

خدمات است. سازمانی مثل بهزیستی یک مجموعه تخصصی است که برای ارتقای بهبود زیستی کشور شکل گرفته و سلامت اجتماعی را دنبال می‌کند. با این همه حق می‌دهیم اگر افراد در مواقعی تمایلی به گرفتن خدمت نداشته باشند. ما همواره معرفی ظرفیت‌ها را در قالب بخش غیردولتی خواهیم داشت تا هر جا افراد تمایل داشتند، موضوع را پیگیری کنیم و حتی خدمات در منزل هم به آنها ارائه دهیم.

●●● یعنی پس از شناسایی افراد، برنامه‌های دارید که در آینده به منازل آنها مراجعه شود و درمان ادامه پیدا کند؟

بله، در حادثه قطار آذربایجان، به تناسب مکان‌هایی که داغ‌دیدگان مقیم بودند، این اتفاق افتاد. کسانی که تمایل داشتند به مراکز مشاوره خدمات روانشناختی مراجعه می‌کردند و در صورت لزوم به خانه‌های آنها مراجعه می‌کردند. در نهایت پیگیری‌های جدی برای معرفی خدمات و کمک‌هایی که در این حوزه نیاز بود تا درباره آثار روانی حادثه صحبت شود و خانواده‌ها مطلع‌تر شوند.

●●● این تیم چندسال است که فعالیت می‌کند و تا به حال در چه حوادث و بحران‌هایی مشارکت داشته است؟

از سال ۸۲، سازمان بهزیستی در طرح‌ریزی مداخلات اجتماعی، فازی را به‌عنوان فاز پیشگیری و آماده‌سازی گروه‌های مردمی برای مداخله در بحران‌های اجتماعی و روانی تعریف کرده است. بر همین اساس هم تیم‌هایی، آموزش‌های تخصصی دریافت کردند. از سوی دیگر در مرحله بعدی گروه‌های محلی آموزش دیدند تا در بحران‌های محلی آموزش ببینند. مثلاً در حادثه سیل اواخر سال گذشته، ۲۵۶ تیم از سوی سازمان بهزیستی به مناطق اعزام شدند تا به ابعاد روانی ماجرا، ورود پیدا کنند. در سال‌های گذشته تیم محب در زلزله‌های مختلف، مثل کرمانشاه و ورزقان و... در حادثه قطار شاهرود، سیل آذربایجان، خوزستان، لرستان، تیراندازی اهواز و... حضور داشته است.

●●● تیم‌ها چه تعداد هستند و هر تیم چند نفر است؟

در کشور ۳۵۷ تیم داریم. در استانی مثل لرستان در مقطعی مدیریت فوری می‌خواست تا تیم‌ها بتوانند به صورت بومی سازماندهی شوند، چرا که افراد بومی، می‌توانستند ارتباط موثرتری برقرار کنند و پذیرش آنها به نسبت افراد خارجی، آسان‌تر صورت می‌گرفت. در این استان ۲۵ تیم را فقط در عرض چهارروز سازماندهی و مدیریت کردیم و برای مداخله فرستادیم. بنابراین به تناسب شرایط ممکن است بتوانیم برنامه‌ریزی متفاوتی داشته باشیم.

●●● و افراد تیم چه تخصص‌هایی دارند؟ آنها دانش‌آموخته رشته روانشناسی هستند؟

معمولاً تیم‌ها دو تا سه نفره متشکل از روانشناس و مددکارند. آنها لزوماً دانش‌آموخته روانشناسی نیستند اما شرایط پایه و اولویت را برای آموختگان روانشناسی گذاشته‌ایم که یکی از آنها حتماً باید روانشناس باشد، نفر دوم مددکار یا دارای تحصیلات مرتبط و نفر سوم آزاد است. اما این مداخله اولیه، با فازهای بعدی متفاوت است. در فاز بعدی افراد کمتر متخصص هم با آموزش، عملکرد موثری خواهد داشت.

