



## کمک‌های اولیه روان‌شناختی

### ترجمه: رویا فرامرزی

این کتاب توسط سازمان جهانی بهداشت (WHO) در سال ۲۰۱۱ تحت عنوان Psychological first aid: guide for field workers منتشر شده است. رییس کل سازمان جهانی بهداشت (WHO) حقوق ترجمه و انتشار چاپ فارسی آن را به انتشارات اندیشمند اعطا نموده، که فقط در برابر نسخه فارسی آن مسئول است.



شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۵۱۹-۱۴۶-۵

ISBN: 978-964-519-146-5

نام کتاب:	کمک‌های اولیه روان‌شناختی
ترجمه:	رویا فرامرزی
ویراستار:	عطیه علی‌نسب ثانی آبادی
ناشر:	اندیشمند
تاریخ و نوبت چاپ:	اول- زمستان ۱۳۹۲
شمارگان:	۱۰۰۰
قیمت:	۴۵۰۰۰ ریال

سرشناسه	Snider, Leslie
عنوان و نام پدیدآور	کمک‌های اولیه روان‌شناختی / لسی اسنایدر، مارک ون‌اومرن، آلیسون شیفر؛ ترجمه رویا فرامرزی.
مشخصات نشر	تهران: اندیشمند، ۱۳۹۲.
مشخصات قاهره	۱۰۸ ص:، مصور، جدول.
شابک	۹۷۸-۹۶۴-۵۱۹-۱۴۶-۵: ۴۵۰۰۰ ریال
وضعیت فهرست	فیپا
یادداشت	Psychological first aid guide for field workers.: عنوان اصلی
موضوع	بحران‌زدایی -- دستنامه‌ها -- پلاها
موضوع	جنبه‌های روان‌شناختی -- روان‌پزشکی اورژانس
شناسه افزوده	Van Ommeren, Mark. مارک، ۱۹۶۹- م.
شناسه افزوده	Schafer, Alison. شیفر، آلیسون.
شناسه افزوده	فرامرزی، رویا، ۱۳۷۰-، مترجم
رده بندی کنگره	RC ۴۸۰/۶/ک۵۸۱۳۹۲
رده بندی دیویی	۹۱۶/۸۹۰۲۵
شماره کتابشناسی ملی	۳۲۷۶۸۹۸

انتشارات اندیشمند: تهران - خ دانشگاه - خ روانمهر - پلاک ۴۴ - واحد ۲ - تلفن ۶۶۹۶۷۲۷۲ فاکس

۶۶۹۵۲۶۱۷ - صندوق پستی ۱۹۳۹۵-۷۴۵۵. Email: Andishmandpress@gmail.com

عنوان	فهرست مطالب	صفحه
-------	-------------	------

پیش گفتار.....		۷
فصل ۱- درک کمک‌های اولیه روان‌شناختی .....		۱۳
۱.۱ چگونه حوادث بحرانی بر افراد تاثیر می‌گذارند؟.....		۱۴
۱.۲ کمک‌های اولیه روان‌شناختی چیست ؟.....		۱۶
۱.۳ کمک‌های اولیه روان‌شناختی: چه کسی، چه زمانی و کجا؟.....		۱۸
فصل ۲- نحوه کمک مسئولانه .....		۲۳
۲.۱ ملاحظات ایمنی، حیثیتی و حقوقی.....		۲۴
۲.۲ مدنظر قرار دادن فرهنگ اشخاص در آنچه انجام می‌دهید.....		۲۷
۲.۳ آگاهی از سایر اقدامات واکنشی اضطراری .....		۳۰
۲.۴ مراقبت از خودتان .....		۳۲
فصل ۳- ارائه کمک‌های اولیه روان‌شناختی .....		۳۵
۳.۱ ارتباط خوب .....		۳۶
۳.۲ آماده شدن- کسب اطلاع در باره وضعیت .....		۴۰
۳.۳ اصول عملی کمک‌های اولیه روان‌شناختی .....		۴۲
۳.۴ پایان دادن به امداد رسانی .....		۶۲
۳.۵ افرادی که احتمالاً نیازمند توجه ویژه‌ای هستند .....		۶۳
فصل ۴- مراقبت از خود و همکارانتان .....		۷۵
۴.۱ آماده شدن برای کمک‌رسانی .....		۷۶
۴.۲ مدیریت استرس: کار سالم و عادت‌های زندگی .....		۷۷
۴.۳ استراحت، تامل و اندیشیدن .....		۷۹

عنوان	فهرست مطالب	صفحه
فصل ۵- تمرین آنچه آموخته‌اید .....		۸۱
۵.۱ حالت موردی ۱: بلایای طبیعی .....		۸۲
۵.۲ حالت موردی ۲: خشونت و تغییر مکان .....		۸۹
۵.۳ حالت موردی ۳: تصادف .....		۹۵
کمک‌های اولیه روان‌شناختی: راهنمای جیبی .....		۱۰۱
منابع .....		۱۰۵

## پیش‌گفتار

هنگامی که اتفاق ناگواری در جهان، کشورها و جوامع رخ می‌دهد، باید کمک‌های انفرادی را به کسانی که تحت تاثیر قرار گرفته‌اند، برسانیم. این کتاب راهنما شامل **کمک‌های اولیه روان‌شناختی** است که دربرگیرنده کمک‌های حمایتی و عملی انسانی، به هم‌نوعانمان که از بحران جدی رنج می‌برند، می‌باشد. این کتاب برای افرادی نوشته شده است که می‌خواهند به دیگران کمک کنند، دیگرانی که با پیشامد خیلی ناراحت‌کننده‌ای مواجه شده‌اند. این کتاب چارچوبی را برای افراد حمایت‌کننده به طریقی که شان، فرهنگ و توانایی آن‌ها حفظ شود، ارائه می‌دهد. علیرغم اسم این کتاب، کمک‌های اولیه روان‌شناختی، هر دو جنبه حمایت اجتماعی و روانی را پوشش می‌دهد.

شاید شما به عنوان عضو شاغل یا داوطلب برای کمک به فاجعه‌ای بزرگ ثبت‌نام کرده‌اید، یا خودتان را در صحنه تصادفی که مردم آسیب دیده‌اند، پیدا کنید. ممکن است شما معلم یا کارمند بخش سلامت با کسانی از جامعه‌تان که به تازگی شاهد مرگ خشونت‌آمیز عزیزانشان بوده‌اند، باشید. این کتاب راهنما به شما کمک خواهد کرد تا چیزهای حمایتی را برای بیان و عمل به مردمی که خیلی مضطرب و پریشان هستند، بدانید. هم‌چنین اطلاعاتی را برای چگونگی برخورد با وضعیت جدید که برای خودتان و دیگران ایمن است و اعمال شما به خودتان و دیگران صدمه‌ای نمی‌زند در اختیار می‌گذارد.

کمک‌های اولیه روان‌شناختی توسط بسیاری از گروه‌های تخصصی ملی و بین‌المللی، از جمله کمیته دائمی بین‌آژانس‌ها (IASC) و پروژه Sphere توصیه شده است. کمک‌های اولیه روان‌شناختی، جایگزینی برای گزارشگری روان‌شناختی است. در سال ۲۰۰۹، سازمان جهانی بهداشت (mhGAP (WHO

راهنمای توسعه گروه را شواهدی برای کمک‌های اولیه روان‌شناختی و گزارشگری روان‌شناختی ارزیابی کرد.

آن‌ها به این نتیجه رسیدند که کمک‌های اولیه روان‌شناختی باید به جای گزارشگری روان‌شناختی در اختیار افرادی که به تازگی در یک حادثه آسیب‌زا بوده‌اند و پریشانی شدیدی دارند، قرار گیرد.

این کتاب راهنما به منظور داشتن توافقی گسترده بر مفاد کمک‌های اولیه برای استفاده در کشورهای با درآمد کم و متوسط توسعه شده است. اطلاعاتی که ما در اینجا ارائه داده‌ایم فقط یک مدل است. شما باید آن را به طور مناسبی با بافت محلی و فرهنگ مردمی که به آن‌ها کمک خواهید کرد، مطابقت دهید.

این کتاب راهنما توسط بسیاری از سازمان‌های بین‌المللی - نشان‌دهنده علم نوپدید و اجماع بین‌المللی درباره چگونگی افراد حامی، بلافاصله بعد از حوادث بسیار استرس‌زا، تایید و توصیه شده است.

Shekhar Saxena	Stefan Germmen	Marieke Schouten
مدیر	مدیر	مدیر
بنیاد	آموزش و مشارکت تیم	آسیب‌های
جنگی	جهانی بهداشت، چشم‌انداز	سوء مصرف مواد سازمان
جهانی بهداشت	بین‌المللی جهانی	

## تشکر و قدردانی

هیئت تحریریه و ویراستاری

Leslie Snider (War Trauma Foundation, WTF), Mark van Ommeren (World Health Organization, WHO) and Alison Schafer (World Vision International, WVI).

گروه هدایت (به ترتیب حروف الفبا)

Stefan Germann (WVI), Erin Jones (WVI), Relinde Reiffers (WTF), Marieke Schouten (WTF), Shekhar Saxena (WHO), Alison Schafer (WVI), Leslie Snider (WTF), Mark van Ommeren (WHO).

تیم هنری

Illustrations by Julie Smith (PD Consulting). Artwork and design by Adrian Soriano (WVI). Artwork coordination by Andrew Wadey (WVI).

بودجه

World Vision International

تایید و موافقت

این سند توسط ۲۳ سازمان بین‌المللی (اسامی و آرم‌های آنها در پشت و روی جلد وجود دارد) و نیز پزشکان بدون مرز (MSF) تایید شده است.

همکاران و بازیین‌ها

Numan Ali (Baghdad Teaching Hospital, Iraq), Amanda Allan (Mandala Foundation, Australia), Abdalla Mansour Amer (United Nations Department of Safety and Security), Mary Jo Baca (International Medical Corps, Jordan), Nancy Baron (Global Psycho-Social Initiatives, Egypt), Pierre Bastin (Médecins Sans Frontières, Switzerland), Nancy Beaudoin (Consultant, France), Endry van den Berg (War Child Holland, the Netherlands), Elsa Berglund (Church of Sweden, Sweden), Sandra Bernhardt (Action Contre le Faim, France), Cecile Bizouerne (Action Contre le Faim, France), Margriet Blaauw (War Child Holland, the Netherlands), Martha Bragin (CARE, USA), Maria Bray (Terre des Hommes, Switzerland), Chris

Brewin (University College London, United Kingdom), Melissa Brymer (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Susie Burke (Australian Psychological Society, Australia), Sonia Chehil (Dalhousie University, Canada), Eliza Cheung (Chinese University of Hong Kong, People's Republic of China), Tatyana Chshieva (Dostizhenia Achievements Foundation, Russian Federation), Laetitia Clouin (Consultant, France), Penelope Curling (UNICEF), Jeanette Diaz-Laplante (University of West Georgia, USA), Annie Sophie Dybdal (Save the Children, Denmark), Tonka Eibs (CARE, Austria), Carina Ferreira-Borges (WHO, Republic of the Congo), Amber Gray (Restorative Resources, USA), Lina Hamdan (World Vision, Jordan), Sarah Harrison (Church of Sweden, Sweden), Michael Hayes (Save the Children, USA), Takashi Isutzu (United Nations Department of Management), Kaz de Jong (Médecins Sans Frontières, the Netherlands), Mark Jordans (HealthNet TPO, Nepal), Siobhan Kimmerle (WVI, Jordan), Patricia Kormoss (WHO, Switzerland), Unni Krishnan (Plan International, United Kingdom), Ronald Law (Department of Health, Philippines), Christine McCormick (Save the Children, United Kingdom), Amanda Melville (UNICEF), Fritha Melville (Mandala Foundation, Australia), Kate Minto (Mandala Foundation, Australia), Jonathan Morgan (Regional Psychosocial Support Initiative - REPSSI, South Africa), Kelly O'Donnell (NGO Forum for Health, Switzerland), Patrick Onyango (Transcultural Psychosocial Organization, Uganda), Pau Perez-Sales (Médicos del Mundo, Spain), Bhava Nath Poudyal (International Committee of the Red Cross, Nepal), Joe Prewitt-Diaz (American Red Cross, Puerto Rico), Megan Price (WVI, Australia), Robert Pynoos (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Nino Makhashvili (Global Initiative on Psychiatry, Georgia), Miryam Rivera Holguin (Consultant, Peru), Sabine Rakotomalala (Terre des Hommes, Switzerland), Gilbert Reyes (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Daryn Reichterer (Stanford University, USA), Chen Reis (WHO, Switzerland), Khalid Saeed (WHO, Egypt), Louise Searle (WVI, Australia), Marian Schilperoord (United Nations High Commissioner for Refugees, Switzerland), Guglielmo Schinina (International Organization for Migration, Switzerland), Merritt Schreiber (University of California Los Angeles, USA), Renato Souza (International Committee of the Red

Cross, Switzerland), Alan Steinberg (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Susannah Tipping (Mandala Foundation, Australia), Wietse Tol (HealthNet TPO, Nepal), Iris Trapman (Mandala Foundation, Australia), Patricia Watson (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Inka Weissbecker (International Medical Corps, Gaza), Mike Wessells (Columbia University, USA), Nana Wiedemann (International Federation of the Red Cross, Denmark), Richard Williams (Glamorgan University, United Kingdom), M Taghi Yasamy (WHO, Switzerland), Rob Yin (American Red Cross, USA), William Yule (Children and War Foundation, United Kingdom), Doug Zatzick (University of Washington, USA).

علاوه بر این، از ۲۷ پاسخ‌دهنده گمنامی که در بررسی بر روی نیاز به توسعه این سند مشارکت کرده‌اند، سپاسگزاریم.



## فصل ۱- درک کمک‌های اولیه روان‌شناختی (PFA)



## این فصل به بحث در موارد زیر می‌پردازد:

- ۱.۱ چگونه حوادث بحرانی بر افراد تاثیر می‌گذارد؟
- ۱.۲ کمک‌های اولیه روان‌شناختی چیست؟
- ۱.۳ کمک‌های اولیه روان‌شناختی: چه کسی، چه زمانی، کجا؟

### ۱.۱ چگونه حوادث بحرانی بر افراد تاثیر می‌گذارند؟



حوادث ناگوار مختلفی از جمله جنگ، بلاهای طبیعی، تصادفات، آتش‌سوزی و خشونت‌های بین افراد (برای مثال خشونت‌های جنسی) در جهان اتفاق می‌افتد. ممکن است افراد، خانواده‌ها و کل جوامع تحت تاثیر این حوادث قرار گیرند. ممکن است افراد خانه و کاشانه و عزیزانشان را از دست داده یا از جامعه و خانواده‌شان جدا شده باشند یا ممکن است نظاره‌گر و شاهد خشونت، تخریب و یا حتی مرگ نیز باشند. علی‌رغم این که هر فردی ممکن است به نحوی تحت تاثیر

این وقایع قرار گیرد، اما هر کسی می‌تواند دامنه گسترده‌ای از واکنش‌ها و احساسات را به همراه داشته باشد. بسیاری از افراد ممکن است احساس ضعف، گیجی و سردرگمی یا احساس بسیار نامشخصی (تزلزل و ناپایداری شدید) درباره آنچه اتفاق می‌افتد، داشته باشند. آن‌ها ممکن است احساس ترس، اضطراب، کمرختی یا بی‌حسی و جداسدن (از هم پاشیدگی) داشته باشند. برخی افراد ممکن است واکنش‌های خفیف‌تر داشته باشند در حالی که برخی دیگر ممکن است واکنش‌های شدیدتری داشته باشند. چگونگی واکنش هر فرد به عوامل گوناگونی بستگی دارد، از جمله:

- ماهیت و شدت رویدادی (هایی) که آن‌ها تجربه کرده‌اند و با آن مواجه می‌شوند؛
- تجربه افراد از حوادث ناراحت‌کننده قبلی؛
- حمایت و پشتیبانی که در زندگی خود از جانب دیگران می‌شوند؛
- سلامت جسمانی آن‌ها؛
- سابقه شخصی و خانوادگی آن‌ها از مشکلات بهداشت روانی؛
- پیش زمینه‌های فرهنگی و آداب و رسوم شان؛
- سن افراد (برای مثال، کودکان در گروه‌های مختلف سنی، واکنش‌های متفاوتی نشان می‌دهند).

هر شخص نقاط قوت و قابلیت‌هایی دارد که در مقابله با چالش‌های زندگی به او کمک می‌کند. به هر حال، برخی از افراد به ویژه در وضعیت بحرانی آسیب‌پذیر هستند و شاید به کمک بیشتری نیاز داشته باشند. این گروه شامل افرادی است که ممکن است در معرض خطر باشند و به دلیل سن شان (کودکان، سالمندان) به

حمایت بیشتری نیاز دارند زیرا دارای ناتوانایی‌های جسمی یا روانی هستند یا جزو گروه‌هایی هستند که به حاشیه رانده شده‌اند یا در معرض خشونت قرار گرفته‌اند. بخش ۳.۵ رهنمودهایی را برای کمک به افراد آسیب‌پذیر در اختیار می‌گذارد.

