أحمد أبو الحظ: إزالة وصمة العار حول العلاج النفسي

شارة المقدمة

راما شقاقي: أنا راما شقاقي، وهذا بودكاست نبتكر بهدف. نتحدث اليوم مع أحمد أبو الحظ، مؤسس منصة الدعم النفسية شيزلونغ. صمم التطبيق للمساعدة في ربط الأشخاص الناطقين باللغة العربية في جميع أنحاء العالم بخبراء دعم الصحة النفسية مثل الأخصائيين النفسيين.

أحمد أبو الحظ: الركيزة الأساسية في فكرة العلاج النفسي عبر الإنترنت، هي التحدث إلى المعالج دون الحاجة للذهاب إلى العيادة، والجلوس في غرفة الانتظار، حيث يمكن للآخرين رؤيتك. العلاج عبر الإنترنت هو الوسيلة الأكثر ملاءمة وفعالية لكسر وصمة العار التي تلحق بالمرضى النفسيين.

راما شقاقي: لقد كان كسر هذه الحاجز أحد أكبر التحديات التي واجهت بناء منصة للدعم النفسي في الشرق الأوسط. اليوم، ساعدت شركة أحمد المرضى في 80 دولة على الوصول إلى هذا الدعم. لكن بالنسبة له، بدأت شيزلونغ بتجربة شخصية للغاية.

أحمد أبو الحظ: بدأت القصة سنة 2013. عندما كنت أعاني من اكتئاب حاد بعد تعرضي لحادث كبير وأردت الذهاب إلى معالج نفسي للتعافي، لكن في مصر كان من الصعب جدا العثور على معالج جيد وموثوق. لذلك بحثت على الإنترنت، عن أي معالج، لكن في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في ذلك الوقت لم يكن لدينا أي منصة على الإنترنت للتحدث مع أخصائي.

راما شقاقي: و كمهندس برمجيات - فكرت بالتأكيد في وجود إمكانية لحل هذه المشكلة. ثم بدأت في تأسيس الشركة التي أصبحت شيزلونغ. ولكن ماذا عن معالجة وصمة العار الاجتماعية التي تحيط بمسألة الصحة النفسية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا؟ كيف حاولت كسر هذا الحاجز؟

أحمد أبو الحظ: نعاني في مصر ومنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا من وصمة عار تلحق كل من يسعى للحصول على العلاج النفسي والذهاب إلى عيادة الأطباء النفسيين. وتعاني النساء من وصمة عار اجتماعية إضافية. لا يُسمح للمرأة، في بعض الدول العربية بالذهاب إلى عيادة الأخصائي أو الطبيب النفسي بمفردها. وبالإضافة لذلك هناك عدد كبير من الناس في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا مصابون باضطرابات الصحة العقلية - ووفقا لإحصائيات منظمة الصحة العالمية، يعاني 65 مليون شخص في المنطقة من اضطرابات نفسية. شكلت كل هذه الأسباب دافعا كبيرا لي لإنشاء هذه المنصة.

موسيقى

أحمد أبو الحظ: أطلقنا في البداية بعض حملات التوعية حول ماهية الصحة النفسية، وما الفرق بين الاكتئاب والقلق؟ ما الفرق بين الأطباء النفسيين والأخصائيين النفسيين ولايف كوتش وغيرهم. لذلك أطلقنا حملات توعية واسعة النطاق قبل أن نطرح الحل. ذهبنا إلى الجامعات، والنوادي لتوعية الناس. أجرينا مقابلات تلفزيونية مع الأطباء. وأنتجنا مقاطع فيديو مباشرة وبثا صوتيا- قمنا بكل هذا لكسر وصمة العار التي تحيط بقضية الصحة النفسية.

راما شقاقي: لقد حددت المشكلة ووجدت طريقة لحلها. ولكن لكي تنجح شيزلونغ حقا، ما مهارات التسويق والحملات التي كان عليكم القيام بها؟

أحمد أبو الحظ: المهندسون هم من يبنون العالم بالتأكيد، أنا أؤمن بذلك. عقليتنا بالتأكيد هي عقلية ريادة الأعمال. تقوم عقلية ريادة الأعمال بالأساس على تحديد المشكلة والبحث عن حل لها،

حل عملي. لذا حين بدأنا شيزلونغ جربنا نموذجا، واختبرنا السوق في مرحلة مصغرة، وأطلقنا منتج الحد الأدنى، ثم قمنا تدريجيا بالتوسع في خدمتنا وحصلنا على استثمارات من مستثمرين في منطقة الشرق الأوسط ومن وادي السيليكون. مكنتنا كل هذه الخطوات من التوسع. واليوم لدينا عملاء من 80 دولة ومعالجون نفسيون من 20 دولة، وعقدنا شراكات مع هيئة الأمم المتحدة للمرأة ومؤسسة مارسيل وشراكات ومشاريع تعاون أخرى داخل مصر وخارجها .

راما شقاقي: لم تكن الرحلة يسيرة دائما، مثل العديد من الشركات الناشئة، واجهت شيزلونغ كثيرا من التحديات على مر السنوات.