●●● در صحبت‌ها اشاره کردید به اعتماد عمومی و مسأله‌ای که اکنون با آن درگیریم، یک‌سری نگرانی‌هایی وجود دارد. درست است که خانواده‌ها تحت تأثیر قرار گرفته‌اند، اما حداقل در هفته گذشته به دلیل اتفاقات پی‌درپی مردم دچار آشفتگی شدند، در شبکه‌های اجتماعی می‌بینیم که خیلی‌ها به حمایت روانی نیاز دارند. چه بسا افرادی که درگیری مستقیمی با حادثه ندارند. بهزیستی در این موارد کار خاصی برای عموم مردمی در نظر دارد؟

به نظر می‌رسد نیاز داریم تا انجمن‌ها و مجموعه‌های تخصصی که احساس مسئولیت اجتماعی دارند، وارد ماجرا شوند و در شبکه‌ها همکاری کنند، به‌ویژه به صورت تخصصی. در خیلی جاها می‌بینیم که سعی در افزایش همدلی دارند. این میان توصیه‌هایی به مردم می‌شود و آن هم حضور در کنار هم در شرایط بحران است. در کل، اخبار بد و وحشتناک آثار خاصی دارند. این موضوع که آموزش‌های لازم به جامعه منتقل شود تا افراد در معرض این اخبار قرار نگیرند، یک ضرورت است. ما بحران اجتماعی را در کشور تعریف کرده‌ایم. خط اورژانس اجتماعی وجود دارد که اگر بحران خانوادگی خاصی اتفاق افتاد و نیاز به مداخله فوری بود، مردم بتوانند تماس بگیرند و خدمت دریافت کنند یا اگر فکری می‌کنند در همسایگی آنها بحرانی وجود دارد، می‌توانند از خط دیگر استفاده کنند. قبل از اینکه به مدیریت بحران فکر کنیم باید به مرحله توسعه اجتماعی فکر کنیم و افزایش توانمندی‌های اجتماعی و تقویت سرمایه‌های اجتماعی در قالب گروه‌های فعال داشته باشیم که خودشان مسأله سلامت را مطرح کنند و نسبت به اتفاقاتی که سلامتی آنها را تهدید می‌کند حساس باشند. ما زمانی می‌توانیم خدمت پایدار در جامعه ببینیم که این موضوع تبدیل به مطالبه اجتماعی شود. یعنی تحقق سلامت روانی یکی از حقوق به حق شهروندی از طرف مردم مطالبه شود و مسئولان را ناچار به پاسخگویی کند. همچنین در تعامل با سازمان‌های مختلف که برنامه‌ریزی می‌کنند به نقش دولت‌ها تأکید کنند و فضای حضور مردم هم فراهم شود، به مردم پاسخ دهند و در مقابل قصورهاییشان پاسخگو باشند.

●●● از نظر شما در شرایط فعلی بیشترین عاملی که سلامت روان مردم را تحت تأثیر قرار داده چیست؟

نمی‌خواهم بزرگنمایی داشته باشم، اما خوب است سیستمی این موضوع را بررسی کنیم. یک فرد در میدان اجتماع محصول سیستم‌های مختلف است. از سیستم‌های خرد مانند نهاد خانواده و گروه‌های دوستی و سیستم‌های میانی و نهایی کلان. سیستم‌های کلان با برنامه‌ریزی و استراتژی‌های کلان‌شان همه سیستم‌های دیگر را تحت تأثیر قرار می‌دهند. سیاست‌های خارجی، اجتماعی و اقتصادی می‌تواند وضع روانی-اجتماعی مردم را بهتر یا بدتر کند. با این توصیف می‌خواهم بگویم امنیت اجتماعی در یک جامعه طبیعتاً منوط به آموزش‌های فردی و انسجام خانوادگی نیست. ثبات اجتماعی-اقتصادی یک جامعه که امید به آینده و زندگی و اثربخشی آنها را تقویت کند از جمله شاخص‌هایی است که می‌تواند احساس امنیت فردی را تحت الشعاع قرار دهد. به همین دلیل به جای آنکه دنبال مقصر باشیم باید در همه سطوح برنامه‌هایی را دنبال کنیم.