## ۱.۲ کمک‌های اولیه روان‌شناختی چیست؟

براساس (Sphere ۲۰۱۱) و (IASC ۲۰۰۷)، کمک‌های اولیه روان‌شناختی (PFA) واکنش و پاسخ حمایتی - انسانی به هر انسانی را که رنج می‌برد و ممکن است نیازمند پشتیبانی و حمایت باشد، توصیف می‌کند. کمک‌های اولیه روان‌شناختی شامل موضوعات زیر است:

- ارائه پشتیبانی و مراقبت عملی، به طوری که ایجاد مزاحمت و مداخله نباشد؛
- تشخیص نیازها و نگرانی‌ها؛
- کمک به افرادی که مستحق دریافت نیازهای اولیه (برای مثال، آب و غذا، اطلاعات) هستند؛
- گوش دادن به اظهارات افراد، اما آنها را وادار به صحبت نکنیم؛
- آرامش و رفاه مردم و کمک به آنها برای احساس آرامش؛
- کمک به افراد برای دسترسی به اطلاعات، خدمات و حمایت‌های اجتماعی؛
- مصونیت و حفاظت از افراد در برابر آسیب‌های بیشتر.

**همچنین آگاهی و درک آن چه مشمول کمک‌های اولیه روان‌شناختی نمی‌شود حائز اهمیت است:**

- این کمک‌ها چیزی نیست که فقط افراد حرفه‌ای قادر به انجام آن باشند.

- این کمک‌ها مشاوره حرفه‌ای نیست.
- این موضوع «کسب اطلاعات روان‌شناختی»<sup>۱</sup> برای کمک‌های اولیه روان‌شناختی نیست که الزاماً شامل بحث مفصلی از رویدادی که موجب این پریشانی شده است، باشد.
- این موضوع تقاضا از فردی نیست تا آنچه را برایشان اتفاق افتاده است تجزیه و تحلیل کنند یا وقت و رویدادها را بدین منظور اختصاص دهد.
- هرچند کمک‌های اولیه روان‌شناختی شامل شنیدن و گوش دادن به حرف‌ها و درد دل‌های مردم نیز می‌شود، اما شامل وادار کردن مردم و اعمال فشار به آنها برای بیان احساسات و واکنش‌های آنها به یک رویداد نمی‌شود.
- کمک‌های اولیه روان‌شناختی جایگزینی برای «کسب اطلاعات روان‌شناختی» که غیرموثر تشخیص داده شده است، می‌باشد. در مقابل کمک‌های اولیه روان‌شناختی عواملی است که به نظر می‌رسد برای بازیابی بلند مدت مردم مفیدترین است (براساس مطالعات مختلف و اجماع بسیاری از مددکاران بحران<sup>۲</sup>).

---

<sup>۱</sup> - WHO (۲۰۱۰) و Sphere (۲۰۱۱) کسب اطلاعات روان‌شناختی (گزارش گیری روانی) را به عنوان بهبود و ارتقای طرح موضوع با پرسیدن خلاصه‌وار اما منظم از یک فرد برای بازگویی برداشت‌هایشان، افکار و واکنش‌های عاطفی و احساسی آنها از واقعه پرتنش اخیر توصیف می‌کند. این نوع مداخله توصیه نمی‌شود. این کار متمایز از گزارش‌گیری معمول عملیاتی امدادگران که توسط برخی از سازمان‌ها در پایان یک مأموریت یا وظیفه کاری استفاده می‌شود، متفاوت است.

<sup>۲</sup> - در قسمت منابع به Hobfoll و همکاران و Bisson و Lewis مراجعه شود.

این عوامل عبارتند از:

- احساس امنیت، ارتباط با دیگران، آرامش و امیدواری؛
- دسترسی داشتن به حمایت اجتماعی، جسمانی و عاطفی؛ و
- احساس این‌که به عنوان افراد و جامعه می‌توانند به خودشان هم کمک کنند.

### ۱.۳ کمک‌های اولیه روان‌شناختی: چه کسی، چه زمانی و کجا؟



#### کمک‌های اولیه روان‌شناختی برای چه کسانی است؟

کمک‌های اولیه روان‌شناختی برای افراد پریشان و مضطربی است که اخیراً در معرض یک رویداد بحرانی جدی قرار گرفته‌اند. شما می‌توانید کمک‌هایی را

هم در اختیار کودکان و هم بزرگسالان قرار دهید. با این حال، هر کسی که پیشامد بحرانی را تجربه کرده و با آن مواجه شده است مستحق یا متقاضی کمک‌های اولیه روان‌شناختی نیست. افرادی را که متقاضی آن نیستند نباید مجبور به دریافت آن کرد، اما باید خودتان را به راحتی در دسترس کسانی که ممکن است نیاز به حمایت و پشتیبانی داشته باشند، قرار دهید.

ممکن است در بعضی موقعیت‌ها، برخی افراد نیاز به پشتیبانی و حمایت بسیار بیشتری فراتر از کمک‌های اولیه روان‌شناختی داشته باشند. محدودیت‌های خود و نحوه کمک گرفتن از دیگران مانند؛ کادر پزشکی (در صورت موجود بودن)، همکاران خود یا سایر افراد در این حوزه، مراکز محلی، یا رهبران مذهبی و اجتماعی را شناسایی کنید. در کادر زیر افرادی که نیاز فوری به پشتیبانی بیشتری دارند، آورده شده است. در این موقعیت‌ها، افراد به کمک‌های پزشکی یا سایر کمک‌ها به عنوان اولویت برای نجات جان و حفظ زندگی‌شان نیاز دارند.

#### **افرادی که نیاز فوری به پشتیبانی پیشرفته‌تری دارند:**

- افراد دارای آسیب‌های تهدیدکننده جدی زندگی و سلامت‌شان که نیاز به مراقبت‌های پزشکی اورژانسی دارند.
- افرادی که از ناتوانی خویش در مراقبت خود یا فرزندان‌شان ناراحتند.
- افرادی که ممکن است به خودشان آسیب برسانند.
- افرادی که ممکن است به دیگران آسیب برسانند.

### چه زمانی کمک‌های اولیه روان‌شناختی ارائه می‌شود؟

اگرچه ممکن است افراد برای مدت طولانی بعد از رویدادی نیازمند دسترسی به کمک و حمایت باشند، ولی هدف کمک‌های اولیه روان‌شناختی کمک‌رسانی به افرادی است که اخیراً و به تازگی تحت تاثیر بحران ناشی از رویدادی قرار گرفته‌اند. شما می‌توانید کمک‌های اولیه روان‌شناختی را در اولین تماس با افراد بسیار مضطرب ارائه دهید. این کار معمولاً در حین وقوع یا بلافاصله پس از وقوع رویداد است. هرچند گاهی اوقات ممکن است روزها یا هفته‌ها بعد از آن رویداد باشد که به مدت زمانی که رویداد طول کشیده و نیز به شدت آن بستگی دارد.



### کمک‌های اولیه روان‌شناختی در کجا ارائه می‌شود؟

کمک‌های اولیه روان‌شناختی را می‌توان در هر جایی که به اندازه کافی برای انجام آن مطمئن و امن است، ارائه داد. این کمک‌ها اغلب اوقات در محیط‌ها و موقعیت‌های جامعه، از جمله صحنه تصادف، یا جاهایی که به افراد مضطرب خدماتی داده می‌شود، مانند مراکز بهداشت، پناهگاه‌ها یا اردوگاه‌ها، مدارس و پایگاه‌های توزیع مواد غذایی یا پایگاه ارائه انواع کمک‌ها، انجام می‌شود. مطلوب

آن است که در هرجایی که برای صحبت خصوصی با شخص مناسب باشد، کمک‌های اولیه روان‌شناختی را ارائه دهید. برای افرادی که در معرض انواع خاص وقایع بحرانی نظیر خشونت جنسی قرار گرفته‌اند، حفظ حریم خصوصی برای محرمانه بودن و احترام به کرامت شخص ضروری است.



## فصل ۲ - نحوه کمک مسئولانه



### کمک مسئولانه شامل چهار نکته اصلی است:

- ۲.۱. ملاحظات ایمنی، حیثیتی و حقوقی.
- ۲.۲. ملاحظه فرهنگ اشخاص در آنچه انجام می‌دهید.
- ۲.۳. آگاهی از سایر اقدامات واکنشی اورژانسی.
- ۲.۴. مراقبت از خویش.

### ۲.۱ ملاحظات ایمنی، حیثیتی و حقوقی

هنگامی که شما در شرایطی که افراد از یک رویداد ناراحت‌کننده‌ای متأثر شده‌اند مسئولیتی را برای کمک به آنها بر عهده می‌گیرید، حائز اهمیت است که ملاحظات ایمنی، حیثیتی و حقوقی افرادی را که به آنها کمک می‌شود، رعایت کنید.<sup>۱</sup> اصول زیر برای هر شخص یا سازمانی که درگیر اقدامات بشردوستانه هستند، از جمله کسانی که کمک‌های اولیه روان‌شناختی را ارائه می‌کنند، بکار برده می‌شود:

#### احترام گذاردن به مردم...

امنیت	➤ پرهیز از قرار دادن افراد در معرض خطر آسیب بیشتر بر اثر اعمال خود.
-------	---------------------------------------------------------------------

<sup>۱</sup> - برای کسب اطلاعات بیشتر، به فصل حفاظت از حوزه، پروژه Sphere (۲۰۱۱) مراجعه شود.

<p>➤ اطمینان از این که بهترین توانایی خود را برای بزرگسالان و خردسالانی که به آنها کمک می‌شود اعمال می‌کنید تا در برابر آسیب‌های فیزیکی یا روان‌شناختی ایمن و مصون باشند.</p>	
<p>➤ باتوجه به فرهنگ و هنجارهای اجتماعی افراد با آنها رفتار کنید.</p>	حیثیت
<p>➤ مطمئن شوید که همه افراد می‌توانند به طور منصفانه و بدون تبعیض به کمک‌ها دسترسی داشته باشند.</p> <p>➤ به مردم برای مطالبه حقوقشان و دسترسی به حمایت‌های موجود کمک کنید.</p> <p>➤ با هر فردی که مواجه می‌شوید، فقط به بهترین شیوه عمل کنید.</p>	حقوق

این اصول را برای همه اقدامات خود و در برخورد با همه افراد، بدون در نظر گرفتن سن، جنس یا زمینه نژادی آنها به خاطر بسپارید. دقت و بررسی کنید که این اصول برحسب زمینه‌های فرهنگی شما چه مفهومی دارند. چنانچه کارمند یا داوطلب سازمان‌های دارای دستورالعمل‌هایی اجرایی هستید، در همه زمان‌ها، از این دستورالعمل‌های اجرایی آگاه بوده و پیروی کنید.

ما باید‌ها و نباید‌های اخلاقی زیر را به عنوان رهنمودی برای جلوگیری از آسیب‌های بیشتر به افراد پیشنهاد می‌کنیم، تا بهترین مراقبت ممکن را ارائه، و فقط به بهترین شیوه به نفع آنها عمل شود.

نبايدها ✕	بايدها ✓
➤ از وابستگی و ارتباطات خود به عنوان مددکار سوء استفاده نکنید.	➤ صادق و قابل اعتماد باشید.
➤ برای کمکی که به افراد می‌کنید، تقاضای پول یا مساعدت نکنید.	➤ به حقوق مردم احترام بگذارید تا خودشان تصمیم بگیرند.
➤ وعده‌ها یا اطلاعات نادرست ندهید.	➤ از تعصبات و پیش‌داوری‌های خود آگاه باشید و از آنها بپرهیزید.
➤ در مهارت‌های خود مبالغه نکنید.	➤ برای مردم روشن سازید که حتی اگر الان کمک‌های آنها را رد کنند، باز هم در آینده می‌توانند برای کمک‌رسانی به آنها دسترسی داشته باشند.
➤ کمک‌ها را به مردم تحمیل نکنید و در کار کسانی که کمک نمی‌خواهند مداخله و تحمیل نکنید.	➤ حریم خصوصی را رعایت کنید و در صورت مقتضی،

➤ افراد را برای بازگو کردن سرگذشتشان اجبار نکنید.	سرگذشت افراد را محرمانه پندارید.
➤ سرگذشت افراد را با دیگران بازگو نکنید.	➤ با ملاحظه فرهنگ، سن و جنس فرد رفتار مناسبی داشته باشید.
➤ درباره افراد، از روی اعمال یا احساساتشان قضاوت نکنید.	

## ۲.۲ مدنظر قرار دادن فرهنگ اشخاص در آنچه انجام می‌دهید.

هرگاه یک رویداد بحرانی وجود دارد، معمولاً افرادی با زمینه‌های فرهنگی مختلف از جمله اقلیت‌ها یا اشخاصی که ممکن است به حاشیه رانده شده باشند، در میان جمعیت آسیب‌دیده وجود دارند. فرهنگ، چگونگی ارتباط ما با افراد و آنچه که برای گفتن و انجام دادن درست است [بایدها] و آنچه درست نیست [نبایدها] را تعیین می‌کند. برای مثال، در برخی از فرهنگ‌ها مرسوم نیست که شخصی احساساتش را با فردی خارج از خانواده‌اش در میان گذارد. یا ممکن است فقط صحبت کردن زن‌ها با زنان دیگر مناسب باشد، یا شاید شیوه‌های معینی از حجاب یا پوشش شخص بسیار مهم باشد.

شما ممکن است خودتان را در ارتباط کاری با افراد دارای زمینه‌های متفاوتی با خودتان بیابید. آگاه بودن از زمینه فرهنگی و اعتقادات خود به عنوان یک مددکار بسیار اهمیت دارد، تا بتوانید تعصبات خویش را کنار

گذارید. کمک‌ها را با مناسب‌ترین و راحت‌ترین شیوه برای افرادی که حمایت می‌شوند، پیشنهاد دهید.

هر موقعیت بحرانی منحصر به فرد است. این راهنما را با توجه به ساختار و با در نظر گرفتن هنجارهای اجتماعی و فرهنگی محلی منطبق کنید. به کادر زیر برای سوالاتی که به منظور ارائه کمک‌های اولیه روان‌شناختی در فرهنگ‌های مختلف ارائه شده، مراجعه کنید.



سوالات زیر را طوری در نظر بگیرید تا برای ارائه کمک‌های اولیه روان‌شناختی در فرهنگ‌های مختلف آماده شوید:

- آیا باید به روش خاصی لباس بپوشم تا قابل احترام باشم؟
- آیا افراد بحران‌زده نیاز به پوشش خاصی از لباس دارند تا حیثیت و آداب و رسوم‌شان حفظ شود؟

**پوشش**

<p><b>زبان</b></p>	<p>➤ روش مرسوم احترام گذاردن به افراد در این فرهنگ چیست؟</p> <p>➤ آنها با چه زبانی صحبت می کنند؟</p>
<p><b>جنس، سن و قدرت</b></p>	<p>➤ آیا برخورد با زنان بحران زده فقط باید توسط مددکار زن باشد؟</p> <p>➤ با چه کسانی می توانم برخورد داشته باشم؟ (به عبارتی دیگر، با بزرگ خانواده یا جامعه)؟</p>
<p><b>رفتار و تماس</b></p>	<p>➤ رسوم متداول درباره تماس با مردم چیست؟</p> <p>➤ آیا دست کسی را گرفتن یا دست روی شانه هایشان گذاشتن، درست است؟</p> <p>➤ آیا چیزهای ویژه ای برای بررسی رفتار با سالمندان، کودکان، زنان یا دیگران وجود دارد؟</p>
<p><b>عقیده و مذهب</b></p>	<p>➤ گروه های مذهبی و قومی مختلف در بین انسان های آسیب دیده چه کسانی هستند؟</p> <p>➤ چه اعمال و اعتقاداتی برای افراد بحران زده اهمیت دارد؟</p> <p>➤ این افراد چگونه می توانند اتفاقی را که افتاده درک کنند یا توضیح دهند؟</p>

### ۲.۳ آگاهی از سایر اقدامات واکنشی اضطراری



کمک‌های اولیه‌ی روان‌شناختی، بخشی از پاسخ وسیع‌تر به شرایط گسترده اضطراری انسان دوستانه (IASC، ۲۰۰۷) است. هنگامی که صدها یا هزاران نفر از مردم تحت‌تاثیر قرار می‌گیرند، انواع مختلف اقدامات واکنشی اضطراری از جمله عملیات جستجو و نجات، مراقبت‌های بهداشتی اورژانسی، سرپناه و پناهگاه، توزیع مواد غذایی، ردیابی خانواده و فعالیت‌های حفاظت از کودکان ضرورت می‌یابد. اغلب اوقات دانستن اینکه

دقیقاً چه خدماتی در کجا در دسترس است برای امدادگران و داوطلبان، چالش محسوب می‌شود. این امر در هنگام وقوع بحران‌های عظیم و در مکان‌هایی که از قبل زیرساخت‌های عملکردی بهداشت و سایر خدمات وجود ندارند، مصداق دارد.

