

المسيحي
والإضطهاد

التحضيرُ للاضطهادِ
الوحدة التاسعة: الرّعاية والتّلاؤم مع
التّوتر أو الإجهاد النّفسيّ

MODULE 9



التحضير للاضطهاد

الوحدة التاسعة: الرعاية والتلاوم مع التوتر أو الإجهاد النفسي

الأهداف: سيدركُ التلاميذُ نحوَ نهايةِ هذا الدرسِ تعقيدَ أسبابِ التوترِ والكربِ ضمنَ مجتمعاتهم، وسيكونون مجهزين للاستماع إلى/ والتعامل مع أفرادٍ أو مجموعاتٍ أوسعٍ عانت أو تعاني درجةً كبيرةً من التوتر، ومساعدتهم في الماضيِ قُدماً في حياتهم وخدمتهم من خلال اتخاذِ خياراتٍ إيجابيةٍ. وسيفهمُ التلاميذُ أن المنخرطين في خدماتِ الرَّأفةِ والرَّحمةِ يواجهون هم أنفسهم ضغطاً نفسياً أو تؤثرُ إلى درجةٍ كبيرةٍ، وسيستلخُ التلاميذُ بإستراتيجياتٍ للإعدادِ لحالاتِ الضَّغَطِ النفسيِّ أو التَّعاملِ معها.

قراءاتٌ كتابيةٌ تمهيديةٌ: 1 ملوك 19.

الإطار العام للدرس

مقدمة

- 1 أساسُ كتابيٍّ للرَّعايةِ العاطفيةِ (الوجدانية)
- 2 فهمُ التوترِ أو الاجهاد النفسيِّ
أ. تعقيداتُ العواملِ المسبِّبةِ للتوترِ أو الاجهاد النفسيِّ
ب. محدودياتُ المصادرِ
- 3 رعايةُ المكروبيين
أ. مهاراتُ الاستماعِ النشطِ (الانصات)
ب. نموذجُ إيجان للمساعدِ الماهرِ
المرحلةُ الأولى: ما الذي يحدثُ؟
المرحلةُ الثانيةُ: ماذا أريدُ بدلاً من ذلك؟
المرحلةُ الثالثةُ: كيف يمكنني الوصولُ إلى ذلك الهدفِ؟
- 4 أهميَّةُ الرَّعايةِ الذاتيةِ
أ. التأثيرُ على العاملين في خدماتِ الرَّأفةِ والرَّحمةِ (مُقدمي المعونة؛ المُعينين)
ب. إستراتيجياتُ التلاومِ (التعامل بنجاح مع الضغوط)
ج. التَّحدِّي الروحيُّ للتوترِ أو الضَّغَطِ النفسيِّ

خاتمة

امتحانٌ قصيرٌ حولَ الدرسِ

ملحق: نموذجُ إيجان للمساعدِ الماهرِ: دراسةُ حالةٍ

قراءةٌ إضافيةٌ: "Ajith Fernando: "Joy and Sacrifice in the Lord"

مراجعُ

التحضير للاضطهاد

الدّرسُ التّاسعُ: الرّعايةُ والتّلاؤمُ مع الإجهادِ النّفسيّ

إنه لأمرٌ حيويٌّ أن توفّرَ المجتمعاتُ الكنسيّةُ رعايةً ودعماً فعّالين للمتألّمين بسببِ مواقفٍ عصبيةٍ سابقةٍ أو مستمرّةٍ، مع التركيزِ على الاحتياجاتِ الجماعيّةِ لا على الفرديّةِ فحسبُ. وينبغي لقادة الكنائس أو الخدمات أن يتسلّحوا بمهاراتٍ تقديم الرّعاية والمشورة العاديّة، وأن يفهموا أهميّة رعاية خاصّتهم، إضافةً إلى الاهتمام برفاهة الآخرين.

مقدّمة

قادة الكنائس والخدمات في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا منخرطون ضمناً في خدمة الرّافة والرّحمة (المعونة)، وسيواجهون في أحيانٍ كثيرة، أو سيختبرون بأنفسهم، جوانبَ متنوّعة من المعاناة والصّراع والاحتياج. وربما يكونُ هذا جزءاً من الخدمة الرّعوية العاديّة. وربما يتّصلُ باضطهادٍ معيّنٍ يختبرونه أو يختبره أعضاء كنيستهم أو مجتمعيهم. وقد يكونُ مقصوراً على أعمال الإغاثة الإنسانيّة، بين مجتمعات النازحين أو اللاجئين، على سبيل المثال.

وتوجدُ إلى جانب المعاناة الجسديّة والحرمان الماديّ تحدياتٌ عاطفيّة ونفسيّة (سيكولوجيّة) كبيرةٌ محتومةٌ، وغالباً ما يكونُ لها تأثيراتٌ مدمّرةٌ طويلة الأمد. وسيطلبُ بعضُ هذه التّحديات تدخلاً مهنيّاً من أشخاصٍ محترفين، وهو أمرٌ يفتقرُ إليه معظمُ قادة الكنائس والخدمات. إذ ليسوا في العادة مرشدين محترفين أو أخصائيّين في الرّعاية الصّحيّة العقليّة. ولهذا لا يستطيعون أن يوفّروا ذلك الاحتياج بأنفسهم. ومع ذلك، توفّرُ وعيٌ أساسيٌّ بقضايا التّوتر أو الضّغط النّفسيّ يمكنُ أن يعزّزَ بشكلٍ كبيرٍ قدرة الشّخص غير المتفرّغ أن يأخذ في اعتباره الاحتياجاتِ العاطفيّة (الوجدانية) للذين يخدمونهم.

إن الصورة التّقليديّة للمُعِينين (الذين يقومون بأعمال الرّافة والرّحمة) أنهم غيّريّون، أي غير أنانيّين، ولا يعرفون الكلل أو الملل، وهم يميلون إلى التّوقع أنهم سيكونُ لهم بطريقة ما، بفضلِ عملهم من أجل قضية نبيلة، مناعةٌ ضدّ الضّغط أو التّوتر. غيرَ أنه لا مفرّ من أن يتأثّر المعِينون بعملهم. وغالباً ما ينهون يومهم بإحساسٍ أنهم لم يفعلوا ما يكفي، لأن مدى الاحتياجاتِ هائلٌ جداً. ويمكنُ أن تعدّ بهم مشاهدُ العنف والفقر، والاستماعُ إلى قصص اللاجئين والنّاجين من الكوارث. وربما يواجهون أيضاً أخطاراً أثناء عملِ خدمتهم. ويجدون صعوبةً في الوصولِ إلى توازنٍ صحّيٍّ بين مطالب العمل والحاجة إلى الاهتمام برفاحتهم الجسديّة والوجدانيّة الخاصّة. ويجدُ أولئك الذين يهملون احتياجاتهم الخاصّة أنفسهم في نهاية المطاف أنهم يدفعون ثمناً باهظاً، الأمر الذي يؤثّرُ فيهم وفي الأشخاص المحيطين بهم، وتتناقصُ قدرتهم على الاستمرار في الخدمة الفعّالة. ولهذا فإن من الحيويّ أن يطرورَ المُعِينين إستراتيجيّاتٌ للمساعدة الذاتية.

سنبدأ في هذه الوحدة بملاحظة السّابقة الكتابيّة في رعاية الاحتياجاتِ الوجدانيّة. وبعد ذلك سندرسُ طبيعة التّوترِ ضِمنَ سياقاتنا ونتخصّصُ نموذجاً للمشورة بواسطة المتطوعين (غير المتخصّصين من رجال الدين، لغرض التسمية سنشير إليهم بالمتطوعين) المقدّمة لأولئك الذين يعانون من التّوتر والإجهاد النّفسيّ. وسنختتمُ هذه الوحدة بدراسة أهميّة قيام المُعِينين باحتياجاتهم الوجدانيّة الخاصّة.

1. أساس كتابي للرعاية العاطفية¹

يشجع الكتاب المقدس على الاستماع، والتعبير عن التوتر الوجداني، ورعاية الذين تعرضوا لصدمات نفسية.

يحيي الكتاب المقدس تعليمات لشعب الله بأن يحب بعضهم بعضاً ويهتم بعضهم ببعض (مثلاً، إشعياء 61: 1-2؛ يوحنا 13: 35؛ يوحنا 21: 16؛ 2 كورنثوس 1: 3-4؛ غلاطية 6: 2). وتوجد جوانب كثيرة للرعاية المتبادلة، منها الاهتمام بالاحتياجات الوجدانية. ونحن نظهر الاهتمام بصرف وقت للاستماع إلى الآخرين وفهمهم.

ونحن لا نميل إلى السؤال عما إذا كان هنالك إطار كتابي لممارسة الطب أم لا. فنحن نعرف أنه يخفف المعاناة والإوجاع، ولهذا فإننا نشجع على تلك الممارسة. فضلاً عن ذلك، تؤدي المساعدة العاطفية (النفسية) إلى صحة أفضل وشفاء للأشخاص. وتشير الأبحاث إلى أن بعض الأشخاص الذين لا يتلقون دعماً وجدانياً (مثلاً، فرصة مناقشة المواقف العصبية) يحسون بتدني قيمتهم. وأما الذين يتلقون دعماً نفسياً، فإنهم يجدونه عادةً خبرةً إيجابيةً، و أعراض إصابتهم بالصدمة أقل.

والاستماع مركزي في أهميته لتوفير الرعاية النفسية. ويعلمنا الكتاب المقدس أن نستمع (أمثال 18: 31؛ يعقوب 1: 19). ويمكن أن يكون صعباً في مجتمعنا الحديث أن نجد شخصاً مستعداً لتخصيص وقت للاستماع حقاً. ويمكن أن يكون صعباً في مجتمع الشرق الأوسط العثوري على شخص مستعد أن يحترم خصوصيتك وأسرارك أو لديه القدرة على المحافظة على التواصل بأمان ضمن حدود علاقة الاستماع بين الشخصين. فالأشخاص الذين عانوا من تجارب مؤلمة عادة ما يعانون من العزلة. والاستماع يهدم هذه العزلة ويساعد في التحرك إلى الأمام.

يؤكد الكتاب المقدس أن هنالك مجالاً لمراجعة الماضي معاً (إشعياء 43: 26) والتحريك للمضي قدماً إلى أشياء جديدة (إشعياء 43: 19). ومن شأن تقديم الرعاية والدعم للأشخاص المصدومين أن يجعل حدوث الأمرين أمراً ممكناً. وفي ثقافة الشرق الأوسط، غالباً ما يُنمّن اتخاذ القرارات من العائلة الممتدة تمييزاً عالياً، ولهذا فإن هذا يمكن المرء من تحديد معنى كلمة "معاً". إذ يمكن لفرد أن يروي قصته إلى مستمع أمين، لكن سياق القصة غالباً ما يشمل العائلة الأوسع، وتشمل الخطوات المستقبلية آراء الشيوخ والنظراء وتوجيهاتهم في العائلة.

وفي مسألة توفير الرعاية، فإننا نثبت ونؤكد أن العواطف أمرٌ عاديٌّ ومشروعٌ. ويعلمنا الكتاب المقدس أيضاً هذه الحقيقة. فهو يتضمن تعبيرات كثيرة عن الغضب والخوف والدموع (في المزامير، مثلاً). وربما توحى عبارة "لا تخف" بفكرة "لا داعي إلى الخوف" بدلاً من تفهم على أنها "من الخطأ أن تخاف". لم يُدّن يسوع رجلاً اعترف بعدم إيمانه، بل سمح له بأن يعبر عنه (مرقس 9: 24). ويذكرنا الكتاب المقدس بأنه "البكاء وقتٌ وللضحك وقتٌ. للنوح وقتٌ وللرقص وقتٌ. للسكوت وقتٌ وللتكلم وقتٌ. للحب وقتٌ وللُبغضة وقتٌ." (جامعة 3: 4-8).

