

# حمایت روانی اجتماعی در سطح جامعه

## کتاب اشتراک کننده گان



فدراسیون بین المللی جمعیت های صلیب



سرخ و هلال احمر

مرکز مراجعه برای

حمایت روانی اجتماعی

فدراسیون

بین المللی

حمایت روانی اجتماعی در سطح جامعه

**کتاب اشتراک کننده گان**

حمایت روانی اجتماعی در سطح جامعه  
کتاب اشتراک کننده گان  
بسته آموزشی

مرکز مراجعه فدراسیون بین المللی برای حمایت روانی اجتماعی  
نشرات مرکز روانی اجتماعی

Blegdamsvej 27, DK-2100 Copenhagen, Denmark

پست الکترونیکی: <https://pscentre.org>

تصویر صفحه اول:

Heine Pedersen / صلیب سرخ کشور دنمارک

دختر جوانیکه در فعالیت های روانی اجتماعی بعد از زلزله سال 2003 در شهر بام ایران اشتراک کرده بود.

دیزاین و تولید: پارامیدیا 1405

چاپ شده در کشور دنمارک سال 2009

ISBN 978-87-92490-00-1

مرکز مراجعه فدراسیون بین المللی جمعیت های صلیب سرخ و هلال احمر برای حمایت روانی اجتماعی

لطفاً در صورتیکه خواهش ترجمه یا از خود ساختن کدام قسمت از بسته آموزشی - حمایت روانی اجتماعی در سطح جامعه را داشته باشید، با مرکز مراجعه حمایت روانی اجتماعی در تماس شوید. مرکز مراجعه برای حمایت روانی اجتماعی مواد بیشتر را بشمول معلومات در مورد اینکه چگونه منبع را بیان بدارد برای شما مهیا خواهد نمود.

ایمیل: [psychosocial.center@ifrc.org](mailto:psychosocial.center@ifrc.org)

کتاب اشتراک کننده گان یک بخش ای از بسته آموزشی حمایت روانی اجتماعی در سطح جامعه میباشد.

بسته آموزشی دربرگیرنده:



کتاب آموزش دهندگان منابع آموزشی

کتاب اشتراک کننده گان

کتاب مداخلات روانی اجتماعی

**پیش گفتار**

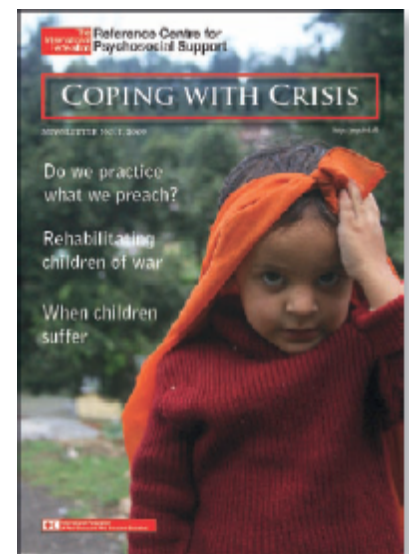
در یک بحران، حمایت روانی اجتماعی یک فعالیت انتخابی نبوده بلکه یک امر جبری می‌باشد. مرکز مراجعه فدراسیون بین المللی برای حمایت روانی اجتماعی از سال 1993 جهت بهبود صحت مستفید شونده گان، کارمندان و رضاکاران فعالیت مینماید. با گذشت زمان ما اینرا آموخته ایم که تقویت ظرفیت های روانی اجتماعی در سطح جهان بسیار مهم میباشد تا به حوادث طبیعی، جنگ و مسایل مربوط به صحت جواگو باشیم. برای بدست آوردن اهداف فوق ما بالای مسیر های استراتژیک ذیل تمرکز میکنیم: همکاری عملیاتی، ظرفیت سازی جمعیت های ملی، ارتقای ظرفیت کارمندان و رضاکاران، حمایت و ارتقای دانش، و انکشاف پالیسی و استراتژی.

بسته آموزشی حمایت روانی اجتماعی در سطح جامعه یک بخش از مساعی ما برای ایجاد ارتقای ظرفیت جمعیت های ملی، بلند بردن سطح دانش کارمندان و رضاکاران میباشد. آرزومندیم تا این یک ابزار مفید برای نهضت صلیب سرخ و هلال احمر، و شرکای دیگر کاری در ساحة حمایت روانی اجتماعی واقع گردد.

## نانا ویدمان

مدیر تصحیح و رئیس مرکز مراجعه برای حمایت روانی اجتماعی فدراسیون بین المللی

در وب سایت مرکز مراجعه برای حمایت روانی اجتماعی فدراسیون بین المللی شما مواد آموزشی اضافی را دریافت نموده و خود را در <https://pscentre.org> بدست آوردن مجله ربعوار "مبارزه با بحران" و خبرنامه الکترونیکی ماهوار راجستر نموده میتوانید.



## 10 فدراسیون بین المللی جمعیت های صلیب سرخ و هلال احمر

- 10 نقش و ماموریت  
12 اصول و نشان

## 13 مرکز مراجعه برای حمایت روانی اجتماعی

## 17 فصل 1 – وقوعات بحرانی و حمایت روانی اجتماعی

- 18 واقعه بحرانی چیست؟  
20 حمایت روانی اجتماعی چیست؟  
23 نیازمندی های حمایت روانی اجتماعی  
24 آموزش کارمندان و رضاکاران

## 27 فصل 2 – فشار روانی و مجادله با آن

- 27 فشار روانی چیست؟  
28 علایم فشار روانی  
29 فشار روانی شدید  
32 اضطراب، افسرده گی و صدمات روانی بعد از حادثه  
33 مجادله با فشار روانی  
35 مجادله کمک شده  
37 مراجعه به کمک یک متخصص

## 41 فصل 3 – ضایعه و سوگ

- 41 ضایعه چیست؟  
42 ضایعه آنی و عکس العمل های معمول  
42  
45 سوگ – یک عکس العمل در مقابل ضایعه  
47 حمایت اجتماعی – یک بخش مهم از پروسه شفایابی

49	چگونه باید کمک نمود؟
<b>51</b>	<b>فصل 4 – حمایت روانی اجتماعی در سطح جامعه</b>
51	ترویج رفاه روانی اجتماعی در سطح جامعه
52	اجتماع یک فرد را شکل میدهد
53	جوامعی که تحت فشار روانی قرار دارند
54	گروپ های آسیب پذیر
55	حمایت در سطح جامعه
57	فعالیت های روانی اجتماعی در سطح جامعه
61	چگونه جوامع میتوانند آماده باشند؟
<b>63</b>	<b>فصل 5 – کمک های اولیه روانی و مفاهیم حمایت کننده</b>
64	فراهم ساختن کمک های اولیه روانی
64	عکس العمل های روانی اجتماعی و حمایت مناسب در جریان گذشت وقت
66	مفاهیم حمایتی
72	تماس های تلففونی حمایتی
73	گروپ های حمایتی
<b>75</b>	<b>فصل 6 – اطفال</b>
75	تحفظ و تندرستی اطفال
77	خسونت و بد رفتاری در برابر اطفال
79	عکس العمل های اطفال در برابر رویداد های مملو از فشار های روانی
81	عکس العمل های اطفال در برابر خسونت و بد رفتاری
81	عکس العمل های سوگ از جانب اطفال
82	اطفال چگونه مجادله میکنند
83	چگونه باید اطفال را کمک کرد
<b>93</b>	<b>فصل 7 – حمایت کارمندان و رضاکاران</b>

93	فشار روانی در کارمندان و رضاکاران
94	اسباب فشار روانی در کارمندان و رضاکاران
94	علائم خستگی
96	مراقبت از کارمندان و رضاکاران
97	حمایت همتا
99	توجه از خود
<b>103</b>	<b>فهرست لغات و پیشنهادات برای مطالعات بیشتر</b>
<b>110</b>	<b>ضمیمه: رهنمود برای حمایت روانی اجتماعی</b>

## کتاب اشتراک کننده گان

## سپاسنامه

اظهار سپاس از اشتراک متخصصین روانی اجتماعی و دکتوران طب که از سرتاسر جهان وسیعاً در مرور و پروسه ایجاد این کتاب همکاری نمودند.

## مدیر تصحیح:

نانا ویدیمن

## تصحیح و همکاری کنندگان:

ویندی اگیر، هیا سوزان اکاشا، پیتر بیرلایندر

لین کریستنسن، جودی فیر هولم، ایلین جوناسدوتیر، باربارا جویین،

لوئیس جول-هانسن، پرنیل هانسن، ایلسن لیرکی کریستنسن،

لوئیس کرایگر، ماورین مونی، ویویانا لمبریچت ناپروس،

استیفن ریگیل، انجیلا گوردون ستیر، سیگریدور جورک تهورمر، هسته پتری

مرکز مراجعه فدراسیون بین المللی برای حمایت روانی اجتماعی خواهان قدردانی نهاد های ذیل برای همکاری مستقیم آنها در این نشریه میباشد:

صلیب سرخ کشور ناروی

صلیب سرخ کشور آیسلند

صلیب سرخ کشور دنمارک



علاوتاً، ما از نهاد های ذیل برای همکاری تخنیکی آنها درین نشریه اظهار سپاس مینمائیم:



صليب سرخ کشور اتریش، صليب سرخ کشور کانادا، صليب سرخ کشور فرانسه، صليب سرخ کشور جمیکا، پوهنتون کوپنهاگن و پوهنتون نوتینگهام.

## محتوی

10	معرفی
17	فصل 1 حادثات بحرانی و حمایت روانی اجتماعی
27	فصل 2 فشار روانی و مجادله با آن
41	فصل 3 ضایعه و سوگ
51	فصل 4 حمایت روانی اجتماعی در سطح جامعه
63	فصل 5 کمک های اولیه روانی و مفاهیم حمایت کننده
75	فصل 6 اطفال
93	فصل 7 حمایت کارمندان و رضاکاران
103	فهرست لغات و پیشنهادات برای مطالعات بیشتر

## فدراسیون بین المللی جمعیت های صلیب سرخ و هلال احمر

زمانیکه فاجعه، جنگ و یا رویداد های عاجل صحتی در یک محل واقع میشود و مردم زندگی، دوستان یا خانه های خود را از دست میدهند، در هر صورت انسان در نتیجه آن متضرر میشود. فشار های ذهنی، غم، قهر و نا امیدی یک جزئی از تصویر آن صحنه میباشد. فراهم نمودن حمایت روانی اجتماعی برای مردم درین حالات اساسات و ارزش های صلیب سرخ و هلال احمر را نمایان میسازد. این مقدمه نمایانگر تاریخ، ماموریت و اصول های این نهضت و کار و فعالیت مراکز روانی اجتماعی را بمعرفی میگیرد.

مفکوره صلیب سرخ در سال 1859 زمانیکه هانری دونانت، یک مرد جوان سویسی وارد شهر سولفرینوی ایتالیا شد و در آنزمان میان امپراتوری اتریش و جبهه فرانکو-سردانیایی جنگ جریان داشت، بوجود آمد. در حدود 40000 مرد در میدان جنگ از بین رفته و یا در حالت مرگ بودند و برای افراد زخمی هیچ گونه توجه و مراقبت طبی وجود نداشت. آقای دونانت مردم محل را جمع و تنظیم نمود تا زخم های عساکر مجروح را بسته نموده برای آنها غذا و آسایش فراهم نمایند.

حین برگشت، وی برای ایجاد جمعیت های خیریه ملی درخواست نمود تا برای کسانیکه در جنگ زخمی میشوند کمک نماید که بدین ترتیب راه را برای کنوانسیون های آینده ژینوا گشود.

صلیب سرخ در سال 1863 زمانیکه پنج مرد ژینیوایی بشمول دونانت، کمیته امداد رسانی بین المللی برای مجروحین را بنام نهادند، ایجاد گردید که بعداً بنام کمیته بین المللی صلیب سرخ مسمی شد. نشان یا سمبول این کمیته یک صلیب سرخ رنگ بوده که در روی یک صفحه سفید قرار گرفته است – برعکس بیرق کشور سویس.

### نقش و ماموریت

فدراسیون بین المللی جمعیت های صلیب سرخ و هلال احمر بزرگترین نهاد بشردوستانه در جهان میباشد که بدون در نظر داشت تبعیض چون ملیت، نژاد، عقاید مذهبی، گروهی و مفکوره های سیاسی همکاری های خود را به مردم فراهم میسازد. فدراسیون بین المللی صلیب سرخ و هلال احمر میکوشد تا بصورت رضاکارانه جوامع پر قدرت جهان را در کمک رسانی بشردوستانه برای انسانهای که دچار آسیب و بهران بوده و چشم امید به این جوامع بسته اند، با در نظر داشت وقار و تساوی حقوق آنها همکاری نماید. ماموریت و رسالت فدراسیون بین المللی اینست تا ذریعۀ بسیج نمودن و در چرخش در آوردن همکاری های جوامع پر قدرت، زندگی انسانهای آسیب پذیر را بهبود ببخشد.



فدراسیون بین المللی در سال 1919 تأسیس گردیده که متشکل از 185 اعضای جمعیت های صلیب سرخ و هلال احمر میباشد که دارالانشای یا دفتر مرکزی آن در شهر ژینیوا واقع بوده و بیش از 60 نمایندگی در موقعیت های استراتژیک داشته تا فعالیت های خیریه را در سرتاسر جهان تقویت نماید.

فدراسیون بین المللی عملیات های امداد رسانی را برای کمک به قربانیان حوادث و فاجعه ها انجام داده و آنرا با کارهای انکشافی جهت تقویت ظرفیت جمعیت های ملی یکجا مینماید. فعالیت های این فدراسیون متمرکز به چهار ناحیه اساسی ذیل میباشد:

- ارتقای ارزش های بشری
- پاسخ به حوادث
- آمادگی برای حوادث
- صحت و مراقبت جامعه

همکاری روانی اجتماعی بسیار مهم و حیاتی میباشد و بناءً در تمامی فعالیت های این فدراسیون در ساحات متذکره فوق مدغم گردیده است.

فدراسیون بین المللی جمعیت های صلیب سرخ و هلال احمر یکی از سه اجزای نهضت بین المللی صلیب سرخ و هلال احمر میباشد که دو جزء دیگر شامل جمعیت های ملی و کمیته بین المللی صلیب سرخ میباشد.

جمعیت های ملی یک سلسله خدمات را در ساحه فعالیت های بشردوستانه که شامل امداد رسانی در حوادث، برنامه های صحتی و اجتماعی میباشد، در کشور های خود انجام میدهند که اکثریت آنها خدمات تقویت روانی اجتماعی را نیز در بر میگیرد. جمعیت های ملی در جریان جنگ نیز به افراد متأثر کمک نموده و در صورت لزوم با خدمات طبی نظامی نیز همکاری مینمایند.

کمیته بین المللی صلیب سرخ نهادیست که ماموریت بشردوستانه آن حفاظت زندگی و وقار قربانیان جنگ و خشونت های داخلی بوده و برای آنها کمک و همکاری مینماید. این کمیته فعالیت های کمک رسانی بین المللی را در حالات جنگ و خشونت رهبری نموده و هماهنگ میسازد.

## کتاب اشتراک کننده گان

### اصول اساسی

فعالیت های نهضت صلیب سرخ و هلال احمر باید همیشه بر مبنی اصول اساسی ذیل استوار باشد:

#### 1. بشر دوستی

نهضت بین المللی صلیب سرخ و هلال احمر به این مرام بوجود آمد که به زخمیان میدان جنگ کمک بدون تبعیض نماید. هدف آن به سطح بین المللی و ملی تقلیل و جلوگیری آلام بشری است. مقصد آن حفظ زنده گی و صحت و اطمینان از احترام به نوع بشر است. این تفاهم دوجانبه، دوستی، همکاری و صلح پایدار را در بین مردم تشویق و ترویج میکند.

#### 2. عدم جانبداری

این باعث عدم تبعیض از لحاظ ملیت، نژاد، عقاید مذهبی، گروه و نظریات سیاسی میشود. این کوشش میکند که رنج ها آلام افراد را تسکین دهد، و معیار تنها و تنها نیازمندی آنها بوده که ما را رهنمائی میکند، که به اساس آن به عاجلترین واقعات اولویت داده میشود.

#### 3. بیطرفی

بخاطر اعتماد دوامدار، نهضت نباید که در خصومت ها طرف واقع شود و هیچ وقت نباید در جدالهای سیاسی، نژادی، مذهبی یا ایدئولوژیکی دخیل شود.

#### 4. استقلالیت

نهضت مستقل است. جمعیت های ملی باوجود کمکی بودن آنها با حکومت ها در رابطه خدمات بشری و اطاعت از قوانین نافذ کشور، باید همیشه استقلال و خود مختاری خود حفظ نماید تا که آنها در هر وقت به این قادر باشند که در مطابقت به اصول نهضت عمل نمایند.

#### 5. خدمات رضاکارانه

این یک نهضت امداد رسان رضاکار است هیچگونه تصمیم و آروزی بخاطر منفعت ندارد.

#### 6. وحدت

در یک مملکت تنها یک صلیب سرخ یا هلال احمر بوده میتواند. و آن باید همگانی بوده و برای همه گشوده باشد. آن باید کار بشردوستانه را از طریق قلمرو خود ادامه بدهد.

## 7. جهان شمولیت

نهضت بین المللی صلیب سرخ و هلال احمر، که در آن تمام جمعیت های ملی مقام مساوی دارند و مسئولیتها و وظایف مساوی در قبال کمک به یکدیگر دارند به سطح جهانی میباشد.

## نشان ها

فدراسیون بین المللی دو نشان شناخته شده جهانی را منحیث سمبول خود استفاده میکند - صلیب سرخ و هلال احمر - که در زمین سفید یک مستطیل قرار دارد.

نشان ها یک تاریخچه طولانی دارند. نشان صلیب سرخ در اولین کنوانسیون جینیوا در سال 1864 قبول شد. علامه هلال احمر در سال 1876 توسط اوتمن ایمپایر و در سال 1929 توسط کنوانسیون جینیوا شناخته شد. سمبول هلال احمر امروز در بسیاری از کشور های اسلامی در عوض نشان صلیب سرخ استفاده میشود.

با تصدیق سومین پروتوکول اضافی در سال 2005، یک نشان سومی که یک کرسنال سرخ رنگ است نیز حالا یک علامت شناخته شده تحت قوانین بین المللی بوده و با عین حیثیت ای که صلیب سرخ و هلال احمر دارد، میباشد. با پیشنهاد نمودن امکانات جدید برای محافظت و معرفی جمعیت های ملی و ایالاتیکه خواهان استفاده از کرسنال سرخ میباشد، پروتوکول یا موافقت نامه سوم تعهد نهضت را در فعالیت امداد رسانی بشردوستانه بیطرف و آزاد توضیح میدارد.

## مرکز مراجعه برای حمایت روانی اجتماعی

حوادث و جنگ های دهه اخیر خسارات زیادی را بر بالای مردم عام تحمیل نموده است. بر علاوه برنامه های معمول کمک رسانی جهت پاسخ گویی به نیازمندی های فزینگی و اولیه افراد متأثره مانند فراهم نمودن غذا، آب و مسکن، فدراسیون بین المللی جمعیت های صلیب سرخ و هلال احمر بشمول دیگر نهاد های امداد رسانی بشردوستانه برنامه های را ایجاد نموده اند که طی آن رنجش های روانی و اجتماعی افراد متأثره را نیز پاسخ میگویند.

علاقه مداوم و رو به انکشاف جوامع بین المللی، تأثیرات روانی و اجتماعی ناشی از حوادث و جنگ در نوشته های روز افزون صحتمندی روانی اجتماعی و افزایش پروژه ها و منابع برای همکاری در عرصه روانی اجتماعی، برملا گردیده است. این نسبتاً یک رشته جدید بوده و شواهد در مورد مؤثریت حمایت روانی اجتماعی بیشتر در حالت ظاهر شدن است.

فدراسیون بین المللی در سال 1991، برنامه حمایت روانی اجتماعی (PSP) را منحیث یک برنامه ضمیموی در عرصه صحت و مراقبت براه انداخت. بمنظور همکاری با فدراسیون در تطبیق این برنامه، صلیب سرخ کشور دنمارک و فدراسیون بین المللی مرکز مراجعه بین المللی را برای حمایت روانی منحیث یک مرکز پرامتیاز در سال 1993 تأسیس نمود. در سال 2004، مرکز نام خود را به مرکز بین المللی مراجعه برای حمایت روانی اجتماعی (PS Center) تغییر داد.



مرکز بین المللی مراجعه برای حمایت روانی اجتماعی منحیث یک مرکز پرامتیاز، جمعیت های صلیب سرخ و هلال احمر را در ایجاد خدمات روانی اجتماعی در سطح جامعه برای

ساحاتیکه از حادثات و آفات بحرانی متأثر گردیده اند کمک مینماید.

مرکز بین المللی مراجعه برای حمایت روانی اجتماعی یا PS Center مصمم است تا:

- سطح آگاهی عامه را در مورد عکس العمل های روانی اجتماعی در جریان حوادث و جنگ ها بیافزاید.
- حمایت روانی اجتماعی را تسهیل ببخشد.
- اعاده شبکه های اجتماعی و میکانیزم های مجادله را انکشاف دهد.
- جمعیت های ملی را در درک و پاسخگویی بهتر به نیازمندی های روانی اجتماعی گروپ های آسیب پذیر قادر بسازد.
- مراقبت مراقبت کننده گان را توسعه داده و برای کارمندان و رضاکاران کمک های روانی نماید.

مرکز بین المللی مراجعه برای حمایت روانی اجتماعی (PS Center) خود با افراد متأثره مستقیماً در فعالیت های کمک رسانی مداخله نمیکند، بلکه مرکز متذکره جمعیت های هلال احمر و صلیب سرخ را کمک مینماید تا آنها ذریعه کارمندان محلی و رضاکاران خود در این نوع فعالیت های امداد رسانی مستقیماً مداخله نموده و در ایجاد شبکه های حمایتی روانی اجتماعی محلی و منطقوی همکاری نماید.

## کتاب اشتراک کننده گان

این کتاب اشتراک کننده گان که توسط "مرکز بین المللی مراجعه برای حمایت روانی اجتماعی (PS Center)" تهیه شده است، نقش فعال و رو به انکشاف هلال احمر و صلیب سرخ را در مورد خدمات و فعالیت های آنها که در عرصه حمایت روانی اجتماعی ایفا میکنند، منعکس میسازد. روش ای که افراد، خانواده ها و جوامع در حالات اضطراری و عاجل تجربه نموده و به آن پاسخ گفته اند وسیعاً از همدیگر متفاوت میباشد. اکثر افراد انعطاف پذیر بوده و بالای مشکلترین شرایط فایق آمده و غالب میگردند. یک تعداد اندک افراد در مبارزه و معامله با اعراض طولانی و مداوم نیاز به کمک میداشته باشند.

رهنمود های از پروژه اسفیر (Sphere Project) و بتازگی از کمیته بین الاداروی (IASC) صحت روانی و حمایت روانی اجتماعی کارها و فعالیت های صلیب سرخ و هلال احمر را معرفی نموده که عمدتاً درین کتاب تذکر یافته است. ضمیمه الف ارتباطی به صفحه های انترنتی داده و یک خلاصه ی ازین رهنمود های کلیدی را برای حمایت روانی اجتماعی ارایه میدارد.

گروپ کاری کمیته بین الاداروی (IASC) در مورد صحت روانی و حمایت روانی اجتماعی در محیط اضطراری که دربرگیرنده فدراسیون بین المللی صلیب سرخ و هلال احمر و بسیاری از ادارات بین المللی مانند سازمان صحتی جهان (WHO)، UNICEF و Save the Children در ایجاد رهنمود ها باهم کار نمودند. این رهنمودها که در سال 2007 طبع و به نشر رسید، کار های را که در ساحه در چهار سطح ذیل اجرا گردیده بود، توضیح میدهد:

- در جوابگویی نیازمندی های مردم برای خدمات اولیه و امنیت
- در تقویت بخشیدن به حمایت خانواده و جامعه
- در ارائه حمایت های متمرکز، غیر اختصاصی و
- در ارائه خدمات اختصاصی.

شما ممکن در یک یا بیشتر ازین سطوح تجربه داشته باشید. در هر جائیکه شما کار میکنید، کتاب اشتراک کننده گان که بمنظور همراهی نمودن برنامه آموزشی حمایت روانی اجتماعی مرکز بین المللی مراجعه برای حمایت روانی اجتماعی (PS Center) نوشته شده است، میکوشد تا:

- سطح آگاهی را در مورد عکس العمل در برابر به اوضاع بحرانی و شرایط زندگی بلند ببرد
- آمادگی و پاسخگویی را در برابر حوادث بهبود ببخشد
- حمایت روانی اجتماعی را قبل از وقوع حادثه در جریان آن و بعد از آن تسهیل نماید
- بلند بردن ظرفیت افراد و جوامع را توسعه داده و
- همکاری از روی احساسات را برای کارمندان و رضاکاران افزایش دهد.

هفت فصل این کتاب اشتراک کننده گان قسمتی از برنامه آموزشی مرکز بین المللی مراجعه برای حمایت روانی اجتماعی (PS Center) میباشد. این کتاب حاوی مواد اضافی بوده و آدرس منابع بیشتر چاپ شده و از روی صفحه انترنت را نیز به مطالعه کننده گان خود

راهنمایی کند. این کتاب میتواند که حتی به تنهایی خود بشکل یک کتاب معرفی کننده، منحنیث یک کتاب دوره آموزشی کوتاه مدت یا منحنیث مرجع مأخذ برای کارهای شما در ساحه مورد استفاده قرار بگیرد. مانند تمامی رهنمود های عمومی، شما نیاز به از خود نمودن مفکوره های نگاشته شده در فصل های این کتاب را در زمینه مشخص کلتوری که شما در آن کار میکنید، دارید.

در سرتاسر این کتاب شما چوکات های آبی رنگ را که با علامه X با مثالها نشانی گردیده و چوکات های آبی رنگ را که با علامه F با حقایق مربوط به متن نشانی شده است، مشاهده خواهید کرد.

این مجموعه حاوی کتاب آموزگاران، فایل های برنامه PowerPoint برای آموزگاران، منابع آموزشی در سی دی و مداخلات روانی اجتماعی و یک رساله میباشد.

برای معلومات بیشتر لطفاً با ما در تماس شوید. شما میتوانید تا نظریات و پیشنهادات تانرا نیز ارسال بدارید.

## کتاب اشتراک کننده گان



مرکز مراجعه فدراسیون بین المللی برای حمایت روانی اجتماعی

**The International Federation Reference Centre for Psychosocial Support**  
c/o Danish Red Cross

Translated by: Dr.Obaidullah Raufi – oraufi@gmail.com

Blegdamsvej 27  
2100 Copenhagen, Denmark  
Tel.: +45 3525 9359  
e-mail: [psychosocial.center@ifrc.org](mailto:psychosocial.center@ifrc.org)  
[www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial)

مرکز بین المللی مراجعه برای حمایت روانی اجتماعی (PS Center) یک کارکرد جمعیت های هلال احمر و صلیب سرخ میباشد. این مرکز در مشارکت با دیگر خدمات صلیب سرخ و هلال احمر فعالیت مینماید تا نیازمندی های روانی اجتماعی افراد و جوامع را رفع نماید. مرکز بین المللی مراجعه برای حمایت روانی اجتماعی (PS Center) یک دیتابیس یا مجموعه بزرگ انتشارات حمایت روانی اجتماعی را دارا بوده که در صفحه اینترنتی [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial) قابل دریافت میباشد.



# فصل 1



# حادثات بحرانی و حمایت روانی اجتماعی

## نکات آموزشی

- حادثات بحرانی
- حمایت روانی اجتماعی
- رهنمود های IASC
- مهارت ها و ظرفیت ها در حمایت روانی اجتماعی

جمعیت های صلیب سرخ و هلال احمر برای پیشبرد و بهبود زندگی افراد آسیب پذیر ذریعه کارمندان و رضاکاران خود فعالیت میکنند. یعنی آنها نه تنها غذا، آب، سرپناه و کمک های طبی را برای افراد آسیب دیده فراهم میسازد بلکه ضروریات اجتماعی و روانی آنها را نیز که در جریان واقعات بحرانی و بعد از آن بوجود میاید، پاسخ میدهند. در دهه گذشته، هر سال در حدود 268 میلیون نفر از باعث فاجعه ها آسیب می بینند و تعداد زیاد توسط جنگ ها، شیوع امراض و دیگر انواع بحرانات متأثر میشوند. در شرایطیکه زندگی ما و اطرافیان ما به خطر مواجه میشود، باید بکوشیم تا حالت عادی را حفظ نماییم.