سعی کنید از خدمات و پشتیبانی‌های احتمالی ممکن که در دسترس می‌باشند، آگاه شوید تا بتوانید اطلاعات خود را با افرادی که به آنها کمک می‌کنید در میان بگذارید و به آنها بگویید که چگونه می‌توانند به کمک‌های عملی دسترسی داشته باشند.

هنگام واکنش و پاسخ به وضعیت بحرانی موارد زیر رعایت شود:

- از دستورهای مراکز مربوطه به مدیریت بحران پیروی کنید؛
- از پاسخ‌های اضطراری در حال سازماندهی و از منابعی که برای کمک به مردم وجود دارد، آگاه شوید؛
- مزاحم و سر راه پرسنل جستجو و نجات یا اورژانس پزشکی قرار نگیرید.
- وظیفه خود و محدودیت‌های نقش خود را بدانید.

به منظور ارائه کمک‌های اولیه روان‌شناختی داشتن زمینه «روانشناسی» ضرورتی ندارد. با این حال اگر می‌خواهید در زمینه‌های بحرانی کمک

کنید، به شما توصیه می‌کنیم که از طریق یک سازمان یا گروه‌های اجتماعی این کار را انجام دهید.

اگر خودتان به تنهایی عمل کنید، ممکن است خودتان را در معرض خطر قرار دهید، هم چنین ممکن است بر تلاش‌های سازمان‌دهی شده تأثیری منفی بگذارید، و بعید است که بتوانید با افراد دارای منابع و حمایت‌های مورد نیاز ارتباط موثری برقرار کنید.

#### ۲.۴ مراقبت از خودتان



کمک مسئولانه به معنای مراقبت از سلامت و تندرستی خود نیز هست. به عنوان<sup>۱</sup> یک امدادگر ممکن است تحت تأثیر آنچه در وضعیت بحرانی تجربه کرده‌اید، قرار گیرید یا شما یا خانواده‌تان ممکن است مستقیماً تحت تأثیر واقعه قرار گیرید. توجه بیشتر به سلامت و رفاه شخصی خودتان بسیار مهم است تا مطمئن شوید که هم از لحاظ عاطفی و هم از نظر جسمانی توانایی کمک

<sup>۱</sup> - برای کسب اطلاعات بیشتر، به فصل حفاظت از حوزه، پروژه Sphere (۲۰۱۱) نگاه کنید.

کردن به دیگران را دارید. به گونه‌ای از خود مراقبت کنید که بتوانید بهترین مراقبت از دیگران را داشته باشید. اگر به صورت تیمی کار می‌کنید، از تندرستی سایر مددکاران همکار نیز آگاه باشید (به فصل ۴ برای مراقبت بیشتر از مراقبین مراجعه شود).



## فصل ۳- ارائه کمک‌های اولیه روان‌شناختی



### این فصل به بحث در موارد زیر می‌پردازد:

- ۳.۱ ارتباط خوب با افراد دچار بحران.
- ۳.۲ آماده شدن برای کمک و امداد رسانی.
- ۳.۳ اصول عملی ارائه کمک‌های اولیه روان‌شناختی برای نگاه کردن، گوش دادن و برقراری ارتباط.
- ۳.۴ خاتمه امداد رسانی.
- ۳.۵ افرادی که احتمالاً نیازمند توجه ویژه‌ای در وضعیت بحرانی هستند.



### ۳.۱ ارتباط خوب

روش برقراری ارتباط با افراد دچار بحران، بسیار اهمیت دارد. افرادی که درون بحرانی قرار گرفته‌اند ممکن است بسیار ناراحت، مضطرب یا گیج باشند. برخی افراد ممکن است خود را برای پیشامدهایی که در طی بحران اتفاق افتاده است، سرزنش کنند. آرام و خونسرد بودن و نشان دادن درک و فهم شرایط، به افراد

بحران زده کمک می‌کند تا احساس آرامش، امنیت، درک و احترام بیشتری کنند و به طور مناسبی مراقبت شوند.

فردی که در پیشامد ناراحت‌کننده‌ای بوده ممکن است بخواهد سرگذشتش را برایتان بازگو کند. گوش دادن به سرگذشت فرد حمایت بزرگی محسوب می‌شود. با این وجود، وادار نکردن افراد به بیان و تعریف آنچه بر آنها گذشته است بسیار اهمیت دارد. برخی افراد ممکن است تمایلی به بازگو کردن شرایطشان یا آنچه برایشان اتفاق افتاده است نداشته باشند. بنابراین، در کنار آنها آرام و ساکت بایستید که ارائه حمایت عملی مانند دادن یک وعده غذا یا یک لیوان آب برای آنها بسیار ارزشمند است تا بدانند که در کنارشان هستید، تا در صورت تمایل صحبت کنند. با آنها زیاد صحبت نکنید: فرصت سکوت به آنها بدهید. سکوت برای مدتی فضایی را برای شخص فراهم می‌سازد و آنها را تشویق می‌کند تا در صورت تمایل در سخن گفتن با شما مشارکت کنند.

برای برقراری ارتباط خوب هم از واژه‌ها هم از زبان بدن مانند حالات چهره، تماس چشمی، ایما و اشاره و طرز نشستن یا ایستادن در ارتباط با دیگران آگاه باشید. هر فرهنگی روش‌های رفتاری خاص خود را دارد که باید درخور توجه و مورد احترام باشد. صحبت کردن و رفتار شما به گونه‌ای باشد که فرهنگ، سن، جنس، آداب و رسوم و مذهب فرد رعایت شود.

پیشنهادها و رهنمودهایی برای آنچه باید گفت و انجام داد و آنچه نباید گفت و انجام نداد، در زیر آورده شده است.

چیزهایی که باید بگویید و انجام دهید:

نبایدها ✕	بایدها ✓
➤ افراد را برای بازگو کردن سرگذشت‌شان مجبور نکنید.	➤ سعی کنید محیط آرامی برای صحبت کردن پیدا کنید و حواس‌پرتی‌تان را به حداقل رسانید.
➤ صحبت کسی را قطع نکنید یا باعث تعجیل آن نشوید (برای مثال، به ساعت‌تان نگاه نکنید یا تند تند صحبت نکنید).	➤ به حریم خصوصی افراد احترام بگذارید و سرگذشت فرد را محرمانه نگه دارید.
➤ اگر مطمئن نیستید که انجام این کار مناسب است، فرد را لمس نکنید.	➤ نزدیک فرد اما با فاصله‌ای متناسب با جنس، سن و فرهنگ او بمانید.
➤ درباره آنچه انجام داده‌اند یا نداده‌اند یا چگونگی احساسات آن‌ها قضاوت نکنید. نگوید «نباید چنین احساسی را داشته باشید» یا «باید احساس کنید آدم خوش‌شانسی هستید که جان سالم به در برده‌اید».	➤ شرایط را طوری فراهم کنید تا آن‌ها بدانند به آنها گوش می‌دهید، مثلاً سرتان را تکان دهید یا بگویید: خوب، ....
➤ چیزهایی را که نمی‌دانید اظهارنظر نکنید.	➤ صبور و آرام باشید.
➤ اصطلاحات بسیار فنی استفاده نکنید.	➤ اگر اطلاعات واقعی دارید، آن را ارائه دهید. نسبت به آنچه می‌دانید و نمی‌دانید صادق باشید. «نمی‌دانم اما سعی می‌کنم اطلاعاتی در این باره
➤ سرگذشت بقیه افراد را برای‌شان بازگو نکنید.	
➤ درباره مشکلات خود با آن‌ها صحبت	

نکنید.	برای تان پیدا کنم».
➤ وعده و وعید کاذب ندهید.	➤ اطلاعات را به شیوه‌ای ارائه
➤ طوری فکر و عمل نکنید که باید	دهید که فرد آن را درک کند
تمام مشکلات را برای آن‌ها حل	و ساده باشد.
کنید.	➤ اذعان کنید که احساس آن‌ها
➤ نقاط قوت و احساس اشخاص را در	را در برابر هرگونه ضرر و زیان
توانایی مراقبت از خودشان را دست	و پیشامد مهمی که درباره آن
کم نگیرید.	به شما می‌گویند مانند از دست
➤ با جملات منفی با افراد سخن نگویند	دادن خانه یا مرگ دوست را
(برای مثال به آنها «خنک» یا «دیوانه»	درک می‌کنید. «بسیار متأسفم.
نگویند).	می‌توانم تصور کنم که چه قدر
	برایتان ناگوار است».
	➤ نقاط قوت شخص و چگونگی
	کمک آن‌ها به خودشان را بیان
	کنید.
	➤ فرصت سکوت را فراهم کنید.

هنگام نگاه کردن، گوش دادن و برقراری ارتباط، رابطه خوب را به خاطر بسپارید- اصول عملی کمک‌های اولیه روان‌شناختی در صفحات بعد ارائه می‌شود.

## ۳.۲ آماده شدن - کسب اطلاع درباره وضعیت

### آماده شدن

- آگاهی یافتن از پیشامد بحران
- آگاهی یافتن از حمایت‌ها و خدمات موجود
- آگاهی یافتن از نگرانی‌های ایمنی و امنیتی



وضعیت بحرانی می‌تواند آشفته و دارای هرج و مرج باشد و معمولاً نیازمند اقدامات فوری است. با این حال سعی کنید قبل از ورود به محل بحران اطلاعات دقیقی درباره وضعیت به دست آورید.

سوالات زیر را در نظر بگیرید:

قبل از ورود به محل بحران، در موارد زیر آگاهی پیدا کنید:

### سوالات مهم

<p>➤ چه اتفاقی افتاده است؟</p> <p>➤ این اتفاق در کجا و کی رخ داده است؟</p> <p>➤ چه تعداد از مردم احتمالاً تحت‌تاثیر قرار گرفته‌اند و چه کسانی هستند؟</p>	<p><b>پیشامد بحران</b></p>
<p>➤ چه کسی نیازهای اولیه مانند مراقبت‌های اورژانسی پزشکی، غذا، آب و سرپناه را تامین می‌کند یا در جستجوی اعضای خانواده است.</p> <p>➤ در کجا و چگونه افراد می‌توانند به این خدمات دسترسی یابند؟</p> <p>➤ چه افراد دیگری کمک می‌کنند؟ آیا اعضای جامعه در پاسخ‌دهی مشارکت دارند؟</p>	<p><b>خدمات و حمایت‌های موجود</b></p>
<p>➤ آیا پیشامد بحران مانند پس‌لرزه‌های زلزله یا چالش‌های مستمر ادامه دارد؟</p> <p>➤ چه خطرات احتمالی در محیط از جمله؛ طغیان، مین‌های زیرزمینی یا زیرساخت‌های آسیب‌دیده وجود دارد؟</p> <p>➤ آیا مناطقی وجود دارد که به دلیل ایمن نبودن (به عنوان مثال صدمات فیزیکی آشکار) یا به دلیل نداشتن اجازه، از ورودتان جلوگیری شود.</p>	<p><b>نگرانی‌های امنیتی و ایمنی</b></p>

این سوالات آماده‌سازی مهم، می‌تواند برای درک وضعیتی که شما در آن وارد شده‌اید یا ارائه موثرتر کمک‌های اولیه روان‌شناختی یا آگاهی بیشتری از امنیت‌تان به شما کمک کند.



### ۳.۳ اصول عملی کمک‌های اولیه روان‌شناختی

نگاه کردن، گوش دادن و برقراری ارتباط.

سه اصل عملی مقدماتی کمک‌های اولیه روان‌شناختی؛ نگاه کردن، گوش دادن و برقراری ارتباط هستند. این راهنمای اصول عملی به شما کمک خواهد کرد تا به طور امنی وضعیت بحران را مشاهده و وارد آن شوید، به مردم بحران‌زده نزدیک شوید و نیازهایشان را درک و با اطلاعات و حمایت‌های عملی با آن‌ها ارتباط برقرار نمایید (به جدول زیر مراجعه شود):

	<p>➤ ایمنی را کنترل و بررسی کنید.</p> <p>➤ افراد دارای نیازهای اساسی، فوری و آشکار را بررسی کنید.</p> <p>➤ افراد دارای واکنش‌های پریشانی جدی را بررسی کنید.</p>	دیدن
	<p>➤ به افرادی برسید که ممکن است نیاز به حمایت داشته باشند.</p> <p>➤ از نیازها و نگرانی‌های افراد سوال کنید.</p> <p>➤ به افراد گوش دهید و به آنها کمک کنید تا احساس آرامش به آنها دست دهد.</p>	گوش دادن
	<p>➤ به افراد دارای نیازهای اساسی و دسترسی به خدمات کمک کنید.</p> <p>➤ به افراد برای مقابله با مشکلات کمک کنید.</p> <p>➤ اطلاعات در اختیارشان بگذارید.</p> <p>➤ بین افراد با عزیزانشان و حمایت‌های اجتماعی ارتباط برقرار کنید.</p>	برقراری ارتباط



ایمنی را کنترل و بررسی کنید.

افراد دارای نیازهای اساسی، فوری و آشکار را

بررسی کنید.

افراد دارای واکنش‌های پریشانی جدی را بررسی

کنید.

**نگاه**

**کردن**

وضعیت‌های بحرانی می‌توانند به سرعت تغییر کنند. آنچه را در موقعیت می‌بینید ممکن است با آنچه قبل از ورود به وضعیت بحران آموخته‌اید، متفاوت باشد. بنابراین، اختصاص زمان – حتی چند لحظه – مهم است تا قبل از ارائه کمک به اطرافتان «نظاره کنید». اگر ناگهان خودتان را در وضعیت بحرانی بدون داشتن وقت برای آماده شدن یافتید، این تصور شما ممکن است فقط یک برداشت سریع باشد. این لحظات فرصتی برای آرام شدن، امنیت و تفکر قبل از هر اقدامی است. به جدول زیر برای در نظر گرفتن سوال‌ها و پیام‌های مهم همان‌طور که به اطرافتان نگاه می‌کنید، است.

نگاه کردن	سوالات	پیام‌های مهم
<b>امنیت</b>	چه خطراتی را مانند چالش‌های فعال، جاده‌های آسیب دیده، ساختمان‌های ناپایدار، آتش‌سوزی یا سیل می‌توانید در این محیط ببینید؟ آیا می‌توانید بدون احتمال آسیب رسیدن به خودتان یا دیگران در این جا بمانید؟	اگر درباره امنیت محل بحران مطمئن نیستید، به آنجا نروید. سعی کنید برای افراد نیازمند کمک بگیرید. در صورت امکان با افراد پریشان از فاصله مطمئن ارتباط برقرار کنید.
<b>افراد دارای نیازهای اولیه فوری</b>	آیا کسی دارای مصدومیت شدید و نیازمند به کمک‌های اورژانسی پزشکی به نظر می‌رسد؟ آیا کسی نیازمند عملیات نجات مانند افراد به دام افتاده یا در معرض خطر فوری می‌بینید؟ آیا کسی نیاز اولیه فوری مانند محافظت از آب و هوا، لباس‌های پاره شده دارد؟ کدام یک از افراد از لحاظ دسترسی به خدمات اولیه و توجه ویژه برای محافظت از تبعیض و خشونت نیازمند کمک هستند؟ آیا کس دیگری در اطراف من برای کمک کردن هست؟	از نقش خود آگاه باشید و سعی کنید به افرادی که نیازمند کمک‌های ویژه یا نیازهای اولیه فوری هستند کمک کنید. افراد دارای مصدومیت شدید را به پرسنل پزشکی یا دیگران که در کمک‌های اولیه پزشکی آموزش دیده‌اند، ارجاع دهید.
<b>افراد دارای واکنش‌های جدی پریشانی</b>	آیا افرادی هستند که به شدت ناراحت باشند، به تنهایی قادر به حرکت نباشند، یا نتوانند به دیگران پاسخ دهند یا در شوک باشند؟ مضطرب‌ترین افراد چه کسانی و کجا هستند؟	بررسی کنید که چه کسانی از کمک‌های اولیه روان‌شناختی بهره‌مند می‌شوند و شما چگونه می‌توانید بهترین کمک را به آنها داشته باشید.

واکنش افراد به بحران ممکن است با شیوه‌های مختلفی باشد. برخی از نمونه‌های واکنش به بحران در زیر فهرست شده است:



➤ نشانه‌های جسمانی (برای مثال، لرزش، سردرد، احساس شدید خستگی، از دست دادن اشتها، رنج و درد).