¹ Content adapted from: Debbie Lovell Hawker: *Re-entry and Debriefing*

<http://www.globalconnections.org.uk/sites/newgc.localhost/files/papers/Reentry%20and%20Debriefing.pdf>
and Christian Medical Fellowship: *Time Management – Jesus Style*
<https://www.cmff.org.uk/publications/content.asp?context=article&id=2085>

وعَلَّمَ يَسُوعُ نَفْسَهُ بِمَثَالِهِ أَنَّهُ لَيْسَ الْبُكَاءُ خَطَأً (لوقا 19: 41؛ يوحنا 11: 35؛ عبرانيين 5: 7). وأَعْرَبَ عَنْ كَرْبِهِ فِي بَسْتَانِ الْجَسِيمَانِيَّةِ، وَقَالَ إِنَّ نَفْسَهُ "حَزِينَةٌ جَدًّا حَتَّى الْمَوْتِ" (متى 26: 38). وَقَدْ عَرَفَ النَّاسُ فِي الْأَزْمَنَةِ الْمَاضِيَةِ وَالثَّقَافَاتِ الْمُخْتَلِفَةِ أَنَّ الْمَرْءَ يَحْسُنُ بِعَوَاطِفِ مَعِينَةٍ بَعْدَ الصَّدْمَةِ، وَلَمْ يَحْتَاجُوا إِلَى أَنْ يَعْلَمَهُمْ أَحَدٌ هَذَا الْأَمْرَ. وَالْيَوْمَ، يَحْتَاجُ بَعْضُ الْأَشْخَاصِ إِلَى أَنْ يَسْمَعُوا هَذَا صِرَاحَةً.

تَوْجَدُ فِي ثَقَافَةِ الشَّرْقِ الْأَوْسَطِ بَعْضُ الْجَوَانِبِ الْإِيجَابِيَّةِ لِمَا يُدْعَى عَمَلِيَّةَ التَّفْجُعِ، وَبِشْكَلٍ خَاصٍّ فِي مَا يَتَعَلَّقُ بِدَعَمِ الْكَنِيسَةِ وَالْعَائِلَةِ وَالْمَجْتَمَعِ الْمَحَلِّيِّ أَثْنَاءَ أَيَّامِ النَّوَاحِ أَوْ الْحَدَادِ الثَّلَاثَةِ، وَذِكْرَى الْأَرْبَعِينَ، وَالدَّكْرَى السَّنَوِيَّةِ. غَيْرَ أَنَّ هَؤُلَاءِ الْأَشْخَاصَ الَّذِينَ تَعَرَّضُوا لِلصَّدْمَةِ وَفَقَدَانِ الْأَحْبَاءَ يَحْتَاجُونَ إِلَى الدَّعَمِ فِي أَوْقَاتٍ أُخْرَى أَيْضًا، وَلَا يَنْبَغِي إِكْرَاهُهُمْ عَلَى التَّحَرُّكِ بِسُرْعَةٍ عَبْرَ الْعَمَلِيَّةِ. وَسَيَتَفَجَّعُ كُلُّ شَخْصٍ فِي الْعَائِلَةِ بِشْكَلٍ مُخْتَلَفٍ، وَسَتَكُونُ لَدَيْهِ احْتِيَاجَاتٌ عَاطْفِيَّةٌ وَرُوحِيَّةٌ وَتَطَوُّرِيَّةٌ مُخْتَلِفَةٌ.

تَوْجَدُ أَمْثَلَةٌ كِتَابِيَّةٌ يُمْكِنُ أَنْ تُرَى فِيهَا عُنَاصِرُ رَوَايَةِ قِصَّةِ الْمَرْءِ وَأَشْكَالٌ أُخْرَى مِنْ رِعَايَةِ الشَّخْصِ الْمُتَفَجِّعِ:

- مِنْ الْمُؤَكَّدِ أَنَّ الصَّلْبَ كَانَ حَدَثًا بَاعْتِئًا عَلَى الصَّدْمَةِ لِأُولَئِكَ الَّذِينَ أَحْبَبُوا يَسُوعَ. وَبَعْدَ ذَلِكَ، كَانَ اثْنَانِ مِنَ التَّلَامِيذِ يَمْشِيَانِ فِي طَرِيقِ عَمَوَاسَ وَهُمَا يَتَحَدَّثَانِ عَمَّا حَدَثَ (لوقا 24: 13-24). فَانضَمَّ يَسُوعُ إِلَيْهِمَا وَسَأَلَهُمَا عَمَّا حَدَثَ. لَمْ يَطْرَحِ السَّوَالُ لِمَنْفَعَتِهِ، إِذْ كَانَ يَعْرِفُ كُلَّ شَيْءٍ! فَقَدْ أَعْطَاهُمَا الْفُرْصَةَ لِيُروِيَا قِصَّتَهُمَا – الْحَقَائِقُ الَّتِي حَدَّثَتْ وَمَشَاعِرَ خَبِيرَتِهِمَا، ثُمَّ سَاعَدَهُمَا فِي وَضْعِ النِّقَاطِ عَلَى الْحُرُوفِ.
- وَسَمِعَ إِيلِيَا تَهْدِيدًا بِقَتْلِهِ (1 ملوك 19: 2)، وَهَرَبَ لِيَنْجُو بِحَيَاتِهِ. إِذْ خَافَ، وَصَلَّى مُتَمَنِّيًا أَنْ يَمُوتَ. فَقَدَّمَ لَهُ اللَّهُ رِعَايَةً مَادِيَّةً لَهُ (طَعَامًا وَشَرَابًا وَنَوْمًا). وَبَعْدَ أَرْبَعِينَ يَوْمًا مِنْ ذَلِكَ، وَبَعْدَ تَلْبِيَةِ احْتِيَاجَاتِهِ الْجَسَدِيَّةِ، سَأَلَهُ اللَّهُ عَمَّا يَحْدُثُ. فَرَوَى إِيلِيَا قِصَّتَهُ – مَرَّتَيْنِ (الْأَيَّتَانِ 10، 14). ثُمَّ حَرَّكَهُ اللَّهُ لِلتَّفَكُّيرِ فِي الْمُسْتَقْبَلِ، وَأَخْبَرَهُ أَنَّهُ لَنْ يَكُونَ وَحِيدًا – وَأَنَّ هُنَاكَ دَعْمًا مُتَاحًا فِي شَكْلِ سَبْعَةِ آلَافِ مُؤْمِنٍ أُخَرِينَ (الآيَةُ 19). وَإِضَافَةً إِلَى ذَلِكَ، وَجَّهَهُ اللَّهُ إِلَى أَلِيْشَعَ (الآيَاتِ 16 فَصَاعِدًا) الَّذِي سَيُعْطِيهِ مَزِيدًا مِنَ الدَّعَمِ.
- وَلَمَسَتْ امْرَأَةٌ عَانَتْ مِنْ نَزِيفٍ مُسْتَمِرٍّ عَلَى مَدَى سَبْعِ عَشْرَةِ سَنَةً (وَرَبْمَا كَانَ هَذَا نَتِيجَةً لَصَدْمَةٍ) يَسُوعَ (لوقا 8: 43-48). فَسَأَلَ يَسُوعَ: "مَنْ لِمَسْنِي؟" فَلَمَّا ذَا سَأَلَ؟ لَمْ يَقْصُدْ أَنْ يَحْرِجَهَا، بَلْ لِيُعْطِيَهَا فُرْصَةً لَتُرَوِي قِصَّتَهَا لِتَحْصَلَ عَلَى شِفَاءٍ عَاطْفِيٍّ (وَجَدَانِيٍّ) عِلَاوَةً عَلَى الشِّفَاءِ الْجَسَدِيِّ. (وَالْأَمْرُ لَمَّا عَرَفَ أَيُّ شَخْصٍ آخَرَ أَنَّهَا شَفِيَتْ، وَسَيُظَلُّونَ يَنْظُرُونَ إِلَيْهَا عَلَى أَنَّهَا مَا زَالَتْ مُنْبُوذَةً).
- وَنَرَى فِي تَكْوِينِ 44-45 يَوْسُفَ وَهُوَ يَسْتَمِعُ إِلَى قِصَّةِ أَخِيهِمْ، ثُمَّ أَخْبَرَهُمْ بِمَا مَرَّ بِهِ، لِيُعْطِيَهُمْ صُورَةً أَوْضَحَ وَيَجْعَلَ الْأَحْدَاثَ ذَاتَ مَعْنَى لَهُمْ. أَدْرَكَ يَوْسُفُ مَشَاعِرَ ضَيْقِهِمْ وَغَضَبِهِمْ. فَقَدْ عَبَّرُوا عَنْ مَشَاعِرِهِمْ بِحَرِّيَّةٍ نَائِحِينَ مَعًا وَمَعَانِقِينَ بَعْضُهُمْ بَعْضًا، قَبْلَ وَضْعِ خُطِّ الْمُسْتَقْبَلِ).
- سَمِعَ نَحْمِيَا فِي سَبْيِهِ تَقْرِيرًا صَادِمًا عَنْ وَضْعِ شَعْبِهِ فِي أُورُشَلِيمَ، وَالَّذِينَ كَانُوا يَعِيشُونَ "فِي شَرِّ عَظِيمٍ وَعَارٍ" (نَحْمِيَا 1: 3). لَمْ يُخَفِ نَحْمِيَا مَشَاعِرَهُ. فَلَا حَظَّ الْمَلِكُ الْحَزَنَ الْبَادِي عَلَى وَجْهِهِ. فَظَهَرَ أَنَّ حَزَنَهُ كَانَ أَمْرًا عَادِيًّا: "كَيْفَ لَا يَكْمُدُ وَجْهِي وَالْمَدِينَةُ... خَرَابٌ؟" (2، 3). أَصْغَى الْمَلِكُ إِلَى نَحْمِيَا وَهُوَ يَتَحَدَّثُ عَنْ خُطْبِهِ، وَسَاعَدَهُ فِي أَنْ يَفْعَلَ مَا هُوَ ضَرُورِيٌّ لِلخُرُوجِ مِنْ نَقْطَةِ الْيَأْسِ تِلْكَ.
- دَعَا يَسُوعُ النَّاسَ إِلَى أَنْ يَرُودُوا قِصَصَهُمْ (مَثَلًا، الْمَرْضَى، وَالتَّلَامِيذُ عِنْدَمَا عَادُوا مِنْ إِرْسَالِيَّتِهِمْ اثْنَيْنِ اثْنَيْنِ). وَاسْتَمَعَ إِلَيْهِمْ، وَسَاعَدَهُمْ فِي تَحْدِيدِ خَبَرَاتِهِمْ، ثُمَّ سَاعَدَهُمْ فِي أَنْ يَمْضُوا قُدَمًا.

ويحتوي الكتاب المقدس أيضاً على أمثلة لرجال الدين الذين حرصوا على أن يهتموا اهتماماً مناسباً باحتياجاتهم الجسدية والوجدانية والروحية، حتى أثناء قيامهم بأنشطة مكثفة – وهو تحدٍّ كبير جداً في عالم اليوم، وبشكل خاص لأولئك الذين انخرطوا في خدمات الرأفة والرحمة. وبطبيعة الحال، فإن يسوع هو الذي يقدم في شخصه لنا المثال الأسمى.