حمایت روانی اجتماعی به افراد آسیب دیده به شیوه های مختلف ارایه میشود:

- با موجود بودن و شنیدن به حکایت که چگونه یک واقعه پریشان کننده خانواده را متأثر نموده است.
- توسط تماس گرفتن با اقارب افراد آسیب دیده
- توسط تنظیم و ترتیب نمودن موضوعات عملی
- توسط تشویق و حمایت از ابتکارات اجتماعی مانند حمایت به سطح خانواده، حمایت به سطح مکتب، آموزش مهارت های حرفوی، ایجاد مراکز اجتماعی.
- توسط ایجاد گروه های حمایتی

## مثالهای از فعالیت های حمایت روانی اجتماعی:

- بعد از گروگان گیری مکتب بسلان در سال 2004، فدراسیون بین المللی و صلیب سرخ روسیه یک مرکز اجتماعی، برنامه عیادت نرس ها و کمپ های تابستانی را برای اطفال آسیب دیده ایجاد نمودند.
- در سیرا لیون، دخترانیکه توسط گروه های مسلح ربوده شده و مورد تعرض جنسی قرار گرفته بودند، بعد از برگشت آنها اکثری اوقات توهین و اذیت میشدند. گفتگو های اجتماعی کمک نمود تا مردم این دختران را درک نمایند و کمپته های سلامتی دختران جریمه ها را در برابر بدرفتاری در مقابل این دختران وضع نمودند. هردوی این اقدامات بدرفتاری را کاهش داده و اعزام دوباره این دختران را در جامعه شان حمایت کرد.
- در یکی از مناطقیکه توسط سونامی بحر هند متأثر شده بود، یک فاتحه خانه ایجاد گردید که مردم در آن جمع شده و چند لحظه ای را بیاد از دست داده گان شان در خاموشی سپری مینمودند. این خانه بعدا به یک مرکز اجتماعی تبدیل شد.

## فصل 1 | واقعات بحرانی و حمایت روانی اجتماعی

درین فصل ما به ضروریات روانی اجتماعی افراد بعد از واقعات بحرانی می‌نگاریم.

بخصوص سوالات ذیل را در نظر می‌گیریم :

1. واقعه یا حادثه بحرانی چیست؟
2. حمایت روانی اجتماعی چیست؟
3. ما چگونه به درجات مختلف احتیاجات یا امداد ، ها پاسخ داده می‌توانیم؟
4. ما چگونه مهارت های خود و ظرفیت عمومی کارمندان و رضاکاران را تقویت نموده می‌توانیم؟

### واقعه بحرانی چیست؟

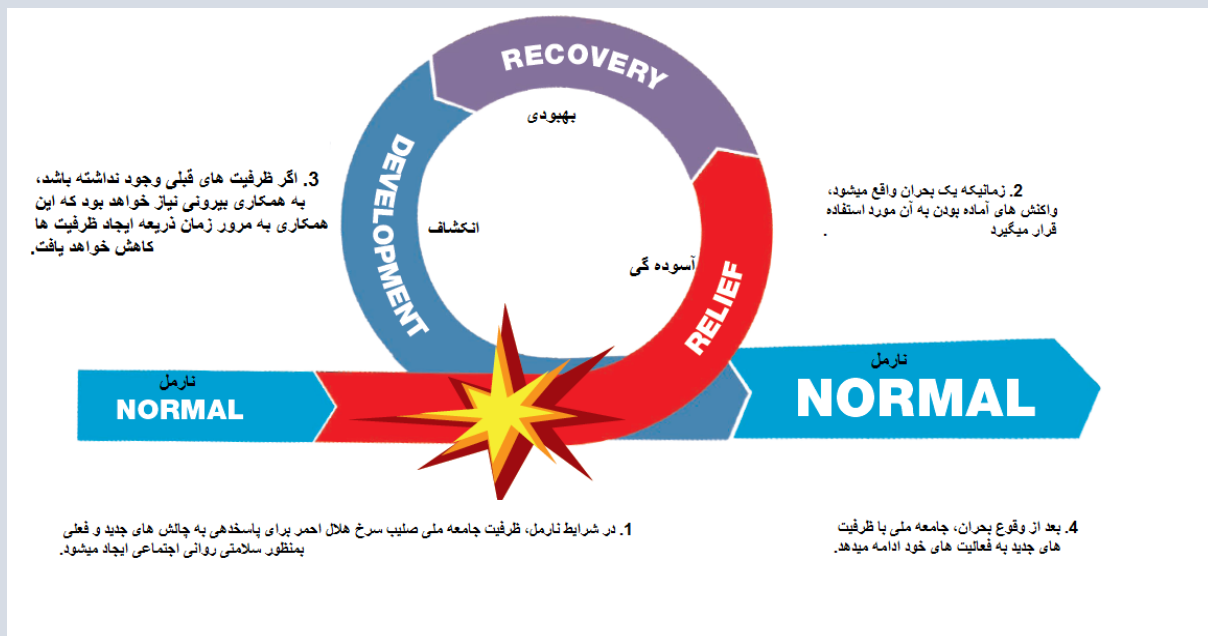
واقعه بحرانی عبارت از یک حادثه بزرگ بوده که خارج از حدود تجارب عادی روزمره بوده و برای اشخاص درگیر در آن نهایتاً تهدید کننده بوده، که همراه با احساس ناتوانی، ترس و وحشت یکجا می‌باشد.

شدت واقعات بحرانی از یک حادثه انفرادی تا یک فاجعه بزرگ از هم متفاوت بوده و دربرگیرنده گروگان گیری، شیوع امراض یا طوفان شدید که سبب تخریب تمام جامعه میشود.

## بحران

یک اختلال آنی در جریان زندگی نارمل روزانه یک شخص یا یک جامعه که افکار و شیوه های واکنش عادی آنها را تغییر میدهد. یک احساس برهم خوردن جریان فعالیت های عادی روزانه بطور مثال، یک شخص زمانی بحران را تجربه میکند که بصورت آنی در امورات نارمل زندگی او تغییرات بیاید مثلاً مرگ یکی از دوستان یا از دست دادن وظیفه یا مبتلا شدن به یک مرض.

**شکل 1: عناصر پروسه آمادگی و پاسخگوی در یک جمعیت ملی صلیب سرخ و حلال احمر**



C

### مثالهای وقایع بحرانی

حادثه ها، اعمال خشونت آمیز، خودکشی، فاجعه های طبیعی، فاجعه های ایجاد شده توسط انسانها مانند جنگ، انفجارات و نفوذ گاز، و شیوع امراض

عوامل مختلف از باعث نتیجه یک حادثه کدام نوع تاثیرات را بالای یک شخص یا جامعه بجا خواهد گذاشت. خود واقعه و مقاومت افراد متاثره هر دو تاثیر بالای نتیجه روانی اجتماعی یک واقعه بحرانی دارد.

### مشخصات واقعه

یک تعداد مشخصات از قبیل منشأ واقعه، محدوده و دوام آن بالای نتایج روانی اجتماعی یک واقعه اثر دارد.

بحراناتی که از باعث فاجعه های طبیعی مانند امراض، زلزله ها، طوفان ها و غیره بوجود میاید معمولا سبب میشود تا شخص متاثر شده بالای ایجاد گر آن یا شخص متوفی قهر شود. واقعاتی که توسط انسانها بوجود میاید سبب میشود تا شخص متاثره بالای شخص عامل واقعه قهر باشد که این خود تاثیرات عاطفی را افزایش میدهد. شدت قصد و جلوگیری از واقعه میتواند بیشتر بالای تاثیرات واقعه اثرگذار باشد- قسمیکه پذیرفتن مرگ یکی از دوستان توسط شخصی که قصد ضرر رساندن را داشت مشکلتر خواهد بود مثلا در قضیه شکنجه یا تجاوز. دانستن این که یک ضایعه قابل جلوگیری بود ممکن احساس گناه را افزایش دهد.

اکثرا مرگ انی نیاز کمتر به دلداری یا تسلیت دارد. از اینرو دانستن کشیدن رنج قبل از مرگ سبب بلند رفتن تاثیرات عاطفی نزد بازماندگان میشود. در صورتیکه یک ضایعه متوقع باشد یا پیش بینی شده باشد ممکن تاثیرات عاطفی آن کم باشد. مقابله نمودن با ضایعاتی که در نتیجه تصادمات یا رویداد های تصادفی بوجود آمده باشد مشکلتر خواهد بود.

### زلزله در شهر بام



زمانیکه یک زلزله شهر بم و قریه جات اطراف آنرا در ایران در سال 2003 تکان داد، 32000 نفر طی آن جان های شان را از دست دادند. بیش از 90% شهر تخریب شده بود که 100000 نفر را بی خانه ساخت و دو شفاخانه و پرورشگاه آنرا تخریب کرد. نصف کارمندان صحتی این شهر از بین رفت که سبب مختل شدن عملیات نجات گردید. بعضی از بازمانده گان در حالیکه تکان های بعدی زلزله ادامه داشت، در خیمه ها نزدیک خرابه های خانه های شان میخوابیدند. هزاران طفل والدین شان را از دست دادند. سطح بیکاری افزایش یافت چون فابریکه ها و محلات کار تخریب شده بود. این زمین لرزه آغاز زحمات و رنج های مردم بم شد.

## فصل 1 | واقعات بحرانی و حمایت روانی اجتماعی

بحران‌نایکه وسعت بیشتر داشته و تعداد زیاد مردم در آن متضرر شده باشند، ممکن تعداد بسیار کم بازمانده گان باقی ماند که یک دیگر را کمک بکنند. هرچند، اینگونه بحران‌ات سبب میشود تا جوامع موجود در آن کشور با جوامع بین المللی بصورت مشترک به آن پاسخ بگویند که در آن مردم قادر خواهند شد تا بصورت مشترک باهم غم شریکی نمایند. یک واقعه بحرانی کوتاه مدت ممکن تأثیرات کمتر را در قبال داشته باشد. اما واقعات مکرر با شدت بیشتر ممکن تأثیرات بیشتر داشته باشد.

### عوامل مقاومت

"اکثر مردم از خود مقاومت نشان میدهند که ان عبارت از قابلیت مجادله نسبتاً خوب افراد در شرایط دشوار میباشد. عوامل مختلف اجتماعی، روانی و بیولوژیکی وجود دارد که بالای طرز پاسخدهی و عکس العمل مردم اینکه آیا آنها در صورت مواجه شدن با مصایب و مشکلات دچار مشکلات روانی میشوند یا از خود مقاومت نشان میدهند، تأثیر میکند." (رهنمودهای IASC، 2007، صفحه 3).

عوامل اجتماعی، روانی و بیولوژیکی که مردم را مقاوم نگه میدارد بنام عوامل محافظوی یاد میشوند که احتمالاً تأثیرات شدید روانی را حین مقابل شدن با مشکلات و سختی ها، کم میسازد. که وابستگی به یک خانواده یا جامعه مقاوم میباشد، حفظ و نگهداشت رسوم، کلتور و عنعنات و داشتن عقاید قوی مذهبی یا مفکوره های سیاسی تماماً مثالهای عوامل محافظوی میباشد. برای اطفال، روابط عاطفی پایدار با بزرگان و حمایت اجتماعی داخل خانواده یا بیرون از آن عوامل قوی محافظوی بشمار میرد. فصل 4 این موضوع را با جزئیات بیشتر آن تشریح مینماید.

C

### مقاومت

توانایی یک شخص در مجادله با چالش ها و مشکلات و بمنظور حفظ یک توازن جدید در صورتیکه توازن قبلی آن در چالش قرار گرفته باشد یا تخریب شده باشد. اکثر به مفهوم قابلیت "برگشت به حالت اولی" توصیف میشود.

Y

### بعد از حمله

احمد و دوستش فرید از یک محفل بطرف خانه برمگشتند. در جریان راه آنها با یک گروهی از جوانان برمیخورند که یکی از آنها بالای فرید صدا بلند گشید و فرید نیز بلمقابل چیغ زد. گروه مرد ها به احمد و فرید نزدیک شدند و یکی از آنها شکم فرید را با لگد زده فرید را به زمین انداخت. احمد خواست به فرید کمک نماید اما آنها احمد را نیز با لگد های خود چنان کوبیدند که بیهوش گردید. بعداً، فرید غمگین شد که چرا دوستش را کمک نکرد. او بالای افرادی که آنها را مورد لت و کوب قرار داده بودند خشمگین بوده از آنها متنفر بود.

گروه مشخص افراد ممکن قویاً معروض تجربه خطرات روز افزون مشکلات روانی و یا اجتماعی باشند. اطفال، افراد مسن، افرادی که معذوریت های روانی یا فزیکتی داشته باشند و افرادی که با مشکلات قبلی صحی یا روانی ممکن بیشتر مانند افرادی که در غربت زندگی میکنند به خطر مواجه باشند. مربوط به طبیعت بحران میباشد، که ارزیابی نیازمندی ها خطرات مشخص سلامتی روانی اجتماعی و منابع آنرا در گروه ها واضح میسازد.

### حمایت روانی اجتماعی چیست؟

اصطلاح "روانی اجتماعی" عبارت از رابطه میان بعد روانی و اجتماعی یک شخص میباشد که یکی آن دیگرش را تحت تأثیر خود درمیآورد. بعد روانی شامل پروسه های داخلی، عاطفی و فکری، احساسات و عکس العمل ها میباشد. بعد اجتماعی شامل روابط، خانواده و شبکه های اجتماعی، ارزش های اجتماعی و رسم و رواج های فرهنگی میباشد. حمایت روانی اجتماعی مربوط اقدامات میشود که هر دو نیازمندی- روانی و اجتماعی افراد، خانواده ها را مرفوع میسازد.

تعداد وسیع رویکرد ها و فعالیت ها زیر عنوان "حمایت روانی اجتماعی" در عمل پیاده گردیده و انواع مختلف اصطلاحات بکار رفته است که بعضاً سردرگم کننده میباشد بخصوص زمانیکه کلمات و تعریفات در ادارات مختلف با شرایط مختلف مورد استفاده قرار میگیرند یا اینکه بعضی از کلمات در بعضی موارد استفاده میگردد اما بعداً از استفاده باز میماند.

## فصل 1 | واقعات بحرانی و حمایت روانی اجتماعی

رهنمود های IASC این تفاوت ها را با ایجاد یک تفاهم مشترک میان رویکرد ها و رسیدگی های صحت روانی و روانی اجتماعی کاهش داده است. تعاریفات مشخص و معین با اجرای وظایف مردم بخصوص در ساحه صحت روان و دیگر ساحاتی که اصطلاح "سلامتی روانی اجتماعی" را استفاده میکنند.

C

### حمایت روانی اجتماعی

حمایت روانی اجتماعی مربوط به اقدامات میشود که، پاسخ گوی هر دو ضروریات اجتماعی و روانی افراد باشد.

رهنمود های IASC یک چارچوبی را ایجاد نموده است که نشاندهنده مراحل اقدامات قبل از وقوع حوادث عاجل، پاسخگویی در جریان مرحله حاد و پیشنهاد کننده پاسخگویی کلی در مرحله ابتدایی برگشت از واقعه عاجل میباشد.

V

### آموختن مجادله با خاطره ها

فریبا که یک خانم جوان شهر بم ایران میباشد، روزی را بخاطر دارد که زلزله زندگی او را واژگون ساخت. این زمین لرزه اکثریت قسمت های شهر او را تخریب نموده هزاران نفر را بشمول خواهر، برادر، خواهرزاده و برادرزاده فریبا را هلاک کرد و جامعه او را از بین برد.

فریبا خانه، وسایل زندگی و اقارب و دوستان خود را از دست داد. ساعتیکه فریبا یکجا با خواهرش در زیر مخروبه های خانه اش بند مانده بود. "من لحظاتی را بخاطر دارم که تحت مخروبه ها مرگ خواهرم را مشاهده کردم. هیچ کس ای نبود که زندگی او را نجات دهد."

فریبا یکی از افرادی بود که حمایت هلال احمر ایران را ذریعه فعالیت های چون موسیقی، رسامی، سوزن دوزی، آشپزی، ورزش و شریک نمودن غم و درد با یکدیگر بدست آورد که بدین طریق شبکه های اجتماعی دوباره ایجاد گردید و خاموشی ها از بین رفت و اشتراک کننده گان برنامه حمایتی بعضی از سلامتی های از دست رفته شان را بدست آوردند. فریبا میگوید، "صنف حمایت کننده من را در مجادله با این خاطره ها کمک کرد."



## فصل 1 | واقعات بحرانی و حمایت روانی اجتماعی

برای صلیب سرخ هلال احمر بدین معنی است که رهنمود های IASC حتی به بحران‌ها وسیعتر، حین فعالیت با ادارات بین المللی دیگر و اوضاع متداومیکه بصورت روزانه توسط جوامع ملی کنترل میشوند، مناسب میباشد. برای جزئیات بیشتر روی این رهنمود ها، لطفا "ضرورت های حمایت روانی اجتماعی" این فصل و "رهنمود حمایت روانی اجتماعی" را در ضمیمه A مشاهده کنید.

حمایت روانی اجتماعی صلیب سرخ و هلال احمر بعضی اوقات ذریعه برنامه های که به مسایل روانی اجتماعی میپردازد ارایه میگردد. هرچند معمولاً حمایت روانی اجتماعی با فعالیت ها و برنامه های دیگر مدغم میباشد مثلاً در برنامه های صحتی در جریان کمک رسانی در واقعات عاجل، برنامه های کمک رسانی به افرادی که با HIV و ایدز زندگی میکنند یا در برنامه های حمایت مکاتب. در اکثر موارد، در صورتیکه پروسه طبیعی حمایت اعضای خانواده، دوستان یا همسایه ها مختل نشده باشد، احتیاجات و ضرورت های بنیادی با شفقت و مهربانی آنها فراهم گردد، دیگر به هیچ نوع مداخله بزرگ نیاز نخواهد بود.

### مثالهای حمایت روانی اجتماعی

در مثال فوق، فریبا و دیگر متأثرین زمین لرزه شهر بم حمایت روانی اجتماعی را ذریعه فعالیت های منظم بدست آوردند. این نوع حمایت برای مردم کمک میکند تا آنها احساس نارمل بودن، حفظ امید و وقار را در خود زنده نمایند. کار کردن با گروه های اجتماعی بعضی افراد انفرادی در بسیاری از واقعات بهترین شیوه برای حمایت یک گروه بزرگ مردم میباشد.

بدین طریق حمایت روانی اجتماعی شبکه های اجتماعی را تقویت نموده، مردم را کمک میکند تا بدانند که چگونه خود و یکدیگر را از فشار های روانی بیشتر محافظت نموده و آنها را در فعالیت های بهبود کننده حالت شان دخیل نماید. این فعالیت ها اعتماد بنفس را در کمک رساندن به دیگران جهت ادامه دادن زندگی نارمل باوجود ضایعات شان بیشتر میسازد تا آنها زندگی خود را سر از نو بسازند. زمانیکه مردم به فعالیت های مانند سوزن دوزی و ورزش مشغول شوند، آنها قدم اول را برای سهمگیری و فعالیت در بهبودی وضعیت خود اتخاذ میکنند.

فعالیت های که حمایت روانی اجتماعی را فراهم میسازد زیاد و از هم متفاوت است. بعضی از مثال ها آن ازین قرار است: کمک عاجل روانی بعد از یک بحران (آرام ساختن شخص متضرر و گوش دادن به او)، شماره های تلفون حمایت کننده، گروه های مباحثوی، آموزش عملی در مورد خصوصیات عکس العمل روانی افراد متأثره، فعالیت های مکتب که اطفال در آن بازی نموده و اعتماد را دوباره بدست میآورند و آموزش های حرفوی.

حمایت روانی اجتماعی اگر منحصراً یک فعالیت خاص یا بشکل مدغم با برنامه های وسیعتر ارایه شود، باید مردم را بصورت فعال در شبکه های اجتماعی دخیل نماید تا آنها در آن فعالانه سهم بگیرند. به هر شیوه که فعالیت ها ترتیب داده شوند، لازم است تا افراد متأثر از بحران نقش فعال را در طرح، تطبیق و ارزیابی فعالیت ها ایفا نمایند. اشتراک آنها به این سطح سبب میشود تا مفاد و نگرانی افرادی را که مستقیماً متأثر گردیده باشند محافظت نماید.

فعالیت های حمایت روانی اجتماعی دربرگیرنده مساعی میباشد تا زنان، اطفال و دیگران را از خطر سوءاستفاده و خشونت محافظت نماید. درین نوع فعالیت ها، ایجاد تحفظ، فراهم نمودن دسترسی به مکتب و فرصت عملی نمودن رسوم مذهبی مانند مراسم جنازه و فاتحه خوانی که تماماً در جامعه مناسب بوده میتواند. ضرورت ها از یک واقعه تا واقعه دیگر از هم متفاوت است که وابسته به شرایط واقعه حادثه، رسوم و رواج ها و منابع موجود میباشد.

## ضروریات حمایت روانی اجتماعی

در هرم سیستم طبقه‌بندی حمایت‌های متمم را ارائه می‌دهد.

طبقات اشکال مختلف حمایت‌ها را که مردم به آن نیاز دارند، چه در لحظات بحران، مرحله مقدم بازسازی یا حالات متداوم اندوه و پریشانی که طی چندین سال مردم آنرا تجربه می‌نمایند، نمایش می‌دهد.

حمایت‌هایی که درین چهار سطح یا مرحله ارائه می‌گردد قرار ذیل اند:

### 1. خدمات بنیادی و امنیت

سلامتی مردم ذریعه پاسخدهی به ضروریات بنیادی اساسی و حقوق آنها برای امنیت و تحفظ، نظارت و خدمات اساسی مانند غذا، آب صحی، مراقبت صحی و سرپناه محافظت می‌شود.

- یک پاسخ روانی اجتماعی درینجا ممکن شامل تاکید و طرفداری که خدمات بنیادی و محافظتی در معرض عملی برای افراد آسیب دیده قرار بگیرد و بصورت آبرومندانه و بطریقه مناسب اجتماعی اجرا می‌شود.

### 2. حمایت‌های خانواده و جامعه

یک تعداد اندک مردم ممکن برای بدست آوردن حمایت‌های کلیدی از جانب خانواده و جامعه به کمک نیاز داشته باشد. تجارب نشان داده که از سبب بحران‌انی ارتباطات فامیلی و شبکه اجتماعی از هم پاشیدن

- یک پاسخ روانی اجتماعی ممکن دربرگیرنده ردیابی و بهم پیوستن خانواده‌گی باشد یا دربرگیرنده تشویق و حمایت شبکه‌های حمایت اجتماعی باشد.



### 3. حمایت‌های متمرکز غیر تخصصی

یک تعداد اندک مردم بر علاوه ممکن به حمایت‌های نیاز داشته باشند که بیشتر بالای سلامتی روانی اجتماعی متمرکز باشد که ممکن افراد، خانواده یا مداخلات گروهی باشد که به صورت خاص توسط کارمندان آموزش دیده و نظارت شونده اجرا شود.

- یک پاسخ روانی اجتماعی درینجا دربرگیرنده فعالیت‌های میباید که کمک با افراد متاثره ای خشونت‌های جنسی مانند گروه‌های حمایت‌کننده قربانیان تجاوز جنسی یا مبتلایان HIV و ایدز، زندگی می‌کنند.

### 4. خدمات تخصصی

در قسمت بالایی هرم، حمایت اضافی برای فیصدی کوچک افرادی که حالت آنها باوجود حمایت‌های نامبرده غیر قابل تحمل بوده و در وظایف ابتدایی روزمره مشکلات زیادی داشته باشند.

- در اینجا همکاری می‌تواند حمایت روانی و روان پزشکی برای افرادی که تشوشت عصبی دارند و آنها نمی‌تواند توسط خدمات ابتدای صحی کمک شوند شامل باشند.



## آموزش کارمندان و رضاکاران

باوجودیکه اکثریت افراد قادر به مراقبت دیگران بوده و در شرایط دشوار حمایت فراهم میکنند، آموزش حمایت روانی اجتماعی کارمندان و رضاکاران را در مورد بعضی از قوانین بنیادی و شیوه های مفید کمک مینماید. بخاطر داشتن این که کدام مهارت ها ضرورت است و آموختن این که چگونه آنها را بهبود بخشیده و مورد استفاده قرار باید داد، یکی از اهداف آموزش میباشد. بادر نظر داشتن این که کدام نوع مهارت ها نیاز بوده و آموزش را چگونه باید بهبود بخشید، باید برنامه های آموزشی را بطور مؤثر که یکی از اهداف این برنامه میباشد روی دست گرفته راه اندازی کنیم. حمایت روانی اجتماعی در حالات بحرانی به هر وسعتی که باشد مفید و ارزشمند میباشد که این حالات بحرانی از حریق خانه یا واقعه سواستفاده از اطفال گرفته الی حوادث بزرگ تباه کننده مانند زلزله، سیلاب، جنگ ها و شیوع امراض بوده میتواند. حالات زیادی وجود دارد که کارمندان و رضاکاران در آن میتوانند دانش آموخته مورد استفاده قرار گیرند. چالش های زیادی فرا رای عملی نمودن مهارت های روانی اجتماعی در شرایط مختلف وجود خواهد داشت.

### خصوصیات رضاکاران و کارمندان ارایه کننده حمایت روانی اجتماعی

زمانیکه کارمندان و رضاکاران بمنظور ارایه خدمات حمایت روانی اجتماعی استخدام میشوند، موجودیت بعضی از خصوصیات یا صفات ذیل نزد آنها ضروری پنداشته میشود: قابل اعتماد، دسترسی، بردباری، مهربانی و متعهد بودن. کمک کننده گان باید مهارت های خوب شنیدن، رویه مراقبت کننده و یک رسیدگی غیر قضاوت کننده داشته باشد. داشتن دانش کافی در مورد مسایل روانی اجتماعی و مهارت های کمک رسانی نیز حین ارایه خدمات ضروری پنداشته میشود.

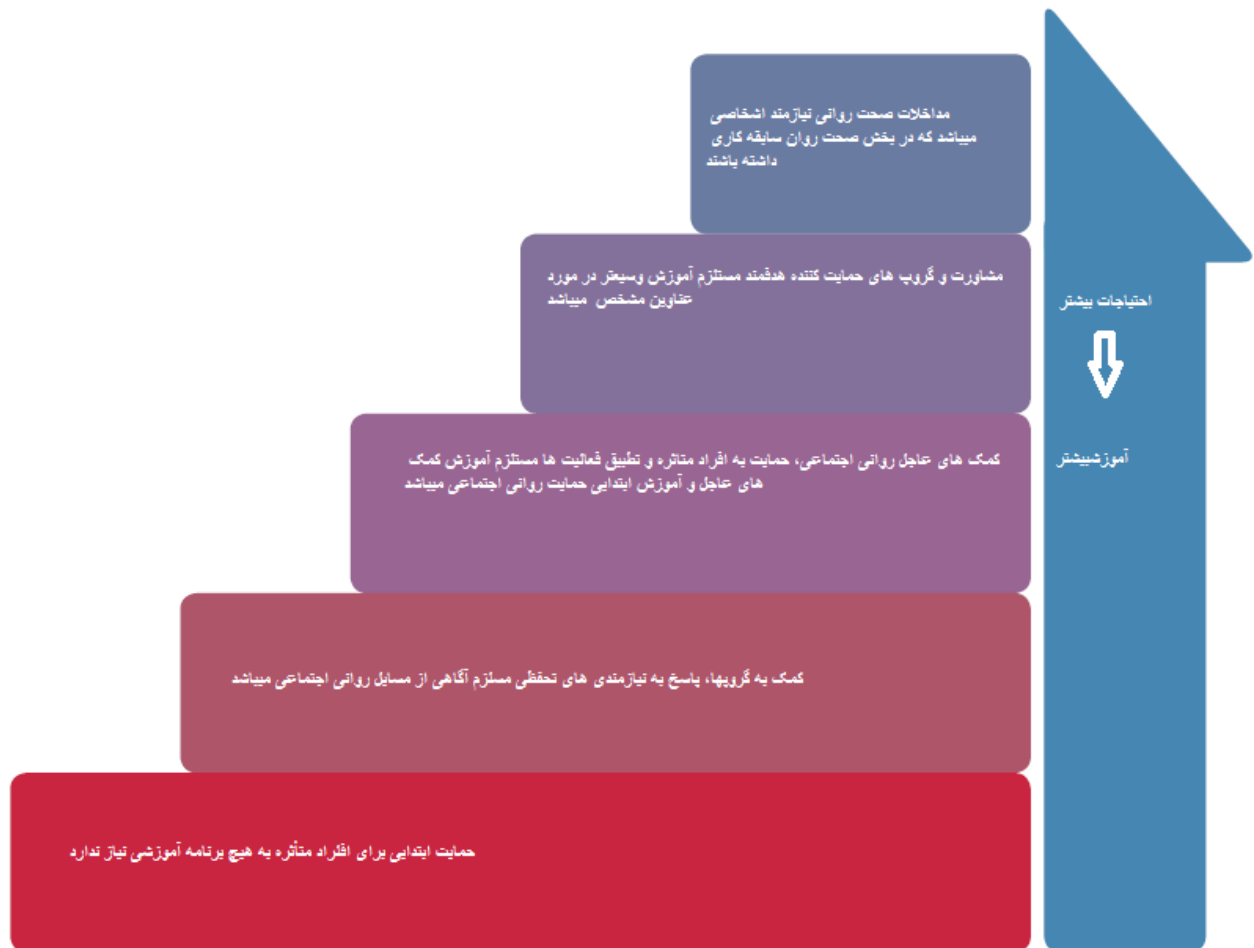
آموزش روانی اجتماعی برای کارمندان و رضاکاران در فراهم نمودن خدمات مورد نیاز احساس اعتماد داده و جوامع ملی صلیب سرخ و هلال احمر را قادر میسازد تا مطمئن شود که کمک ها بصورت شایسته به نیازمندان فراهم میگردد. فعالیت های مختلف مستلزم برنامه های آموزشی متفاوت در سطوح مختلف میباشد. به هر اندازه که پروسه حمایت پیچیده باشد به همان اندازه معلومات مشخصتر در مورد پس منظر و آموزش های بیشتر نیاز خواهد بود.