➤ گریستن، غم، حالت افسردگی، غم و اندوه.

➤ اضطراب، ترس.

➤ در حالت «احتیاط» یا «بی‌قراری» بودن.

➤ نگرانی از اینکه پیشامد بدی در حال وقوع است.



➤ بی‌خوابی، کابوس.

➤ زودرنجی، خشم.

➤ احساس گناه و شرم کردن (برای مثال، از اینکه زنده



مانده است، یا برای اینکه برای حفظ دیگران کمک نکرده است).

➤ مغشوش، احساس بی‌انگیزه بودن یا غیرواقعی بودن یا



خیره ماندن.

➤ کناره‌گیری یا خیلی خموده به نظر رسیدن (بدون

حرکت).

➤ پاسخ دیگران را ندادن، به هیچ وجه حرف نزدن.



➤ گم‌گشتگی و حیرانی (برای مثال، ندانستن نام خود،

از کجا هستند، یا چه اتفاقی افتاده است).

➤ ناتوان بودن در مراقبت از خود یا فرزندان‌شان (برای مثال، نخوردن و نیاشامیدن، ناتوانی در تصمیم‌گیری‌های کوچک).

برخی از افراد ممکن است پریشانی و اضطراب کمتری داشته باشند یا اصلاً پریشان نباشند.

اکثر افراد به مرور زمان به خوبی بهبود می‌یابند، مخصوصاً اگر بتوانند نیازهای اولیه خود را مرتفع سازند و با کمک گرفتن از کسانی که در اطراف‌شان هستند یا/ و کمک‌های اولیه روان‌شناختی حمایت شوند. با این حال، افراد دارای واکنش‌های شدید یا طولانی مدت، ممکن است به حمایت‌های بیشتری علاوه بر کمک‌های اولیه روان‌شناختی نیاز داشته باشند، مخصوصاً اگر قادر به کار کردن در زندگی روزانه خود نباشند یا برای خود یا دیگران خطری محسوب شوند. اطمینان حاصل کنید از اینکه افراد به شدت مضطرب، تنها رها نمی‌شوند. سعی کنید آنها را تا زمانی که واکنش برطرف می‌شود یا تا زمانی که بتوانید از پرسنل بهداشتی، رهبران محلی یا سایر اعضای جامعه کمک بگیرید، در جایی امن نگه دارید.

همچنین، در میان جمعیت تحت تاثیر، افرادی را که احتمالاً نیاز به توجه ویژه‌ای برای مراقبت و ایمنی‌شان دارند، جستجو کنید.

**افرادی که احتمالاً نیاز به توجه ویژه‌ای در بحران دارند (به بخش ۵-۳ مراجعه شود):**

➤ کودکان از جمله نوجوانان- به ویژه آنهایی که از مراقبان [سرپرست و

والدین] خودشان جدا هستند، ممکن است در برابر سواستفاده و بهره‌برداری نیاز به حمایت داشته باشند. همچنین احتمالاً نیازمند مراقبت از سوی اطرافیان‌شان و کمک به برآورده شدن نیازهای اولیه خود هستند.

- افراد دارای محدودیت سلامتی یا معلولیت‌های جسمی و ذهنی ممکن است نیاز به کمک ویژه‌ای برای پیدا کردن مکانی امن، مصونیت از سواستفاده و دسترسی به مراقبت‌های پزشکی و سایر خدمات داشته باشند. این افراد شامل سالمندان ضعیف، زنان باردار، افراد مبتلا به اختلالات شدید روانی، یا افرادی با مشکلات روانی یا شنوایی باشند.
- افراد در معرض خطر تبعیض یا خشونت، نظیر زنان یا افرادی از گروه‌های نژادی خاص، ممکن است نیازمند حمایت ویژه برای امنیت در شرایط بحرانی و حمایت برای دسترسی به کمک‌های موجود باشند.





به افرادی که نیازمند کمک هستند، رسیدگی کنید.

درباره نیازها و نگرانی‌های افراد پرسید.  
به افراد گوش دهید و به آنها کمک کنید تا احساس آرامش کنند.

## گوش دادن

درک وضعیت و نیازهای افرادی که به آن‌ها کمک می‌کنید، مستلزم گوش دادن به آنها است تا احساس آرامش کنند و قادر باشید تا کمک مناسب ارائه کنید. چگونگی گوش دادن با اعضایتان را بیاموزید:

➤ چشم‌ها <<< کاملاً توجه‌تان را معطوف شخص کنید.

➤ گوش‌ها <<< واقعاً به نگرانی‌هایشان گوش دهید.

➤ قلب <<< با مراقبت و دلسوزی و نشان دادن احترام.

(۱) به افرادی که ممکن است نیازمند حمایت باشند رسیدگی کنید:

➤ به مردم محترمانه و مطابق فرهنگ‌شان

رسیدگی کنید.

➤ خودتان را با نام و سازمان‌تان معرفی

کنید.

➤ اگر می‌خواهید کمکی را ارائه کنید،

پرسید.



- در صورت امکان جایی امن و ساکت را برای صحبت کردن، پیدا کنید.
- به شخص کمک کنید تا احساس راحتی کند. مثلاً اگر می‌توانید یک لیوان آب به او دهید.
- سعی کنید فرد را امن نگه دارید.
- فرد را از خطر فوری دور کنید، اگر این کار امن است آن را انجام دهید.
- سعی کنید برای حفظ حریم خصوصی و حیثیت فرد او را از مواجهه با رسانه‌ها مصون بدارید.
- اگر فرد خیلی مضطرب است به آن‌ها اطمینان دهید که تنها نیستند.

## ۲) درباره نیازها و نگرانی‌های مردم پرسید:

- هرچند ممکن است برخی از نیازها مانند پتو یا پوشش برای کسی که لباس‌هایش پاره شده است آشکار باشد، ولی همواره درباره نیازها و نگرانی‌هایشان سوال کنید.
- در این لحظه مهم‌ترین چیزها برای آن‌ها را متوجه شوید و به آن‌ها با توجه به اولویت‌های‌شان کمک کنید.



۳) به مردم گوش دهید و کمک کنید تا احساس آرامش کنند.

➤ نزدیک فرد بمانید.

➤ فرد را برای صحبت کردن تحت فشار نگذارید.

➤ در صورتی که بخواهند درباره آنچه اتفاق افتاده است صحبت کنند،

گوش دهید.

➤ اگر بسیار مضطرب‌اند به آن‌ها کمک کنید تا احساس آرامش کنند و

اطمینان دهید که تنها نیستند.



### به افراد کمک کنید تا احساس آرامش کنند

برخی افراد که وضعیتی بحرانی را تجربه کرده‌اند، ممکن است بسیار

مضطرب و ناراحت باشند. آن‌ها ممکن است احساس گیجی کنند یا در

چیزی غرق شده باشند یا ممکن است برخی واکنش‌های فیزیکی از جمله

رعشه یا لرز، اشکال در تنفس یا احساس تپش قلب داشته باشند. در زیر

چند روش برای کمک به افراد مضطرب ارائه شده است تا از نظر جسمی

و ذهنی احساس آرامش کنند:


➤ تن صدای خود را آرام و نرم نگه دارید.

➤ اگر از نظر فرهنگی مناسب است، هنگامی که با آن‌ها صحبت می‌کنید

تماس چشمی خودتان با فرد را حفظ کنید.

- به شخص یادآوری کنید که شما برای کمک به آنها به آنجا آمده‌اید. همچنین یادآور شوید که آنها در امنیت هستند، البته اگر واقعیت دارد.
- اگر کسی احساس غیرواقعی بودن و قطع ارتباط با محیط اطراف خود را دارد، به آنها کمک کنید تا با محیط اطراف خود و خودشان ارتباط برقرار کنند. شما می‌توانید این کار را به صورت‌های زیر از آنها بخواهید:
  - پای آنها را بر روی زمین قرار دهید و حس کنید.
  - انگشت‌ها و دست‌های خود را روی پای آنها بزنید.
  - به برخی چیزهای غیرمضطرب در اطرافشان مانند چیزهایی که آنها می‌بینند، می‌شنوند یا احساس می‌کنند، توجه داشته باشید. به آنها گفته‌اید که چه چیزی را آنها می‌بینند و می‌شنوند.
  - فرد را به تنفس عمیق و آرام تشویق کنید.



	<p>به افراد کمک کنید تا به نیازهای اولیه‌شان و خدمات دسترسی پیدا کنند.</p> <p>به افراد در مقابله با مشکلات کمک کنید.</p> <p>اطلاعات بدهید.</p> <p>افراد را با عزیزان‌شان و حمایت‌های اجتماعی مرتبط کنید.</p>	<p><b>برقراری ارتباط</b></p>
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

هرچند وضعیت بحرانی منحصر به فرد است، ولی اغلب افراد تحت تاثیر آنچه در زیر فهرست شده است، می‌باشند.

### نیازهای متداول و رایج

- نیازهای اولیه مانند سرپناه، غذا و آب و بهسازی محیط.
- خدمات بهداشتی برای آسیب‌دیدگان یا کمک به شرایط پزشکی مزمن (طولانی مدت).
- اطلاعات درست و قابل فهم درباره رویداد، عزیزان و خدمات موجود.
- قادر به برقراری ارتباط با عزیزان، دوستان و سایر حمایت‌های اجتماعی.
- دسترسی به حمایت‌های خاص مرتبط با فرهنگ و دین فرد.
- در تصمیم‌گیری‌های مهم دخیل شوید و مورد مشورت قرار گیرید.

ممکن است افراد بعد از پیشامدی احساس آسیب‌پذیری، جدا شده یا ضعف و ناتوانی کنند. در بعضی وضعیت‌ها زندگی روزمره شان مختل می‌شود. آنها ممکن است توان دسترسی به حمایت‌های معمولی را نداشته باشند یا ممکن است خودشان را به طور ناگهانی در زندگی با شرایط استرس‌زا بیابند. برقراری ارتباط افراد با حمایت‌های عملی بخش اصلی کمک‌های اولیه روان‌شناختی است. به خاطر داشته باشید که معمولاً کمک‌های اولیه روان‌شناختی، کار مداخله‌ای یک مرتبه‌ای است و ممکن است فقط برای کمک‌رسانی، مدت کوتاهی در آن‌جا باشید. افراد تحت تاثیر باید برای بهبودشان از مهارت‌های خویش در مقابله با استرس استفاده کنند. به افراد کمک کنید تا کنترل مجددی از وضعیت خودشان به دست آورند و به خودشان کمک کنند.

#### **۱) به افراد کمک کنید تا به نیازهای اولیه‌شان و خدمات دسترسی پیدا کنند:**

در هنگام کمک کردن به افراد برای رسیدن به نیازهای اساسی‌شان موارد زیر را در نظر بگیرید:

- بلافاصله بعد از بحران سعی کنید نیازهای اولیه فرد در بحران از جمله آب، غذا، سرپناه و بهسازی محیط مرتفع شود.
- پیاموزید که افراد چه نیازهای خاصی – مانند مراقبت‌های بهداشتی، پوشاک یا وسایلی برای تغذیه کودکان خردسال (فنجان و شیشه) دارند و سعی کنید آن‌ها را با کمک‌های در دسترس مرتبط سازید.
- مطمئن شوید که افراد آسیب‌پذیر یا به حاشیه رانده شده از نظر دور نمانند (به بخش ۵-۳ مراجعه کنید).

➤ اگر به مردم برای انجام کاری قول می‌دهید آن را پیگیری نمایید.



## ۲) برای مقابله با مشکلات به افراد کمک کنید

افراد در بحران ممکن است احساس کنند که در نگرانی و ترس غوطه‌ورند. به آنها کمک کنید تا بتوانند ضروری‌ترین نیازهایشان را تشخیص داده و آنها را اولویت‌بندی کنند.

برای مثال می‌توانید از آنها بخواهید تا درباره آنچه اکنون نیاز دارند و آنچه را می‌توانند برایش صبر کنند، فکر کنند. برای کنار آمدن با وضعیت، توانایی مدیریت چند موضوع که به شخص احساس بیشتری درباره کنترل موقعیت و تقویت توانایی‌هایش می‌دهد، ضروری است. به خاطر داشته باشید:

- به افراد کمک کنید تا حامی‌های زندگی‌شان را نظیر دوستان یا خانواده که می‌توانند آنها را در وضعیت فعلی کمک کنند، شناسایی کنند.
- پیشنهادهای عملی برای رفع نیازهای افراد (برای مثال توضیح درباره اینکه فرد چگونه می‌تواند برای دریافت کمک‌های غذایی یا مادی ثبت‌نام کند) ارائه کنید.
- از فرد بخواهید که چگونه آنها با وضعیت‌های دشوار در گذشته برخورد کرده و توانایی‌های خود را در مقابله با مشکلات در وضعیت فعلی اظهار کنند.

- از افراد درباره آنچه به آنها کمک می‌کند تا احساس بهتری داشته باشند بپرسید. آنها را به استفاده از استراتژی‌های مقابله مثبت و پرهیز از استراتژی‌های مقابله منفی تشویق کنید (به جدول زیر مراجعه شود).

### نحوه برخورد

هر کسی روش‌های طبیعی مقابله و برخورد را دارد. افراد را به استفاده از استراتژی‌های مقابله مثبت و اجتناب از استراتژی‌های مقابله منفی تشویق کنید. این کار به آنها کمک خواهد کرد که احساس قوی‌تر شدن و احساس بدست آوردن دوباره کنترل را بنمایند. شما باید پیشنهادات زیر را با فرهنگ شخص و آنچه در این وضعیت بحرانی خاص امکان‌پذیر است، مطابقت نمایید.

<p>➤ به اندازه کافی استراحت کنید.</p> <p>➤ تا حد امکان به طور منظم بخورید و آب بیاشامید.</p> <p>➤ با اقوام و دوستان‌تان صحبت کنید و وقت بگذرانید.</p> <p>➤ با افراد مورد اعتماد درباره مشکلاتتان بحث کنید.</p> <p>➤ فعالیت‌هایی که باعث آرامشتان می‌شود انجام دهید (پیاده‌روی، آواز، عبادت، بازی با کودکان)</p> <p>➤ فعالیت‌های فیزیکی انجام دهید.</p> <p>➤ راه‌های امنی برای کمک به دیگران در بحران بیابید و در فعالیت‌های اجتماعی شرکت کنید.</p>	<p><b>تشویق به استراتژی‌های مقابله مثبت</b></p>
<p>➤ سیگار و دارو مصرف نکنید (پرهیز کنید) و الکل ننوشید.</p> <p>➤ تمام روز نخوابید.</p> <p>➤ تمام وقت بدون استراحت یا آرامش کار نکنید.</p>	<p><b>دلسردی از استراتژی‌های مقابله منفی</b></p>

- بهداشت اولیه شخصی‌تان را نادیده نگیرید.
- خودتان را از دوستان و عزیزانتان جدا نکنید.
- خشونت‌آمیز نباشید.



### ۳) اطلاعات بدهید

افراد تحت تاثیر پیشامد بحرانی به اطلاعات دقیقی نیاز خواهند داشت از جمله:

- این پیشامد
- بستگان یا سایر افرادی که متاثر شده‌اند
- امنیت‌شان
- حقوق‌شان

➤ چگونگی دسترسی به خدمات و چیزهایی که نیاز دارند.



بدست آوردن اطلاعات دقیق بعد از پیشامد بحرانی ممکن است دشوار باشد. در این وضعیت ممکن است اطلاعات درباره پیشامد بحرانی شناخته شده و اقدامات امدادی انجام شده، تغییر کند. ممکن است شایعه زیاد باشد. شما ممکن است همه پاسخ‌ها را در هر لحظه ندانید اما در حد امکان:

➤ بدانید که از کجا می‌توان اطلاعات صحیحی بدست آورد و کی و از کجا آن را به هنگام کرد.

➤ سعی کنید حتی‌الامکان قبل از رسیدگی به افراد، اطلاعات بیشتری برای ارائه حمایت بدست آورید.

➤ سعی کنید در مورد منطقه بحران زده، مسایل مربوط به امنیت، خدمات موجود و حدود تقریبی و وضعیت افراد گم شده یا مصدوم به هنگام باشید.

➤ مطمئن شوید که درباره آنچه رخ داده و هر گونه طرحی به مردم توضیح داده شده باشد.

- مطمئن شوید که افراد از خدمات (خدمات سلامت، شناسایی خانواده، پناهگاه، توزیع غذا) موجود و نحوه دسترسی به آنها اطلاع دارند.
- اطلاعاتی از جزئیات خدمات برای افراد فراهم کنید یا آنها را مستقیماً به آنها ارجاع دهید.
- مطمئن شوید که افراد آسیب‌پذیر از خدمات موجود اطلاع دارند (به قسمت ۵-۳ مراجعه شود).