قضى يسوع وقتاً في الصلاة ودراسة الكلمة بانتظام، وبشكل خاص في فترات النشاط المكثف. فبعد يوم طويل مرهق من إجراء معجزات الشفاء امتد إلى ما بعد غروب الشمس، نقرأ في مرقس 1: 35: "وفي الصباح باكراً جداً، قام وخرج ومضى إلى موضع خلاء، وكان يصلي هناك." وصلى بانتظام، وبشكل خاص قبل اتخاذ قرارات مهمة أو أحداث مهمة مثل اختيار التلاميذ، وبدء خدمته العلنية، وإطعام خمسة آلاف رجل، ومواجهة القبض عليه في بستان جسيماني. وانسحب أيضاً ليصلي بعد فترات من الخدمة المنهكة. تقول لوقا 5: 15-16: "فداع الخبر عنه أكثر، فاجتمع جموع كثيرة لكي يسمعوهُ ويُشفوا من أمراضهم. وأما هو فكان يعتزل في البراري ويصلي."

أدرك يسوع أهمية الانسحاب والراحة، حتى في وجه الحاجة الملحة. فكلما عمل أكثر، صلى أكثر. فأقر بحاجته إلى قضاء وقت شركة مع الله لينعش نفسه. ربما يمكن أن يستخدم الله مرات التأخير التي نواجهها والتي توقف نشاطنا في حياتنا المزدهمة – مثل الاختناقات المرورية، وتعطل المكالمات الهاتفية أو انقطاع خطوط الإنترنت أو الكهرباء كفرص للصلاة! وبطريقة مماثلة، كان يسوع مُشبعاً بكلمة الله إلى درجة أنه ردّ على إبليس الذي تحداه في البرية باقتباسات من سفر التثنية. (متى 4: 1-11).

أسئلة للمراجعة والمناقشة

1. فكّر في شخص تعرفه يعاني من ضغط نفسي شديد. أي مثل كتابي موضح للتعامل مع الصدمة يمكن أن يكون ذا معنى وداعماً له؟ ولماذا؟
2. كيف يتحدّك هذا المثل الكتابي في دورك كمعطي للرعاية؟
3. ما هي بعض الخطوط الإرشادية أو القضايا الثقافية التي تلعب دوراً في إعطاء الرعاية في ثقافتك؟
4. ما هي الدلالات والتضمينات التي تستخلصها لخدمتك من حقيقة أن يسوع كان ينسحب بانتظام بعيداً عن الجموع ليقضي وقتاً مع الآب؟

2. فهم التوتر أو الضغط النفسي

يمكن التعامل مع الكروب أو الضغط النفسي الحاد الذي تسببه حوادث خطيرة أو عوامل ضغط معقدة بتقديم رعاية ملائمة.

أ. تعقيد عوامل الضغط

يمكن تعريف الضغط النفسي أو التوتر بأنه أي مطلب أو تغيير يحتاج الجهاز البشري (العقل، الجسد، الروح) لتلبيته أو الاستجابة له. ولهذا فإن التوتر أو الضغط النفسي جزء من الحياة العادية. غير أنه يتحوّل إلى اضطراب شديد أو كرب (أو توتر ناتج عن صدمة) عندما يدوم فترة طويلة جداً، ويحدث مرّات متعددة، أو عندما يكون قاسياً جداً.

من المهم أن نلاحظ أن ما هو مؤلم أو مسبب للتوتر أو الاضطراب لشخص ما ربما لا يحدث التأثير نفسه لشخص آخر. إذ يمكن لمداركك الفردية (إحساسك بمدى التهديد و مدى سيطرتك على الظروف) أن تؤثر في الدرجة التي تحس بها هذا الكرب. وتختبر هذه الضغوطات على صعيدين، فردي ومجتمعي. ولهذا يمكن تعريف التوتر أو الضغط النفسي الناتج عن الصدمة كرد فعل لأي تحد أو مطلب أو تأثير أو تغيير يتجاوز قدرتنا الكامنة على التعامل معه بنجاح، وينتج عنه كرب إما كفرد أو كمجتمع.

ويمكن أن تتخذ العوامل والمطالب التي تسبب الضيق أو المحنة أشكالاً كثيرة. وتوجد على أحد المستويات ردود فعل تحدث نتيجة لأحداث صادمة يتعرض فيها الفرد لتهديد بالأذى أو الموت بشكل جذي. وغالباً ما يشار إلى هذه الأنواع من الأحداث "كحوادث حرجة" أو خطيرة، وهي غير معتادة وشديدة جداً. وتشمل هذه الأحداث الحرجة التعرض لهجوم جسدي، والوجود في مواقف يحتضر فيها أشخاص كثيرون، والوجود ضمن مدى إطلاق النار، أو التعرض لحوادث سير أو تفجيرات أو عمليات خطف.

وفي بعض بلدان الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، يمكن أن يتأثر المسيحيون المؤمنون بالعنف الطائفي (الذي يؤثر في مجتمعات كاملة) أو بتهديدات معينة أو اعتداءات تحدث بسبب إيمان المسيحي الفرد. ويمكن أن تكون هذه "حوادث حرجة" صادمة جداً.

لكن ليست الضغوط النفسية أو حالات التوتر كلها تأتي نتيجة لحادثة حرجة واحدة. فردود الفعل المتراكمة للضغوط تأخذ شكلاً أقل إثارة وأكثر تدريجياً من أشكال الضغوط الأخرى. وهي مرتبطة عادة بعوامل مسببة للضغوط متدنية الجودة لكن لها طبيعة مزمنة تتخلل حياة المرء وتتكوّم واحدة فوق الأخرى. ويواجه الأفراد المنخرطون في خدمات الرأفة مدى واسعاً من عوامل الضغوط النفسية التي يمكن أن تتضافر معاً لتنتج ردود فعل متوترة متراكمة. فعلى سبيل المثال، يمكن أن تشمل عوامل الضغوط والتوتر هذه العمل في بيئة عمل متسمة بردود الفعل، حيث يحس الأفراد بأنهم مدحورين تحت ضغط الحاجات التي لم تلب، أو العمل للحاق بآخر مهلة لإنجاز المهمات، والاضطرار إلى إكمال تلك المهمات خارج نطاق تدريب المرء وكفاءته، ومواجهة معضلات أخلاقية أو أدبية، والحرمان من النوم، وتحدي التوازن بين مسؤوليات العائلة والخدمة – وعوامل أخرى كثيرة.

وفي منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، تتضمن أنماط الضغوط النفسية العادية عوامل عديدة رغم بروز "حوادث حرجة" كثيرة. وغالباً ما تحس عناصر الضغوط هذه لا على مستوى فردي فحسب، بل على مستوى مجتمع ما. فعلى سبيل المثال، ربما تواجه المجتمعات المسيحية في بعض بلدان شمال إفريقيا ضغوطاً نفسية متراكمة طويلة الأمد نتيجة لوجود وضع قانوني أدنى، أو قيود على الأنشطة المسموح بها، أو وعي دائم بالمراقبة. وفي ما يتعلق بالجانب المجتمعي، يمكن أن يشمل تعقيد عوامل الضغوط قضايا أجيال متداخلة – فهي عوامل تنتقل من جيل إلى آخر وتُحفظ في الذاكرة الجماعية أو يتم تشرّبها في هوية المجتمع المحلي.

وفي ما يتعلق بالقادة المسيحيين الذين يخدمون في ذلك السياق، توجد حاجة إلى حساسية كبيرة في الاستماع إلى احتياجات أولئك الذين يجدون صعوبة في التعامل مع الضغوط وفهمها – سواء أكانت حادثة حرجة أم ضغوطاً تراكمية – وتقديم دعم وتشجيع بلطف.

وستتناول في هذا القسم النهائي من هذه الوحدة أهمية "الرعاية الذاتية"، وبشكل خاص بالنسبة لأولئك المنخرطين في خدمات الرأفة والرحمة. وسيركّز هذا على نوع ثالث من الضغط النفسي، إضافة إلى الحوادث الحرجة وعوامل الضغط المتراكمة. فهذا النوع من الضغط النفسي هو الذي غالباً ما يعاني منه أولئك الذين يدعمون الأشخاص الذين تعرّضوا للصدمات.

ب. محدوديات الموارد

إن موارد رعاية المصدمين في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا محدودة في الوقت الحاضر. ورغم وجود أعمال أدبية كثيرة تتناول رعاية المصدمين وأساليب الإرشاد، إلا أنها جاءت بشكل كبير من بيئة أمريكا الشمالية وأوروبا والبلدان "الغربية" الأخرى.

ففعالية هذه الأعمال الأدبية محدودة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لعدة أسباب. أولاً، وكما سبق أن ذكرنا، فإن طبيعة عناصر الضغوط في هذه المنطقة معقدة في الغالب، وتتضمن توتراً تراكمياً ومجتمعياً وحتى متداخل الأجيال. وهو أمر مختلف جداً عن أنماط التوتر في السياقات الغربية (غالباً ما يركز الأدب الغربي على ضغط نفسي لحادثة حرجة منفردة). ثانياً، تختلف الاستجابات لهذه الضغوط اختلافاً كبيراً. ففي حين أن الأدب الغربي يميل إلى التركيز على الاستراتيجيات الفردية في تناول الضغوط الفردية أو التعامل معها بنجاح، فإن ما نحتاج إليه في سياق منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا هو استجابة أكثر جماعية – سواء أكان الضغوط فردياً أم جماعياً. ثالثاً، إن توفر الرعاية المتخصصة أو المحترفة في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بشكل عام أدنى مما هو متاح في الغرب – وهكذا فإن الافتراض الموجود في قدر كبير من المصادر الأدبية حول توفر مجموعة واسعة متنوعة من المساعدة المتخصصة أو المهنية يمثل إشكالية. وحتى عندما تكون الموارد متاحة، فإن النظرة لاستخدام تلك الموارد يمكن أن تكون مختلفة جداً عما هو موجود في الغرب. مثلاً، يمكن أن يكون الفرد في الغرب مستعداً جداً للحصول على تشخيص لمرضه النفسي، في حين أن الأمر في الشرق يرتبط بمستويات من الوصمة أعلى كثيراً مما هو موجود في الغرب.

ولأغراض دراسة هذه الوحدة، توجد محدوديات إضافية. إذ يوجد نطاق محدود لما هو ملائم لمثل هذا المساق الذي يعتمد على التحصيل الذاتي، والذي لا يجد فيه التلاميذ بالضرورة مساعدة متاحة للتعامل مع قضايا يمكن أن تثيرها مناقشة موضوع الصدمات النفسية.

وإنه لأمر مقبول على نطاق واسع أن التعليم المفصل حول رعاية المصدمين يمكن أن يؤدي بالتلميذ إلى إدراك الصدمة النفسية الموجودة في حياته وإطلاق استجابات لها. ومع أن من المهم مواجهة مثل تلك الصدمات، إلا أن الحصول على الموارد المتاحة لتوفير دعم عبر هذه العملية أمر مهم أيضاً. ولأن هذا المساق مصمم للتحصيل الذاتي، فإننا نفترض أن التلاميذ لن يحصلوا على ذلك الدعم المتاح – وهكذا ينبغي الحرص على تجنب التسبب في إيذائهم بزرع أفكار صعبة ومشاعر لديهم أنهم غير قادرين على معالجتها.