این برنامه آموزشی که توسط مرکز حمایت روانی اجتماعی آماده میگردد میکوشد تا کارمندان و رضاکاران را برای فعالیت های که در مرحله اول و دوم هرم ذکر شده است آماده بسازد. برای کارمندان و رضاکارانیکه قبلا چنین تجربه را داشته باشند یا پس منظر مسلکی مربوطه را داشته باشند، برنامه آموزشی برای آنها مطابق به مرحله سوم هرم ارایه خواهد شد.

## فصل 1 | واقعات بحرانی و حمایت روانی اجتماعی

در شرایطیکه مردم تشوشات شدید روانی داشته باشند و این تشوشات آنها قابل کنترل نباشد، باید آنها به متخصصین رجعت داده شوند. فصل دوم مثالهای را در مورد اینکه چوقت باید افراد نیازمند یا متأثر را رجعت باید داد، ارایه میکند.

### با افزایش احتیاجات افراد متأثره، نیاز به آموزشی افرادی که به آنها پاسخ میدهد افزایش مینماید



## فصل 2



# فشار روانی و مجادله با آن

## اهداف آموزشی

- فشار روانی چیست
- عکس العمل های معمول در مقابل فشار روانی، فشار روانی شدید و واقعات بحرانی
- مجادله با تأثیرات عکس العمل های فشار روانی شدید
- نتایج دراز مدت: مشکلات عاطفی، اضطراب، افسرده گی و تشوشات روانی بعد از حادثه

خاموشی، گریه های ناشی از درد و رنج، از دست دادن آنی کنترل، قهر و ناامیدی. مردم در پاسخ به واقعات بحرانی به شیوه های مختلف از خود عکس العمل نشان میدهند. این فصل اشکال معمول و شدیدتر فشار روانی را تشریح نموده و کارمندان و رضاکاران را در مورد اقداماتی که خود آنها اتخاذ نموده و چوخت به کمک متخصصین مراجعه نمایند رهنمایی میکند.

این فصل موارد ذیل را تحت مطالعه قرار میدهد:

- فشار روانی چیست؟
- علایم معمول فشار روانی چیست؟
- فشار روانی شدید.
- اضطراب، افسرده گی و تشوشات روانی بعد از حادثه
- مجادله و فشار روانی
- مجادله مساعدت شده
- مراجعه به کمک متخصصین

## فشار روانی چیست؟

فشار روانی یک واکنش یا پاسخ نارمل در مقابل یک چالش فیزیکی یا عاطفی میباشد و زمانی واقع میشود که تقاضاها بیشتر از توازن منابع برای مجادله باشد. چهار نوع متفاوت فشار روانی وجود دارد:

**فشار روانی روزانه (خط مینا)** بیانگر آن چالش های زندگیست که ما را در حالت آماده باش نگه میدارد و بدون آنها زندگی برای اکثر مردم خسته کننده شده و نهایتاً زندگی برایشان بی ارزش میگردد.

**فشار روانی تراکمی (تتش)** بهر حال زمانی واقع میشود که منابع فشار روانی با گذشت زمان ادامه یافته و سبب مداخله در خصوصیات منظم زندگی گردد.

**فشار روانی بحرانی (شاک)** نمایانگر حالاتیست که در آن افراد قادر به برآورده ساختن خواسته های خود نبوده و از شکست فیزیکی یا روانی اجتماعی رنج میبرند.

۴

## شاک

یک واکنش یا عکس العمل بیولوژیکی بوده که توسط واقعات خارجی، جائیکه توانایی عکس العمل یا پاسخدهی منجمد یا فلج گردیده باشد. افراد درین حالت ممکن ناراحتی عاطفی، خون سردی یا ناامیدی را تجربه کنند. بعضی اوقات یک شخص حتی واقعه بحرانی را بیاد نمیداشته باشد.

## مرحله شاک

این مرحله اول در پاسخ به یک واقعه بحرانی میباشد که توسط خون سردی یا بی عاطفگی و عملکرد های میخانیکی مشخص شده و شخص متاثره در درک نمودن و فهمیدن معلومات مشکلات میداشته باشد.



### سر و کار داشتن با فشار روانی

انا مبتلا به مرض ایدز بوده و همیشه در مورد آینده خود در تشویش است: چگونه خواهد توانست تا برای معالجه خود در شفاخانه پول بدست آورده و خود را تداوی نموده و غذا بخرد؟ بالای اطفال او چه خواهد گذشت اگر انا بمیرد؟ در عین حال او از حالت خود شرم دارد. او در زندگی احساس تنهایی میکند و حسرت روز های را میخورد که شوهرش زنده بود. او فقط زمانی احساس راحتی میکند که با گروه حمایت کننده وقت خود را سپری میکند که با آنها بقسم دوستان نزدیک بهم نشسته خنده نموده و در مورد همه چیز صحبت میکنند. زمانیکه گروه را ترک میکند، وی احساس میکند که بار گرانگ بالای شانه هایش قرار میگیرد.

هر شخص در زندگی خود به فشار های روانی مواجه میشوند اما نزد یکتعداد بیشتر از دیگران میباشد. افرادی که در جریان واقعات بحرانی زندگی میکنند ممکن اشکال شدید فشار های روانی را تجربه نمایند. اشخاصیکه در خدمات کمک رسانی عاجل یا خدمات اجتماعی یا روانی برای کمک رسانی به مردم کار میکنند نیز ممکن از فشار های شدید روانی رنج ببرند.

### علائم فشار روانی

عکس العمل یا واکنش ها نظر به شدت اوضاع و نیز نظر به خصوصیت فردی و تجارب قبلی آنها از هم متفاوت باشد. اما در هر حالت، فشار روانی بالای وظایف فیزیکی، روانی و اجتماعی افراد تأثیر میگذارد.

### جنگ و گریز

زمانیکه مردم با خطرات بزرگ مواجه میشوند، آنها بطور غیر ارادی با آن از خود عکس العمل نشان میدهند که این را بنام عکس العمل "جنگ و گریز" یاد میکنند که یک عکس العمل نجات دهنده بوده که در انسانها و حیوانات واقع میشود. عکس العمل جنگ و گریز عضویت را برای فعالیت فیزیکی آماده نموده ماده ادرنالین و دیگر هورمونها را افزاز میکند که سبب تغییرات فیزیکی میگردد مانند افزایش ضربان قلب و فشار خون، تنفس سریع و عرق ریزی.

### علائم معمول فشار روانی

- علائم فشار روانی خود را به طرق مختلف تبارز میدهد:
- علائم فیزیکی مانند معده دردی، خستگی
- علائم روانی مانند مشکل در تمرکز، عدم توانایی در تعقیب وقت
- علائم عاطفی مانند اضطراب، غمگینی
- علائم روحانی مانند بی معنی شدن زندگی
- علائم رفتاری مانند سواستفاده از الکل، احساس بیکاره گی نمودن
- علائم میان فردی مانند بازداري یا صرف نظر نمودن، در تضاد با دیگران

این علائم عادی بوده و معمولاً طی چند هفته ناپدید میشود. ولی اگر این علائم دوام کند و شدید تر شود، درجه فشار روانی شدید تر میشود. در بخش دیگر دیده میشود که از اثر فشار های شدید روانی چه واقع میشود بحث خواهیم کرد.

## فصل 2 | فشار روانی و مجادله با آن

ع

## علائم معمول فشار روانی

مختل شدن خواب	سرردی
احساس تحریک پذیری	خستگی
کاهش توانایی حل مشکلات	درد ها و ناراحتی های جسمی
استفاده بیش از حد مواد مانند الکل و تنباکو	سطح پائین انرژی

## فشار روانی شدید

این بخش عکس العمل های معمول روانی، فیزیکی و اجتماعی را در پیوند به فشار روانی شدید تشریح میکند. اکثر مردم زمانی که در یک مشکل قرار میگیرند به فشار روانی مبتلا میشوند. در باور نمودن حادثه که برای شان واقع شده است مشکل دارند. روز های بعدی بعضی از آنها ممکن احساس مغشوشیت، اضطراب، ترس یا احساس بی حسی نمایند. باوجودیکه اینگونه عکس العمل ها عجیب بنظر میرسد اما باید بدانیم که تمام این عکس العمل ها نارمل بوده و عکس العمل های عادی مقابل رویداد های غیر نارمل میباشد. وابسته به شدت واقعه و عوامل دیگر ممکن عکس العمل ها بیشتر از وقت معینه ای که برای برگشت به حالت نارمل روانی پنداشته میشود دوام نماید. یک شخص یکروز ممکن احساس بهتر نماید اما روز بعدی ممکن یک حالتی را تجربه کند که دوباره به حالت اولی خود برگردد. بطور مثال، بتعقیب یک سونامی بحر هند در سال 2004 جایکه ضایعات بزرگ جانی، مالی، معیشت و زیربنا ها شد که در همچو واقعه عکس العمل های فشارروانی شدید ممکنه پیشبینی شود. بهبودی افراد متاثره با گذشت زمان صورت میگیرد در غیر آن فرد متاثره را باید به متخصص روانی راجع ساخت.

بخش اخیر این فصل (رجعت دادن بیمار به متخصص روانی) مثالهای را که چوقت افراد متاثره را به متخصص روانی باید رجعت داد مورد بحث قرار میدهد.

## عکس العمل های معمول روانی

افرادی که توسط فشار های شدید روانی متاثر گردیده اند معمولاً اضطراب، ترس، عصبانیت یا وحشت زده گی را تجربه میکنند بخصوص زمانی که با یادآوری های رویداد مربوطه مواجه میشوند، نگران از اینکه کنترل خود را از دست دهند و یا توانایی مجادله را نداشته باشند، وهراس دارد واقعه دوباره تکرار نشود. آنها ممکن دائماً دقیق، محیط را از نظر خطرات مشاهده نموده یا تهدید ها را در اشیا نیکه قبلاً بی ضرر پنداشت مشود مشاهده میکند.

و

## ترس از آب

ایو 14 ساله بود که خواهر خود را در سونامی بحر هند از دست داد. خانه فامیلی او که در نزدیکی آب قرار داشت نیز از بین رفت. برای چهار ماه ایو جرئت رفتن به ساحل را نمیکرد. او تنها نبود بلکه تعداد زیادی از اطفال همان ساحه نیز از آب میترسیدند.



C

## عکس العمل های معمول در مقابل فشار روانی شدید

اضطراب	نگرانی دایم	پاسخ های وحشت زده	تمرکز ذهنی ضعیف
تجربه مجدد واقعه	احساس گناه	غمگینی	خشم
بی حسی عاطفی	ترک گفتن	نامیدی	کناره گیری ذهنی
کناره گیری رفتاری			

**فشار روانی شدید** به این شکل نیز تبارز میکند که شخص متاثره بیش از حد مواظب اطفال یا دیگر اقارب نزدیک خود میباشد و در صورتیکه آنها اندکی ناوقت برگردند یا در زمان معینی که وعده نموده بودند تیلیفون نکنند، وی پریشان میشود. آنها درین صورت بسیار عصبانی گردیده و به آسانی با صدای بلند سروصدا میکشند یا حرکات آبی و غیره را از خود تبارز میدهند.

بسیاری از افراد تشوشات خواب را تجربه نموده و خوابهای ناراحت کننده یا وحشتناک را میبینند. در ابتدا این خوابها در مورد رویداد یا چشم دید خود شخص بوده اما بعدا تغیر نموده ولی هنوز هم ناراحت کننده میباشد. خاطره های ناراحت کننده، افکار و تصاویر واقعه بدون کدام موجب در ذهن شخص متاثره منعکس میشود. افکار دیگر، تصاویر یا احساسات ممکن با بویایی، صدا ها، پارچه موسیقی یا یک برنامه تلویزیونی نزد شخص بوجود بیاید. شخص متاثره ممکن واقعه را دوباره طوری تجربه میکند قسمیکه دوباره واقعه گردیده است. تمرکز ضعیف و عدم توانایی در بخاطر داشتن موارد نیز از جمله تاثیرات معمول آن میباشد.

این افراد احساس غم، گناه، پشیمانی، شرم یا خجالت را در مورد مسائلیکه آنها عملی ننموده یا آرزوی عملی نمودن آنها داشتند یا دیگران را نگذاشتند تا آنها انجام دهند یا به یک طریقی خود را مسؤل بپندارند، ممکن تجربه نمایند. بعضی ها در مورد چیزیکه واقع شد عصبانی میشوند. آنهائیکه متاثر شده اند میگویند "چرا من؟". آنها بالای کسانیکه فکر میکنند که مسؤل بوجود آمدن واقعات میباشدند قهر و خشمگین میباشدند. دیگران ممکن بی حسی عاطفی را تجربه نمایند و یا نتوانند تا احساسات محبت و خشم را داشته باشند. بازداری یا ترک، نامیدی، انزوا، تنهایی و پنداشتن اینکه هیچکس نمیداند، از جمله عکس العمل های معمول میباشد.

X

## در پی وفات یک طفل

زمانیکه احمد شش ساله در یک واقعه عاجل فوت نمود، فامیل او از هم پاشید. عکس العمل های روانی بخصوص سوگ زیاد دامن گیر آنها میگردد. پدرش ترجیح میداد که نباید عواطف و احساسات اش را نمایان بسازد، اما مادر احمد میخواست غم، سوگ و نامیدی خود را تبارز دهد. او دایما و بلافاصله در مورد ضایعه خود صحبت میکرد و بیشتر از پیش احساس نامیدی میکرد ازینکه نمیتوانست با شوهرش احساسات خود را شریک بسازد. بتدریج زندگی آنها از یاس و نامیدی مملو گردید. پدر احمد عصبانی و مادرش غمگین. هر دوی آنها احساس نامیدی مینمودند و مایوس بودند.



## فصل 2 | فشار روانی و مجادله با آن

عکس العمل های اجتنابی نیز بوجود آمده میتواند مثلا اجتناب پذیری افکار و خاطره های مربوط به واقعه. اجتناب پذیری رفتاری فعالیت ها و اوضاع نیز معمول میباشد مثلا قرار داشتن به نزدیکی آب یا دیدن اشیائی که در زمان واقعه دیده شده بود. اجتناب پذیری روانی و رفتاری در مراحل ابتدایی بعد از معروض شدن به فشار شدید روانی زیاد معمول است. چندین درجه اجتناب پذیری مثلا علاقه نداشتن شخص متأثره در صحبت نمودن وی در مورد چشمدید های او از واقعه در مراحل ابتدایی بهبودی، به آنها کمک میکند تا با فشار روانی مجادله کنند. اما اگر اجتناب پذیری به مدت طولانیتر ادامه پیدا کند باعث ایجاد مسایل دیگر میگردد. در صورتیکه در شش ماه اول بهبود نیابد، اوضاع این شخص مزمن پنداشته شده که درین وقت به کمک افراد متخصص نیاز است.

### عکس العمل های معمول فزیک

اکثریت عکس العمل های معمول فشار روانی شدید شبیه عکس العمل های معمول فشار روانی میباشد. فرق عمده ای آن درین است که بعد از مواجه شدن به فشار شدید روانی، این عکس العمل ها بیشتر ناگهانی ظهور مینماید یعنی در 24 الی 48 ساعت اول بوجود آمده و تا یک مدت دوام میکند که در اکثریت موارد شدت و دوام آن با گذشت شش تا هشت هفته کاهش خواهد یافت. در صورتیکه چندین ضایعه وجود داشته باشد دوام آن بطور قابل ملاحظه زیاد میباشد. در واکنش به فشار های روانی تفاوت های زیاد نظر به کلتور و جوامع وجود دارد. کارمندان و رضاکاران نیاز خواهند داشت تا حساسیت های کلتوری را با در نظر داشت تفاوت های آن تمرین نمایند.

### عکس العمل های معمول اجتماعی

در بسیاری از موارد بدبختی و ضایعه های مشترک افراد را باهم نزدیک ساخته و سبب ایجاد روابط جدید گردیده روابط را تقویت مینماید. هرچند بعضی اوقات تجارب فشار های روانی شدید بالای روابط فشار وارد میکند. مردم احساس خواهند کرد که مقدار کم کمک یا کمک نادرست فراهم گردیده است. آنها فکر خواهند کرد که دیگران تجاربی را که آنها مشاهده نموده اند درک نمیکنند و از او بیشتر توقع میکنند.

فامیل هائیکه تحت فشار روانی قرار دارند یکی از دیگری بشکل متفاوت واکنش نشان میدهند. بعضی از فامیل ها با نزدیک شدن با همدیگر و ارایه نمودن حمایت به یکدیگر از خود واکنش نشان میدهند. دیگران غیر فعال شده و متوسل به خشونت میشوند. بعضی اوقات داشتن مسولیت های مختلف در بین اعضای فامیل تاثیر و عکس العمل خاص بالای روش و ارتباطات یک فامیل دارد که بعضا این رفتار ها تغییر میخورد مثلا در نتیجه از دست دادن یکی از اعضای فامیل.



### عکس العمل های معمول فزیک در برابر فشار روانی شدید

تشوشات خواب

لرزش یا ضعف

کشش عضلی، درد ها

تنش فزیک

ضربان شدید قلب

دلبدی، استفراغ یا اسهال

تشوش در سیکل ماهوار یا از دست دادن علاقه در فعالیت های جنسی



## فصل 2 | فشار روانی و مجادله با آ

ضروری نیست تا اعضای فامیل به عین شیوه از خود عکس العمل نشان دهند و ممکن آنها به اشکال متفاوت حمایت نیاز داشته باشند. اگر این مورد قبول و پذیرش بین اعضای فامیل قرار نگیرد منجر به روابط اجباری گردیده و اعضای فامیل تمامی انرژی خویش را به ملامتی به یکدیگر به مصرف میرساند. والدین معمولاً در مورد اطفال شان و مشکلات آنها نگران اند، اما اکثراً حتی اطفال کوچک نیز این راز را میدانند. بعد از یک بحران، اطفال اعتماد خود را بالای بزرگان در کنترل نمودن وضعیت از دست داده و در ایجاد دوباره اعتماد بالای والدین و بزرگان مشکلات میداشته باشند.

### اضطراب، افسرده گی و تشوشات روانی بعد از حادثه

اکثر مردم بعد از یک واقعه بحرانی مضطرب میشوند یا اینکه واقعه را در ذهن خود دوباره تجربه میکنند. معمولاً این عکس العمل ها کم گردیده و در نهایت ناپدید میشود. نزد بعضی از مردم این عکس العمل ها برای مدت طولانی دوام نموده بدتر میشود که سبب ایجاد مشکلات جدی روانی گردیده که به کمک متخصص روانی نیاز میداشته باشند.

سه تشوش معمول عبارت از اضطراب، تشوشات افسرده گی، و تشوشات روانی بعد از حادثه میباشد. این تشوشات تقریباً عین اعراض را دارند اما شیوه تداوی آن از هم متفاوت است. این برنامه آموزشی تشوشات نامبرده (که منعکس کننده ضروریات در سطح 4 هرم



### عکس العمل های متداوم شدید در برابر واقعات ناراحت کننده

#### اضطراب Anxiety

عبارت از یک حالت عاطفی ناخوش آیند میباشد که توسط پریشانی، ناراحتی و ناآرامی عصبی مشخص میشود. غالباً متفاوت تر از ترس میباشد چون ترس از یک عامل ترسناک بوجود میآید.

#### افسرده گی Depression

عبارت از یک احساس ناپسندیده، ناامیدی، بیچاره گی بی ارادگی، بدبینی، غمگینی مزمن و اعراض مربوطه آن میباشد. این حالت غالباً وابسته به ضایعه شدید بوده و یک عکس العمل نارمل کوتاه مدت میباشد، اما باید بتدریج کم گردد و اگر نی به اختلال انکشاف میکند

#### تشوش روانی بعد از واقعه Post-traumatic disorder

این نوع تشوش بعد از واقعات پریشان کننده روانی مانند فاجعه های طبیعی، منازعات مسلحانه، تهاجم فزیک و سؤاستفاده، یا تصادمات مستقیم یا غیر مستقیم تهدید کننده حیات بوجود میآید. این حالت توسط سه گروپ اعراض مشخص میشود: (1) تجربه نمودن دوباره واقعه، (2) پرهیز نمودن از یاد آورنده های واقعه و (3) اعراض بیشتر تهیج مانند ناآرامی عصبی، مشکلات خواب و مشکلات و تشوشات معده. این حالت دربرگیرنده افکار و تصاویر برگشت کننده از واقعه، بی حسی روانی و کاهش دلچسپی به محیط میباشد.

میباشد – فصل 1 را مشاهده کنید) را تحت پوشش خود نگیرد. برنامه های آموزشی دراز مدت با نظارت متداوم برای فراهم نمودن خدمات تخصصی نیاز است. جمعیت ملی صلیب سرخ هلال احمر برای حمایت و همکاری خدمات صحتی محلی برای کشور مربوطه اش کار میکند. کار ما بر بنیاد جامعه بوده و رضاکارانه است. در نتیجه حمایت روانی اجتماعی که توسط کارمندان و رضاکاران و با استفاده از منابع جامعه یکجا دست به دست به همکاری متخصصین صورت میگیرد بدین وسیله سبب کاهش انزوا و بد نامی میگردد که بعضاً مردم احساس میکنند که آنها از صحت نامناسب روانی برخوردار نیستند.

زمانیکه ضروریات روانی اجتماعی افراد یک منطقه را بعد از وقوع حالت بحرانی ارزیابی میکنیم، باید یک نکته را به یاد داشت اینکه کسانی که قبل وقوع حادثه قویاً تحت خطر هستند (اکثراً مانند اطفال، نوجوانان، کاهلان و افرادی که دارای ناتوانایی های فزیک و روانی هستند) آنها بیشتر معروض به خطرات میباشد که از واکنش های قوی رنج میبرند. بعضی از افراد بیشتر در شکست مواجه میشوند اگر اوضاع پریشان کننده برای مدت طولانی دوام کند مثلاً از دست دادن سرپناه، معیشت یا زندگی نمودن در مناطق جنگ که در بنگونه حالات بهبودی افراد متاثره بیچیده تر میشود.

## فصل 2 | فشار روانی و مجادله با آن

## مجادله با فشار روانی

طوری‌که شیوه های مختلف برای واکنش در برابر واقعات بحرانی وجود دارد، به همان گونه طرق مختلف مجادله علیه تاثیرات این واقعات موجود است. هدف مجادله عبارت از زنده ماندن است – فعال بودن فیزیکی، اجتماعی و روانی در جریان بحران و صدمات بعد از آن میباشد. مجادله یک پروسه محرک (داینامیک) بوده که با گذشت زمان تغییر میکند.

E

## مجادله

مجادله یک پروسه تطابق نمودن به یک حالت زندگی نو میباشد که در آن شرایط دشوار تنظیم گردیده، در راه حل آن کوشش صورت میگیرد، تلاش میشود تا فشار روانی یا منازعات به حد اقل رسانده شود، کم گردد یا تحمل شود. رفتار سالم مجادله شامل رسیده گی برای کمک به دیگران، کار نمودن جهت دریافت راه حل ها یا از بین بردن منبع فشار روانی میباشد. رفتار مجادله غیر سالم شامل نادیده گرفتن یک خطر یا قبول نکردن تاثیرات آن، دوری نمودن از منبع فشار روانی، تجرید، گسرس دادن ناامیدی به دیگران، نداوی خودسرانه، و گرفتن دیگر خطرات امنیتی و صحتی جهت فعالیت نمودن بشکل نارمل میباشد.

## استراتژی های مجادله

از نگاه روانی، دیده شده که مردم به دو شیوه مجادله میکنند: تطابق با کناره گیری (دوری) و یا راه های درخواست کمک (approach strategies). مردم زمانی که راه های درخواست کمک میکنند واقعا مواظب بوده تا بهتر فعال باشند. با روبرو شدن به مشکلات کوشش میکنند که آنها را خود حل نمایند که در نتیجه درجات فشار روانی کاهش کرده و زندگی به ساده گی به پیش میروند. کناره گیری (دوری) سبب بروز افکار و عواطف منفی گردیده باعث بوجود آمدن افسرده گی و فشار ها و تنش های روانی فیزیکی شده میتواند.

راه های کناره گیری شامل عدم پذیرش (رو گردانی رد کردن) و گسستگی یا جدایی میباشد بدین معنی که از مواجه شدن پرهیز گردیده یا این که شخص تصمیم میگیرد که مشکل اش چاره ای ندارد.

E

## انکار یا عدم پذیرش Denial

یک میکانیزم دفاعی، احساسات عدم پذیرش، آرزو ها، احتیاجات یا افکار بمنظور جلوگیری از اضطراب.

## گسستگی یا تجزیه Dissociation

یک پروسه ای که در آن افکار، عکس العمل ها و عواطف از بقیه اجزای شخصیت جدا میشود. اشخاص متأثره طوری بنظر میرسد که آنها چیز های را که به آنها یا در اطراف آنها واقع میشود درک نمیکنند.

## مجادله با ضایعه و افسرده گی

سونیا در نزدیکی بحر در کهاو لاک، شهر پهوکیت کشور تایلند زندگی میکند. او در اثر سونامی بحر هند در سال 2004 همه چیزش بشمول امید هایش را ازدست داده بود. او حالا در یک انبارخانه بی که دو اطاق داشته و محرمیت ندارد زندگی میکند. شوهرش وظیفه جدید گرفته اما خودش بی وظیفه است. او افسرده است. آنها پول بسیار اندک دارند و احساس میکند که زندگی اش معنی ای ندارد. او کار نمیکند، هیچ آرزو ای برای آینده ندارد و هیچ کس ای را ندارد تا با وی صحبت کند. از همین سبب او میخواهد بطور رضاکارانه با اطفال آسیب پذیر کار کند. زمانیکه وی با اطفال کار میکند همه چیز حتی خود را برای یک لحظه بی فراموش میکند. این کار او را نیز کمک میکند تا با رضاکاران دیگر یکدیگر در عین حالت قرار دارد صحبت کند.

راه های درخواست کمک (استراتژی تقریب) به هر طرق شامل کوشش نمودن برای بدست آوردن معنی وضعیت، جستجوی حمایت و اقدامات جهت حل مشکلات میباشد. با در نظر داشت مثال سونیا، او یکتعداد از مشکلات خود را ذریعه کار نمودن بحیث یک رضاکار حل مینماید. زمانیکه او با اطفال منحیث یک رضاکار کار میکند، یک استراتژی تقریب را تمرین میکند چون او فعالانه یک کار را انجام میدهد و نیز ذریعه کار نمودن با دیگر رضاکاران حمایت حاصل میکند. او خود را کم منزوی احساس نموده و احساس با ارزش بودن را دوباره بدست میآورد.

استراتژی های مفید مجادله که در چوکات بالا ذکر گردید توازن را ذریعه کاهش آسیب پذیری و بلند بردن مقاومت بیان میکند. ادامه کار های عادی روزمره مثلا تقویت آزادی وی اثر ساختن احساس بیچاره گی در یک اوضاع نامساعد.



## مجادله کمک شده

بعضی از مردم بصورت عاجل بعد از وقوع حادثه به کمک نیاز خواهند داشت. به هر اندازه بی که یک شخص در حالت پریشانی و درهمی قرار داشته باشد که نتواند بخاطر پاسخ به همان حالت از خود واکنش نشان دهد، به همان اندازه برگشت وی به حالت عادی اش مشکلتر خواهد شد. بناءً لازم است تا هرچه عاجل افراد آسیب دیده را حمایت کرد. در این بخش طریقه های که افراد را میتوان در مراحل مقدم مورد کمک و حمایت قرار داد، مورد بحث قرار میدهد.

## توجه خاص بالای مراقبت فزیک و محافظت :

C

## راه های سالم برای مجادله

حفظ کار های عادی روزانه  
جستجوی کمک  
پیشنهاد کمک به دیگران  
صحبت نمودن در مورد تجارب یک شخص و کوشش نمودن احساس ویدادیکه واقع شده است  
جستجوی معلومات در مورد آسایش اقارب نزدیک  
آغاز ترمیم خانه ها و ساختار های جامعه  
مشغول شدن در مراسم مذهبی  
طرح اهداف و ساختن پلان و تطبیق نمودن آنها برای حل مشکلات  
عبادت کردن ( افراد مذهبی ) ، انجام ورزش های بدنی و ژیمناستیک، و طرق های دیگر برای مشغول شدن در فعالیت های فرهنگی و هنری

در نتیجه یک حادثه یا بحران عاجل مردم از تهدیدات سلامتی خویش بنابر تکان یا شوک عاجل ممکن آگاه نمیشوند. خوب است تا با افراد تماس قایم کنید و به آنها پیشنهاد کمک کنید. در صورت امکان، آنها را از وضعیت ملو از فشار خارج نموده و آنها را از معروض شدن به مناظر، صدا و بوی ساحه حادثه محدود کنید. افراد آسیب دیده را از تماشاگران دور نگهدارید. در صورت امکان، برای آنها غذا، لباس، آرامش فراهم نموده و زخم های آنها را تداوی نموده و آنها را گرم کنید. اینگونه عملکرد افراد آسیب دیده را از صدمات بیشتر محافظت نموده و اساس همکاری های بعدی را ایجاد میکند.

