو الأصدقاء

تذكر أنه إذا رغب العميل بحضور فرد من الأسرة أو صديق موثوق إلى جلسة كيفية معالجة الضغط النفسي، فعليك أن تدعوه.

تعليمات عن التنفس البطيء

يساعدك الحوار التالي في شرح الغرض من التنفس البطيء لعملائك. أضف، حيثما أمكن، معلومات ذات صلة بمشكلات العميل الحالية (مثال: شكاوى جسدية محددة لديه، ذكر أمثلة عن الأوقات التي أصيب بها بضغط نفسي أو قلق شديد وغير ذلك): سيجعل هذا الأمر التعليمات ذات مغزى أكبر للعميل. قبل أن يبدأ العميل بالتركيز على تنفسه، اطلب منه أن يحاول الاسترخاء قليلاً. وهذا مفيد بشكل خاص للعملاء الذين يبدو عليهم التوتر. ولكي تقوم بذلك يمكنك أن تطلب منه أن يسترخي بجسده أو عضلاته وذلك عن طريق نفث الساعدين والرجلين، بحيث تصبح لينة ومرتخية. كما يمكنه تحريك كتفيه إلى الخلف أو إمالة رأسه إلى الجانبين.

بشكل مثالي، تود أن تساعد العميل على التنفس بمعدل ١٠-١٢ مرة في الدقيقة. نستخدم استراتيجية أساسية للعدّ لمساعدة العملاء على إبطاء تنفسهم - ثلاث ثوان شهيق وثلاث ثوان زفير. إن شعر العميل بالضغط النفسي عند محاولته التنفس بعدد المرات بالضبط فهذا لن يكون مفيداً، شجع العملاء على التنفس ببطء فقط.



يشكو الكثير من الأشخاص الذين يتعرضون للمصاعب والأخطار والأحداث الحياتية الضاغطة نفسياً من مشاعر غامرة بالضغط النفسي والقلق. وبالنسبة للبعض، يمكن أن يأخذ هذا الأمر شكل أفكار ضاغطة تملأ الرأس باستمرار. بينما يتعرض الآخرون إلى تجربة ضاغطة أو قلق بطريقة جسدية - فقد يشعرون بالتشنج أو التوتر طيلة الوقت، ويجدون أنفسهم يتنفسون بسرعة أكثر من اللازم أو أن قلبهم ينبض بسرعة أكبر من السرعة الطبيعية. إن اختبرت أياً من هذه الأحاسيس فعليك أن تعرف أولاً أنه من الآمن لجسمك أن يفعل ذلك. ففي الواقع، إن جسمك مصمم لعمل هذا. في حال وجود خطر حقيقي يهدد حياتك، ستعمل ردود الأفعال الجسدية هذه على مساعدتك على الاستجابة، وبكلام آخر ستتمكن إما من الهرب بسرعة كبيرة أو القتال. لكن لسوء الحظ، فإن هذه الاحاسيس الجسدية غير مريحة لك وليست ضرورية عندما لا تكون في وضع مهدد للحياة. يمكنها أن تشبه النابض أو اللولب. مع مرور الزمن تصبح النواذب مشدودة أكثر فأكثر مما يسبب عدم الراحة لك. ستساعدك الاستراتيجية التي أود أن أعلمك إياها اليوم على حل النابض المشدود. قد لا يحدث ذلك مباشرة، لكن مع الكثير من التدريب والممارسة فإن النابض سينحل حتى تشعر بالاسترخاء والهدوء أكثر.

سأعلمك كيف تتنفس بطريقة يسترخي فيها عقلك وجسدك. تحتاج إلى بعض الممارسة والتدريب قبل أن تشعر بفوائدها، لذلك سنقوم بممارستها في نهاية كل جلسة.

سبب تركيز هذه الاستراتيجية على التنفس هو أنه عندما نشعر بالضغط النفسي فإن تنفسنا يقصر ويتسارع. ويسبب هذا الكثير من المشاعر غير المريحة التي ذكرتها سابقاً، مثل الشعور بالتوتر. و لتغير مشاعر مثل التوتر من المفيد أن تغير تنفسك.

قبل أن نبدأ، أريدك أن تريح جسدك قليلاً. انفض يديك ورجليك بحيث تصبح لينة ومرتخية. أدر كتفيك إلى الوراء وحرك رأسك بلطف من جانب إلى آخر.

الآن، وبينما تضع يديك على معدتك (بطنك)، أريدك أن تتخيل أن لديك بالون في معدتك، وعند الشهيق ستنفخ هذا البالون، بحيث تتمدد معدتك. وعندما تقوم بالزفير، فإن الهواء في البالون سيخرج أيضاً، بحيث تصبح معدتك مسطحة. راقبني أولاً. سأقوم بالزفير أولاً لأخرج كل الهواء من معدتي (اعرض كيف يتم التنفس من المعدة- حاول وبالغ في دفع الهواء داخل وخارج معدتك، قم بذلك خمس مرات على الأقل).

حسناً، حاول أن تتنفس الآن من معدتك معي. تذكر، نبدأ بالزفير حتى يخرج كل الهواء، ثم نقوم بالشهيق. إن كنت تستطيع، حاول التنفس من خلال أنفك في الشهيق ومن ثم أخرجه من الفم في الزفير. (مارس هذا التمرين مع عميلك لمدة دقيقتين على الأقل).

رائع! الآن، الخطوة التالية هي إبطاء معدل التنفس، لذلك سنستغرق ثلاث ثوان في الشهيق وثلاث ثوان في الزفير. سأقوم بالعدّ نيابة عنك.

حسناً، شهيق: واحد، اثنان، ثلاثة، وزفير: واحد، اثنان، ثلاثة. هل تلاحظ كيف أقوم بالعد ببطء؟ (كرر هذا التمرين لمدة دقيقتين تقريباً)

رائع، الآن، عندما تقوم بممارسة هذا لوحده، لا تقلق أكثر من اللازم بالنسبة للتقيد بثلاث ثوان بالضبط. ابذل جهدك فقط لإبطاء تنفسك وتذكر أنك عندما تشعر بالضغط النفسي فستتنفس بسرعة.

حسناً، حاول لوحده لبضع دقائق.

دع العميل يحاول ممارسة إبطاء التنفس لوحده لدقيقتين على الأقل. حاول عدّ مرات التنفس في الشهيق والزفير بحيث يمكنك أن تحكم فيما إذا كان يتنفس بسرعة أكثر من اللازم. بعد ذلك، امضي بعض الوقت في الحديث عن أي مشكلة لديه. حسناً، كيف كان الأمر بعد أن قمت به لوحده؟ هل كان من الصعب محاولة التنفس بمعدل أبطأ؟

شجع عميلك على ممارسة هذه الاستراتيجية بشكل دوري وعندما يشعر بالقلق أو الضغط النفسي أيضاً. سنُنهي كل جلسة بـ «معالجة الضغط النفسي»، لكن يمكنك أيضاً أن تستخدمها إن لاحظت أن عميلك يشعر بالضغط النفسي أو القلق في الجلسة. في هذه الحالات، اسأل العميل إن كان

يشعر بالقلق أو بالضغط النفسي وفيما إذا كان سيشعر بالراحة إذا أوقفت الحديث لممارسة «معالجة الضغط النفسي» سوية. أسأل العميل كذلك إذا كان يرغب بعمل ذلك بنفسه أو يريدك أن تقوده في التمرين (على سبيل المثال: القيام بتعداد مرات التنفس في الشهيق والزفير). قدم لعميلك نشرة معالجة الضغط النفسي (ملحق هـ) لتذكيره بكيفية ممارسة الاستراتيجية بين الجلسات.

مشكلات في تمارين التنفس البطيء

قد يحصل للعميل مجموعة من المشكلات المختلفة عندما يحاول ممارسة التنفس البطيء بمفرده، تجد أدناه قائمة بالمشكلات الشائعة التي يمكن أن يواجهها. تحدث دائماً مع مشرفك عن كيفية معالجة أي مشكلة أو شكوى لدى العميل عند ممارسة أية استراتيجية.

المشكلة	الحل
• شجع العميل على ألا يقلق بالنسبة لاتباع التعليمات بدقة. • ساعده على فهم أن الهدف الرئيسي هو ببساطة إبطاء التنفس بأفضل طريقة تناسبه، حتى وإن كان ذلك يعني عدم الحفاظ على العد إلى ثلاثة أو عدم التنفس من معدته. • حالما يُتقن كيفية التنفس ببطء، يمكنه أن يستخدم العد أو التنفس من معدته.	العميل قلق أكثر من اللازم حول كيفية التنفس بالشكل الصحيح (مثال: الحفاظ على مدة ثلاثة ثوان في الشهيق والزفير، والتنفس من المعدة).
• قل للعميل أنه من الصعب جداً على أي شخص وحتى مقدم المساعدة أن يقوم به فوراً. • اقض بعض الوقت في مساعدة العميل للتعرف على الإشارات الأولى التي يشعر بها عند القلق أو الضغط النفسي بحيث يمكنه أن يبدأ التنفس ببطء مسبقاً. • إن كان الأمر صعباً جداً، ساعده لتحديد أوقات خلال اليوم لممارسة التنفس البطيء بحيث يمكنه أن يتعلم كيفية استخدامه قبل أن يشعر بالقلق الشديد.	لا يمكن للعميل أن يتنفس ببطء عندما يكون في قمة قلقه أو ضغطه النفسي
• ساعده على التركيز مع ساعة دقاتها مسموعة بحيث يتنفس العميل مع دقة الساعة بدلاً من التركيز على التنفس فقط (أو على إيقاع موسيقي في أغنية)	التركيز على التنفس يجعل العميل يسرع تنفسه ويشعر بمزيد من القلق
• ذكره بأن هذه الأحاسيس سليمة وأنه لا يفقد السيطرة. • شجعه على التركيز على إخراج الهواء بالكامل فقط (الزفير فقط) ومن ثم ترك الشهيق ليأتي بشكل طبيعي (أو لوحده) • يمكنه بعد ذلك أن يعود إلى التركيز على عملية التنفس بالكامل (شهيق وزفير)	قد يشعر العميل بدوخة أو دوّار خفيف أو أنه يفقد السيطرة

- لم «معالجة الضغط النفسي» استراتيجية مهمة
- من سيستفيد من هذه الاستراتيجية
- كيفية تقديم معلومات عن التنفس البطيء لعملائك
- كيفية تعليم «معالجة الضغط النفسي» لعملائك

تعلمت في هذا الفصل

الفصل ٧

معالجة المشكلات

أوراق العمل ما هي أوراق العمل المرتبطة بهذا الفصل؟	الجلسة بأي جلسة يرتبط هذا الفصل؟	تعلم ما الذي ستتعلمه في هذا الفصل؟
• نشرة معالجة المشكلات - ملحق هـ • رزنامة الأنشطة - ملحق هـ	• الجلسات ٢-٤ • تخصيص بـ ٧٠ دقيقة من الجلسة ٢ لتقديم الاستراتيجية • تخصيص ما بين ٢٠ دقيقة و ٣٥ دقيقة للمراجعة في الجلسات التالية (انظر المخطط للاطلاع على الأوقات المحددة)	• ما هي أنواع المشكلات التي تُستخدم فيها هذه الاستراتيجية • ما هي الخطوات لمعالجة المشكلات مع مثال عن حالة. • التعامل مع الصعوبات (مثال: ا) لعملاء الذين يقترحون حلول غير مجدية، العملاء الذين يشعرون باليأس ويتجنبون تقديم النصح)

خلفية

يمكن للمحنة أن تُنقص قدرة الشخص على الاستجابة بشكل جيد للمشكلات العملية. فقد يشعر باليأس أو فقدان الثقة في معالجة مشكلاته، أو ربما تعيق مشاعر القلق أو الأسى طريق معالجة المشكلات العملية بفاعلية. إن معالجة المشكلات هي استراتيجية هيكلية تهدف إلى تحسين قدرة العميل على حل مشكلاته العملية ومعالجتها. ستقضي حوالي ٧٠ دقيقة من الجلسة ٢ في تعليم عميلك هذه الاستراتيجية بينما تطبقها على مشكلة يختارها. (على سبيل المثال: عادة المشكلة التي تسبب له الضيق الأكبر).

خطوات معالجة المشكلات

تتبع «معالجة المشكلات» عدة خطوات، موضحة بالتفصيل أدناه. اشرح كل خطوة بالتفصيل للعميل أثناء العمل على مشكلة محددة في الجلسة. يمكن أن يساعدك عرض نشرة «معالجة المشكلات» في هذا النقاش.

١. تدوين المشكلات

طلبت من العميل في الملف التقييمي للناتج النفسي أن يذكر مسألتين مقلقتين. تتعلق الخطوة الأولى في «معالجة المشكلات» بمراجعة هاتين المسألتين، وسؤال العميل إن كان لديه أمور مقلقة أخرى واتخاذ القرار فيما إذا كانت هذه المشكلات قابلة للحل أو غير قابلة للحل أو غير مهمة.^{١٣} ناقش مع عميلك أولاً أي المشكلات مهمة وقابلة للحل. بمعنى آخر، هل لدى العميل أي سيطرة أو تأثير على المشكلة، أو على جزء منها؟ إن كان العميل يشعر باليأس الشديد، فقد يظن أنه لا يمكن حل أي مشكلة من مشكلاته، لذلك عليك أن تُخبره لماذا تظن أن مشكلة ما قابلة للحل فعلاً.

المشكلات غير القابلة للحل هي التي لا يمكنك تغييرها أو لا يكون لديك أي تأثير أو سيطرة عليها، مثل العيش في حي فقير. لكن في بعض الأحيان يمكن تغيير بعض أجزاء مشكلة غير قابلة للحل. وهذا يتعلق عادة بنظرة العميل للمشكلة. على سبيل المثال: شخص مصاب بمرض السرطان قد لا يستطيع تغيير مرضه لكن هناك أشياء قد تساعد على تخفيف ألمه أو مشكلاته التي تتعلق بالحصول على المعالجة الطبية. كمقدم مساعدة عليك أن تستكشف مع العميل فيما إذا كان هناك أي جزء من المشكلة يمكن تغييره أو التحكم به.

في الختام، عليك أن تدوّن أي مشكلة قد يراها العميل غير مهمة. أخبر عميلك أن «معالجة المشكلات» هي استراتيجية يمكن استخدامها لمعالجة المشكلات القابلة للحل أو تغييرها.

المصدر: Bowman, D., Scogin, F. & Lyrene, B. (١٩٩٥). فعالية المعالجة الذاتية والعلاج المعرفي بالقراءة في معالجة الاكتئاب الخفيف إلى متوسط الشدة. بحث معالجة نفسية، ٥، ١٤٠-١٣٩

٢. اختر مشكلة ما

الخطوة الثانية من «معالجة المشكلات» هي اختيار المشكلة التي يرغب العميل بالتركيز عليها. من غير الضروري أن تكون نفس المشكلة المذكورة في التقييم. ننصح أن يختار العميل المشكلة الأسهل أولاً، مما يتيح له الفرصة لتجربة النجاح المبكر في التدخل. مع ذلك ينبغي أن تحاول، في وقت ما أثناء التدخل، التطرق إلى مشكلة أكبر أو أكثر صعوبة مع عميلك. والسبب أن ذلك قد يشكل تحدياً أكثر لعميلك لاستخدام «معالجة المشكلات» بالشكل الملائم دون دعمك. على أية حال، كما هو الحال مع قرارات أخرى، عليك مناقشة هذا الأمر مع مشرفك- لأنه قد لا يكون قراراً مناسباً لبعض العملاء الذين يشعرون باليأس الشديد.

٣. حدد المشكلة

تالياً، عليك مساعدة العميل على تحديد المشكلة قدر ما تستطيع. مهمتك كمقدم مساعدة هي اتخاذ القرار في هذه المرحلة حيال أجزاء المشكلة العملية بطبيعتها والمناسبة «لمعالجة المشكلات». يجب أن تحتوي المشكلة المحددة على عناصر يمكن التحكم بها أو التأثير فيها. قد يقول العميل أن: «الشعور بعدم القيمة» هي مشكلة يريد تغييرها، لكن هذه المشكلة كبيرة جداً وغامضة. عليك أن تساعد العميل على جعلها عملية وأكثر تحديداً. وللقيام بذلك، قد تطرح بعضاً من الأسئلة التالية (والتي يمكن أن تُستخدم أيضاً مع أمثلة أخرى).

- متى تكون هذه مشكلة بالنسبة لك؟ في أية أوضاع تحدث هذه المشكلة؟
- كيف تبدو هذه المشكلة؟ إن كنت أراقبك عندما تحدث هذه المشكلة، ماذا سأرى؟، كيف ستبدو أنت؟ ما الذي ستفعله أو ما لا تفعله؟
- كيف كانت حياتك ستختلف (مثال: الحياة اليومية) إن لم تعاني من هذه المشكلة؟

يمكن أن يكون تحديد المشكلة الخطوة الأكثر تحدياً لمقدم المساعدة. وهي خطوة من المهم أن تجيدها كونها ستحدد كيف ستعلم ما تبقى من هذه الاستراتيجية. وبالتالي نشجعك على أن تعدّ بين الجلستين ١ و ٢ كيفية مساعدة العميل على تحديد بعض المشكلات المذكورة في التقييم. يمكن أن تكون هذه مناقشة مفيدة خلال الإشراف.

٤. العصف الذهني

حالياً يتم تحديد المشكلة، عليك أن تشجع العميل على إجراء عصف ذهني أو التفكير بأكبر عدد ممكن من الحلول أو الأفكار التي يمكن أن تحل المشكلة، أو جزء منها، أو تغييرها. وإن كان ذلك ممكناً، دُون الحلول على ورقة بحيث يمكنك تذكرها كلها. وهذا سيكون مهماً عندما تصل للخطوة ٥. خذ في الاعتبار أن الحلول الممكنة قد تتضمن أيضاً نقاط القوة الموجودة أو الموارد أو الدعم الذي يحظى به العميل حالياً.

هذا ليس إسداء النصيحة

يحتاج العديد من العملاء إلى بعض المساعدة فيما يتعلق بحلول العصف الذهني، خصوصاً إن كانوا يشعرون باليأس المفرط. قد تشعر بالإغراء لإعطاء العميل حلولاً مختلفة، خاصة إن كنت تشعر بنفاذ الصبر كون العميل بطيء في القيام بذلك. على أية حال، بما أن «المعالجة المطورة للمشكلات» تعمل كبرنامج تدريبي، فمن المهم أن ترشد العميل عن طريق اقتراح أفكار عامة يمكن أن تساعد على التفكير بحلول أكثر تحديداً. على سبيل المثال: عميل يشعر بضغوط نفسي غامر بخصوص مسألة محرمة في حياته (مثال: التعرض للاعتداء الجنسي سابقاً)، يمكنك أن تشجعه على التفكير بالتحدث عن مشكلته مع شخص يثق به. وهذه طريقة أفضل لتشجيع العصف الذهني مقارنة بإخبار العميل بأن يتحدث عن المشكلة لشخص محدد مثل والدته. الهدف هنا هو مساعدة العميل في التوصل إلى أفكاره الذاتية.

احذر القيم الشخصية

تحتاج في هذه المرة أيضاً أن تكون حذراً بحيث لا تسمح لقيمك الشخصية بالتدخل. على سبيل المثال، قد لا تتفق مع المبادئ المرتبطة بالحلول المحتملة التي يفكر العميل بها (مثال: التحدث إلى مرشد ديني محدد، الغش لإتمام مهمة متعلقة بالعمل، رفض مساعدة شخص آخر)، أو ربما ترغب باقتراح حلّ يقوم على منظومة القيم الخاصة بك وليس بالعميل. من الضروري خلال «المعالجة المطورة للمشكلات» أن تضع قيمك الشخصية جانباً وتعمل على مساعدة العميل في اتخاذ قرارات تقوم على قيمه ومعتقداته الشخصية. لا تقلق فهذا صعب بالنسبة لكل مقدمي المساعدة على اختلاف صفاتهم، إلا أنه من الضروري بالنسبة إليك احترام عملائك وعدم معارضة قيمهم.

الحلول التي تحل المشكلة بالكامل

من الضروري أيضاً في هذا المرحلة ألا يقلق العميل أكثر من اللازم حيال الوصول إلى أفكار لحل المشكلة بشكل كامل وحسب. وهذا ما يعلق فيه العديد من العملاء عادة عند محاولتهم التعامل مع مسألة ما بأنفسهم. فالهدف في هذه المرحلة هو التفكير بأية حلول، بغض النظر عن فعاليتها في حل المشكلة أو حتى جزء منها. وقد تستخدم الفكاهة حتى وتقدم اقتراحات سخيفة لشرح هذه النقطة. إضافة إلى ذلك، تأكد من تذكير العميل، في حال كان يقوم بالحكم على فعالية الحلول أو يرفض أياً منها، بأنه يقوم في هذه المرحلة بمحاولة التوصل إلى أكبر عدد ممكن من الحلول وليس تقييمها.

الشعور بفقدان الأمل

قد يواجه العملاء الذين يشعرون بالاكئاب أو فقدان الأمل صعوبة في التفكير بحلول أو أفكار تغير مشكلاتهم. ويعود السبب في ذلك إلى أنهم يظنون أن ما من شيء قد يتحسن وإلى أن لديهم الكثير من الشكوك حيال قدراتهم على تغيير الوضع. يمكنك أن تستخدم عدداً من الأسئلة لتشجيع العميل على الإجابة، بما فيها:

- لطلب منه التفكير بأفكار قد تصلح لصديق في وضع مشابه، لكنه لا يشعر بالاكئاب.
- طرح سؤال عليه عن ما كان قادراً على محاولته في الماضي (بغض النظر فيما إذا نجح الأمر أم لا).
- أعط أفكاراً عامة أو غامضة- مثال: «وجد بعض الأشخاص أن الحديث إلى الآخرين يمكن أن يكون مفيداً. هل يبدو حلاً يمكنك أن تستخدمه؟ مع من قد تتحدث؟ م الذي يمكن أن تقوله أو تسأل عنه وقد يساعد على حل جزء من المشكلة؟»

5. قرر واختار

حالياً تستنفذ كل الحلول الممكنة مع العميل، يحين الوقت لمساعدته في تقييم كل حل أو الحكم عليه. ستساعد العميل على اختيار الاستراتيجيات المساعدة في التأثير على المشكلة أو معالجتها وحسب.

العواقب قصيرة وطويلة الأمد

عند تقييم الحلول، من المفيد أن نأخذ العواقب القصيرة والطويلة الأمد للقرارات المختلفة في الاعتبار. على سبيل المثال: اختيار التعامل مع ذكريات صعبة عن موت شخص محبوب بالإسراف في شرب الكحول هو حل قد يساعد العميل في التعامل مع مشاعره على المدى القصير. إلا أن هذا الحل غير مجدٍ على المدى الطويل كونه قد يسبب مشكلات أخرى. لذا لن يكون حلاً جيداً ليختاره العميل.

الحلول غير المجدية

عندما يختار العميل حلاً من الواضح أنه غير مجدٍ يمكنك أن تستخدم أسلوباً مباشراً أكثر، إن الحل غير المجدي هو حل سيسبب مشكلات كبيرة لرفاهه الجسدي أو العاطفي وكذلك لأصدقائه وأفراد أسرته أو لعمله أو حياته الاجتماعية.

على سبيل المثال: دعنا نستخدم المثال السابق عن شرب الكحول بشكل دوري لعلاج الحزن، فقد يكون ذلك فعالاً على المدى القصير إلا أن الإسراف في تناول الكحول سيسبب على الأرجح في المدى الطويل صعوبات أكثر لرفاه العميل العاطفي (مثال: يُبقي شعور الاكتئاب لدى الأشخاص) ورفاهه الجسدي (مثال: يمكن أن يؤدي إلى مشكلات في الكبد والكلية). وقد يؤدي أيضاً إلى إزعاج الأسرة والأصدقاء، ويؤثر على قدرة الشخص على العمل (مثال: أخذ إجازات من العمل بسبب شرب الكحول، وضعف التركيز في العمل بسبب الصداع المرافق). تتضمن أمثلة أخرى عن الحلول غير المجدية، العدائية الجسدية، تعاطي المخدرات أو المشاركة في أنشطة غير قانونية أو خطيرة.

الحلول القابلة للتحقيق

ينبغي مساعدة العميل على التفكير بقبالية تحقيق كل حل. فقد تكون فكرة ما فعالة جداً، لكن إن لم يستطع العميل تطبيقها بسبب قلة الموارد فلن تكون حلاً جيداً ليتم اختياره.

على سبيل المثال، حدد أحد العملاء مشكلته الرئيسة وهي عدم إيجاد عمل. عمل مقدم المساعدة معه على التفكير بحلول محددة للمشكلة. ذكر العميل في هذا النقاش أنه تلقى عرض عمل مؤخرًا وبراتب جيد. وعلى الرغم من كون ذلك حلاً جيداً للمشكلة، إلا أن العميل أدرك، بعد مزيد من النقاش، أن العمل ينطوي على مخاطر كبيرة- عليه أن يعمل في الليل في منطقة خطيرة في المدينة. ولأن لديه أسرة ناشئة، قرر العميل ألا يخطر بحياته للحصول على العمل. ولهذا السبب قرر أن هذا العمل بالذات حل غير مفيد لمشكلته. ومع ذلك قرر كل من مقدم المساعدة والعميل أنه يمكنه التحدث مع المدير وسؤاله عن ما إذا كان يوجد عمل آخر في مناطق أقل خطورة في المدينة.

عندئذ سيختار العميل الحل الأفضل (حل واحد أو مزيج من الحلول) لمشكلته.

٦. خطة العمل

أخيراً، من المهم جداً أن تقضي فترة زمنية مناسبة في مساعدة العميل على إعداد خطة عمل لتنفيذ الحل الذي تم اختياره. وتتضمن خطة العمل:

- تجزئة الحل إلى خطوات صغيرة (مثال: يشمل البحث عن عمل الحصول على معلومات عن ماهية العمل المتوفر ومعرفة المهارات المطلوبة لفرص العمل المختلفة ولبعض الوظائف مراجعة رسائل التوصية وتحديثها، وما إلى ذلك)؛
- إن مساعدة العميل لاختيار يوم ووقت محددين لتنفيذ أي من المهام سيساعده أيضاً على النجاح في إكمال هذه الخطوات. يمكنك استخدام الرزنامة (ملحق هـ) لتسجل متى سيكمل العميل خطوات خطة العمل؛
- اقتراح وسائل التذكير التي يمكن أن تساعد في التأكد من أن العميل قد أتم المهام المطلوبة (مثال: استخدام التنبيهات في الهاتف الجوال، ترتيب المهام بحيث تتزامن مع الأنشطة المجتمعية أو أوقات الوجبات، أو أن يذكره صديق أو فرد من الأسرة، كلها طرق جيدة لمساعدة العميل لإكمال المهام).

إذا اقتضى الحل التحدث إلى شخص ما ولم يشعر العميل بالثقة للقيام بذلك، قم بلعب الأدوار (أو ممارسة) هذا التفاعل مع العميل. قد تكون هذه طريقة جيدة لمساعدته على ممارسة ما سوف يقوله إن تضمنت خطته طرح سؤال أو التحدث إلى شخص ما. سيحسن ذلك من ثقته وفرص تنفيذ الخطة.

٧. المراجعة

ستقضي، في الجلسة التالية، فترة زمنية طويلة في مراجعة كيف تمت الأمور أثناء إكمال المهام المخطط لها. ناقش أية صعوبات ظهرت أثناء إكمال المهام وقم بمعالجتها، بحيث يمكن أن يمضي العميل الأسبوع التالي في تنفيذ المهام المطلوبة ثانية. إذا نجح العميل في إكمال الخطة، يمكنك التحدث عن الخطوات التالية التي يحتاج تنفيذها لمتابعة معالجة المشكلة.

المراجعة مهمة أيضاً لزيادة ثقة العميل بنفسه، وكذلك لتصله رسالة أنك تعتقد بأن إكمال هذه المهام مهم، وأنت مهتم بقدرة العميل على إنجازها. يساعد هذا الأمر في بناء العلاقة، وكذلك في إبقاء العميل مسؤولاً عن بذل الجهود لممارسة الاستراتيجيات في وقته الخاص.