وفضلاً عن ذلك، لم يصمم هذا المساق للمرشدين المتخصصين. بل هو مصمم لقادة الكنائس والخدمات الذين يلعبون دوراً حيوياً كمقدمين للرعاية، والذين يقدمون دعمهم لأي شخص يواجه أوضاعاً عصبية، كأفراد عاديّين ذوي قدرات غير مهنية، لا كمرشدين محترفين. فإذا كنت تواجه أوضاعاً تحتاج فيها أنت أو آخرون إلى إرشاد متخصص، يمكن أن يساعد مصممو هذا المساق في هذا الأمر بربطك بمنظمات تستطيع أن تقدم رعاية أكثر تقدماً.

وبعد إدراكنا لهذه المحدوديات، سننتقل الآن إلى القسم التالي لتتناول أساليب تقديم الرعاية القابلة للتطبيق ضمن سياق الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، والتي يمكن أن يتبعها أولئك المرشدون غير المؤهلين أو غير المختصين في مجال الصحة العقلية.

أسئلة للمراجعة والمناقشة

1. التفكير في سياق خدمتك الخاصة:

- أ. ما هي القضايا النموذجية (العادية) التي تشكل التوتر النفسي للذين تخدم بينهم؟
- ب. أي القضايا التالية يرتبط بأحداث مفردة ("حوادث حرجية") وأيها ضغوط أكثر انتظامية (عادية) يمكن أن تساعد في التوتر التراكمي؟

ج. أية قضايا تنطبق بشكل رئيسي على الأفراد، وأيها ينطبق على مجتمع محلي أوسع؟
2. أية أعراف ثقافية تؤثر في كيفية استجابة الأفراد والمجتمعات المحلية في بلدك لمواقف التوتّر؟

3. رعاية المكروبيين

مهارات الاستماع وأدوات مثل "المساعد الماهر" طبقاً لإيغان، يمكن أن تساعد في إعادة توجيه المكروبيين نحو التفكير والتصرف البناء.

يستطيع قادة الخدمات، من خلال فهم أساسي لاستخلاص المعلومات وعمليات تقديم الرعاية، أن يطوروا إستراتيجيات أمينة لتمكين أولئك الذين يعانون من التوتّر النفسي والصدمات ومواجهة مشاعرهم وأفكارهم بطرق تعزز التعافي.

أ. مهارات الاستماع النشط، الإنصات

تتمثل نقطة من نقاط الانطلاق الحيوية، إذا أريد لنا أن نقدّم رعاية فعّالة، في تطوير مهارات الاستماع النشط (الإنصات). ولا يعدّ كثيرون الاستماع مهارة، فهو شيء يقومون به بشكل طبيعي مستخدمين آذانهم! لكن في الممارسة، فإن معظم الناس غير موهوبين بالقدرة على الإنصات. فلا ينبغي أن يتضمّن الاستماع إلى شخص آخر، وبشكل خاص في موقف تقديم الرعاية، استماعاً سلبيّاً للكلمات التي ينطقون بها، بل ينبغي أن تكون هذه عملية نشطة.

تتضمّن عمليات الإنصات عدّة مهارات يمكن أن يشتغل عليها مقدّمو الرعاية ويمارسوها ليكونوا فعالين في دعم أولئك الذين يمرون بخبرات صادمة. ويحدّد المرشد المسيحيّ جاري كولينز Gary Collins المهارات التالية بصفاتها حيويّة للاستماع الحسن²:

- القدرة على وضع الصّراعات والتّحامل والأفكار والتصورات السّابقة والأحكام جانباً لكي نركّز على ما يقوله أولئك الذين تستمع إليهم.
- تجنبّ التعبيرات اللفظيّة أو غير اللفظيّة المعقّدة أو الخفيّة التي تدلّ على التفاجؤ أو عدم الاستحسان، أو الحكم على ما يقوله المتكلّم – حتى لو كانت لديك مشاعر أو موقف قويّ ضدّ ما يقوله.
- استخدام عينيك إلى جانب أذنيك – لتتحرّى الرسالة الصادرة عن وضع جلسيّة، وإيماءاته، وتعابير وجهه، وأيّة تعابير غير لفظيّة أخرى، إضافة إلى نبرة صوته.
- الملاحظة بعناية لا ما يقال فحسب، بل أيضاً ما لا يقال.
- الانتظار بصبر عبر فترات الصمت أو الدموع، حيث يحاول المتكلّم أن يروي بدقّة ذكريات أليمة، أو يستجمع أفكاره، أو يجاهد في مسألة الحفاظ على رباطة جأشه.
- الحفاظ على الاتّصال العينيّ بالذين يتكلّم معهم، مع إظهار الاهتمام والتفهّم.
- الحفاظ على نظرة التعاطف في محاولة فهم موقف المتكلّمين ورؤيته إلى الأمور من وجهة نظره الخاصّة، حتى لو لم تكن تشارك وجهة النظر هذه بالضرورة.

² Collins, Christian Counselling, a Comprehensive Guide, 1988:42

ب. نموذج إيجان للمساعد الماهر³

طَوَّرَ د. جيرارد إيجان Dr. Gerard Egan، وهو طبيب نفساني اسكتلندي متخصص في الإرشاد والتواصل، أداة ليستخدمها المساعدون في أوضاع تقديم الرعاية. وتهدف هذه الأداة إلى المساعدة في تحقيق تغيير دائم، وتمكين الأشخاص من إدارة مشكلاتهم الخاصة بشكل أكثر فاعلية، وتطوير فرص لم تُستخدم بشكل وافٍ. ويمكن أن يستخدم هذه الأداة أي شخص – لا المرشدون المتخصصون أو العاملون المحترفون في مجال الصحة العقلية فقط، وقد تم تطبيقها على نحو فعال في أجزاء كثيرة من العالم.

يُركز هذا النموذج على مسألة التمكين. فالنموذج يعتمد على أجندة الشخص الذي يتلقى العون كنقطة مركزية. ويسعى النموذج إلى تحريك هذا الشخص للوصول إلى نتائج يختارها ويثمنها، بتشجيعه على القيام بتصرفات أو أعمال تؤدي إلى هذه النتائج. ويمكن أن يستخدم في سياق الشرق الأوسط لمساعدة فرد، لكن يمكن استخدامه أيضاً ضمن سياق العائلة الممتدة أو المجتمع المحلي، وهذا النموذج يقدم إطاراً شاملاً لعملية المساعدة ككل. ويمكن أن يكون فعالاً في مساعدة الناجين من الصدمات في التأقلم مع ما يختبرونه والانتقال من تلك التجربة بطريقة إيجابية.

ينبغي استخدام هذا النموذج بمرونة، شأنه في ذلك شأن أي نموذج آخر. ويجب أن ينتهج الصدق والاحترام والتعاطف مع المتكلم وأن تُراعى مبادئ الانصات طوال الوقت.

ويهدف نموذج إيجان إلى مساعدة المتكلم في التصدي لثلاثة أسئلة رئيسية:

1. "ما الذي يجري؟"
2. "ما الذي أريده (أو نريده) بدلاً من ذلك؟"
3. "كيف يمكن أن أصل (أو نصل) إلى ذلك الهدف؟"

لا يحتاج الجميع إلى التصدي لهذه الأسئلة الثلاثة كلها، وربما يعود الأشخاص أحياناً ليعيدوا النظر في الأسئلة التي سبق أن أجابوا عنها. ولأجل التبسيط، سننظر إلى هذا النموذج بالتتابع. غير أن المساعد الماهر يستطيع أن يعمل مع المتكلم في المراحل كلها أو في أية واحدة منها، ويتحرك إلى الخلف أو إلى الأمام، حسب مقتضى الحال.

المرحلة 1 – ما الذي يجري؟

تتعلق المرحلة الأولى بتوفير مكان آمن للمتكلم يمكن فيه للمتكلم أن يروي قصته بطريقته الخاصة، ولكي يُسمع بشكل وافٍ ويحصل على إقرار بأنه سُمع وفُهم. وهي تتعلق بخلق مكان يستطيع فيه الشخص أن يسمع ويفهم قصته الخاصة. وهي تتعلق أيضاً بمساعدة الأشخاص بلطف في رفع رؤوسهم ليروا الصورة الأوسع وأفاق أخرى، ويجدوا نقطة يمكن منها الانطلاق إلى الأمام بأمل.

³ Content adapted from: 'The Skilled Helper – A Problem Management Approach to Helping,' by Gerard Egan: http://www.gp-training.net/training/communication_skills/mentoring/egan.htm

المرحلة 1-أ: التوسّع

يشجّع المساعد المتكلّم على أن يروي قصّته. وبمكّنه، باستخدامه مهارات الاستماع النشط المذكورة أعلاه، من استكشاف القصّة وتوضيحها والتأمّل فيها. وهذا أمرٌ كافٍ لبعض الأشخاص، بينما يمثل مجرد بداية بالنسبة للآخرين.

- **مهارات للمساعد:** الاصغاء، والتأمّل، وإعادة صياغة المعلومات (بطريقة مختلفة)، والتحقّق من الفهم، واستخدام الأسئلة المفتوحة التي تشجّع المتكلّم على التكلّم، والتلخيص.
- **أسئلة مفيدة للطرح:**

- كيف تشعر/شعرت (أو نحن أو المجتمع المحلي) تجاه ذلك؟
- ما الذي تفكّر/كنت تفكّر (أو نحن أو المجتمع المحلي) فيه؟
- كيف يبدو/بدا هذا لك (أو لنا أو المجتمع المحلي)؟
- أبقِ الأسئلة مفتوحة! مثلاً، أي شيء آخر يمكنك أن تقولَه عن ذلك الأمر؟

المرحلة 1-ب: التّحدّي

ولأنهم موجودون في الوضع المعني، يمكن أن يكون صعباً على الأشخاص أن يروا بوضوح، أو أن يضعوا في اعتبارهم إمكانية تناول الوضع من زوايا أو مناهير مختلفة. فإذا كانوا قادرين وجدانياً على إيمان النظر إلى المشكلة من مناهير مختلفة، فسيكون هذا مفيداً في الفهم والمضيّ قدماً. غير أنه ليس الجميع قادرين على فعل ذلك فوراً. فإن كان شخص ما في حالة صدمة أو مفجوعاً بسبب الصدمة، فإنه أفضل أن تصلّي معه وتقدّم الدّعم له وتنتظر وقتاً يكون فيه مستعداً للحديث عمّا حدث. وربما يستغرق هذا وقتاً طويلاً لبعض الأشخاص، ولا يجب أن تفعل هذا الأمر بشكلٍ قسريّ.

ومع مساعدة التأمّلات أو الأفكار المتعاطفة وتقديم التّحدّيات للمتكلّم، يبدأ بكشف البقع العمياء أو الثّغرات في إدراكه وتقييمه للوضع وللآخرين ولنفسه – أنماطه، وتأثير سلوكه على الوضع، ومواطن قوّته.

- **مهارات للمساعد:** وضع الشخص أمام التّحدّي، تشجيعه على إستدراك أفاق مختلفة، أنماط وارتباط الأشياء ببعضها؛ إدراك الحديث الذاتي السلبي والبقع العمياء وإيضاحها (التناقضات، الاضطرابات، والوعي غير المكتمل، والأمور الضمنية، وما لم يُذكر)؛ التركيز على الحلول الذاتية، النقاط الفاصلة ومواطن القوة.