درباره اطلاع دادن به افراد تحت تاثیر:

- درباره اطلاعاتی که فراهم کرده‌اید و میزان قابلیت اعتماد آنها توضیح دهید.
- فقط آنچه می‌دانید را بگویید، اطلاعاتی را جعل نکنید یا تضمین کاذب ندهید.
- پیام‌ها را ساده و دقیق نگه دارید و تکرار کنید تا مطمئن شوید که افراد اطلاعات را شنیده و فهمیده‌اند.
- ممکن است دادن اطلاعات به گروه‌هایی از افراد تحت تاثیر مفید باشد، بنابراین همه باید پیام یکسانی را بشنوند.
- اگر قرار است افراد را درباره پیشرفت‌های جدید به روز کنید، امکان آگاه شدن از زمان و مکان آن را فراهم سازید.

هنگام دادن اطلاعات، آگاه باشید که ممکن است امدادگر هدف افراد خشمگین و مایوسی قرار گیرد که احساس می‌کنند انتظاراتشان از کمک‌ها به وسیله شما یا دیگران مرتفع نشده است. در این شرایط، سعی کنید آرام و موافق آنها بمانید.

#### ۴) با عزیزان و حمایت‌های اجتماعی در ارتباط باشید

مشاهده شده است که بعد از یک پیشامد بحرانی، افرادی که از حمایت‌های خوب اجتماعی برخوردارند احساس بهتری از کسانی که حمایت‌های خوبی نداشته‌اند، دارند. به همین دلیل برقراری ارتباط افراد با عزیزانشان و حمایت‌های اجتماعی بخش مهمی از کمک‌های اولیه روان‌شناختی است.

➤ کمک کنید تا خانواده‌ها در کنار هم و کودکان در کنار والدین و عزیزانشان بمانند.

➤ کمک کنید تا افراد با دوستان و اطرافیان‌شان ارتباط برقرار کنند و بتوانند حمایت‌شان کنند. برای مثال راه تماس تلفنی آنها با عزیزانشان را فراهم سازید.

➤ اگر فردی به شما اطلاع می‌دهد که دعا، فرایض مذهبی یا حمایت از رهبران مذهبی برای آنها شاید مفید باشد، سعی کنید آنها را با اجتماع معنوی‌شان مرتبط کنید. کادر زیر پیشنهاداتی درباره وضعیت‌های بحرانی و معنویت در اختیار می‌گذارد.

➤ کمک کنید تا افراد را برای کمک به همدیگر گرد هم آورید. برای مثال از افراد بخواهید تا در مراقبت از سالخوردگان کمک کنند یا ارتباط افراد بدون خانواده را با سایر اعضای جامعه برقرار نمایند.



### بحران و معنویت

در وضعیت بحرانی باورهای معنوی و مذهبی فرد ممکن است در کمک به رنج و درد بسیار مهم و با معنا باشد و به آنها احساس امید دهد. قادر بودن به عبادت و مراسم معنوی می‌تواند بسیار تسلی بخش باشد. به هر حال در تجربه بحران-مخصوصاً در صورت خسارات وحشتناک - ممکن است که باورهای افراد را زیر سوال ببرد. اعتقادات مردم با این تجربه ممکن است به چالش کشیده شود، قوی‌تر شود یا تغییر کند. در اینجا چند پیشنهاد درباره وضعیت معنوی در تامین مراقبت و راحتی بعد از یک اتفاق ناگوار آورده شده است:

- درباره پس زمینه مذهبی افراد آگاه باشید و به آن احترام بگذارید.
- از افراد درباره اینکه به طور کلی چه چیزهایی به آنها کمک می‌کند تا احساس بهتری داشته باشند، پرسید. آنها را تشویق کنید تا کارهایی نظیر عبادت روزانه را انجام دهند که اگر به آن توجه کنند در مقابله با مشکلات

به آنها کمک می‌کند.

➤ با احترام و بدون پیش‌داوری به باورهای دینی یا سوالاتی که افراد ممکن است داشته باشند، گوش دهید.

➤ باورتان یا تفسیر دینی یا معنوی‌تان از بحران را به افراد تحمیل نکنید.

➤ با باورها و تفسیرهای مذهبی درباره بحران حتی اگر فرد از شما چنین چیزی را بخواهد، نه موافقت و نه مخالفت کنید.

### ۳.۴ پایان دادن به امدادرسانی



بعداً چه اتفاقی می‌افتد؟ زمان و چگونگی توقف ارائه کمک‌ها به زمینه بحران، نقش و موقعیت شما و نیازهای افرادی که به آنها کمک می‌کنید، بستگی دارد. بهترین قضاوت‌تان از موقعیت، نیازهای افراد و نیازهای خودتان را بکار برید. اگر

امکان دارد، برای فرد توضیح دهید که قصد ترک آنجا را دارید و اگر کس دیگری بعداً به آنها کمک خواهد کرد سعی کنید درباره افراد به او توضیح دهید. اگر ارتباط فرد با سایر خدمات را برقرار کرده‌اید، به آنها اطلاع دهید که چه انتظاری دارید و مطمئن شوید که جزییات را برای پیگیری در اختیار دارند. مهم نیست که شما با فرد چه تجربه‌ای دارید، پس می‌توانید به بهترین روش و بهترین آرزوها با او خداحافظی کنید.

### ۳.۵ افرادی که احتمالاً نیازمند توجه ویژه‌ای هستند.



افرادی که ممکن است آسیب‌پذیر باشند و نیازمند کمک خاصی در شرایط بحرانی هستند:

۱. کودکان، از جمله نوجوانان
  ۲. افراد با شرایط سلامتی خاص یا ناتوانی
  ۳. افراد در معرض خطر تبعیض یا خشونت
- به خاطر داشته باشید که همه افراد از جمله کسانی که آسیب‌پذیرند منابعی برای مقابله دارند. به افراد آسیب‌پذیر برای استفاده از منابع مقابله با استرس خود و استراتژی‌شان کمک کنید.

#### ۱. کودکان از جمله نوجوانان

بسیاری از کودکان- از جمله نوجوانان - به ویژه در شرایط بحرانی آسیب‌پذیرند. پیشامدهای بحرانی معمولاً جهان‌آشنای آنها از جمله مردم، مکان‌ها و امور عادی که باعث امنیت افراد می‌شود را مختل می‌کند. کودکانی که از بحرانی متأثر شده‌اند، ممکن است در معرض خطر خشونت جنسی، سوءاستفاده و استثمار، که

در هرج و مرج شرایط بحرانی بزرگ رایج است، قرار گیرند. کودکان خردسال اغلب آسیب‌پذیرند زیرا نمی‌توانند نیازهای اولیه‌شان را برطرف کنند یا از خود مراقبت کنند و مراقبان آنها ممکن است هول و وحشت‌زده شوند. کودکان بزرگتر ممکن است قاچاق، بهره‌برداری جنسی یا استخدام نیروهای مسلح شوند. دختران و پسران اغلب با خطرات متفاوت مواجهند. معمولاً دختران با بیشترین خطرات خشونت جنسی و استثمار مواجه‌اند و کسانی که مورد آزار قرار گرفته شده‌اند ممکن است مایه لکه دار شدن و از خانواده جدا شوند.

چگونگی واکنش بچه‌ها به دشواری‌های بحران (برای مثال، مشاهده تخریب‌ها، آسیب یا مرگ، مواجه شدن با محیط و شرایط یا فقدان آب و غذا) بستگی به سن و مرحله گسترش آنها دارد. همچنین به روش‌های ارائه‌دهندگان مراقبت و تعامل با سایر بزرگترها دارد. برای مثال ممکن است کودکان خردسال نتوانند آنچه در اطرافشان رخ می‌دهد را کاملاً درک کنند و آنها مخصوصاً به حمایت ارائه‌دهندگان مراقبت از آنها نیاز دارند.

به طور کلی، زمانی که کودکان بلوغی آرام و پایدار دارند، با شیوه بهتری مقابله می‌کنند.



کودکان و افراد جوان ممکن است واکنش‌های اضطرابی مانند واکنش بزرگسالان را تجربه کنند (به قسمت ۳-۳ مراجعه شود). آنها همچنین ممکن است چند واکنش استرسی خاص از جمله موارد زیر داشته باشند.

➤ کودکان خردسال ممکن است به رفتارهای قبلی‌شان بازگردند (برای مثال شب ادراری یا مکیدن انگشت شصت)، آنها ممکن است به ارائه دهندگان مراقبت بچسبند و بازی‌شان را کاهش دهند یا بازی تکراری را که مربوط به پیشامد ناراحت‌کننده‌ای است، انجام دهند.

➤ کودکان در سن مدرسه ممکن است این باور را داشته باشند که آنها موجب وقوع پیشامدهای بدی هستند، ترس‌های جدید زیاد می‌شود، ممکن است به دلیل کمبود محبت و احساس تنهایی خودشان را با حفاظت و نجات مردم بحران‌زده سرگرم و مشغول کنند.

➤ نوجوانان ممکن است احساس «پوچی»، متفاوت بودن یا جدا بودن از دوستانشان را پیدا نموده، یا رفتارهای پرخطر و منفی را از خود بروز دهند.



خانواده و سایر ارائه‌دهندگان مراقبت از جمله منابع مهم حفاظت و حمایت عاطفی برای کودکان هستند. کسانی که از ارائه‌دهندگان مراقبت خود جدا شده‌اند، ممکن است خود را در طی یک پیشامد بحرانی در مکانی ناآشنا و در کنار افراد غریبه حس کنند. آنها ممکن است بسیار هراسان باشند و نتوانند محیط‌های خطرناک را به درستی تشخیص دهند. نخستین گام مهم پیوند دوباره کودکان از هم جدا شده- از جمله نوجوانان- به خانواده‌ها و ارائه‌دهندگان مراقبت‌شان است. سعی نکنید این کار را خودتان به تنهایی انجام دهید. اگر کار اشتباهی کنید، وضعیت کودک بدتر خواهد شد. در عوض، سعی کنید بلافاصله با سازمان معتمد حفاظت از کودکان که می‌تواند روند ثبت‌نام و مراقبت از کودکان را تضمین کند، ارتباط برقرار کنید.

هنگامی که کودکان با ارائه‌دهندگان مراقب خود هستند، از ارائه‌دهندگان مراقبت برای مراقبت از کودکان خودشان حمایت کنید. کادر زیر پیشنهاداتی را برای چگونگی حمایت از کودکان در سنین و در مراحل مختلف رشد ارائه می‌دهد:

### کارهایی که ارائه‌دهندگان مراقبت می‌توانند در مراقبت از کودکان انجام دهند



- آنها را در جایی امن و گرم نگه دارید.
- آنها را به دور از سر و صدای بلند و هرج و مرج نگه دارید.
- آنها را نوازش کنید و به آغوش کشید.
- در صورت امکان برنامه تغذیه و خواب منظمی را تنظیم کنید.

**کودکان  
خردسال**



➤ با صدای نرم و ملایمت صحبت کنید.

➤ وقت و توجه بیشتری را معطوف آنها کنید.

➤ اغلب به آنها یادآوری کنید که در جای امنی هستند.

➤ برای‌شان توضیح دهید که از پیشامدهای ناگوار رخ داده شرمنده نباشند.

➤ کودکان خردسال را از ارائه‌دهندگان مراقبت، برادر و خواهر و عزیزانشان جدا نکنید.

➤ حتی‌الامکان روال و برنامه منظمی را در نظر بگیرید.

➤ درباره آنچه رخ داده، ساده و بدون جزئیات ترسناک توضیح دهید.

➤ اگر وحشت زده‌اند و به شما چسبیده‌اند بگذارید نزدیک‌تان بمانند.

➤ با کودکانی که رفتارهای دوران نوزادی مثل مکیدن انگشت شصت یا خیس کردن رخت خواب را بروز می‌دهند صبور و باحوصله باشید.

➤ حتی‌الامکان فرصتی را برای بازی و استراحت فراهم کنید.

نوجوانان

## کودکان بزرگتر و نوجوانان

- وقت و توجه بیشتری را معطوف آنها کنید.
- به آنها کمک کنید تا روال عادی خود را حفظ کنند.
- درباره حقایق آنچه رخ داده و آنچه در جریان است به آنها توضیح دهید.
- بگذارید تا ناراحت شوند. از آنها انتظار استقامت نداشته باشید.
- به افکار و هراس‌شان بدون قضاوت گوش دهید.
- قواعد و انتظارات واضحی وضع کنید.
- از آنها درباره خطراتی که با آنها مواجهند پرسید. آنها را حمایت کنید و درباره چگونگی جلوگیری از آسیب‌پذیری‌شان بحث کنید.
- در اختیار گزاردن فرصت‌هایی همراه تشویق برایشان مفید خواهد بود.



اگر ارائه‌دهنده مراقبت مجروح شده، بسیار ناراحت است یا به هر دلیلی نمی‌تواند از فرزندان تحت سرپرستی‌اش مراقبت کند، می‌توانید برای ارائه‌دهنده مراقبت و مراقبت از کودکان کمک بخواهید. وارد نمودن یک آژانس یا فرد قابل اعتمادی برای حفاظت از کودکان در هر زمان امکان‌پذیر است. کودکان و ارائه‌دهندگان مراقبت را نزدیک هم نگه دارید و امکان جدا شدن از هم را ندهید. برای مثال اگر ارائه‌دهنده مراقبت برای مراقبت‌های پزشکی به جای دیگری منتقل شد، سعی کنید کودکان را همراه آنها نگه دارید یا جزییات جایی که ارائه‌دهنده مراقبت می‌رود را به منظور اجتماع دوباره آنها توضیح دهید.

همچنین به خاطر داشته باشید که ممکن است کودکان در اطراف یک محیط بحرانی تجمع کرده و شاهد حوادث ناگواری باشند، حتی اگر خودشان یا ارائه‌دهنده مراقبت مستقیماً تحت تأثیر پیشامد نباشند. در هرج و مرج ناشی از بحران‌ها، اغلب بزرگسالان مشغول هستند و ممکن است از نزدیک ناظر آنچه کودکان در این منطقه می‌بینند یا انجام می‌دهند و می‌شنوند نباشند. سعی کنید آنها را از صحنه‌ها و داستان‌های ناراحت‌کننده دور نگه دارید.

### آنچه باید برای کودکان گفت و انجام داد

➤ حتی‌الامکان آنها را نزدیک ارائه‌دهنده مراقبت و خانواده‌های‌شان نگه دارید. سعی کنید امکان از هم جدا شدن را به آنها ندهید.

➤ زمانی که بدون همراه هستند ارتباط آنها را با شبکه یا آژانس حفاظت از کودکان قابل اعتماد برقرار کنید. کودکان را بدون همراه و مراقب رها نکنید.

➤ اگر سازمان حفاظت از کودکان وجود ندارد، خودتان گامی برای یافتن ارائه‌دهنده مراقبت یا تماس با خانواده که بتواند از آنها مراقبت کنند، بردارید.

**نگهداری آنها  
در کنار  
عزیزانشان**

➤ آنها را از مواجهه در معرض هرگونه صحنه هولناکی مانند افراد مجروح یا تخریب وحشتناک محافظت کنید.

➤ از آنها در مقابل شنیدن داستان‌های ناراحت‌کننده درباره این پیشامد محافظت کنید.

➤ آنها را از رسانه‌ها یا افرادی که می‌خواهند با کودکان مصاحبه کنند و جزو کارهای اورژانسی نیستند حفظ کنید.

**نگهداری امن**

➤ آرام باشید، با ملایمت صحبت کنید و مهربان باشید.

➤ به نظرات کودکان درباره وضعیت‌شان گوش کنید.

➤ سعی کنید با نگاه کردن در چشمانشان با آنها صحبت

کنید و از واژه‌ها و توضیحات قابل درک آنها استفاده

**گوش دهید،  
صحبت کنید  
و بازی کنید**

کنید.

➤ خودتان را با نام معرفی کنید و به آنها اطلاع دهید که شما برای کمک آنجا هستید.

➤ نام‌شان، اهل کجا هستند و هر اطلاعاتی که برای پیدا کردن ارائه‌دهندگان مراقبت و سایر اعضای خانواده شان می‌تواند مفید باشد، کسب کنید.

➤ زمانی که آنها با ارائه‌دهندگان مراقبت خود هستند، از ارائه‌دهندگان مراقبت برای مراقبت از کودکان‌شان حمایت کنید.

➤ اگر با کودکان وقت می‌گذرانید، سعی کنید آنها را در فعالیت‌های بازی داخل کنید یا مکالمه ساده‌ای درباره علاقه‌شان با توجه به سنشان داشته باشید.