لمحة عامة عن خطوات "معالجة المشكلات"

الخطوة	الوصف
١- تدوين المشكلات 	• دَوِّن المشكلات القابلة للحلّ (التي يمكن التأثير فيها أو تغييرها) وغير القابلة للحلّ (التي لا يمكن التأثير فيها أو تغييرها)
٢- اختر مشكلة ما 	• اختر أسهل مشكلة (قابلة للحلّ) للبدء بها.
٣- حددها 	• اختر عناصر المشكلة ذات الطبيعة العملية والتي يمكن التحكم بها أو التأثير فيها إلى حد ما. • اجعل تفسير المشكلة محدداً ومختصراً قدر الإمكان. • حاول ألا تضمّن أكثر من مشكلة واحدة. • إن كان للمشكلة أجزاء عديدة، قسمها وتعامل مع كل جزء على حدة.
٤- العصف الذهني 	• أولاً، شجع العميل على التفكير بأكثر عدد ممكن من الحلول للمشكلة. لا تقلق بالنسبة للحلول إن كانت جيدة أم سيئة في هذه المرحلة. • فكر بما يمكن للعميل أن يقوم به بنفسه. وفكر أيضاً بالأشخاص الذين يمكن أن يساعده في معالجة أجزاء المشكلة. • خذ بعين الاعتبار نقاط القوة الشخصية والموارد والدعم المتوفر. • حاول تشجيع العميل على التوصل إلى الأفكار بدلاً من تقديم الحلول المباشرة له (تذكر استراتيجية السؤال ماذا كان سيقول لصديق أولاً، إن شعرت بالإغراء لإسداء النصيحة)
٥- قرر واختر الاستراتيجيات المساعدة 	• اختر - من قائمة الحلول الممكنة - أكثر الحلول المجدية في التأثير على المشكلة. • للاستراتيجيات المساعدة مساوئ قليلة جداً على العملاء أو الآخرين. • يمكن تنفيذ الاستراتيجيات المساعدة (مثال: يملك شخص وسائل مالية، أو موارد أخرى أو القدرة على تنفيذ الحل). • يمكنك اختيار أكثر من حل واحد.
٦- خطة العمل 	• تطوير خطة مفصلة عن كيفية تنفيذ العميل للحلول ومتى. • ساعده كي يختار اليوم والوقت لتنفيذ ذلك. • ساعده ليختار الحلول التي سيجربها في البداية إن كان هناك أكثر من حل واحد. • ناقش الموارد التي قد يحتاجها لتنفيذ الخطة (مثال: النقود، النقل، شخص آخر، وغير ذلك). • اقترح أدوات مساعدة لتذكير العميل بتنفيذ الخطة (ملاحظات، رزنامة، خطة أنشطة تتزامن مع وجبات الطعام أو أحداث روتينية أخرى).
٧- مراجعة 	• تحدث هذه الخطوة في الجلسة التالية ، بعد أن يكون العميل قد حاول تنفيذ الخطة. • ناقش ما قام به وما هو أثر ذلك على المشكلة الأصلية. • ناقش أية صعوبات واجهها العميل في تنفيذ الخطة. • ناقش وخطط لما يمكن فعله في الأسبوع القادم للاستمرار في التأثير على المشكلة ومعالجتها، مع الأخذ بعين الاعتبار ما تم إنجازه في الأسبوع الماضي.

تقديم "معالجة المشكلات"

سنبدأ اليوم بالمشكلة التي ذكرت أنها تسبب لك القلق الأكبر. (سيمها وتحقق من رغبة العميل بالعمل على هذه المشكلة أولاً). إن نقطة البداية في أية مشكلة هي أن تقرر أي من أجزائها عملي. (قد تحتاج إلى إخبار العميل أول مرة عن ماهية الأجزاء العملية).



ستساعدك الاستراتيجية التي سأعلمك إياها اليوم في الأجزاء العملية لمشكلتك. إنها تدعى "معالجة المشكلات". وهدفنا هو أن نرى ما هي عناصر المشكلة التي يمكنك أن تؤثر فيها أو تحلها. قد لا تكون دائماً قادراً على حل المشكلة بالكامل، لكن قد يمكنك التأثير فيها أو تغيير طريقة استجابتك لها، مما يساعد في الحد من المشاعر السلبية. (حدد مشاعر العميل السلبية).

راجع بدقة كل خطوات "معالجة المشكلات" مع العميل. عليك التأكد من أنك تشرح كل خطوة بشكل واضح (استخدم النشرات الموزعة عن "معالجة المشكلات" لمساعدتك).

على سبيل المثال: يمكنك أن تقول التالي بالنسبة للخطوة ٣، حلول العصف الذهني:

عند هذه المرحلة، كل ما عليك فعله هو أن تأتي بأكثر قدر من الحلول الممكنة لهذه المشكلة بغض النظر عن ما إذا كانت أفكاراً جيدة أو سيئة. عليك أن تقرر في الخطوة التالية أي من هذه الحلول سيساعدك على حل المشكلة أكثر.



المحنة أو التهديد المستمرين

قد يكون العديد من عملائك عرضة إلى محنة أو أوضاع مهددة مستمرة، تعمل ضد قدرتهم على حل مشكلاتهم أو معالجتها. ربما يعود السبب في ذلك إلى أنه من غير الآمن لهم تنفيذ حلول معينة (أو حتى الاشتراك في استراتيجيات أخرى). عليك أن تأخذ هذا الأمر بعين الاعتبار في كل الأوقات وأن تناقش سبل التأكد من أن العميل آمن قدر الإمكان، وأن تساعد في نفس الوقت على دراسة أفكار لمعالجة مشكلاته. قد يحتاج كلاهما إلى الإقرار بأن هناك مشكلات معينة لا يمكن "حلها" من قبل العميل في الوضع الحالي (مثال: إن كان يعيش في فقر، في منطقة نزاع، الخ).

من المهم لك أيضاً أن تستمر في بحثك عن معلومات حول المخاطر الواقعية للعميل. وبكل الأحوال، من المحتمل أن وجود نوع من أنواع المخاطر. إلا أن العميل قد يبالغ في تقدير التهديدات المحتملة. إن لم تكن متأكداً فيما إذا كانت احتمالية المخاطر لنشاط معين عالية، فعليك دائماً أن تستشير مشرفك أولاً.

مثال حالة

«مها» سيدة عمرها ٣٤ سنة، تقول بأن الصعوبة الأساسية التي تواجهها هي علاقتها مع زوجها. أخبرتها مقدم المساعدة أن زوجها قد خسر عمله مؤخراً وأصبح يعاني من الضغط النفسي والغضب منذ ذلك الحين بشكل خاص. وقد سبب هذا الكثير من الضغط على علاقتهما وبدأت «مها» بالشعور باليأس الشديد بخصوص هذا الوضع. فهما يتشاجران كل يوم تقريباً. كما يؤثر ذلك على مزاجها أيضاً وتقول بأنها تشعر بالحزن العميق معظم الأيام ولديها الكثير من الصعوبات حيال القيام بأشياء اعتادت القيام بها سابقاً. وعلى وجه الخصوص، لم تعد ترى أصدقاءها مؤخراً، ويعود ذلك إلى أنها لم تعد تشعر بالرغبة في ذلك إلى حد ما، ولأنها محزنة من المشكلات التي تعانيها أيضاً.

ناقشت «مها» ومقدم المساعدة جميع المشكلات التي ذكرتها في التقييم وقررت أن مشكلة الشجار مع زوجها هي أهم مشكلة وأكثر مشكلة قابلة للحل. قررًا اختيار هذه المشكلة لأنها كانت تسبب لها الكثير من الصعوبات، لم يكن لديها مشكلة أسهل تريد أن تتعامل معها. أما المشكلات التي اعتبرها هامة لكنها غير قابلة للحل تضمنت حصول زوجها على فرصة عمل جديد وإيقاف زوجها عن الشعور بالضغط النفسي والغضب. لم ترى أن أيًا من مشكلاتها غير هامة، لذا لم يتم ملء هذه القائمة.

نفذت «مها» استراتيجية «معالجة المشكلات» مع مقدم المساعدة، على الرغم من أنها واجهت صعوبة في العصف الذهني للحلول المحتملة في البداية، إلا أنها عملت سوية مع مقدم المساعدة- انظر إلى ورقة عمل «معالجة المشكلات» في الصفحة التالية.

مشكلات غير قابلة للحل	مشكلات قابلة للحل
الحصول على عمل لزوجي والتخفيف من غضبه	تخفيف الشجار مع زوجي وتحسين مزاجي المنخفض
الشجار اليومي مع زوجي	اختيار مشكلة لها حل؟
أود أن أخفض عدد مرات الجدل مع زوجي. نحن نتشاجر يوميًا في الوقت الحالي.	تحديد المشكلة
- لا أفعل شيئًا. أنتظر حصوله على عمل لأرى إن كانت ستتحسن المشكلة. - أخبره أنه يحتاج إلى مقابلة أحد وجهاء المجتمع المحلي للمساعدة. - أخبره أن يجتهد أكثر للحصول على عمل. - يمكن أن أبحث عن طريقة للحصول على المال. - أتحدث مع أصدقائي عن المشكلات- أطلب منهم النصيحة. - أطلب النصيحة من والدي. - أخبر زوجي بأنني لست سعيدة. - أتركه.	الطرق الممكنة لمعالجة المشكلة (كيف يمكن أن أحل المشكلة أو أحد منها؟)
- أتحدث مع أصدقائي عن المشكلة. أتحدث مع «ندي» (صديقة موثوقة) عن المشكلة. - كان لديها مشكلة مشابهة مع زوجها وعلى الأغلب ستفهم وضعي. - أطلب النصيحة من والدي. أذكر المشكلة بإيجاز وأسألها ما عليّ فعله. - أخبر زوجي أنني لست سعيدة.	حلول مساعدة
الثلاثاء: أزور «ندي» (صديقة موثوقة) في الساعة العاشرة صباحاً بعد اصطحاب الأطفال للمدرسة. أتحدث معها عن مشكلة الشجار مع زوجي. الخميس: عند زيارة والدي، أذكر لها أن لدي بعض المشكلات مع زوجي. أسألها عما كانت لتفعله لو كانت في مكاني. صباح السبت: الزوج في المنزل. أخبره بأنني لا أشعر بالسعادة لأننا نتشاجر كثيراً. انتظر رده.	الخطوة
	(كيفية تطبيق الحل الذي تم اختياره)
	مراجعة
	(بعد إتمام الخطوة)

كتبت «مها» بعض الملاحظات لتذكير نفسها بإكمال الخطوة خلال الأسبوع القادم. ولدى عودتها إلى الجلسة التالية كانت قد أكملت مهامها. سُجلت مراجعتها في آخر صف من الجدول (المذكور أدناه).

- كانت «آن» داعمة جداً. على الرغم من أنه لم يكن لديها أية نصيحة جديدة، لكن الحديث معها كان مفيداً. شعرت بحال أفضل بعد ذلك وتحسن مزاجي قليلاً. كما أعطاني الحديث عن أمور أخرى راحة من الشعور بالحزن طيلة الوقت. - قالت والدي أن عليّ أن أتحدث مع زوجي لكن يجب أن أتفهم إحباطه ولا ألومه على خسارته لعمله. ساعدتني على التدرب على كيفية التحدث إليه، فشعرت بمزيد من الثقة. - تحدثت مع زوجي في المساء لأنني شعرت بالثقة لمفاتحته بالموضوع. اتفق معي، لكننا لا نزال غير متأكدين مما يجب القيام به بهذا الشأن. - لا زلنا نتشاجر مرتين في الأسبوع، لكن هذا العدد أقل من قبل وأصبحنا أفضل في مناقشة المشكلات فيما بعد بسبب المحادثة السابقة التي أجريناها.	مراجعة
	(بعد إتمام الخطوة)

في هذا المثال، لم تحلّ "مها" مشكلتها (الشجار مع زوجها) بشكل نهائي، ولكنها حدّت منها بعض الشيء. كان لأفعالها تأثير في تبعات هذه المشكلة. بمعنى آخر: تأثير الشجار على مزاجها - لقد حسنت مزاجها بالتحدث مع صديقة موثوقة. قام مقدم المساعدة، في نفس الجلسة، باستخدام هذه المعلومة للتأكيد على الأساس المنطقي لـ "الانطلاق والاستمرار" (انظر الفصل ٨). وهذا ساعد "مها" كثيراً في العودة للأنشطة التي توقفت عن أدائها، مما حسن مزاجها أكثر.

تناقشت "مها" مع مقدم المساعدة، في نفس الجلسة، كيف يمكنها الاستمرار بمعالجة المشكلة مع زوجها. راجعا الحلول المحتملة السابقة التي نتجت عن العصف الذهني لمعرفة إن كان أي منها مفيد لتتم تجربته في الأسبوع التالي. كما قاما بعصف ذهني لبعض الحلول الجديدة التي قد تكون مفيدة (بكلام آخر، بحثا في عملية "معالجة المشكلات" من جديد، من الخطوة ٣).

في الأسبوع التالي، كان من المقرر أن تتحدث "مها" مع زوجها أكثر عن شجارهما. قررت بأن ممارسة استراتيجية "معالجة المشكلات" مع زوجها ستكون فكرة جيدة. ويمكنهما، بشكل خاص، أن يحاولا القيام بعصف ذهني سوية لمعرفة الحلول الممكنة لمشكلة الشجار الزائد. بهذه الطريقة كانا يتشاركان المشكلة، بدلاً من أن تحاول "مها" معالجتها بمفردها.

تعلمت في هذا الفصل

- ما أنواع المشكلات التي تناسبها هذه الاستراتيجية
- خطوات «معالجة المشكلات»
- كيفية تقديم «معالجة المشكلات» لعملائك
- كيفية معالجة صعوبات محددة تنشأ مع هذه الاستراتيجية

الفصل ٨

الانطلاق والاستمرار

أوراق العمل ما هي أوراق العمل المرتبطة بهذا الفصل؟	الجلسة بأي جلسة يرتبط هذا الفصل؟	تعلم ما الذي ستتعلمه في هذا الفصل؟
• نشرة «الانطلاق والاستمرار» - ملحق هـ • رزنامة الأنشطة - ملحق هـ	• الجلسات ٣-٤ • تخصيص ٣٥ دقيقة لتقديم هذه الاستراتيجية في الجلسة ٣ • تخصيص ٢٠ دقيقة للمراجعة في الجلسة ٤	• ما أنواع المشكلات التي تُستخدم فيها هذه الاستراتيجية • كيفية تقديم «الانطلاق والاستمرار» • أمثلة عن الأنشطة المختلفة لتشجيع العملاء على الاشتراك بها

خلفية

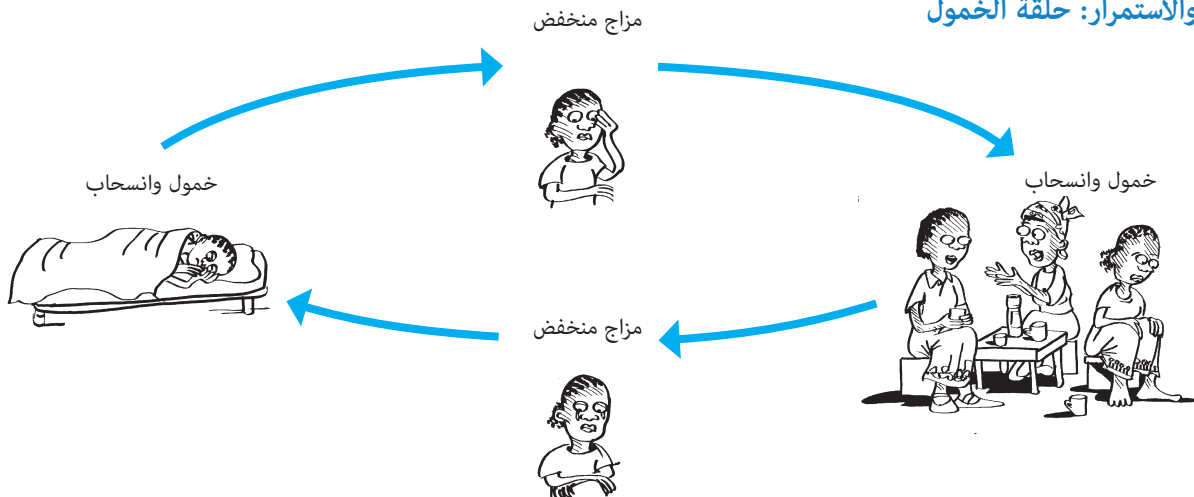
يعاني العديد من الأشخاص أعراض الاكتئاب عند وجود محنة. وقد تختلف هذه الأعراض باختلاف الناس. لكن الأعراض الاكتئابية الشائعة تشمل بالعموم مشاعر مثل التعب بسرعة واليأس ومزاج منخفض مستمر وفقدان الدافع أو فقدان الاستمتاع بالأنشطة التي كانت تسعد المرء عادةً. علاوة على ذلك، غالباً ما يكون لدى الناس شكاوى جسدية عديدة (مثال: الصداع والألم). ومراراً، يستجيب العديد من الناس بالانسحاب من أنشطتهم المعتادة. وهذا شائع أيضاً لدى الناس الذين خبروا أحداثاً صادمة أو حزناً يتعلق بفقدان شخص عزيز، أو فقدان عمل أو ممتلكات ذات معنى بالنسبة لهم.

وتتضمن أنواع الأنشطة التي يتوقف الناس غالباً عن القيام بها أو التخفيف منها ما يلي:

- الأحداث السارة (مثال: الأنشطة التي كانوا يستمتعون بها)؛
- المناسبات الاجتماعية؛
- الأنشطة الأساسية للحياة اليومية وتتضمن:
 - الواجبات المنزلية (مثال: التنظيف، ترتيب المنزل، شراء الطعام وتحضيره، مهام رعاية الأطفال)؛
 - الواجبات الوظيفية (مثال: انخفاض النشاط في العمل أو في الحالات الشديدة عدم الذهاب إلى العمل بشكل منتظم أو الانقطاع عنه)؛
 - العناية بالذات (مثال: النهوض من السرير، الاستحمام بشكل دوري، تغيير الملابس وتناول الوجبات بانتظام).

ومرور الزمن سيؤثر هؤلاء الناس حلقة من الخمول والمزاج المنخفض. ويعود هذا غالباً إلى أن العميل الذي يشعر بمزاج منخفض سيقول: «سأقوم بعمل كذا عندما أشعر برغبة بذلك». ولسوء الحظ، يسبب الانسحاب من هذه الأنشطة استمرار انخفاض المزاج. وكلما زاد انخفاض مزاج المرء تزداد صعوبة القيام بالأعمال مجدداً.

الانطلاق والاستمرار: حلقة الخمول



وتهدف استراتيجية "الانطلاق والاستمرار" إلى كسر هذه الحلقة وتحسين مزاج العميل عن طريق تشجيعه على المشاركة مجدداً في الأنشطة المبهجة والمركزة على أداء المهام على الرغم من مزاجهم.^٤ وعليك أن توصل للعملاء بأنهم بحاجة إلى "العمل أولاً ومن ثم يأتي الدافع أو المشاعر الإيجابية"، بدلاً من الانتظار حتى يشعروا بالتحفيز قبل أن يبدأوا النشاط.

ولأنه من المحتمل أن يشعر العملاء بأنهم لا يستطيعون المشاركة في نشاط ما أو ليس لديهم حافز كبير لعمله، فمن المهم أن تضع أهدافاً صغيرة جداً لكي ينجزها العميل. إن هذه الاستراتيجية، حيث يختبر العميل فيها بعض النجاح في عمل شيء صغير من مهمة ما، مفيدة حقاً لتحسين مزاجه، وإحساسه بالإنجاز والثقة. ولذلك فمن الهام أن تعد مهمة بأفضل ما يمكنك بطريقة ترمي إلى إحراز بعض النجاح. إن اختيار المهام البسيطة وتقسيمها إلى خطوات صغيرة هي طريقة للتأكد من أنها ستكون ناجحة.

مثال حالة:

عميل لم يعد يشارك في حدث مجتمعي كان يستمتع به سابقاً. يجري الحدث ثلاث مرات في الأسبوع. اقترح مقدم المساعدة للعميل أن يبدأ بالذهاب إلى مكان الحدث مع صديق، لكن من دون مشاركة فعلية في الحدث (بكلام آخر، يراقب فقط). ومن ثم يمكن للعميل أن يبدأ بالحضور مرات أكثر في الأسبوع ببطء مع زيادة مشاركته في الحدث.

في حالات أكثر شدة من الخمول والاكتئاب، قد تحتاج إلى تقسيم المهام إلى خطوات صغيرة جداً. يجد العديد من العملاء أن بدء المهمة هو الجزء الأصعب، لكن حالما يبدأون، يمكنهم الاستمرار بالمهمة وربما إكمال جزء أكبر مما خطط له. لهذا السبب فإن اقتراح مهمة أولى بسيطة وسهلة على العميل قد تساعد على البدء.

مثال حالة:

قررت عميلة أن تقوم بغسل الملابس خلال الأسبوع القادم. كانت تشعر بالتعب الشديد والحزن واعتقدت بأن المهمة كانت كبيرة، ونتيجة لذلك لم تقم بأي غسل. اقترح مقدم المساعدة تقسيم المهمة إلى خطوات صغيرة - جمع الملابس المتسخة والتي تحتاج إلى غسل في يوم واحد وتصنيف الملابس إلى أكوام مختلفة في يوم آخر، ومن ثم اختيار كومة واحدة من الملابس للبدء بها بهدف غسل قطعة واحدة من الملابس كل يوم.

عندما يكون الدافع أو المزاج منخفضاً، على وجه الخصوص، قد يستفيد الشخص من تطوير روتين معين أو التخطيط لأنشطة في موعد محدد من اليوم. قم بمساعدة العميل على اختيار وقت ويوم يكون فيه أقل انشغالاً وأقل تعب أو يأس (مثال: في الصباح عندما يذهب الأطفال إلى المدرسة). ربما يكون استخدام ورقة عمل الرزنامة (انظر الملحق هـ) مفيداً في تسجيل هذه المعلومات للعميل ليأخذها للمنزل. وقد يكون استخدام وسائل تذكير أخرى مفيداً أيضاً: على سبيل المثال، استخدام التنبيهات على هاتف العميل، مطابقة المهام مع الأنشطة المجتمعية أو أوقات الوجبات أو أن يقوم صديق أو فرد من الأسرة بتذكيره. وهذه كلها طرق جيدة لمساعدة العميل على إتمام مهامه.

شرح «الانطلاق والاستمرار» للعميل

ككل الاستراتيجيات التي قدمتها، من المهم أن تشرح للعميل أن «الانطلاق والاستمرار» استراتيجية فعالة ومهمة للرفاه العاطفي. إن الشرح الجيد مهم، خاصة إذا كان العميل قد حاول زيادة نشاطه في الماضي ولم يفلح. يمكن أن يستغرق إقناع العميل بالمحاولة ثانية بعض الوقت. وغالباً ما يعود الفشل إلى أن العميل قد حدد أهدافاً طموحة جداً وصعبة الإكمال. ونتيجة لذلك، فمن المهم جداً عند تقديم شرح ما للعميل أن يصله دفئك وتفهمك لمخاوفه، حتى وإن كانت إحدى هذه المخاوف عدم الإيمان بهذه الاستراتيجية. تذكر أن تؤكد للعميل أنه لن يخسر شيئاً بمحاولته أن يصبح نشطاً أكثر.

إشراك الأسرة أو الأصدقاء

تذكر أنه إذا رغب العميل بوجود فرد من الأسرة أو صديق موثوق عند تقديم استراتيجية «الانطلاق والاستمرار»، فعليك أن تدعوه. فقد يكون هذا مفيداً، خصوصاً إذا كان يمكن لهذا الصديق أو الفرد مساعدة العميل على المشاركة في مهامه وأنشطته.

١. تقديم حلقة الخمول

عند تقديم استراتيجية «الانطلاق والاستمرار» تأكد من ربط المعلومات العامة بمشكلات العميل المحددة. وبالأخص، تحدث عن كيف ترى أن مشكلات العميل تساهم في انسحابه الحالي من أنشطة محددة. إضافة إلى ذلك أبرز للعميل نشرة «الانطلاق والاستمرار» (الملحق هـ) عند شرح الحلقة.

فيما يلي مقدمة نموذجية. قد ترغب بإضافة معلومات محددة وذات صلة بالعميل، أو بتضمين معلومات أكثر تحديداً بعد إعطاء هذه المقدمة. (مثال: ما فهمته الآن بناء عن ما ذكرته لي هو أنك توقفت عن القيام ب.....). إنها مسألة تعود لشعورك بالراحة والثقة.

من الشائع جداً للناس الذين يتعرضون للمصاعب، والفقدان وأحداث حياتية ضاغطة أن يشهدوا تغيرات في مزاجهم وأن يتعبوا بسهولة. ومع مرور الزمن إن لم يتحسن مزاج المرء، فإنه غالباً ما يبدأ بالشعور بفقدان الطاقة والدافع لعمل الأشياء التي كان يقوم بها بسهولة عادة. كما أنه أنه لم يعد يستمتع بالأنشطة التي كانت تُضفي عليه البهجة والسرور سابقاً. يمكن أن يُنشئ هذا الأمر حلقة يبدأ فيها مزاج المرء بالانخفاض، مما يؤدي إلى مزيد من الانسحاب من الأنشطة وينتج عن ذلك مزيد من الانخفاض في المزاج وهكذا دواليك. (ارسم هذه الحلقة للعميل، كما وردت أعلاه).

نسمي هذه الحلقة حلقة الخمول. ولسوء الحظ، فإن هذه الحلقة تُبقيك عالقاً في مزاجك المنخفض أو حزنك. وغالباً ما يفكر المرء: «سأبدأ بعمل الأشياء من جديد عندما يتحسن شعوري». أو يعتقد أن الشعور بالحيوية سيجعله يقوم بالأنشطة، إلا أن القيام بالأنشطة في الواقع هو ما يؤدي إلى الشعور بالحيوية. لذلك لا يبدأ العديد من الناس بالشعور بالتحسن حتى يقوم بالأنشطة. ولكسر هذه الحلقة، عليك أن تبدأ بعمل الأشياء مجدداً، على الرغم من عدم رغبتك بذلك. تذكر أن العديد من الناس لا يبدوون بالشعور بالتحسن إلا بعد أن يقوموا بالأنشطة.

إن بدء النشاط هو الأصعب بالنسبة للعديد من الناس، لكنني أؤكد لك أنهم حاملوا يبدوون بالقيام بالأنشطة يسهل عليهم الاستمرار.^{١٥}



مثال حالة:

عميل لديه مشاعر مفرطة من اليأس تتعلق بالبطالة والفقر ومعدلات العنف العالية في مجتمعه، مما جعل خروج أسرته من المنزل خطراً. وكان غالباً ما يقول في جلساته: «لن تتحسن الحياة أبداً. لا أستطيع عمل أي شيء لأغير هذا؛ سيكبر أطفالي مع الفقر لأنني لا أستطيع تغيير أي شيء». لقد بدأ بالانسحاب من أسرته بشكل ملحوظ بسبب شعوره بعدم الفائدة والذنب كونه لا يستطيع تقديم حياة أفضل لهم.

قال مقدم المساعدة له: «يبدو هذا الوضع صعباً عليك وعلى أسرته. وأعتقد أنه من المفهوم إلى حد ما أن تشعر باليأس بشأن ذلك، إضافة إلى الانزعاج لتأثيره المحتمل على أطفالك. لكنني أرى أيضاً كيف أن هذه المشاعر قد تُبقيك عالقاً في هذا الوضع لأنها قوية جداً. وعلى الرغم من كونك لا تستطيع تغيير كامل مشكلة الفقر والعنف في مجتمعك، إلا أن هناك أشياء صغيرة يمكنك فعلها للمساعدة في تحسين وضعك ومزاجك. وبالتالي، عندما تتغير الأوضاع يمكنك العمل عليها، لأنك ستشعر بإيجابية أكثر عندئذ. على سبيل المثال، إن قيامك بخطوات صغيرة للانطلاق الآن ستسهل عليك إيجاد طريقة لكسب لقمة العيش إن توفرت الفرصة. قد يصعب عليك جداً العمل على مثل هذه الفرصة عندما تشعر باليأس وعدم الفائدة.

«إن مشاعر اليأس وعدم الفائدة هذه شائعة بين الناس الذين يعيشون في ظروف مشابهة لظروفك. كما أنه من الشائع أيضاً أن يبدأ الناس بالانسحاب من أنشطتهم المعتادة مثل القيام بالأشياء التي كان يستمتعون بالقيام بها مع أسرهم لأنهم متعبون أو يشعرون بشعور سلبي. لكن ومرار الوقت تتطور حلقة من الخمول وتجعل مزاجك يزداد سوءاً، وبالتالي تشعر بالاكتئاب أو عدم القدرة على العمل بطريقة إيجابية تجاه مشكلاتك العملية. أود أن أتحدث معك الآن بخصوص استراتيجية تهدف إلى زيادة نشاطك مجدداً بحيث يتحسن مزاجك ومشاعر التعب لديك. كما قد تجد أيضاً أنك أكثر قدرة على مواجهة هذه المشكلات العملية الصعبة حالما تبدأ بهذه الاستراتيجية».

