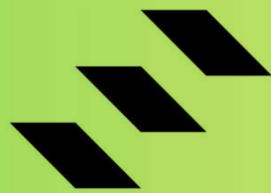


خودیار کمک رسانی
اولیه روانشناختی

Psychological First Aid



بهتر
کاشف مسیر بهتر



کارگاه/خودیاری «کمک یار در بحران»

یکی از سوالاتی که در شرایط بحرانی مانند بلایای طبیعی (سیل، زلزله، بیماری و ...) و همچنین بلایای غیر طبیعی (جنگ داخلی یا خارجی، خراب شدن یک ساختمان بر اثر آتش سوزی و...) یا بحران های اجتماعی مانند رکود اقتصادی بسیار شدید و گرانی مفرط، یا دیگر شرایط بحرانی ذهن بسیاری از افراد را به خود مشغول می کند این است که: چگونه به هموعانم که در حال تجربه کردن شرایط سخت روانی و بدنی هستند کمک کنم.

این متن برای کسانی نوشته شده که تمایل به کمک رسانی به هموعان را در شرایط بحرانی دارند. در این متن اصول پایه ای برای پاسخ اولیه به تروما (با تمرکز ویژه بر ایجاد امنیت روانی در وحله اول) به دور از توضیحات مفصل آورده شده تا ضمن حفظ کارآمدی متن در کمترین زمان ممکن به افراد کمک کند تا قابلیت و دانش خود را برای یاری رسانی افزایش دهند. طبیعتاً طیف وسیعی از افراد هستند که بر سر راه ما قرار می گیرند مانند: دوست، همکار، عضو خانواده، همسایه، کسی که در این شرایط دچار شوک، سوگ، ترس، بی خوابی، یا بی حسی شده است.

نکته مهم در مورد کمک رسانی این است که بدانید لازم نیست شما درمانگر باشید. کافی است یک چارچوب داشته باشید که بدانید چه چیزی کمک می کند و چه چیزی ممکن است ناخواسته آسیب بزند. این چارچوب بر اصول استاندارد (کمک های اولیه روان شناختی) PFA و اصول پاسخ اولیه به تروما بنا شده است: اول امنیت، بعد آرام سازی و ثبات، بعد اتصال به حمایت اجتماعی و کمک عملی. با در نظر داشتن این توضیحات مختصر اولیه درباره هدف این متن، اکنون راهنمایی های را در مورد ساختار این متن اضافه میکنیم تا استفاده از آن بهینه تر شود.

نقشه راه :

1. سه اصل مهم در مورد کمک های اولیه روانی

2. نقشه عملی 4 مرحله ای برای کمک رسانی

3. 4 سناریو رایج در شرایط بحرانی

4. مهارت گفتگوی کوتاه

5. چک لیست کوتاه برای کمک رسانی روانی اولیه

1) سه اصل غیر قابل مذاکره

اصل ۱) شما قرار نیست درمان کنید؛ قرار است کمک اولیه بدهید

وقتی کسی در شوک است، مغز و بدنش در حالت خطر گیر می‌کنند. در این حالت، حرف‌های منطقی، توصیه‌های بلند، یا تحلیل‌های عمیق معمولاً اثر نمی‌گذارند. آنچه اثر می‌گذارد چیزهای کوچک و زمینی است: آب، تنفس، حضور امن، یک قدم عملی و همراهی.

پس هدف شما این است که کمک کنید فرد حتی برای چند ساعت هم که شده از «فروپاشی» به «قابل تحمل شدن» اوضاع برسد.. این دقیقاً منطق علمی کمک‌های اولیه روانشناختی است.

اصل ۲) «کمک خوب» گاهی یعنی کمتر حرف زدن و کمتر پرسیدن

خیلی وقت‌ها کمک‌یار از سر دلسوزی شروع به پرسیدن سوال‌هایی از قبیل (چی شد؟ دقیق بگو چه اتفاقی افتاد؟ چه زمانی اتفاق افتاد؟ کجا بود؟) می‌کند.

اما این کار دو مشکل دارد:

1. بدن فرد دوباره وارد حالت خطر می‌شود (تصاویر ذهنی و تحریک شدیدتر).
2. در شرایط پرریسک، اطلاعات حساس هم ناخواسته جمع می‌شود.
3. ضمن اینکه تخلیه‌ی اجباری یا مجبور کردن به تعریف حادثه، توصیه استاندارد نیست و شواهدی وجود دارد که نشان می‌دهد که می‌تواند مفید نباشد یا حتی آسیب‌زا شود.

پس یک قانون ساده را به یاد داشته باشید:

اگر فرد خودش خواست حرف بزند، شما گوش می‌دهید؛ اما شما نباید او را وادار به بازگویی جزئیات کنید.