## نزدیک آنها قرار بگیرید:

مردم مؤقتاً احساس امنیت و اعتماد خود را شاید در دنیا از دست از دست دهند. بناءً کمک کننده خواهد بود که در نزدیکی آنها قرار گرفته، آرام باشید و رویه اعتماد دهنده را از خود کنید. آنها را مطمئن سازید که بالای شما اعتماد نمایند. با ارایه اضطراب یا عواطف شدید آنها را مضطرب نسازید. نزدیک بودن به شخص متضرر یک علامت مراقبت کننده از جانب کمک کننده میباشد.

## آرامش و اطمینان ببخشید:

از مردم بپرسید که چه واقع شده است، آنها چی احساس دارند و اجازه دهید تا آنها در مورد تجارب، نگرانی ها و احساسات خود صحبت کنند. مگر بالای کسی جبری فشار نیاورید که حتما صحبت کند. برای آنها اطمینان دهید که عکس العمل هایشان نارمل بوده، و همچو مشکلات ارتباطی، فزیک و غیره آنها در نتیجه بعدی واقعه بحرانی رونما میشود توقع برده میشود. برای آنها اطمینان غلط ندهید بلکه راستگار و واقعیت گرا باشید. این نوع حمایت برای افراد متاثره اطمینان میدهد که کمک رسان نیت خوب دارد و به آنها یادآور شوید که تنها نیستند. این کار به اینگونه به افراد کمک میکند تا وضعیت خود را درک نمایند و این اولین قدم آنها بسوی مجادله میباشد.

Y

## نزدیک قرار گرفتن

احمد وحشت زده شده بود. دستانش می لرزید. رضاکار صلیب سرخ دستان احمد را در حالیکه به چشمانش نگاه میکرد، گرفت. احمد هیچگاه آن نگاه را فراموش نخواهد کرد: "چنان بود گویا آن رضاکار بدون اینکه برایم چیزی بگوید، مرا درک کرد. نگاه های وی ضعیف اما بسیار گرم بود. "نگاه وی سبب شد تا بدانم که او احساسات مرا درک کرد."

## فصل 2 | فشار روانی و مجادله با آن

**معلومات ارایه نمائید:** مردم در یک بحران ضرورت عاجل به یک سلسله معلومات دارند. اکثراً سوالاتی چون، "به اقارب و دوستانم چه رخ داده است؟" و "من آنها را از کجا پیدا کنم؟" از طرف آنها پرسیده میشود. دانستن دقیق این که چه واقع شده است و چرا و احتمالاً بعداً چه واقع خواهد شد، بسیار کمک کننده است. این کار از یک شخص به شخص دیگر صورت گرفته میتواند اما کارمندان و رضاکاران نیز میتوانند انتشار معلومات را به یک شیوه سیستماتیک بیشتر ترتیب دهند. بطورمثال، تنظیم نمودن مجالس در سطح جامعه، توزیع و انتشار معلومات کتبی و مهمتر از همه دسترسی آسان معلومات تازه. مردم نیاز دارند تا بخاطر واکنش به یک بحران یا واقعه، جستجوی حمایت و تطابق، معلومات واضح داشته باشند. مردم در حالات بحرانی معلومات محدود را بدست میاورند، پس ضرورت به تکرار و توضحات معلومات میباشد.

**به مردم کمک کنید تا فعالیت ها را اجرا کنند:**

### تظاهر نمودن اینکه شما مراقبت میکنید

نرس نوریه مریض خود را فرا میخواند که نام اش فوزیه و 48 سال عمر دارد که قبل از وفات شوهرش که در یک تصادم ماین جاسازی شده از بین رفته است در یک کودکانستان بحیث روانشناس کار میکرد. نوریه میگوید: "فوزیه در اولین ملاقات همکاری مرا قبول نکرد. بعد از یک صحبت کوتاه او گفت که خودش میتواند که با مشکلش مجادله کند. هنوز هم من به او هفته یک مرتبه تلیفون میکردم تا بدانم که چه احساس دارد. بعد از یک ماه، فوزیه از من خواست تا با او ملاقات نمایم. او در مورد شوهر، اولادها و کابوس ها یا خواب های رنج دهنده خود برایم حکایت کرد. در اخیر مجلس فوزیه گفت که او به این چونین گفتگو نیاز دارد. او گفت "زمانیکه گریه میکنم اولادهایم ناراحت میشوند". زمانیکه با آنها میباشم باید احساسات خود را پنهان کنم". حالا هر هفته او را ملاقات میکنم من متیقن هستم که او میتواند صحت یاب شود و درین مرحله هردوی ما نقش مرا میدانیم" نوریه میگوید.

به مردم کمک کنید تا یک فعالیت عملی را که برای آنها خوش آیند باشد اجرا کنند که این فعالیت ها ممکن نواختن موسیقی باشد یا برف بازی، ترمیم دیوار یا تماشای یک فیلم. این فعالیت ها به مردم کمک میکند تا از افکار رنج دهنده نجات یافته و برای چند لحظه بی از مشکلات و سختی های که فرا رای آنها میباشد نفس راحت بکشند.

### مراسم مذهبی

مراسم مذهبی بمنظور نشان دادن واقعات مهم در هر جامعه مورد استفاده قرار میگیرد. اینها نماد یک شخص یا یک گروپ و احساسات آنها بوده و تجارب مشترک را ایجاد میکند که بعداً به آن رجوع میشود.

**به مردم کمک کنید تا دید های متفاوت را ببینند:**

در جائیکه راه های حل عاجل مسایل وجود نداشته باشد، بعضاً به مردم کمک میکند تا بالای 'تطابق عاطفی' emotional 'adaptation' تمرکز کنند. مردم این کار را بطور مثال با تمرکز بالای تجارب مثبت ای که از شرایط دردناک آموخته اند، انجام میدهند. هدف اینست تا به یک شخص کمک شود که ضایعات و از دست داده های خود را قبول کند تا او زندگی خود را بطور معمول و نارمل آن ادامه دهد.

## فصل 2 | فشار روانی و مجادله با آن

### رجعت دادن به کمک متخصص

رجعت دادن درین بخش بدین معنی است تا پیشنهاد نماید که شخصیکه در فشار روانی شدید قرار دارد باید به یک کمک رسان متخصص صحبت کند. بدبختانه این کار همیشه ممکن نخواهد بود چون خدمات کافی صحت روانی در ساحه وجود نخواهد داشت.

### چوقت باید رجعت داد

زمانیکه واضح شد که یک شخص از فشار روانی شدید رنج میبرد باید او را به کمک متخصص رجعت داد. افراد درینگونه حالات ممکن خود یا اعضای فامیل خود را به خطر فزینگی یا روانی دچار سازد.

### چند اصل برای حصول کمک

اگر یک شخص بعد از سه الی چهار هفته نتواند بخوابد، احساس بدحالی نموده، متهاجم یا درخود فرو رفته یا منزوی باشد به کمک بیشتر نیاز دارد.

اگر اعضای خانواده و دیگران مطالبه کمک نموده و برای شما بگویند که یک چیز شدیداً نادرست است، و آنها نگران این باشند که شخص سلامتی روانی خود را از دست داده و ممکن خودکشی کنند، پس درینصورت باید شخص مذکور به کمک متخصص رجعت داده شود.

اگر یک شخص به مدت الی شش ماه از خود علایم بهبودی را از خود نشان ندهد حتی اگر در فشار روانی واضح هم نباشد، باید رجعت داده شود. اگر در شک بودید پس باید به سوپروایزر تان مشوره کنید.

۷

### تطابق عاطفی

یک مرد خانم و تمام اعضای فامیل خود را در سونامی بحر هند از دست داد. او برای بازسازی خانه و تجهیز آن کمک بدست آورد. اما مرد قادر نبود تا زندگی خود را با شکل نارمل آن به پیش ببرد. مسئله ی او طی یک مکالمه و گفتگوی طولانی نمایان شد: بستر دونفری در خانه اش او را از تنها بودنش یادآور مینمود. زمانیکه بستر او به بستر یک نفری تبدیل شد، حالت روانی و خلق او نیز تغیر کرد و او زندگی را به یک دید دیگر می دید.



## فصل 2 | فشار روانی و مجادله با آن

### چطور باید رجعت داد

رجعت باید همیشه در مشاورت با سوپروایزر یا کارفرمای برنامه ارایه شود. به طور یک اصل و قانون، باید تمام اقدامات یا طرح ها برای رجعت دادن شخص متاثره به کمک متخصص باید به وی اطلاع داده شود. آنها باید بدانند که مراقبت میشوند و نیز باید در مورد علت رجعت دادن اش به آگاه شوند.



## فصل 2 | فشار روانی و مجادله با آن

اگر چندین گزینه برای رجعت دادن وجود داشته باشد، هریک آن باید تشریح شود مانند فیس، موقعیت، دسترسی و غیره. افراد باید احساس اطمینان داشته باشند که آنها در جریان پروسه تحت حمایت قرار میگیرند. در صورت امکان، یک نفر (متعلق به هر برنامه ای که باشد) آنها را در اولین ملاقات مراجعوی شان همراهی کند.

وقتی که شما در ساحاتی کار میکنید که در آنجا رجعت دادن بنابر عدم موجودیت رجعت دهی یا قیمت های بسیار بلند ناممکن باشد پس بهتر خواهد بود که به جستجوی گزینه های دیگر با ادارات غیر دولتی کمک کننده باشید. ممکن خواهد بود که طرق رسیدن به حمایت متخصص را شناسایی کرد. همدستی با حمایت جامعه نیز میتواند امکان پذیر باشد



### چوقت باید افراد مبتلا به فشار روانی را رجعت داد

اگر مشکلات شدید خواب در یک شخص ایجاد شود مثلا بیخوابی تام یا کم خوابی، ساعت ها بیدار ماندن در بستر خواب یا بیدار شدن از خواب در ساعات بسیار وقت صبح.

اگر عواطف بسیار قوی و شدید از یک شخص ظاهر شود که کنترل نمودن آن برایشان مشکل باشد مثلا خشم یا قهر، پرخاشگری یا حمله آور شدن، ترس یا نگرانی شدید.

اگر یک شخص بصورت واضح در مورد خودکشی صحبت میکند.

اگر نزد یک شخص اعراض پایدار فزینی ایجاد شود.

اگر یک شخص علائم اعتیاد به الکل یا دوا ها را از خود نشان دهد.

اگر یک شخص طوری رفتار میکند که خود یا دیگران را در خطر می اندازد.

اگر یک شخص افسرده گی مداوم یا تشوشات روانی مانند هزیانات یا برسامات داشته باشد.

اگر در تماس شدن با یک شخص مشکل باشد.

اوضاعیکه در آن تجاوز یا فعالیت جنایی نمایان باشد.

(رهنمود های IASC را مشاهده کنید، صفحه عملکرد 6.4). افراد مبتلا به اضطراب، افسرده گی و تشوشات بعد از حادثه از حمایت روانی اجتماعی سود میبرند. هرچند این کار جاگزین تداوی نشده و سبب بهبودی کامل مریض نمیشود، اما آنها توسط حمایه روانی اجتماعی احساس میکنند که مورد مراقبت و حمایت قرار گرفته اند تا فشار روانی آنها کاهش نماید.

ند که مورد مراقبت و حمایت قرار گرفته اند تا فشار روانی آنها کاهش نماید.



# 3

# فصل



# ضایعه و سوگ

## نکات آموزشی

- انواع مختلف ضایعه ها
- عکس العمل های معمول در اثر از دست دادن یکی از اقارب نزدیک
- ضایعه متوقع و آنی
- پروسه های نارمل و پیچیده سوگ
- چگونه یک شخصی را که در سوگ قرار دارد کمک کرد

هرکس در جریان زندگی اش ضایعه و سوگ را تجربه میکند. این فصل بالای این که مردم در مجادله با سوگ و ضایعه ای که از باعث مرگ یکی از اعضای فامیل آنها واقع شده است چگونه عکس العمل نشان میدهند، تمرکز میکند. پروسه های نارمل و پیچیده سوگ تشریح خواهد شد و اهمیت حمایت اجتماعی تاکید خواهد شد. این فصل تشریح شده که چگونه با افرادی که در سوگ هستند باید کمک کرد.

## ضایعه چیست؟

ضایعه بخصوص در شرایط بحران معمول میباشد. انواع مختلف ضایعه وجود دارد: مرگ همسر یا یکی از اقارب نزدیک، تخریب شدن جایداد، از دست دادن زندگانی یا معیشت، پایان یافتن یک پیوند مهم زندگی، ترخیص فیزیکی یا زخم برداشتن، از دست دادن امنیت و شبکه های اجتماعی.

تمام انواع ضایعه ها ناخوش آیند است، اما زمانیکه یک زندگی از دست میرود، این نوع ضایعه از ناراحت کننده ترین نوع ضایعه میباشد. درین فصل زمانیکه در مورد از دست دادن زندگی صحبت میکنیم، ما به حالاتی رجوع میکنیم که در آن:

- همسر یا یکی از اقارب نزدیک فوت نموده باشد
- واقعه فوتی مشاهده گردیده باشد یا
- یک کوشش ناموفق برای حفظ زندگی یک شخص صورت گرفته است

E

## همسر یا اقارب نزدیک

شخصیکه به ما نزدیک باشد خواه عضو فامیل، دوست، همکاری کسی باشد که در زندگی ما اهمیت زیاد داشته باشد.

فصل های دیگر جوانب مختلف دیگر را که مربوط به این عنوان باشد دربر میگیرد: فصل 5 تشریح میکند که چگونه باید کمک های عاجل روانی را فراهم ساخت و فصل 7 بیان میدارد که اشخاص کمک رسان که در اثر ضایعه و سوگ متاثر گردیده اند چگونه مورد حمایت قرار گرفته میتوانند.

از دست دادن یک شخص بسیار دردناک و رنج آور بوده میتواند که درد آن طاقت فرسا یا غیر قابل برداشت میباشد. احساس پیوند یا تماس با آن شخص قطع میگردد و پیدا کردن کسی دوباره جایگزین در زندگی شود مشکل است. مواجه شدن با یک جسد مرده ترس مردن را در یک شخص فرا میخواند. برای یک خانواده، یک عضو آن از دست رفته است. مرگ آن شخص ممکن سبب از دست دادن عواید، خانه یا وضعیت اجتماعی گردد. درینگونه شرایط برای این خانواده یک مدت زمان را دربر خواهد گرفت تا خود را دوباره تنظیم کند.

بعضی اوقات مرگ به حیث یک وسیله نجات استقبال میشود. مثلا زمانیکه یک شخص برای مدت زیاد مریض باشد وقت بکار است تا فکر مرگ شخص مریض در ذهن اقارب او بیاید. بسیاری اوقات مرگ یک شخص مریض به گونه راحت شدن احساس

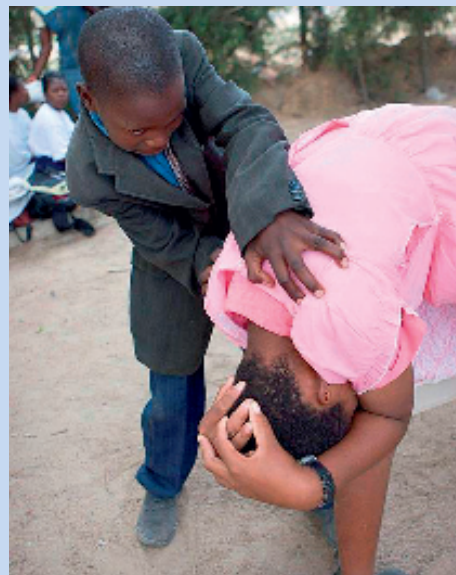
## فصل 3 | ضایعه و سوگ

میشود. زمانیکه یک شخص پیر بمیرد، مرگ وی بگونه یک ضایعه غیر قابل برداشت نمیباشد که درینصورت مرگ یک فاجعه نداشتته نشده و احساس سوگ را باخود نمیداشته باشد.

۷

## ازدست دادن یک عزیز

لینا 16 سال عمر دارد. مادرش چند وقت قبل از باعث سرطان وفات کرد. لینا زیاد رنج برده و هنوز هم اضطراب دارد. لینا میگوید: مادرم در زندگی برایم بسیار مهم بود و نمیتوانم مرگ او را قبول کنم. یک تعداد سوالات بارها برایم خطور میکند: چرا دیگر او اینجا نیست؟ و چرا او باید مریض میشد؟



۸

## عزاداری

یک عکس العمل عاطفی در برابر ازدست دادن همسر یا اقارب نزدیک میباشد. افسرده گی وابسته به عزاداری در حالاتیکه یک شخص اقارب نزدیک خود را از دست میدهد نارمل میباشد که شامل خرابی اشتها، بیخوابی و حس بی ارزشی را داد.

## ضایعه آنی و عکس العمل های معمول

اگر مرگ یکی از دوستان بشکل آنی یا غیر متوقعه واقع شود، معمولاً عکس العمل های شاک را در قبال میداشته باشد. این عکس العمل ها به طغیان عاطفی قویتر تبارز خواهد کرد. اگر این عکس العمل ها برای مدت قابل ملاحظه ای دوام کند، هرچند شخص بکوشد تا به یک زندگی جدید خود را آماده بسازد، کمک برای او نیاز خواهد بود (لطفاً در فصل 2 "فشار روانی شدید را ملاحظه کنید). مرگ عزیزان اشخاص متأثره را در یک جهان تغییر یافته خواهد انداخت. مردم جهت خود را گم کرده و احساس میکنند که دیگر هیچ چیز برایشان اهمیت ندارد.

پلان ها و فعالیت هائیکه هفته قبل بسیار مهم بود حالا دفعتاً بی ارزش بنظر میرسد. اولویت ها تغییر کرده است. مرگ عقاید و ارزش های مذهبی را در چالش انداخته و سبب برخاستن سوالات موجوده در مورد معنی حضور در جهان بمیان میاید. زمانیکه مرگ آنی باشد مثلاً در اثر تصادم موتر یا یک حمله خشن یا زلزله، پاسخ در برابر آن اکثراً شدید میباشد. هیچ فرصت ای برای آماده شدن برای ضایعه بمنظور خداحافظی باقی نمیماند تا یک معامله نامکمل را تکمیل کرد و برای عزاداری آماده گی گرفت. شاک، عدم پذیرش، قهر، احساس گناه، افسرده گی، یأس و ناامیدی عکس العمل های معمول در برابر یک واقعه آنی مرگ میباشد.

### تجربه احساس گناه و پشیمانی نزد شخص بازمانده

خالد بالای کوچ خوابیده بود. او در همین اوایل از یک فاجعه تروریستی جان سلامت برده بود. نزد خالد یک احساس گناه ایجاد شده بود که در حال افزایش بود. او دائماً از خود میپرسید: "چرا من زنده باقی مانده ام در حالیکه بسیاری از مردم مردند؟" چرا من فقط زمانی که تعمیر ها در اطراف سقوط کرده تباہ میشدند، ایستاده بودم و چیزی نکردم؟". نزد خالد مشکلات خواب ایجاد شده بود، او گوشه گیر شده بود و خاطرات فاجعه او را اذیت میکرد. او احساس شرم میکرد چون او حکایتی در مورد اینکه زندگی یک شخص را نجات داده باشد، نداشت. خالد خود را یک مرد قوی و توانا میدانست که منحصراً یک شخص بزدل و ترسو در حالیکه دیگران به کمک او در فاجعه نیاز داشتند عمل کرد. خالد احساس گناه و پشیمانی شخص بازمانده را تجربه میکرد.

روبرو شدن با اینگونه حوادث ناگهانی و شاک دهنده مرگ و مردن یک تعداد چالش های مغلق را بوجود میآورد. شنیدن اینکه یک شخص خودکشی نموده، یا از یک فاجعه ای نجات یافته است که دیگران در اثر آن مرده اند، میتواند از جمله چالش های مغلق کننده وضعیت شخص بازمانده باشد. بخش بعدی واکنش های مختلف را در مواجهه شدن به ضایعه حاد با آنی شرح میدهد.

### احساس گناه نزد شخص بازمانده

نجات یافته گان یک واقعه بخصوص در صورت ضایعه آنی، خاطرات واقعه را در ذهن خود متباز می نمایند. اینگونه افراد از احساس گناه، حیران بودن در مورد این که چرا نجات یافتند و چی وقت دیگران مردند، رنج میبرند. آنها متیقن هستند که میتوانند یک کاری کنند یا باید کاری میکردند که از فاجعه جلوگیری شود. والدین خود را متهم خواهند شمرد که نتوانستند اطفال شان را از فاجعه محافظت نمایند. احساس گناه در اخیر فکر خودکشی را در شخص بازمانده مشتعل میسازد. افرادی که این چنین احساس دارند معتقد اند که آنها خوش قسمت بودند که به قیمت جان دیگران نجات یافتند. آنها باور خواهند داشت که در تلاش به نجات زندگی خودشان، به یک شخص دیگر آسیب رسانیدند. درین مثال، خالد مسؤلیت اینرا بعهده گرفت که او به صدها و شاید هزاران تن دیگر کمک نکرد. بعوض اینکه او هراس افگنان یا تروریستان را ملامت کند، برعکس خود را ملامت کرد که چرا زندگی خودش را به عوض برگشت به تعمیر های مشتعل برای نجات دیگران محافظت کرد. او عقیده نامعقول را گرفت که اگر او "انقدر بزدل نمیبود،" میتواندست به گونه یک قهرمان عمل کرده و زندگی افراد دیگر را نجات دهد.

### شمارش مجدد ضایعه ها

پلوشه که 28 سال عمر دارد در بالای بستر خود در یک کمپ پناهنده گان نشسته و ضایعه های را که او درین اواخر متحمل شده است مجدداً می شمارد. چندین تن از اقارب و همسایه گان او، در اثر هجوم افراد مسلح در قریه او که خانه به خانه میرفتند و افراد آن خانه ها را میکشند، از بین رفته بودند. پلوشه و شوهرش توانستند که همراه با چهار فرزندانشان فرار کنند و اجساد مرده و خون آلود اعضای فامیل و دوستان شان را عقب بگذارند.



### فصل 3 | ضایعه و سوگ

مردم عکس العمل های خود را در برابر ضایعه به طرق مختلف در جریان می اندازند، برای اکثر مردم صحبت کردن در مورد احساس گناه یا شرم مهم میباشد تا این احساسات را از پیشرفت بیشتر و غیر قابل تحمل شدن آن مانع شوند. برای افراد آسیب دیده مهم این است تا زندگی شان را بعد از تجربه نمودن یک فاجعه ادامه دهند اما اگر احساس گناه یا شرم در ذهن آنها پدید دار شود، ادامه به زندگی به شکل نارمل آن برایش ناممکن می شود.

#### خودکشی

خودکشی در دناکترین و رنج آور ترین انواع ضایعه آنی میباشد که یک خانواده آنرا تحمل نماید و دشوارترین رنجی میباشد که شخص با آن مجادله نماید. چندین دلیل برای آن وجود دارد. اولاً اینکه خودکشی یک عمل قصدی میباشد که توسط خود انسان بوجود میاید. دوم اینکه دلایل ارتکاب خودکشی اکثراً پنهان میباشد. در نتیجه خودکشی، بازمانده گان و اقارب او بعوض غصه و تأسف، بالای شخصیکه خودکشی کرده است خشمگین میشوند. آنها در مورد اینکه چرا جدیت وضعیت را ندانستند و اینکه چرا اقدامی نکردند تا او را از خودکشی باز دارند، احساس پشیمانی نیز خواهند داشت. این نوع مرگ اگر اعضای فامیل متوفی خود را مقصر بدانند یا توسط دیگران به خودکشی این فرد مقصر شمرده شوند، سبب بوجود آمدن شرم، قهر و پشیمانی شده میتواند. در زمان فاجعه یا بعد از تصادمات بزرگ، تعداد زیادی از مردم نظر به حالات امن و عادی، مرتکب خودکشی میشوند.

#### مراسم بخاک سپاری

خدمات بخاک سپاری مراسمی میباشد که به مردم فرصت میدهد تا آنها سوگ گیری نمایند و این مراسم نمایانگر عبور از یک مرحله آشفتگی که در اثر مرگ یک فرد بوجود آمده باشد، به مرحله دیگر میباشد که در آن بازمانده گان مرگ عزیز شان را قبول نموده سوگ میگیرند. در صورتیکه مراسم بخاک سپاری بصورت مناسب صورت نگیرد خانواده میت احساس گناه و پشیمانی خواهند کرد که سبب بتأخیر افتیدن و متداوم شدن سوگ میگردد. اینگونه مراسم یک وسیله مذهبی و روحانی بوده و برای بازماندگان میت احساس آرامش و سکون فراهم میسازد. اشتراک مردم جامعه در مراسم جنازه منحصی یک موضوع مهم برای جامعه شان سبب افتخار و ارامش فامیل اعزا دار میگردد. اگر بطور مثال شهردار همان منطقه در مراسم عزاداری یا بخاک سپاری افراد متأثره از تصادم بزرگ ریل یا قطار آهن اشتراک نماید، این کار سبب میشود تا اقارب متوفی یک اندازه احساس راحتی نماید و نیز اشتراک این چنین افراد سبب میشود تا اعضای فامیل متوفی احساس نمایند که آنها فراموش نشده اند. اینگونه مراسم برای خانواده و دوستان متوفی تجربه مشترک را میدهد و میتواند یک نکته آغاز برای گفتگوهای بعدی در مورد متوفی باشد.

اگر جسد یک شخص مفقود شده دریافت نگردد، فامیل او مرگ آن شخص را نخواهند پذیرفت. آنها به آرزوی اینکه گویا آن شخص دوباره خواهد آمد اصرار خواهند کرد. بازمانده گان در فاجعه ها و جنگ های خونین، جستجوی عزیزان لادبرک خود را ادامه خواهند داد. خانواده ها قادر به قبول این حقیقت نخواهند بود که عزیز آنها از بین رفته است، در صورتیکه مرگ عزیز آنها تأیید نشود و یا اینکه جسد او دریافت نگردد و یا اینکه جسد موجود باشد ولی فامیل آن قادر به دیدن آن نباشد، آنها پروسه سوگ گیری شان را آغاز نمی کند. فعالیت های رهایی اشخاص مفقود شده و نگهداشت روابط با اقارب آنها توسط کمیته بین المللی صلیب سرخ توسط جمعیت های ملی مهم میباشد تا برای افراد متأثره وضاحت دهد.

### ناامیدی از باعث تردید

بعد از انتظار طولانی از زنده بودن آنها، محمد حسین 62 ساله و دختر او ساجده مجبور بودند تا با حقیقت روبرو شوند: نواسه های محمد حسین، عباس و رضا که در جریان حمله انتحاری مراسم سوگ واری شهدای کربلا مقیم زیارت ابوالفضل در شهر کابل اتفاق افتیده بود، بقتل رسیده بودند. وقت زیادی را دربرگرفت تا آنها اجساد هردو نوجوان را در مرده خانه دریابند. آنها به شکل یک انباری از اجساد غیر قابل شناخت به نمایش گذاشته شده بود. ساجده میگوید، "ما انها را از روی بوت هایش شناختیم." "من میدانستم که این اجساد از خودشان است اما در یک عقیده نا امید کننده بودم که انها زنده هستند." هردو بچه مشترکا در یک قبر در قبرستان بخاک سپرده شدند. ساجده مانده بسیار از خانمان دیگر صدمه دیده، همه روزه از آن قبرستان دیدن میکند.

### سوگ – یک واکنش یا عکس العمل در مقابل ضایعه

سوگ یک پروسه طبیعی اما دردناک میباشد که هدف آن رهایی شخص متأثره از ضایعه های او میباشد. این یک پروسه عیار سازی یا سازگاری مهم و غیر قابل اجتناب میباشد. چنین گفته شود که سوگ یک احساس محبت و عشق طولانی شخص داغیده به کسی که مرده است میباشد.

شخص بازمانده در آغاز پروسه سوگ همیشه در مورد دادن دوست یا اقارب خود فکر نموده، حالات و لحظات مهمی را که با او سپری نموده بود بیاد میآورد. در جریان این دوره بر علاوه احساس غم و اندوه، احساس قهر و رنجش نیز واقع خواهد شد.



## سازگاری ها

در پروسه سوگ چهار ساحه سازگاری باید برای بازمانده گان اجرا شود تا آنها به زندگی عادی خود ادامه دهند.