٢. حدد الأنشطة التي يمكن للعميل أن يبدأ العمل بها من جديد

بالنسبة لهذه الخطوة، يمكنك استخدام أمثلة من مربعات الأنشطة المدرجة أدناه. امضِ بعض الوقت في تحديد نشاط ممتع واحد على الأقل (أي نشاط من المربعات الثلاثة الأولى) ومهمة واحدة على الأقل (أي نشاط من المربعين الأخيرين). يمكن أن يكون النشاط السار أي شيء ممتع اعتاد العميل على القيام به لكنه توقف عن القيام به بعد ذلك (مثال: اللعب مع أطفاله). تتضمن المهام الأساسية للحياة اليومية دفع الفواتير، التسوق من أجل تحضير الطعام، الغسيل، تناول الطعام وغير ذلك. إن وجود توازن بين الأنشطة التي تمنح السعادة للعميل وتلك التي تحسن شعوره بالإنجاز يمكن أن يكون مفيداً جداً لتحسين مزاجه. احرص على الحفاظ على هذا التوازن. وبعبارة أخرى، حاول تجنب مشاركة العميل في جزء الأحداث السارة فقط ما لم يكن قد أصبح مستعداً للقيام بالمهام اليومية من دون صعوبة.

قد يكون لدى العديد من العملاء اقتراحات عن الأنشطة التي يودون المشاركة بها مجدداً، وقد تكون أنشطة جلبت لهم السعادة أو الطمأنينة في السابق، وساعدتهم على معالجة الألم والشعور بأنهم أنجزوا شيئاً ما. ومع ذلك إن احتاج العميل بعض المساعدة في تحديد الأنشطة، اعطه أمثلة من المربعات المدرجة أدناه أو أنشطة تعتبرها مناسبة له.

يعود القرار لك وللعميل بشأن عدد الأنشطة التي يمكن للعميل أن يعالجها خلال أسبوع. لكن عليك أن تتأكد، قدر المستطاع، من أن العميل سيحقق بعض النجاح بحيث يمكنه زيادة ثقته بنفسه. إن كان من غير المرجح أن يكون العميل قادراً على معالجة نشاطين، اختر النشاط (الممتع أو المرتكز على أداء المهام) الذي سيحدث الفرق الأكبر لديه. وقد يقرر العميل بنفسه فيما إذا كان هناك شيء يريد حقاً البدء به مجدداً بانتظام، أو يوجد نشاط تعتقد أنه سيكون مفيداً جداً لمزاج العميل أو لمشكلات عملية أخرى إن شارك به مجدداً. (مثال: قد يقلل اللعب مع الأطفال من مشكلة حدها العميل بخصوص طفل متطلب جداً لاهتمامه).

وقد تجد أن العميل يقوم باختيار بعض الأنشطة التي تتضمن استراتيجيات أخرى، مثل زيارة الأصدقاء (تعزيز الدعم الاجتماعي) أو إبطاء التنفس (معالجة الضغط النفسي). يمكن أن يكون هذا الأمر مفيداً جداً.

عند التفكير بأشياء اعتدت القيام بها قبل أن تشعر بهذه الطريقة، ما هو النشاط السار أو الممتع الذي يمكنك البدء به مجدداً أو القيام به مراراً؟ وعند التفكير بالوقت الذي كنت تشعر فيه بحال أفضل، ما هي المهمة التي كنت تقوم بها بشكل منتظم في المنزل أو في العمل ولم تعد تقوم بها أو تقوم بها بشكل أقل؟ عظيم، إذاً سنمضي بعض الوقت الآن في ترتيب جدولة لهذه المهام لكي تبدأ بالقيام بها مجدداً خلال الأسبوع القادم.



٣. تقسيم المهمة إلى خطوات أصغر

من المهم إن كان لدى العميل مزاج منخفض أو نقص في الطاقة أو حزن أن نقسم المهمة الشاملة إلى خطوات أصغر وقابلية أكثر للمعالجة. تذكر أن الهدف هو ألا يشعر العميل بأن المهمة فوق طاقته وأن تتأكد من أنه سيحقق بعض النجاح في إكمال المهمة. وهذا سيعزز ثقته بنفسه ويبدأ بالتأثير في مزاجه.

على سبيل المثال: قد يبدو "تنظيف الشقة أو الكوخ" مهمة كبيرة. إن تقسيم هذه المهمة عن طريق اختيار أقسام من الشقة أو الكوخ لتنظيفها (مثال: مكان الطهي، مكان النوم وهكذا) يسهل على العميل التعامل معها وإنجازها.

٤. جدولة المهام

استخدم اسلوباً محدداً جداً مع العميل عندما يتعلق الأمر باختيار يوم وزمان النشاط الذي يخطط للقيام به، وكتب هذه المعلومة على ورقة عمل "الانطلاق والاستمرار". يمكنك البدء بالأهداف الصغيرة فقط، مثل إكمال النشاط مرة في الأسبوع القادم. إن استخدام وسائل التذكير قد يكون طريقة مفيدة للتأكد من إكمال العميل للمهام المطلوبة. على سبيل المثال، من المفيد استخدام التنبيهات على هاتفه (إن كان يملك واحداً)، أو مطابقة المهام مع الأنشطة المجتمعية أو أوقات الوجبات، أو الطلب من صديق أو فرد من الأسرة تذكيره. يمكنك أن تجد أنه من المفيد أيضاً استخدام ورقة عمل الرزنامة لمساعدة العميل على تذكر إكمال نشاطه أو مهمته.

اقتراحات " الانطلاق والاستمرار "

ضع جدولاً زمنياً لنفسك

- تناول وجبة أو طعام مفضل
- قراءة كتاب
- الاسترخاء والتأمل
- الصلاة
- الطهي
- الاستماع للموسيقى
- الغناء أو عزف الموسيقى
- الرقص
- ممارسة بعض الفنون (مثال: رسم، تلوين)
- قراءة المجلات أو الصحف
- قطف الزهور أو ترتيبها
- كتابة قصيدة أو مقال أو قصة
- زيارة مكان لطيف
- النظر إلى الصور القديمة
- الحياكة أو النسج
- اصطياد السمك

تواصل

- زيارة أفراد الأسرة أو صديق (من أجل تناول وجبة أو القيام بنشاط)
- زيارة كنيسة أو جامع أو معبد محلي أو الانضمام إلى أحدها
- الاتصال أو التحدث مع صديق أو جار أو فرد من الأسرة
- دعوة جار لتناول فنان من القهوة أو الشاي أو المشاركة في الطعام
- الانضمام إلى تجمعات المجتمع المحلي
- صنع هدية لشخص ما.
- لعب لعبة مع الأسرة أو مع أحد الجيران

اعتني بنفسك

- النهوض من السرير يومياً حسب المعتاد
- الاستحمام
- تبديل الملابس
- تمشيط الشعر

قم بنشاط

- المشي وحيداً أو مع أصدقاء أو الأسرة
- تجربة نشاط لم يُجرب من قبل.
- النزول من الحافلة قبل موقف واحد من الموقف المعتاد.
- الرقص
- اللعب بنشاط مع الأطفال

- غسل الملابس
- مسح الأرض (اختيار مكان واحد)
- ترتيب الأسرة
- التسوق من أجل تحضير الطعام والحاجيات الأخرى
- ترتيب أماكن في المنزل (اختيار مكان واحد في المنزل وليس كله)
- طهي وجبة
- أنشطة رعاية الطفل - قدم تفاصيل:-----
- تصليح الملابس
- دفع الفواتير
- قراءة البريد
- العمل في المزرعة
- مساعدة الأطفال بالعمل المدرسي
- بناء أو إصلاح هيكل المبنى أو الأثاث أو جزء من المنزل وغير ذلك.
- واجبات العمل (مهام كسب العيش) - قدم تفاصيل:-----
- المهام التي تطلبها منظمة مجتمعية (أو ما شابه) - قدم تفاصيل:-----

الحزن والفقدان

إن الحزن تجربة فردية جداً. يحزن الناس لوفاة أحبائهم أو فقدان أشياء أخرى (مثال: منازلهم، عملهم، ممتلكاتهم) بطرق مختلفة ولفترات زمنية مختلفة. ومع ذلك، غالباً ما يكون هناك بعض أوجه الشبه في المشكلات العاطفية التي يصفها الناس عندما يواجهون فقدان شخص محبوب. على سبيل المثال: من الشائع جداً للعملاء أن يختبروا الضيق النفسي الذي يبدو مشابهاً للاكتئاب - تدني الحالة المزاجية باستمرار، عدم الاستمتاع بالأشياء بنفس المقدار الذي كانوا يستمتعون به سابقاً، الانسحاب أو عزل أنفسهم عن الآخرين، فقدان الطاقة وغير ذلك.

تتلاشى هذه المشكلات العاطفية بمرور الوقت عند معظم الناس. ومن المتوقع أن يعود الناس في بعض المجتمعات لحياتهم الطبيعية بغضون شهر وفي مجتمعات أخرى بغضون سنة أو أكثر. إلا أن هذا الأمر غير محدد في مجتمعات أخرى كثيرة. وفي معظم الحالات، يبدأ الناس بالعودة إلى طبيعتهم خلال الأشهر الستة الأولى من الفقدان. إن عدم تدخل هذه المشكلات العاطفية بعملهم في الحياة لا يعني بالضرورة أنهم توقفوا عن الشعور بالحزن، (مثال: الذهاب للعمل، خلق صداقات و ما إلى ذلك). إلى ذلك، يمكن أن تستمر هذه المشكلات بالنسبة لمجموعة أخرى من الناس.

إن "الانطلاق والاستمرار" (مع تعزيز الدعم الاجتماعي) هو استراتيجية مناسبة للاستخدام مع عميل حزين عندما تتدخل مشكلاته العاطفية وانسحابه من الأنشطة المعتادة والروتين في أدائه الوظيفي المتوقع. إلا أنه عليك ألا تستخدمها إذا كان الانسحاب أو نقص النشاط جزء من فترة حداد ملائمة من الناحية الثقافية.

- ما هي أنواع المشكلات التي تساعد فيها «الانطلاق والاستمرار»

- كيفية تقديم هذه الاستراتيجية للعملاء

- كيفية تقسيم الأنشطة الكبيرة مع العملاء

تعلمت في هذا الفصل

الفصل ٩

تعزيز الدعم الاجتماعي

أوراق العمل ما هي أوراق العمل المرتبطة بهذا الفصل؟	الجلسة بأي جلسة يرتبط هذا الفصل؟	تعلم ما الذي ستتعلمه في هذا الفصل؟
• نشرة «تعزيز الدعم الاجتماعي» - ملحق هـ • رزنامة الأنشطة - ملحق هـ	• الجلسة ٤ • تخصيص ٣٠ دقيقة لتقديم هذه الاستراتيجية.	• ماذا يعني «تعزيز الدعم الاجتماعي» • كيفية تقديم هذه الاستراتيجية للعملاء • كيفية تشجيع العملاء على «تعزيز الدعم الاجتماعي»

خلفية

يميل الناس عادة إلى التأقلم بشكل أفضل عندما يكون لديهم شبكات دعم اجتماعي جيدة (بمعنى آخر أصدقاء، أفراد من الأسرة، مجموعات مجتمعية أو دينية، مجموعات دعم صحة نفسية وغيرهم ممن يقدمون الرعاية والدعم). لا يحتاج الشخص بالضرورة إلى الكثير من أنواع الدعم الاجتماعي، لكنه يحتاج إلى شخص يمكن أن يساعده. وبشكل أدق، يجب أن يكون شخصاً يلبي حاجات العميل.

في بعض الأحيان، يمكن أن تؤثر المشكلات العاطفية في قدرة العميل على الحصول على الدعم عندما يحتاجه. ويعتبر الحزن حالة خاصة بينما يمكن أن تكون العزلة شائعة. ويعود السبب في ذلك إلى اعتقاد الكثير من الأشخاص الحزينين بأنهم لا يستطيعون قضاء وقتٍ مع الآخرين لأن ذلك لم يعد له معنى بدون وجود أحبائهم حولهم أو أن لا أحد يفهم ما يختبرونه. وقد يتوقون إلى الشخص المتوفى أو يفكرون به باستمرار. يمكن أن تصيبهم مشكلات مشابهة للاكتئاب مثل المزاج المنخفض وفقدان الطاقة ونقص في الاستمتاع بالأنشطة.

ومع مرور الوقت يمكن للعزلة أن تدمر الرفاه العاطفي للعميل. قد يكون لقضاء وقت في التركيز على مساعدة العميل لتعزيز دعمه الاجتماعي أثر كبير على حالته العاطفية العامة وأدائه الوظيفي.

يمكن أن يعني «تعزيز الدعم الاجتماعي» الكثير من الأشياء المختلفة لأشخاص مختلفين. تتضمن الأشكال المختلفة للدعم:

- ١- وجود صديق أو فرد من الأسرة يستمع إلى مخاوف الشخص وعواطفه ويشجعها بدلاً من رفضها وعدم إظهار أي اهتمام تجاهها؛
- ٢- الاتصال مع جهة تزود الشخص بالمعلومات المناسبة والضرورية والدعم؛
- ٣- الحصول على المساعدة لإكمال مهمة صعبة أو التزويد بطريقة لإكمال مهمة ما. (مثال: القيادة بهم إلى مكان ما، استعارة شيء منهم، الخ)؛
- ٤- تهمية الوقت مع الآخرين لكن ليس بالضرورة للتحدث عن المشكلات (مثال: مشاركة وجبة طعام)؛
- ٥- مساعدة أشخاص آخرين (من دون نسيان رعاية الذات)؛

عندما لا يكون لدى العملاء أي دعم، فعليك أن تساعدهم في التواصل مع بعض أشكال الدعم، مثل صديق موثوق أو فرد من الأسرة أو الخدمة المجتمعية (مثال: منظمة مجتمعية). وإذا كان لدى العملاء شبكات دعم لكن لا يبدو أنهم يستخدمونها، فعليك أن تناقشهم في كيفية الاستخدام الأفضل لها. على سبيل المثال: عميلة شاركت في مجموعة دعم نسائية في مجتمعها ذات مرة لكنها لم تستمر لأنها شعرت بأنها متعبة كثيراً، يمكن أن تشجعها على العودة إلى المجموعة مجدداً. أو يمكنك أن تشجع عميلاً على الاتصال بصديق موثوق.

في الختام، إن بدا أن لدى العملاء شبكات دعم غير مفيدة، يمكن مناقشة هذا الأمر معهم ومساعدتهم إلى إيجاد دعم مناسب ومفيد من شبكات جديدة أو مختلفة. على سبيل المثال، قد يخبر فرد من الأسرة العميل بأن مشكلته ليست سيئة كمشكلته الخاصة. عليك أن تشجع هذا العميل على التفكير بجدوى مشاركة المعلومات مع هذا الشخص، وإن كان هناك شخص آخر يمكنه التحدث إليه وهو شخص قد يحترم مخاوفه ويشجعها.

الثقة

إن وجود شخص موثوق أو جمعية يمكن للعمل أن يحصل منها على الدعم هو أمر جوهري لهذه الاستراتيجية. حتى إن الثقة تكون أكثر أهمية عندما تشجع عميلاً على مشاركة مشكلاته مع الآخرين. فالثقة شيء يتطور تدريجياً شخص ما مع مرور الوقت. إما أن تثق بشخص ما لتحديثه عن خصوصياتك أو لا تثق به على الإطلاق. على سبيل المثال، قد تبدأ بمشاركة جزء من المعلومات عن نفسك. إن وجدت أن الشخص قد أخبر هذه المعلومة للعديد من الأشخاص، فهذا مؤشر وجيه على أنه غير جدير بالثقة. لكن إذا احتفظ بالمعلومات على أنها سر، فقد تشاركه شيئاً ما أكثر خصوصية في المرة القادمة. وقد تشاركه المزيد من المعلومات الشخصية في كل مرة تتحدث بها معه.

في حال كان العميل يخطط للحديث مع الآخرين عن مشكلاته أو مشاعره، اقترح عليه أن يشاركهم أجزاء صغيرة أو قليلة الأهمية من المعلومات إن كان غير متأكد فيما إذا كان الشخص موضع ثقة أو أنه يشعر بالتوتر تجاه الثقة بالآخرين. وهذه نصيحة مفيدة أيضاً للعملاء الذين يخبرون معلومات شخصية أكثر من اللازم للآخرين في أغلب الأحيان. وقد يتسبب هذا الأمر بمشكلات إن لم يختاروا بدقة شخصاً موضع ثقة ولم تبق المعلومات سرية. وفي حال قرر العميل طلب الدعم عن طريق الحصول على مساعدة عملية من شخص آخر، فقد يكون من الأفضل البدء بطلب صغير.

الاعتداء الجنسي

في حال الاعتداء الجنسي، أو أي شكل آخر من التجارب الحميمة الصادمة، فإن الثقة بالآخرين قد تشكل تحدياً خاصة بالنسبة للعميل. على الرغم من أنه عليك أن تحترم هذا الأمر، إلا أنه يتوجب عليك أيضاً تشجيع العميل على تعزيز دعمه الاجتماعي قدر الإمكان.

يجب ألا يُضغط عليه لمناقشة تجربته الصادمة مع شخص آخر إن لم يشعر بالراحة للقيام بذلك. في الواقع، قد لا يكون من مصلحته مناقشة هذا الأمر إن كان هناك شك بأن الشخص الآخر لن يحافظ على المعلومات أو لن يكون متعاطفاً.

فقد تتعزز وصمة العار حول هذه التجربة. إن كان الشخص الآخر على الأرجح لن يصدق العميل، أو سيصرفه أو يلومه عما حدث له، فيجب ألا يتم تشجيع العميل على الحديث عن هذا الأمر مع ذلك الشخص. (لمزيد من المعلومات عن صعوبات العملاء الذين لديهم سوابق في التعرض للاعتداء الجنسي، انظر الفصل الثالث).

ولهذه الأسباب من المهم بشكل خاص أن يختار العميل شخصاً يمكن الوثوق به. يمكن للعميل أولاً أن يشارك معلومات لا تتعلق بتعرضه للاعتداء. على سبيل المثال، قد يتحدث عن مشكلة عملية (مثال: صعوبات التوظيف)، وقد يطلب المساعدة لإكمال مهمة عملية (مثال: استعارة شيء ما). إن البدء بمشاركة معلومات سهلة وأقل تهديداً سيساعد العميل على الشعور براحة أكبر في تعزيز شبكات الدعم الاجتماعي. كما أنها أيضاً فرصة للعميل لاختبار مدى إمكانية الثقة بهذا الشخص.

في الختام، قد يقرر العميل أنه لا يود إخبار الآخرين عن نجاته من عنف جنسي وعليك أن تُعلم العميل بأنه لا بأس بذلك. فهدف «تعزيز الدعم الاجتماعي» ليس بالضرورة إعلام الآخرين بالمشكلات. إذ يمكنك أن تشجع العميل على تمضية الوقت مع أشخاص آخرين يستمتع بصحبته، لكنه لا يود أن يعرفوا بتجربته. وقد تكون الشخص الوحيد الذي أشركه بهذه المعلومات، لكنه لا زال بحاجة للدعم الاجتماعي من الآخرين.

تقديم الدعم الاجتماعي للعميل

قد تبرز نشرة «تعزيز الدعم الاجتماعي» (ملحق هـ) للعميل أثناء شرحك للاستراتيجية.

«تعزيز الدعم الاجتماعي» يعني أشياء مختلفة لأشخاص مختلفين. فبالنسبة لبعض الأشخاص، هو مشاركة صعوباتهم ومشاعرهم مع أشخاص آخرين يتقنون بهم. أو ربما يكون مجرد تمضية وقت مفيد مع الأصدقاء أو الأسرة بدون التحدث عن المشكلات. وقد يكون بالنسبة لآخرين طلب استخدام موارد من أشخاص موثوقين، مثل أدوات، أو حتى المعرفة الضرورية لإنجاز شيء ما. وقد يعني بالنسبة لغيرهم الاتصال مع منظمات مجتمعية أو وكالات للحصول على الدعم. يمكن أن تكون هذه الصيغ من الدعم الاجتماعي فعالة جداً في تخفيف المشكلات والضييق. هل هناك طريقة ما تعتقد أنك قادر من خلالها على تعزيز دعمك الاجتماعي؟



ساعد العميل على اتخاذ القرار في كيفية تعزيز دعمه الاجتماعي، مثال، التحدث مع شخص ما أو الحصول على مساعدة عملية مثل استعارة شيء ما أو الاتصال بوكالة أو منظمة مجتمعية. إن كان العميل غير متأكد بخصوص تعزيز دعمه الاجتماعي على الرغم من أن لديك قناعة بأنه يحتاجها فعليك أن تناقش هذا الأمر بمزيد من التفصيل.

يشعر الكثير من الناس من بعدم الثقة للتحدث مع آخرين عن مشكلاتهم أو طلب المساعدة منهم. ويعود أحد الأسباب إلى أنهم قلقين من أن يحملوا الشخص الآخر عبء مشكلاتهم. وهذا أمر غير صحيح غالباً، فكثيراً ما يشارك الناس مشكلاتهم عندما يسمعون صديقهم يخبرهم عن مشكلاته، أو ربما يطلبون المساعدة بالمقابل. ويعود السبب في ذلك إلى أن الصديق قد يكون يختبر مشكلات مشابهة. ونادراً ما يتحدث شخص واحد فقط عن مشكلته أو يطلب المساعدة. من المفيد أن تستمع لمشكلات الآخرين بحيث يتولد لديك وجهة نظر حول مسائلك، خاصة إن كنت تعتقد أنك الوحيد الذي يمر بمشكلة ما.



ويوجد سبب آخر لعدم حصول الناس على الدعم من الآخرين وهو أنه ليس لديهم شخص يثقون به. إذا كنت تعتقد أنه لا يوجد لديك شخص موثوق، هلاً ناقشنا أكثر كيف نجد شخصاً يمكنك الوثوق به؟

امضِ بعض الوقت بالتحدث مع عميلك عن أشخاص أو خدمات قد يشعر بالراحة لحصوله على بعض الدعم منها.

حالما يتعرف العميل على شخص واحد على الأقل، أو منظمة مجتمعية أو وكالة دعم رسمية يرغب بالحصول على الدعم منها، ساعده وفق ما يلي:

- خطط بدقة لما سيقوم بفعله (مثال: الاتصال أو زيارة الشخص). تأكد من تقسيم هذه الخطة إلى خطوات صغيرة تسهل معالجتها.
- قرر في أي يوم سيقوم بذلك.
- اطلب منه أن يخبرك عما سيقوله للشخص أو للوكالة أو ماذا سيفعلون له (مثال: التحدث عن مشكلة عملية وكيف تجعله يشعر، وعن مشاركته في «المعالجة المطورة للمشكلات» وعن المشكلة المحددة التي تعمل عليها معه في الجلسة). قد تجد الوقت لتدريب العميل على ما سيقوله للشخص أو للمنظمة.

وقد يكون استخدام وسائل التذكير طريقة مفيدة للتأكد من أن العميل يُنهي المهام المطلوبة. (على سبيل المثال: استخدام التنبيهات في الهاتف الجوال، ترتيب المهام بحيث تتزامن مع الأنشطة المجتمعية أو أوقات الوجبات، أو أن يذكره صديق أو فرد من الأسرة، كل ما ذكر طرق جيدة لمساعدة العميل على إكمال المهام).

العزلة الاجتماعية المفرطة

قد يعزل بعض العملاء أنفسهم لفترة طويلة من الزمن. وقد يُشعرهم الحديث عن "تعزيز الدعم الاجتماعي" في الواقع، بالتوتر. وقد لا يكونون مستعدين أو راغبين في التواصل مع الأشخاص ومشاركتهم معلومات شخصية، وطلب المساعدة أو حتى تضييع الوقت معهم.

في هذه الحالات، ساعد العميل على التفكير بمهام صغيرة يمكنه القيام بها للبدء بالتواصل مع الآخرين. على سبيل المثال، هل يمكنه البدء بالابتسام لأشخاص مألوفين؟ هل يمكنه أن يقوم بالتواصل البصري (أو أية إشارات تواصل غير لفظي ملائمة ثقافياً)؟ هل يرغب بالقاء السلام على جاره أو دعوة فرد من الأسرة لتناول وجبة طعام؟

أنت تساعد بهذه الطريقة على بناء ثقته بنفسه في التواصل مع الآخرين وتعزيز دعمه الاجتماعي بالتدريج.

- ماذا يعني تعزيز الدعم الاجتماعي

- كيفية تقديم الاستراتيجية وتشجيع العملاء على تعزيز شبكات الدعم الاجتماعي

تعلمت في هذا الفصل

الفصل ١٠

الحفاظ على حال جيدة والتطلع إلى الأمام

أوراق العمل ما هي أوراق العمل المرتبطة بهذا الفصل؟	الجلسة بأي جلسة يرتبط هذا الفصل؟	تعلم ما الذي ستتعلمه في هذا الفصل؟
• أمثلة حالة عن كيفية مساعدة الآخرين - ملحق و • تقييم «ما بعد التدخل» - ملحق ج	• الجلسة ٥ • تخصيص ٣٠ دقيقة لـ «الحفاظ على حال جيدة» • تخصيص ٢٠ دقيقة في تخيل كيفية مساعدة الآخرين. • تخصيص ١٥ دقيقة لـ «التطلع للأمام»	• طبيعة التعافي العاطفي • كيف يمكن للعملاء أن يحافظوا على حال جيدة • كيف تُكمل تقييم «ما بعد التدخل» • كيف تختم الجلسة و«المعالجة المطورة للمشكلات» مع عميلك

التعافي والحفاظ على حال جيدة

عندما نفكر في كيف يتعافى الناس بعد العلاج من مرض أو إصابة جسدية، فإنه ليس بالأمر السهل عادةً. يختبر الناس مستويات متفاوتة من الألم خلال هذا التعافي. وسيمرّون بأيام أفضل من غيرها، لكن عموماً، إن مارس الناس التمارين أو حافظوا على خطة التعافي التي أعطاهم إياهم الممرض أو الطبيب فإنهم سيتحسنون.

تحدث نفس عملية التعافي مع المشكلات أو الأمراض العاطفية. من المرجح أن يختبر الناس «حلو الحياة ومرها» أي صعوداً وهبوطاً في مشاعرهم بنفس الطريقة التي يتعافون فيها من مرض أو إصابة جسدية. إن الاستمرار في ممارسة الاستراتيجيات بعد الانتهاء من التدخل هو أمر هام للحفاظ على حال جيدة. وسيساعد هذا الأمر العملاء على منع عودة مشكلاتهم بشكل كامل وكذلك تعزيز ثقتهم بأنفسهم في استخدام الاستراتيجيات. وبهذه الطريقة، عندما ينشأ وضع إشكالي في المستقبل ويسبب الضيق، فإن العميل يصبح أكثر قدرة على الاستجابة باستخدام هذه الاستراتيجيات.

عندما يواجه العملاء محنة (جديدة) (مثال، وفاة شخص عزيز، فقدان عمل، مرض، زيادة العنف المجتمعي وما إلى ذلك)، فمن الطبيعي لهم أن يختبروا مشاعر غير سارة، مثل الحزن أو الغضب أو الأسى أو القلق. ذكر العملاء أن هذه المشاعر تُعتبر طبيعية عندما لا تتدخل في أدائهم الوظيفي. بالإضافة إلى ذلك، إن بدأ العميل بالشعور بالضيق الشديد مجدداً وبطريقة تتدخل في أدائه الوظيفي اليومي (بكلام آخر، الذهاب للعمل، رعاية الأطفال وما إلى ذلك)، فمن المهم أن يستجيب بسرعة وذلك بممارسة إحدى استراتيجيات «المعالجة المطورة للمشكلات» (معالجة المشكلات، الانطلاق والاستمرار، تعزيز الدعم الاجتماعي، أو معالجة الضغط النفسي)، اطلب من العميل النظر إلى مواد «المعالجة المطورة للمشكلات» والبدء بممارسة الاستراتيجيات الملائمة.

تقديم «الحفاظ على حال جيدة»

ستقدم «الحفاظ على حال جيدة» في الجلسة الخامسة، وهي الجلسة الأخيرة مع عميلك. ويحدث هذا بعد مراجعة تقدم العميل في كل الاستراتيجيات التي علّمته إياها حتى الآن (وقد يستغرق هذا حوالي ٣٠ دقيقة). لديك ٣٠ دقيقة لمناقشة «الحفاظ على حال جيدة» مع العميل قبل أن تعطيه تقييم «ما بعد التدخل».