اصل ۳) امنیت یعنی «محیط امن + گفت‌وگوی امن + اطلاعات حداقلی»

در این شرایط، عدم امنیت فقط در لحظه درگیری خیابانی یا موقعیت های خطرناک دیگر نیست. امنیت یعنی:

- گفتگو در جایی باشد که بتوان به راحتی گفتگو را تمام کرد.
- شما اصرار نکنید فرد "همه چیز" را بگوید.
- اسم‌ها، مکان دقیق، زمان دقیق، جزئیات بازداشت/خشونت را نگه ندارید مگر اینکه واقعاً لازم باشد (در این کارگاه معمولاً لازم نیست).

2) نقشه‌ی عملی ۴ مرحله‌ای کمک‌یار

در بسیاری از مواقع هنگام لحظات بحرانی، ذهن کمک‌یار هم قفل می‌کند. این ممکن برای شما هم اتفاق بی‌افتد. ممکن است ذهنتان درگیر سوالاتی از این قبیل شود: «الان چی بگم؟ چی کار کنم؟» به همین دلیل نیاز است که شما یک نقشه راه ساده و اولیه در ذهن خود داشته باشید تا بتوانید به صورت مناسب به انجام کمک‌های اولیه روانی بپردازید.

این نقشه از مدل‌های رسمی PFA آمده: آماده‌سازی + Look/Listen/Link.

پیش از اقدام برای کمک‌رسانی لازم است که آمادگی خود را ارزیابی کنید. اگر شما با عجله و اضطراب جلو بروید، طرف مقابل بیشتر می‌ترسد. می‌توانید ابتدا به استرس خودتان بین 1 تا 10 نمره بدهید. اگر نمره‌ای بالاتر از 7 دادید، آنگاه می‌توانید تمرین زیر را انجام دهید و پس از آن به کمک‌رسانی بپردازید.

پس قبل از نزدیک شدن:

۱) یک چک سریع:

«استرس من الان از ۰ تا ۱۰ چنده؟»

اگر بالای ۷ است، اول یک دقیقه توقف کنید.

۲) تمرین ۶۰ ثانیه‌ای

• پاها روی زمین

• شانه‌ها را شل کنید

• ۳ نفس آهسته

• یک جمله: «هدف من فقط: امنیت + یک قدم کوچک»

این کار ساده باعث می‌شود شما بتوانید فضا را مدیریت کنید و خودتان بخشی از آشفتگی آن نشوید.

مرحله مشاهده. نگاه کنید: الان خطر و نیاز فوری چیست؟

این مرحله شبیه "چک کردن علائم حیاتی" در کمک‌های اولیه جسمی است، اما در اینجا این علائم را در مورد حالت روانی و عملکردی فرد می‌سنجیم. سه مورد مهم را ابتدا سریعاً چک کنید:

1) آیا فضا امن است؟

اگر محیط ناامن است (شلوغی، حضور افراد نامطمئن، احتمال قطع شدن گفتگو)، اول کار شما تغییر مکان یا کوتاه کردن گفتگوست.

2) بدن فرد در چه حالتی است؟

چند حالت رایج:

• برانگیختگی شدید: نفس تند، بی‌قراری، لرزش، گریه‌ی غیرقابل کنترل

• یخ‌زدگی: نگاه خیره، حرف نزدن، بی‌حرکتی، گیجی

• کرختی/بی‌حسی: انگار چیزی حس نمی‌کند، یا خیلی دور و بی‌تفاوت به نظر می‌رسد

• این‌ها واکنش‌های شایع‌اند.

3) نیازهای پایه چیست؟

گاهی یک لیوان آب، یک خوراکی سبک، یک جای نشستن، یا یک همراه امن، مهم‌تر از هر حرفی است.

مرحله گوش دادن

نکته مهم در مورد این مرحله این است باید حس امنیت را منتقل کند. پس بسیار ضروری است که اگر چنانچه برای شروع مکالمه سوالاتی مطرح میکنید حس بازجویی به خود نگیرد و صحنه های دلخراش را برای فرد یادآوری نکند. برای این کار می‌تونید به شیوه زیر عمل کنید. در این مرحله سه کار می‌کنید: اجازه + حضور + نیازسنجی.

1) اجازه بگیرید

«می‌خواهید چند دقیقه کنارتون باشم؟»

این جمله مهم است چون حس کنترل را برمی‌گرداند.

2) صرفاً حضور داشته باشید. نه اینکه سریع راه حل بدهید

شما لازم نیست جمله‌های خاص و قشنگ بگویید. همین کافی است:

• «می‌فهمم خیلی سنگینه.»