به خاطر داشته باشید که کودکان نیز منابع خاص خود را برای برخورد کردن دارند. درباره این منابع آگاهی کسب کنید و از استراتژی‌های برخورد مثبت حمایت کنید، در عین حال به آنها کمک کنید تا از استراتژی‌های برخورد منفی پرهیز کنند. کودکان بزرگتر و نوجوانان اغلب می‌توانند در شرایطی بحرانی کمک کنند. یافتن راه‌های امنی برای مشارکت‌شان در این وضعیت ممکن است به آنها کمک کند تا احساس کنترل بیشتری کنند.

## ۲. افراد با شرایط سلامتی یا فیزیکی خاص یا معلولیت ذهنی



افراد با شرایط سلامتی مزمن (بلند مدت)، معلولیت‌های جسمی یا روانی (از جمله اختلال شدید روانی) یا افراد مسن به کمک‌های ویژه‌ای نیاز دارند. این کمک‌ها ممکن است شامل رسیدن به مکانی امن، تا با پشتیبانی اولیه و مراقبت‌های بهداشتی تماس بگیرند یا از خودشان مراقبت کنند. تجربه هر پیشامد بحرانی می‌تواند انواع شرایط بهداشتی از جمله فشار خون بالا، ناراحتی‌های قلبی، آسم، اضطراب و غیره و اختلالات سلامتی و روانی را بدتر کند. زنان باردار و شیرده ممکن است استرس شدید ناشی از بحران را که ممکن است بر بارداری‌شان یا بر سلامت خود یا نوزادشان تاثیر گذارد، تجربه کنند. افرادی که نمی‌توانند خودشان به تنهایی حرکت کنند یا مشکل دیدن و شنیدن دارند، ممکن است در پیدا کردن عزیزانشان یا دسترسی به خدمات موجود مشکل داشته باشند.

در اینجا چند موردی که می‌تواند به افراد دارای شرایط سلامتی خاص یا معلولیت کمک کند آورده شده است:

- به آنها کمک کنید تا مکان امنی بیابند.
- به آنها برای رفع نیازهای اولیه‌شان مانند خوردن، نوشیدن، گرفتن آب بهداشتی، مراقبت از خود یا ساخت سرپناه با موادی که آژانس‌ها داده‌اند، کمک کنید.
- از افراد درباره هرگونه شرایط خاص سلامتی یا مصرف منظم دارو برای مشکل بهداشتی‌شان سوال کنید. سعی کنید به افراد برای دریافت داروهای‌شان یا دسترسی به خدمات پزشکی موجود، کمک کنید.
- در کنار شخص بمانید یا اگر باید آنجا را ترک کنید، مطمئن شوید که کسی برای کمک کردن به آنها وجود دارد. بررسی کنید که ارتباط فرد با آژانس حفاظت یا سایر حمایت‌های مربوطه برای کمک به آنها در درازمدت برقرار است.
- به آنها درباره چگونگی دسترسی به هرگونه خدمات موجود اطلاعات دهید.

### ۳. افراد در معرض خطر تبعیض و خشونت

افراد در معرض خطر تبعیض و خشونت ممکن است شامل زنان، برخی از گروه‌های نژادی یا مذهبی، یا افراد دارای معلولیت‌های ذهنی باشند. آنها به دلایل زیر آسیب‌پذیرند:

- فردی یا افرادی از خدمات اولیه فراهم شده از قلم بیفتند.

➤ فردی یا افرادی از تصمیم‌گیری‌ها درباره کمک‌ها، خدمات یا جایی که باید بروند از قلم بیفتند.

➤ هدف خشونت از جمله خشونت جنسی قرار می‌گیرند.

افراد در معرض خطر خشونت و تبعیض ممکن است به حمایت ویژه‌ای برای امنیت‌شان در وضعیت بحرانی نیاز داشته باشند و ممکن است نیازمند کمک‌های بیشتری برای رسیدن به نیازهای اولیه خود و دسترسی به خدمات موجود داشته باشند.

از این افراد آگاه باشید و در موارد زیر به آنها کمک کنید:

➤ به آنها کمک کنید تا مکان امنی برای اقامت پیدا کنند.

➤ به آنها کمک کنید تا با عزیزان و سایر افراد مورد اعتمادشان تماس بگیرند و

➤ به آنها اطلاعاتی درباره خدمات موجود ارائه دهید و به آنها کمک کنید تا در صورت لزوم مستقیماً با این خدمات در ارتباط باشند.



## فصل ۴- مراقبت از خود و همکارانتان



## این فصل به بحث در موارد زیر می‌پردازد:

۴.۱ آماده شدن برای کمک کردن

۴.۲ مدیریت استرس: کار سالم و عادت‌های زندگی

۴.۳ استراحت، تامل و اندیشیدن

شما یا خانواده‌تان ممکن است مستقیماً تحت‌تاثیر موقعیتی بحرانی قرار گرفته باشید. حتی اگر شما مستقیماً درگیر نشده باشید، ممکن است در ضمن کمک‌رسانی تحت‌تاثیر آنچه می‌بینید یا می‌شنوید قرار گیرید. به عنوان امدادگر، توجه زیاد نمودن به سلامت و تندرستی خویش مهم است. از خودتان مراقبت کنید تا بتوانید به بهترین نحو از دیگران مراقبت کنید.

## ۴.۱ آماده شدن برای کمک‌رسانی

در هر زمان ممکن بررسی کنید که چگونه می‌توانید به عنوان امدادگر بهترین آمادگی را در موقعیت بحرانی داشته باشید:



➤ مطالبی را درباره شرایط بحران، نقش‌ها و

مسئولیت‌های انواع مختلف امدادگران

بیاموزید.

➤ سلامت خویش و مسایل شخصی یا

خانوادگی که ممکن است سبب استرس

شدید شما در نقش امدادرسانی به دیگران

شود را بررسی کنید.

➤ درباره اینکه آمادگی لازم را برای کمک در این وضعیت بحرانی و زمان خاص را دارید، صادقانه تصمیم بگیرید.

## ۴.۲ مدیریت استرس: کار سالم و عادات‌های زندگی

منبع اصلی استرس برای امدادگران، استرس شغلی روزانه آن‌ها مخصوصاً در دوره بحران است. ساعات کاری طولانی، مسئولیت‌های طاقت‌فرسا، نداشتن شرح وظیفه روشن و مشخص، ارتباطات یا مدیریت ضعیف، اشتغال در مناطق ناامن، نمونه‌هایی از استرس مرتبط با کار است که می‌تواند روی امدادگران تاثیر گذارد.



به عنوان امدادگر ممکن است برای امنیت و مراقبت مردم احساس مسئولیت کنید. ممکن است چیزهای وحشتناکی مانند تخریب، آسیب، مرگ یا خشونت را شاهد یا حتی مستقیماً تجربه کنید. همچنین ممکن

است داستان‌هایی از درد و رنج سایر افراد را بشنوید. تمامی این تجربه‌ها می‌تواند بر شما و همکارانتان تاثیر گذارد.

چگونگی بهترین شیوه مدیریت استرس خود را به منظور حمایت کردن و حمایت شدن توسط همکاران امدادگرتان بررسی کنید. پیشنهادهای زیر ممکن است در اداره کردن و مدیریت استرس شما موثر باشد:

➤ درباره آنچه به شما کمک کرده است تا بتوانید در گذشته از عهده آنها برآیید و آنچه می‌توانید انجام دهید تا همچنان قوی بمانید، فکر کنید.

- سعی کنید زمانی را، حتی کوتاه مدت، به غذا خوردن، استراحت و آرامش اختصاص دهید.
- سعی کنید ساعات کار معقولی داشته باشید، به طوری که بیش از حد خسته نشوید. به عنوان مثال تقسیم حجم کاری میان همکاران امدادگر، کار به صورت شیفتی در طی مرحله حاد بحران و استراحت در دوره‌های منظم داشته باشید.
- افراد ممکن است بعد از هر رویداد بحرانی مشکلات زیادی داشته باشند. زمانی که نتوانید به مردم در همه مشکلاتشان کمک کنید، ممکن است احساس ناامیدی و بی‌کفایتی کنید. به خاطر داشته باشید که مسئول حل تمامی مشکلات مردم نیستید. آنچه می‌توانید به مردم کمک کنید تا به خودشان کمک کنند.
- مصرف الکل، کافئین یا نیکوتین خود را به حداقل رسانده و از مواد مخدر بدون تجویز پزشک جلوگیری کنید.
- بررسی کنید که همکاران امدادگر چگونه کارشان را انجام می‌دهند و آنها چگونه با شما تبادل نظر می‌کنند. روش‌هایی را برای حمایت از یکدیگر بیابید.
- با دوستانتان، عزیزانتان یا سایر کسانی که برای حمایت به آنها اعتماد دارید، مذاکره کنید.

### ۴.۳ استراحت، تامل و اندیشیدن

اختصاص زمانی برای استراحت و تامل، بخش مهمی از پایان دادن به نقش امدادی شما است. وضعیت بحرانی و نیازهای افراد که شما برطرف کرده‌اید ممکن است بسیار چالش برانگیز بوده و تحمل درد و رنج افراد ممکن است بسیار دشوار باشد. پس از کمک کردن در موقعیت بحرانی، زمانی را برای استراحت و تامل تجربه‌هایتان اختصاص دهید. پیشنهادهای زیر ممکن است برای بازیابی شما مفید باشد.

- درباره تجربه امدادسانی‌تان در شرایط بحرانی با مسئول، همکار یا هر شخص مورد اعتماد دیگری گفتگو کنید.
- آنچه را قادر به کمک کردن به دیگران بوده‌اید، حتی در مقیاس کوچک شناسایی و مشخص کنید.
- مطالبی درباره انعکاس و پذیرش کارهایی که به خوبی انجام داده‌اید یا انجام نشده است و محدودیت‌های آنچه را می‌توان در این شرایط انجام داد، بیاموزید.
- در صورت امکان، قبل از شروع کار دوباره و وظایف روزمره، زمانی را برای استراحت و تمدد اعصاب اختصاص دهید.



اگر درباره این پیشامد افکار و خاطرات ناراحت‌کننده‌ای دارید، احساس عصبانیت می‌کنید، بسیار غمگین هستید، مشکل خوابیدن دارید، مقدار الکل زیادی می‌نوشید یا مواد مخدر

مصرف می‌کنید، درخواست کمک و حمایت از فردی که به او اعتماد دارید بسیار مهم است. اگر این مشکلات برای بیش از یک ماه طول کشید، مشکلات را با مراقب بهداشت حرفه‌ای یا متخصص بهداشت روانی در میان بگذارید.

## فصل ۵- تمرین آنچه آموخته‌اید



موارد و حالات زیر نمونه‌هایی از حوادث بحرانی است که ممکن است شما به عنوان امدادگر با آن سر و کار داشته باشید. همانطور که به مرور و مطالعه این موارد می‌پردازید، تصور کنید:

۱. اگر چیزی شبیه این مورد برای شما رخ دهد فوری‌ترین نیازهای شما چه خواهد بود؟

۲. مفیدترین و موثرترین چیزها برای شما چه خواهد بود؟

در هر مورد و به هنگام تصور؛ چگونگی پاسخ به مردم، اصول عملی کمک‌های اولیه روان‌شناختی نظیر نگاه کردن، گوش دادن و برقراری ارتباط را به خاطر داشته باشید. ما چند سوال مهم را به منظور کمک و راهنمایی شما برای اینکه چه چیزی و چه راه‌هایی را برای پاسخ‌دهی در نظر بگیرید، آورده‌ایم:

### ۵.۱ حالت موردی ۱: بلایای طبیعی



تاکنون شنیده‌اید که به طور ناگهانی زلزله‌ای بزرگ در اواسط یک روز کاری در مرکز شهر رخ می‌دهد. بسیاری از مردم تحت‌تاثیر قرار گرفته‌اند و ساختمان‌ها

فروریخته‌اند. شما و همکارانتان لرزش آن را احساس کرده‌اید، ولی حال شما خوب است. میزان و گستره خسارت نامشخص است. سازمانی که در آنجا کار می‌کنید از شما و همکارانتان می‌خواهد که به بازماندگان کمک کنید و هر فرد آسیب‌دیده‌ای را که می‌بینید، حمایت کنید.

**درحالی که برای کمک آماده می‌شوید، سوالات زیر را از خودتان پرسید:**

- آیا برای کمک کردن آماده هستم؟ کدام جنبه شخصی ممکن است مهم باشد؟
- درباره این وضعیت بحرانی چه اطلاعاتی دارم؟
- آیا به تنهایی یا با همکارانم سفر خواهم کرد؟ چرا یا چرا نه؟

**آنچه باید در نظر گرفت:**

- هنگامی که برای کمک به وضعیت‌های بحرانی اعزام می‌شوید - به خصوص بلافاصله پس از وقوع بحران‌های عظیم - مزایای کار کردن به صورت تیمی یا به صورت جفتی را بررسی کنید. کار به صورت تیمی به شما کمک خواهد کرد تا حمایت و پشتیبانی هم‌تیمی‌های‌تان را در وضعیت‌های دشوار به همراه خود داشته باشید و این برای ایمنی شما بسیار مهم است. علاوه بر آن در تیم نیز می‌توانید موثرتر باشید. برای مثال، یک فرد می‌تواند در کنار کسی که پریشان است بماند تا فرد دیگر بتواند بر یافتن کمک‌های ویژه مانند مراقبت‌های پزشکی مورد نیاز تمرکز کند. در صورت امکان سعی کنید «سیستم هم‌یاری» بین خودتان و همکار امدادگرتان برای پشتیبانی و کمک به یکدیگر

ایجاد کنید.

- برخی از عوامل و کارگزاران ممکن است قادر به ارائه پشتیبانی‌هایی از جمله تدارکات، حمل و نقل، تجهیزات ارتباطی، اطلاعات به روز شده درباره موقعیت یا مسایل امنیتی و در ارتباط با سایر اعضای تیم یا خدمات به شما باشند.

**همانطور که در اطراف شهر حرکت می‌کنید، باید در جستجوی چه چیزی باشید؟**

- در محل و جایگاه بحران قرار گرفتن به اندازه کافی ایمن است؟
- چه خدمات و حمایت‌هایی در اختیار است؟
- آیا افرادی هستند که نیازهای اساسی فوری آشکار داشته باشند؟
- آیا افرادی دچار واکنش‌های احساسی جدی آشکار هستند؟
- چه کسی احتمالاً نیازمند کمک‌های ویژه است؟
- از کجا می‌توان کمک‌های اولیه روان‌شناختی را فراهم نمود؟

**همانطور که با مردم برخورد می‌کنید، بررسی کنید که چگونه می‌توانید شنونده**

**خوبی برای نگرانی‌های آنها باشید و به آنها آرامش دهید؟**

- نیازهای اساسی افراد تحت تاثیر چه چیزهایی ممکن است باشد؟
- چگونه خود را به پشتیبانی‌های پیشنهادی معرفی نموده و بشناسانم؟
- در موقعیت بحرانی کمک نمودن به افراد تحت تاثیر برای در امان ماندن از آسیب‌ها چه مفهومی دارد؟
- چگونه از افراد درباره نگرانی‌ها و نیازهای‌شان سوال کنم؟

➤ چگونه می‌توان بهترین حمایت و آسایش را برای افراد تحت‌تاثیر فراهم نمود؟

### مثالی از گفتگو با بزرگسال مضطرب

در این گفتگو، شما خانم ایستاده‌ای را در خارج از آوار یک ساختمان ویران شده می‌بینید. او گریه می‌کند و به خود می‌لرزد، هرچند به نظر نمی‌رسد که از نظر جسمانی آسیب دیده باشد.

**شما:** سلام، نام من ... است. من با سازمان ... کار می‌کنم. می‌توانم با شما صحبتی داشته باشم؟

**خانم:** وحشتناک بود! در حال ورود به ساختمان بودم که زمین لرزه شروع شد! نمیتوانم بفهمم چه شده است!

**شما:** بله، درست است، زمین لرزه بود و می‌توانم تصور کنم که برای‌تان وحشتناک بوده است. راستی اسم‌تان چیست؟

**خانم:** من یاسمین هستم - یاسمین سالم. من خیلی ترسیده‌ام! (حال لرز و گریستن) من در عجبم. می‌توانم به داخل بروم و برای یافتن همکارانم تلاش کنم؟ نمی‌دانم که همه آنها سالم باشند!

**شما:** خانم سالم. الان رفتن به داخل ساختمان اصلاً امن نیست، ممکن است شما هم آسیب ببینید. اگر مایلید می‌توانم در آنجا که جای امن‌تری است با شما بیشتر صحبت کنم و برای مدتی در کنار شما بمانم. آیا مایلید؟

**خانم:** آره، لطفاً (شما به سمت مکان آرام‌تری در همان نزدیکی ساختمان تخریب شده که افراد گروه نجات و گروه پزشکی مشغول کارند،

می‌روید).