يجب أن تكون هذه الجلسة إيجابية. لذلك ابدأ بمدح العميل لمشاركته في «المعالجة المطورة للمشكلات»، وقد ترغب بأن تسأله عن وجهة نظره في تحسنه أو عدمه. وحين يكون ذلك ممكناً، اعطِ أمثلة عن متى أحرز العميل مكاسب هامة أو أظهر جهداً كبيراً أو شجاعة (مثال، عندما واجه خوفاً غير واقعي أو طور علاقة ثقة جديدة مع شخص ما). يُقصد من هذه التعليقات تعزيز ثقة العميل في ممارسة الاستراتيجيات مفردة ومعالجة مشكلاته العاطفية.

على سبيل المثال:

كما تعلم، إن اليوم هو آخر جلسة لنا وأود أن أبدأ بتهنئتك على وصولك لهذه المرحلة. لقد أظهرت الكثير من الشجاعة والجهود للحديث عن بعض المواضيع الصعبة والتي تصدبت لها وجهاً لوجه. ما شعورك كون هذه الجلسة هي الأخيرة؟ هل هناك مجالات تعتقد أنها تحسنت منذ البدء بـ «المعالجة المطورة للمشكلات»؟ ماذا عن المجالات التي لم تحسن؟ هل لديك أية أفكار عما يمكنك فعله لمحاولة تحسين هذه المجالات؟



ثانياً، عليك أن تشجع العميل على الاستمرار في ممارسة الاستراتيجيات للحفاظ على حال جيدة. ربما تبدأ بسؤاله للتفكير بما يمكن أن يفعله ليبقى بصحة جيدة. كما يمكنك أيضاً أن تركز على حصول العميل على النشرات التي يمكنه استخدامها لتذكيره بالاستراتيجيات (انظر الملحق هـ).

على سبيل المثال:

إذاً، سنتحدث عن كيف يمكنك الحفاظ على حال جيدة بعد إنهاء «المعالجة المطورة للمشكلات». هل لديك أية أفكار عما يمكنك أن تفعله للحفاظ على حال جيدة؟



مثال يمكنك من أن تكون أكثر وضوحاً عن ما يمكن للعميل أن يفعله ليبقى بصحة جيدة:

أحب أن أشبه «المعالجة المطورة للمشكلات» بتعلم لغة جديدة. لقد درّبتك على تعلم بعض الاستراتيجيات التي ستساعدك على التعامل مع المشكلات المختلفة في حياتك. وكما هو الحال عند تعلم لغة جديدة، فإن أردت أن تتحدث بطلاقة، عليك أن تمارسها كل يوم. وبنفس الطريقة، إن مارست هذه الاستراتيجيات كلما كان ذلك ممكناً فسيكون لديك فرصة أفضل للحفاظ على حال جيدة. بالإضافة إلى ذلك، إن واجهت موقفاً صعباً في المستقبل، سيكون لديك فرصة أفضل لمعالجته بشكل جيد إذا كنت تمارس الاستراتيجيات بانتظام.



ما من شيء سحري في هذا التدخل. لقد تعلمته بالكامل ويمكنك تطبيقه بنفسك في حياتك. أنت الآن تساعد نفسك. وإن احتجت لأي مساعدة في تذّكر كيفية استخدام الاستراتيجيات، لديك هذه النشرات ويمكنك الاطلاع عليها مجدداً. قد ترغب باستخدام هذه الصور أو شيء آخر لوضعها في أرجاء منزلك لمساعدتك في تذكر الأشياء التي تعلمتها هنا. قام بعض الأشخاص بلصق ملاحظات على جدران منازلهم أو قاموا بوضعها في أماكن في منازلهم حيث يمضون معظم وقتهم بحيث لا ينسوا هذه الاستراتيجيات أبداً.

بعد ذلك امض بعض الوقت في التحدث عما يمكن للعميل أن يفعله بشكل خاص إن واجه حدثاً ضاغظاً أو مشاعر سلبية في المستقبل. امنح العميل الفرصة لإخبارك بما يود القيام به أولاً. ساعده على التحدث بالتفصيل قدر الإمكان لوصف استجابته (مثال: اطلب منه اقتراحات لطرق يمكن أن يحسن من خلالها دعمه الاجتماعي بدلاً من القول: «سأقوم بتعزيز دعمي الاجتماعي»).

من الشائع أن يختبر العملاء صعوبات في المستقبل. ماذا تعتقد أنه يمكنك أن تفعل في المرة القادمة عندما تواجه موقفاً صعباً جداً أو تلاحظ مشاعر سلبية من جديد؟ (قدم أمثلة محددة ذات صلة بالعميل. مثال: فقدان عمل، نزاع مع شريك، الشعور بالاكتئاب وما إلى ذلك).

امنح العميل فرصة لتحديد بعض الأفكار أو التحدث عن استراتيجيات محددة أولاً. قد تحتاج إلى حثه على التفكير بخصوص ما يجده مفيداً في «المعالجة المطورة للمشكلات» بالتحديد (ويعني آخر، ما الذي ساعده على معالجة مشاعره ومشكلاته بالضبط).

قد ترغب، أثناء هذا النقاش، بأن تشجع العميل على بذل الجهد لممارسة استراتيجيات «المعالجة المطورة للمشكلات» التي وجدها مجدية عندما يواجه أية مشكلات مستقبلية. ومع ذلك قد ترغب أيضاً بإخباره إنه إذا كان غير ناجح في علاج مشكلاته (على سبيل المثال «إن كان يمارس الاستراتيجيات بانتظام لكنه مستمر في مواجهة مشكلات عاطفية شديدة»، فقد تكون هناك خيارات أخرى متاحة له. ويعتمد ذلك على خطتك والموارد المتاحة، لكنه يتضمن الاتصال بك مجدداً من أجل جلسات إضافية أو إحالة إلى اختصاصي.

تخيل كيفية مساعدة الآخرين

قد يكون من المفيد للكثير من العملاء أن تتأكد من فهمهم لكل استراتيجية علّمتهم إياها. اقضي حوالي ٢٠ دقيقة، باستخدام أمثلة عن حالة في الملحق و. اطلب من العميل أن يتخيل أن كل شخص من هؤلاء هو صديق مقرب له وأن يفكر بالاستراتيجية التي يمكن أن يقترحها لكي يمارسها هذا الصديق. إن وجد العميل هذه المهمة صعبة، استخدمها على أنها فرصة لتعليمه ما هي الاستراتيجية التي تناسب كل مشكلة. إن فضّل العميل التحدث عن صديق حقيقي يواجه مشكلات، استخدم مثاله بدلاً من ذلك.

ما يجب علينا القيام به الآن هو العمل سوية كمقدمي مساعدة، بحيث يمكنك أن تشعر بالثقة حيال فهم كل الاستراتيجيات في «المعالجة المطورة للمشكلات» وما هو أفضل وقت لاستخدامها. وبالتالي لدي بعض الأمثلة لأشخاص مختلفين هنا وأود منك أن تتخيل أن هذا الشخص هو صديق مقرب أو فرد من أسرتك. بعد أن أقرأ المثال، سنقضي بعض الوقت للتحدث عن كيفية مساعدته للتعامل مع مشكلاته باستخدام أي من الاستراتيجيات التي قمت بتعلّمها. (اقرأ المثال الأول في الملحق و).



هل يمكنك تقديم بعض الاقتراحات لأي من الاستراتيجيات التي تعلّمتها والتي قد تكون مفيدة له؟

التطلع إلى المستقبل

قد يكون مفيداً في بعض الأحيان إجراء مناقشة مختصرة (حوالي ١٥ دقيقة) مع العميل عن الأهداف التي يضعها لنفسه في المستقبل. يمكن أن يساعد ذلك العميل على التفكير بكيفية الاستمرار بممارسة الاستراتيجيات، على سبيل المثال، عن طريق اختيار مشكلات أخرى يريد أن يعالجها باستخدام «المعالجة المطورة للمشكلات».

حالمًا يحدد العميل هدفاً (أو بعض الأهداف) ناقش كيف يمكن أن يبدأ بتناوله. على سبيل المثال: ما هو الشيء الذي يمكن أن يقوم به أولاً أو ما هي الخطوة التي سينفذها في الأيام القليلة القادمة أو في الأسبوع القادم أو الشهر القادم وما إلى ذلك؟ كلما كانت أهداف وخطط العميل ملموسة ومحددة، كلما كان من السهل عليه تنفيذها.

في الختام، أود منك أن تقضي بعض الوقت في الحديث عن كيفية الاستمرار بممارسة الاستراتيجيات التي تعلّمتها في «المعالجة المطورة للمشكلات» للوصول إلى بعض أهدافك. هل هناك أية مشكلات حالية تود أن تتعامل معها على المدى القصير باستخدام هذه الاستراتيجيات؟



(إذا كان العميل يواجه صعوبات في تحديد أي من الأهداف أو المشكلات التي يود التعامل معها، قد تود الإشارة مجدداً إلى قائمة المشكلات الأصلية من التقييم.)

إذاً، عند التفكير بهذه المشكلة، ما أول شيء قد تكون قادراً على القيام به للبدء بحل المشكلة أو الحد منها؟ متى يمكنك فعل ذلك؟



تقييم «ما بعد التدخل» (إن كان الوقت يسمح)

في نهاية الجلسة، قم بتذكير العميل أنك ستصل به لإكمال التقييم البعدي في الأسبوعين القادمين. إن كنت تستطيع إكمال التقييم البعدي في نهاية الجلسة ٥، فلا بأس بذلك. رجاءً انظر الفصل ٤ حول كيفية إجراء التقييم.

إنهاء الجلسة ٥ و«المعالجة المطورة للمشكلات»

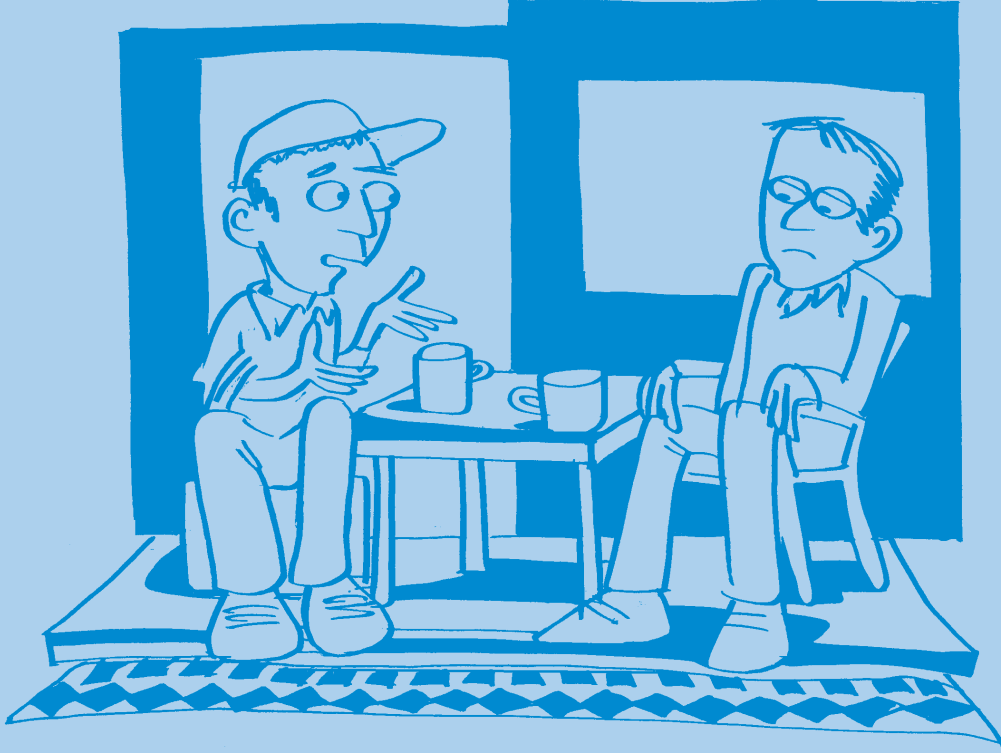
لإنهاء «المعالجة المطورة للمشكلات»، قم بشكر العميل وتهنئته مجدداً. وتمنى له الحظ في تعافيه وذكره بأن يستمر بالعمل على استراتيجياته. ننصحك بأن ترتب للمتابعة مع العميل خلال عدة أشهر للتحقق من تقدمه. وقد يكون من المفيد التحقق في هذه المرحلة فيما إذا كان العميل يخطط للرحيل أو للانتقال من المنطقة.

- ما هو التعافي العاطفي لمعظم العملاء

- كيف يمكن للعملاء الحفاظ على حال جيدة ومنع العودة الكاملة للمشكلات العاطفية

- كيف يمكن إكمال تقييم «ما بعد التدخل»

تعلمت في هذا الفصل



"المعالجة المطورة للمشكلات"

المساعدة النفسية الفردية للبالغين المتضررين من الضيق في المجتمعات المعرضة للمحن

ملاحق

الملحق أ

تقييم ما قبل "المعالجة المطورة للمشكلات"

ينبغي إكمال هذا التقييم في جلسة منفصلة عن جلسة التدخل الأولى. ويتم عادة قبل التدخل بأسبوع أو أسبوعين.

اسمك: تاريخ اليوم:
اسم العميل:

معلومات الاتصال بالعميل:
.....
.....

القسم	المحتويات
١	مقدمة وموافقة شفوية
٢	معلومات ديموغرافية
٣	ملف الناتج النفسي (نسخة «ما قبل التدخل»)
٤	قياس الأداء الوظيفي
٥	قياس الضيق العاطفي
٦	تقييم أفكار الانتحار
٧	الأضرار التي قد تكون ناجمة عن الاضطرابات النفسية أو العصبية الشديدة أو اضطرابات شديدة ناتجة عن استخدام مواد الإدمان
٨	الاستمارة المختصرة والتغذية الراجعة

ملاحظة: تُقرأ التعليمات المكتوبة بالخط المائل للعميل

١. مقدمة وموافقة شفوية

مرحباً، اسمي أنا من (اسم المنظمة)، وفهمت بأن لديك بعض الصعوبات التي قد أكون قادراً على مساعدتك بشأنها. أود أن أخبرك بالمزيد عن هذا التدخل ويمكنك أن تقرر فيما إذا كان مفيداً لك.

يعاني بعض الناس من الضيق أو مصاعب نفسية أخرى^{١٦} قد تؤثر في قدرتهم على أداء مهامهم اليومية. ولذلك تم تطوير تدخل يعلمهم مهارات للتأقلم مع هذه الصعوبات بشكل أفضل. يستغرق هذا البرنامج خمسة أسابيع وسأقوم بتعليمك هذه المهارات.

ما نأمل أن تحصل عليه من هذا التدخل هو مهارات للتعامل مع هذه المشكلات. لذلك فإن التدخل لن يقوم بتزويدك بدعم مادي مباشر أو نقود، لكنه يعلمك مهارات هامة.

إن كنت مهتماً بهذا التدخل، أود أن أجري مقابلة معك الآن عن كيفية شعورك وعن حالك لأرى إن كان هذا التدخل مناسباً لك.



تختلف طريقة وصف هذه المشكلات وفقاً للسياق (مسألة التكيف)

قبل أن نبدأ، من المهم أن تعرف أن كل شيء تخبرني به خلال المقابلة سري. وهذا يعني أنه لا يمكنني مشاركة المعلومات مع أي شخص آخر ما عدا مشرفي، إلا إذا أخبرني أنه لا بأس بمشاركة هذا الأمر مع شخص ما، مثل طبيب أو ممرضة. ومع ذلك، عليّ أن أدون إجاباتك على المقابلة. وبعد ذلك يجري حفظ الإجابات بالقفل والمفتاح في مكتب (اسم المنظمة).

يُسمح لي بخرق هذه السرية في حالة واحدة فقط عند اعتقادي بأنك في خطر كبير من إنهاء حياتك أو إيذاء شخص آخر. ويعود السبب في ذلك إلى أن عملي يقتضي أن أبقى في أمان. إذا احتجت إلى خرق هذه السرية فسأتكلم معك بهذا الشأن أولاً ومن ثم اتصل بمشرفي وهو شخص مدرب لمساعدة الناس الذين يكونون في خطر إنهاء حياتهم على وجه التحديد.
هل تود الاستمرار؟

٢. معلومات ديموغرافية

أشكرك على المشاركة في المقابلة. دعني أسألك هذه الأسئلة الآن. رجاءً ملاحظة أنه لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة لهذه الأسئلة. كن صادقاً فقط عن مجرى الأمور الآن. سأبدأ ببعض الأسئلة التي تتعلق بالخلفية.



١	سجل الجنس وفق الملاحظ	أنثى	١
٢	كم عمرك؟	ذكر	٢
٣	كم عدد السنوات التي قضيتها في الدراسة بالمدرسة أو الكلية أو الجامعة؟	 عاماً	٣
٤	ما هي حالتك الاجتماعية الآن؟ (اختر أفضل خيار)	لم أتزوج مطلقاً	٤
		متزوج حالياً	١
		منفصل	٢
		مطلق	٣
		أرمل	٤
		مُساكن	٥
٥ أ	ما هو أفضل وصف لوضع عملك الأساسي؟ (اختر أفضل خيار)	عمل مأجور (انظر ٥ ب)	١
		أعمل لحسابي الخاص، على سبيل المثال أعمل بالتجارة أو بالزراعة (انظر ٥ ب)	٢
		ليس هناك عمل مأجور، على سبيل المثال عمل تطوعي أو خيري	٣
		طالب	٤
		تدبير منزلي/ ربة منزل	٥
		متقاعد	٦
		عاطل عن العمل (أسباب صحية)	٧
		عاطل عن العمل (أسباب أخرى)	٨
		أخرى (حدد).....	٩
٥ ب	إن كان العميل يعمل في عمل مأجور أو يعمل لحسابه اسأل ما يلي: ما هو عملك؟ (ماذا تعمل لكسب رزقك؟) (اكتب الإجابة في الفراغ المخصص)		

٣. ملف الناتج النفسي (نسخة ما قبل التدخل)^{١٧}

تُقرأ التعليمات المكتوبة بالخط المائل للعميل. أما التعليمات الأخرى فهي للمقيّم فقط.

فيما يلي استبيان عنك وعن ما تشعر به. سأطرح عليك أولاً بعض الأسئلة عن المشكلات التي تعانيها حالياً. رجاءً فكر بهذه المشكلات، بغض النظر وعن ما إذ كانت كبيرة أم صغيرة.

السؤال الأول

أ- اختر المشكلة التي تزعجك إلى حد بعيد. سجل موجزاً عن وصف العميل للمشكلة. ا طرح السؤال التالي إن كان ضرورياً: "هل يمكنك وصف المشكلة لي؟" (رجاءً اكتبها في المربع أدناه)

--

ب- ما مدى تأثيرها فيك خلال الأسبوع الماضي؟ (رجاءً ضع إشارة على إحدى المربعات أدناه)

٥	٤	٣	٢	١	٠	
تأثرت بشكل كبير						لم أتأثر مطلقاً

السؤال الثاني

أ- اختر مشكلة أخرى تزعجك. سجل موجزاً عن وصف العميل للمشكلة. ا طرح السؤال التالي إن كان ضرورياً: "هل يمكنك وصف المشكلة لي؟" (رجاءً اكتب في المربع أدناه)

--

١٧ تم استنساخ هذا الاستبيان بعد الحصول على الإذن، وهو نسخة معدلة عن النسخة ٥ من استبيان ملف الناتج النفسي (PSYCHLOPS). انظر www.psychlops.org. كل الحقوق محفوظة © ٢٠١٠، إدارة الرعاية الأولية وعلوم الصحة العامة، كنجز كوليج لندن. إن النسخة المعدلة المستخدمة في نشرة منظمة الصحة العالمية WHO مختلفة في أنها (أ) لا تسأل متى أصبح الشخص قلقاً بشأن المشكلة، (ب) تسأل كيف شعر الناس بذلك في الأسبوع الماضي بدلاً من كيف شعروا بداخلهم في الأسبوع الماضي (السؤال ٤)، (ج) تستطلع وصف المشكلة (السؤال ١١ والسؤال ١٢)، و (د) تستخدم كلمة «تدخل» بدلاً من «علاج».

ب- ما مدى تأثيرها فيك خلال الأسبوع الماضي؟ (رجاءً ضع إشارة في أحد المربعات أدناه)

٥	٤	٣	٢	١	٠	لم أتأثر مطلقاً
تأثرت بشكل كبير						

السؤال الثالث

أ- اختر شيئاً واحداً يصعب عليك القيام به بسبب مشكلتك (أو مشكلاتك) (رجاءً اكتب في المربع أدناه)

ب- ما مدى صعوبة عمل هذا الشيء خلال الأسبوع الماضي؟ (رجاءً ضع إشارة في أحد المربعات أدناه)

٥	٤	٣	٢	١	٠	لم يكن صعباً على الإطلاق
صعب جداً						

السؤال الرابع

كيف شعرت بهذا خلال الأسبوع الماضي؟ (رجاءً ضع إشارة في أحد المربعات أدناه)

٥	٤	٣	٢	١	٠	جيد جداً
سيء جداً						

احتساب النتيجة في ملف الناتج النفسي

- تم تصميم ملف الناتج النفسي على أنه قياس ناتج. وبناء على ذلك، تتم مقارنة نتيجة "ما قبل التدخل" مع النتائج اللاحقة (أثناء وبعد التدخل). ويسمى الاختلاف "فارق النتيجة".
- يتم تسجيل كل الإجابات في ملف الناتج النفسي على مقياس من ست نقاط، من الصفر حتى الخمسة. وكلما زادت القيمة كلما كان الشخص متأثراً أكثر.
- لا يُستخدم كل سؤال في ملف الناتج النفسي عند احتساب النتيجة. تحتسب الأسئلة المتعلقة بالمشكلات (الأسئلة ١ ب و ٢ ب)، والأداء الوظيفي (السؤال ٣ ب) والرفاه (السؤال ٤) فقط.
- تقدم أسئلة أخرى معلومات مفيدة لكنها لا تُساهم في "فارق النتيجة". ولذلك فإن ملف الناتج النفسي يتألف من ثلاثة مجالات (المشكلات، الأداء الوظيفي، الرفاه) ومن أربعة أسئلة يتم احتسابها.
- أعلى نتيجة لملف الناتج النفسي هي ٢٠.
- أعلى نتيجة لكل سؤال هي ٥.
- إذا تمت الإجابة على كل من السؤالين الأول (المشكلة ١) والثاني (المشكلة ٢) بالكامل تكون النتيجة الإجمالية: السؤال ١ ب + السؤال ٢ ب + السؤال ٣ ب + السؤال ٤.
- إن تمت الإجابة على السؤال الأول (المشكلة ١) وتم حذف السؤال الثاني (المشكلة ٢)، تكون النتيجة الإجمالية: (السؤال ١ ب x ٢) + السؤال ٣ ب + السؤال ٤، ومعنى آخر، تتضاعف نتيجة السؤال ١ ب (المشكلة ١)، وهذا يضمن أن تبقى أعلى نتيجة لملف الناتج النفسي ٢٠.

النتيجة الإجمالية لملف الناتج النفسي "ما قبل التدخل":

٤. قياس الأداء الوظيفي

ينبغي تضمين أداة لقياس الأداء الوظيفي. ويعتمد اختيار القياس على أدوات القياس التي تم الإقرار بها محلياً. وغالباً ما تكون النسخة ذات البنود الإنثني عشر والتي يقوم بها مجري المقابلة من جدول تقييم العجز الصادر عن منظمة الصحة العالمية (WHODAS 2.0) خياراً جيداً.

٥. قياس الضيق العاطفي

ينبغي تضمين قياس للضيق العاطفي. يعتمد اختيار القياس على القياس المجاز محلياً. يمكنك أن تستخدم قياس واسع النطاق للضيق العاطفي (مثل استبيان الإبلاغ الذاتي ذو العشرين بنداً (SRQ-٢٠)^{١٩}، أو استبيان الصحة العامة ذو الاثني عشر بنداً (GHQ-١٢)) أو مقياسي الاكتئاب والقلق (مثل مقياس الاكتئاب والقلق في المشفى (HDAS)، أو استبيان صحة المريض ذو البنود التسعة (PHQ٩) و مقياس اضطراب القلق المعمم (GAD٧)^{٢٠}.

٦. تقييم أفكار الانتحار

كنا نتحدث منذ قليل عن الصعوبات العاطفية المختلفة التي يمكن للناس أن يختبروها. في بعض الأحيان عندما يشعر الناس بالحزن الشديد واليأس في حياتهم، يكون لديهم أفكار عن موتهم أو حتى عن إنهاء حياتهم. هذه الأفكار شائعة وعليك ألا تشعر بالخجل من وجود مثل هذه الأفكار إن كانت لديك. إن الأسئلة التالية هي عن هذه الأفكار وأنواعها. هل يناسبك هذا ؟ هل يمكننا الاستمرار في المقابلة؟



١٩ انظر دليل المستخدم لاستبيان الإبلاغ الذاتي (SRQ). منظمة الصحة العامة، جنيف، ١٩٩٤

٢٠ استبيان صحة المريض ذو البنود التسعة (PHQ٩) و مقياس اضطراب القلق المعمم (GAD٧) متوافرين بعدة لغات في موقع :

<http://www.phqscreeners.com/select-screener>

١. في الشهر الماضي، هل كان لديك أفكار جدية أو خطة لإنهاء حياتك؟		نعم لا
إن أجاب العميل بـ «لا» على السؤال الأول، اشكره على الإجابة على السؤال ويمكنك أن تنتهي التقييم إن أجاب العميل بـ «نعم» على السؤال الأول، رجاء تابع مع السؤال الثاني.		إذا كان الجواب نعم، اطلب من العميل أن يصف أفكاره أو خطته. اكتب التفاصيل هنا:
٢. ما هي الأفعال التي قمت بها لإنهاء حياتك؟		رجاء اكتب التفاصيل هنا:
٣. هل تخطط لإنهاء حياتك في غضون الأسبوعين القادمين؟		نعم لا غير متأكد
إذا أجاب العميل بـ «نعم» على السؤال الثالث، فهذا يعني أنه يملك خطة لإنهاء حياته في المستقبل القريب، عليك أن تتصل بمشرفك فوراً. ابقي مع الشخص بينما تقوم بذلك. (انظر النص أدناه عند الحاجة)		إن كان الجواب نعم أو غير متأكد، اطلب إلى العميل أن يصف خطته لك. اكتب التفاصيل هنا:
إن كنت غير متأكد فيما إذا كان العميل يريد إنهاء حياته في المستقبل القريب، أخبره أنك تود أن تتصل بمشرفك لتسأله عن بعض أسئلة المتابعة.		

نص للأشخاص الذين لديهم خطة لإنهاء حياتهم في المستقبل القريب

بناء على ما وصفته لي، أشعر بالقلق حيال سلامتك. وكما ذكرت في بداية هذه المقابلة، إذا اعتقدت أنك في خطر إنهاء حياتك فيجب أن أتصل بمشرفي. وهذا مهم جداً لكي نحصل لك على أفضل مساعدة لهذه المشكلات بأقصى سرعة. سأقوم بهذا الآن، موافق؟



٧. الأضرار التي قد تكون ناجمة عن الاضطرابات النفسية أو العصبية الشديدة أو اضطرابات شديدة ناتجة عن استخدام مواد الإدمان

البندود التالية مبنية على ملاحظتك وحكمك على سلوك العميل. لا تسأل العميل أي أسئلة هنا. ضع دائرة على نعم أو لا للإشارة إلى حكمك وقدم تفاصيل عند الحاجة.