• أسئلة مفيدة للطرح:

- كيف يرى الآخرون هذا الأمر، أو كيف يرونك أنت؟
- هل يوجد أي شيء أغفلته؟
- ما رأيك بهذا؟ كيف شعورك تجاه ذلك؟
- ماذا يمكنك أن تقول حول هذا كلّهُ؟
- بأيّة طريقة يشكّل هذا مشكلة بالنسبة لك؟
- هل توجد طريقة أخرى للنظر إلى هذا الأمر؟

المرحلة 1-ج: المضيّ قدماً

غالباً ما يحسّ الأشخاص بأنهم عالقون، ولهذا فإنهم يريدون أن يتحدّثوا. وفي هذه المرحلة، يسعى المساعد إلى نقل المتكلّم من اليأس إلى الأمل بمساعدته في اختيار مجال يملك فيه الطاقة للتحرك إلى الأمام، وسيحدث هذا فرقاً وفائدة لهم. ومرة أخرى، إذا أحسّ أحدُ بعدم ارتياح للتحرك

إلى الأمام أو بأنه ليس هذا هو الوقت المناسب لذلك، عندئذٍ ينبغي تأجيل هذه المرحلة حتى وقت لاحق يكون فيه الشخص مستعداً.

• **مهارات للمساعد:** مساعدة المتكلم في التركيز، إعطاء ناحية ما أولوية للعمل عليها.

• **أسئلة مفيدة للطرح:**

- ما هو الأهم في كل هذا؟
- ما هو أفضل شيء يمكنك الاشتغال عليه؟
- ما الذي يمكنك أن يحدث أعظم فرق؟
- ما الذي يمكنك التحكم به؟

المرحلة 2- ماذا أريد/نريد أن أفعل بدلاً من ذلك؟

غالباً ما يحاول الأشخاص الانتقال مباشرة من مشكلة ما إلى الحل أو التصرف، من دون أخذ الوقت الكافي للتفكير في مدى الحلول أو التصرفات المتاحة، أو في إختيار أفضل تصرف أو حل لهم ولعائلاتهم أو للمجتمع المحلي الأوسع. فصرف وقت للتفكير يساعدهم أحياناً في إدراك أن مشكلاتهم ربما تشكل أيضاً فرصاً لهم. وتتناول المرحلة الثانية من نموذج إيجان هذا الأمر – أي مساعدة المتكلم في رؤية صورة أكثر وضوحاً لما يريده حقاً وكيفية تحسين الأمور. وهذه المرحلة مهمة جداً في توليد الطاقة والأمل.

المرحلة 2-أ: التفكير الخلاق

يطلب المساعد من المتكلم أن يقدح ذهنه حول السيناريو المثالي له: "إذا استيقظت غداً ووجدت أن كل شيء هو كما تريده تماماً- عالمك المثالي – فكيف سيبدو؟" ويشجع هذا المتكلم على توسيع أفقه واستخدام خياله بدلاً من التفكير في الجوانب العملية. وهذا أمر مخيف بالنسبة لبعض الأشخاص، غير أنه أمر محرر لآخرين.

• **مهارات للمساعد:** العصف الذهني، وتسهيل التفكير التصوري

- الكمية أفضل من الجودة (النوعية) – أنت تريد من المتكلم أن يطرح أكبر عدد من الأفكار قدر الإمكان، حتى لو لم تكن غير واقعية. فكل اقتراح مباح – فاستمتعا بهذا الأمر.

- دون الأفكار كما يقدمها المتكلم. لا تحلل أو تحكم عند هذه النقطة.

- واصل حنه على تقديم أفكار أخرى: "وماذا أيضاً؟"

- لا تتعجل، اسمح بوقت كافٍ.

• **أسئلة مفيدة للطرح:**

- ما الأمر المثالي الذي تريده بدلاً من ذلك؟

- ماذا سيحدث عندئذ؟

- ماذا يمكن أن تفعل/تفكر/تشعر في ذلك الوضع؟

- ما الذي يمكن أن تمتلكه الذي لا تمتلكه الآن؟

- كيف ستبدو الأمور لو تحسنت/تحسنت قليلاً؟

المرحلة 2-ب: امتحان الواقع

يشكّل المتكلّم من العصف الذهني الخلاق والتصوري أهدافاً يعتقد أنها يمكن أن تكون محتملة التحقيق بالنسبة له وضمن حدود ظروفه. أهدافاً مُتطلبية لكن قابلة الإنجاز ومحفّزة. وفي سياق الشرق الأوسط، غالباً ما توضع الأهداف لتشمل مجموعة. وسيقيم الإنجاز والتحقيق ضمن سياق هذه المجموعة.

- **مهارات للمساعد:** تسهيل الاختبار وفحص الواقع في ما يتعلّق بالعوامل الداخلية والخارجية.
- **أسئلة مفيدة للطرح:**
 - ما هو بالضبط الذي تود أن تراه يحدث؟
 - كيف ستعرف ذلك عندما تصل إلى تلك النقطة؟
 - ما الذي يمكنك أن تتدبّره (تتحكّم فيه)، أو ما الذي يحتمل أن تكون قادراً على إنجازه؟
 - من بين هذه الأفكار كلّها، أيّة فكرة منها ستكون عملية؟
 - ما هو التاريخ الذي تود أن تنجز ذلك قبل حلوله؟

المرحلة 2-ج: التحرك إلى الأمام

تهدف هذه المرحلة إلى امتحان واقعية الهدف قبل أن يتحرّك الشخص إلى العمل، وإلى مساعدة المتكلّم في التحقق من التزامه بالهدف بمراجعة تكلفة تحقيقه وفوائده. فهل يستحقّ هذا العناء؟ ربما يحتاج الذين اختبروا صدمات مباشرة، بمن فيهم اللاجئين، إلى وقتٍ للتحرك إلى الأمام أو يحتاجون إلى عونٍ في تحديد مخاطر واقعية أصغر.

- **مهارات للمساعد:** تسهيل استكشاف التكاليف والفوائد والتحقّق من الالتزام بالهدف.
- **أسئلة مفيدة للطرح:**
 - ماذا ستكون الفائدة التي ستجنّنها أنت وعائلتك عندما تحقق ذلك؟
 - كيف ستكون الأمور بالنسبة لك بعد أن تفعل ذلك؟
 - ما هي تكلفة ذلك؟ ما هي سيئات القيام بذلك؟

المرحلة الثالثة – كيف ساصل إلى تلك النقطة؟

هذا سؤال متعلّق بالكيفية التي سيتحرّك بها الشخص في اتجاه الأهداف التي حدّدها في المرحلة الثانية. ويتناول هذا الإستراتيجيات الممكنة وطرق تنفيذ مُحددة، وتحديد نقطة إنطلاق، مع وضع اعتبارٍ لما، (أو لمن) يمكن أن يساعد أو يعوق إحداث التغيير.

المرحلة 3-أ: مزيد من التفكير الخلاق

تتمّ مساعدة الشخص أو المجموعة بعصف الأذهان حول الإستراتيجيات – أي أكبر عددٍ من الطرق لتحقيق الهدف – مرةً أخرى للحثّ والتشجيع والتفكير بشكلٍ واسع. أيّ أشخاص أو أماكن أو أفكار أو منظمات يمكن أن تساعد؟ ويمكن أن يكون مفيداً جداً أن تشترك العائلة أو أعضاء المجتمع المحلي، أو أعضاء عائلة الكنيسة في التفكير الخلاق. ويهدف هذا إلى تحرير الشخص (أو المجموعة) لتوليد أفكار جديدة ومختلفة للعمل، والخروج من العقليات القديمة.

- **مهارات للمساعد:** تسهيل العصف الذهني

• أسئلة مفيدة للطرح:

- كم من الطرق المختلفة لديك للقيام بهذا الأمر؟
- من/ماذا يمكن أن يساعد في هذا؟
- ما الذي نجح معك في السابق، أو ما الذي نجح مع آخرين تعرفهم؟
- ماذا عن بعض الأفكار الخلاقة أو غير العادية حتى لو لم تكن واقعية؟

المرحلة 3-ب: التركيز على الإستراتيجيات المناسبة

أيّة أفكار برزت أثناء العصف الذهني يمكن اختيارها كإستراتيجيات واقعية بالنسبة للمتكلّم في ظروفه الخاصة وفي انسجام مع قيمه وقيم مجتمعه المحلي؟

• مهارات للمساعد: تسهيل وضع خطة تنفيذية

• أسئلة مفيدة للطرح:

- أيّة أفكار من هذه تروقك؟
- أية إستراتيجية هي الأرجح أن تنجح معك؟
- أيّة إستراتيجية منها واقعية أو ضمن مواردك وتحت سيطرتك؟

المرحلة 3-ج: التحرك إلى العمل

يهدف هذا إلى مساعدة المتكلّم في التخطيط للخطوات التالية. وتقسّم الإستراتيجية إلى أجزاء صغيرة جداً من العمل قابلة للقيام بها. وهنا يقوم المتكلّم بالقيام بالعمل كلّ تقريباً، مقدماً خطة عمله. ويساعده المساعد في تحويل نيّته أو قصده إلى خطط محدّدة مع جدول زمني. ومن المهمّ للمساعد في تشجيعه للمتكلّم أن يحرص على عدم دفعه أن يعد بفعل أشياء من شأنها أن ترضي المساعد نفسه.

• مهارات للمساعد: تسهيل تخطيط العمل

• أسئلة مفيدة للطرح:

- ماذا ستفعل أولاً؟ ومتى؟
- وماذا ستفعل بعد ذلك؟ ومتى؟

إذا تمّ الوصول إلى نقطة النهاية بالخروج بخطة عمل، يمكن أن تكون محاولة تجربتها نقطة البداية لجلسة متابعة أو إرشاد. ويمكن أن يبدأ العمل بالمرحلة الأولى مرّة أخرى، بسرد قصّة جديدة. فإذا لم يتمّ التّوصل إلى خطة عمل، فلا بأس أيضاً، إذ يمكن استخدام النموذج على مدى سلسلة من الجلسات.

ويكمن المفتاح في استخدام النموذج، كما هو الحال في أيّ نموذج آخر أو نظرية أخرى، في إبقاء أجندة المتكلّم مركزيّة، حيث يكون الفرد في المقدّمة بينما تكون النظرية في الخلفية، وفي استخدام النموذج من أجل الشخص، لا استخدام الشخص من أجل النموذج.

نقدّم في هذه الوحدة دراسة حالة تتناول عاملاً مسيحياً اسمه "سامي". وهي قصّة خياليّة، لكنها تتضمن التحدّيات المألوفة التي يواجهها بعض المسيحيين في الشرق الأوسط. ويستخدم "ماجد"، وهو مدير "سامي"، مهارات كثيرة مدرجة في نموذج إيجان. وهو يساعد "سامي" في التفكير في الضّغط النفسيّ الساحق الذي يواجهه والاستجابة له.