أحمد أبو الحظ: كثير من الأخطاء، أخطأنا كثيرا في توظيف الأشخاص غير المناسبين، وإدارة المسائل المالية، وإعادة تصميم عمليات الشركة، وفي الحقيقة شيزلونغ هي أول شركة لي، ولم تكن لدي خبرة في إدارة الشركات من قبل. لهذا فشلنا كثيرا ونجحنا كثيرا. هذه سنة الشركات الناشئة في الحقيقة.

راما شقاقي: لكن من الجلي أن شيزلونغ وصلت إلى مسارها الصحيح الآن. ما نوع التعليقات والآراء التي تتلقونها من عملائكم والتي تعكس هذه الحقيقة؟
أحمد أبو الحظ: لدينا على الموقع قسم للتقييمات والمراجعات. بعد كل جلسة، يكون بمقدور العميل تقييم الطبيب وتقييم الجلسة وتقييم المنصة، ونقوم بجمع وتحليل هذه التعليقات والتقييمات لتحسين خدماتنا. هذا أولا.
الأمر الثاني هو معدل استبقاء العملاء. كيف يعود العملاء مرارا وتكرارا لنفس الطبيب. هذا مقياس مهم لقياس جودة عملنا وبأن الخدمة التي نقدمها قادرة بالفعل على مساعدة الناس.

موسيقى

أحمد أبو الحظ: جميع الناس بالتأكيد، كل العملاء بعد تقييم الجلسة و ترك تعليق جيد، وقد لمسني هذا الأمر شخصيا.

حين بدأت شيزلونغ، لم أتوقع عدد الناس الذين سيستخدمون الخدمة. أن نساعد كل هؤلاء الناس بشكل مباشر وأن نسهم في تغيير حياتهم.

راما شقاقي: بالرغم من أن هدف شيزلونغ الأساسي هو مساعدة الناس المحتاجين للدعم النفسي، أخبرنا أحمد أنه لاحظ تغيرا في الطريقة التي يعمل بها الأطباء مع مرضاهم، خصوصا في فترة جائحة كوفيد 19.

أحمد أبو الحظ: بالتأكيد. ولقد غيرنا كذلك عقلية الممارسة العلاجية لدى الأطباء. قبل شيزلونغ كان جميع الأطباء يستعملون الطريقة الشائعة لعلاج المرضى في العيادات. والآن كل الأطباء في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا يستخدمون أساليب العلاج عبر الإنترنت، باعتبارها الطريقة الأساسية لممارستهم الطبية، خصوصا بعد كوفيد 19 وخلال جائحة كوفيد 19.

ومن ناحية أخرى، ساعدنا كثيرا من الأطباء على زيادة أرباحهم، وزيادة ساعات عملهم، وتنويع عملائهم من بلدان كثيرة. واليوم لدى كل طبيب في شيزلونغ عملاء كثر من 40 أو 50 دولة. هذا أمر مهم يسهم في زيادة خبرتهم المهنية.

راما شقاقي: كيف تمكنتم باستخدام منحة إكسبو 2020 هذه من تطوير رؤية شيزلونغ؟ هل تمكنتم من بناء شراكات وزيادة شهرة المنصة وتوسيع جمهورها؟

أحمد أبو الحظ: في الحقيقة، بعد حصولنا على المنحة عقدنا شراكة مع هيئة الأمم المتحدة للمرأة لمساعدة النساء اللواتي عانين من العنف على الوصول إلى العلاج النفسي، وقمنا بالتعاون مع وزارة الضمان الاجتماعي لتقديم الدعم النفسي للنساء خصوصا التي يقمن في الملاجئ. لذا ساعدتنا منحة إكسبو 2020 بالتأكيد في دعم رؤيتنا، وفي نشر ثقافة العلاج النفسي بين جميع الفئات.

راما شقاقي: مازالت الوصمة الاجتماعية المحيطة بالعلاج النفسي حية وفاعلة، وتمثل تحديا مستمرا، لكن الأمور تحسنت كثيرا منذ ذلك الوقت الذي انطلقت فيه شيزلونغ.

أحمد أبو الحظ: أجل، ما زلنا نعاني من الوصمة في الحقيقة، لكن بالتأكيد لم يعد الأمر كما كان عليه قبل خمس سنوات. المجتمع بأكمله ووسائل التواصل الاجتماعي والأفلام والمسلسلات كلها ساهمت في تغيير النظرة إلى العلاج النفسي. أما عن شيزلونغ فهي تتوسع أفقيا عبر كسب المزيد من العملاء، ورأسيا عبر طرح منتج جديد خاص بالصحة النفسية والتوسع إلى دول جديدة. هذا أحد أهدافنا في الفترة القادمة.

راما شقاقي: شكرا لك أحمد، لمشاركتنا رحلتك. "نبتكر بهدف" هو البودكاست الرسمي لإكسبو لايف، أحد برامج الابتكار في إكسبو 2020 دبي. يمكن للابتكار أن ينبع من أي مكان ومن أي شخص. تعرفوا إلى المزيد من خلال زيارة الموقع: expo2020dubai.com/expo-live

"نبتكر بهدف" من إنتاج شبكة كيرنينغ كلتشرز.

تذاع حلقات البودكاست يومي الأحد والأربعاء من كل أسبوع. تابعونا على منصة البودكاست المفضلة لديكم ولا تفوتوا أي حلقة. إن أعجبتكم الحلقة، شاركوها مع أصدقائكم واكتبوا لنا تعليقاتكم.