السلوك	التفاصيل
١- هل يفهمك العميل (حتى وإن كان يتحدث بنفس اللغة أو اللهجة)؟ (مثال: هل يمكن أن يفهم الكلمات الأساسية والأسئلة أو أن يتبع التعليمات؟)	نعم / لا إذا كان الجواب لا، أعط تفاصيل
٢- هل العميل قادر على متابعة ما يجري في التقييم إلى حد معقول؟ (مثال: هل يمكنه تذكر المواضيع التي نوقشت مؤخراً، هل يفهم من أنت وماذا تعمل معه، هل يفهم إلى حد ما لماذا تطرح عليه الأسئلة؟ رجاء انتبه إذا كان العميل مرتبكاً أو مُثلاً أو منتشياً لأنه لن يستطيع أن يفهم ما يحدث- ثم ضع دائرة على الإجابة).	نعم / لا إذا كان الجواب لا، أعط تفاصيل
٣- هل إجابات العميل غريبة، أو غير عادية؟ (مثال: يستخدم كلمات مختلفة، يمضي فترات طويلة من التحديق في الفضاء، يتحدث مع نفسه/ نفسها، قصصه غريبة أو لا تُصدق).	نعم / لا إذا كان الجواب نعم، أعط تفاصيل
٤- من إجابات العميل وسلوكياته، هل يبدو أنه ليس على اتصال بالواقع أو ما يحدث في التقييم؟ (مثال: الأوهام أو الاعتقادات الراسخة أو الشكوك غير المنطقية (غريبة) أو ليست واقعية في السياق المحلي للشخص، جنون ارتياب غير واقعي، مثل الاعتقاد غير الواقعي إلى حد بعيد بأن شخصاً ما يحاول أن يؤذيه).	نعم / لا إذا كان الجواب نعم، أعط تفاصيل

انظر في استبعاد العميل من «المعالجة المطورة للمشكلات» إن أجبت بـ لا على ١، ٢، أو نعم على ٣، و ٤

٨. نموذج عن الخلاصة والتغذية الراجعة

المعايير	الإجابة / النتيجة	استبعاد (ضع إشارة إن كانت إحدى الإجابات نعم)	اجابات العملاء الذين تم استبعادهم	البيانات المدخلة (التوقيع/التاريخ)
النتيجة الإجمالية ملف الناتج النفسي				
النتيجة الإجمالية لقياس الأداء الوظيفي مثلاً، (جدول تقييم العجز لمنظمة الصحة العالمية - الإصدار ٢) ٣١			تعني العلامات المنخفضة في أحد هذين القياسين أنه لم يتم الإشارة إلى «المعالجة المطورة للمشكلات»	
النتيجة الإجمالية لمقياس الضيق العاطفي ٣٢				
هل العميل أصغر من ١٨ سنة؟	نعم / لا		إن كان الشخص أقل من ١٨ سنة ويظهر عليه علامات على وجود مشكلات صحة نفسية ونفسية اجتماعية، صله بخدمة الصحة النفسية او الخدمة الاجتماعية أو شبكة الحماية المجتمعية وفق ما هو مناسب	
هل يمتلك العميل خطة لإنهاء حياته في الأسبوعين القادمين؟	نعم / لا		اتصل بمشرفك. صله بالرعاية الملائمة	
هل يمكن أن يكون العميل مصاباً باضطراب نفسي أو عصبي شديد أو اضطراب استخدام مواد الإدمان؟ (من ملاحظتك - البنود ٨-١ و ٨-٤)	نعم / لا		صله بالرعاية المناسبة	

ضع دائرة حول القرار المناسب بناء على جدول الملخص أعلاه

مشمول	مستبعد
قدم تغذية راجعة (النصوص في الصفحة التالية)	قدم تغذية راجعة وقم بالإحالة إن كان ذلك ضرورياً

٣١ على الشخص أن يحرز ١٧ أو أعلى في قياس الأداء الوظيفي (جدول تقييم العجز لمنظمة الصحة العالمية - الإصدار ٢) ليتم شمله.
٣٢ إن تم استخدام استبيان صحة المريض ذو البنود التسعة PHQ-٩ كقياس للضيق العاطفي، عندئذ يحتاج الشخص لإحراز ١٠ أو أعلى ليتم شمله.

تغذية راجعة للعملاء الذين تم استبعادهم:

بالنسبة للعملاء الذين لديهم مشكلات لا تناسب "المعالجة المطورة للمشكلات" بسبب المستويات المنخفضة من الضيق أو الضرر:

شكراً لوقتكم. يبدو أنك تتأقلم بشكل كافٍ مع الأمور في الوقت الحالي، ولذلك فإنك لن تحتاج إلى هذا التدخل حقاً. أنا ممتن جداً لك على الوقت الذي منحتني إياه ولكونك كنت صادقاً بإجاباتك. إن شعرت بأنك ستحتاج إلى بعض المساعدة مع المشكلات النفسية^{٣٣} في المستقبل، رجاءً أعلم (اسم الشخص ذو الصلة) فقد أكون قادراً على مساعدتك.



بالنسبة للعملاء الذين لديهم مشكلات لا تناسب "المعالجة المطورة للمشكلات" بسبب الأضرار التي قد تكون مرتبطة بـ الاضطرابات النفسية أو العصبية الشديدة أو اضطرابات شديدة ناتجة عن استخدام مواد الإدمان:

شكراً لوقتكم وإجاباتكم الصادقة.

يبدو أنك تختبر صعوبات لن تستطيع "المعالجة المطورة للمشكلات" مساعدتك فيها (قم بتسمية الصعوبة - مثال: سلوكيات غير عادية، نوبات، مشكلات شديدة مع الكحول أو المخدرات). أود أن أصلك بخدمة تناسبك بشكل أفضل لمساعدتك بهذه المشكلات. هل سيكون ذلك جيداً؟



اشرح بوضوح ما ستفعل؟ مثال، اتصل بالخدمة لتحديد موعد للعميل الآن أو لاحقاً، تحدث مع مشرفك، اتصل أو قم بزيارة ثانية للعميل في وقت مختلف، الخ.. انظر النص في الملحق د حول كيفية الاستجابة لعميل لديه خطة لإنهاء حياته في المستقبل القريب.

تغذية راجعة للعملاء المشمولين (أي العميل الذي يتوافق مع كافة معايير الشمل)

شكراً على هذه الإجابات. يبدو أن لديك بعض المشكلات في التكييف مع (اذكر المواقف، المشكلات التي ذكرها العميل) حالياً، ولذلك فقد تقدم لك "المعالجة المطورة للمشكلات" المساعدة. أود أن أخبرك المزيد عنها بحيث يمكنك أن تقرر إن رغبت بتلقي هذا التدخل. هل هذا جيد؟ (تابع إن قال العميل حسناً)



تشمل "المعالجة المطورة للمشكلات" الاجتماع معي كل أسبوع لمدة خمسة أسابيع، وستكون مدة كل جلسة ٩٠ دقيقة تقريباً. ما أمل أن تحصل عليه من هذا التدخل هو مهارات للتعامل مع (أدرج بعض المشكلات التي ذكرها العميل، مثال، المحنة، المزاج المنخفض، المشكلات العملية). لذلك فإن "المعالجة المطورة للمشكلات" لا تقدم دعماً مادياً مباشراً أو نقود، لكنها تعلم مهارات هامة.

أنت حر في اتخاذ القرار للمشاركة بالتدخل أو لا، ولك أن تقرر التوقف في أي مرحلة. كل ما ستخبرني فيه خلال التدخل يبقى سرياً، كما ذكرت في بداية اليوم.

الملحق ب: تقييم أثناء «المعالجة المطورة للمشكلات»

ملاحظة: يجب أن يُنجز هذا التقييم في بداية كل جلسة من جلسات «المعالجة المطورة للمشكلات»

اسم مقدم المساعدة:	تاريخ اليوم:
اسم العميل:	رقم الجلسة:

ملف الناتج النفسي (نسخة «أثناء التدخل»)^{٢٤}

فيما يلي استبيان عنك وعن ما تشعر به.

السؤال الأول

هذه هي المشكلة التي ذكرت أنها تزعجك إلى حد بعيد عندما سألتك أول مرة.

(مقدم المساعدة - رجاءً اكتب المشكلة في المربع أدناه قبل الجلسة)

--

ما مدى تأثيرها عليك خلال الأسبوع الماضي؟ (رجاءً ضع إشارة في أحد المربعات أدناه)

٥	٤	٣	٢	١	٠	لم أتأثر مطلقاً
						تأثرت بشكل كبير

السؤال الثاني

هذه هي المشكلة الأخرى التي قلت أنها تزعجك عندما سألتك أول مرة.

(مقدم المساعدة - رجاءً اكتب المشكلة في المربع أدناه قبل الجلسة)

--

٢٤ تم استنساخ هذا الاستبيان بعد الحصول على الإذن، وهو نسخة معدلة عن النسخة ٥ من ملف الناتج النفسي «أثناء المعالجة» انظر www.psychlops.org كل الحقوق محفوظة © ٢٠١٠، إدارة الرعاية الأولية وعلوم الصحة العامة، كينجز كوليج لندن.

ما مدى تأثيرها عليك خلال الأسبوع الماضي؟ (رجاءً ضع إشارة على في المربعات أدناه)

٥	٤	٣	٢	١	٠	لم أتأثر مطلقاً
تأثرت بشكل كبير						

السؤال الثالث

هذا هو الأمر الذي قلت أنه من الصعب عليك القيام به عندما سألتك أول مرة.

(مقدم المساعدة - رجاءً اكتب الأمر في المربع أدناه قبل الجلسة)

--

ما مدى صعوبة عمل هذا الأمر خلال الأسبوع الماضي؟ (رجاءً ضع إشارة في أحد المربعات أدناه)

٥	٤	٣	٢	١	٠	لم يكن صعباً على الإطلاق
صعب جداً						

السؤال الرابع

أ- كيف شعرت خلال الأسبوع الماضي؟ (رجاءً ضع إشارة في أحد المربعات أدناه)

٥	٤	٣	٢	١	٠	جيد جداً
سيء جداً						

ب- تقييم أفكار الانتحار

ملاحظة: إذا أشار العميل إلى ٤ أو ٥ في السؤال ٤، أو كان لديه سوابع في الأفكار أو الخطط الانتحارية أثناء قيامه بـ "المعالجة المطورة للمشكلات"، أكمل تقييم أفكار الانتحار. لجميع العملاء الآخرين، انتقل للسؤال ٥.

أحتاج أن أطرح عليك الآن بعض الأسئلة التي تتعلق بأمانك.

لا	نعم	١- في الأسبوع الماضي هل كانت لديك أفكار جديدة للانتحار أو خطط لإنهاء حياتك؟
أن كان الجواب نعم، اطلب من العميل وصف أفكاره أو خطته. اكتب التفاصيل هنا:		

إذا كانت إجابة العميل «لا» على السؤال الأول، يمكنك إنهاء التقييم. إذا كانت إجابة العميل «نعم» على السؤال الأول، رجاءً تابع مع السؤال الثاني.			
رجاءً اكتب التفاصيل هنا:		٢- ما هي الأفعال التي قمت بها لإنهاء حياتك؟	
لا	نعم	٣- هل تخطط لإنهاء حياتك في الأسبوعين القادمين؟	
غير متأكد			
إن كان الجواب نعم ، أو غير متأكد، اطلب من العميل وصف خطته لك. اكتب التفاصيل هنا:			
إذا كانت إجابة العميل «نعم» على السؤال الثالث، بأن لديه خطة لإنهاء حياته في المستقبل القريب، فعليك الاتصال بمشرفك مباشرة. إذا لم تكن متأكدًا فيما إذا كان العميل في خطر إيذاء نفسه، أخبره أنك ستتصل بمشرفك لسؤاله بعض الأسئلة التي تتعلق بالمتابعة.			

السؤال الخامس

أ- بما أنك تشارك بهذا التدخل الآن، قد تجد أن مشكلات أخرى أصبحت هامة. إن كان الأمر كذلك، رجاءً أخبرني بالمشكلة التي تزعجك إلى حد بعيد، أو أخبرني في حال لم تصبح المشكلات الأخرى هامة.

--

ب- ما مدى تأثير المشكلات الأخرى عليك خلال الأسبوع الماضي؟

(مقدم المساعدة - رجاءً ضع إشارة في أحد المربعات أدناه أو اتركه فارغاً إن لم تصبح مشكلات أخرى هامة).

٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠

لم أتأثر مطلقاً						تأثرت بشكل كبير
-----------------	--	--	--	--	--	-----------------

تعليقات (يتم إكمالها من قبل مقدم المساعدة)

رجاءً ضع أية تعليقات ترغب بتسجيلها عن العميل، مثل، طريقة العرض/التصرف في هذه الجلسة.

--

النتيجة الإجمالية ملف الناتج النفسي "أثناء التدخل":^{٢٥}

٢٥ إذا تمت الإجابة على السؤال الأول (المشكلة ١) والسؤال الثاني (المشكلة ٢)، تكون النتيجة الإجمالية: السؤال الأول ب + السؤال الثاني ب + السؤال الثالث ب + السؤال الرابع. إذا تمت الإجابة على السؤال الأول (المشكلة ١) وتم حذف السؤال الثاني (المشكلة ٢)، تكون النتيجة الإجمالية: (السؤال الأول ب x ٢) + السؤال الثالث ب + السؤال الرابع.

الملحق ج

تقييم ما بعد «المعالجة المطورة للمشكلات»

ملاحظة: يجب أن يتم هذا التقييم خلال بضعة أسابيع من إكمال العميل لـ «المعالجة المطورة للمشكلات» إن كان ذلك ممكناً. يمكنك أيضاً استخدامه كتقييم متابعة بعد بضعة أشهر من إكمال العميل لـ «المعالجة المطورة للمشكلات».

اسمك:..... تاريخ اليوم:.....
 اسم العميل:.....
 معلومات الاتصال بالعميل:.....

المحتويات	القسم
مقدمة	١
ملف الناتج النفسي (نسخة "ما بعد التدخل")	٢
قياس الأداء الوظيفي (جدول تقييم العجز لمنظمة الصحة العالمية - الإصدار ٢)	٣
قياس الضيق العاطفي	٤
استمارة النتيجة الإجمالية	٥

١. مقدمة

١- سبب التقييم:

شكراً لتحدثك معي اليوم. قد تبدو الأسئلة التي سأطرحها عليك اليوم مألوفاً كونها نفس الأسئلة التي سألتك إياها قبل بدء التدخل. على أية حال، نحن مهتمون بحالك الآن بعد إكمالك «المعالجة المطورة للمشكلات».



٢- السرية:

أود أن أذكرك أيضاً - كما في جلسائنا الأخرى - بأن كل شيء تخبرني به يبقى خاصاً بيني وبين مشرفي. إذا اعتقدت أنك في خطر إيذاء نفسك أو شخص آخر، فعلياً أن أخبر مشرفي وأن أصلك بأشخاص يمكنهم مساعدتك. وهذا يعود لمسؤوليتي في مساعدتك والحفاظ عليك آمناً. هل يبدو هذا منطقياً؟



٢. ملف الناتج النفسي (نسخة ما بعد التدخل)^{٢٦}

تُقرأ التعليمات المكتوبة بالخط المائل للعميل. أما التعليمات الأخرى فهي للمقيّم فقط.

فيما يلي استبيان عنك وعن ما تشعر به.

السؤال الأول

أ- هذه هي المشكلة التي قلت أنها تزعجك إلى حد بعيد عندما سألتك أول مرة.

(مقدم المساعدة - رجاءً اكتب المشكلة الأولى التي حددها العميل ملف الناتج النفسي "ما قبل التدخل" في المربع المدرج أدناه قبل التقييم)

--

ب- ما مدى تأثيرها عليك خلال الأسبوع الماضي؟ (رجاءً ضع إشارة في أحد المربعات أدناه)

٥	٤	٣	٢	١	٠	
لم أتأثر مطلقاً						تأثرت بشكل كبير

السؤال الثاني

أ- هذه هي المشكلة الأخرى التي قلت أنها أزعجتك عندما سألتك أول مرة.

(مقدم المساعدة - رجاءً اكتب المشكلة الثانية التي حددها العميل في ملف الناتج النفسي "ما قبل التدخل" في المربع المدرج أدناه قبل التقييم.)

--

ب- ما مدى تأثيرها عليك خلال الأسبوع الماضي؟ (رجاءً ضع إشارة في أحد المربعات أدناه)

٥	٤	٣	٢	١	٠	
لم أتأثر مطلقاً						تأثرت بشكل كبير

٢٦ تم إعادة استنساخ هذا الاستبيان بعد الحصول على الإذن، وهو نسخة معدلة عن النسخة ٥ من ملف الناتج النفسي «بعد العلاج». انظر www.psychlops.org كل الحقوق محفوظة © ٢٠١٠، إدارة الرعاية الأولية وعلوم الصحة العامة، كينجز كوليج لندن.

السؤال الثالث

أ- هذا هو الشيء الذي قلت أنه يصعب عليك فعله عندما سألتك أول مرة.

(مقدم المساعدة - رجاءً اكتب إجابة العميل لهذا السؤال من ملف الناتج النفسي "ما قبل التدخل" في المربع المدرج أدناه قبل التقييم.)

--

ب- ما مدى صعوبة عمل هذا الشيء خلال الأسبوع الماضي؟ (رجاءً ضع إشارة في أحد المربعات أدناه)

٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠

لم يكن صعباً على الإطلاق							صعب جداً
--------------------------	--	--	--	--	--	--	----------

السؤال الرابع

أ- كيف شعرت الأسبوع الماضي؟ (رجاءً ضع إشارة في أحد المربعات أدناه)

٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠

جيد جداً							سيء جداً
----------	--	--	--	--	--	--	----------

السؤال الخامس

قد تجد أثناء التدخل أن مشكلات أخرى أصبحت هامة. إن كان الأمر كذلك، فإلى أي مدى أثرت فيك هذه المشكلات خلال الأسبوع الماضي؟

(رجاءً ضع إشارة في أحد المربعات أدناه أو اترك فراغاً إن لم يكن هناك أية مشكلة أخرى قد أصبحت هامة.)

٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠

لم أتأثر مطلقاً							تأثرت بشكل كبير
-----------------	--	--	--	--	--	--	-----------------

السؤال السادس

كيف تشعر الآن، مقارنة مع شعورك عندما بدأت بالتدخل؟ (رجاءً ضع إشارة في أحد المربعات أدناه)

أفضل بكثير	أفضل	أفضل بقليل	تقريباً نفس الشيء	أسوأ بقليل	أسوأ بكثير
١	٢	٣	٤	٥	٦

النتيجة الإجمالية ملف الناتج النفسي "ما بعد التدخل":^{٢٧}

٣. قياس الأداء الوظيفي (جدول تقييم العجز لمنظمة الصحة العالمية - الإصدار ٢)

يجب أن يُستخدم نفس القياس كما في أثناء "ما قبل التقييم".

٤. مقياس الضيق العاطفي

يجب أن يُستخدم نفس القياس كما في أثناء "ما قبل التقييم".

٥. استمارة النتيجة الإجمالية

قائمة تضمن أنك أكملت كل القياسات

القياس	النتيجة	البيانات المدخلة (التوقيع/ التاريخ)
النتيجة الإجمالية ملف الناتج النفسي		
النتيجة الإجمالية لقياس الأداء الوظيفي		
النتيجة الإجمالية لقياس الضيق العاطفي		

^{٢٧} إذا تمت الإجابة على السؤال الأول (المشكلة ١) والسؤال الثاني (المشكلة ٢)، تكون النتيجة الإجمالية: السؤال الأول ب + السؤال الثاني ب + السؤال الثالث ب + السؤال الرابع. إذا تمت الإجابة على السؤال الأول (المشكلة ١) وتم حذف السؤال الثاني (المشكلة ٢)، تكون النتيجة الإجمالية: (السؤال الأول ب x ٢) + السؤال الثالث ب + السؤال الرابع. بكلام آخر، ومعنى آخر، تتضاعف نتيجة السؤال الأول ب (المشكلة الأولى).

الملحق د

تقييم أفكار الانتحار في «المعالجة المطورة للمشكلات» والاستجابة لها

تتضمن الصفحات التالية معلومات عن مخاطر الانتحار. الإرشاد مكرر من الدليل لكنه معروض بطريقة تسمح لك بنسخ أو طباعة صفحات مختارة وأخذها معك إلى جلسات التقييم والتدخل. نشجعك على القيام بذلك كي لا تنسى كيف تقيّم العملاء الذين يفكرون بالانتحار وكيف تستجيب لهم.

الإرشاد عند تقييم أفكار الانتحار لدى العملاء

١- يوجد نوعان من مخاطر الانتحار:

- خطط لإنهاء حياتهم في المستقبل القريب. يجب ألا تشمل «المعالجة المطورة للمشكلات» هؤلاء العملاء. بل يجب إرسالهم إلى الرعاية الاختصاصية مباشرة.
- لا خطط لديهم لإنهاء حياتهم في المستقبل القريب، لكن مخاطر الانتحار موجودة. قد يكون لدى هؤلاء العملاء أفكار انتحار لكنهم أشاروا إلى أنهم لا يخططون لتنفيذ هذه الأفكار في المستقبل القريب. وقد يكون، أو لا يكون، لديهم سوابق في الأفكار، أو الخطط، أو محاولات الانتحار. يمكن لهؤلاء العملاء أن تشملهم «المعالجة المطورة للمشكلات». تحدث مع مشرفك في حالة الشك.

٢- كيف تطرح الأسئلة:

- اطرح أسئلة عن الانتحار لجميع العملاء الذين يعانون من الاكتئاب حالياً أو يشعرون باليأس.
- تجنب استخدام كلمات غير مباشرة يمكن أن يُسيء العميل فهمها.
- إذا شعر العملاء بعدم الراحة لهذه الأسئلة، أخبرهم أن عليك طرح هذه الأسئلة على كل الأشخاص لأنه من المهم جداً أن تفهم مستوى أمانهم بوضوح.

٣- الاستجابة لعميل لديه خطة لإنهاء حياته في المستقبل القريب:

- اتصل بمشرفك دائماً.
- اخلق بيئة آمنة وداعمة.
- قم بإزالة أية وسيلة لإيذاء النفس إن كان ذلك ممكناً.
- لا تدع الشخص وحيداً، اطلب إلى أحد مقدمي الرعاية أو الموظفين البقاء معه طيلة الوقت.
- قدم له غرفة منفصلة وهادئة أثناء الانتظار، إن كان ذلك ممكناً.
- اهتم بحالة العميل النفسية ضيقه العاطفي (أي: باستخدام مهارات المساعدة الأساسية).

علاج العملاء الذين لديهم أفكار انتحارية في "المعالجة المطورة للمشكلات"

قد يكون لبعض العملاء أفكار لإنهاء حياتهم أثناء "المعالجة المطورة للمشكلات"، لكن ليس لديهم خطط لتنفيذ هذه الأفكار في المستقبل القريب. إن جدول "الأسباب المشجعة والأقل تشجيعاً" (انظر الفصل ٥ من الدليل أو الجلسة ١ في بروتوكول التدخل في الملحق ز) هو طريقة جيدة لمساعدة العميل على معالجة هذه الأفكار والتفكير بأسباب البقاء على قيد الحياة. يجب أن يكون التركيز هنا على مناقشة أسباب البقاء وعدم البقاء على قيد الحياة. ستكون مهمتك تقديم المساعدة بلطف للعميل لكي يستنتج الأسباب المهمة للبقاء على قيد الحياة وإدراك أن أسباب الموت هي على الأرجح مؤقتة فقط (مثال، يمكن للاكتئاب الذي يسبب له الرغبة في الموت أن يتحسن).

ابدأ بسؤال العميل عن الأسباب التي تجعله يظن أنه من الأفضل له لو أنه ميت. ثم ناقش الأسباب التي تجعله يرغب بالبقاء على قيد الحياة.

أمثلة عن الأسئلة:

- ما الذي يُبقيك على قيد الحياة حالياً؟
- هل هناك أي فرد من الأسرة أو من الأصدقاء تعيش لأجله؟
- هل هناك من أشياء استمتعت بها في حياتك؟ مؤخراً؟ منذ زمن بعيد؟
- هل شعرت بهذا الشعور دائماً؟ إن لم يكن كذلك، ما الذي اعتدت على الاستمتاع به في الحياة؟
- ما هي بعض الآمال التي لديك بخصوص مستقبلك؟ (ساعده على التفكير بحل لمشكلاته العملية والتخفيف من مشكلاته العاطفية، الخ....)
- ماذا لو لم يكن لديك المشكلات التي تختبرها حالياً، هل كان هذا سيغير أفكارك عن عدم البقاء على قيد الحياة؟
- إن "المعالجة المطورة للمشكلات" مصممة لمساعدتك على معالجة هذه المشكلات والتخفيف منها. إن بقيت في التدخل وانخفضت هذه المشكلات، ألن يكون هذا سبباً جيداً للبقاء على قيد الحياة الآن؟

بعد سماعك لإجابات العميل، قم بتلخيص الأسباب الرئيسية بالنسبة له للبقاء وعدم البقاء على قيد الحياة، مع التركيز على أسبابه للبقاء على قيد الحياة. يمكنك بعد ذلك تكرار أسباب العميل للانضمام إلى "المعالجة المطورة للمشكلات" من جدول "الأسباب المشجعة والأقل تشجيعاً" الذي أكملته، تذكر أنه يمكن الرجوع إلى هذا الجدول في أي وقت خلال التدخل.

الملحق هـ

النشرات الموزعة على العميل

تتضمن الصفحات التالية نشرات لكل استراتيجية من استراتيجيات «المعالجة المطورة للمشكلات»

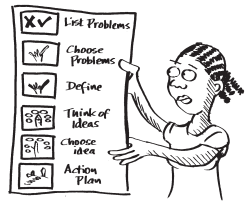
- «معالجة الضغط النفسي»
- «معالجة المشكلات»
- «الانطلاق والاستمرار»
- «تعزيز الدعم الاجتماعي»
- «رزمة أسبوعية»

يجب عليك استخدامها أثناء تعليم استراتيجية جديدة للعميل (مثال: عندما تعلّمه معالجة المشكلات، اعرض عليه النشرة المطابقة). يمكن أن تُستخدم الرزمة لتسجيل متى يُنهي العميل الأنشطة المتنوعة (مثال: ممارسة معالجة الضغط النفسي، الأنشطة من خطط عمل معالجة المشكلات، الانطلاق والاستمرار، وتعزيز الدعم الاجتماعي). احرص على منح العميل كل النشرات ذات الصلة في نهاية كل جلسة بحيث يمكنه استخدامها كوسائل للتذكير بالاستراتيجيات بين الجلسات وبعد أن تكون «المعالجة المطورة للمشكلات» قد انتهت.

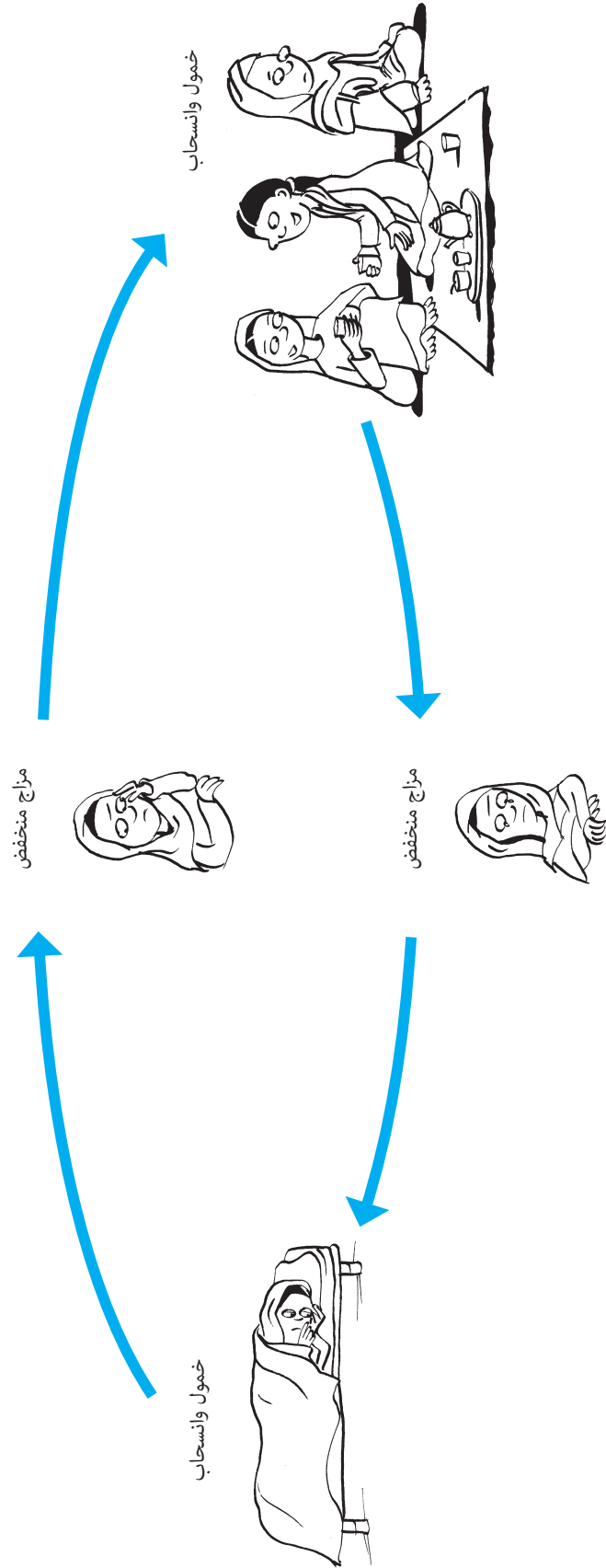
مارس معالجة الضغط النفسي



خطوات معالجة المشكلات

دَوِّن المشكلات	
اختر مشكلة	
حدد المشكلة	
فكر بأفكار	
اختر أفكار	
خطة العمل	
مراجعة	

الانطلاق والاستمرار: حلقة الخمول





البرنامج الأسبوعي

الوقت	الاثنين	الثلاثاء	الأربعاء	الخميس	الجمعة	السبت	الأحد
الصباح الباكر ١٠-٧ صباحاً 							
منتصف الصباح ١٢-١٠ صباحاً 							
الظهر - وقت الغداء ٢-١٢ ظهراً 							
بعد الظهر ٥-٢ بعد الظهر 							
المساء ٨-٥ مساءً 							
الليل ١١-٨ مساءً المبكر ١٠-٧ صباحاً 							

الملحق و

تخيل كيفية مساعدة الآخرين - أمثلة حالة

تجد فيما يلي أمثلة حالة ليتم استخدامها في الجلسة الخامسة حول تخيل كيفية مساعدة الآخرين.^{٢٨} نقترح أن تختار بضعة أمثلة مختلفة لمراجعتها بدقة وأخرى شبيهة بتجارب العميل. يمكنك أن تستخدم أيضاً أمثلة يحددها العميل (مثال: أصدقاء أو أسرة)

مثال حالة ١

(الاسم) هو رجل في الثلاثينات من عمره يعيش في قرية خطيرة جداً فيها الكثير من العنف. قُتلت زوجته منذ ستة أشهر، ويعتني الآن بأطفاله الثلاثة بمفرده. انتقلت والدته مؤخراً للعيش معه وذلك لرفضه مغادرة المنزل ولأنه لا يعتني بأطفاله بشكل جيد. لم يعد يقابل أصدقاءه. وفي معظم الأيام لا ينهض من السرير، كما فقد الكثير من وزنه بسبب عدم تناوله الطعام بانتظام. يشعر بالوحدة الشديدة لكنه لا يعرف كيف يساعد نفسه.