●●● چقدر لازم است قربانیان حادثه حتی اگر تیمی سمت آنها نرفت خودشان به سمت حمایت‌های روانی بیایند و اگر پیگیر نباشند چقدر این موضوع می‌تواند بحران را شدیدتر کند؟

می‌دانیم که درحال حاضر حدود ۲۳ درصد از مردم جامعه اختلالات روانی را تجربه کرده‌اند اما شرایط در وضعیت خاص فرق می‌کند. همه کشورها شرایط خاص دارند و نگرانی در سطوح مختلف هم در این باره وجود دارد. واکنش‌ها هم فرق دارد و تغییراتی که می‌تواند به لحاظ عصب‌شناختی، فیزیولوژیک و نگرش اجتماعی اتفاق بیفتد آثار جسمی فراوانی هم دارد. آسیب خبر فعلی منتشر شده درباره هوایمای اوکراین هم فقط خانواده آسیب‌دیدگان را تحت تأثیر قرار نداده و انعکاس خبری‌اش دنیا را هم متأثر کرده است. اما شرایط محیطی تأثیر زیادی روی این وضع دارد. اگر قرار است یک بار زندگی کنیم برای یک بار زیستن بهترین نوع را انتخاب کنیم و با این نگاه می‌خواهم بگویم که همه زحمات ما و سختی‌هایی که می‌کشیم باید برای احساس بهتر زیستن باشد که به پیام و مفهوم زندگی برای هر فرد برمی‌گردد. به این ترتیب قطعاً افراد باید اختلالات روانی حاصل از حادثه را پیگیری کنند و اگر پیگیری نشود به مشکلات دیگر منجر خواهد شد و تبدیل به اختلالاتی می‌شود که حل کردن‌شان در آینده خیلی سخت‌است. □



خبرگزاری آنا □

مدیرکل امورروانشناختی سازمان بهزیستی

در گفت‌وگو با «شهرود» از شرایط روحی خانواده‌های مسافران هوایمای ایران-اوکراین گفت

تلاش برای حمایت روانی بازماندگان سقوط هوایمیا

[شهرود] تلاش برای حمایت از بازماندگان و خانواده‌های کشته‌شدگان هوایمای تهران-کی‌یف. این خلاصه حرف‌های بهزاد وحیدیان، مدیرکل مشاوره و امور روانشناختی سازمان بهزیستی کشور است، در گفت‌وگو با «شهرود». چند ساعت پس از سقوط هوایمای بویینگ ۷۳۷ پرواز تهران-کی‌یف، تیم روانشناسی محب، زیر نظر سازمان بهزیستی، برای کمک به تخلیه هیجانی و آرام‌کردن بازماندگان، اعزام فرودگاه امام خمینی (ره) شدند؛ جایی که خانواده‌های مبهوت قربانیان سقوط هوایمیا، امید کوچکی داشتند برای اینکه خبر خوبی از راه برسد؛ خبرهای از راه رسیده اما بد بودند و در روزهای بعد بدتر هم شدند. حالا مدیرکل مشاوره و امور روانشناختی سازمان بهزیستی می‌گوید که تلاش برای ارتباطگیری با خانواده قربانیان با توجه به سخت‌تر شدن شرایط روحی آنها پس از انتشار علت سقوط هوایمیا، ادامه دارد؛ تلاشی که به نتیجه رسیدنش البته دشوار است. او می‌گوید قرار است تیم‌های روانشناسی، اعزام خانه خانواده قربانیان شوند. مدیرکل مشاوره و امور روانشناختی سازمان بهزیستی کشور می‌گوید که از روز شنبه با مشخص شدن ابعاد تازه‌ای از ماجرای سقوط، نه تنها روان بازماندگان که عموم مردم، تحت تأثیر قرار گرفته و باید فکری به حال اعتماد عمومی و فشارهای روانی مردم کرد.