این چهار ساحه قرار ذیل اند:

- بخاطر داشتن عاطفی ضایعه – "دخترم دیگر هیچگاه بر نمی گردد"
- ادامه دادن زندگی با احساسات سوگ – گریه، قهر و نومیدی
- ایجاد سازگاری های عملی مانند درخواست کمک برای اولین مرتبه از همسایه ها، در صورت لزوم جستجوی یک محل جدید برای بودوباش
- برگشت بسوی آینده و آموختن اینکه چگونه باید با خاطره های شخص از دست رفته زندگی کرد

سوگ ممکن مردم را مجبور سازد تا خود را از دیگران تجرید نموده و از آنها خود را پنهان نمایند. این کار برای یک مدتی ممکن میباشد اما نباید بیشتر دوام کند. برای یک بازمانده مهم است تا یاد های شخص متوفی را از یاد برده و زندگی خود را ادامه داده و در زندگی خود برای دیگران جاه دهد. برای شخص بازمانده و سوگ گیرنده این نیز مهم است تا بداند که خوش بودن و خندیدن برای او خوب است. سوگ یک پروسه طولانی و مشکل عاطفی میباشد.



### سوگ گیری برای بیشتر از یک نفر

اگر یک شخص یا یک خانواده بیش از یک نفر را از دست دهد، پروسه سوگ پیچیده تر میشود. احساسات برای افراد مختلف هیچگاه یکسان نمیشود، بناء احساسات در مورد از دست دادن هر شخص متفاوت خواهد بود. افراد بازمانده ممکن سردرگم بوده و در مقایسه با دیگران در مورد اینکه بقدر کافی سوگ نمیگیرند احساس گناه خواهند داشت. درینجا برای شخص بازمانده کمک میشود تا بداند که داشتن احساسات متفاوت نارمل میباشد. راه بهتر اینست تا در مورد هر شخص بصورت جداگانه فکر کرد. این کار عجیب بنظر میرسد که سوگ را برای هر شخص بصورت جداگانه گرفت، اما این کار ناممکن خواهد بود تا درعین زمان در مورد دو نفر پروسه سوگ را تعقیب کرد.

### اگر احساسات مبهم باشند

اگر احساسات در مورد یک شخص متوفی مبهم باشد، پس سوگ گیری مختل خواهد شد. احساسات مختلط رفع نگرانی، تاسف کردن یا احساس گناه- شخص متأثره را گیج و سراسیمه نموده و تمرکز او را برای سوگ گیری مشکل میسازد. عین حالت واقع میشود اگر احساس گردد که رابطه با شخص متوفی واضح نبوده یا میان آنها یک منازعه حل نشده وجود داشته است. درینجا سوگ گیری برای شخص متأثره کمک خواهد کرد تا احساسات ضد و نقیص را قبول نماید – تا شخص متأثره را متیقن سازیم که داشتن احساس متفاوت و مختلف در قبال شخص متوفی عادی و نورمال میباشد.

## سوگ گیری بعد از یک مرگ آنی

پروسه سوگ گیری بعد از یک مرگ آنی یا غیر متوقعه اکثرا بسیار متفاوت تر از مرگ پیشبینی شده میباشد. احساس غیر قابل قبول و غیر منصفانه بودن مرگ نزد بازماندگان باقی خواهد ماند بخصوص زمانیکه شرایط زندگی برای آنها ناگوار و ناخوش آیند گردد که این موارد اکثرا در بیهوشی و یتیمان صدق میکند. اگر شخص یا فامیل بازمانده با ضایعه ها و مشکلات اضافی روبرو شوند مانند منتقل شدن به یک کمپ مهاجرین، فرار از فعالیت های نظامی یا مواجه شدن به شرایط یکه در آن کمبود غذا و سرپناه وجود داشته باشد، درینصورت پروسه سوگ گیری بتعویق می افتد یا توسط احساسات دست و پاچه شده ای چون ترس، آسیب پذیری و بیچاره گی مختل خواهد شد.

زمانیکه یک شخص تحت شرایط شدید ناراحت کننده فوت میکند، افکار رنج و زحمات شخص متوفی در بازمانده گان او حکمفرما خواهد شد. حقیقتا اگر نجات یابنده گان در صحنه موجود میبودند، آنها قادر نمیبودند تا برخورد ها و احساسات شدید خشونت بار آن لحظه را تحمل کنند. اینگونه واقعه آسیب زا پروسه سوگ گیری را مختل خواهد ساخت. تصاویر و خاطره های مرگ سبب چنان ناراحتی خواهد شد که از یادآوری شخص مرده دیگر اجتناب ورزید. این کار برای دیگران نباید بدین معنی باشد که شخص پروای متوفی را ندارد.



## ضایعه طی مراحل ناشده منجر به افسرده گی میشود

زمانیکه یک شخصی را از دست میدهند که با او تعلقات عمیق عاطفی دارید، سوگ گیری درینصورت عادی میباشد. بعضا سوگ چنان دامنگیر میشود که برای شخص متأثره مجادله با آن ناممکن خواهد بود. یکی از نتایج آن این خواهد بود که ضایعه ها طی مراحل نشده و شخص متأثره قادر به ادامه دادن زندگی نمیشود. شخص بسیار اندوهگین باقی مانده و در واقع چنان با شخص متوفی پیوسته باقی خواهد ماند که در زمان حیات با او بود. اگر اینطور باشد و در شش ماه اول در وضعیت این شخص هیچ تغییری واقع نشود، پس این شخص باید به کمک متخصص رجعت داده شود چون بنابر سوگ طی مراحل ناشده خطر بزرگ برای بوجود آمدن افسرده گی نزد وی وجود دارد.

## سوگ پیچیده (بفرنج)

سوگ پیچیده بدین معنی است که پروسه سوگ گیری کاملا متوقف گردیده و شخص بازمانده را کاملا فلج نموده است. وظایف عادی و نارمل روانی و اجتماعی آسیب دیده مختل میشوند. شخص متأثره همه چیز را به گونه نامید کننده دیده احساس ناامیدی نموده و خواهان اجرای هیچ کاری نخواهد بود بجز اینکه تمام روز را در بستر سپری کند که این حالت بسیار مشابه به افسرده گی میباشد. شخص بازمانده صدای شخص متوفی را نیز میشوند. در صورتیکه اکثریت این اعراض برای یک مدت طولانی بدون علایم فعالیت از جانب وی ادامه یابد، پس در مورد کمک گرفتن از متخصص باید اندیشید.

## حمایت اجتماعی – یک قسمت عمده پروسه شفایابی

مانند مثال بعدی در مورد یک پسر جوان و یک پیر مرد، حمایت و همکاری با یک شخصیکه از لحظات مشکل زندگی اش میگردد لازم نیست که سوگ او باید مشکل یا پیچیده باشد. اکثر اوقات کار های کوچک مانند فرصت دادن گریه برای یک شخص، تیلیفون نمودن یا اظهار همدردی یک تغییر بسیار بزرگی را خواهد آورد. حمایت اجتماعی از جانب خانواده و دوستان یک نقش مهم را در جلوگیری از پیچیده شدن یا بفرنج شدن سوگ ایفا میکند. لازم است مردم را در ادامه دادن زندگی عادی آنها بعد از یک ضایعه غیر قابل برداشت آنها کمک کرد. حمایت اجتماعی یک فکتور یا عامل قوی برای بدست آوردن دوباره قابلیت برگشت به حالت اولی (جهندگی) و شفایابی میباشد. افرادی که عزیزان خود را از دست داده و به حد بلند از حمایت اجتماعی برخوردار باشند نسبت به افرادی که از حمایت کمتر اجتماعی برخوردار هستند، کمتر به افسرده گی مبتلا میشوند. اهمیت حمایت اجتماعی منحصا یک میکانیزم محافظتی علیه افسرده گی با از دید ضایعه افزایش میابد.

اظهارات همدردی و غم شریکی دیگران و حمایت آنها قابلیت افراد و خانواده های متأثره را در مجادله با ضایعه و سوگ بهبود میبخشد. مردم میتوانند حمایت عملی لازم را برای اینگونه افراد یا خانواده ها فراهم نمایند طور مثال با آوردن غذا به خانواده عزادار، اشتراک در مراسم جنازه و فاتحه خوانی و دیگر مراسم عزاداری و مذهبی و قرار گرفتن در پهلوئی خانواده عزادار در شرایط دشوار دیگر.



### فصل 3 | ضایعه و سوگ

اگر مراسم بطور مناسب واقع گردد، اگر شبکه اجتماعی حمایتی بوده و اگر شخص بازمانده وقت کافی برای سوگ گیری داشته باشد، پس اکثراً شخص بازمانده در نهایت مرگ عزیز خود را منحنیت یک حقیقت قبول میکند.

آنها بتدریج قادر میشوند تا در زندگی خانوادگی، روابط اجتماعی و وظیفه خود دوباره ادامه دهند. این که پروسه سازگاری و تطابق چقدر زمان را دربر میگیرد مربوط میشود به شرایطیکه شخص بازمانده عزیز خود را از دست داده باشد، نوع ارتباط به شخص متوفی و مقدار و نوع حمایت که آن شخص بدست آورده است



#### کمک نمودن همیشه مشکل نیست

یک طفل چهار ساله که همسایه پهلوی او یک پیرمردی بود که درین اواخر خانمش را از دست داده بود، مایه تسلی یک دوست قدیمی اش به یک شیوه ساده شد. پسر خردسال پیرمرد را در هنگام گریه دید، طفلک در حویلی اش داخل شد و دویده بالای زانوها پیرمرد خیز زد و نشست. زمانیکه مادرش از او خواست که او به همسایه چه گفت، پسرک جواب داد، "من چیزی نکردم، فقط با وی کمک کردم تا او بیشتر گریه کند".

۴

#### کردنی ها و نکردنی ها حین کمک به افرادی که در سوگ هستند

##### کردنی ها

- شخص متوفی را یاد کنید و از ضایع شدن او اطمینان دهید.
- به سخنان شخصیکه در سوگ قرار دارد گوش دهید.
- بخاطر باید داشته باشید که سوگ یک پروسه بوده و این شخص حتی بعد از اینکه از حادثه وقت زیاد گذشته باشد به حمایت متداوم نیاز دارد.

##### نکردنی ها

- استفاده از معقوله "وقت تمام زخم ها را شفایاب میسازد" و غیره.
- مقایسه طریقه سوگ گیری یک شخص با دیگران
- تشویق نمودن شخص سوگ گیر برای ایجاد تغییرات عمده زندگی
- مشوره یا لکچر دادن به شخص سوگ گیر.
- پیشنهاد نمودن تبدیلی ضایعه یک شخص در صورتیکه قابل تبدیل باشد مانند "شما میتوانید طفل دیگر داشته باشید" و غیره

### حمایت عمومی

خواهرم مرا کمک کرد تا در مراسم جنازه لباس بپوشم. دفعتاً یک موتر را دیدم که رسید. افراد از بین آن یک ماشین کافی، شیرینی و کله‌ج، میزها و تکه‌های سرمیزی را بیرون آوردند - همه چیز در آن بود. برادرم در مورد تمام آنها فکر میکرد. این اتفاق افتاده بود که مردم بعداً بخاطر یک پیاله کافی خواهند آمد اما هیچ تصور نمیکردم که 40 الی 50 نفر خواهند آمد.

### چگونه باید کمک کرد؟

**به دقت بشنوید** مهم است تا تعبیر شخص بازمانده را در مورد واقعه قبول و تائید نموده و احساسات شخص را احترام کنیم. به شخص بازمانده اگر بخواهد فرصت دهید تا در مورد ضایعه خود صحبت کند. اکثراً یک شخص نیاز دارد تا حکایت خود را بار بار تکرار کند تا تجربه و سرگذشت خود را به یک شیوه ای طی مراحل کند. شخص بازمانده ممکن احساس صحبت نمودن در مورد بسیاری از مسایل عملی چون جنازه، تغیر بودوباش، مشکلات اقتصادی و غیره را داشته باشد. به شخص بازمانده در تصامیم بزرگ وی که فوراً بعد از واقعه اتخاذ میکند کمک کنید اما در صورت امکان قبل از هرگونه تصمیم بزرگ چند لحظه بی منتظر باشید.

### فراهم نمودن مراقبت عمومی و کمک عملی

یک شخص یا خانواده غمگین یا سوگ گیر چنان غرق احساسات خود از باعث ضایعه خود خواهد بود که قادر نخواهند بودند که چگونه باید طلب کمک کنند یا چی را باید بپرسند. کمک میتواند به اشکال مختلف فراهم شود مانند آماده نمودن غذا برای بازمانده گان، مراقبت از اطفال آنها، جواب دادن به تیلیفون، انجام دادن غیره کارها، کمک نمودن در ترتیب دهی مراسم یادبود از متوفی یا کمک خواستن از شخصیکه با بازمانده وقت سپری نموده بتواند.

**مطالبه همراهی کردن شخص داغدیده به یک گروه حمایتی** در صورتیکه احساس میکنید این کار مناسب است. با گذشت زمان این کار کمک میکند تا متوجه روزهای گردند که شاید برای آنها دشوار باشد مانند مجالس یادبود سالانه، ایام رخصتی، روز تولد یا تاریخ مرگ متوفی و غیره. مردم می‌پسندند تا بدانند که دیگران هنوز عزیزان شان را بیاد دارند. زمانیکه کمک و همکاری‌های عملی را فراهم میکنید، خواست‌های شخص متأثره را دنبال کنید و از گرفتن مسولیت‌های زیادیکه بیش از ضرورت افراد متأثره باشد بپرهیزید.

**در ترتیب دهی مراسم برای متوفی پیشقدمی کنید** - به یک گروه یا جامعه کمک کنید تا مراسم یادبود از شخص متوفی را طرح و تنظیم کنند، یا نامه‌ها، اشعار و تصاویر یادبود از متوفی را ایجاد نموده و در لوحه‌ها نصب کنید. نامه‌های همدردی و حمایتی برای متأثرین یا بازمانده گان متوفی نوشته کنید. بخاطر یادبود از شخص متوفی، مجلس ختم قران را به راه بیندازید.

فصل 5 معلومات بیشتر در مورد اینکه چگونه باید کمک فراهم کرد میدهد و فصل 6 طرز حمایت نمودن به اطفال داغدیده را تشریح میکند.

### گروه حمایتی

صلیب سرخ کشور فنلند یک مراسم یادبود از قربانیان طوفان سونامی را برای اقارب آنها ترتیب دادند. برای اشتراک کننده گان بشقاب‌های یک بار مصرف و شمع داده بود که هر فامیل بخاطر یادبود از اقارب از دست رفته شان یک بشقاب یادماندنی را با استفاده از شمع، رنگ‌های نقاشی، گل‌ها، برگ‌های خزانی و غیره مرتب کنند که بعداً این بشقاب‌ها با شمع‌های مشتعل آن در بحر روی آب گذاشته شد. این کار برای اشتراک کننده گان فرصت میدهد تا مرگ اقارب شان را بیاد بیاورند و بشکل الگو درگذشتگان خود را میگذارند که دیگر ازین جهان بروند.

# فصل 4



# حمایت روانی اجتماعی در سطح جامعه

## نکات آموزشی

- گروه های اجتماعی و گروه های آسیب پذیر را چی مشخص میسازد
- ترویج تندرستی روانی اجتماعی در جوامع
- حمایت در سطح جامعه
- آماده بودن جامعه

تمام جوانب زندگی مردم توسط معیارات فرهنگی و اجتماعی و رسم و رواج های اجتماع خود آنها متأثر میشود. تأثیرات حادثات بحرانی، طرق معامله نمودن با ضایعه ها و سوگ و شیوه های مجادله نظر به هر فرهنگ از هم متفاوت است. این فصل میکوشد تا اهمیت عوامل اجتماعی و فرهنگی را تشریح نماید و در مورد اینکه چگونه فعالیت های روانی اجتماعی را در سطح جامعه راه اندازی کرد معلومات ارایه میکند. این درمورد طریقه میباید که طی آن فعالیت های حمایت روانی اجتماعی ایجاد و وضع گردیده و درمورد اینکه چگونه آنها با زندگی اجتماعی وابسته است.

نهضت صلیب سرخ بمنظور توسعه سلامتی روانی اجتماعی همراه با جوامع از چندین لحاظ کار میکند. همکاری جامعه برای خودش نتایج منفی یک فاجعه یا فاعه بحرانی را خنثی و بی اثر میسازد. جوامع مجهز گردیده یا حمایت میگردند تا جوابگوی مشکلات افراد و گروه های آن جامعه باشند. بسیاری از جوامع فاقد سیستم صحت روانی میباشند. نهضتیکه در یک جامعه حاوی از شبکه رضاکاران محلی کار میکند از مفاد عالی بهره مند هستند.

C

### جامعه

جامعه یک گروهی از افراد میباشد که یکجا با هم در یک شهر، قریه یا در یک واحد کوچکتر زندگی میکنند. اما جامعه را اینطور نیز میتوان تعریف کرد: جامعه یک گروهی از افراد هست که باهم در ارتباط بوده و بعضی از مسائل را با هم شریک مینمایند – بطورمثال افرادی که مربوط به عین گروه نژادی میشوند، افرادی که در عین مسجد میروند، دهاقین، و افرادی که در عین اداره بحیث رضاکاران کار میکنند.

## ارتقای سلامتی روانی اجتماعی در یک جامعه

عوامل محافظت کننده حیات برای مردم یک پوشش روانی میدهد که بدینترتیب حین مقابل شدن با مشکلات و زحمات، تأثیرات منفی احتمالی روانی را کاهش میدهد. بعضی از عوامل محافظت کننده قرار ذیل اند:

- وابستگی به یک خانواده یا جامعه مواظب
- نگهداشت کلتور و عنعنات
- داشتن عقاید قوی مذهبی یا طرز فکر سیاسی که احساس وابستگی به یک چیز بزرگتر از خود شخص را میدهد.

فکتور های محافظت کننده مهم برای اطفال شامل روابط مستحکم عاطفی با کاهلان و حمایت جامعهی در خانواده یا بیرون از آن میباشد.

## فصل 4 | حمایت روانی اجتماعی در سطح جامعه

ما میتوانیم برای تقویت عوامل محافظت کننده مردم را با دادن قدرت و اختیار و نیز دادن حس کنترل بالای زندگی آنها، ایشان را کمک کنیم. این کار را میتوان با تنظیم نمودن ساختار های که بتواند مردم را در فعالیت های اجتماعی اجازه اشتراک کامل دهد، اجرا کنیم. مردم طبیعتاً میخواهند تا متعلق به یک گروه اجتماعی بزرگتر باشند خواه این گروه خانواده یا اجتماع آنها باشد. مردم یک تعداد فعالیت ها را از قبیل حضور در مراسم مذهبی و گردهمایی های اجتماعی (جرگه)، مجالس چای نوشی، بازی ها یا تبادل اخبار، منحصراً مهمترین راه های مجادله با بحران اجرا میکنند. مشغولیت در فعالیت های روزانه، فعالیت های تفریحی یا تعلیمی سبب پیشرفت سلامتی روانی اجتماعی میشود. مردم بدین شیوه احساس کنترل بالای بعضی از جوانب زندگی و احساس تعلق داشتن و سودمند بود را دوباره بدست میآورند. آنها از تنش و فشار آزاد گردیده و انرژی بیشتر مورد نیاز خود را با فعال بودن بدست میآورند.

### اجتماع افراد را شکل میدهد

بمنظور حمایت از استراتژی های مجادلوی در یک جامعه، مهم است تا در مورد عقاید و ارزش های آن آگاهی داشت. جوامع در بسیاری موارد از هم متفاوت اند و حین تسهیل حمایت روانی اجتماعی مهم است تا از فرضیه ها خودداری کرد. بطورمثال، مردم از همدیگر در عقاید و مفکوره خود در مورد زندگی و مرگ از همدیگر متفاوت اند. درمیان آنها تفاوت در طرز اظهار احساسات آنها و در چگونگی برخورد با احساساتی که مستقیماً اظهار شده نمیتواند نیز وجود خواهد داشت.

آگاهی های فرهنگی و رسم و رواج هائیکه در یک جامعه خاص قابل دریافت میباشد در جامعه دیگر ممکن بشکل مختلف قابل درک باشد.

بطورمثال، رنگ سفید در هندوستان سمبول سوگ و اندوه است. برخلاف در ناروی رنگ سیاه سمبول سوگ و اندوه است. لباسهای سیاه از نگاه عنعنوی در مراسم جنازه پوشیده میشود درحالیکه، لباس سفید معمولاً رنگ لباس عروسی میباشد. این موضوع کدام مسئله جدی نیست تا اینکه تصور شود که عکس العمل در مقابل یک عروس ای که لباس سیاه در ناروی در تن داشته باشد چی خواهد بود.

نورم ها و قواعد جامعه و دیدگاه های آن در عموم پیرامون صحت روانی و عکس العمل های روانی نیز نظر به هر فرهنگ متفاوت است. درک این که مردم مشکلات روانی اجتماعی را چطور تجربه میکنند و آنرا چگونه تقسیم بندی میکنند، هسته مرکزی برای همکاری آنها میباشد.

## شناسایی اعراض

اکثریت گروههای قومی و نژادی مشکلات روانی را به گونه درد جسمی میپندارند مانند سردردی، کمردردی یا درد معده.

## عقاید و آیین مذهبی



عقاید مذهبی و روحانی در جوامع میتواند بالای چگونگی برخورد مردم در برابر حوادث بحرانی تأثیرات مثبت داشته باشد. افراد مذهبی به آسانی رویدادها را خواهند پذیرفت و در مورد علت بحران کمتر می اندیشند و آنرا به حیث "خواست خداوند" میبینند. آنها با حوصله و استواری به واقعه پاسخ میدهند. از سوی دیگر اگر حادثه یا واقعه منحصیث یک عذاب از جانب خداوند پنداشته شود، بهبودی اینگونه افراد مشکلتر خواهد بود. در نتیجه اینگونه عقاید مردم احساس گناه نموده و در مورد طرز رفتارشان در آینده مطمئن نبوده یا حتی اعتقاد خود را از دست خواهند داد.

آیین و رسوم مذهبی مانند مراسم جنازه، فاتحه خوانی، مراسم ختم قرآن، مراسم شب جمعه گی، جهلم و غیره یک رول مهم در کاهش

فشار روانی و بهبودی وضعیت روانی اشخاص متأثره دارد. اینها میکانیزم های مهم در پیشرفت و بهبود سلامتی روانی اجتماعی میباشند، در مراحل احیای مجدد مشخص ساختن یک ساحه به منظور فراهم آوری اجتماعات برای یکجا شدن جوامع. بنا حفظ امکانات برای اجرای مراسم مذهبی یک عنصر مهم در حمایت روانی اجتماعی میباشد.

## زمانیکه جوامع تحت فشار روانی قرار داشته باشند

زمانیکه در یک محل کدام واقعه ای رونما شود، این جامعه در اثر از دست دادن افراد مربوط به آن، تخریب خانه ها و املاک، اختلال زندگی نارمل، و در اثر از دست دادن امنیت شدیداً متأثر خواهد شد. عمارت ها، کشتزارها، فابریکه ها و منابع آب تخریب خواهد شد. خشونت های سازمان یافته یا خشونت های جمعی مانند جنگ داخلی، قتل عام، تعصبات قومی نیز دربرگیرنده شکنجه، تجاوزات فزیزیکی و جنسی یا قتل عام میباشد.



## تأثیرات دوامدار جنگ

جنگ داخلی در گواتیمالا که در سال 1996 بپایان رسید، سبب ایجاد ترس سرتاسری در آن کشور گردید که بسیاری از ارزش های اجتماعی و شبکه های اجتماعی را تخریب نمود و خانواده ها را از هم پاشید. با گذشت بیش از 10 سال هنوز هم اندازه جنایت های خشونت بار هنوز هم بالا بوده ترس و عدم اطمینان در بسیاری از جوامع آن مرز و بوم محسوس میشود.

## ۷

## بوجود آوردن درزها در جامعه

یک جامعه کوچک در فلیپین که با وجود جنگ های چندین ساله باهم یکجا بودند، بالاخره با ایجاد درز های مذهبی میان آنها که در اثر مفقود شدن 9 گاو که از خانواده های عیسوی مذهب دزدیده شده بود، بمیان آمد. عیسویان با وجود آمدن احساس خیانت در برابر افراد جامعه مسلمان اعتماد خود را در برابر آنها از دست دادند و سیستم همکاری دوجانبه و خویشاوندی میان آنها متوقف شد. باشندگان یکدیگر را ازین به بعد منحیث مسلمان یا عیسوی می نگرستند.

مردم در جریان بحران و بعد از آن معمولاً قادر به حفظ سطوح نارمل روابط میان همدیگر میباشند. اما بدبختانه همیشه اینطور واقع نمیشود. بعضی اوقات معیارات نارمل اجتماعی از هم می پاشند. در شرایط ناامن و عدم موجودیت یک رهبری قابل قبول همه، جوامع بدگمان گردیده و در میان آنها یک ترس همه گیر و دست و پاچگی بوجود میاید. روابط حمایتی عادی در خانواده ها و میان همسایه ها از هم می پاشد. تهدیدات محافظتی (مانند سواستفاده از اطفال، خشونت جنسی، بیجا شدن اجباری، استثمار) فشار های روانی شدید را بالای بازمانده گان بجا گذاشته و حس ایجاد دوباره جامعه مختل میگردد.

حادثه های که توسط انسان بوجود میاید بخصوص جنگ، تجرید و تعصبات قومی و دیگر اشکال خشونت های تنظیم داده شده، همیشه قصداً سبب تخریب جامعه و نظم اجتماع میشود. جامعه مستقیماً از قتل دوستان، اعضای فامیل و آشنایان رنج میبرد.

در همچو شرایط، جامعه ذریعه ایجاد دوباره مراسم مذهبی عادی در تقویت یک محیط محافظت کننده بهبود میاید. پس حمایت روانی اجتماعی یک بخش درست احیای مجد جامعه بوده که این توسط کار نمودن با تمامی اعضای جامعه نسبت به یک نفرتامین میگردد

## توجه نمودن به گروپ های آسیب پذیر

گروپهای مشخص افراد مواجه به خطر بزرگ مشکلات روانی و اجتماعی میباشند. بعضی از گروپ ها (فصل 1 را نیز مشاهده کنید) بیشتر آسیب پذیر میباشند مانند اطفال و نوجوانان، افراد مسن، افرادی که ناتوانایی های جسمی و روانی داشته باشند و افرادی که با دیگر چالش های صحی زندگی میکنند، افرادی که در فقر زندگی میکنند، آنها نیکه بی وظیفه هستند، خانم ها و اقلیت های خاص قومی یا لسانی.

بعض گروپها ممکن در خطر بیشتر از یک مسئله باشند. بطور مثال، یک خانم بی وظیفه که به ایچ آی وی و ایدز مصاب باشد بطور خاص آسیب پذیر خواهد بود. به هر اندازه ی که یک شخص بیشتر آسیب پذیر باشد، به همان اندازه نتایج روانی اجتماعی یک بحران بیشتر میباشند. اما نباید فرضیات پنداشته شود. بعضی از افرادی که در یک گروپ معروض به خطر کم نسبتاً در یک بحران بهتر باشد. دیگران منزوی شده و رسیدگی به آنها مشکل خواهد بود مانند خانم های پیر، بیوه ها و افرادی که از صحت خراب روانی رنج میبرند.

## ۸

## گروپ های آسیب پذیر

گروپهایی که اکثراً آسیب پذیر میباشند شامل اند بر افرادی که مصاب به چالش های صحی مانند ایچ آی وی و ایدز باشند، مصابین توبرکلوزس، مرض شکر، ملاریا و سرطان، افرادی که از ناتوانی های جسمی یا از امراض روانی رنج میبرند، اطفال و نوجوانان، افراد بیکار، افرادی که در فقر زندگی میکنند و اقلیت ها.

## فصل 4 | حمایت روانی اجتماعی در سطح جامعه

ع

## پشتیبانی/طرفداری

حمایت فعال از یک مفکوره یا انگیزه بخصوص درین زمینه، و عملاً صحبت کردن فعال در حمایت از یک شخص یا یک گروه.

در وقت طرح ریزی یک پاسخگوی لازم است تا با در نظر داشت عوامل خطر و منابع اجتماعی، اقتصادی و مذهبی که در دسترسی مردم قرار دارد، یک ارزیابی صورت گیرد. رهنمود های IASC (صفحه 5) انواع منابع را که در حمایت سلامتی روانی اجتماعی کمک کننده میباشد ذکر نموده است بطور مثال:

- مهارت های فردی مانند حل مشکلات و میانجیگری
- داشتن رهبران جامعه، کارمندان دولتی محلی، طبیبان عنعنوی
- داشتن زمین، پس انداز، محصولات زراعتی و حیوانات و معیشت
- داشتن مکاتب و استادان، کلینیک های صحتی و کارمندان آن
- داشتن رهبران مذهبی، نماز خوانی و عبادت، رسوم تدفین

در جائیکه فعالیت های روانی اجتماعی طرح میشود، لازم است تا تمام گروه های مربوطه باید دسترسی داشته و با آنها یکجا بود. این کار نیازمند یک سلسله اقداماتی میباشد که تا متیقین شویم تا افراد جامعه از گروه خاص که مستحق به کمک و حمایت است آگاه باشند.