تشمل الاستراتيجيات الأكثر فائدة:

١. «الانطلاق والاستمرار»

ذُكر العميل بأن استراتيجية «الانطلاق والاستمرار» مناسبة لمشكلات المزاج المنخفض، والشعور بالإرهاق والخمول. وفي هذه الحالة يختبر (الاسم) هذه المشكلات العاطفية (على سبيل المثال: الشعور بالوحدة، البكاء المتكرر، الانسحاب والعزلة، عدم الأكل بانتظام وعدم القدرة على العناية بالأطفال) وستكون هذه الاستراتيجية الأكثر فعالية بالنسبة له.

اطلب من عميلك أن يخبرك مقدار معرفته باستراتيجية «الانطلاق والاستمرار». استمع لما يلي:

- زيادة نشاط الأشخاص عن طريق القيام بالمزيد من الأشياء التي يقومون بها حالياً أو اقتراح أنشطة جديدة.
- أنواع مختلفة وممتعة من الأنشطة التي تركز على أداء المهام.
- أمثلة عن أنشطة مختلفة.
- تقسيم الأنشطة إلى مهام صغيرة بحيث تسهل معالجتها.
- البدء بنشاط واحد فقط أو اثنين وتعزيز النشاط بمرور الزمن.

إن لم يذكر العميل نقطة ما مما ذكر أعلاه، حاول حثه وذلك بسؤاله مثلاً: «هل تستطيع تذكر فيما إذا بدأنا بجعلك تقوم بكل الأعمال المنزلية أو مهام صغيرة محددة فقط؟»

٢- «تعزيز الدعم الاجتماعي»

«تعزيز الدعم الاجتماعي» هو الاستراتيجية الرئيسية الثانية التي يمكن أن تكون مفيدة لـ (الاسم).

اطلب من عميلك أن يفكر لم يعتقد أن هذه الاستراتيجية قد تكون مفيدة. إنك تستمع إلى إجابة كهذه: «لأنه عزل نفسه ولا يتكيف مع مشكلاته بشكل جيد لوحده».

اطلب من عميلك أن يخبرك بمقدار ما يعرفه عن تلك الاستراتيجية. أصغ للتالي:

- تتضمن الأنواع المختلفة للدعم مشاركة المشكلات مع الآخرين، وطلب مساعدة عملية، والاتصال بوكالة محددة للحصول على الدعم أو المعلومات، وقضاء الوقت مع الآخرين وليس بالضرورة الحديث عن المشكلات.
- اختيار شخص موثوق.
- بناء الثقة وذلك بمشاركة بعض المعلومات أولاً.

إذا لم يذكر العميل نقطة ما مما سبق، حاول حثه بسؤاله مثلاً: «وكيف يمكن لـ (الاسم) معرفة إن كان يستطيع الوثوق بهذا الشخص؟»

يمكنك أيضاً إخبار العميل أن لدى (الاسم) على الأرجح مشكلات عملية نتيجة لعزل نفسه وعدم مغادرة المنزل. لذلك قد تكون استراتيجية «معالجة المشكلات» مفيدة أيضاً. كما يمكنك مناقشة استراتيجية «معالجة المشكلات» في هذه الحالة أيضاً.

مثال حالة ٢

(الاسم) امرأة عمرها ٣٠ سنة، تشكو من شجار مستمر مع حمايتها بشأن تقاسم الأعمال المنزلية. وهي تخاف من أن يزداد النزاع سوءاً وأن يسبب مشكلات لزواجها. تشكو (الاسم) من آلام في كافة أنحاء جسدها ومن أنها لا تستطيع النوم. تقول بأنها لا تستطيع التوقف عن التفكير بهذه المشكلة ولا تعرف ماذا تفعل.

تشمل الاستراتيجيات الأكثر فائدة:

١- معالجة المشكلات

شجع العميل على التفكير لم قد تكون هذه الاستراتيجية مفيدة لـ (الاسم). استمع إلى إجابة مثل: «تختبر المرأة مشكلة عملية واستراتيجية «معالجة المشكلات» هي استراتيجية مفيدة لمساعدتها على التعامل مع هذه الأنواع من المشكلات».

اطلب من العميل وصف الاستراتيجية بالتفصيل قدر المستطاع. استمع للتالي:

- قرر فيما إذا كانت المشكلة قابلة للحل، أو غير قابلة للحل أو غير مهمة.
- عرّف المشكلة (القابلة للحل) بشكل محدد قدر الإمكان.
- فكر بأكثر عدد ممكن من الحلول.
- اختر الحلول الأكثر فائدة.
- خطط لما ستقوم به.
- قم بمراجعة مدى فعالية الحلول المختارة وتمعن بالخطوات مجدداً للاستمرار في حل المشكلة.

٢- معالجة الضغط النفسي

شجع العميل على التفكير بمدى فائدة الاستراتيجية لـ (الاسم). استمع لإجابات مثل: «تختبر المرأة ضغطاً نفسياً ومشكلات جسدية وستساعد هذه الاستراتيجية على معالجة هذه الأعراض بشكل أفضل».

اطلب من العميل وصف الاستراتيجية بالتفصيل قدر الإمكان. استمع لما يلي:

- الاسترخاء في حال كان الجسم مشدوداً (انفض الجسم والأطراف، لف الأكتاف، حرك الرأس بلطف من جنب إلى آخر).
- التنفس من المعدة (دفعها إلى الداخل والخارج أثناء التنفس).
- إبطاء معدل التنفس (ثلاثة ثوان شهيق، وثلاث ثوان زفير).
- ممارسة الاستراتيجية بانتظام وفي أي وقت يلاحظ العميل فيه علامات الضغط النفسي أو عدم الراحة الجسدية.

مثال حالة ٣

(الاسم)، امرأة في الخمسينات من عمرها، هاجمتها عصابة من الشباب أثناء زيارة والدتها المسنة. العنف نادر في هذه المنطقة وأخبرتها الشرطة أنها «كانت غير محظوظة وحسب»، ومع ذلك، شعرت المرأة بالخوف الشديد من أن تتم مهاجمتها مجدداً وفي الشهر الماضي تجنبت زيارة والدتها. كما بدأت بعزل نفسها والامتناع عن رؤية أصدقائها.

تشمل الاستراتيجيات الأكثر فائدة:

١- تعزيز الدعم الاجتماعي

اطلب من عميلك أن يفكر لم يعتقد أن هذه الاستراتيجية قد تكون مفيدة. استمع لإجابات مثل: «بما أن (الاسم) تعزل نفسها، ستكون استراتيجية «تعزيز الدعم الاجتماعي» مفيدة لها.»

اطلب من عميلك أن يخبرك أكبر قدر من المعلومات يعرفه عن هذه الاستراتيجية. استمع لما يلي:

- تتضمن أنواع الدعم المختلفة مشاركة المشكلات مع الغير، وطلب مساعدة عملية، والتواصل مع وكالة معينة للحصول على الدعم أو المعلومات، وقضية الوقت مع الآخرين وليس بالضرورة التحدث عن المشكلات.
- اختيار شخص موثوق.
- بناء الثقة وذلك بمشاركة بعض المعلومات أولاً.

إذا لم يذكر العميل نقطة ما مما سبق، حاول حثه وأسأله مثلاً: «وكيف يمكن لـ (الاسم) معرفة إن كانت تستطيع الوثوق بهذا الشخص؟»

٢- معالجة المشكلات

يمكن لهذه الاستراتيجية أن تكون مفيدة أيضاً للتعامل مع مشكلة (الاسم) في زيارة والدتها. شجع العميل على تحديد إحدى الخطوات التالية:

- قرر فيما إذا كانت المشكلة قابلة للحل، غير قابلة للحل أو غير مهمة.
- عرّف المشكلة (القابلة للحل) بشكل محدد قدر الإمكان.
- فكّر بأكثر عدد ممكن من الحلول.
- اختر الحلول الأكثر فائدة.
- خطط لما ستفعله
- قم بمراجعة مدى فاعلية الحلول المختارة وتمعن بالخطوات مجدداً للاستمرار في حل المشكلة.

عند مناقشة التعامل مع مشكلة زيارة والدتها، قد يقترح عميلك أن تقوم (الاسم) بتعزيز دعمها الاجتماعي (مثال: أن تزور والدتها بصحبة صديق موثوق). سيكون هذا مفيداً جداً. شجع العميل على وصف هذه الاستراتيجية بالتفصيل.

٣- معالجة الضغط النفسي

ربما تكون «معالجة الضغط النفسي» مفيدة عندما تبدأ (الاسم) بالخروج من منزلها مجدداً (أو بينما تقوم بعمل أو تنفيذ خطة عمل معالجة المشكلات). ستساعد هذه الاستراتيجية على البقاء هادئة في مواقف تسبب لها الضغط النفسي. شجع عميلك على تحديد إحدى الخطوات التالية:

- الاسترخاء في حال كان الجسم مشدوداً (انفض الجسم والأطراف، لف الأكتاف، حرك الرأس بلطف من جنب إلى آخر).
- التنفس من المعدة (دفعها إلى الداخل والخارج أثناء التنفس).
- إبطاء معدل التنفس (ثلاثة ثوان شهيق، وثلاث ثوان زفير).
- ممارسة الاستراتيجية بانتظام وفي أي وقت يلاحظ العميل فيه علامات الضغط النفسي أو عدم الراحة الجسدية.

مثال حالة ٤

(الاسم) امرأة شابة سُجن زوجها لعدة سنوات. ازداد مزاج زوجها سوءاً منذ ذلك الوقت. فهو يشعر بالحزن معظم الأيام ويجد صعوبة في الذهاب للعمل. وهذا يسبب ضغطاً نفسياً على المرأة، وقد لاحظت أنها لم تعد تُضي الوقت مع زوجها أو مع أصدقائها. ولم تعد تستمتع بالأشياء التي كانت تمتعها من قبل، مثل العناية بالدواجن والذهاب في نزهة. تشعر باليأس الشديد بشأنها وبشأن وضع زوجها ولا تعرف ماذا تفعل لتحسين الوضع.

تشمل أكثر الاستراتيجيات فائدة:

١- «الانطلاق والاستمرار»

في هذا المثال عليك أنت أو عميلك أن تحدد استراتيجية «الانطلاق والاستمرار» كأحد الاستراتيجيات المناسبة لمشكلات هذا الشخص. اطلب منه أن يشرح لم هذه الاستراتيجية مفيدة، استمع لإجابات على الشكل التالي:

« تتناول استراتيجية «الانطلاق والاستمرار» بعض هذه المشكلات التي تعانيها (الاسم)، مثل الشعور بالحزن معظم الأيام، والشعور بالإرهاق وعدم القدرة على القيام بالأشياء كما اعتادت القيام بها سابقاً، بما فيها الذهاب للعمل أو القيام بأنشطة ممتعة.»

اطلب من العميل أن يخبرك بما يعرفه عن «الانطلاق والاستمرار» قدر الإمكان. استمع لما يلي:

- زيادة نشاط الأشخاص عن طريق القيام بالمزيد من الأشياء التي يقومون بها حالياً أو اقتراح أنشطة جديدة.
- أنواع مختلفة وممتعة من الأنشطة التي تركز على أداء المهام.
- أمثلة عن أنشطة مختلفة.
- تقسيم الأنشطة إلى مهام صغيرة بحيث تسهل معالجتها.
- البدء بنشاط واحد فقط أو اثنين وتعزيز النشاط بمرور الزمن.

إن لم يذكر العميل نقطة ما مما ذكر أعلاه، حاول حثه وذلك بسؤاله مثلاً: «هل تستطيع تذكر فيما إذا بدأنا بجعلك تقوم بكل الأعمال المنزلية أو مهام صغيرة محددة فقط؟»

٢- «تعزيز الدعم الاجتماعي»

قد يساعد «تعزيز الدعم الاجتماعي» (الاسم) على معالجة مشكلاتها. اسأل العميل لم يعتقد أن هذه الاستراتيجية قد تكون مفيدة. يمكن لعميلك أن يذكر أن هذه الاستراتيجية جزء من «الانطلاق والاستمرار»، (مثال: قد يقترح أن يقوم العميل بنشاط ممتع مثل الذهاب لرؤية الأصدقاء مجدداً). إذا حدث ذلك، أخبر العميل أن هذه فكرة جيدة، لكن ذكره أنه قد يكون من الأفضل مناقشة ذلك النشاط كجزء من «تعزيز الدعم الاجتماعي» واختار نشاطاً مختلفاً «للانطلاق والاستمرار».

اطلب من عميلك أن يخبرك أكبر قدر من المعلومات يعرفه عن «تعزيز الدعم الاجتماعي». استمع لما يلي:

- أنواع الدعم المختلفة التي تتضمن مشاركة المشكلات مع الغير، وطلب مساعدة عملية، والتواصل مع وكالة معينة للحصول على الدعم أو المعلومات، ومضية الوقت مع الآخرين وليس بالضرورة التحدث عن المشكلات.
- اختيار شخص موثوق.
- بناء الثقة وذلك بمشاركة بعض المعلومات أولاً.

يمكنك أن تدرك أيضاً أنه حالما تبدأ (الاسم) بالشعور بأنها تتكيف مع مشكلاتها بشكل أفضل، فستكون قادرة على الاستجابة بتقديم الدعم لزوجها.

الملحق ز

بروتوكول تدخل «المعالجة المطورة للمشكلات»

إن بروتوكول تدخل «المعالجة المطورة للمشكلات» هو دليل جلسة بجلسة، يمكن لمقدمي المساعدة استخدامه أثناء الجلسة مع العملاء. ويتضمن هذا البروتوكول كافة المعلومات التي يحتاجها مقدم المساعدة لإكمال كل جلسة، بما في ذلك النقاط الهامة التي يجب أن يتناولها ليعلم استراتيجيات معينة، إضافة إلى نصوص حوارية لمقدمي المساعدة. وهذه النصوص هي اقتراحات عن كيفية شرح أو تعليم استراتيجية ما. لست ملزماً بأن تقول الكلمات المذكورة في النصوص بالضبط، لكن يُنصح بالالتزام بها بدقة قدر الإمكان كونها كُتبت بطريقة غايتها مساعدة العملاء لفهم الاستراتيجيات.

ملاحظة: يجب استكمال تقييم ما قبل «المعالجة المطورة للمشكلات» في موعد مستقل قبل أسبوع أو أسبوعين تقريباً من الجلسة الأولى لـ «المعالجة المطورة للمشكلات».

الجلسة ١

أهداف الجلسة:

١- المقدمة والسرية (٥ دقائق)

٢- الملف التقييمي للنتائج النفسي أثناء التدخل ومراجعة عامة (١٠ دقائق)

٣- ما هي «المعالجة المطورة للمشكلات»؟ (٢٠ دقيقة)

٤- فهم المحنة؟ (٣٠ دقيقة)

٥- معالجة الضغط النفسي (٢٠ دقيقة)

٦- وضع مهام تدريبية وإنهاء الجلسة (٥ دقائق)

١. المقدمات والسرية (٥ دقائق)

قدّم نفسك للعميل.

ذكّر بالسرية

يمكنك أن تقول على سبيل المثال:

اسمي (الاسم)، وأنا (عَرّف بالمسمى الوظيفي مثل عامل اجتماعي أو صحي). سأقوم بالعمل معك خلال الأسابيع الخمسة القادمة وأرشدك خلال هذا التدخل. قبل أن نبدأ بالحديث عن «المعالجة المطورة للمشكلات» أو بعض من صعوباتك الشخصية، أود أن أذكرك بأن كل شيء تقوله في هذه الجلسات يبقى خاصاً. لا يمكنني أن أخبر أي شخص، بما فيها عائلتك، عن أي شيء ذكرته في الجلسات. المرة الوحيدة التي يمكنني أن أخبر فيها شخصاً ما هو عندما أخبر مشرفي فقط. وهو شخص مدرّب خصيصاً ومهمته هو التأكد من أنني أقدم لك أفضل مساعدة ممكنة. ثانياً: إذا كنت في خطر جدي لإنهاء حياتك، يجب أن أتحدث مع مشرفي بحيث يمكننا الحفاظ على سلامتك.



حوارات إضافية للاستجابة لأسئلة محددة من العميل

• شرح عن التدخل (ما هي المشكلات التي سيتناولها):

«المعالجة المطورة للمشكلات» هي تدخل موجز يهدف إلى مساعدتك في معالجة المشكلات العاطفية، مثل الشعور باليأس أو الخوف أو الحزن، وهي مشاعر شائعة بين الناس الذين يعيشون في ظروف صعبة. كما أنها تساعدك لمعالجة المشكلات العملية أيضاً، مثل البحث عن عمل، ومعالجة النزاع مع الآخرين...الخ.

- ما المتوقع منه: تقييمات (حدّد رقم التقييم الذي ستقوم به، مثال: تقييمات قبلية، وبعديّة وتقييمات متابعة)، حضور خمس جلسات، ممارسة مهام منزلية (بمعنى آخر: ممارسة الاستراتيجيات بين الجلسات).
- اشرح بأنك لن تقوم بتزويدهم بالدواء.

لن أعطيك أي دواء في «المعالجة المطورة للمشكلات». أنا مهتم بتعليمك كيفية استخدام استراتيجيات معينة لمساعدتك بخصوص مشكلاتك العاطفية والعملية وهذا يعني أنك لست بحاجة لتناول الدواء.

- اشرح له أنه لن يستلم أي تعويض أو مكاسب مادية من المشاركة:

في «المعالجة المطورة للمشكلات» ستلتقى المساعدة مني لتحسين مشكلاتك العاطفية والعملية. لن أقوم بمنحك نقوداً أو أي شكل آخر من التعويض لمشاركتك. هل ما زلت مهتماً بـ «المعالجة المطورة للمشكلات»؟

ملاحظة: إن كنت قادراً على تزويد العميل بشكل من أشكال التعويض (مثال: نفقات سفر)، حدد ذلك له.

٢. إجراء بروتوكول الملف التقييمي للنتائج النفسي «أثناء التدخل» (ملحق ب، ٥-١٠ دقائق)

٣. ما هي «المعالجة المطورة للمشكلات» (٢٠ دقيقة)

النقاط الهامة الواجب تضمينها:

- تساعد استراتيجيات «المعالجة المطورة للمشكلات» في معالجة المشكلات العملية (مثال: البطالة، مشكلات الإسكان، نزاع أسري) ومشكلات عاطفية (الشعور بالحزن، اليأس، القلق، الضغط النفسي وما إلى ذلك).
- خمس جلسات أسبوعية.
- ٩٠ دقيقة لكل جلسة.
- يتم تعليم أربع استراتيجيات.
- تعمل «المعالجة المطورة للمشكلات» بالشكل الأمثل إذا أكمل العملاء كل جلسة.
- للحصول على أقصى استفادة من «المعالجة المطورة للمشكلات» يجب على العملاء ممارسة الاستراتيجيات بين الجلسات.

سنعمل سوية لتعلّم بعض الاستراتيجيات التي يمكن أن تساعدك على التغلب على الصعوبات التي أخبرتك عنها اليوم. هناك خمس جلسات من ضمنها جلسة اليوم. ستكون الجلسات مرة في الأسبوع ولمدة ٩٠ دقيقة. سأعلّمك في هذه الجلسات استراتيجيات مختلفة وسيكون لدينا الوقت لممارستها أيضاً. أشجعك أيضاً على ممارسة هذه الاستراتيجيات في الفترات الفاصلة بين لقاءاتنا بحيث يمكنك البدء بإحداث التغييرات للمشكلات في حياتك وتعلّم كيف تصبح مساعد نفسك.

ستساعدك الاستراتيجيات التي سأعلمك إياها بتخفيض ومعالجة مشكلاتك التي أشرتني أنها تسبب لك الكثير من الضيق. (حدد ما هي مشكلات العميل). سأعلمك استراتيجيات تساعدك على معالجة مشكلاتك العملية، وتحسين نشاطك، وتخفيض مشاعر الضغط النفسي والغضب وتحسين دعمك. وُجد أن كلاً من هذه الاستراتيجيات مفيد جداً للناس في أوضاع مشابهة لوضعك.

ينجح التدخل بشكل أفضل إذا أتيت إلى كل جلسة على مدى الأسابيع القادمة. أتفهم أنه قد يكون صعباً عليك الحضور إلى الجلسات إذا كنت تشعر بالقلق الشديد أو بالاكئاب، أو ربما تكون مريضاً جسدياً أو لديك التزامات أسرية أو مجتمعية. أود أن أعقد اتفاقاً معك بأنك ستتحدث معي عن هذا^{٢١} بدلاً من عدم المجيء أو تجنب الجلسات. وهذا لأنني أريد لك أن تحصل على أقصى استفادة من الوقت الذي مُمضيه سوية. ولا أريدك أن تشعر بعدم الراحة بالتحدث معي عن مشكلاتك عند قدومك للجلسات. لن أكون غاضباً أو متزعجاً. هل يبدو هذا جيداً بالنسبة لك؟ هل ترى أية صعوبات بالحضور إلى كل الجلسات؟

إذا قال العميل أنه قد يواجه صعوبات في الحضور إلى كل الجلسات، قم بتمضية بعض الوقت لمعالجة هذه المشكلات، مثال: اختر موقعاً، أو وقتاً، أو يوماً أفضل وما إلى ذلك.

الأسباب المشجعة والأقل تشجيعاً للانضمام إلى «المعالجة المطورة للمشكلات»

اختر الأسئلة ١-٢ من الجدول المدرج أدناه لمساعدة العميل للتفكير بالأسباب المشجعة والأقل تشجيعاً للانضمام إلى «المعالجة المطورة للمشكلات».

الأسباب المشجعة للانضمام إلى «المعالجة المطورة للمشكلات» (المزايا)	الأسباب الأقل تشجيعاً للانضمام إلى «المعالجة المطورة للمشكلات» (المساوئ)
«استفاد الكثير من الأشخاص من هذا التدخل».	«أتفهم أيضاً أن الانضمام إلى مثل هذا التدخل يمكن أن يُشكل تحدياً لبعض الناس».
• ما الذي تعتقد أنك ستحصل عليه شخصياً من «المعالجة المطورة للمشكلات»؟ • ما الذي قد يتحسن في حياتك إذا انضمت إلى «المعالجة المطورة للمشكلات»؟ • ما هو الأمر تعتقد أنك ستكون قادراً على فعله ولست قادراً على فعله الآن؟ - الأعباء المنزلية (مثال: التنظيف، الطهي) - الرعاية الذاتية (مثال: النهوض من السرير، الاستحمام، ارتداء الملابس) - الأنشطة الممتعة (مثال: مُمضية الوقت مع الأصدقاء، التطريز، تربية الدواجن) • في حال تناقصت مشكلاتك العاطفية، كيف سيكون ذلك جيداً لمجالات أخرى في حياتك؟ - مثال: علاقاتك، عملك، واجباتك الأخرى • كيف يمكن أن تبدو حياتك اليومية إن تحسن رفاهك العاطفي؟	• ما هي بعض المشكلات التي تواجهك في الانضمام إلى «المعالجة المطورة للمشكلات»؟ • ما الذي قد تضطر إلى التخلي عنه أو تخسره إذا انضمت إلى «المعالجة المطورة للمشكلات»؟ • هل ستقلل «المعالجة المطورة للمشكلات» من الوقت الذي مُمضيه مع عائلتك؟ • هل سيُبعدك التدخل عن واجبات مهمة أخرى؟ أمثلة: • الانقطاع عن الأعمال المنزلية. • الاضطراب لتنظيم رعاية الأطفال. • القيام بأعمال عرضية أو مؤقتة • التخلي عن الوقت الشخصي • قطع مسافة طويلة للوصول إلى جلسات «المعالجة المطورة للمشكلات»

عليك تكييف مع طريقة تواصل العميل معك وفقاً للسياق المحلي. على سبيل المثال، ربما لا يكون العميل قادراً على الاتصال بك هاتفياً وبالتالي عليك أن تجد ترتيبات أخرى.

لخص الأسباب المشجعة والأقل تشجيعاً للانضمام إلى "المعالجة المطورة للمشكلات"

وإذا بينما توجد بعض الأسباب الأقل تشجيعاً للانضمام إلى هذا التدخل (أدرج أمثلة محددة قدمها العميل من جدول "الأسباب المشجعة والأقل تشجيعاً"، يبدو أنه توجد منافع أكثر لك الآن (حدد أمثلة العميل). هل هذا صحيح؟ ولذلك، الآن بما أنك فهمت التدخل أكثر، هل هو شيء تود أن تلتزم به اليوم؟ أود أن أشدد على أنه حتى وإن التزمت اليوم، فهو طوعي. وهذا يعني أنه يمكنك تركه في أي وقت إن اخترت ذلك.



٤. فهم المحنة (٣٠ دقيقة)

الأهداف:

- ١- تقديم معلومات عن ردود الأفعال الشائعة على المحنة.
- ٢- تطبيع ردود أفعال العميل في سياق وضعه، كون الكثير من العملاء يقلقون من أن تكون ردود أفعالهم إشارة على ضعفهم أو أنهم مرضى أو سيصابون بالجنون.
- ٣- مناقشة كيف أن "المعالجة المطورة للمشكلات" مصممة لمساعدة العميل على معالجة هذه المشكلات والتغلب عليها بواسطة تعلم استراتيجيات فعّالة.

النقاط المفتاحية الواجب تضمينها:

- نعني بالمحنة أي تجربة حياتية ضاغطة أو صعبة.
- مثال: العيش في فقر، شخص مقرب يصبح مريضاً أو يموت، التأثير نتيجة الكوارث الطبيعية أو الحرب.
- سيختبر الناس سلسلة من ردود الأفعال المختلفة للمحنة.
- مثال: الخوف الشديد، اليأس، الحزن الشديد، التعب، الصداق الشديد
- تسبب هذه المشاعر وردود الأفعال مشكلات في حياة الناس.
- مثال: عدم القدرة على النهوض من السرير، مشكلات في إكمال الروتين اليومي مثل العمل المنزلي، النزاع مع الأسرة، عدم الخروج في نزهة أو عدم الاستمتاع بالأنشطة السارة بعد الآن.
- تتناقص ردود الأفعال عند معظم الناس مع مرور الزمن.
- لا تفارق هذه المشاعر البعض الآخر.
- تعلم استراتيجيات لمعالجة هذه المشاعر يمكن أن يكون مفيداً

أود أن أمضي بعض الوقت الآن في التحدث معك عن سبب تعرضك لمشكلات قد تحدثنا عنها منذ قليل وكيف يمكن لهذا التدخل أن يساعدك في معالجة هذه المشكلات المتنوعة والتغلب عليها.



عندما يعيش الناس في ظروف صعبة ويتعرضون لأحداث مجهدة، يختبر معظمهم مشاعر مختلفة مثل الخوف الشديد والأسى والحزن الشديد واليأس المفرط. حتى أن بعض الناس يصفون عدم الإحساس بأية مشاعر على الإطلاق أو الشعور بالخدر. أو إن المشاعر التي وصفتها، مثل (عدد بعضاً من العواطف الرئيسية المذكورة سابقاً)، شائعة أيضاً

يوجد سبب لتصرف الناس بتلك الطريقة. إن أجسامنا مصممة للحفاظ علينا أحياء في أوضاع مهددة للحياة. ولذلك فعندما نظن أننا في خطر، فإن أجسامنا تستجيب ببقائها شديدة التنبه- وبذلك نترصد الخطر ونتجنبه. أو يمكن للقلب أن ينبض بسرعة كبيرة، وقد تزداد سرعة التنفس، وقد تشعر بالتوتر...الخ. تساعدنا ردود الأفعال هذه على الركض أو القتال إن دعت الحاجة إلى ذلك.