●●● ظاهراً تیمی برای حمایت روانی از خانواده‌های قربانیان سانحه هوایی، از سوی بهزیستی فرستاده شده است، این تیم دقیقاً چه اقداماتی انجام داده است؟

به‌رحال ما در هفته گذشته اخبار ناراحت‌کننده و دلخراشی را دریافت کرده‌ایم و با گزارشی که از علت سقوط هوایمیا در روز شنبه منتشر شد، به‌نظر می‌رسد دغدغه‌های جدی در بازسازی اعتماد عمومی خواهیم داشت. در هر صورت سازمان بهزیستی براساس وظایف تخصصی و برنامه‌هایی که در این حوزه دارد، مداخلات و حمایت‌های روانی و اجتماعی را در قالب تیم محب پیش‌بینی و اجرا کرده است. در حادثه اخیر هم زمانی که نماینده بهزیستی از ماجرا مطلع شد، تیم محب استان تهران را به فرودگاه فرستاد تا یک نوع ارتباطگیری با خانواده‌ها برقرار و اقدامات اولیه روانشناختی انجام شود. به‌رحال شرایط روحی و روانی خانواده قربانیان به‌گونه‌ای نبود که بتوانند از خدمات پشتیبانی استفاده کنند یا خدماتی به آنها داده شود. بر اساس استراتژی تیم محب، باید مدت زمانی از وقوع حادثه بگذرد تا بتوان پیگیری‌های بعدی را انجام داد. از سوی دیگر، به دلیل مسائل امنیتی، مسئولان فرودگاه، شماره تماس خانواده‌ها را در اختیار تیم‌های ما قرار ندادند و ما از مراجع دیگری باید شماره‌های آنها را بگیریم تا بتوانیم به منزل این خانواده‌ها مراجعه کنیم. ما می‌خواهیم تک به تک با این خانواده‌ها در ارتباط باشیم و به آنها خدمات روانی و اجتماعی ارائه دهیم.

●●● چقدر این تیم از نظر شما در این حادثه به خوبی عمل کرد؟

حضور تیم‌های محب، بلافاصله بعد از بحران نیست. آنها چندساعت بعد از بحران وارد می‌شوند، به‌رحال ارتباط‌هایی با خانواده‌هایی که نیاز به کمک داشتند، برقرار شد اما کار همچنان ادامه دارد. هرچقدر دسترسی ما به آنها بیشتر باشد، خدمات بیشتری هم می‌توانیم ارائه دهیم. تعدادی از قربانیان این حادثه، ساکن تهران نیستند؛ مثلاً ۱۷ نفرشان ساکن کردستان هستند، ما باید تیم‌های بومی را به آن منطقه اعزام کنیم.

●●● به‌رحال در حوادث، بسیار دیده‌ایم که گروه‌های حمایت روانی به‌طور مستقیم به ماجرا ورود پیدا می‌کنند، برای این گروه‌ها این امکان وجود دارد که با بهزیستی همکاری داشته باشند، یا بهزیستی از همکاری این گروه‌ها استفاده می‌کند؟

یکی از چالش‌های جدی در حوادث گذشته و به‌ویژه در حادثه سیل هم دیده شد، لزوم ساماندهی بهتر این افراد بود. خدماتی که درحین بحران ارائه می‌شود، مثل خدماتی نیست که در شرایط معمولی داده می‌شود. ممکن است حتی اعضای هیأت‌علمی دانشگاه با تخصص داشتن در یک حوزه، به دلیل نداشتن آموزش‌های کافی، نتوانند در حادثه کارایی خوبی داشته باشند. بنابراین ضرورت ایجاب می‌کند همه گروه‌هایی که تمایل به فعالیت در این حوزه دارند، با مجموعه‌هایی مثل بهزیستی و هلال‌احمر همکاری کنند و به آنها بپیوندند. اخیراً هم ما ارتباط موثری با هلال‌احمر داشتیم تا بتوانیم ظرفیت‌ها را شناسایی و آنها را توانمند کنیم. این فاز جدیدی است که همه «ان‌جی‌اوه‌های توانمند و علاقه‌مند می‌توانند وارد آن شوند.

تأکید ما بر این است که افراد آموزش‌ندیده به هیچ‌عنوان نمی‌توانند وارد فاز مشارکت‌ها شوند، مگر اینکه قبل از آن، آموزش ببینند.