## حمایت در سطح جامعه

زمانیکه در بین خانواده ها و شبکه های اجتماعی بنابر یک ضایعه، بیجا شدن، از هم پاشی خانواده ها، ترس و بی اعتمادی اجتماعی و آشفتگی واقع میشود مهم است تا با این جوامع در تماس شد که این کار بهبودی افراد اینگونه جامعه را کمک نموده و سلامتی روانی اجتماعی آنها را بهبود میبخشد.

فعالیت های اجتماعی بعد از وقوع یک حادثه بحرانی اکثراً بصورت فوری بدون اینکه برای پلانگذاری فرصت داده شود آغاز میشود، اما فعالیت های اجتماعی دراز مدت میتواند بیشتر بصورت مواظبانه طرح ریزی شود. درینجا به یکتعداد نکاتی اشاره شده است که در مرحله پلانگذاری باید در نظر گرفته شود:

شیوه پاسخگوی مردم نظر به افکار مذهبی و فرهنگی آنها از هم متفاوت میباشد. از دست دادن اعضای فامیل، امکانات معذوریت دایمی یا بگونه مثال مواجه شدن با شک روانی میتواند به طرق مختلف تعبیر شوند. هرگونه مداخله ایکه اینچنین معیارات را در نظر نگیرد به ناکامی مواجه میشود. در زمان تقرب به مردم و مشاورت دادن به آنها باید حساس بود.

ص

## حمایت رساندن با در نظر داشت توافقات فرهنگی

یک سرباز بچه در انگولا احساس ترس و فشار روانی میکرد چون روح یک مردی را که بقتل رسانده بود در جریان شب نزدش میامد. این مشکل او تمام جامعه را متأثر نموده بود تمام افراد جامعه از روح میترسیدند. کارمندان در نهادهای بشردوستانه کار میکردند به طبیبان عنعنوی محل که گفته میشد آنها روح خشمگین را ذریعه یک مراسم ویژه دفع میکرد، مراجعه کردند. یک نهاد غیر دولتی غذا و حیوانات را برای قربانی فراهم مینمود و طبیبان عنعنوی مراسم ویژه را براه می انداختند. پس ازین، سلامتی این پسر و مردم این جامعه بهبودی یافت و همه صحتمند شدند.





### چگونه یک دوکان کوچک کافی فروشی تأثیرات روانی اجتماعی داشت

جوهری مانا و حلیمه، یک زوج اندونزیایی بعد از طوفان سونامی بحر هند در سال 2004، در یک کمپ مؤقت زندگی میکردند. رضاکاران جمعیت ملی همان منطقه برای شان یکمقدار پول اندک داد. آنها تصمیم گرفتند تا یک قسمت آن پول را استفاده کرده و یک دوکان کافی فروشی را در مقابل خانه شان باز کنند که بزودی با ایجاد آن زندگی شان بهبود یافت. نوشیدن کافی برای مردم اندونزی بسیار مهم است و یک دوکان کوچک بزودی به یک مرکز اجتماعی تبدیل شد چون تعداد زیاد مردم در آنجا گرد هم میامدند تا چای نوشیده و با هم صحبت کنند. دوکان مذکور ساختاری را ایجاد کرد که مردم را باهم میآورد که بدین ترتیب به آنها کمک کرد تا زندگی های خود را از نگاه عاطفی، ذهنی و اجتماعی مجددا احیا کنند. جمعیت ملی کشور اندونزی از ساده گی و کامیابی این دوکان چنان اثر انگیز شد که این مفکوره را آنها در سه کمپ دیگر نیز روی کار گرفتند.

زمانیکه مداخله های جدید طرح و پلان میگردد، نکته آغازین آن صحبت با اعضای کلیدی جامعه در مورد رویداد های موجود در جامعه و جستجوی درک ساختار ها و شبکه های اجتماعی در جامعه میباشد. معلمین، رهبران قومی و کارمندان جامعه معمولاً منابع خوب معلوماتی محسوب میشوند. دریافت پاسخ به سوالات ذیل اگر در یک محیط چند کلتوری کار مکنید پروسه را برای تان آسان خواهد ساخت:

- طریقه های مناسب فرهنگی برای کمک رساندن به افرادی که در فشار روانی قرار دارند کدام ها است؟
- مردم بصورت سنتی زمانیکه به کمک و همکاری نیاز داشته باشند به کی رجوع میکنند؟
- این گونه افراد و ساختار ها چگونه حمایت شده میتوانند؟



طریق برخورد اجتماعی دربرگیرنده اشتراک اعضای جامعه میباشد. افرادی که باهم در گروه ها با افراد کمک رسان برای حمایت ارزش ها، نیازمندی ها و به اشتیاق ها کار میکنند، قدرت داشته شده و احترام میشوند. این کار عالی خواهد بود در صورتیکه جامعه از ابتدا در شناسایی مشکلات، بحث در مورد راه حل های آن و تصمیم در مورد اجرای فعالیت های حقیقی دخیل باشد. پاسخ و عکس العمل های روانی اجتماعی با استفاده از دانش، ارزش ها و رویکرد های جامعه، پرمعنی تر و مؤثرتر خواهد بود. یک سطح بلندتر حسابدگی و مالکیت نیز میتواند بدست بیاید. مالکیت به مردم جامعه یک احساس ارزش به خود، اهمیت و نفوذ را میدهد.

### تقویت نمودن جوامع

اعضای جوامعیکه در اثر بیجا شدن از محلات مسکونی شان و جنگ های مسلحانه در شهر مینداناو فلیپین متأثر گردیده بودند به یک نهاد غیر دولتی در تماس شدند که یکجا با آنها فعالیت های اجتماعی را ترتیب دادند. درین فعالیت ها افراد مختلف با پس منظر های مختلف نژادی و مذهبی باهم جهت افزایش منابع مؤثر جامعه و تقویت همکاری میان مردم باهم کار نمودند. مکاتب صلح نیز ایجاد شد.



زمانیکه فعالیت های را برای تطبیق انتخاب میکنید، برای فعالیت ها اولویت دهید که قویه بیشتر برای حمایت خانواده ها و اجتماع داشته و روابط اجتماعی را میان مردم افزایش میدهد. این شامل فعالیت های میباشد که افراد منزوی و گوشه گیر را مورد هدف قرار میدهد مانند یتیم ها، بیوه ها؛ فعالیت هائیکه حل منازعات غیر خشونت آمیز را توسط مصاحبه ها، درامه و سرود، فعالیت های مشترک توسط اعضای جوانب مخالف توسعه دهد؛ حمایت والدین در تربیه اطفال شان.

یک روش حمایت در سطح جامعه میکوشد تا افراد و خانواده ها را دوباره با جوامع آنها متحد نموده و شبکه های طبیعی جامعه و استراتیژی های مجادله را حمایت و نگهداری نماید.

### گروپهای حمایت جامعه

در کوتایمالا گروپ های محلی تنظیم شد تا خاموشی هایکه از باعث جنگ بوجود آمده بود، بشکنند. در حدود 60 الی 70 نفر خانم در هر گروپ اشتراک نمود. باوجودیکه آنها باهم همسایه هستند، اما در مورد یکدیگر کمتر میدانند و بالای همدیگر اعتماد کمتر دارند. مجالس گروپی برای خانم ها فرصت تبادل افکار را مساعد ساخته ، و سبب ایجاد محرمیت، صداقت و اعتماد بین هم میگردد. آنها میدانند که هر فرد شان مشکلات دارد. این کار فرصت را برای آنها مساعد میسازد ازیکدیگر بیاموزند و راه حل عام مشکلات یکه از طرق های مختلف به انه روبرو شده اند پیدانماند.



## فعالیت های روانی اجتماعی در سطح جامعه

حمایت روانی اجتماعی در سطح جامعه بالای ایجاد تجارب مشترک تمرکز نموده و میکوشد تا میان اعضای گروه دانش را شریک نماید. شریک ساختن حکایت های شخصی ممکن یک حصه ازین فعالیت بوده یا بطور مستقیم ارتباط به فعالیت داشته و یا درپهلوی دیگر موضوعات نتیجه ذاتی ملاقات با همی یک گروه باشد.

### گروه های حمایتی در سطح جامعه

افرديکه به فشار روانی شديد مواجه هستند از طریق گروه های حمایتی جامعه شناسی و قدرانی میشوند. آنها در فعالیت های یکه بیشتر از توانمندی شان است اشتراک نمود که در شرایط مشقت معنی زندگی را پر ارزش میسازد. اشتراک کننده گان با شریک ساختن حکایت های شخصی شان درمیابند که آنها عین تجارب را سپری نموده و عکس العمل های شان در برابر این تجارب دشوار نارمل میباشد. بعضی اوقات این یک پروسه دردناک میباشد و یک تسهیل کننده گروه را درین سفر حمایت خواهد کرد. اعضای گروه حمایتی رول خود را در تقویت اعتماد و ارزش به نفس افراد متاثره بازی میکند.

۷

### شبکه مردمی

بافت مردمی یک فعالیتی است که اطفال را در صورت از دست دادن اقارب نزدیک شان کمک میکند تا احساسات خود را در دیدگاه ها و مناظر ببینند. درین فعالیت اطفال در یک حلقه گرد هم آمده و هر یک آنها به نوبت نام شخصی را که به او وابسته هستند، یک عضو خانواده یا نام اشخاص دیگر را که در شبکه حمایت کننده وجود دارد، صدا میزنند. حین صدا زدن نام شخص، طفل توپ را گرفته و به طفل دیگر می اندازد. بدین ترتیب یک شبکه یا بافت ایجاد میشود و اطفال تمام روابط را میان خود و دیگران می بینند.



### تعلیمات روحی

تعلیمات روحی معمولاً عکس العمل های عام را در برابر شرایط مشکل دربرمیگیرد، راه های مجادله، مهارت ها و منابع را مشخص میسازد. به هر اندازه که مردم در مورد خود آگاه شوند به همان اندازه آنها قدرت شناسای مشکلات یکه مواجه میشوند پیدا نمایند.

### فعالیت های خلاق و فزینی

تعداد زیادی از فعالیت ها در بهبود سلامتی روانی اجتماعی مؤثر بوده میتواند که این فعالیت ها شامل موسیقی، رقص، درامه، صنعت دستی، استراحت، تمرینات فزینی، ورزش و بازی ها و سرگرمی ها میشوند. ترضیضات (صدمات) فزینی میتواند شخص را متأثر ساخته و بصورت یک درد توصیف نشده، ناآرامی، فرط فعالیت یا تفریط تبارز نماید. فعالیت های فزینی نه تنها آگاهی اشتراک کننده گان را در قبال عضویت و عکس العمل ان بلند میرند بلکه آنها را کمک میکند تا از فشار های فزینی رهای یابد. فعالیت های غیر شفای برای اشتراک کننده گان لحظه ی را فراهم میسازد د تا از حقایق دردناک زندگی شان رهایی یابند. با انجام این فعالیت از زندگی میتوان لذت برد. و از طرف دیگر انجام فعالیت های فزینی به اشتراک کننده کمک میکند تا خوب استراحت نموده بخواب بروند که

بدینصورت یک راه را برای پروسه بهبودی آنها ایجاد میکند. گنجاندن همجو فعالیت ها باید یک جزء تام برنامه های روانی اجتماعی باشد.

### فعالیت های سرگرم کننده برای اطفال

طوریکه وظایف عادی و کار های معمول روزانه بعد از حوادث بحرانی به شکست مواجه میشوند، ایجاد ساختار ها و کار های معمول روزانه مهم میگردد. کار های اجتماعی با اطفال میتواند برای بهبود احساس امنیت، آگاهی از مسایل صحتی و سلامتی آنها مورد استفاده قرار بگیرد. این کار سبب تشویق اشتراک آنها در زندگی اجتماعی و اعمار مهارت جمعی میگردد.

## فصل 4 | حمایت روانی اجتماعی در سطح جامعه

اطفال مانند بزرگسالان در تغییر دادن زندگی روزمره شان فعال میباشند و والدین معمولاً در صورتیکه اطفال شان صحتمند باشند احساس خوبیتر میکنند. محیط مکتب و قبل از آن یک نقش عمده را بعد از بحران در حفظ امنیت و اعتماد اطفال بازی میکند.

اطفال اکثراً حتی بیشتر از افراد جوان نمیتوانند به آسانی احساسات خود را در کلمات اظهار کنند. فعالیت های چون نمایش گودی ها که توسط دست حرکت داده میشوند و بازی ها به اطفال فرصت میدهد تا افکار و احساسات خود را به آسانی در کلمات اظهار کنند. فصل 6 بالای اطفال تمرکز نموده و در مورد ضرورت های خاص آنها معلومات ارایه میدارد.

### بسیج ساختن جامعه

فعالیت های روانی اجتماعی جامعه بطور خاص به مردم کمک میکند تا در مورد مسایلی که مربوط وضعیت موجوده آنها میباشد کار کنند. بسیج ساختن جامعه معمولاً به یک پیمانان وسیعتر میباشد. فعالیت های جامعه با هدف اصلی تقویت حمایت اجتماعی در جامعه تنظیم میشود. پروژه های چون اعمار خانه، پاک کاری محوطه شفاخانه، تنظیم دادن یک مسابقه فوتبال، مسابقه موسیقی، نمایش گودی ها، رقص های سنتی و غیره برای قسمت وسیع جامعه فرصت میدهد تا درین فعالیت ها اشتراک ورزند. مردم توسط آن قادر میشوند تا سهم خود را در جامعه ادا نموده و فرصت میانند تا منابع و ارزش دیگران را قدردانی نمایند.



### آماده گی برای زلزله

بزودی قبل از زلزله سال 2005 در پاکستان، اطفال صنف چهار یک مکتب در مورد اینکه در صورت وقوع زمین لرزه چه باید کرد، آموزش دیده بودند. اکثریت این اطفال به آسانی نجات یافتند چون آنها میدانستند که در صورت وقوع زمین لرزه چه انجام دهند مانند قرار گرفتن در زیر میز و قرار گرفتن در نزدیک دیوارها. علت اینکه آنها بعد از وقوع زلزله کمتر احساس ترس نمودند این بود که آنها از قبل در مورد اینکه در صورت وقوع زمین لرزه چه باید کرد و چگونه آنرا باید عملی کرد، آموخته بودند.

## فصل 4 | حمایت روانی اجتماعی در سطح جامعه

### جوامع چگونه آماده شده میتوانند

اگر اعضای جامعه بدانند که در زمان وقوع یک حادثه باید چه کنند و کجا بروند، آنها امنیت و حس قوی کنترل بالای اوضاع را خواهند داشت. زمانیکه مردم در پلان آماده گی حادثه دخیل شوند، آنها حین وقوع حادثه بیشتر قادر خواهند بود تا از خود به آرامی عکس العمل نشان دهند. بعضی از حادثه های طبیعی مانند طوفان ها در صورتیکه برای آن آماده گی کافی گرفته شده باشد اینگونه نتایج مخرب را در قبال نخواهد داشت.

طی سال های نزدیک، ما شاهد وقوع تعداد زیادی از حادثه های مربوط به آب و هوا بوده ایم. با این افزایش بنظر میرسد که تعداد زیادی از افراد نیز متاثر شده اند. مردمانیکه عواید مالی آنها کمتر است بیشتر آسیب پذیر میباشند: تعداد مرگ و میر زنان و اطفال در فاجعه های بلندتر میباشد. طرح آماده گی برای حادثه باید اطمینان دهد که گروه های آسیب پذیر مذکور بشمول دیگران در صورت وقوع حادثه در امن خواهند بود.

نتایج اجتماعی و صحت روانی مثبت در آماده بودن برای حادثه ها و داشتن احساس کنترل بالای اوضاع از جمله عوامل عمده برای فراهم اوری سهولت برای احیای مجدد میباشد. یک جامعه ای که در هر بهار سیلاب ها را تجربه میکنند می آموزند که اثاثه ها و موبل و فرنیچر خانه هایشان و دیگر لوازم آنها باید قبل از جاری شدن سیلاب ها به منزل بالا انتقال داده شوند. آنها طریقه های مجادله را آموخته و درک میکنند که بعد از سیلاب زنده خواهند ماند. از طریق حمایت اجتماعی روانی جامعه توانمند و تقویت گردیده و آماده برای اداره وقایع بحرانی میباشد.



# فصل 5



# کمک های عاجل روانی و ارتباطات حمایتی

## نکات آموزشی

- اجزای کمک های عاجل روانی
- اصول ارتباطات حمایتی
- ارتباطات تکلمی و غیر تکلمی
- شنیدن و ارایه بازتاب های مثبت
- فراهم نمودن حمایت از راه تیلیفون
- گروه های حمایتی

کارمندان و رضاکاران اکثراً خود را در شرایطی میابند که در آن احساس آرامش در مورد اینکه چگونه باید بخوبی با افراد دیگر گفتگو نمایند، نهایتاً مهم میباشد. بطورمثال، رضاکاران کمک های عاجل نیاز دارند تا در مورد اطلاع دهی به اقارب مجروحین احساس اطمینان نمایند. بطور مثال رضاکارانیکه با افراد مبتلا به ایچ آی وی و ایدز کار میکنند، باید به شیوه حمایت کننده با افرادی که جدیداً از مثبت بودن از ایچ آی وی اشان آگاه شده اند گفتگو نمایند.

این فصل بادر نظر داشت موارد ذیل در مورد اینکه چگونه کمک کرد و چگونه باید به شیوه حمایت کننده گفتگو کرد، رهنمایی میکند

- کمک های عاجل روانی
- گفتگو های حمایتی
- حمایت از راه تیلیفون و
- گروه های حمایت کننده

/



## فصل 5 | کمک های عاجل روانی و ارتباطات حمایتی

### فراهم نمودن کمک های عاجل روانی

کمک های اولیه روانی اساس حمایت های میباشد که توسط جمعیت هلال احمر عرضه میگردد. اینها میتوانند نکته آغاز برای بسیار از اشکال دیگر حمایت باشد. کمک های اولیه روانی عبارت از قرار داشتن در صحنه بصورت فزیکتی بوده که برای اشخاص متأثره حمایت انسانی ابتدایی را ارایه ، برای آنها معلومات عملی فراهم و به آنها همدردی نموده ، اهمیت و احترام قایل شده و آنها را در توانایی های شان اعتماد دهند.

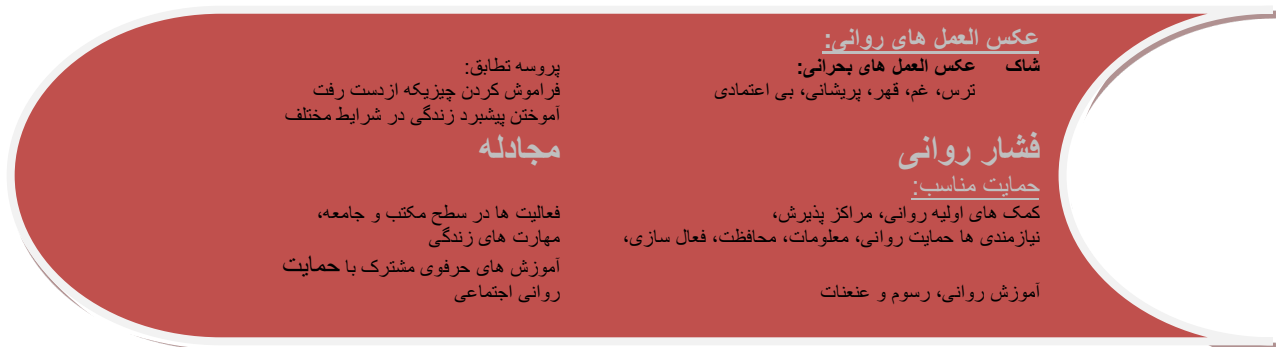


زمانیکه یک شخص در شاک یا بحران قرار داشته باشد یا برای مدت زیاد احساس پریشانی نماید، اینگونه افراد بسیار آسیب پذیر بوده و به آسانی نزد آنها، در مورد چیز هائیکه برای آنها گفته یا اجرا میشود، سوءتفاهم رخ میدهد. حس وقت شناسی اینگونه افراد مختل شده و طرز فکر و شیوه رفتار نارمل آنها به مشکلات مواجه میشود. اینگونه افراد ممکن توسط عواطف تند، بی عاطفگی یا احساس ناامیدی متأثر شوند.

لازم است تا از خود برای آنها دلچسپی نشان داده و به گفتار آنها گوش دهیم و در عین حال کوشش کنیم که ضروریات عملی و مشکلات آنها رسیدگی کنیم این افراد بتدریج نیرومندتر شده و قابلیت فکر کردن و مراقبت خودی آنها را دوباره بدست میاورند. این این عملکرد ارتباطات در محیط های مختلف مانند حوادث، ملاقات های خانواده ها، در جریان فراهم نمودن کمک های اولیه، حمایت ذریعه تلفون یا اینترنت و بالاخره در گروپ های حامیوی و دیگر محیط ها.

## عکس العمل های روانی

### وقت



مراقبت بر ای مراقبت کننده گان/آموزش/حمایت همکاران

### رهنمود عاجل مرحله به مرحله برای همکاری

بعد از یک واقعه بحرانی:

- برقرار ساختن تماس با شخص با معرفی خود و همکاری تان.
- تا حد امکان کوشش کنید تا شخص را از وضعیت ناراحت کننده کشیده و به یک محل محفوظ انتقال داده و تماس او را با مناظر، صدا ها و بوی محدود کنید.
- آنها را از تماشاگران و رسانه ها محافظت کنید.
- اطمینان یابید که شخص مذکور بطور کافی گرم بوده و در صورت لزوم برایش کمبل دهید.
- برای شخص مذکور بقدر کافی غذا و مایعات دهد اما از دادن مشروبات الکولی اجتناب ورزید.
- زمانی که از نزدش میرفتید، مطمئن شوید که یک نفر دیگر با او باقی بماند.
- از وی بپرسید که اگر خسته باشد و به استراحت نیاز داشته باشد یا خواهد به جایی برود.
- از او بپرسید که چه رخ داده است و در مورد تجارب، نگرانی ها و احساسات آنها بپرسید. اگر نخواهند صحبت کنند، پس در پهلوی آنها قرار بگیرید.
- به آنها اطمینان دهید که عکس العمل های شان نارمل بوده و در صورتیکه آنها از خود عکس العمل نشان ندهند غیر نارمل بودن شان را نشان خواهد داد.
- از او بپرسید که اگر کسی را در خانه داشته باشند که از آنها مواظبت کند و با او صحبت کند، در صورت نبودن پس به اقارب نزدیک اش ارتباط بگیرید.
- معلومات واقعی در رابطه به بسیج منابع که از کجا و چطور بدست بیاید، باید داده شود.

### چهار عناصر مهم کمک های اولیه روانی

- (1) **در تماس نزدیک باشید.** شخصیکه در بحران باشد موقتاً احساس امنیت و اعتماد خود را در از دست میدهد. ناگهان دنیا در نظرش برای زندگی کردن خطرناک، بی نظم و نامحفوظ بنظر میرسد. رضاکاران و کارمندان میتوانند به او کمک نمایند تا اعتماد و احساس امنیت او را دوباره با نزدیک قرار گرفتن به آنها اعاده کنند، نه به اینکه توسط اضطراب و آرایه عواطف شدید آنها در هراس شوند.
- (2) **فعالانه گوش دهید.** بمنظور کمک رساندن به شخصیکه در لحظات دشوار زندگی اش قرار دارد، مهم است تا به دقت به گفته هایش گوش دهیم. قصه کردن از سرگذشت برایشان کمک میکند تا آنها واقعه را درک نموده و در نهایت آنرا بپذیرند. به گفته ها و قصه های شخص متأثره دقت کنید. بدون اینکه عجله کنید به گفته های او گوش دهید و از او جهت وضاحت اینکه شخص متأثره در مورد چه صحبت میکند سوال کنید. تماس چشم به چشم و حرکات اندام سبب میشود که شخص متأثره متیقن شود که شما به گفته هایش گوش میدهید. در صحنه یک حادثه وقت اضافی نخواهد داشت اما بسیار مهم است تا حتی در آنجا گفته های شخص متأثره را الی رسیدن امبولانس بشنویم. بسیاری از مردم نمیخواهند در صحبت های شان مداخله کنند بناءً باید توازن را حفظ نموده و به احتیاط گفته هایشان را بشنویم.
- (3) **احساسات را بپذیرید.** گفته های شخص متأثره را حتی اگر از حادثه تعبیر درست هم نکرده باشد باید بشنوید و احساسات او را احترام کنید. معلومات غلط یا چیزهای را که او از حادثه غلط تعبیر کرده باشد درست نکنید. آماده مواجه شدن به بروز احساسات خشن باشید. شخص متأثره حتی ممکن چنج بزند یا نخواهد کمک شما را بگیرد.
- (4) **مراقبت عمومی و کمک بجا را فراهم نمائید.** زمانی که یک شخص در یک وضعیت بحرانی قرار داشته باشد، خوبتر خواهد بود که شخص دیگر موضوعات دیگر را دست به کار بگیرد که این در حقیقت یک کمک بزرگ به شخص اولی میباشد. مثلاً تماس با شخصیکه بتواند در کنار شخص متأثره قرار بگیرد، تنظیم انتقال اطفال از کودکانستان یا مکتب به خانه، رساندن شخص متأثره به خانه یا به اطاق عاجل: اینگونه کمک های عملی، یک وسیله برای نشان دادن مراقبت و غمخواری و شفقت برای شخص متأثره میباشد. آرزوی شخص متأثره را پی گیری کنید. مسؤلیت های زیاد را که بیش از حد امکان میباشد بعهدہ نگیرید.

## فصل 5 | کمک های عاجل روانی و ارتباطات حمایتی

### ارتباطات حمایتی

ارتباط حمایتی میتواند در وقوع حادثه جهت رسانیدن کمک های عاجل روانی استفاده کرد. استفاده از ارتباطات حمایتی نیز میتواند



بعداً برای افرادی که به حمایت نیاز داشته باشند سودمند باشد. بعضی از اشخاص نیاز دارند تا برای مدت زیاد بعد از وقوع حادثه از تجارب خود صحبت کنند. برای شخص متأثره این یک احساس طبیعی خواهد بود که با شخصیکه در ابتدا واقعه به او کمک رسانده بود باز هم به او رجوع کند. زمانیکه با یک شخص ملاقات تعقیبی انجام میدهید تا وضعیت آنها را پی گیری تخنیک های ارتباطات حمایتی میتواند در درک اینکه اشخاص متأثره چی میگویند و چی احساس دارند، کمک خواهد کرد.

در بخش ذیل بعضی از اصول عمومی ارایه گردیده که در تامین ارتباطات حمایتی کمک میکند. شنیدن فعال و دادن پاسخ های مثبت از جمله عناصر کلیدی برای ارتباطات حمایتی میباشد. این شیوه در صورت حمایت دراز مدت نیز میتواند در پروسه تصمیم گیری کمک نماید.

### اصول رهنمایی کننده برای ارتباطات حمایتی

در جریان مفاهمه به افراد اشخاص آسیب دیده بعضی از اصول باید مراعت شود که شامل برهمدلی، احترام، صداقت، ملاحظات مثبت، موقف گیری غیر قضاوت مندانه، اختیار، تمرکز عملی، رازداری و رفتار اخلاقی میباشد.

با افراد متأثر با همدلی، احترام و صداقت مکالمه کنید. همدلی عبارت از قابلیت دید و احساس نمودن نظر شخص دیگر میباشد که بدون اینکه از وی مسافه داشت انجام داده میشود. احترام نمودن، عزت و ارزش دادن به افراد متأثره به کمک کننده گان اجازه میدهد تا به سخنان آنها گوش فرا داده و از فرضیات خودداری کنند. حقیقی و درست بودن بسیار مهم میباشد بخصوص زمانیکه با افرادی کار میکنند که به مشکل بالای دیگران اعتماد میکنند. صادق و راستکار بودن شما قابل اعتماد میسازند، هرچیز کمتر از آن میتواند سبب یک احساس خیانت نزد آنها گردد.

از خود یک توجه و اعتنای جدی و مثبت برای کمک و ارزشدهی شخص متأثره نشان دهید. اگر یک شخص با حس ارزشدهی خود جدوجهد میکند، توجه و ملاحظات مثبت میتواند سبب افزایش اعتماد بنفس نزد آنها گردد. برعلاوه، یک موقف غیر قضاوتمندانه را بخود اختیار کنید. مردم اکثراً در تشویش میباشدند که گویا آنها توسط دیگران قضاوت میشوند و مسؤل وقوع حوادثی پنداشته میشوند که به آنها رونما گردیده است.

## فصل 5 | کمک های عاجل روانی و ارتباطات حمایتی

زمانیکه با افراد متأثره مفاهمه و صحبت میکردید، در نظر داشته باشید که شخص متأثره را قدرت داده بتواند. افراد کمک کننده فقط بصورت

موقت دخیل میباشند. بناء لازم است تا شخص متأثره را بگذاریم که بیشتر احساس جهنگی و ابتکار نماید. تمرکز بالای اینکه چی انجام شده میتواند و چی نمیتواند نیز کمک کننده میباشد.