تتلاشى هذه المشكلات وردود الأفعال مع مرور الوقت عند الكثير من الناس. لكنها تستمر عند البعض الآخر؛ ويمكنها عندئذ أن تعيق طريقنا للقيام بالأشياء التي علينا القيام بها في حياتنا اليومية، مثل الأعمال في المنزل أو في مكان العمل. على سبيل المثال: يمكن لمشاعر الأسى العميق طويلة الأمد أن تسبب عزلة للأشخاص عن الأسرة والمجتمع. ويمكن لمشاعر اليأس أن توقف شخصاً ما عن القيام بواجبات مهمة للبقاء والاستمرار.

(إن كان ذلك ممكناً، اعطِ مثالاً عن كيف تسببت مشكلات العمل بصعوبات في حياته)، أو كما وصفت
في أي من هذه الأمثلة، يمكن أن ترى بوضوح كيف يمكن لهذه المشاعر أن تتسبب بعرقلة في حياة الشخص مع مرور الزمن. لدينا في "المعالجة المطورة للمشكلات" استراتيجيات تساعدك على الشعور بشكل أفضل. أتوقع أن تكون الاستراتيجيات التي سأعلمك إياها في الأسابيع القادمة كافية لمساعدتك على الشعور بشكل أفضل.

لذا، فإن أول معلومة أود منك أن تتعلمها اليوم هو أن الكثير من الأشخاص في وضعك يختبرون صعوبات عاطفية وعملية. ولذلك فإن التجارب التي تعرضت لها ليست دلالة على الضعف، ولا يقع عليك اللوم فيما تختبره. وفي الواقع، كونك نجوت من تجارب فيها تحدٍ كبير يدل على أنك شخص مميز. كما أنك شجاع أيضاً لمناقشة تجربتك معي. أعتقد أن هذا أمر مهم لمساعدتك على تحسين حياتك، ومهم كذلك لحياة ومستقبل أسرتك ومجتمعك. ومن خلال مشاركتك الكاملة بهذا التدخل، يمكنك أن تتوقع أن تشعر بشكل أفضل وأن تملك القدرة لتكون جزءاً من حياة أسرتك ومجتمعك على نحو أفضل مما أنت عليه في هذه اللحظة.

٥- معالجة الضغط النفسي (٢٠ دقيقة)

الأهداف:

- ١- قم بدعوة فرد من الأسرة أو صديق إلى الغرفة إذا رغب العميل بحضوره.
- ٢- قدم معلومات عن فائدة معالجة الضغط النفسي.
- ٣- اربط الأسباب المنطقية لمشكلات العميل (مثال: الضغط النفسي، والتوتر، والشكاوى الجسدية) على وجه الخصوص.
- ٤- أعطِ تعليمات حول كيفية القيام بالتنفس البطيء.
- ٥- اسمح للعميل بالتدرب.

النقاط المفتاحية الواجب تضمينها:

- أحد ردود الفعل المشتركة للمحنة هي الضغط النفسي.
- يمكن للضغط النفسي أن يؤثر في أجسامنا على المدى القصير (مثال: يمكن أن يتسارع معدل تنفسنا ونبضات قلبنا في الأوضاع التي نشعر فيه بالضغط النفسي أو الخوف) وعلى المدى الطويل (مثال: يمكن للضغط النفسي أن يسبب لنا مع مرور الوقت صداعاً، أو ألاماً أو عدم راحة في الجسم).
- خيار استخدام الاستعارة:
استخدام ركيزة عند ذكر الاستعارة (مثال: كرة من الصوف، خيط صنارة صيد السمك)
- يمكن أن تشبه هذه الأحاسيس كرة صوف متشابكة الخيوط (أظهر ذلك). إذا تجاهلنا هذه الأحاسيس واستمرينا بالحياة، فإن الصوف يمكن أن يزيد تشابكاً (اشبك الصوف أكثر قليلاً). يمكن أن يسبب هذا الأمر عدم راحة ومشكلات جسدية أخرى. تساعدك الاستراتيجية التي سأعلمك إياها اليوم على حل التشابك في كرة الصوف.
- يمكن أن تكون هذه الأحاسيس مثل النابض أو اللولب. مع مرور الزمن تصبح النوايض مشدودة أكثر فأكثر مما يجعل ذلك غير مريح. ستساعدك الاستراتيجية التي أود أن أعلمك إياها اليوم على حل النابض المشدود.

الخطوات التي يجب اتباعها:

- ١- ثقفه: تساعد "معالجة الضغط النفسي" على استرخاء الجسم وراحة البال لتخفيف الضغط النفسي.
- ٢- قم بدعوة العميل لتحرير الجسم من التوتر (نفض اليدين والرجلين ولف الكتفين للخلف وما إلى ذلك)
- ٣- ستعلمه تمرين التنفس البطيء
- ٤- تخيل بالوناً داخل المعدة ومهمة العميل هو نفخ البالون (اشرح ذلك مع بالون حقيقي إن أمكن)
 - هذا يعني أن المعدة ستتمدد عند الشهيق.
 - نحن نسعى لعدم التنفس من الصدر (أنفاسنا أكثر سطحية من الصدر).
 - يمكن أن يستفيد العملاء من وضع يدي على المعدة واليد الأخرى على الصدر للتأكد من أن تنفسهم من المعدة وليس من الصدر.
- ٥- اشرح التنفس من المعدة ومن ثم اطلب من العميل تجربة ذلك لمدة دقيقتين.
- ٦- ادع العميل للتركيز على إبطاء تنفسه حالما استطاع التنفس من معدته.
 - عدّ ١-٢-٣ (بالتوازي) للشهيق و١-٢-٣ للزفير.
- ٧- قم بالتمرين لمدة دقيقتين على الأقل وأنت تعدّ بصوت عالٍ للعميل.
- ٨- تابع التمرين لثلاث دقائق على الأقل من دون العدّ بصوت عالٍ (اطلب من العميل أن يعدّ في ذهنه أو يتبع صوت الساعة أو إيقاعاً آخر).
- ٩- ناقش خبرات العميل بعد ذلك وقم بمعالجة المشكلات لديه.

يشكو الكثير من الناس الذي يتعرضون لمصاعب وأخطار وأحداث حياتية مجهدة من شعور غامر من الضغط النفسي والقلق. يمكن أن يأخذ هذا شكلاً مستمراً من الأفكار المجهددة التي تملأ الرأس عند البعض. بينما يختبر آخرون الضغط النفسي أو القلق بطريقة جسدية - قد يشعرون بالتوتر أو العصبية طيلة الوقت، ويجدون أنفسهم يتنفسون بسرعة أكثر من اللازم أو أن قلبهم يخفق بسرعة أكبر من الحد الطبيعي. إن اختبرت مثل هذه الاحساسات، فمن المهم جداً في البداية أن تعرف أنه من الآمن لجسمك أن يفعل ذلك. في الواقع، صُمم جسدك لعمل هذا. إن كان هناك خطر حقيقي على حياتك، فردود الأفعال الجسدية هذه يُقصد منها مساعدتك على الاستجابة - بكلام آخر، أي أنك إما أن تركز هارباً بسرعة كبيرة أو أن تقاوم. لكن لسوء الحظ، بالنسبة لك فإن هذه الاحساسات الجسدية غير مريحة وليست بالضرورة عندما لا تكون في وضع مهدد للحياة يمكن أن تكون هذه الاحساسات مثل النابض أو اللولب. مع مرور الزمن تصبح النواذب مشدودة أكثر فأكثر مما يجعل ذلك غير مريح. ستساعدك الاستراتيجية التي أود أن أعلمك إياها اليوم على حلّ النابض المشدود. قد لا يحدث هذا مباشرة لكن مع الكثير من التمرين فإن النابض سيصبح أكثر مرونة تدريجياً حتى تشعر بمزيد من الاسترخاء والهدوء.



سأعلمك كيف تتنفس بطريقة تجعل جسدك وعقلك في استرخاء. تحتاج إلى بعض التمرين قبل أن تشعر بفوائدها حقاً، لذلك سنتمرن عليها في نهاية كل جلسة.

سبب تركيز هذه الاستراتيجية على التنفس يعود إلى أننا عندما نشعر بالضغط النفسي فإن تنفسنا يقصر ويتسارع. ويسبب هذا الكثير من المشاعر غير المريحة الأخرى التي ذكرتها سابقاً، مثل الشعور بالتوتر. وبالتالي لتغير شعور مثل التوتر، من المفيد أن تغير تنفسك.

قبل أن نبدأ، أود منك أن تُرخي جسدك قليلاً. حرك يديك ورجليك ودعهم يتحركوا برخاوة وليونة. حرك أكتافك ومن ثم حرك رأسك بلطف من جانب إلى آخر.

الآن، وبينما تضع يديك على معدتك (بطنك)، أود منك أن تتخيل أن لديك بالوناً في معدتك وعند الشهيق ستنفخ البالون، بحيث تتمدد معدتك. وعندما تقوم بالزفير فإن الهواء في البالون سيخرج بحيث تصبح معدتك مسطحة. راقبني أولاً. سأقوم بالزفير أولاً لأخرج كل الهواء من معدتي. (أظهر بوضوح كيف يتم التنفس من المعدة - حاول وبالغ في دفع الهواء داخل وخارج معدتك. قم بذلك بخمس مرات من التنفس على الأقل).

حسناً، حاول أن تتنفس الآن من معدتك معي. تذكر أننا نبدأ بالزفير حتى يخرج كل الهواء، ومن ثم نقوم بالشهيق. إن كنت تستطيع، حاول التنفس من خلال أنفك بالشهيق، ومن ثم أخرجه من الفم في الزفير. (مارس هذا التمرين مع العميل لمدة دقيقتين على الأقل).

رائع! الخطوة التالية الآن هي إبطاء معدل التنفس. وبالتالي سنستغرق ثلاث ثواني في الشهيق وثلاث ثواني في الزفير. سأقوم بالعدّ نيابة عنك.

حسناً، شهيق واحد، اثنان، ثلاثة، وزفير واحد، اثنان، ثلاثة. هل لاحظت كيف أقوم بالعدّ ببطء؟ (كرر هذا التمرين لمدة دقيقتين تقريباً).

رائع. الآن عندما تقوم بممارسة هذا لوحده، لا تقلق أكثر من اللازم بالنسبة للتقيد بثلاث ثوان بالضبط. حاول أفضل ما بوسعك لإبطاء تنفسك فقط، وتذكر أنك عندما تكون تشعر بالضغط النفسي فستتنفس بسرعة.

حسناً، حاول لوحده لبضع دقائق.

دع العميل يحاول ممارسة إبطاء التنفس لوحده لدقيقتين على الأقل. حاول عدّ عدد مرات التنفس في الشهيق والزفير بحيث يمكنك أن تحكم فيما إذا كان يقوم بذلك بسرعة أكثر من اللازم. وبعد ذلك اقضي بعض الوقت في الحديث عن أية صعوبات واجهته.

حسناً، كيف كان الأمر بعد أن قمت به لوحده؟ هل كان من الصعب محاولة التنفس بوتيرة أبطأ؟



تلميحات مفيدة لمعالجة الضغط النفسي

قد يحضر العملاء ولديهم سلسلة من المشكلات المختلفة عندما يحاولون التدرّب على التنفس البطيء لوحدهم. فيما يلي قائمة بالمشكلات الشائعة التي قد يواجهونها. تحدث مع مشرفك دائماً عن كيفية معالجة أية مشكلة أو شكوى لدى العميل عن ممارسة أي استراتيجية.

المشكلة	الحل
العميل قلق أكثر من اللازم حول كيفية التنفس بالشكل الصحيح (مثال: الحفاظ على مدة ثلاثة ثوان في الشهيق والزفير، والتنفس من المعدة).	• شجع العميل ألا يقلق بالنسبة لاتباع التعليمات بدقة. • ساعده على فهم أن الهدف الرئيسي هو ببساطة إبطاء التنفس بأفضل طريقة تناسبه، حتى وإن كان ذلك يعني عدم الحفاظ على العد إلى ثلاثة أو عدم التنفس من معدته. • حالما يُتقن كيفية التنفس ببطء، يمكنه أن يستخدم العد أو التنفس من معدته.
لا يمكن للعميل أن يتنفس ببطء عندما يكون في قمة قلقه أو ضغطه النفسي	• قل للعميل أنه من الصعب جداً على أي شخص أن يقوم به فوراً وحتى مقدم المساعدة. • اقض بعض الوقت في مساعدة العميل للتعرف على الإشارات الأولى التي يشعر بها عند القلق أو الضغط النفسي بحيث يمكنه أن يبدأ التنفس ببطء مسبقاً. • إن كان هذا صعباً جداً، ساعده لتحديد أوقات خلال اليوم لممارسة التنفس البطيء بحيث يمكنه أن يتعلم كيفية استخدامه قبل أن يشعر بالقلق الشديد.
التركيز على التنفس يجعل العميل يسرع تنفسه ويشعر بمزيد من القلق	• ساعده على التركيز مع ساعة دقاتها مسموعة بحيث يتنفس العميل مع دقة الساعة بدلاً من التركيز على التنفس فقط (أو على إيقاع موسيقي في أغنية)
قد يشعر العميل بدوخة أو دوّار خفيف أو أنه يفقد السيطرة	• ذكره بأن هذه الأحاسيس آمنة وأنه لا يفقد السيطرة. • شجعه على التركيز على إخراج الهواء بالكامل فقط (الزفير فقط) ومن ثم ترك الشهيق ليأتي بشكل طبيعي (أو لوحده) • يمكنه بعد ذلك أن يعود إلى التركيز على عملية التنفس بالكامل (شهيق وزفير)

٦. ممارسة استراتيجيات بين الجلسات وإنهاء الجلسة (٥ دقائق)

شجع العميل على ممارسة تمرين التنفس البطيء بشكل منتظم قدر الإمكان. ناقش الوقت الجيد بالنسبة له لممارسة هذه التقنية- على سبيل المثال: عندما لا يمكن لأحد أن يزجه أو لا يكون هناك ما يصرف انتباهه.

تحدث عن كيف يمكن للعميل أن يستخدم وسائل التذكير لعمل التنفس البطيء. تتضمن بعض الأفكار:

- استخدام التنبيهات في الهاتف الجوّال
- جدولة المهام لتتزامن مع نشاطات مجتمعية أو أوقات الوجبات.
- أن يقوم فرد من الأسرة أو صديق بتذكيره.

الجلسة ٢

أهداف الجلسة:

- ١- الملف التقييمي للناتج النفسي "أثناء التدخل" والمراجعة العامة (٥ دقائق)
- ٢- تقديم استراتيجية "معالجة المشكلات" والعمل على المشكلة الرئيسية للعميل (٧٠ دقيقة)
- ٣- ممارسة معالجة الضغط النفسي (١٠ دقائق)
- ٤- وضع مهام للممارسة في نهاية الجلسة (٥ دقائق)

١. تقييم أثناء "المعالجة المطورة للمشكلات" ومراجعة عامة (٥ دقائق)

قدم للعميل الملف التقييمي للناتج النفسي (نسخة "أثناء التدخل"، ملحق ب). قم بتمضية أول بضع دقائق بمراجعة الأسبوع الماضي بناءً على إجاباته. أدرج أيضاً مراجعة موجزة لممارسته التنفس البطيء. ناقش أية صعوبات لديه مع هذه الاستراتيجية وحاول وتغلب عليها.

راجع أي سؤال قد يكون لديه عن الجلسة السابقة وناقشه.

راجع تجربته مع ممارسة معالجة الضغط النفسي خلال الأسبوع الماضي وناقشها. انظر جدول "التلميحات المفيدة" في الجلسة الأولى للاستجابة لأي صعوبات لديه.

٢. "معالجة المشكلات" (٧٠ دقيقة)

الأهداف:

- ١- تقديم معلومات عن مدى فائدة "معالجة المشكلات"
 - ٢- تعليم خطوات هذه الاستراتيجية
 - ٣- تطبيق هذه الاستراتيجية مع المشكلة التي تم تحديدها في التقييم على أنها تسبب القلق الأكبر (استخدام نشرة "معالجة المشكلات" - الملحق هـ)
 - ٤- وضع خطة للتعامل مع المشكلة التي يمكن للعميل أن ينفذها خلال الأسبوع (استخدم نشرة الرزمة - ملحق هـ)
- خطوات معالجة المشكلات

الخطوة	الوصف
١. تدوين المشكلات	• دوّن المشكلات كقابلة للحل (يمكن أن يتم التأثير فيها أو تغييرها) أو غير قابلة للحل (لا يمكن التأثير فيها أو تغييرها).
٢. اختر مشكلة	• اختر أسهل مشكلة (قابلة للحل) كي تبدأ بها.
٣. حدد	• اختر عناصر المشكلة ذات الطبيعة العملية التي يمكن أن يتم التحكم بها أو التأثير فيها إلى حد ما. • حافظ على شرح المشكلة مختصر ومحدد قدر الإمكان. • حاول ألا تُدرج أكثر من مشكلة واحدة. • إن كان للمشكلة أجزاء عديدة، قسّمها وتعامل مع كل جزء على حدة
٤. قم بإجراء العصف الذهني	• أولاً شجع العميل على التفكير بأكبر عدد من الحلول الممكنة للمشكلة. لا تقلق إن كانت الحلول جيدة أو سيئة في هذه المرحلة. • فكر بما يمكن للعميل أن يقوم به لوحده، وكذلك بالأشخاص الذين يمكن أن يساعده في معالجة أجزاء المشكلة. • خذ بعين الاعتبار نقاط القوة الشخصية، والموارد أو الدعم الحالي. • حاول تشجيع العميل على الخروج بأفكار بدلاً من تقديم الحلول له مباشرة (تذكر استراتيجية سؤاله عن ماذا يود أن يقول لصديق أولاً، إذا كنت تميل إلى تقديم النصيحة!)

الخطوة	الوصف
٥. قرّر واختر استراتيجيات مفيدة	• من قائمة الحلول المحتملة، اختر الأكثر مساعدة في التأثير في المشكلة. • الاستراتيجيات المفيدة لها مساوئ قليلة جداً على العميل والآخرين. • يمكن تنفيذ الاستراتيجيات المساعدة (مثال: الشخص لديه الإمكانيات المالية، أو موارد أخرى أو القدرة على تنفيذ الحل) • يمكنك اختيار أكثر من حل واحد هنا
٦. ارسم خطة عمل	• طوّر خطة مفصلة لكيفية تنفيذ العميل الحل (الحلول) ومتى. • ساعده على اختيار اليوم والوقت للتنفيذ. • ساعده على اختيار أي الحلول سيجربها أولاً إن كان هناك أكثر من حل • ناقش ماهي الموارد (مثال: المال، النقل، شخص آخر وما إلى ذلك) التي ربما يحتاجها لتنفيذ الحل. • اقترح وسائل مساعدة لتذكير العميل بتنفيذ الخطة (ملاحظات، رزنامة، جدول أنشطة لتتزامن مع وجبات أو أحداث روتينية أخرى)
٧. راجع	• تحدث هذه الخطوة في الجلسة التالية بعد أن يكون العميل قد حاول تنفيذ الخطة. • ناقش ما فعله وأثر ذلك في المشكلة الأساسية. • ناقش أية صعوبات واجهته في العمل على الخطة. • ناقش ما يمكن للعميل أن يفعله في الأسبوع القادم للاستمرار بالتأثير ومعالجة المشكلة، وخطط وفق ما أكمله في الأسبوع الماضي.

تقديم "معالجة المشكلات":

سنبدأ اليوم بالمشكلة التي قلت عنها أنها تسبب لك القلق الأكبر. (سمّها وتحقق من أن العميل لا يزال يريد العمل على هذه المشكلة أولاً).

نقطة البداية لأي مشكلة هي أن تقرر أي جزء منها عملي. (قد تحتاج إلى إخبار العميل ما هو الجزء العملي في المرة الأولى)



ستساعدك الاستراتيجية التي سأعلمك إياها اليوم للتعامل مع الأجزاء العملية للمشكلة، إنها تدعى "معالجة المشكلات". هدفنا هو أن نرى ما هي عناصر المشكلة التي يمكنك حلّها أو التأثير فيها، ربما لا تستطيع دائماً أن تحلّ المشكلة بالكامل، لكن قد تكون قادراً على التأثير فيها إلى حد ما أو تغيير طريقة استجابتك للمشكلة، مما يساعد على تخفيض المشاعر السلبية. (حدد المشاعر السلبية للعميل)

تعلن في كل خطوة من خطوات "معالجة المشكلات" مع العميل. تأكد من أن تشرح هدف كل خطوة بوضوح (استخدم نشرة "معالجة المشكلات" لمساعدتك)

٣. معالجة الضغط النفسي (١٠ دقائق)

مارس التنفس البطيء مع العميل. ساعده على التغلب على أية مشكلة لديه بالاستراتيجية عند ممارستها لوحده (مثال: ركز على التنفس من المعدة، أو ركز على إبطاء التنفس..الخ)

٤. التمرّن على الاستراتيجيات بين الجلسات وإنهاء الجلسة (٥ دقائق)

شجع العميل على تنفيذ خطة "معالجة المشكلات" والاستمرار في ممارسة معالجة الضغط النفسي.

قدم له نشرة "معالجة المشكلات" (الملحق هـ) بحيث يمكنه تذكر كيفية اتباع الخطوات ونشرة الرزنامة (الملحق هـ) ليتذكر ما خطط للقيام به في الأسبوع القادم.

الجلسة ٣

أهداف الجلسة:

- ١- تقييم ملف الناتج النفسي "أثناء التدخل" والمراجعة العامة (٥ دقائق)
- ٢- مراجعة "معالجة المشكلات" (٣٥ دقيقة)
- ٣- تقديم "الانطلاق والاستمرار" (٣٥ دقيقة)
- ٤- ممارسة "معالجة الضغط النفسي" (١٠ دقائق)
- ٥- وضع مهام للتدريب عليها وإنهاء الجلسة (٥ دقائق)

١. تقييم أثناء "المعالجة المطورة للمشكلات" ومراجعة عامة (٥ دقائق)

قدم للعميل الملف التقييمي للناتج النفسي (نسخة "أثناء التدخل"، ملحق ب). قم بتمضية الدقائق الأولى في مراجعة الأسبوع الماضي بناءً على إجاباته. ناقش تقدمه في أي من الاستراتيجيات.

راجع أي أسئلة يمكن أن تكون لديه عن الجلسة السابقة وناقشها.

راجع تجربته مع ممارسة "معالجة الضغط النفسي" خلال الأسبوع الماضي وناقشها. انظر جدول "التلميحات المفيدة" في الجلسة الأولى للاستجابة لأي مشكلة لديه.

ستقضي معظم هذه الجلسة في مراجعة محاولات العميل لتنفيذ الخطط من "معالجة المشكلات" (٣٥ دقيقة تقريباً) وتقديم "الانطلاق والاستمرار" (حوالي ٣٥ دقيقة).

٢. مراجعة "معالجة المشكلات" (٣٥ دقيقة)

عند مراجعة "معالجة المشكلات"، خذ بعين الاعتبار ما يلي:

- إذا لم يُكمل العميل خطة العمل، ناقش ما الذي جعله يتوقف عن تنفيذها والطرق التي يمكنه من التغلب على هذه المشكلة وإكمال المهام في الأسبوع القادم. (مثال: التخطيط لتخصيص وقت للجلوس وتكملة المهام، أو إكمال المهام مع شخص موثوق لمساعدته على التفكير بحلول مختلفة وما إلى ذلك).
- ناقش أية صعوبات أو عقبات واجهها العميل وغيّرت كيفية إكمال خطة العمل.
- ناقش النتائج مع العملاء الذين أنهوا كل خطة العمل أو جزء منها. تحدث عن كيف تغيّر هذه النتائج المشكلة الأساسية. عُد إلى قراءة استراتيجية "معالجة المشكلات" لتقرر اختيار المزيد من الحلول المساعدة (خطوة ٣ وما بعدها) للاستمرار في التأثير في المشكلة.
- شجع العميل على تطبيق "معالجة المشكلات" على مشكلات أخرى لديه، إما في وقته الخاص (وناقش تقدمه في قسم مراجعة كل جلسة)، أو - إن كان هناك وقت - يمكنك العمل معه سوية على خطوات "معالجة المشكلات" السبعة.

٣. "الانطلاق والاستمرار" (٣٥ دقيقة)

الأهداف:

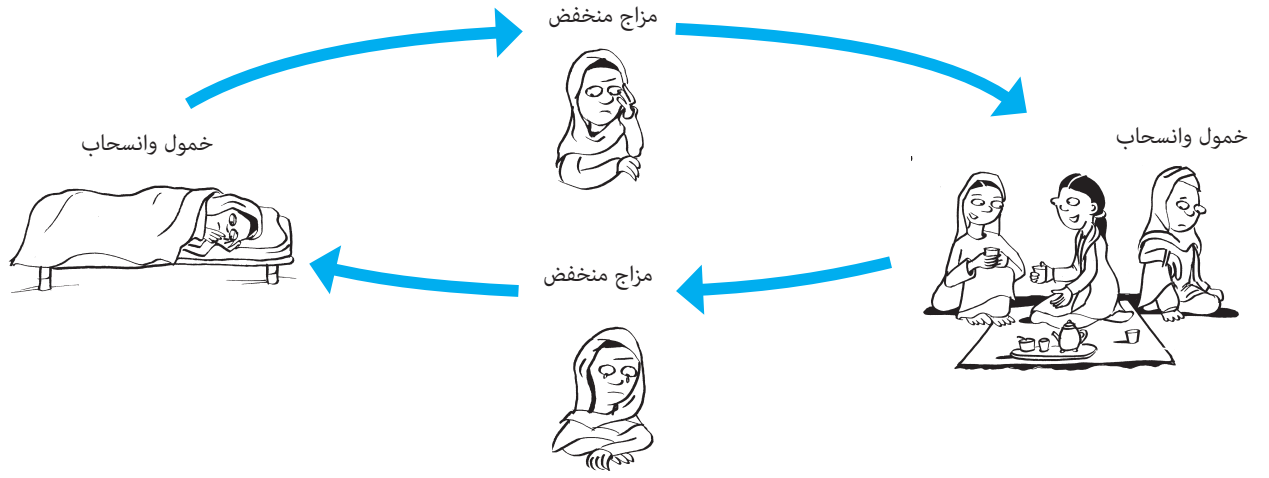
- تعليم العميل أن المحنة يمكن أن تجعل الناس يعلقون في حلقة من المزاج المنخفض والخمول.
- تطمين العميل أن المشكلات مع المزاج المنخفض والخمول شائعة.
- تعليم العميل أن النشاط من خلال "الانطلاق والاستمرار" يمكن أن يكسر حلقة المزاج المنخفض والخمول.
- يحسن "الانطلاق والاستمرار" المزاج مما يساعد الناس أيضاً على الشعور بثقة أكبر في حل مشكلاتهم العملية.

أمثلة عن نشاطات غالباً ما تقل مشاركة الناس بها عندما يكونون في مزاج منخفض:

- أحداث سارة (مثال: نشاطات اعتادوا الاستمتاع بها)،
- أحداث اجتماعية
- نشاطات ضرورية للحياة اليومية والتي تتضمن:
 - واجبات منزلية (مثال: مهام تنظيف وترتيب المنزل، التسوق لشراء الطعام وإعداده، ورعاية الطفل)
 - الواجبات الوظيفية (مثال نشاط منخفض في العمل أو في حالات شديدة عدم الذهاب للعمل بانتظام أو مطلقاً)
 - رعاية الذات (مثال: النهوض من السرير، الاغتسال بشكل دؤري، تغيير الملابس وتناول وجبات الطعام بانتظام)

ماذا تستهدف هذه الاستراتيجية؟

تستهدف هذه الاستراتيجية حلقة الخمول الذي تجعل العميل يعلق عندما يقوم بنشاطات أقل. يسبب هذا الخمول استمرار المزاج المنخفض، ويُبعده عن المشاركة في المهام والأنشطة. يقول العميل غالباً: " سأقوم بكذا وكذا عندما أشعر بالرغبة للقيام بذلك".



ماذا تفعل؟

يهدف "الانطلاق والاستمرار" إلى كسر هذه الحلقة وتحسين مزاج العميل وذلك بإشراكه مجدداً في نشاطات ممتعة تركز على أداء المهام على الرغم من مزاجه.