●●● سازمان بهزیستی نظارتی بر عملکرد تیم‌های مستقل حمایت روان دارد؟

بر اساس قانون، متولی سلامت روان در بحران، وزارت بهداشت است. ما بُعد سلامت روان اجتماعی را به عهده داریم. البته سازمان بهزیستی، زیرساخت‌های تخصصی و پشتیبانی لازم را در اختیار دارد. ما با تعاملی که با وزارت بهداشت و هلال‌احمر داشته‌ایم، یک چارچوب تعاملی در این حوزه طراحی کرده‌ایم.

●●● چقدر شاهد تعامل خانواده قربانیان با تیم‌های حمایت روانی بوده‌اید؟

زمانی که این تیم‌ها با همدلی وارد می‌شوند، ارتباط هم بیشتر است؛ به‌رحال تیم‌های داوطلب، خودشان حس همدردی و توانایی لازم را برای ارتباطگیری دارند. در زمان حادثه قرار نیست همه خدمات ارائه شود. یک فاز آرام‌سازی، یک فاز مدیریت مقطعی و تخلیه هیجانی داریم تا بتواند ابعاد روانی را یک مقدار محدود کند. زمانی که حادثه فراگیر است؛ مثل سیل و زلزله، خانواده قربانیان در محل حضور دارند و دسترسی به آنها هم آسان‌تر است، بنابراین برنامه‌ریزی برای ارائه خدمات روانی، متفاوت خواهد بود. اما زمانی که حادثه‌ای مثل سانحه هوایی اتفاق می‌افتد، دسترسی به افراد هم سخت‌است و حتی گاهی ممکن است همکاری لازم را نداشته باشند.

●●● یعنی نوع تعامل خانواده قربانیان در حادثه سیل و زلزله با حادثه‌ای مثل سانحه اخیر هوایمیا تفاوت دارد؟

بله، در حادثه اخیر، کار سخت‌تر است؛ به‌رحال به دلیل نوع انعکاس اتفاق، ما پیش‌بینی می‌کنیم مقاومت‌هایی برای ارتباطگیری از سوی خانواده‌ها با تیم‌های ما وجود داشته باشد. اما تیم‌هایی به‌عنوان گروه‌های داوطلب غیردولتی نحوه ورود به ماجرا را آموزش دیده‌اند، در مراسم عزاداری آنها شرکت می‌کنند و سعی در برقراری ارتباط دارند. به‌رحال در مداخله‌های روانی، نمی‌توان تأثیر مسائل اجتماعی، سیاسی و اقتصادی را در نظر نداشت. ما در این حادثه با احتمال ازبین‌رفتن اعتماد عمومی به‌عنوان سرمایه ملی، مواجهیم که این اعتماد نباید به این سادگی از دست برود. خسارت این ماجرا بسیار بیشتر از خود حادثه است.

●●● شما به این اشاره کردید که با توجه به نوع حادثه و انعکاس آن، پیش‌بینی می‌شود این مقاومت در خانواده‌ها ایجاد شود که نخواهند با بخش‌های دولتی ارتباط برقرار کنند. اتفاقات تازه، ابعاد دیگری به حادثه بخشید، وضع را به نسبت سه‌روز پیش متفاوت کرد و بار روانی مضاعفی به خانواده‌ها وارد شد. با این روند به نظر شما چقدر موضوع حمایت روانی از این افراد را با چالش مواجه می‌کند؟

شرایط حال حاضر دیگر مثل سابق نیست. پیش از این ممکن بود افراد از مشارکت‌هایی که دولت برای همدردی می‌تواند ارائه دهد، استقبال کنند. اما اکنون وضعیت متفاوت است. در این شرایط، یکی از محورها، اعلام آمادگی و نحوه ارائه

امنیت اجتماعی در

یک جامعه منوط به آموزش‌های فردی و انسجام خانوادگی نیست. ثبات اجتماعی-اقتصادی یک جامعه که امید به آینده و زندگی و اثربخشی آنها را تقویت کند از جمله شاخص‌هایی است که می‌تواند احساس امنیت فردی را تحت الشعاع قرار دهد. به همین دلیل به جای آنکه دنبال مقصر باشیم باید در همه سطوح برنامه‌هایی را دنبال کنیم