**شما:** می‌توانم کمی آب به شما بدهم؟ (اگر امکان دارد، وسایل استراحت مانند آب یا پتو در اختیار بگذارید).

**خانم:** من فقط می‌خواهم لحظه‌ای اینجا بنشینم. (شما برای ۳ - ۲ دقیقه ساکت می‌نشینید، تا دوباره او شروع به صحبت کند).

**خانم:** احساس وحشتناکی دارم! باید برای کمک به مردم در داخل ساختمان می‌ماندم.

**شما:** احساس‌تان را درک می‌کنم.

**خانم:** من به بیرون دویدم، اما برای بقیه افراد احساس بدی دارم.

**شما:** بسیار دشوار است که بدانید در چنین موقعیتی چه بکنید. اما منطقی به نظر می‌رسد که دویدن به بیرون از ساختمان از نظر غریزی کار خوبی بود، و گرنه ممکن بود آسیب دیده باشید.

**خانم:** من دیدم که آنها بدنی را از زیر آوار بیرون می‌کشیدند. فکر می‌کنم او دوستم بود (در حال گریه کردن).

**شما:** بسیار متأسفم. گروه نجات در حال جستجو هستند، بعداً خواهیم فهمید که چند نفر و چه افرادی در ساختمان بوده‌اند. (گفتگو برای ۱۰ دقیقه دیگر با گوش کردن شما به داستان این خانم ادامه می‌یابد، و از او درباره نگرانی‌ها و نیازهایش می‌پرسید. گفتگو به شرح زیر پایان می‌یابد).

**خانم:** من باید بدانم که خانواده‌ام سالم هستند یا نه، اما تلفن همراهم را زمانی که زمین لرزه شروع شد جا گذاشتم و نمی‌دانم چه جوری به خانه بروم.

**شما:** من می‌توانم به شما کمک کنم تا با خانواده‌تان تماس بگیرید و سپس

بکوشیم که چگونه می‌توانید به آنها دسترسی پیدا کنید.  
**خانم:** از شما متشکرم. این کمک بسیار زیادی به من است.

در این گفتگوی ساده، توجه داشته باشید که شما:

- خودتان را با نام معرفی نمایید و سازمانی را که برای آن کار می‌کنید به فرد بگویید.
- از افراد بخواهید تا اگر تمایل دارند صحبت کنند.
- افراد را با نام‌شان و برای احترام بیشتر با نام خانوادگی خطاب کنید.
- با انتقال به مکان امن‌تری از صدمه دیدن بیشتر فرد مضطرب محافظت کنید.
- چیزی که به فرد مضطرب آرامش می‌بخشد (برای مثال مقداری آب)، ارائه کنید.
- در کنار فرد بمانید و به سخنانش گوش دهید، بدون اینکه او را مجبور به صحبت کنید.
- اقداماتی را که افراد به درستی عمل کرده‌اند به آنها بازگو کنید.
- زمانی را برای گوش دادن به افراد اختصاص دهید.
- نیازها و نگرانی‌های اشخاص را شناسایی کنید.
- نگرانی‌های فرد درباره از دست دادن همکارانش را تایید کنید.
- به فرد پیشنهاد کمک برای ارتباط او با سایر اعضای خانواده‌اش را بدهید.

چه کاری برای ارتباط گرفتن افراد با اطلاعات و حمایت‌های عملی می‌توانید انجام دهید؟

➤ چه چالش‌هایی ممکن است در این موقعیت برای پیدا کردن منابع در دسترس (غذا، سرپناه، آب) یا خدمات برای افراد تحت تاثیر وجود داشته باشد.

➤ دلوپسی‌ها و نگرانی‌های ذهنی احتمالی افراد چیست؟ چه پیشنهادهای عملی برای رفع مشکلات آنها می‌توانم ارائه دهم؟

➤ افراد تحت تاثیر چه اطلاعاتی خواهند خواست؟ از کجا می‌توان اطلاعات به روز شده و قابل اعتماد درباره واقعه بحرانی را پیدا کرد؟

➤ برای ارتباط افراد با عزیزان‌شان یا خدمات مورد نظرشان چه کاری می‌توانم انجام دهم؟ چه چالش‌هایی ممکن است وجود داشته باشد؟

➤ ممکن است کودکان، نوجوانان یا افراد با شرایط گوناگون سلامتی چه نیازهایی، داشته باشند؟

➤ چگونه می‌توانم برای ارتباط افراد آسیب‌پذیر با عزیزان‌شان یا خدمات مورد نظرشان کمک کنم؟

## ۵.۲ حالت موردی ۲: خشونت و تغییر مکان

پناهندگان در حال انتقال و تغییر مکان به محل جدید در کامیون هستند و به آنها گفته می‌شود که در مکان جدیدی زندگی خواهند کرد. آنها به دلیل جنگ در منطقه قبلی‌شان منتقل شده‌اند. در حالی که از کامیون پیاده می‌شوند برخی گریه می‌کنند، برخی ظاهراً خیلی ترسیده هستند، برخی گیج و مبهوت و از خودبی‌خود شده‌اند، در حالی که دیگران در حسرتند و آه می‌کشند. اکثر آنها ترسیده‌اند و درباره مکان جدید تردید دارند و هیچ تصویری درباره جایی که باید بخوابند، غذا یا مراقبت‌های بهداشتی دریافت کنند، ندارند. برخی از آنها با شنیدن صدای بلند می‌ترسند، فکر می‌کنند که دوباره تیراندازی شنیده‌اند. شما داوطلب سازمانی هستید که مواد غذایی را توزیع می‌کند و از شما خواسته شده تا در محل‌های توزیع غذا کمک کنید.



**اگر خود را برای کمک آماده می‌کنید، چیزهایی را که مایلید در این موقعیت بدانید بررسی کنید:**

- افرادی که به آنها کمک خواهم کرد چه کسانی هستند؟ پیش‌زمینه فرهنگی آنها چیست؟
- آیا مقررات و قواعدی هست که باید اجرا کنم یا آداب و رسومی هست که باید پیروی کنم؟ برای مثال آیا صحبت کردن امدادگران زن با پناهندگان زن مناسب‌تر است؟
- آنها به چه فاصله‌ای دور شده‌اند؟ درباره آنچه در جنگ تجربه کرده‌اند چقدر می‌دانم؟
- در محلی که پناهندگان استقرار یافته‌اند، چه خدماتی فراهم شده است؟
- اگر به صورت تیمی کار می‌کنم، چگونه می‌توانم خودمان را برای کمک در این موقعیت سازماندهی کنیم؟ هر کداممان چه وظایفی بر عهده داریم؟ چگونه با یکدیگر و با سایر گروه‌های امدادگری که در آنجا هستند، هماهنگ خواهیم بود؟

**اگر با گروهی از پناهندگان مواجه می‌شوید، چه چیزی را باید انتظار داشته باشید؟**

- بیشترین نیاز پناهندگان چه خواهد بود؟ آیا آنها گرسنه، تشنه یا خسته‌اند؟ آیا کسی مجروح یا بیمار است؟
- آیا در بین پناهندگان، خانواده‌ها یا افرادی هستند که از یک روستا باشند؟

- آیا کودک یا نوجوان بی‌سرپرست وجود دارد؟ چه افرادی ممکن است به کمک ویژه نیاز داشته باشند؟
- به نظر می‌رسد افرادی که در گروه پناهندگان هستند انواع مختلف واکنش‌ها را در برابر بحران داشته باشند. چند نوع پاسخ عاطفی جدی می‌بینید؟

- اگر با افراد در گروه پناهنده برخورد دارید، چگونه می‌توانید بهترین شنونده نگرانی‌هایشان باشید و به آنها آرامش دهید؟**
- چگونه خودم را برای ارائه حمایت معرفی کنم؟
  - افرادی که شاهد خشونت بوده یا آن را تجربه کرده‌اند ممکن است بسیار ترسیده و هراسان باشند و احساس ناامنی کنند. چگونه می‌توانم آنها را حمایت کرده و کمک کنم تا احساس آرامش کنند؟
  - چگونه می‌توانم نیازها و نگرانی‌های افرادی که به کمک ویژه نیاز دارند مثلاً خانم‌ها را درک کنم؟
  - چگونه می‌توانم با کودکان و نوجوانان بی‌سرپرست برخورد کنم؟

#### مثالی از گفتگو با کودک بی‌سرپرست

در کنار گروهی از پناهندگان، متوجه پسری حدوداً ۱۰ ساله می‌شوید که تنها ایستاده و ظاهراً بسیار ترسیده و هراسان می‌باشد.

**شما** (طوری زانو بزنید که هم سطح دید و چشم کودک شوید): سلام. اسم من .... است. من از کارگزاری ... برای کمک به شما به اینجا آمده‌ام. اسم شما چیست؟

**کودک:** (سرش را پایین گرفته و به آرامی صحبت می‌کند): آدام  
**شما:** سلام آدام. شما الان مسافت طولانی را تا اینجا آمده‌ای. تشنه نیستی؟ (اگر  
 امکان دارد، چیزی را برای خوردن یا آشامیدن یا چیزی مانند پتو برای  
 استراحت به وی پیشنهاد کنید). خانواده‌ات کجا هستند؟

**کودک:** نمی‌دانم (شروع به گریه کردن می‌کند).

**شما:** آدام، من ترسیدن شما را درک می‌کنم. من سعی می‌کنم به شما کمک کنم  
 و شما را با کسانی ارتباط بدهم که می‌توانند برای استقرار خانواده‌ات کمک  
 کنند. آیا می‌توانی نام خانوادگی‌ات را بگویی و بگویی اهل کجا هستی؟

**کودک:** من آدام دووال و اهل روستای .... هستم.

**شما:** آدام ممنون و متشکر. آخرین باری که خانواده‌ات را دیدی کی بود؟

**کودک:** هنگامی که کامیون ما را به اینجا آورد، خواهر بزرگترم اینجا بود. ولی  
 الان او را پیدا نمی‌کنم.

**شما:** خواهرت چند سالش است؟ نامش چیست؟

**کودک:** او ۱۵ سالش است و نامش رز است.

**شما:** من سعی خواهم کرد تا در پیدا کردن خواهرت به شما کمک کنم. پدر و  
 مادرت کجا هستند؟

**کودک:** همه ما هنگامی که صدای تیراندازی را شنیدیم از روستا فرار کردیم. ما  
 از پدر و مادرمان جدا شده‌ایم (گریه می‌کند).

**شما:** بسیار متأسفم آدام. این شرایط باید برای شما بسیار ترسناک باشد. اما در  
 حال حاضر در جای امنی هستی.

**کودک:** من ترسیده‌ام.

شما (به شیوه‌ای محبت‌آمیز و طبیعی): درک می‌کنم. می‌خواهم به شما کمک کنم.

کودک: الان باید چه کار کنم؟

شما: می‌توانم مدتی در کنار شما بمانم و می‌توانیم به دنبال خواهرت بگردیم. موافقی؟

کودک: آری. متشکرم.

شما: آیا چیز دیگری هم تو را نگران می‌کند یا به چیز دیگری احتیاج داری؟  
کودک: نه.

شما: آدام، خیلی مهم است که ما با افرادی که در آنجا هستند صحبت کنیم که می‌توانند برای یافتن خواهرت یا سایر اعضای خانواده‌ات کمک کنند. به اتفاق شما برای صحبت کردن نزد آنها می‌روم (کمک کردن به کودک برای ثبت‌نام در سازمان معتبر ردیابی خانواده یا حفاظت از کودکان ضروری است).

در این نمونه گفتگو به موارد زیر توجه داشته باشید که شما:

- کودکی را بدون همراه در جمعیت پناهندگان دیده‌اید.
- روی زانوهای‌تان نشسته‌اید تا هم سطح چشم کودک شوید و با او صحبت کنید؛
- با کودک آرام و مهربانانه صحبت کردید؛
- اطلاعاتی را درباره خانواده کودک از جمله نام خواهرش یافته‌اید؛

➤ تا زمانی که سازمان معتبری برای ردیابی خانواده‌اش بیابد که بتواند مکان امنی را برای اسکان کودک ترتیب دهد تا خانواده‌اش را بیابد، همراه کودک بمانید.

**چه کارهایی می‌توانید برای ارتباط افراد با اطلاعات و حمایت‌های عملی انجام دهید؟**

- نیازهای اولیه احتمالی افراد چیست؟ خدماتی که می‌دانم وجود دارد، چیست؟ چگونه افراد می‌توانند به آنها دسترسی داشته باشند؟
- چه اطلاعات دقیقی می‌توانم درباره برنامه‌های مراقبت از این پناهندگان داشته باشم؟ از کجا و چه زمانی افراد می‌توانند اطلاعات بیشتری درباره این پیشامد پیدا کنند؟
- چگونه می‌توانم از افراد آسیب‌پذیر جامعه مانند زنان و کودکان بدون همراه از آسیب بیشتر محافظت کنم؟ چگونه می‌توان افراد آسیب‌پذیر را با عزیزانشان یا خدمات مورد نیازشان ارتباط دهم؟
- این افراد از جمله کسانی که در معرض خشونت قرار گرفته‌اند، ممکن است چه نیازهای خاصی داشته باشند؟
- چه کاری برای ارتباط افراد با عزیزانشان یا خدمات مورد نیازشان می‌توانم انجام دهم؟

### ۵.۳ حالت موردی ۳: تصادف

شما در جاده روستایی شلوغ در بخش امنی از کشور سفر می‌کنید و تصادفی را می‌بینید. فردی را می‌بینید که همراه همسر و دختر جوانش که در حال عبور از وسط جاده هستند، توسط ماشین عبوری آسیب و ضربه می‌بیند. فرد روی زمین می‌افتد، خونریزی دارد و حرکتی از او مشاهده نمی‌شود. همسر و دخترش نیز نزدیک او هستند. همسرش گریه می‌کند و می‌لرزد، درحالی که دخترش ساکت و بدون هیچ حرکتی ایستاده است. چند روستایی نزدیک صحنه تصادف در جاده اجتماع کرده‌اند.



شما باید در این وضعیت سریعاً واکنش نشان دهید، اما لحظه‌ای طول می‌کشد تا آرام بگیرید و موارد زیر را به منظور آماده شدن برای کمک بررسی کنید:

➤ آیا جای هیچ نگرانی برای امنیت من و دیگران وجود دارد؟

➤ چگونه می‌توانم در این وضعیت آماده شوم؟

➤ چه نیازهایی باید فوراً برای مردی که صدمه شدیدی دیده، انجام داده شود؟

### چه چیزهایی برای جستجو اهمیت دارد؟

- چه کسی نیاز به کمک دارد؟ به چه نوع کمک‌هایی نیازمند است؟
- چه کمکی را من به تنهایی می‌توانم فراهم نمایم و چه کمک ویژه‌ای مورد نیاز است؟
- از چه کسی می‌توانم درخواست کمک کنم؟ افرادی که در اطراف صحنه تجمع کرده‌اند چه کمکی می‌توانند انجام دهند؟ در چه مواردی ممکن است باعث اختلال شوند یا نتوانند مفید باشند؟

### در حالی که با افراد درگیر تصادف ارتباط برقرار می‌کنید، چگونه می‌توانید بهترین شنونده باشید تا آرامش آنها را تأمین نمایید؟

- چگونه خود را معرفی کنم و بشناسانم تا خدمات ارائه دهم؟
- چگونه می‌توانم کمک کنم تا افراد در مقابل آسیب بیشتر در امان باشند؟ آیا نگرانی خاصی در مورد دختری که شاهد جراحت پدرش بوده و به نظر می‌رسد خیره مانده و شوکه شده است، وجود دارد؟ آیا در این لحظه مادرش می‌تواند از او مراقبت کند و او را آرام سازد؟
- کمک‌های اولیه روان‌شناختی را در کجا می‌توانم ارائه کنم که امن و نسبتاً آرام باشد؟
- چگونه می‌توانم از افراد درباره نیازها و نگرانی‌هایشان سوال کنم؟

➤ چگونه می‌توانم افراد تحت تاثیر را به آرامش دعوت کنم و به آنها کمک کنم تا احساس آرامش کنند؟

### مثالی از گفتگو و واکنش‌ها

#### فوریت‌های پزشکی

همانطور که صحنه تصادف را به سرعت و اجمالاً مرور می‌کنید، بررسی کنید که چطور می‌توانید با صحنه تصادف با خیال راحت برخورد کنید. جاده شلوغ است و ترافیک توسط افراد آسیب دیده و تماشاچیان هنوز وجود دارد. شما نیز نگران پدری هستید که ممکن است آسیب شدیدی دیده باشد.