لازم است تا محرمیت حفظ گردد یعنی تمام موضوعات شخصی را که شخص متأثره قصه میکند باید آنرا نزد خود محرم گذاشته با دیگران شریک ننمائیم. محرمیت سبب ازدیاد اعتماد شخص متأثره بالای کمک کننده میشود. تنها در حالات کی شخص به خطر مواجه باشد میتوان معلومات را افشا نمود.

بالاخره رفتار و روش شما باید مطابق اصول محلی باشد که از یک مورد تا مورد دیگر از هم متفاوت خواهد بود اصول اخلاقی به شکل عمومی در تمامی حالت مشابه میباشد. قابل اعتماد باشید و با حرکات مناسب صحبت کنید، هیچگاه از صحبت شخص متأثره استفاده جویی نکنید، حقوق یک شخص را احترام کنید تا آنها بتوانند تصمیم بگیرند، هیچگاه مهارت ها و شایسته گی ها را مبالغه آمیز بیان نکنید، از تعصبات افراد مطلع باشید، و بالاخره در مورد سوالات و احتیاجات یک شخص حساس باشید.

### مکالمات غیر شفایی



محواره ها اکثرا یک شکل مسلط و حکمفرمای ارتباطات میباشد، اکثراً قسمت یک پیام بصورت غیر شفایی توسط صدا های غیر شفایی مانند آه کشیدن یا نفس کشیدن، ژست، حرکات و حالت چهره به شخص مقابل انتقال میابد.

روش ذیل به شکل عام افزایش اعتماد و ارتباطات را بهبود میدهد اما باید در کلتورهای مختلف باید تطابق داده شود. تظاهر یک وضعیت باز، دست ها را بشکل باز باید مطابق به اصول نگهدارید، اما همیشه بی طرف باشید. در جریان مکالمه مسافه مناسب را در نظر بگیرید و تماس چشمی را بشکل بار ها نگهداشته، گوشه و آسوده و آرام بنظر برسید.

در یک فاصله مناسب با شخص متأثره قرار بگیرید. تقرب منعکس کننده دلچسپی میباشد

اما ممکن است صمیمیت، غیر رسمی بودن و وضعیت فشار وارده را نیز مکالمه کند. با چشم های تان بصورت مکرر با شخص متأثره تماس داشته، خود را آرام و آسوده تبارز دهید.

## فصل 5 | کمک های عاجل روانی و ارتباطات حمایتی

## گوشدهی فعال

گوشدهی یا شنیدن فعال بیشتر از توجه داشتن به گفته های یک شخص میباشد. این نیز مهم است تا چیز های را که درک نمودید بالایش صحبت کنید.



## مفاهمه حمایتی و شنیدن فعال

درین گفتگو، "الف" که یک رضاکار است با "ب" که یک خانم مضطرب است صحبت میکند. خانم مذکور شاهد یک تصادم موتر بیرون از خانه مسکونی اش بوده که درین رویداد فقط راننده موتر شدیداً زخم برداشته بود.

ب: آه، چرا این حادثه واقع شد؟ بسیار وحشتناک بود.

الف: نظر به گفته های خودت این حادثه به من طوری بنظر میرسد که گویا بسیار ترسناک بوده است. آیا من درست میگویم؟  
ب: بلی، بسیار ترسناک بود.... (بصورت غیر قابل کنترل به گریه آغاز میکند)....

الف: فهمیدم! .... (ک کمی نزدیک میشود) آیا میخواهی برایم بگویی که چه واقع شد؟

ب: من آواز یک موتر را در بیرون شنیدم، فوراً بطرف دروازه دویده دیدم که چه واقع شده بود. آه، یقیناً که بسیار ترسناک بود... (حالا آرامتر گریه میکند).... هرطرف خون دیده میشد....

ج: میخواهم بیشتر در مورد اینکه خودت چی کردی بشنوم.

الف: من بطرف موتر دویدم، بعد از اینکه مطمئن شدم که راننده بهوش است عجله کردم تا به امبولانس زنگ بزنم. من الی رسیدن امبولانس با راننده صحبت کردم.

ج: پس اول شما خود را مطمئن ساختید که راننده خوب است، سپس بخاطر رسیدن کمک زنگ زدید و در اخیر نزدیک راننده خود را قرار دادید؟

الف: بلی، من همینطور کردم.

ج: بنظر میرسد که شما بسیار عاجل از خود عکس العمل نشان دادید، قضاوت خوب نموده به راننده تا بهترین حد امکان کمک کردید.

الف: (افسوس میکشد....) بلی واقعیت دارد اما تکان دهنده بود.

ج: درک میکنم که برای شما این یک حادثه تکان دهنده بود.

ج: حالا چی احساس دارید؟

الف: کمی بهتر، تشکر از شما. هنوز هم فکر میکنم که واقعیت نیست، اما خوش هستم که راننده نجات یافت.

الف: خودت چی فکر میکنی که آیا بخاطر دیدن راننده به شفاخانه بروم؟

ج: مطمئن نیستم که این سوال شما را جواب دهم. آیا امکان دارد برایم بیشتر بگوئید که چرا میخواهی نزدش به شفاخانه بروید تا بعداً بتوانم درین مورد صحبت کنم؟



## فصل 5 | کمک های عاجل روانی و ارتباطات حمایتی

بخاطر داشته باشید که کمک کننده باید برای شنیدن درد های افراد متأثره حضور داشته باشد. اولاً بکوشید قبل از اینکه درک شوید، خود درک کنید. چیزیکه برایتان گفته میشود بالای آن تمرکز کنید و یک شنونده فعال باشید که شامل پاسخ دادن هم بشکل غیر تکلمی مثلاً حضورداشتن، تکان دادن سر و تائید کردن باشد و نیز میتواند بشکل تکلمی با ارایه بعضی از کلمات مانند "فهمیدم"، "درست"، "لطفا ادامه دهید" و "میخواهم در مورد آن بیشتر برایم بگوئید" باشد. طریقه بهتر را برای اینکه چگونه باید بصورت عادی با افراد متأثره مکالمه کنید جستجو کنید. استفاده از این اصطلاحات و کلمات چنینیکه شخص صحبت میکند نیز پیام دانستن احساسات آنها را ارایه میدارد.

متوجه تعصبات و ارزش های خود نیز باشید چون اینها نیز درک شما را در مورد چیزهاییکه برای شما گفته میشود، مختل خواهد ساخت. سعی کنید تا به گفته های آنها گوش داده و

ها متوجه احساسات و فرضیاتی باشید که در عقب ملاحظات آنها پنهان میباشد.

کاملاً متوجه آن شخص باشید. زمانیکه شخص متأثره صحبت میکند سعی نکنید در جستجوی جوابات خود باشید و در درست کردن اشتباهات و اشاره کردن به نکات صحبت های او را قطع نکنید. برای دریافت نکته اخیر اصرار نکنید و نکوشید بعوض شخصیکه صحبت میکند نتیجه را بدست بیاورید.

### بازتاب (فیدبک) دادن

مردم به بازتاب هائیکه در مقابل مسایلی که آنها شریک مینمایند بدست میاورند، ارزش میدهند. بناء بازتاب دادن یک عنصر مهم در مفاهمه حمایتی شمرده میشود. بکوشید تا به صدای آرام و پائین صحبت کنید نه اینکه شخص مقابل را خشمگین بسازید. کوشش کنید تا رفتاری را که مشاهده نمودید، و عکس العمل را که از باعث این رفتار بوجود آمد تشریح کنید.

سودمند باشید و بالای واقعات و عملکردها تازه که قابل تغییر باشد تمرکز کنید. جهت حمایت نمودن مجادله بکوشید تا در صورت امکان بالای چیز هائیکه شخص میگوید یا میپرسد تمرکز نموده آنرا بصورت جدی تحسین نمایند. در پی علایق و خط مشی خود نباشید چون این گفتگو در مورد شخصی است که باید کمک شود نه در مورد شخص که کمک میکند.

۷

#### تشریح کنید نه تعبیر

"من در مورد خودت نگران هستم چون....."

"من شنیدم که گفتی...."

"به من طوری بنظر میرسد که....."

این طبیعی است که مردم به یک شخصیکه در بحران قرار دارد با طرح نمودن سوالات از وی ویا با مشوره دادن برای آنها پاسخ گویند. باوجود اینکه در کل کدام مشکلی با این نوع رویکرد وجود ندارد اما اکثراً این یک طریقه درست مفاهمه نیست. به عوض آن بکوشید تا از خود برای آنها اظهارات دهید.

۷

#### اظهارات دهید

"به هر اندازه بی که برایم بیشتر بگوئید، به همان اندازه من شما را بیشتر درک میکنم."

"میخواهم در مورد آن بیشتر بدانم."

این بدین معنی نیست که یک شخص هیچگاهی سوال نپرسد، اما خوب است تا کوشش شود که طریقه های متفاوت مفاهموی را در کمک نمودن مردم ایجاد کنیم. زمانیکه از سوال استفاده میشود، آنها را میتوان به سوالات باز و بسته تقسیم کرد.

## فصل 5 | کمک های عاجل روانی و ارتباطات حمایتی

V

## انواع مختلف سوالات

سوال باز: "امروز چه احساس دارید؟"  
سوال بسته: "آیا امروز بهتر احساس میکنید؟"

سوالات بسته را میتوان به طریقه ها و سطوح مختلف پاسخ داده تفصیل دهیم. سوالات بسته مستلزم جواب دادن به کلمات بلی/نخیر

V

## صحبت کردن در مورد احساسات یک شخص

"شما میگویند که بسیار قهر هستید و این بیشتر از همه شما را رنج میدهد. این نمایانگر یک وضعیت بسیار دشوار است. میخواهم از شما در مورد آنچه که تجربه کرده اید بیشتر بشنوم."

میباشد یا پاسخ های بسیار کوتاه را در قبال خواهد داشت. سوالات باز برای شخص متأثره فرصت میدهد تا بیشتر صحبت کند. شیوه دیگر پاسخدهی صحبت کردن در مورد افکار و احساسات شخص متأثره میباشد.

قضاوت نکنید. از اظهارات تصدیق نمودن و تصدیق نمودن پرهیز نمایید اما مسایلی را که دانسته اید تصدیق کنید.

یگان مرتبه گفته های شخص را به شیوه دیگر برایش تکرار کنید – این کار نشان دهنده اینست که کمک کننده به گفته های شخص متأثر دقت میکند. اگر عکس العمل ها یا احساسات کمک کننده در مورد یک مسئله با شخص متأثره شریک میگردد، باید بسیار به احتیاط صورت بگیرد تا طوری برداشت نگردد که کمک کننده میداند که شخص دیگر چه احساس میکند. در صورتیکه با احتیاط صورت گرفت، پس شخص متأثره را در بازگویی تجربه او در مورد واقعه حمایت نموده و سبب میشود که حادثه را احساس نموده و وضعیت را تغییر دهد.

## حمایت در تصمیم گیری

زمانیکه یک شخص در وسط یک بحران قرار داشته باشد برایش مشکلتتر میشود تا درست فکر نموده و تصمیم بگیرد. درین وقت این شخص را باید رهنمایی کنیم تا از گرفتن تصمیمی چون ترک وظیفه یا طلاق دادن همسر یا ترک محل پرهیزند و باید برای مدتی صبر کند.

این شخص با گذشت زمان ممکن هنوز هم در بحران قرار داشته باشد، اما او میتواند که برای تصمیم گیری در مورد آینده خود گام بردارد. تصمیم میتواند در مورد بسیاری از موارد و سطوح مختلف باشد مثلاً چگونه باید دوا گرفت، چگونه باید یک طفل را که در مشکل قرار دارد کمک کرد یا چگونه یک مشکل مربوط به مسکن یا محل بودوباش را حل کرد. کمک کننده گان میتوانند مردم را حمایت کنند تا با وجود موجودیت شرایط دشوار به سطوح مختلف، به کار های خود ادامه دهند.

کمک کننده گان ممکن دانش و معلومات عملی داشته باشند و بتوانند شخصی را که حمایت میکنند کمک کنند تا تصمیم آگاهانه تر بگیرند.

تا حد امکان کمک کنید تا معلومات مناسب را جستجو یا شریک کنید اما در مورد تصمیم بزرگی که زندگی را تغییر دهد مشوره های بی نادرست ندهید. این مسئله را در یک مرحله بعدی روی کار بگیرید. نقش کمک کننده عبارت از احترام به توانایی یک شخص در رابطه به مجادله و بهبود یافتن از وضعیت متأثر کننده میباشد. شخص ذریعه این پروسه میتواند یک احساس روشن، در رابطه به نیازمندی ها اش و اینکه برای حل آن از کجا و چطور منابع را بدست بیاورد، میدهد.

بطور مثال، اگر شخص پرسد که او چی باید کند، پاسخ برای او این خواهد بود: "من هنوز متیقن نیستم که چاره ای مشکل خودت چی باید باشد. شاید شما بتوانید در مورد نگرانی و گزینه های موجود نزد خودتان برایم بیشتر بگویند." بدین طریقه ممکن است شما این شخص را در تصمیم گیری در مورد خودش رهنمایی کنید.

## فصل 5 | کمک های عاجل روانی و ارتباطات حمایتی



کمک نمودن با یک شخص متأثره جهت ایجاد کنترل نزدیک و یک جزء عمده ی از حمایت رو در رو میباشد که او را در تصمیم گیری رهنمایی خواهد کرد. اگر مردم توسط یک وضعیت فراگیر شوند، فکر آنها در مورد همان وضعیت قفل میشود و کنترل را از بالای آن از دست میدهند. یک حس کنترل داشتن بالای قابلیت دیدن وضعیت که چی است و چگونه آنرا بصورت مناسب طی مراحل کرد، بسیار مهم میباشد. وادار نمودن مردم در مدنظر گرفتن گزینه ها و تصمیم گیری یا تعیین نمودن ساحات زندگی آنها که بالای آن یک اندازه کنترل دارند یک طریق کمک نمودن به آنها میباشد.

### مرحله به مرحله رهنمود برای حمایت در تصمیم گیری

1. یک محل محفوظ را که از نگاه فزیکتی برای صحبت کردن مسؤن باشد تنظیم کنید. موقف و نقش کمک کننده را تشریح کنید: "نام من محمد ابراهیم است و من درینجا برای کمک رساندن آمده ام". از شخص بپرسید که چی حال دارد و برای احساس مسؤنیت صحبت آزادانه، به چی نیاز دارد.
2. یک رابطه حمایت کننده را ایجاد کنید و به شخص بگوید که شما او را درک میکنید و برای آن کمک میکنید. این اساس اعتماد و تفاهم میباشد.
3. به مشکلات گوش دهید. در مورد وضعیت شخص با پرسیدن سوالات باز معلومات بگیریید.
4. معلومات مناسب را شریک نمائید.
5. در مورد گزینه ها برای تغییرات مثبت صحبت کنید. یک شخصیکه در بحران قرار داشته باشد اکثرأ او گزینه ها را کمتر از حالت عادی اش می بیند. به او کمک کنید تا توانایی اش را در رابطه به راه های حل ممکنه دوباره بدست بیاورد.
6. روی راهای حل ممکنه بحث کنید. شخص را تشویق کنید تا در مورد استعداد اش فکر نموده یک حس کنترل را بالای خود دوباره بدست بیاورد.
7. شخص متأثره را حمایت کنید تا بفهماند که هر راه حل از خود یک قیمت و ترتید خواهد داشت – بدین طریق شخص میتواند با وضعیت تطابق دهد و از حدود خود آگاه باشد.
8. یک سلسله رویکرد ها را مورد بحث قرار دهید. اکثرأ همین مشکلترین مرحله برای یک شخص متأثر میباشد چون درین وقت او برای ناامیدی های جدید زیاد آسیب پذیر میباشد.
9. در صورت امکان، مراقبت دوامدار کنید و شخص را تعقیب نماید. این کار به شخص پیام میدهد که او هنوز هم از اهمیت برخوردار است.



## فصل 5 | کمک های عاجل روانی و ارتباطات حمایتی

### حمایت از طریق تلفون

مشوره ای که درینجا داده میشود هدف آن فراهم نمودن حمایت از راه تلفون و یا کار نمودن در یک شماره عاجل معلوماتی میباشد. بخاطر داشته باشید که باید خود را با وضعیت واقعی شخص متأثره عیار بسازید که این کار از یک شخص تا شخص دیگر متفاوت خواهد بود.

ذریعه تلفون تمام پیام با صدا انتقال میکند و در آنجا هیچ تماس تصویری نیست. تشویق کننده گان غیر شفایی مانند تکان دادن سر حین صحبت کردن رو در رو، را میتوان به یک آواز پائین و آرام و استفاده از کلمات واضح و غیر پیچیده تبدیل کرد. صحبت های شخص تلفون کننده را قطع نکنید و بخاطر داشته باشید که با او جروبحت را آغاز نکنید.

لحظاتی بوجود میاید که شخصیکه به حمایت و کمک جستجو میکند ناامید یا خشمگین میشود و شما مورد هجوم این عواطف قرار میگیرید. در زیر چند پیشنهاد در مورد طرز برخورد با یک تلفون مشکل ارایه شده است:

- وقفه بیاورید و یک نفس آهسته و عمیق بگیرید.
- بشنویید که اصلاً تلفون کننده را چی متأثر میسازد.
- عواطفی را که میشنویید تائید کنید – از قهر و برخورد خصمانه نترسید.
- آواز تانرا پائین نموده، آهسته و واضح صحبت کنید.
- نقش تانرا منحصی یک حمایت کننده واضح بسازید.
- از نظریه های شخصی بپرهیزید و بالای کمک ایکه پیشنهاد نموده تمرکز کنید.
- نظریات تانرا واضح، ساده و مثبت نگهدارید.
- از قضاوت نمودن در مورد گفته های تلفون کننده بپرهیزید چون آنها در پاسخ وضعیتی حادثه بخود مجسم کننده پاسخ میدهند.
- از شخص تلفون کننده توقع منطقی بالا را نداشته باشید.
- زمانیکه تماس تکمیل و ختم شد، با یکی از اعضای تیم در تماس شده و موضوعات را با او شریک بسازید.

### ۵

### مرحله به مرحله رهنمود برای حمایت تلفونی

1. موقف و نقش تانرا بیان کنید. بخصوص زمانیکه در تماس تلفونی پیشی میگیرید، در رساندن نقش تان منحصی کمک کننده و در رساندن هدف تلفون بسیار واضح باشید.
2. به تلفون کننده کمک کنید تا بالای خود کنترل داشته باشد. او را تشویق کنید تا فقط بالای موارد منفی تمرکز نکند.
3. بخاطر داشته باشید که کمک های را که فراهم شده نمیتواند برای تلفون کننده پیشنهاد نکنید.
4. اگر شما نمیتوانستید که که شخص را کمک کنید، و یا در مورد سلامتی و صحت تلفون کننده تشویق داشتید، شخص را به کمک رسان دیگر معرفی کنید.
5. بالای دوام تلفون حدود وضع کنید. اگر گفتگو بی نتیجه بنظر میرسید یا اینکه تلفون کننده موضوعات را بار بار تکرار مینمود، پس تلفون را قطع کنید. این کمک میکند تا:
  - الف. معلوماتی را که شریک گردانیده شد خلاصه کرده بتوانید.
  - ب. وضعیت شخص دیگر را در نظر بگیرید.
  - ج. کوشش کنید تا در مورد اینکه بعداً چه واقع خواهد شد به تفاهم برسید. گزینه ها را پیشنهاد نموده و او را به تصمیم گیری تشویق کنید.

## فصل 5 | کمک های عاجل روانی و ارتباطات حمایتی

### گروپ های حمایتی

بعضاً گروپ های افرادی که عین وضعیت زندگی و مشکلات را دارند از ملاقات باهمی نفع خواهند برد – مثلاً افرادی که به ایچ آی وی و ایدز زندگی میکنند، یا افرادی که اعضای فامیل شانرا در یک زلزله از دست داده اند. در همچو اوضاع، ایجاد گروپ حمایتی یک شیوه مؤثر برای نیرومند ساختن اشتراک کننده گان خواهد بود تا آنها را کمک کند تا یکدیگر را حمایت نموده و بیاموزند که آنها میتوانند یک تغییری را در اعضای گروپ بوجود بیاورند. اما در صورتیکه افراد به کمک متخصصین نیاز داشته باشند نباید به عوض آن از گروپ های حمایتی استفاده کرد.

یک رضاکار با تجربه ای که آموزش ابتدایی را در مورد حمایت روانی اجتماعی بدست آورده است میتواند گروپ های حمایتی را ایجاد کند. اکثراً افرادی که مجادله نمودن با بعضی از مشکلات را آموخته اند، آنها میتوانند زمانیکه یک گروپ را آغاز میکنند نقش آفرینان خوب بوده و تسهیل کننده گان خوب باشند. هدف اینست که با گذشت زمان، گروپ باید خودش خود را حمایت کند.

بعضی اوقات اعضای گروپ چنان مسایلی شدید و درد را تجربه خواهند کرد که خود آنها قادر نخواهند بود تا گروپ را خودشان تسهیل نمایند. درین صورت این گروپ باید توسط یک متخصص کمک کننده یا توسط رضاکارانیکه بیشتر آموزش دیده اند تسهیل شوند. اگر از شما منحیت یک کارمند یا رضاکار خواسته شود که یک گروپ حمایتی را تسهیل کنید، مدیر یا مسؤل شما باید بداند که آیا شما برای آماده شدن برای این نقش به آموزش بیشتر نیاز دارید یا خیر.

۷

### زمانیکه شوهرم مرا رها کرد

زمانیکه شوهرم فهمید که من به ایچ آی وی مبتلا شده ام، او مرا رها کرد. حالاً من با سه طفل و یک برادر معذورم تنها زندگی میکنم. ما با پول تقاعدی برادرم زندگی میکنیم. زندگی بسیار مشکل است و ما به ندرت غذای کافی به خوردن داریم. من باید همیشه در تلاش باشم. زمانیکه من به گروپ خود یکجا میشوم، ما در مورد دوا ها، وضعیت صحتی و مشکلات یکدیگر صحبت میکنیم. میخندیم و گریه میکنیم. در شروع گروپ را یک شخص از نهاد "افرادی که با ایچ آی وی و ایدز زندگی میکنند" رهبری میکرد اما بعد از شش مرتبه ملاقات، رهبری گروپ را خود بعهده گرفتیم. زمانیکه بعد از ملاقات در گروپ به خانه باز میگردم، احساس میکنم که یک بار سنگین از شانه هایم برداشته شده است.

۷

### بعد از طوفان سونامی

بعد از طوفان سونامی بحر هند، مردمانیکه اقارب شان را از دست دادند، آنها با یکدیگر بطور منظم به ملاقات کردن آغاز نمودند. آنها برای دو سال باهم ملاقات نمودند و بعضی از آنها هنوز هم با همدیگر مینینند و باهم دوستان نزدیک شده اند. اعضای گروپ شدیداً رنج میبردند و بسیاری از آنها کمک اضافی را از متخصصین بدست آورده اند. زمانیکه سرانجام گروپها به پایان رسید، هر یک بطرف بهبودی روانه بود. کارمندان این گروپ ها را رهبری مینمودند.



# فصل 6



# اطفال

## نکات آموزشی

- مسؤنیت و سلامتی اطفال
- سؤاستفاده و خشونت علیه اطفال
- عکس العمل اطفال در مقابل حوادثی پراز تنش
- اطفال چگونه مجادله میکنند
- چگونه یک طفل را باید کمک کرد

اطفال زمانیکه به حوادث بحرانی مانند فاجعه های طبیعی، جنگ های مسلحانه، وقوعات عاجل صحی، تصادفات، یا مرگ آنی مواجه شوند، شدیداً آسیب پذیر میباشند. اطفال به میکانیزم های قوی مجادله نیاز دارند تا از فشار های روانی اجتماعی دراز مدت که از باعث چنین حوادث بوجود میآیند، ضرورت دارند.

معروض شدن اطفال به خطر از دست دادن حیات شان میتواند عکس العمل های قوی را نزد شان تحریک نماید. در شرایط بحرانی زمانیکه جوامع و خانواده ها از هم میپاشند، تعداد وقوعات خشونت، سؤاستفاده جنسی و اختطاف اطفال بصورت قابل ملاحظه افزایش میابد. این عنوانی است که درین فصل با عناوین دیگر مورد بحث قرار گرفته خواهد شد.

## مسؤنیت و سلامتی اطفال

زمانیکه خانواده ها جایداد و معیشت خود را از دست میدهند یا به کمبود غذا مواجه میشوند یا اقارب آنها میمیرند یا بم ها منفجر میشود، اطفال به این مشکل مواجه میشوند تا بدانند که چی واقع گردیده است و چرا. این سبب شکست و تغیر فعالیت های روزمره میشود که بیشتر متأثرین آنرا اطفال و جوانان تشکیل میدهند.

F

## طفل

کلمه "طفل" متعلق به فردی میشود که زیر سن 18 سال قرار داشته باشد اگر تحت قانون همان کشور قبل از آن به سن بلوغ نرسیده باشد. کنوانسیون حقوق اطفال اظهار میدارد که اطفال حق مسؤنیت، امنیت و تحفظ را دارند.

سلامتی روانی اجتماعی اطفال متعلق به احساس اعتماد و مسؤنیت اطفال میباشد. محیط خانواده در سلامتی اطفال بسیار اهمیت دارد. مسؤنیت و سلامتی یک طفل زمانی به تهدید مواجه میشود که او به خشونت و یا بیماری ها (عصبی یا فزیک، مواد مخدر و غیره) و فشار روانی شدید خانواده گی (والدین) مواجه باشد. احساس اعتماد و مسؤنیت یک طفل زمان برهم میخورد که او مورد سؤاستفاده (فزیک، جنسی، لفظی یا عاطفی) قرار بگیرد یا مورد توجه قرار نگیرد یا شیوه نگهداری او توسط والدین اش مملو از خطر باشد مثلاً بیش از حد موابد بودن، یا بیش از حد ملایم یا سخت گیر باشند یا طفل را با مسؤلیت های بیش از حد اضافه بار نمایند.

اطفال نسبت به سؤاستفاده از قدرت نظر به بزرگان بنابر کم بودن سن، اندازه، عدم بلوغ، عدم تجربه و دانش محدود بیشتر آسیب پذیر میباشند. بناءً اطفال در چندین موارد از قبیل خشونت و سؤاستفاده فزیک، جنسی و عاطفی، تجارت غیر قانونی، بکار گماشتن غیر قانونی و استفاده آنها توسط نیرو های جنگی، جدایی خانواده، اختطاف و بازداشت، به تحفظ نیاز دارند.

## فصل 6 | اطفال

خشونت علیه اطفال در بسیار از محلات واقع شده میتواند: خانه، مکتب، یتیم خانه، نهاد های مذهبی، توقیف گاه، شفاخانه و کمپ های مهاجرین. زمانیکه جنگ های مسلحانه یا یک فاجعه واقع میشود، اطفال بیشتر از سوی خانواده، اعضای جامعه و بیگانه ها مورد خشونت قرار میگیرند. مهم است تا خطرات مخصوص اطفال را که سلامتی روانی اجتماعی آنها را بخطر مواجه میسازد درک کنیم.

## مسئولیت اطفال در شرایط بحرانی

اطفال در تمام مراحل یک وضعیت بحرانی آسیب پذیر میباشند. اطفال در هرج و مرج بعد از حادثه لادرک و جدا میشوند، از یک خانواده به خانواده دیگر، یا از یک شفاخانه به شفاخانه دیگر انتقال داده میشوند که آنها را در خطرات بزرگتر سؤاستفاده های مختلفه قرار میدهد. عوامل خطر در طی مراحل مختلفه توسط خشونت ها از هم متفاوت بوده و اشکال زیاد را بخود میگیرد:

مرحله	عوامل خطر	انواع خشونت
قبل از بحران	طفل متفاوت دیده میشود فشار روانی در خانواده عدم موجودیت سیستم محافظتی در جامعه خشونت تحمل میشود	سؤاستفاده عاطفی سؤاستفاده فیزیکی و مجازات جسمی خشونت فامیلی سؤاستفاده جنسی بشمول تجاوز جنسی
در جریان بحران	محیط پر از هرج و مرج شکستن خانواده و حمایت اجتماعی افزایش فشار روانی در خانواده افزایش جدایی و مرگ عدم تعادل قدرت	تجاوز جنسی بشمول تجاوز گروپی ربودن بمنظور کار و یا بمنظور غرایز جنسی خشونت خانواده گی انتفاع جنسی
در جریان کمک رسانی	افزایش موجودیت بیگانه ها بشمول کارکنان کمک رسان فشار روانی بلند در خانواده و جامعه عدم موجودیت سیستم های محافظتی دسترسی محدود به منابع عدم توازن قدرت	خشونت جنسی در تسهیلات گذری، کمپ های بیجا شده گان، اجتماعات سؤاستفاده جنسی در جریان جمع آوری چوب و آب سؤاستفاده جنسی در تبادل با غذا، منابع، ترانزیت و مسؤنیت تهدید و انزوا سؤاستفاده فیزیکی: تهاجم، سوزاندن خشونت خانواده گی
در جریان بهبودی	تفاوت های قدرت رقابت بالای منابع کمبود وسیله معاش یأس و ناامیدی	سؤاستفاده جنسی علیه بازگشته گان بگونه مجازات سؤاستفاده جنسی برای وضعیت حقوقی، برگشت دارایی، دسترسی به منابع سؤاستفاده جنسی برای وسیله معاش سؤاستفاده فیزیکی عدم پذیرش، تحقیر، تهدید و کناره گیری
از نقطه نظر صلیب سرخ کاندایی		

## اطفال با آسیب پذیری های مخصوص

باوجودیکه تمام اطفال با بعضی از خطراتی، چون روبرو شدن به خشونت و دیگر خطرات، زندگی میکنند، بعضی از اطفال در معرض خطرات بلندتر نسبت به اطفال دیگر قرار داشته و نیاز به تحفظ و حمایت خاص میباشند که اینها دربرگیرنده اطفال بی کس، اطفال معیوب، اطفالیکه در نهاد ها یا یتیم خانه ها زندگی میکنند (برای مثالهای بیشتر به چوکات مراجعه کنید). اطفال آسیب پذیر باید برای یک مدت توجه خاص برنامه های انکشافی روی اطفال آسیب پذیر باشد اما باید دقت شود که تحقیر و تفاوت میان آنها ایجاد نگردد.