أسئلة للمراجعة والمناقشة

1. أدرج المهارات الحيوية للاستماع الفعال. قيّم قوّتك كمستمع وفكّر إن كانت هنالك مهارات تحتاج إلى ممارستها. أيّة فرص يمكن أن تجد لممارسة استماعك؟
2. ما هي أهداف نموذج المساعد الماهر؟ إلى أيّة مهارات يحتاج المساعد، وما سبب أهميتها؟
3. فكّر في تجربة عوبصة مرّ بها في الماضي شخص تعرفه. كيف ساعدت تحديد الأهداف والغايات في عملية التعافي؟ كيف يمكنك أن تساعد وتشجّع شخصاً يمرّ بخبرة مماثلة اليوم؟
4. ما هي الطرق التي يمكن للمساعدة الماهرة أن يخدموا بها الناس في منطقتك في الشرق الأوسط؟

4. أهمية الرعاية الذاتية

ينبغي أن يضع عاملو الرأفة والرحمة (المعينون) إستراتيجيات التكيف بنجاح ويفكّروا كيف يتعاملون مع الضغط النفسي الثانوي

أ. الأثر على المعينين

إنه لأمر مقبول على نطاق واسع أن الذين يتفاعلون/ ويساعدون أشخاصاً كثيرين تعرّضوا لمواقف عصبية جداً هم أنفسهم في خطر كبير من التعرّض بشكل ما من الاستجابة للضغط النفسي الثانوي. فعلى سبيل المثال، يسمع المنخرطون في العمل الإنسانيّ بين مجتمعات اللاجئين أو المشرّدين، أو الذين يساعدون أولئك الذين تعرّضوا أشكالا من الاضطهاد الفردي، على الدوام قصصاً صادمة تتضمن ظلماً وعنفاً ومعاملة غير إنسانية وفقراً وكوارث. وغالباً ما تكون هذه "الصدمة الثانوية" جزء لا يتجزأ من العمل الإنسانيّ وخدمات الرأفة الأخرى. وهو أمر طبيعيّ وماديّ تماماً. وفي واقع الأمر، لا يتعلق الأمر بكيفية تجنب هذا الضغط النفسي بمقدار ما يتعلق بكيفية الاستعداد له والتعامل معه.

يتعرّض المعينون (العاملون في مجال إرأفة والمساعدة) لمستويات مرتفعة من العوامل للضغط النفسية المزمنة المرتبطة بعملهم، لأنهم يعملون في سياق أزمات. وكيفية إيجاد التوازن الصحيح بين إالحاحية العمل وتواحي الحياة الأخرى هي القضية المهمة. وأما المعينين الذين لا يأخذون الضغط النفسي المزمن مأخذ الجد ولا يستعدّون بشكل استباقيّ لمواجهة التّحديات، فإنهم يتعرّضون إلى خطر حقيقيّ للاستنزاف الكامل (الاحتراق النفسي) – حيث يصلون إلى نقطة لا يستطيعون معها أن يقوموا بدورهم بسبب الإنهاك والتوتر والاهتمام المتناقص. ويمكن أن تحدث هذه الحالة بعد فترة تتراوح بين 3-5 سنوات من العمل ذي التأثير العالي إذا لم تتخذ إجراءات نشطة للتعامل بنجاح مع هذا النوع من الضغط النفسي.

ب. إستراتيجيات التلاؤم (التكيف)

يعني التلاؤم التعامل أو التكيف بنجاح مع الصدمات النفسية الثانوية أن تتعايش مع هذه الجزئية من العمل بطريقة تمكنك الاستمرار في القيام بعملك. ويعني أيضاً قبول بعض الصدمات النفسية الثانوية كجزء من العمل والتعلّم كيف أن تسيطر عليها بفاعلية يوماً بعد يوم. وهو يعني، على المستوى العملي، تحديد الإستراتيجيات التي يمكن أن تساعد في منع الصدمات النفسية الثانوية

من أن تصبح شديدة وإشكالية، وأيضاً في السيطرة على الصدمات النفسية الثانوية عندما تكون أكثر تعقيداً وإشكالية.

إن إستراتيجيات المواجهة الجيدة هي أمور تساعدك في رعاية نفسك – وبشكل خاص في الهروب والراحة واللعب. وهي تشمل من بين أشياء كثيرة ما يلي:

- **الهروب:** الهروب هو الابتعاد بعيداً عن ذلك كله جسدياً وذهنياً (من خلال الكتب أو الأفلام، أو أخذ إجازة ليوم أو أسبوع، أو ألعاب الفيديو، أو الحديث مع أصدقائك حول أمور لا تتصل بعملك – وحتى إغلاق الهاتف والحاسوب، إن كان هذا ممكناً).
- **الراحة:** الراحة هي عدم وجود هدف أو خط زمني، أو القيام بشيء ترى أنها باعثة على الاسترخاء. فغالباً ما نحس بالذنب عندما لا نفعل شيئاً، غير أن من الحيوي أن نأخذ وقتاً بشكل دوري نخلد فيه إلى السكون، ونعوّض فيه عن النوم غير الكافي، ونصرف وقتاً نقضيه في "سكون" فقط بدلاً من "الإنجاز". ورغم أن أوقات الراحة يمكن أن تؤدي إلى زيادة في التأمل الروحي والترابط، إلا أن أوقات الراحة هذه لا ينبغي أن تكون مرتكزة دائماً على النشاط الروحي. ومن المهم أن نخطط لأوقات من الراحة الجسدية منفصلة عن أوقات الاعتكاف الروحي.
- **اللعب:** هو الانخراط في أنشطة تجعلك تضحك وتروّح عن نفسك مثل (مشاركة النكات مع صديق، أو اللعب مع طفل، واستخدام قدرتك الإبداعية، والنشاط الجسمي).

ربما يبدو أمراً صعباً أن تخصص وقتاً لرعاية نفسك. فمشاعر الذنب أمر شائع، وبشكل خاص إذا كانت هناك احتياجات هائلة تشعر بأن عليك أن تعطيها وقتاً كافياً، لكنك في واقع الأمر تزيد من قدرتك على الخدمة الفعالة إذا أخذت وقتاً كافياً لرعاية نفسك.

ج. التحدي الروحي للتوتر أو الضغط النفسي

ربما يواجه المؤمنين يومياً بعض أكثر الأسئلة إزعاجاً التي يمكن أن نواجهها كبشر: لماذا يوجد هذا القدر الهائل من المعاناة في العالم؟ كيف يمكن لله أن يسمح بمثل هذه الأمور الفظيعة؟ ولماذا يؤدي الناس بعضهم بعضاً على هذا النحو الفظيع؟ ولماذا حدث هذا معهم، وليس معي أنا. يمكن أن تتحدى هذه الأسئلة مفاهيمك للألم والمعاناة والشر والغفران والإنصاف والأمل والعدل والقصد والترتيب الإلهي. ويمكن أن تتعرض افتراضاتنا حول العالم والحياة للتحدي – بما في ذلك الافتراضات التي ربما لا ندرك أنها كانت لدينا (فعلى سبيل المثال، النظرة القائلة إن "الأشياء السيئة لا تحدث للأشخاص الصالحين"، أو النظرة التي تقول إن الحوادث المفجعة يمكن إرجاعها إلى أسباب خارجية أو إلهية). وبالنسبة لبعضهم، يمكن أن يؤدي هذا إلى إحباط وخيبة أمل والتباس حول أعظم القيم التي كانت في السابق تمثل مصدراً للمعنى والجدوى في الحياة.

ومع إهتزاز المعتقدات الراسخة وتغيرها نتيجة للخبرات المزعجة المقلقة، يمكن أن يغيرك هذا الأمر كشخص. وليست هذه عملية مريحة دائماً! نعم، ستتغير برويتك وسماعك لهذه الأمور الفظيعة، إضافة إلى اختبارك للصدمات الثانوية. لكنك لست ضحية لا حول ولا قوة لها في تلك العملية. إذ يمكنك أن تحول صدماتك الثانوية وتساعد في استخدام هذه الخبرات الأليمة للخير.

يعني تبديل الصدمات النفسية الثانوية شيئاً أعمق من مجرد التكيف معها بنجاح. إذ يعني، على أعمق مستوى، إستبداع طرق تغذي بها الإحساس بالمعنى والهدف والأمل عندك. فما الذي يعطي الحياة والعمل معنى، وما الذي يزرع الأمل أو يجدد؟ فمن المهم أن تعرف كيفية الإجابة

عن هذه الأسئلة. ومن شأنه أن يعطيك إطاراً تتعامل من خلاله مع الأسئلة الصعبة التي تنيرها خدمة المعونة – حتى عندما يبدو أنه لا توجد لهذه الأسئلة أجوبة سهلة أو أية أجوبة على الإطلاق.

إيجاد طرق للإرتباط بمصادر المعنى والأمل في حياتك، خاصة عندما تكون أمام تحدٍ عميق، من شأنه أن يساعدك في تبديل صدمتك النفسية الثانوية. ومن المحتمل أن يكون لديك بالفعل العديد من موارد المعنى والهدف والأمل والمنظور في حياتك. ومن بين تلك الطرق التي تربطك بها هي:

- تذكير نفسك بأهمية خدمتك في المعونة وقيمتها
- البقاء على الاتصال بالعائلة والأصدقاء وزملائك
- تعلم ملاحظة الخبرات الصغيرة أو العرضية الإيجابية وتقديرها، مثل بسملة طفل بريئة، أو عمل بسيط من أعمال الضيافة، أو ثقة صديق، أو هبوب نسيم عليل، أو جمال زهرة، وأي شيء يجلب الإيجابية والأمل إلى وضع ما.
- الاهتمام بالتغيرات، ومشاركة الأفراح وأحزان الفقد مع الذين تهتم بهم من خلال القيام بالواجبات الاجتماعية التقليدية أو الاحتفالات الطقسية.
- أخذ الوقت للتفكير (مثلاً، بالقراءة أو الكتابة أو الصلاة أو التأمل)
- تحديد أية معتقدات لديك تتسم بالتشاؤم والانتقاد cynical، وأي إعتقادات أخرى غير صحيحة، وتحديها.
- القيام بأنشطة تعزز النمو (كالتعلم، والكتابة في صحيفة، والقيام بأنشطة خلاقة أو فنية).

تأمل! (هذا أمر مهم): ربما أثارت قراءتك لهذا القسم بعض الذكريات والمشاعر غير المريحة لك. خذ بعض الوقت لتقييم طبيعة مشاعرك، وقرر إن كنت تحتاج إلى فترة راحة من هذه الدراسة لتفعل شيئاً آخر لفترة من الوقت، أو أنه سيكون مفيداً لك أن تتحدث مع شخص آخر حول مشاعرك.

أسئلة للمراجعة والمناقشة

1. أدرج الضغوط النفسية التي تواجهك في حياتك وخدمتك، وتأمل في تأثيرها في خدمتك على المديين المتوسط والطويل.
2. ما هي مصادر المعنى والهدف والأمل والمنظور في حياتك؟ أية عادات يمكنك أن تطوّر لضمان أن تستمد قوة من هذه المصادر دائماً.

خاتمة

تعني الطبيعة المضطربة للشرق الأوسط وشمال إفريقيا، إضافة إلى الضغوط المعينة التي تواجهها بعض المجتمعات المسيحية، أن قادة الكنائس والخدمات منخرطون بشكل لا مفر منه في خدمات الرأفة والرحمة (المعونة)، حيث يقفون إلى جانب المتألمين نتيجة لأحداث عصبية أو مفاجئة. ولدى قيامك بالخدمة على هذا النحو، فإن من الحيوي أن تعطي اهتماماً مناسباً للتحديات العاطفية والنفسية (السيكولوجية).