**شما:** آیا کسی به آمبولانس خبر داده است؟

**روستایی:** نه

**شما** (خطاب به روستاییان): آیا می‌توانید بلافاصله به آمبولانس زنگ بزنید؟

**روستایی:** من زنگ خواهم زد.

**شما** (خطاب به تماشاچی دیگری): ما باید سعی کنیم ترافیک را دوباره سر و سامان دهیم. آیا شما می‌توانید کمک کنید؟ (برخی از روستاییان پرچم رو به پایینی به سمت اتومبیل‌های در حال عبور می‌گیرند و ترافیک را سر و سامان می‌دهند).

(همانطور که به افراد تحت تاثیر نزدیک می‌شوید، متوجه می‌شوید که یکی از روستاییان در اطراف فرد آسیب‌دیده است تا او را حرکت دهد).

**شما:** لطفاً او را تکان ندهید! ممکن است گردنش آسیب دیده باشد. آمبولانس را خبر کرده‌ایم.

(اگر شما یا فرد دیگری از اطرافیان آموزش این کار را دیده است، کمک‌های اولیه جسمانی را به مرد آسیب دیده بدهید. بررسی کنید یا از کسی که در اطراف هست بخواهید تا مطمئن شود که همسر و دخترش آسیبی ندیده باشند. هنگامی که مرد آسیب دیده در وضعیت مناسبی قرار گرفت و مطمئن شدید که سایر افراد آسیب جدی ندیده‌اند کمک‌های اولیه روان‌شناختی را ارائه دهید).

**شما** (خطاب به همسر فرد): نام من.... است. به آمبولانس خبر داده شده است. آیا شما یا دخترتان صدمه دیده‌اید؟

**همسر** (با حق هق گریه و لرز): نه، من آسیب ندیده‌ام.

**شما** (خطاب به همسر با آرامی و گرمی): نامتان چیست؟

**همسر** (در حال گریه): حنا، می‌توانید مرا حنا صدا کنید آه، شوهرم! شوهرم.

**شما**: حنا، درک می‌کنم که شما خیلی ترسیده‌اید. به آمبولانس خبر داده شده است تا به همسران کمک کند. من مدتی در کنار شما می‌مانم. آیا الان شما و دخترتان نگرانی یا نیاز خاصی دارید؟

**همسر**: دخترم خوب است؟

**شما**: ظاهراً دخترتان آسیبی ندیده است. ممکن است اسم او را بگویید تا بتوانم با او صحبت کنم؟

**همسر** (دستان دخترش را می‌گیرد): نام او سارا است.

**شما** (به گرمی و طوری همسطح با چشمان کودک می‌ایستید): سلام سارا، نام من ... است. من اینجا آمده‌ام تا به شما و مادرتان کمک کنم.

(گفتگو ادامه دارد و شما می‌فهمید که دختر صحبت نمی‌کند. مادر می‌گوید که این وضعیت برای دخترش غیرعادی است، اما باز هم روی شوهرش تمرکز

می‌کند. مادر نیز می‌گوید که می‌خواهد همراه پدر به بیمارستان برود تا در کنار او بماند. دختر شب هنگام، در معرض خطر تنها ماندن در خانه است).  
**شما:** حنا، شاید خیلی بهتر باشد که دخترتان با شما یا با کسی که به او اعتماد دارید، بماند. به نظر می‌رسد او از این پیشامد خیلی ترسیده است و الان برای او بهتر است که در خانه تنها نماند. آیا اینجا فرد مورد اطمینانی هست که بتواند در کنار او بماند؟

**همسر:** بله، خواهرم می‌تواند کمک کند. سارا او را خیلی دوست دارد.  
**شما:** می‌توانم برای تماس گرفتن با خواهرتان به شما کمک کنم؟  
**همسر:** بله لطفاً!

(شما به همسرش کمک می‌کنید تا با خواهرش تماس بگیرد و چنین برنامه‌ریزی می‌شود که دخترش امروز بعدازظهر با خاله‌اش بماند. همچنین به مادرش توصیه می‌کنید که اگر دخترش همینطور در روزهای بعدی ساکت ماند، او را به درمانگاه ببرید).

**شما:** هنگامی که آمبولانس می‌رسد، می‌پرسم که شوهرتان را به کجا می‌برند و به شما اطلاع می‌دهم تا اگر بخواهید بتوانید همراه آنها بروید.  
 (با رسیدن آمبولانس، شما پرس و جو کردید که خانواده فرد چگونه می‌توانند در کنار فرد مصدوم به بیمارستان بروند).

در این گفتگو و واکنش‌های مثالی توجه داشته باشید که شما:

➤ ابتدا موقعیت بحرانی را سریعاً و ارسی کردید تا مطمئن شوید که به اندازه کافی برای مداخله و بررسی اینکه چه کسانی زخمی شده‌اند، ایمن هست.

- مطمئن شدید که بلافاصله برای فرد آسیب دیده آمبولانس فراخوانده شده است و از حرکت دادن او و امکان آسیب بیشتر جلوگیری کردید.
- سعی کردید تا به روشی کار کنید تا از آسیب یا خطر بیشتر جلوگیری شود (برای مثال، مراقب ترافیک جاده بودید).
- با گرمی و احترام با همسر و دختر صحبت کردید.
- خود را همسطح با چشم کودک قرار دادید.
- به مادر کمک کردید تا برنامه مناسبی برای مراقبت از دخترش داشته باشد.
- هنگام بردن فرد مصدوم به بیمارستان اقداماتی در جهت کمک به با هم ماندن خانواده در کنار فرد برداشتید.

**شما چه کاری می‌توانید برای مرتبط ساختن افراد با اطلاعات و حمایت‌های عملی انجام دهید؟**

- نیازهای اساسی احتمالی افراد غیرمجروح، مضطرب در این موقعیت بحرانی چیست؟
- در این حالت ممکن است چه نگرانی‌ها و دلوپسی‌هایی در ذهن افراد مختلف باشد؟
- چه اطلاعاتی آنها خواهند خواست؟
- برای برقراری ارتباط افراد با عزیزانشان که ممکن است از آنها حمایت کنند، چه کمکی می‌توانم بکنم؟

### کمک‌های اولیه روان‌شناختی: راهنمای جیبی

کمک‌های اولیه روان‌شناختی چیست؟



کمک‌های اولیه روان‌شناختی پاسخ حمایتی انسانی به شخصی که رنج می‌برد و ممکن است به حمایت نیاز داشته باشد را توصیف می‌کند.  
ارائه کمک‌های اولیه روان‌شناختی مسئولانه بدین معنا است که:

۱. احترام به ایمنی، حقوق و کرامت
۲. تطابق آنچه انجام می‌دهید با فرهنگ افراد
۳. آگاه بودن از سایر اقدامات واکنشی اضطراری
۴. مراقبت از خودتان

#### آمادگی

- یادگیری درباره رویداد بحرانی
- یادگیری درباره خدمات و حمایت‌های موجود
- یادگیری درباره نگرانی‌های ایمنی و امنیتی

## اصول عملی کمک‌های اولیه روان‌شناختی



### نگاه کردن

ایمنی را کنترل و بررسی کنید.  
افراد دارای نیازهای اساسی، فوری و آشکار  
را بررسی کنید.  
افراد دارای واکنش‌های پریشانی جدی را  
بررسی کنید.



### گوش دادن

به افرادی برسید که ممکن است نیاز به  
حمایت داشته باشند.  
از نیازها و نگرانی‌های افراد سوال کنید.  
به افراد گوش دهید و به آنها کمک کنید تا  
احساس آرامش به آنها دست دهد.



### برقراری ارتباط

به افراد دارای نیازهای اساسی و دسترسی  
به خدمات کمک کنید.  
به افراد برای مقابله با مشکلات کمک کنید.  
اطلاعات در اختیارشان بگذارید.  
بین افراد با عزیزان‌شان و حمایت‌های  
اجتماعی ارتباط برقرار کنید.

## اصول اخلاقی

بایدها و نبایدهای اخلاقی به عنوان رهنمودی برای جلوگیری از ایجاد آسیب بیشتر به فرد، برای تامین بهترین مراقبت ممکن و برای عمل کردن فقط در جهت منافع آنها ارائه شده است. کمک‌ها را برای افرادی که حمایت می‌شوند به مناسب‌ترین و راحت‌ترین شیوه ارائه دهید. بررسی کنید که این رهنمودهای اخلاقی با ساختار فرهنگی شما سازگاری دارد.

نبایدها ✕	بایدها ✓
➤ از روابطتان به عنوان مددکار، بهره‌برداری نکنید.	➤ صادق و قابل اعتماد باشید.
➤ برای کمک به افراد، از آنها درخواست پول یا مساعدت نکنید.	➤ به حقوق مردم احترام بگذارید تا خودشان تصمیم بگیرند.
➤ وعده یا اطلاعات نادرست ندهید.	➤ از تعصبات و پیش داوری‌های خود آگاه باشید و آن‌ها را کنار بگذارید.
➤ در مهارت‌هایتان مبالغه نکنید.	➤ برای افراد روشن سازید که اگر اکنون کمک‌ها را قبول نکنند، در آینده می‌توانند به آن‌ها دسترسی پیدا کنند.
➤ کمک‌ها را به مردم تحمیل نکنید و فضول و تحمیل‌گر نباشید.	➤ به حریم خصوصی احترام بگذارید و سرگذشت و پرونده افراد را حتی‌الامکان محرمانه
➤ افراد را وادار به بازگو کردن سرگذشت و سابقه‌شان نکنید.	

<p>➤ سرگذشت و سابقه افراد را برای دیگران بازگو نکنید.</p> <p>➤ از روی واکنش‌ها و احساسات درباره افراد قضاوت نکنید.</p>	<p>بپندارید.</p> <p>➤ با توجه به فرهنگ، سن و جنس فرد، رفتار مناسبی داشته باشید.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

**افرادی که فقط به کمک‌های اولیه روان‌شناختی نیاز بیشتری دارند:**

برخی از افراد به کمک‌های فراتری از کمک‌های اولیه روان‌شناختی نیاز دارند. محدودیت‌هایتان را شناخته و از دیگران یعنی کسانی که می‌توانند کمک‌های پزشکی یا سایر کمک‌ها را برای بقای عمر شخص ارائه دهند، درخواست کنید.

### **افرادی که کمک‌های فوری و پیشرفته‌تری نیاز دارند:**

- افراد دارای آسیب‌های جدی تهدیدکننده زندگی که نیاز به مراقبت‌های پزشکی اورژانسی دارند.
- افرادی که بسیار نومید و مضطربند، نمی‌توانند از خودشان یا فرزندان‌شان مراقبت کنند.
- افرادی که ممکن است به خودشان آسیب برسانند.
- افرادی که ممکن است به دیگران آسیب برسانند.

## منابع

1. Bisson, JI & Lewis, C. (2009), Systematic Review of Psychological First Aid. Commissioned by the World Health Organization (available upon request).
2. Brymer, M, Jacobs, A, Layne, C, Pynoos, R, Ruzek, J, Steinberg, A,
3. et al. (2006). Psychological First Aid: Field operations guide (2nd
4. ed.). Los Angeles: National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD. <http://www.nctsn.org/content/psychological-first-aid> and [http://www.ptsd.va.gov/professional/](http://www.ptsd.va.gov/professional/manuals/psych-first-aid.asp)
5. manuals/ psych-first-aid.asp
6. Freeman, C, Flitcroft, A, & Weeple, P. (2003) Psychological First Aid: A Replacement for Psychological Debriefing. Short-Term post Trauma Responses for Individuals and Groups. The Cullen-Rivers Centre for Traumatic Stress, Royal Edinburgh Hospital.
7. Hobfoll, S, Watson, P, Bell, C, Bryant, R, Brymer, M, Friedman, M, et al. (2007) Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. *Psychiatry* 70 (4): 283-315.
8. Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva: IASC. [http://www.who.int/mental\\_health\\_psychosocial\\_june\\_2007.pdf](http://www.who.int/mental_health_psychosocial_june_2007.pdf)
9. International Federation of the Red Cross (2009) Module 5: Psychological First Aid and Supportive Communication. In: Community-Based Psychosocial Support, A Training Kit (Participant's Book and Trainers Book). Denmark: International Federation Reference Centre for Psychosocial Support.
10. Available at: [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial) Pynoos, R, Steinberg, A, Layne, C, Briggs, E, Ostrowski, S and Fairbank, J. (2009). DSM-V.

11. PTSD Diagnostic Criteria for Children and Adolescents: A developmental perspective and recommendations. Journal of Traumatic Stress 22 (5): 391-8.
12. The Sphere Project (2011) Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response. Geneva: The Sphere Project. <http://www.sphereproject.org>.
13. TENTS Project Partners. The TENTS Guidelines for Psychosocial Care following Disasters and Major Incidents. Downloadable from <http://www.tentsproject.eu>.
14. War Trauma Foundation and World Vision International (2010). Psychological First Aid Anthology of Resources. Downloadable from: [www.wartrauma.nl](http://www.wartrauma.nl) and [www.interventionjournal.com](http://www.interventionjournal.com).
15. World Health Organization (2010). mhGAP Intervention Guide for Mental Health, Neurological and Substance Use Disorders in Non-specialized Health Settings. Geneva: WHO Mental Health Gap.
16. Action Programme. [http://www.who.int/mental\\_health/mhgap](http://www.who.int/mental_health/mhgap).

## فهرست کتب موجود انتشارات اندیشمند

- ۱ ۲۴ درس شش سیگما برای مدیران
- ۲ آمار با اطمینان
- ۳ آمارحیاتی کاربردی - چاپ دوم
- ۴ آمار و کمومتریکس در شیمی تجزیه
- ۵ اپیدمیولوژی مبنا
- ۶ الفبای تحقیق - ویرایش دوم
- ۷ احکام و بهداشت در سفرهای خارجی
- ۸ اصول و مفاهیم شش سیگما
- ۹ برآورد هزینه‌های جرم: تاریخچه، روش‌شناسی و مفاهیم
- ۱۰ بهداشت در زندان
- ۱۱ بهداشت در سفرهای خارجی ویژه ورزشکاران
- ۱۲ بهداشت صوت برای معلمان
- ۱۳ بهداشت گوش، گلو، بینی و حنجره
- ۱۴ بهداشت مساجد
- ۱۵ بهداشت و مسافرت‌های بین‌المللی
- ۱۶ بیش‌فعالی و نقص در توجه در نوجوانان
- ۱۷ بیومکانیک در سیستم اسکلتی - عضلانی
- ۱۸ پرستاران چگونه از ریاضیات استفاده می‌کنند
- ۱۹ پیشگیری و مراقبت از حمله قلبی و سکته مغزی
- ۲۰ تجزیه و تحلیل افزوده در تحقیقات پزشکی
- ۲۱ تجزیه و تحلیل داده‌های بقا - ویرایش دوم
- ۲۲ تجزیه و تحلیل کاربردی محتوا
- ۲۳ تحریرکات کلامی درمان بیماران مبتلا به اختلالات صوت
- ۲۴ تکنولوژی نان‌های مسطح
- ۲۵ تکنولوژی‌های استراتژیک برای نیروهای نظامی
- ۲۶ جدیدترین دانستنی‌های سرطان پستان

- ۲۷ خودآموز مدیریت پروژه
- ۲۸ درختان ایستاده می‌میرند
- ۲۹ درس‌هایی از SPSS20
- ۳۰ دستورالعمل‌های اخلاقی در تحقیقات پزشکی
- ۳۱ راهنمای بین‌المللی پزشکی برای کشتی‌ها
- ۳۲ راهنمای جامع اقتصاد خرد
- ۳۳ راهنمای جامع پسران نوجوان
- ۳۴ راهنمای جامع دختران نوجوان
- ۳۵ راهنمای جامع همسران جوان
- ۳۶ رهیافتی بر مسایل مکانیک آماری پیشرفته
- ۳۷ روزنه‌ای به سوی پژوهش-ویژه نوپژوهان
- ۳۸ سرطان
- ۳۹ سرطان و محیط
- ۴۰ طب قدیم در کنار طب مدرن
- ۴۱ فراز گلگون پروزی-داستان‌هایی درباره امام حسین (ع)
- ۴۲ فن‌آوری‌های کاربردی در پایش کیفی هوامی محیط
- ۴۳ فنون تحقیق: پرسشنامه
- ۴۴ فنون تحقیق: نمونه‌گیری و حجم نمونه
- ۴۵ کمک‌های اولیه برای کودکان
- ۴۶ کمک‌های اولیه روانشناختی
- ۴۷ کنترل گزش جانوران زهردار
- ۴۸ ماشین‌های هیبریدی چگونه کار می‌کنند
- ۴۹ مبانی آکوستیک و مهندسی کنترل صدا در صنعت
- ۵۰ مراقبت از خود بعد از عمل جراحی پیوند عروق کرونر
- ۵۱ مراقبت از خود در بیماران مبتلا به نارسایی قلبی
- ۵۲ محمدعلی سلطان‌رینگ
- ۵۳ ورزش در پوکی استخوان