• «من کنار شما هستم.»

3) نیاز فرد را بپرسید و سراغ جزئیات حادثه نروید.

سؤالی که می‌تواند مفید باشد:

• «الان فوری‌ترین چیزی که لازم دارید چیه؟»

سؤال‌های پرخطر:

• «چی شد؟ از اول تعریف کن. کی بود؟ کجا بود؟»

یک سوالی که ممکن است پیش بیاید این است که اگر فرد خودش به سراغ بازگویی جزییات حادثه رفت، آن وقت چه می‌توان کرد؟

با احترام همدلانه و توام با آرامش جهت گفتگو را عوض کنید. در زیر یک نمونه آورده شده است:

• «می‌فهمم... برای اینکه بدنتون بدتر تحریک نشه، لازم نیست صحنه رو تعریف کنید. بیاید برگردیم به الان: پاها روی زمین... یک نفس آهسته... یک جرعه آب...»

این کار قطع کردن کلام طرف مقابل نیست؛ این کار برای مراقبت از سیستم عصبی او ضروری است.

مرحله مرتبط سازی

در این مرحله پس از آن که وضعیت فرد مقابل را مشاهده و بررسی کردید و به او همدلانه گوش دادید و کمک کردید که کمی از حالت بحرانی وحشت زدگی فاصله بگیرد لازم است که او را به جایی یا روابطی که برای او امن باشد متصل کنید.

در بسیاری از کشورها، مرتبط سازی یعنی وصل کردن به خدمات رسمی مانند اورژانس یا پلیس و اما در شرایطی که نهاد های رسمی خود نمی توانند ضامن امنیت افراد باشند یا حتی ممکن است امنیت او را به خطر بی اندازند، مرتبط سازی باید به منابع امن و قابل دسترس دیگری انجام شود. مانند همسایگان، خانواده گسترده و ...

سه نوع مرتبط سازی اصلی داریم:

گزینه اول مرتبط سازی: وصل به «یک انسان امن»
کمک یار کمک می کند فرد به یک نفر مشخص مرتبط شود
• «الان اگر فقط یک نفر باشه که کنارش کمی آروم تر می شید، کیه؟»
• «می خواید الان بهش پیام بدیم یا ازش بخوایم بیاد؟»
هدف: فرد احساس کند تنها نیست و یک تکیه گاه دارد.

گزینه دوم مرتبط سازی: وصل به «کمک عملی محله/خانواده گسترده»
اگر ذهن فرد مقابل قفل بود و جای خاص یا فرد خاصی را به یاد نیاورد، کارهای ساده خیلی سخت می شود. باید موارد زیر را چک کرد:

• تهیه غذا/آب/دارو

• مراقبت از کودک

• همراهی برای جابه جایی

کمک در کارهای ضروری

گزینه سوم مرتبط سازی: ساخت «حلقه حمایت ۲۴ ساعته»
این بخش خیلی مهم است چون به فرد حس آینده نزدیک می دهد.
از فرد می پرسید:

• «امشب کی می تونه کنار شما باشه؟»

• «فردا صبح کی می تونه یک تماس کوتاه بگیره؟»

• «برای غذا/دارو کی می تونه کمک کنه؟»

حتی اگر وضعیت به شدت ناپایدار است و همه چیز آشفته به نظر می رسد،
داشتن یک برنامه ی کوچک ۲۴ ساعته فشار را پایین می آورد.

گزینه چهارم مرتبط سازی: برنامه ۲۴ ساعته (بدون تصمیم های بزرگ)
به جای وعده بهبودی اوضاع یا توصیه راهکار از فردا زندگیت رو عوض کن، این
را پیشنهاد می دهید:

• امشب: آب + یک وعده سبک + یک ساعت دوری از تصاویر/خبر + خواب

حداقلی

• فردا: یک تماس امن + یک کار کوچک بدنی (قدم کوتاه/حمام)

3) سناریوهای رایج و اسکرپت‌های آماده

سناریو ۱) سوگ بعد از کشته شدن نزدیکان
چرا حساس است؟ چون سوگ حاد با شوک، خشم، بی‌حسی، و آشفتگی ترکیب می‌شود.

هدف شما: حضور + کمک عملی + احترام به سوگ (نه معنابخشی، نه جمع کردن احساس).