ويتوجب الاعتراف بعلامات التوتر هذه، وينبغي الإقرار بأنها ردود فعل طبيعية لأوضاع أو مواقف تنطوي على كرب كبير. ورغم أنه ربما تكون حاجة إلى المساعدة المتخصصة في بعض الحالات، إلا أنه توجد غالباً طرق بها يمكن (ويجب) أن يساعد غير المحترفين ويدعموا المحتاجين في التعامل مع الضغط النفسي. ولا يمكن إبطال الأحداث المفجعة وتأثير الضغط النفسي المتراكم أو إنكارها وكأنها لم تحدث، لكن يمكن مساعدة الذين يعانون من هذه الضغوط هذه في التحرك

والانتقال إلى وضع لا تهيمُ فيه هذه الضغوطُ على حياتهم ويصبحون قادرين على المضي قُدماً في حياتهم وخدمتهم بأملٍ مجدّدٍ.

ومن الحيويّ أيضاً أن يتأكّد عاملو الرأفة والرّحمة من أنهم يولون صحتهم العاطفية (الوجدانية) اهتماماً خاصاً. فإن الذين يخدمون المصدمين سيتأثرون حتماً. ولدينا مسؤوليةٌ تُجاه أنفسنا، وضمّن خدماتنا الخاصة، في التأكّد من استخدام إستراتيجياتٍ فعّالةٍ للتعامل مع الصدماتِ الثانوية والحدّ من تأثيرها، لكي نكون قادرين على المحافظة على فاعليّتنا في هذه الخدمات على المدى الطويل.

فحص قصير حول الدرس التاسع

1. ما هي الفوائد المذكورة في الدرس للسماح للمكروبين بالتعبير عن مشاعرهم؟ وما هي المخاطر المتضمنة؟
2. هنالك مقولة شائعة في بعض المجتمعات تقول: "الرجال لا يبكون". فهل تتفق مع هذه النظرة. اشرح وبرّر موقفك.
3. كيف يمكنك أن تشرح لشخص أن البكاء والتعبير عن تفجّع المرء خبرة إنسانية طبيعية حتى أمام الملأ أحياناً، وأنها موضع تهمين في كلمة الله.
4. صِف بإيجاز حدثين من الكتاب المقدس يوضّحان فوائد مشاركة المرء لقصته الخاصة. ركّز في روايتك على التفاصيل التي ساهمت في المحصلة.
5. ما هو السبب الأساسي للتوتر أو الضغط النفسي؟ اشرح الفرق بين التوتر والكرب أو الإجهاد العصبي، موضّحاً ذلك بمثلين من الحياة.
6. اذكر بعض عوامل الضغط التي يختبرها الذين يخدمون في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. كيف يمكن لعوامل الضغط المتداخلة بين الأجيال أن تعقّد المسألة؟ اشرح موضّحاً بمثل واحد على الأقل.
7. بينما تخدم بين بعض اللاجئين العراقيين، تصادف امرأة في احتياج شديد نجت من حادثة شأدت فيها أباها يموت ميتةً بشعة في هجوم إرهابي بالمدافع الرشاشة والقنابل اليدوية أثناء اجتماع في الكنيسة. أيّة خطوات يمكنك أن تتخذها لمساعدتها في التعامل الفعّال مع الصدمة التي اختبرتها؟ اشرح.
8. حدّد اثنتين من المهارات السبع التي ذكرها جاري كولنز للاستماع الجيد تجد أنك تحتاج إلى تحسين كبير فيها. أيّة خطوات يمكن أن تتخذها لتحسين كفاءتك؟
9. صِف في جملة واحدة كيف يمكن لنموذج إيغان للمساعد الماهر أن يساعد المكروبين. أعد صياغة الأسئلة المحورية التي توجّه الخطوات الرئيسية فيه.
10. ما هو التوتر الثانوي؟ وإلى أيّة نتيجة يمكن أن يؤدي إذا تم إهمالها؟
11. اقترح ثلاث إستراتيجيات للهروب يمكن أن تساعدك في التعامل مع التوتر بشكل أكثر انتظاماً في خدمتك من دون التسبب في مشاعر ذنب لا داعي لها.
12. خذ نصف يوم عطلة لتسمح لعقلك بأن يهيم بحريّة. وأدرك طبقات التوتر الثانوي التي راكمتها عندما تتكشف أمامك أثناء وقت تأملك. واستكشف كيفية مساعدة الصلاة لك في التعامل معها. صِف في فقرتين بعض محصّلات خبرة هذا التأمل. وأجب في فقرة موجزة ثلاثة من الأسئلة تختارها أنت في ما يتعلّق بالقراءة الإضافية لأجيث فرناندو.
13. اذكر بعض الأمثلة التي لم يكن فيها الفرح والألم منفصلين بالنسبة لك. ما الذي تعلّمته من هذه الخبرات؟
14. يصف الكاتب ستة أنواع من تصفية الحسابات. أي منها يشكّل جزءاً من حياتك، وأي منها يحتاج إلى الاشتغال عليها؟

15. هل توجد أمثلة لتوتر غير كتابية تؤثر فيك؟ إن كان الجواب بالإيجاب، ما الذي يمكن أن يساعدك في تغييرها؟
16. يرى المؤلف أن قضاء وقت مع الرب أمر غير قابل للتنازل عنه. ما الذي يعنيه هذا لك في حياتك؟
17. يوجد فرح في الرب في حياة المجتمع الحالي ومنه. فإلى أي مدى تشكل جزءاً من هذا الفرح؟

الملحق

- نموذج إيجان للمساعد الماهر: دراسة حالة
اقرأ دراسة الحالة التالية. انظر، في ما يتعلق بكل مرحلة من مراحل هذا النموذج، إن كنت تستطيع أن تحدد نقطة في هذه الدراسة استخدم فيها "ماجد" هذه المرحلة. وكيف كانت تلك المرحلة مفيدة لـ "سامي".

(دراسة الحالة هذه خيالية، لكنها تتضمن تحديثات مألوفة لبعض المسيحيين في الشرق الأوسط).

كان "سامي" عضواً في فريق خدمة تخدم في بلد عربي. كان سوري الأصل، وقد انتقل مع عائلته إلى بلد آخر في عام 2009 قبل اندلاع الصراع في بلده. وسرعان ما انضم وزوجته وأطفاله إلى شركة (كنيسة) محلية كأعضاء. وكان راعي الكنيسة نفسه يشرف على الخدمة التي يخدم فيها "سامي". وكان "سامي" ذا طبيعة ودية منبسطة، فكون صداقات بسرعة. وسرعان ما تولى بصفته مؤمناً ناضجاً مسؤوليات في الكنيسة، إضافة إلى الخدمة التي يعمل فيها. ولأنه كان سوري الجنسية، كان عليه أن يجدد تصريح إقامته كل سنة. ولأنه كان يخدم مع خدمة كنسية، غالباً ما كان يتعرض للتحقيق ويتم التدقيق في تصريحه، الأمر الذي كان يؤدي إلى تأخير تجديد تصريحه. غير أن ذلك التصريح كان يصدر في نهاية المطاف دائماً.

وعلى مدى فترة عدة أسابيع، لاحظ "ماجد"، مدير "سامي" أنه صار أكثر هدوءاً إلى حد بعيد. وكان يصلّي مرات أقل وبحرارة أقل في اجتماعات الفريق للصلاة. وبدا أبداً في إتمام مهمات عمله الروتينية. ويغضب بسرعة أكبر. فبدأ ذلك يؤثر في العاملين الآخرين وفي فاعلية برامج الخدمات التي انخرط فيها "سامي". فعبر "ماجد" عن قلقه حول "سامي" للقس جورج رئيس الخدمة الذي كان راعي "سامي" أيضاً. ففوجئ القس جورج في بداية الأمر، لكن عندما تفكّر في سلوك "سامي" في الكنيسة، أدرك أن الأنماط المذكورة موجودة – عند "سامي" وزوجته.

بحث "ماجد" والقس جورج بروح الصلاة عن أفضل نهج، وأدركا أنه ربما كان هنالك عنصر روحي مهم في التحديثات التي واجهها "سامي"، لكن من المرجح أن هنالك عدة عوامل عملية وعاطفية أخرى متضمنة. ووافق القس جورج على الوقوف إلى جانب "سامي" لتقديم دعم روحي. واتفقا أيضاً على أن يدعو "ماجد" "سامياً" للالتقاء معاً ليتحدثا في التغييرات التي طرأت على "سامي" من حيث المزاج والنظرة وكيفية تأثيرها في الخدمة؟ بدا بديهياً لـ "ماجد" أن يواجه "سامياً" متحدثاً إياه، طالباً منه تفسيراً، ومبيناً له الطرق التي تأثرت بها الخدمة سلباً بسبب موقف "سامي"، ومطالباً إياه بأن يحسن أدائه. غير أن القس جورج اقترح نهجاً آخر ثبت أنه أكثر فاعلية بكثير.

عندما التقى "ماجد" و"سامي"، أوجزَ له سببَ اللقاءِ وعبرَ له عن قلقه عليه وعلى عائلته. وفي بداية الأمر، أكدَّ "سامي" أنه ليست لديه أية مشكلات. وأقرَّ بأنه كان مشغولاً جداً وأنه متخلفٌ عن مهمَّاتِ عمله، لكنَّه كان واثقاً بأن هذا الوضع سيتحسنُ عما قريب. لاحظَ "ماجد" أن "سامياً" يتخذُ موقفَ الدِّفاع. إذ كان يجيبُ على نحوٍ أبتَرَ وذراعاه مطوَّيتان بإحكامٍ. وأعطى أجوبةً قصيرةً جداً، بشكلٍ خاصٍّ عندما سألَ "ماجد" عن عائلته بما في ذلك أقرباؤه في سورية، قائلاً إن الأمورَ على ما يرامُ. أوشكَ "ماجد" على إنهاءِ اللقاءِ، لكنه عرفَ أنهما لم يحرزا أيَّ تقدُّمٍ فعلاً في مناقشةِ القضايا. وعندما تحولت إجابات "سامي" إلى كلمةٍ واحدة، تحلَّى "ماجد" بالصبر. وأكدَّ برفقٍ لـ "سامي" أنه واعٍ بالإجهاذ الكبير الذي لا بدَّ أنه يتحمُّله بسببِ الصِّراع في سورية وذكره بأنهم يمكنُ أن يتحدَّثا بسريَّة تامَّة، وأنه لن يشارك عاملِي الفريقِ الآخرين أيَّ موضوعٍ سيناقشانه.

فوجئَ "ماجد" بأنَّ "سامياً" سرعانَ ما بدا يكشفُ عن مكنونِ صدره. بدأ متردداً، لكنَّه بعدَ ذلك تحدَّث بحريَّة، وذكرَ أنه وزوجته كانا في عذابٍ بسببِ الوضع في سورية وأنهما كانا قلقين على أقربائهما هناك. وتحدَّث أيضاً عن قلقه حولَ إمكانِ عدم تجديدِ تصريحِ إقامته، وأنه ربما يُطردُ من البلدِ بسببِ عمله المسيحيِّ. وقالَ أيضاً إنه عندئذٍ لن يكونَ قادراً على إعالةِ زوجته. ومع تقدُّمِ المحادثة، ذكرَ أيضاً كيفَ أن ابنه في المدرسة يتعرَّضُ للتهكُّمِ لأنه مسيحيٌّ، وأنه اختلفَ مع زوجته في كيفية الاستجابة لهذا الوضع. وبكى "سامي" في إحدى مراحلِ الحديثِ عندما وصفَ تأثيرَ ذلك على ابنه.