نصائح:

- قم بدعوة فرد من أفراد الأسرة أو صديق إلى الغرفة إن رغب العميل بحضوره. فقد يكون قادراً على تقديم بعض التشجيع والدعم للعميل للبدء بالقيام بالأنشطة مجدداً.
- حدد المهمة أو النشاط الذي سيشترك به العميل في الأسبوع القادم.
- ضع أهدافاً صغيرة جداً للعميل لتحقيقها (تبعاً لدافعه الضعيف وربما انخفاض احترام الذات، فأنت تريده أن يكون قادراً على تحقيق الهدف).
- استخدم قائمة الأنشطة كدليل عند الحاجة.
- ساعد العميل على اختيار وقت ويوم يكون فيه أقل تشتتاً ووقت أيضاً عندما يكون شعوره بالتعب أو اليأس أقل (مثال: في الصباح بعد ذهاب الأطفال للمدرسة) لإكمال النشاط أو المهمة.
- استخدم نشرة الرزنامة (ملحق هـ)
- استخدم وسائل تذكير أخرى (مثال: التنبيهات على الهاتف الجوال إن كان العميل يملك هاتفاً جدولاً المهام لتتزامن مع الأنشطة المجتمعية أو أوقات الوجبات أو أن يقوم صديق أو فرد من الأسرة بتذكيره، وجميعها طرق جيدة لمساعدة العميل على إكمال المهمة).
- ركز على إعادة الشخص إلى روتين معين بحيث يكون منتجاً.
- لا تقع في فخ التفكير بأن هذه الاستراتيجية هي لحصول الشخص على المتعة فقط. إن الكثير من المواقف فيها فرصة قليلة للتجارب الإيجابية، لكن التمتع بالنشاط والانتاجية مفيد جداً.
- أعط العميل نشرة "الانطلاق والاستمرار" (الملحق هـ)

النقاط المفتاحية الواجب تضمينها:

- يمكن أن تسبب المحنة تغيرات في مزاج الناس - حيث يمكنهم أن يشعروا بالحزن الشديد واليأس.
- بمرور الوقت، إن لم يتحسن مزاجهم، يمكن أن يشعر الناس بنقص الطاقة والدافع للقيام بأمور معينة.
- قد يجد الأشخاص أنهم لا يستمتعون بالأشياء التي اعتادوا الاستمتاع بها سابقاً.
- يمكن لهذا الأمر أن يبدأ حلقة تسمى حلقة الخمول.

تقديم "الانطلاق والاستمرار"

عند تقديم الأساس المنطقي لاستراتيجية "الانطلاق والاستمرار"، تأكد من ربط المعلومات العامة بمشكلات العميل المحددة ملامحها - على سبيل المثال: تحدث عن رؤيتك لمشكلات العميل وكيف تساهم في انسحابه الحالي من نشاطات محددة. وكذلك أبرز للعميل نشرة "الانطلاق والاستمرار" عند شرح الحلقة.

فيما يلي مقدمة نموذجية. قد تود إضافة معلومات ذات صلة ومحددة بالعميل. وبدلاً من ذلك، قد ترغب بتضمين معلومات أكثر تحديداً بعد إعطاء هذه المقدمة (مثال: "الآن، ما علمت به مما أخبرتني هو أنك توقفت عن عمل....."). تتعلق هذه المسألة بالقيام بما تشعر بثقة أو راحة أكثر حياله.

من الشائع جداً للناس المعرضين للمصاعب، والفقدان، وأحداث حياتية مجهدة أن يختبروا تغيرات في مزاجهم وأن يتعبوا بسهولة. إذا لم يتحسن مزاج المرء مع مرور الزمن، فإنه سيبدأ غالباً بالشعور بنقص الطاقة والدافع لعمل الأشياء التي اعتاد أن يقوم بها بسهولة. إضافة إلى ذلك قد يجد أنه لم يعد يستمتع بالأنشطة التي كان يستمتع بها سابقاً. يمكن لما سبق أن يبدأ حلقة حيث ينخفض فيها مزاج الشخص، مما يؤدي إلى مزيد من الانسحاب من الأنشطة والتي ينتج عنها مزيد من انخفاض المزاج وهكذا دواليك. (ارسم حلقة الخمول للعميل، على النحو الوارد أعلاه).



نسمي هذه الحلقة حلقة الخمول. ولسوء الحظ، فإن هذه الحلقة تُبقيك عالقاً في مزاجك المنخفض أو حزنك. وغالباً ما يفكر المرء: "سأبدأ بعمل الأشياء من جديد عندما يتحسن شعوري". أو يعتقد أن الشعور بالحيوية يجعله يقوم بالأنشطة، إلا أن القيام بالأنشطة في الواقع هو ما يؤدي إلى الشعور بالحيوية. لذلك لا يبدأ العديد من الناس بالشعور بالتحسن حتى يقوموا بالأنشطة. ولكسر هذه الحلقة، عليك أن تبدأ بعمل الأشياء مجدداً، على الرغم من عدم رغبتك بذلك. تذكر أن العديد من الناس لا يبدؤون بالشعور بالتحسن إلا بعد أن يقوموا بالأنشطة.

إن بدء النشاط هو الأصعب بالنسبة للعديد من الناس، لكنني أؤكد لك أنهم حاملوا يبدؤون بالقيام بالأنشطة يسهل عليهم الاستمرار.

عند التفكير بأمور اعتدت القيام بها قبل أن تشعر بما تشعر به الآن، ما هو النشاط الممتع أو السار الذي يمكنك أن تبدأ القيام به مجدداً أو أكثر؟ عند التفكير بالوقت الذي كنت تشعر فيه بشكل أفضل، ما هي المهمة، في المنزل أو العمل، التي كنت تقوم بها بشكل منتظم ولم تعد تقوم بها أو تقوم بها بشكل أقل؟ رائع، إذا سنقضي بعض الوقت الآن في جدولة هذه المهام لك لكي تبدأ بعملها مجدداً خلال الأسبوع القادم.



خطوات إكمال "الانطلاق والاستمرار":

- ١- ساعد العميل على اختيار نشاط ممتع أو مهمة يستطيع القيام بها في الأسبوع القادم.
- ٢- ساعد العميل على تقسيم هذا النشاط أو المهمة إلى خطوات صغيرة يمكن التحكم بها.
- ٣- ساعد العميل على وضع جدول (للأوقات والأيام) ليقوم بإكمال النشاط أو المهمة في الأسبوع القادم.
- ٤- ناقش وسائل التذكير التي يمكن أن يستخدمها العميل للمساعدة على إكمال النشاط.

٤. ممارسة معالجة الضغط النفسي (١٠ دقائق)

مارس التنفس البطيء مع العميل. ساعده لكي يتغلب على أية مشكلة يواجهها بممارسة التقنية لوحده (مثال: ركز على التنفس من المعدة، ركز على إبطاء التنفس وما إلى ذلك).

٥. ممارسة الاستراتيجيات بين الجلسات وإنهاء الجلسة (٥ دقائق)

شجع العميل على تنفيذ خطط "معالجة المشكلات" ونشاطهم المحدد لاستراتيجية "الانطلاق والاستمرار". تأكد من أنه لدى العميل نسخ عن كافة نشرات "معالجة الضغط النفسي"، و"معالجة المشكلات"، و"الانطلاق والاستمرار" (ملحق هـ). إن كان ذلك مفيداً، أكمل الرزنامة لمساعدة العميل لكي يتذكر متى سيقوم بالمهام.

الجلسة ٤

أهداف الجلسة

- ١- الملف التقييمي للنتائج النفسي "أثناء التدخل" ومراجعة عامة (٥ دقائق)
- ٢- مراجعة "معالجة المشكلات" (٢٠ دقيقة)
- ٣- مراجعة "الانطلاق والاستمرار" (٢٠ دقيقة)
- ٤- تقديم "تعزيز الدعم الاجتماعي" (٣٠ دقيقة)
- ٥- ممارسة "معالجة الضغط النفسي" (١٠ دقائق)
- ٦- وضع مهام للممارسة وختام الجلسة (٥ دقائق)

١. تقييم أثناء "المعالجة المطورة للمشكلات" ومراجعة عامة (٥ دقائق)

أعط العميل تقييم ملف النتائج النفسي (نسخة أثناء التدخل، ملحق ب). اقضي الدقائق الأولى في مراجعة الأسبوع الماضي بناءً على إجاباته. ناقش التقدم في أي من الاستراتيجيات.

راجع أي سؤال لدى العميل بخصوص الجلسة السابقة وناقشه.

راجع تجربة العميل أثناء ممارسة "معالجة الضغط النفسي" خلال الأسبوع الماضي وناقشها. انظر جدول "تلميحات مفيدة" في الجلسة الأولى للاستجابة لأي صعوبة لدى العميل.

٢. مراجعة "معالجة المشكلات" (٢٠ دقيقة)

انظر الملاحظات من الجلسة ٣ للمراجعة والاستمرار باستراتيجية "معالجة المشكلات"

٣. مراجعة "الانطلاق والاستمرار" (٢٠ دقيقة)

عند مراجعة "الانطلاق والاستمرار" خذ بعين الاعتبار ما يلي:

- إذا لم يُكمل العميل الأنشطة المخططة، ناقش ما الذي جعله يتوقف عن عملها، وما هي الطرق التي تمكّنه من التغلب على هذه المشكلة وإكمال المهام في الأسبوع القادم (مثال: التخطيط لتخصيص وقت لإنهاء المهمة، الترتيب لمرافقة شخص داعم له، والترتيب لفرد من الأسرة ليهتم بالأطفال بينما يُكمل هو المهام وما إلى ذلك)
- ناقش أية صعوبات أو عقبات واجهها وغيّرت كيفية إكمال خطته.
- بالنسبة للعملاء الذين أنهوا أي من أنشطتهم، ناقش النتائج. واسأل بشكل محدد عن كيف أثر ذلك في مزاجهم، وثقتهم بنفسهم وما إلى ذلك.
- راجع استراتيجية "الانطلاق والاستمرار" واتخذ القرار بشأن الأنشطة الجديدة أو المهام التي قد يتمكن العميل من تنفيذها في الأسبوع المقبل أو قم بزيادة عدد المرات التي يشارك بها في النشاط الذي بدأ به. حاول مساعدة العميل على اختيار مجموعة مختلفة من المهام والأنشطة (مثال: ليست جميعها نشاطات رعاية ذاتية)
- تأكد من أن العميل لديه نسخة عن نشرة "الانطلاق والاستمرار" (ملحق هـ)

٤. "تعزيز الدعم الاجتماعي" (٣٠ دقيقة)

الأهداف:

- قدم معلومات عن أهمية الحصول على دعم اجتماعي جيد والاستفادة منه.
- ساعد العميل على تحديد شخص واحد على الأقل أو منظمة توفر له الدعم.
- خطط كيف يمكن للعميل أن يعزز دعمه الاجتماعي مع الشخص المختار أو المنظمة.

النقاط الهامة الواجب تضمينها:

- يوجد الكثير من أشكال الدعم الاجتماعي.
- وجود صديق أو فرد من الأسرة يصغي ويشعرن قلق الشخص وعواطفه بدلاً من أن يكون رافضاً لها ولا يُظهر أي اهتمام.
- الاتصال بوكالة تقدم المعلومات الضرورية والمناسبة والدعم للشخص.
- الحصول على المساعدة لإكمال مهمة صعبة أو تقديم طريقة لإكمال المهمة (مثال: القيادة به إلى مكان ما، استعارة شيء ما منه وما إلى ذلك)
- قضاء الوقت مع آخرين لكن ليس بالضرورة للحديث عن المشكلات (مثال: مشاركة وجبة طعام)
- مساعدة الآخرين (من دون أن ينسى رعاية الذات)
- يشعر المرء بمزيد من الثقة والأمل بخصوص التعامل مع المشكلات والحنّة عندما يحصل على الدعم.
- عندما يحصل المرء على الدعم فإنه يشعر بأن المشكلات تصبح أكثر قابلية للمعالجة.
- يمكن لمشاركة المشكلات مع الآخرين أن تساعد العميل على الشعور بعبء أقل.
- يمكن لسماع مشكلات الآخرين أن يساعد المرء على الشعور بأنه ليس وحيداً في معاناته.
- ربما تشارك "بقول مأثور" يعكس فكرة الدعم الاجتماعي، مثال: "المشكلة المشتركة نصف مشكلة". "الفرح المشترك ضعف الفرح، والحزن المشترك نصف الحزن".

تقديم "تعزيز الدعم الاجتماعي"

يمكن أن تبرز نشرة "تعزيز الدعم الاجتماعي" (ملحق هـ) للعميل أثناء شرحك للاستراتيجية.

يعني "تعزيز الدعم الاجتماعي" أشياء مختلفة بالنسبة لأشخاص مختلفين. فبالنسبة لبعض الأشخاص، هو مشاركة صعوباتهم ومشاعرهم مع أشخاص آخرين يثقون بهم. أو ربما يكون مجرد تضييع وقت مفيد مع الأصدقاء أو الأسرة من دون التحدث عن المشكلات. وقد يكون بالنسبة لآخرين طلب استخدام موارد من أشخاص موثوقين، مثل أدوات، أو حتى المعرفة الضرورية لإنجاز شيء ما. وقد يعني بالنسبة لغيرهم الاتصال مع منظمات مجتمعية أو وكالات للحصول على الدعم. يمكن أن تكون هذه الصيغ من الدعم الاجتماعي فعالة جداً في تخفيف الصعوبات والضيق. هل توجد طريقة ما تعتقد أنك قادر من خلالها على تعزيز دعمك الاجتماعي؟



ساعد العميل على اتخاذ القرار في كيفية تعزيز دعمه الاجتماعي.

- على سبيل المثال، التحدث مع شخص ما، أو الحصول على المزيد من المساعدة العملية، مثل استعارة شيء ما، أو الاتصال بوكالة أخرى أو منظمة مجتمعية.

إذا كان العميل غير متأكد بخصوص تعزيز دعمه الاجتماعي على الرغم من أن لديك القناعة بأنه يحتاجه، فقد ترغب بمناقشة هذا الأمر بمزيد من التفصيل:



يشعر الكثير من الناس بعدم الثقة للتحدث مع آخرين عن مشكلاتهم أو طلب المساعدة منهم. ويعود أحد الأسباب إلى أنهم قلقين من أن يحملوا الشخص الآخر عبء مشكلاتهم. وهذا غالباً غير صحيح، فغالباً ما يشارك الناس مشكلاتهم مع الآخرين عندما يسمعون صديقهم يخبرهم عن مشكلاته. أو ربما يطلبون المساعدة بالمقابل. ويعود السبب في ذلك إلى أن الصديق يختبر مشكلات مشابهة. ونادراً ما يتحدث شخص واحد فقط عن مشكلته أو يطلب المساعدة. من المفيد أن تستمع لمشكلات الآخرين بحيث يتولد لديك وجهة نظر حول مسائله، خاصة إن كنت تعتقد أنك الوحيد الذي يمر مشكلة.

وهناك سبب آخر لعدم حصول الناس على الدعم من الآخرين وهو أنه ليس لديهم شخص يثقون به. إذا كنت تعتقد أنه لا يوجد لديك شخص موثوق، هلاً ناقشنا أكثر كيف نجد شخصاً يمكنك الوثوق به؟

خطط كيف سيعزز العميل دعمه الاجتماعي

حالياً يتعرف العميل على شخص واحد على الأقل، منظمة مجتمعية أو وكالة دعم رسمية يرغب بالحصول على الدعم منها، قدم له المساعدة وفق ما يلي:

- خطط بالضبط ما لذي سيقوم بفعله (مثال: اتصال أو القيام بزيارة الشخص/المنظمة).
- قرر في أي يوم سيقوم بذلك.
- اسأله ماذا سيخبر الشخص أو الوكالة أو يفعل معهم (مثال: تحدث عن مشكلة عملية وعن شعوره تجاهها، وعن اشتراكه في "المعالجة المطورة للمشكلات"، وعن المشكلة المحددة التي تعملان عليها معاً في الجلسة). ربما تترك وقتاً للعميل لمراجعة ما سيقوله للشخص أو للمنظمة.

٥. ممارسة "معالجة الضغط النفسي" (١٠ دقائق)

مارس التنفس البطيء مع العميل. ساعده في التغلب على أية مشكلة يواجهها مع هذه التقنية عندما يقوم بممارستها لوحده (مثال: ركز على التنفس من المعدة، ركز على إبطاء التنفس وما إلى ذلك).

٦. ممارسة الاستراتيجيات بين الجلسات وإنهاء الجلسة (٥ دقائق)

شجع العميل على تنفيذ خطط "معالجة المشكلات" وأنشطة "الانطلاق والاستمرار"، وخطة عمل "تعزيز الدعم الاجتماعي". تأكد من أن العميل لديه نسخ من النشرات عن كافة الاستراتيجيات، واستخدم الرزنامة إن كان ذلك مفيداً للتخطيط لوقت تنفيذ الأنشطة.

الجلسة ٥

أهداف الجلسة:

- ١- الملف التقييمي للناتج النفسي "أثناء التدخل" والمراجعة العامة (٢٠ دقيقة)
- ٢- مناقشة وتوعية عن كيفية الحفاظ على حال جيدة (٣٠ دقيقة)
- ٣- تخيل كيفية مساعدة الآخرين (٢٠ دقيقة)
- ٤- التطلع إلى المستقبل (١٥ دقيقة)
- ٥- إنهاء الجلسة والبرنامج (٥ دقائق)

١. تقييم أثناء "المعالجة المطورة للمشكلات" ومراجعة عامة (٢٠ دقيقة)

قدّم للعميل الملف التقييمي للناتج النفسي (نسخة "أثناء التدخل"، ملحق ب). افضّ الدقائق الأولى في مراجعة الأسبوع الماضي بناءً على إجاباته. ناقش تجارب العميل في إنهاء خطط العمل لكل الاستراتيجيات. تأكد من أن تمضي بعض الوقت الإضافي في مراجعة "تعزيز الدعم الاجتماعي" بما أنه قدّم في الجلسة السابقة.

راجع أية أسئلة قد تكون لدى العميل حول الجلسة السابقة وناقشها.

٢. تقديم "الحفاظ على حال جيدة" (٣٠ دقيقة)

ابدأ بتقديم التهنئة والمديح لعميلك لمشاركته في "المعالجة المطورة للمشكلات" ولجهوده:

كما تعلم، إن اليوم هو آخر جلسة لنا وأود أن أبدأ بتهنئتك على وصولك لهذه المرحلة. لقد أظهرت الكثير من الشجاعة والجهد للحديث عن بعض المواضيع الصعبة والتي واجهتها مباشرة ما شعورك كون هذه الجلسة هي الأخيرة؟ هل يوجد مجالات تعتقد أنها قد تحسنت منذ البدء بـ "المعالجة المطورة للمشكلات"؟. ماذا عن المجالات التي لم تتحسن؟ هل لديك أية أفكار عما يمكنك فعله لمحاولة تحسين هذه المجالات؟



نقاط هامة عليك تضمينها:

- "المعالجة المطورة للمشكلات" تشبه تعلم لغة جديدة - عليك ممارستها كل يوم إذا أردت أن تتحدث بطلاقة.
- كلما مارست استراتيجيات "المعالجة المطورة للمشكلات" أكثر، كلما زاد احتمال بقائك بصحة جيدة.
- إذا واجهت ضعفاً صعباً في المستقبل، سيكون لديك فرصة أفضل لمعالجته بشكل جيد إذا كنت تمارس استراتيجيات "المعالجة المطورة للمشكلات" بانتظام.
- لدى العميل كل المعلومات التي يحتاجها لاستخدام استراتيجيات "المعالجة المطورة للمشكلات" لوحده.
- في بعض الأحيان، يكون وضع وسائل تذكير لاستراتيجيات "المعالجة المطورة للمشكلات" في المنزل مفيداً (يمكنك دعوة العميل لاقتراح أفكار حول كيفية عمل ذلك).
- سواجده الكثير من العملاء مشكلات في المستقبل.

شجع عميلك لممارسة الاستراتيجيات باستمرار ليبقى بصحة جيدة. قد تبدأ بالطلب من العميل أن يفكر بما يمكن أن يفعله ليبقى بصحة جيدة. كما يمكنك أيضاً أن تلفت انتباه العميل أن لديه نشرات يمكن أن يستخدمها لتذكيره بالاستراتيجيات (ملحق هـ).

على سبيل المثال:

إذاً، سنتحدث عن كيف يمكنك أن تبقى بصحة جيدة بعد إنهاء هذا التدخل. هل لديك أية أفكار عما يمكنك أن تفعله للحفاظ على حال جيدة؟



مثال عن يمكن أن تكون أكثر وضوحاً بشأن ماذا يمكن للعميل فعله للحفاظ على حال جيدة:

أحب أن أشبه هذا التدخل بتعلّم لغة جديدة. لقد درّبتك لتعلّم بعض الاستراتيجيات التي ستساعدك على التعامل مع المشكلات المختلفة في حياتك. وكما هو الحال عند تعلّم لغة جديدة، إن أردت أن تتحدث بطلاقة، فعليك أن تمارسها كل يوم. وبنفس الطريقة، إن مارست هذه الاستراتيجيات كلما أمكنك ذلك، سيكون لديك فرصة أفضل للحفاظ على حال جيدة. علاوة على ذلك، إن واجهت موقفاً صعباً في المستقبل، سيكون لديك فرصة أفضل للتعامل معه بشكل جيد إذا كنت تمارس الاستراتيجيات بانتظام.



ما من شيء سحري في هذا التدخل. لقد تعلّمته بالكامل ويمكنك تطبيقه بنفسك في حياتك. أنت الآن تساعد نفسك. وإن احتجت لأي مساعدة في تذكر كيفية استخدام الاستراتيجيات، لديك هذه النشرات ويمكنك الاطلاع عليها مجدداً. قد ترغب باستخدام هذه الصور أو شيء آخر لوضعها حول منزلك لمساعدتك في تذكر الأشياء التي تعلّمتها هنا. قام بعض الأشخاص بلصق ملاحظات على جدران منازلهم أو قاموا بوضعها في أماكن في منازلهم حيث يمضون معظم وقتهم بحيث لا ينسوا هذه الاستراتيجيات أبداً.

اقض بعض الوقت في التحدث عما يمكن للعميل أن يفعله بشكل خاص إن واجه حدثاً ضاعطاً أو مشاعر سلبية في المستقبل. امنح العميل الفرصة لإخبارك بما يود القيام به أولاً. ساعده على التحدث بالتفصيل قدر الإمكان في وصف استجابته (مثال: اطلب منه اقتراحات لطرق يمكن أن يحسن فيها من دعمه الاجتماعي بدلاً من القول: "سأقوم بتعزيز دعمي الاجتماعي")

من الشائع للعملاء أن يواجهوا صعوبات في المستقبل. ماذا تعتقد أنك تستطيع أن تفعل في المرة القادمة عندما تواجه موقفاً صعباً جداً أو تلاحظ مشاعر سلبية مجدداً؟ (قدم أمثلة محددة ذات صلة بالعميل، مثال: فقدان عمل، نزاع مع شريك، الشعور بالاكتئاب وما إلى ذلك).



٣. تخيل كيف يمكنك مساعدة الآخرين (٢٠ دقيقة)

من المفيد، بالنسبة للكثير من العملاء، أن تتأكد من أنهم فهموا كل الاستراتيجيات التي علّمتهم إياها. باستخدام أمثلة الحالة في الملحق و، اطلب من العميل أن يتخيل لو أن كل واحد من هؤلاء الناس كان صديقاً حميماً وأن يفكر في الاستراتيجية التي يقترحها لصديقه كي يمارسها. إن وجد العميل هذه المهمة صعبة، استخدمها كفرصة لتعليمه ما هي الاستراتيجية التي تناسب المشكلة، إن فضل العميل التحدث عن صديق حقيقي يواجه مشكلات، استخدم مثاله بدلاً من ذلك.

ما سنقوم به الآن هو العمل سوية كمقدمي مساعدة بحيث يمكنك الوثوق بأنك فهمت كل الاستراتيجيات والوقت الأفضل لاستخدامها. وبالتالي، لدي بعض الأمثلة لأشخاص مختلفين هنا وأريد منك أن تتخيل أن كل شخص هو صديق مقرب لك أو أحد أفراد أسرته. حالماً أقرأ الأمثال، سنمضي بعض الوقت في التحدث عن كيفية مساعدته للتعامل مع مشكلاته باستخدام أي من الاستراتيجيات التي تعلّمتها. (اقرأ الأمثال الأول في الملحق و).



هل يمكنك تقديم بعض الاقتراحات للاستراتيجيات التي تعلّمتها والتي قد تكون مفيدة لهم؟

٤. التطلع نحو المستقبل (١٥ دقيقة)

الأهداف:

- مساعدة العميل على الاعداد للمستقبل.
- مساعدة العميل على مراجعة الأهداف التي لم تتحقق أو المشكلات التي لم تحسن في "المعالجة المطورة للمشكلات".
- مساعدة العميل على التفكير بما هي الطرق التي يود من خلالها الاستمرار بالتحسن (على سبيل المثال: قم بتسمية أهداف جديدة)

في الختام أود أن أقضي بعض الوقت في التحدث عن كيفية استمرارك بممارسة الاستراتيجيات التي تعلّمتها لتحقيق بعض الأهداف التي لديك. هل توجد أية مشكلات حالية تود أن تتعامل معها على المدى القصير باستخدام أي من الاستراتيجيات؟



إذا كان لدى العميل مشكلة في التعرف على أي من الأهداف أو المشكلات التي يود التعامل معها، يمكنك الإشارة إلى القائمة الأساسية لمشكلاته من التقييم.

إذاً عند التفكير بهذه المشكلة، ما هو أول شيء يمكنك القيام به للبدء بحل المشكلة أو الحد منها؟ متى يمكنك أن تفعل هذا؟



ساعد العميل على تطوير خطة عمل - وهذا يعني: ما الذي يمكنه أن يبدأ بفعله للاستمرار بتحسين رفاهه أو معالجة مشكلاته.

٥. إنهاء الجلسة و"المعالجة المتطورة للمشكلات" (١٠ دقائق)

لإنهاء الجلسة، قم بشكر العميل وتهنئته مرة أخرى. تمنى له الحظ في تعافيه وذكّره بأن يستمر بالعمل على الاستراتيجيات. ننصح أن ترتب لمتابعة العميل بعد عدة أشهر للتحقق من تقدمه. قد يكون من المفيد أن نتحقق في هذه اللحظة فيما إذا كان العميل يخطط للانتقال إلى مكان آخر أو الخروج من المنطقة.

ماذا لو لم يتحسن العميل في نهاية التدخل؟

ينبغي أن تناقش تقدم العميل مع مشرفك. إن قررت أنت ومشرفك أن العميل لم يتحسن بشكل كافٍ بحلول الجلسة الخامسة (مثال: هناك تغيير طفيف أو لا تغيير في مشكلاته العاطفية مثل المزاج، أو القلق، أو الضغط النفسي)، توجد عدة خيارات مدرجة أدناه لأخذها في الاعتبار. قد تقرر أن هذا إما (أ) بين الجلستين الرابعة والخامسة أو (ب) بعد أن تكون قد قابلت العميل في الجلسة الخامسة.

١- بناء على المناقشات مع مشرفك، يمكنك تشجيع العميل على الاستمرار بممارسة استراتيجيات "المعالجة المتطورة للمشكلات" بشكل مستقل وترتب لمتابعته في وقت محدد في المستقبل. (مثال: بعد ثلاثة أشهر من الجلسة الخامسة). ويُنصح بهذا إذا كان مستوى الضيق ليس شديداً وليس لديه أفكار انتحارية.

٢- بناء على النقاش مع مشرفك، يمكن أن تُحيل العميل إلى اختصاصي صحة (نفسية) للتقييم والرعاية. يُنصح بذلك للعملاء الذين لديهم ضيق شديد أو أفكار أو خطط للانتحار في نهاية "المعالجة المتطورة للمشكلات" أو في تقييم المتابعة بعد ثلاثة أشهر. كما يُنصح بذلك أيضاً إذا كان العميل قد اشترك بشكل جيد في "المعالجة المتطورة للمشكلات" لكن لم يحدث تغيير كبير في الضيق الذي يعانيه.

٣- بناء على النقاش مع مشرفك، يمكنكما أن تقدما جلسات إضافية من "المعالجة المتطورة للمشكلات" باستخدام نفس الاستراتيجيات. على سبيل المثال، يمكن أن يستفيد من هذا الخيار عميل استغرق وقتاً أطول للشعور بالراحة والوثوق بك كمقدم مساعدة لكنه بدأ يظهر تحسناً في جلسات لاحقة.

المعالجة المطورة للمشكلات

المساعدة النفسية الفردية للبالغين المتضررين من الضيق في المجتمعات المعرضة للمحن