چه بگویند

- «خیلی سنگینه... لازم نیست الان چیزی رو درست کنید.»
- «دوست دارید کنار شما باشم یا کمک عملی کنم؟»
- «الان چی کمی قابل تحمل ترش می‌کنه؟ آب؟ غذا؟ تنها نبودن؟»

چه نکنید

- «قوی باش» / «زمان درستش می‌کنه» / «بهتره فکر نکنی»
- فشار برای حرف زدن
- مقایسه و نصیحت

کمک عملی

- آب/خوراکی سبک
- کم کردن شلوغی اطراف
- هماهنگ کردن یک نفر برای همراهی
- مدیریت تماس‌ها

سناریو ۲) تجربه بازداشت/تهدید/ناپدید شدن
چرا حساس است؟ چون بدن در حالت "خطر دائم" می ماند و گفتگوهای
جزئیات محور می تواند تحریک کننده باشد.

هدف شما: امنیت + انتخاب + بدن

چه بگویید

- «لازم نیست چیزی رو تعریف کنید.»
 - «می خواید فقط کمک عملی بگیرید یا حرف بزنید؟»
 - «بدنتون الان چی می گه؟ لرزش؟ تهوع؟ بی حسی؟»
- اگر فلش بک/ایخ زدگی
- «الان اینجا هستید. ۵ چیز رو که می بینید نام ببرید.»
 - «پاها روی زمین... یک جرعه آب...»

چه نکنید

- سوال های دقیق حادته
- فشار برای تصمیم های بزرگ
- سرزنش

سناریو ۳) دیدن خشونت / تصاویر دلخراش
چرا حساس است؟ چون مغز با دیدن خشونت وارد حالت هشدار می‌شود و
با تکرار تصاویر بدتر می‌شود.

هدف شما: تنظیم بدن + کاهش محرک + برنامه ۲۴ ساعته
سه مداخله ساده

1. «۳۰ ثانیه پا و نفس»

2. «امشب تصویر/خبر رو محدود کنیم»

3. «یک کار بدنی کوچک و خواب»

اسکرپیت جهت‌دهی

• «می‌فهمم... لازم نیست صحنه رو تعریف کنید. بیاید برگردیم به
الان...»

سناریو ۴) ترس از کمک رسمی

چرا مهم است؟ چون فرد ممکن است احساس کند هیچ جا امن نیست.

هدف شما: واقع بینی + حمایت شبکه‌ای + تصمیم‌های کوچک

• «الان چه چیزی در شبکه امن تون ممکنه کمک کنه؟»

• «کی رو می‌تونیم خبر کنیم؟»

• «برای امشب برنامه‌مون چیه؟»

سناریو ۴) ترس از کمک رسمی

چرا مهم است؟ چون فرد ممکن است احساس کند هیچ جا امن نیست.

هدف شما: واقع بینی + حمایت شبکه‌ای + تصمیم‌های کوچک

• «الان چه چیزی در شبکه امن تون ممکنه کمک کنه؟»

• «کی رو می‌تونیم خبر کنیم؟»

• «برای امشب برنامه‌مون چیه؟»

(مهارت‌های گفت‌وگوی کوتاه

این مهارت‌ها ستون فقرات کارگاه‌اند و کمک می‌کنند شما از مسیر خارج نشوید.

مهارت ۱) سؤال نیاز فوری
«الان فوری‌ترین چیزی که لازم دارید چیه؟»

مهارت ۲) حق انتخاب
«می‌خواید حرف بزنید یا فقط حضور و کمک عملی؟»

مهارت ۳) نرمال‌سازی دقیق
«بعد از چنین فشارهایی، بی‌خوابی/گیجی/گرختی/خشم شایع‌اند. هدف ما اینه امشب/فردا قابل تحمل‌تر بشه.»

مهارت ۴) کوچک‌سازی تصمیم‌ها
«بیاید فقط برای ۲۴ ساعت تصمیم بگیریم.»

(چک لیست یک صفحه‌ای برای کمک یار (جمع‌بندی)

✓ DO

- امنیت (محیط + اطلاعات)
- گوش دادن کوتاه و احترام به انتخاب
- کمک عملی کوچک
- لینک به خانواده/دوست امن/محل
- حلقه حمایت ۲۴ ساعته
- برنامه ۲۴ ساعته

✗ DON'T

- جزئیات‌گیری از حادثه
- تخلیه/دی‌بریفینگ اجباری
- نصیحت و قضاوت
- وعده‌های قطعی
- گرفتن اطلاعات حساس غیرضروری

ضمیمه کوتاه: «اگر نمی‌دانم چی بگویم، چه بگویم؟»
اگر در لحظه قفل کردید، این سه جمله را حفظ کنید:

1. «می‌خواید چند دقیقه کنارتون باشم؟»
2. «الان فوری‌ترین چیزی که لازم دارید چیه؟»
3. «بیاید فقط یک قدم کوچک برداریم: آب/نفس/خبر کردن یک نفر امن.»