وبينما كان "سامي" يتكلَّم، راحَ "ماجد" يقدِّمُ له تشجيعاً بسيطاً – بهزُّ رأسه تثبيتاً لما كان يقوله، مطمئناً إيَّاه أن هذه المشاعرَ طبيعيَّة في ضوءِ كلِّ ما هو مضطَّرُّ إلى التعاملِ معه. وطلبَ من "سامي" أن يوضِّحَ بعضَ النِّقاطِ (مثلاً، حولَ المدنِ التي يعيشُ فيها أقرباؤه)، وحثَّه على أن يشرحَ كيفَ أثَّرت هذه الأحداثُ على مشاعرِ العائلة. وطرحَ أيضاً أسئلةً ساعدته في إدراكِ السياقِ الأوسع. فعلى سبيلِ المثال، أوضحَ أن الضَّغوطَ النفسيَّةَ على الأطفالِ أمرٌ تختبرُهُ عائلاتٌ سوريَّة كثيرة، وبشكلٍ خاصٍّ مع تناميِ التوتُّراتِ الاجتماعيَّة مع دخولِ مزيدٍ من اللاجئين إلى البلدِ. ورغمَ رفضِ البلدِ الذي يقيمُ فيه إعطاءِ العاملينِ المسيحيين تصاريحَ إقامةٍ مؤخراً، إلَّا أنهم كانوا من جنسيَّاتٍ مختلفةٍ وكانوا يعملون في سياقاتٍ مختلفةٍ.

ساعدَ "ماجد" "سامياً" في إدراكِ وجودِ عدَّةِ أوضاعٍ عصيبةٍ جداً تأتي بضغوطٍ نفسيَّة في الوقتِ نفسه (بما في ذلك ثقلُ عبءِ العملِ المنتظم، والقلقُ على الأقرباءِ والوضعِ الأوسع في سورية، والقلقُ حولَ تصريحِ الإقامة، والتَّحدُّياتُ التي يواجهها ابنه في المدرسة). وناقشا أهميَّة استدراكِ كلِّ ناحيةٍ من نواحي التوتُّرِ النفسي، والتفكيرِ بطرقٍ يمكنُ بها التصدِّي لكلِّ ناحيةٍ من نواحي التوتُّرِ النفسي، والسيطرةُ عليها، إضافةً إلى إدراكِ أن هذه الإستراتيجياتِ ستكونُ مختلفةً في كلِّ ناحيةٍ من نواحي التوتُّرِ النفسي.

ساعدَ هذا النَّقاشُ "سامياً" في إدراكِ أن هنالك خطواتٍ يمكنُ اتِّخاذها في بعضِ نواحي الضَّغطِ النفسي. وكان عبءُ العملِ الأكثرَ قابليَّةً للتَّحكيمِ به، في ضوءِ توكيدِ "ماجد" أن الخدمةَ ملتزمةٌ بمساعدةِ "سامي" وعائلته عبرَ هذا الوقتِ الصَّعبِ. وأدركا معاً أن الضَّغطَ النفسيَّ كان له تأثيرٌ عميقٌ فيه وفي زوجته لأنه كان مركزياً لأمانِ حياةِ العائلة واستقرارها. ساعدَ "ماجد" "سامياً" في أن يدركَ أنه بسببِ وجودِ إجراءاتٍ معيَّنة لتجديدِ الإقامة، ربما يمكنُ وضعُ إستراتيجياتٍ لتقليلِ مخاطرةِ الرِّفْضِ. وكانت تحدِّياتُ المدرسة أكثرَ صعوبةً، رغمَ وجودِ مجالٍ للتفاعلِ مع مديرِ المدرسة والمعلمين من شأنه أن يساعدَ في وضعِ ابنه. ومن الواضح أن الصِّراعَ في سورية كان خارجَ سيطرةِ "سامي" بشكلٍ كاملٍ – رغمَ أنه أدركَ أنه يمكنُ إجراءَ تغييراتٍ في كيفيةِ التَّواصلِ مع أقربائه وتلقِّي الأخبارِ حولَ الوضع في مدينته.

شجَّعَ "ماجد" "سامياً" في تحديدِ حلوله المثلثية. فكَّرَ "سامي" في بداية الأمرِ أن هذا الأمرَ بلا معنى، حيثُ إن ما سيفعله واضحٌ. لكنه أدركَ بعد ذلك أنه يمكنه أن يكونَ هنالك مدًى واسعٌ من

الحلول. فهل يودُّ أن يرى المتنمرين على ابنه يُطردون من المدرسة؟ أم أنه يريدُ من المعلمين أن يحموا ابنه؟ أم أنه يريدُ أن يتوقَّفَ المتنمرون عن سلوكهم غير اللطيف؟ أم أنه توجدُ فرصةً لتطوير علاقات مع عائلات الأطفال المتنمرين لتحويل الوضع؟ وحتى بالنسبة لأقربائه في سورية، فقد كان يرغبُ في أن يعودَ السَّلام، لكن هل يريدُ لأقربائه أن ينتقلوا إلى مكانٍ آخر داخل سورية، أم أن يخرجوا من سورية كلياً (ومن شأن هذا أن يجلب حزنًا جديدًا)؟ أم هل يمكن تخفيف الضَّغط النفسي بحصوله على مزيدٍ من الأخبار من أقربائه على نحوٍ منتظم؟

كان التحققُّ من الواقع ومراجعته أمراً مهماً. نعم، يودُّ بشكلٍ مثاليٍّ أن يحصلَ على تصريح إقامةٍ دائمةٍ أو جنسيّةٍ مزدوجةٍ، بحيث لا يحتاجُ بعدها مرّةً أخرى إلى مراجعةٍ مديرية السَّجل المدنيِّ وشؤون الأجانب. لكن ربما يتمثَّل حلٌّ أكثرُ عمليّةً في تغيير الكفيل أو الشَّخص الذي قدَّم عنه طلبُ التصريح إلى شخصٍ آخر بحيث تُطرحُ أسئلةٌ أقلُّ. وفي المدرسة، في حين أنه يودُّ أن يبني علاقات مع آباء تلاميذ المدرسة بمن فيهم آباء المتنمرين، ربما يكونُ أمراً أكثر واقعيّةً كخطوةٍ أولى أن يناقشَ المسألة مرّةً أخرى مع مدير المدرسة أو المعلمين الآخرين لطلبِ عونهم في مكافحة مشكلة التنمر.

بدأ "سامي" يفهمُ أنه توجدُ احتمالاتٌ لمعالجة نواحي الضَّغوط النفسية في حياته، وهكذا بدأ يرى أن الأوضاع ليست بلا أملٍ. لكن كان من المهمِّ لمجدٍ و"سامي" أن يناقشا الخطوات العمليّة التي يمكنُ أن تُتخذَ ويتَّفقا عليها. وحتى لو كانت هذه خطواتٍ صغيرةً، فإن من المهمِّ أن يستعيدَ درجةً من السيطرة على هذه الأوضاع.

جزءاً أساسياً من المناقشة تركّز على مسألة التعرف على الآخرين الذين يمكنُ أن يقدِّموا المساعدة. سامي كان غارقاً ومغلوباً في مواجهة التَّحديات بمفرده، لكنه بدأ يدركُ أن آخرين يمكنُ أن يساعده. فعلى سبيل المثال، كانت هنالك عائلاتٌ أخرى في كنيسة أخرى جاءوا من البلدة نفسها في سورية، وقد واجهوا أيضاً تحدّي الحصول على أخبار من أقربائهم في ضوء مشكلات الاتصالات مع سورية في ذلك الوقت. فأدرك "سامي" أن هذه العائلات وغيرها يمكنُ أن تشارك في المعلومات التي تصلُ من بلديهم، وبهذا يمكنُ أن يساعد بعضهم بعضاً في الاتصال المنتظم تقريباً بالأخبار. وأكتشف أن هنالك معلّمةً مؤمنةً تتمتعُ باحترام كبير، تعمل في المدرسة. لربما أبدت استعداداً للذهاب مع سامي وزوجته إلى مدير المدرسة لمناقشة مشكلة ابنهما. وفي ما يتعلّق بطلب الإقامة، كان يوقَّع عليه دائماً في الماضي القسُ جورج الذي كان هو نفسه تحتَ مجهر الحكومة على الدوام. وكان د. مروان، أمينُ صندوق الخدمة، مخوَّلاً أيضاً للتوقيع على طلبات تصريح الإقامة. وبفضل سمعته الحسنة في أعمال تجارية أخرى، يمكنُ أن يجعلَ توقيعهُ على معاملة طلب التصريح أكثر سلاسةً.

وقبل أن ينهيا مناقشتهم، ساعد "مجد" "سامياً" في وضع خطةٍ للخطوات التَّالية التي ينبغي اتِّخاذها في تلك النواحي. وبطبيعة الحال، كانت هنالك حاجةٌ إلى مزيدٍ من الحكمة. إذ يحتاج "سامي" وزوجته إلى أن يتفكَّرا في هذه القضايا معاً، وسيلتقي القسُ جورج و"سامي" في اليوم التَّالي ليصلياً ويتحدَّثا معاً. لكن سبق أن اتَّفقا "مجد" و"سامي" على أن يتحدَّث "سامي" إلى القس جورج ليعرفه بالعائلات السوريّة ضمن كنيسته، وأن يتحدَّث "سامي" إلى المعلّمة المؤمنة بالمسيح في مدرسة ابنهما في الأسبوع التَّالي. ووافق "سامي" على التحدُّث مع د. مروان والقس جورج، وأن تتمَّ مراجعة مسؤوليات "سامي" لتخفيف العبء عليه مؤقتاً إلى أن تنتهي معالجة القضايا الأخرى.

والآن بدأ الضَّغط النفسي السَّاحق الذي رزح "سامي" تحته أكثر قابليّةً للسيطرة. لم تحلْ المشكلاتُ كلّها، لكن "مجداً" ساعد "سامياً" في فهم نواحي الضَّغوط النفسية المختلفة وفي ممارسة سيطرة أكبر ممّا مضى.

Ajith Fernando: "Joy and Sacrifice in the Lord," in *Doing Member Care Well: Perspectives and Practices from Around the World*, Kelly O'Donnell (Ed), William Carey Library, Pasadena, 2002.

المراجع

Headington Institute, *Understanding and coping with traumatic stress*, by Lisa McKay

http://www.headington-institute.org/files/understanding-and-coping-with-traumatic-stress_module-1-copy_82697.pdf

Headington Institute, *Trauma and Critical Incident Care for Humanitarian Workers*, by Donald Bosch and Lisa McKay:

http://www.headington-institute.org/files/trauma-and-critical-incident-care_dons-version_5_26109.pdf

Headington Institute, *Understanding and Addressing Vicarious Trauma*, by Laurie Anne Pearlman and Lisa McKay:

http://www.headington-institute.org/files/vtmoduletemplate2_ready_v2_85791.pdf

Debbie Lovell Hawker, *Re-entry and Debriefing*,

<http://www.globalconnections.org.uk/sites/newgc.localhost/files/papers/Reentry%20and%20Debriefing.pdf>

Gerard Egan, *'The Skilled Helper: A Problem-Management and Opportunity-Development Approach to Helping'*, Cengage, Stamford, (10th Edition, 2013)

Gary Collins, *Christian Counselling, a Comprehensive Guide*, Thomas Nelson, Nashville (3rd Edition, 2007)

Kelly O'Donnell (Ed), *Doing Member Care Well: Perspectives and Practices from Around the World*, William Carey Library, Pasadena, 2002