## اطفال آسیب پذیر مخصوص

اطفال بی کس یا تنها، جدا شده و اطفال یتیم اطفالیکه در یتیم خانه ها یا در نهادها زندگی میکنند اطفال معیوب اطفالیکه به آنها توجه کمتر صورت میگیرد اطفالیکه در شرایط عاجل قرار دارند مادران طفل (اطفالیکه مادر شدن) نوجوانان اطفالیکه مسؤلیت خانه هایشان را بعهده دارند

## سواستفاده و خشونت علیه اطفال

سواستفاده اطفال یک شکلی از برخورد نادرست فزیکتی، جنسی یا عاطفی یا عدم مراقبت از اطفال بوده که سبب آسیب رسیدن به یک طفل میشود. انواع مختلف سواستفاده اطفال وجود دارد که شامل: خشونت خانوادگی، سواستفاده عاطفی، فزیکتی و جنسی و غفلت و فروگزاری اطفال. اطفالیکه مورد سواستفاده قرار گرفته اند اکثراً ترکیبی از اشکال مختلف سواستفاده و خشونت را تجربه میکنند. خشونت علیه دختران و پسران یک مشکل گسترده بوده و در میان تمامی گروه های قومی و جوامع وجود دارد. وقوعات خشونت و سواستفاده بعد از فاجعه ها و جنگ های مسلحانه افزایش میابد.

خشونت فامیلی عبارت از عمل ای است که سبب صدمه ها و آسیب های فزیکتی، جنسی و عاطفی شخص دیگر در خانواده میگردد مانند لت و کوب نمودن، تحقیر یا تنها گذاشتن یک شخص. اعتیاد به الکول، مواد مخدر، رفتار خشونت بار و عقیده داشتن به این که خشونت یک طریق از بین بردن فشار روانی است، سبب میشود تا خطر خشونت های فامیلی افزایش کند. اطفالیکه خشونت را در خانواده هایشان مشاهده میکنند، اینرا میاموزند که خشونت قابل قبول بوده و لت و کوب نمودن یک شخص کوچکتر یا ضعیفتر به دیگران قابل تحمل میباشد که این کار سبب بوجود آمدن درگیری ها میان اطفال میشود.

سواستفاده عاطفی شامل حملات متداوم بالای عزت نفس اطفال میباشد. این یک رفتار تخریب کننده روانی توسط یک شخص قدرتمند، صاحب اختیار و قابل اعتماد میباشد. زمانیکه داغ یا ندبه های فزیکتی از باعث لت و کوب شفایاب شد، صدمه عاطفی ممکن بصورت طولانی بعد از سواستفاده یا خشونت ادامه خواهد داشت. سواستفاده یا خشونت عاطفی ممکن بشکل نپذیرفتن یا چشم پوشی کردن از شخص باشد - امتناع ورزیدن از قدردانی نمودن، شنیدن یا حمایت نمودن یک طفل باشد یا محروم ساختن طفل از نیاز های لازمه عاطفی وی باشد. خشونت یا سواستفاده نیز میتواند با دلیل نمودن طفل ذریعه تهقیر، انتقاد، تمسخر نمودن، تقلید یا قواره کردن یا خطاب کردن او به نام های دیگر نیز باشد. منزوی ساختن یک طفل از دیگران و منقطع ساختن وی از تجارب اجتماعی نیز خشونت عاطفی پنداشته میشود. شکل دیگر آن تهدید (بزور وادار کردن یا ترساندن شدید طفل) یا فاسد کردن او با نشان دادن یا تشویق نمودن در رفتار های ضد اجتماعی، مضر یا غیرقانونی بشکل متداوم میباشد.

## فصل 6 | اطفال

خشونت فیزیکی زمانی واقع میشود که یک شخص با قدرت و یا قابل اعتماد یک طفل را بنابر یک هدف زخمی میسازد یا از زخمی شدن آنها را اخطار دهد مثلاً توسط لت و کوب، تکان دادن، سوختاندن، سیلی زدن یا لگد زدن. خشونت فیزیکی معمولاً مربوط به سزا های فیزیکی بوده و با مجازات فیزیکی اشتباه میگردد.



اطفالی که تصادمات عادی را در فعالیت های روزمره تجربه میکنند اکثراً در بعضی نواحی شان مانند پیشانی، زانو و آرنج دست شان خراشیده گی و کیبودی واقع میشود. اطفالی که مورد خشونت فیزیکی قرار میگیرند اکثراً در نواحی غیر معمول شان آثار کیبودی و جراحت دیده میشود مانند پشت، روی، یک طرف سر، سرین، قسمت بالایی ران، پاه و قسمت پائین شکم. neglect.

فروگذاری یا به فراموشی گذاشتن عبارت از عدم توانایی برای پاسخ به نیازمندی های اساسی اطفال میباشد که عبارت است از سرپناه، مواد غذایی، لباس مناسب، تعلیم و تربیه، مراقبت طبی، آرامش، محیط محفوظ، تمرینات فیزیکی، نظارت و مهربانی یا شفقت. نیاز به مواظبت صحی و دلسوزانه قبل از تولد آغاز شده و الی جوان شدن طفل ادامه خواهد داشت. عدم پاسخ به احتیاجات بنیادی فیزیکی و عاطفی اطفال در هر مرحله طفولیت آنها سبب تأثیرات شدیداً منفی مانند نشونمای ضعیف، صحت خراب و حتی مرگ میگردد.

خشونت جنسی زمانی واقع میشود که یک شخص بزرگسال و یا یک طفل نیرومندتر، جوان یا بالغ یک شخص ضعیفتر یا جوانتر از خود را بمنظور برآورده ساختن اهداف جنسی اش مورد استفاده قرار دهد. اطفال و نوجوانان قادر به موافقت یک عمل جنسی با یک شخص بالغ نیستند چون با آنها توانایی و آگاهی مساوی و مشابه ندارند. خشونت و سوءاستفاده جنسی اعتماد را از بین برده و طفولیت اطفال را از بین میبرد. زمانیکه یک شخص از عمل سوءاستفاده جنسی بصورت اجتماعی و اقتصادی منفع شود بنام بهره برداری جنسی یاد میشود. سوءاستفاده جنسی اطفال در دو کتگوری تقسیم میشود: تماسی و غیر تماسی.

**سؤاستفاده جنسی****سؤاستفاده جنسی ذریعه تماس:**

لمس کردن نواحی جنسی طفل  
 مجبور ساختن طفل در لمس کردن نواحی جنسی یک شخص دیگر  
 محکم گرفتن و در آغوش کشیدن طفل به شیوه غریبه جنسی  
 معامله جنسی از راه مهبل، مقعد یا دهن  
 اذیت کردن جنسی طفل  
 استفاده از وسایلیکه در عضویت طفل بمنظور عمل جنسی داخل میشود.

**سؤاستفاده جنسی بدون تماس:**

نشان دادن فلم های غیر اخلاقی به طفل  
 مجبور ساختن طفل برای دیدن فعالیت های جنسی، شنیدن گفتگو های جنسی یا دیدن اعضای جنسی شخص.  
 مجبور ساختن طفل جهت قیافه گیری برای عکس ها و فلم های غیر اخلاقی جنسی  
 آزار دادن طفل با اذیت کردن اعضای جنسی وی  
 طفل را مورد تماشای نامطلوب و غیر اخلاقی برای دیگران قرار دادن  
 قرار دادن طفل تحت سوالات یا نظریات ناخوشایند

نظر صلیب سرخ کانادا

**تأثیرات خشونت و سؤاستفاده**

مرتکبین خشونت اکثراً شخصی میباشد که طفل بالای او اعتماد نموده و او را میشناسد و معمولاً اطفال خود را محافظت نموده کوشش میکند تا سؤاستفاده را بشکل یک راز نزد خود پوشیده نگهدارند. در بسیاری از موارد هیچکس مداخله ننموده که در نتیجه طفل به شخصیکه او را می رنجاند وابسته میماند.

اطفال در مورد سؤاستفاده صحبت نخواهند کرد چون آنها ترسانیده میشوند و یا آنها کوشش میکنند طوری وانمود نمایند که گویا از آنها سؤاستفاده صورت نمیگیرد. برای آنها ممکن فهمانده شود که سؤاستفاده نارمل میباشد. اگر طفل هنوز هم شخصی را که او را اذیت میکند دوست داشته باشد، گفتن واقعیت را برای طفل مشکلتر میسازد. او فکر خواهد کرد که این قصور خودش است بناء نمیخواهد بگوید، یا بشرمد یا خجالت بکشد. اطفال نیز در هراس خواهند بود که با گفتن واقعیت ها خانواده ایشان پارچه میشود یا به مشکل مواجه خواهند شد. آنها ممکن ندانند که چیزهاییکه به آنها واقع میشود غلط است یا اینکه نمیدانند که برای کی باید بگویند.

اگر راز سؤاستفاده خواه بصورت تصادفی یا قصدی افشا شود معمولاً سبب بروز عواطف قوی – آسوده گی میشود، اما نیز سبب احساس گناه، ترس و آشفتگی خواهد کرد چون شخص دیگر در مورد این راز باخبر گردیده است. عکس العمل او باید بصورت بسیار حساس و با احتیاط اداره شود.

**عکس العمل های اطفال در مقابل رویداد های پریشان کننده**

طرز برخورد اطفال در برابر رویداد های نقصان ده یا پریشان کننده اکثراً نسبت به طرز برخورد بزرگان در برابر چنین رویداد ها از هم متفاوت است. این تفاوت ها باید مشخص شده و حین فراهم نمودن همکاری و حمایت به طفل باید آنرا مدنظر داشت.

اطفال مانند کاهلان عین عواطف را دارند اما آنرا بگونه متفاوت از خود تبارز میدهند. عکس العمل های آنها متعلق به مراحل انکشافی آنها میباشد. اطفال ممکن خاطره های شدید تصویری را از واقعه تجربه نموده رفتار های متکرر را از خود نشان دهند یا اینکه صحنه را خودشان نزد خود به قسم یک بازی تکرار کنند یا ترس های بعد از واقعه داشته و نسبت به مردم و زندگی روش و رفتار های متفاوت خواهند داشت.

ترس های منفی بعد از یک رویداد رنج دهنده در میان اطفال بسیار معمول است. بهبودی به معنی بدست آوردن دوباره اعتماد بالای خود و دیگران میباشد که وقت گیر است. چون اطفال در سنین و دوره های انکشافی زندگی شان مهارت های متفاوت روش اجتماعی و فکری دارند، آنها اعراض و علائم متفاوت پریشانی ها و فشار های روانی را در مراحل مختلفه زندگی شان از خود نشان میدهند. اطفال در یک وضعیت پر از پریشانی مراقبت کننده گان خود تعقیب میکند تا چطور عکس نماید.



ع

### عکس العمل های وصفی فشار های روانی مربوط به گروپ های سنی مختلف

از تولد الی 2 سالگی:

باوصفیکه اطفال خوردسال نمیتوانند واقعه و احساسات شان را در الفاظ بیان کنند، آنها خاطرات مناظر، آواز ها و بویایی های خاص را بخاطر میسپارند. آنها بیشتر از معمول گریه نموده، همیشه خواهان این میباشد که در پهلوی مراقبت خود باقی مانده، تحریک پذیر، غیر فعال و هیجانی میباشند.

از 2 الی 6 سالگی:

اطفالیکه در سنین قبل از مکتب قرار دارند، اکثرا بعد از یک واقعه احساس ناتوانی و بیچاره گی میکنند. آنها بصورت وصفی ترس جدا شدن از والدین خود را داشته و به رفتار های قبلی شان برمیگردند مانند پوشیدن شصت دست، تر کردن بستر (ادرار شبانه) یا ترس از تاریکی. فعالیت های سرگرم کننده شامل جوانب واقعه خواهد بود که آنرا طفل تجربه نموده باشد که درین وقت طفل صحنه را مکررا به نمایش میگیرند. زمانیکه این روش ها به ناکامی گرایید، اطفال جوان به عدم پذیرش و گوشه گیری میپردازند. آنها خاموش (ساکت) میگردند یا از بازی کردن با دوستان و بزرگان اجتناب ورزیده ذریعه خستگی و بیماری آرامش را جستجو میکنند.

از 6 الی 10 سالگی:

اطفال واجب التعلیم قادر به درک مسایل پیچیده تر میباشند که سبب بوجود آمدن تعداد زیادی از واکنش ها و عکس العمل ها میشود مانند احساس گناه، احساس عدم توانایی یا قهر میشوند که سبب بوجود آمدن احساس گناه نزد شان، احساس عدم توانایی در اجرای یک کار می شود. رفتار آنها طوریکه آنها میکوشند تا با احساسات افزونی ناکفایتی و نیاز به ایجاد کنترول، بدخلق بنظر خواهد رسید. بعضی از اطفال میخواهند تا بصورت متداوم در مورد واقعه صحبت کنند.

اطفالیکه در سن مکتب قرار دارند:

اطفال معمولا میکوشند در کار های روزانه مکتب و دیگر امورات سخت کوشش میکنند تا نتایج قبلی را صرف نظر کنند.

11 الی 178 سالگی

نوجوانان مانند بزرگان ممکن از خود عین عکس العمل ها را نشان دهند. انزوا، تحریک پذیری، عدم پذیرش قانون و رفتار مهاجمانه یا پرخاشگرانه میان نوجوانان معمول میباشد. بعضی از نوجوانان درگیر رفتار ها و کار های خطرناک خواهند شد مانند راننده گی بی تفاوت، سوءاستفاده از الکل یا مواد نشه آور، خود آزاری و ممکن در آنها اختلالات در غذا خوردن واقع شود. عده دیگر از نوجوانان ترسو خواهند شد.



## فصل 6 | اطفال

اطفال جوانتر برای دریافت معلومات اکثراً متوجه والدین و اعضای فامیل شان میباشند. مواظبت کننده گان، منبع اصلی مسؤنیت اطفال میباشند بناء اطفال بتعقیب یک بحران نیاز دارند تا از سوی افراد مواظب شان مورد توجه و رهنمایی قرار بگیرند. درین وضعیت یکی از بهترین طریقه ها برای کمک به یک طفل از طریق کمک والدین است.

### عکس العمل اطفال در برابر خشونت و سواستفاده

اطفال ممکن در برابر سواستفاده و خشونت از خود عکس العمل های متفاوت نشان دهند. هر طفل خاصیت خاص خود دارد و هر نوع خشونت بطریق خاص بالای طفل تأثیر میکند، اما بعضی از شاخص های فزیزی معمول سواستفاده و بی اعتنایی در برابر اطفال عبارت اند از ادراک شبانه یا تر کردن بستر، صدمه رساندن به خود یا خود آزاری، مشکلات در تکلم مثل لکنت زبان، انکشاف ضعیف فزیزی، حالت صحنی ضعیف، اختلال در خوردن غذا یا صدمات فزیزی.

نزد آنها علایم روش نیز دیده شده میتواند که شامل میشود بر: عزت نفس پائین، تشوشات خواب، رفتار جنجال برانگیز مثلا نهایت شکایت کننده، مفعول یا شدیداً طلب کننده. دیگر علایم روش شامل میشود بر گوشه گیری، افسرده گی، عدم اعتماد یا رفتار جنسی.

یک طفل ممکن از خود اکثراً علایم عاطفی را مانند بیچاره گی، افشای راز، ناامیدی، غمگینی، شرم، تجرید، قهر، نگرانی یا بدنام سازی تبارز دهد. بر علاوه، اطفالیکه از یک شخص مراقبت کننده خود مورد سواستفاده یا خشونت قرار بگیرد در برابر آن شخص عواطف و احساسات دوجنبه ای را اختیار میکند. بدین معنی که به او در عین وقت یک احساس قهر و انتقام گیری و نیز احساس محبت و وفاداری در برابر شخص مرتکب واقع میشود. در صورتیکه مرتکب یک شخص بیگانه باشد اظهار احساسات قهر طفل بیشتر به مشکل مواجه خواهد شد.

توانایی یک طفل در اعتماد بستن به یک پیوند بعد از اینکه توسط یکی از اقرارش مورد خشونت قرار گیرد، شدیداً آسیب خواهد دید. در جریان کمک کردن با چنین اطفال باید بینهایت حساس بوده و از صبر زیاد کار گرفت تا اعتماد طفل را دوباره بالای شخص مسؤل وی برقرار ساخت.

### عکس العمل های رنج یا سوگ اطفال

اطفال در مورد مرگ درک محدود دارند و نمیدانند که مرگ غیر قابل برگشت، همه گیر و اجتناب ناپذیر است اما علایم واضح سوگ را در اوایل طفولیت از خود آشکار میسازند. زمانیکه اطفال در سن 6 الی 8 ماهگی از جدایی دیگران آگاه میشوند آنها به نشان دادن علایم سوگ آغاز میکنند، زمانیکه برای مدت طولانی از شخص مواظب خود جدا شوند مثلا در جستجوی آن شخصی میشوند، ناامیدی یا کناره گیری را از خود نشان میدهد. کودکان جوانتر از 6 الی 8 ماهگی در چنین شرایط از خود سوگ را نشان نمیدهند اما آنها دیگر علایم پریشانی را مانند تخریشیت یا تحریک پذیری، تشوشات در خوردن و تشوشات خواب نزد آنها تبارز میکند. آنها بصورت خاص در جستجوی شخصیکه فوت نموده است نبوده اما عکس العمل های فشار روانی را زمانی از خود تبارز خواهند داد که شخصیکه معمولاً از وی مواظبت میکرد دفعتاً از وی جدا گردید.

اطفال مانند کاهلان عین عکس العمل های عاطفی را در نتیجه از دست دادن بزرگان شان از خود تبارز میدهند مانند شاک، خشم، جگرخونی، احساس گناه، اضطراب، ترس و غیره. اما نظر به مفکوره یک شخص کاهل، عکس العمل های سوگ گیری اطفال بعضی اوقات عجیب بنظر میرسد. سوگ گیری اطفال در مقایسه با سوگ گیری کاهلان و جوانان بصورت آنی بوده اما متداوم نمیشد. اطفال بصورت آنی از عکس العمل های شدید سوگ به بازی و خوش گذرانی میپردازند. اطفال جوان معمولاً سوگ گیری خود را در الفاظ بیان کرده نمیتوانند. معمولاً آنها بیشتر احساسات خود را در رفتار هایشان و بازی ها تبارز میدهند.

بعد از تجربه کردن یک حادثه پریشان کننده، اطفال اکثراً با افراد مراقب شان و با اطفال دیگر بشکل پرخاشگرانه رفتار میکنند و در عین حال به افراد مواظب شان نزدیک شده آنها را در بغل میگیرند و علایم اضطراب جدایی را از خود نشان میدهند. آنها اکثراً مانند یک طفل کوچکتر رفتار میکنند مثل تر کردن بستر، چوشیدن شصت دستان، تنها خواب نکردن. این رفتار نشان میدهد که طفل اعتمادش را از بالای دیگران از دست داده و بالای آنها اعتماد نمیکند و نیاز دارد تا دوباره بالای دیگران اعتماد پیدا کند. روابط پایدار و محفوظ مهمترین منبع برای طفل میباشد.

## فصل 6 | اطفال

اطفال در صحبت کردن با طفل دیگر در مورد ضایعه اش نسبت به جوانان و افراد کاهل نمیتوانند احساس تسکین کنند. اطفال واجب التعلیم نمیخواهند که از دیگران متفاوتتر باشد و چنان رویه میکنند که گویا هیچ رویدادی واقع نگردیده است. آنها نمیخواهند که معلمین و افراد مواظب شان بصورت آشکار در مورد رویداد های که به او واقع شده است در مقابل دوستان و همصنفیان شان صحبت کنند. بعضی اوقات آنها نمیخواهند با اطفال دیگریکه عین واقعه پریشان کننده را تجربه کرده باشند در تماس شوند.

۷

## سوک یک طفل

محمد قاسم که یک طفل 8 ساله میباشد در مراسم جنازه مادرش که در اثر یک تصادم موتر فوت کرده است، اشتراک کرده است. او در پهلوی قبر مادرش ایستاده و میگريست که دفعتاً یک پشک خورد در پیشروی او میاید. او عاجل گریه را فراموش کرده و به بازی کردن با پشک شروع میکند در حالیکه مراسم جنازه هنوز جریان دارد. بعد از اینکه همه افراد رفتند، محمد قاسم در پهلوی قبر نشسته و قصه وقت خواب را که مادرش هرشب برایش حکایت میکرد، به مادرش به خوانش گرفت. او نمیخواست که از قبرستان به خانه برود تا اینکه کاکایش به او پیشنهاد کرد که یکجا به خانه بروند و از باغچه خانه گل آورده و بالای قبر بگذارند.

۸

## اضطراب جدایی

زمانیکه یک طفل از والدین یا یک مواظب مهم شان جدا شوند از خود عکس العمل بیش از حد اضطراب از خود تبارز میدهند.

بعضی از اطفال نمیتوانند در مورد واقعه صحبت کنند یا واقعه را نمیپذیرند یا به آن باور نمیکنند و چنان تبارز میدهند که گویا هیچ واقعه یی رخ نداده است. عده ای دیگر از اطفال نمیتوانند صحبت کردن در مورد واقعه را متوقف نمایند و در مورد آن به صحبت کردن ادامه میدهند یا این که یک بخشی از تجربه تلخ را بارها در بازی های معمول خود تمثیل میکنند. اطفال اکثراً در مورد حقایق و احساسات شان در سراسیمه و سردرگم میباشند و بخاطر درک کردن واقعت های حادثه به کمک نیاز خواهند داشت. واقعات رنج دهنده اعتماد آنها را بالای یک محیط قابل اعتماد از بین میبرد و اطفال به وقت نیاز دارند تا اعتماد از دست داده خود را دوباره بدست بیاورند. اما اکثریت اطفال در صورتیکه بقدر کافی مورد حمایت قرار بگیرند قادر خواهند بود تا زندگی شان را در یک طریق مثبت و مثمر ادامه دهند.

## اطفال چگونه مجادله میکنند

اینکه اطفال چگونه مجادله میکنند و به چی اندازه آنها انعطاف پذیر هستند، وابسته به وسعت عواملی مانند سن، جنس، چگونگی حمایت اجتماعی و شرایط زندگی آنها و نیز مربوط به چگونگی وضعیت بحران، شدت و دوام آن میباشد.

## عوامل محافظت کننده

عوامل محافظت کننده در زندگی اطفال کمک میکند تا نتایج منفی یک رویداد را تغیر دهد. بدین معنی که اطفال توسط شرایط دشوار زندگی متضرر نمیشوند.

خصوصیات انفرادی مانند عزت نفس، مهارت های محاوروی درست بین فردی و داشتن روابط مثبت با بزرگان، مراقب تمامی عوامل محافظت کننده برای اطفال میباشد. اگر محیط خانواده گی فراهم کننده لطف و مرحمت، محبت، مراقبت، حمایت، برخورد های مثبت، نظم، خوبی و نقش های مثبت باشد، این نیز در جمله عوامل محافظت کننده اطفال محسوب میشوند.

دوستان و رفیق ها نیز یک فکتور محافظتی دیگر را برای یک طفل محسوب میشود که اطفال از آنها حمایت، نقش، لذت و ایجابت را حاصل میکنند.

یک تجربه مثبت از مکتب نیز برای اطفال محافظت کننده میباشد. معلمین همکار و حمایت دهنده، احساس موفقیت، اعتماد و دیگر مهارت هائیکه اطفال از مکتب میاموزند نیز بالای تندرستی اطفال حیاتی و ارزنده میباشد. اوقات فراغت و فرصت برای فعالیت های پرمعنی نیز مهم میباشد.

## فصل 6 | اطفال

در نهایت، یک اجتماع صحتمند میتواند نقش ارزنده و مهم را در فراهم نمودن حس پذیرش یک ضایعه و فراهم نمودن محافظت برای اطفال آسیب دیده، و در توسعه رشد، نمو و انکشاف آنها ذریعه اشتراک اطفال در اجتماع منحيث افراد ارزشمند و مفید، ایفا کند.

## چگونه باید اطفال را کمک کرد

قاعده "بهترین ها برای اطفال" باید در تمام برنامه ها و خدمات مربوط به اطفال باید در نظر گرفته شود. بدین معنی که هدف ابتدایی و اصلی هر فعالیت باید روی تأثیرات آن بالای صحت و تندرستی طفل دخیل آن فعالیت باشد.



## سنجش های عمومی محافظت اطفال

در شرایط بحرانی و در بسیاری از شرایط جنجال برانگیز دیگریکه در آن تمامی اطفال آسیب پذیر باشند، باید توجه خاص به این گروه صورت بگیرد.

برخی از اقدامات کمک خواهد کرد تا اطفال را در شرایط بحرانی که شما در آن کار میکنید، محافظت کند:

- تمام اطفال الی سن 18 سال را ثبت نام کنید.
- معلومات کلیدی مربوط به اطفال را در سند درآورید مثلا جزئیات در مورد خانواده، جزئیات تماس والدین یا ولی طفل در صورتیکه موجود باشند، وضعیت صحتی اطفال، حاضری در مکتب در دیگر مطالب خاص در مورد طفل، و این سند را در یک جای محفوظ نگهدارید.
- متوجه جوانانی باشید که در تماس با اطفال قرار دارند بخصوص آنده از اطفالیکه بزرگانش او را همراهی نکنند.
- مطمئن شوید که تمام کارمندان رسماً تأیید شده اند.

### اطفال تنها و جدا شده

اطفال تنها آنها هستند که از خانواده ها و دیگر اقارب شان جدا گردیده توسط یک شخص کاهلیکه از نگاه قانون و کلتور مسولیت مراقبت از او را داشته باشد مورد مواظبت قرار نمیگیرد. اطفال جدا شده اطفالی اند که از خانواده یا شخص مواظب اولیه قانونی اش جدا شده باشد اما نه از دیگر اقاربش.

- در صورتیکه در مورد رفاه اطفال تردید یا گمان داشتید، با شخص مسؤل در تماس شوید و او را اطلاع دهید.
- اطفالیکه میگویند که آنها احساس عدم مسؤنیت میکنند یا در مورد افراد خاص نگرانی دارند به گفته های آنان باور کنید و بخاطر داشته باشید که مسؤنیت اطفال شرط اول کار بوده و در اولویت قرار دارد.
- هر طفل را زمانیکه آنها از ضایعه و محرومیت رنج میبرند حمایت و مساعدت کنید.
- برای اطفالیکه تنها باقی مانده اند با یکجا نمودن آنها با خانواده ای که توسط جامعه صلیب سرخ هلال احمر یا توسط نهاد دیگر تأیید شده باشد، سرپناه محفوظ فراهم کنید یا آنها را به یتیم خانه انتقال دهید.
- یکجا نمودن دوباره اطفال را با خانواده هایشان که از آنها جدا گردیده اند در اولویت کاری تان قرار دهید.

### برای اطفال معلومات فراهم کنید

اطفالیکه درگیر وقوعات بحرانی هستند به معلومات نیاز دارند. آنها نیاز دارند تا بدانند که چی واقع شده است و چرا، تا درک خود را در مورد جهان و خودشان از سر بسازند. اکثر اعضاء فامیل نمیتوانند با اطفال در مورد مرگ و سختی ها صحبت کنند. مواجهه و روبرو شدن با یک طفل با حقایق زیاد مشکل برانگیز خواهد بود. مخصوصاً زمانیکه طفل مورد سؤاستفاده و خشونت جنسی قرار گرفته باشد که درینصورت مقابل شدن با طفل خالی از زیان نخواهد بود. اما در صورتیکه به سوالات بصورت واضح پاسخ داده نشود مشکلات دیگر ایجاد خواهد شد. اگر مسایل مبهم گذاشته شود و وضاحت داده نشود، پس طفل اعتمادش را بالای آن شخص کاهل از دست داده، خاموش و کناره گیر خواهد شد.

### توضیحات همیشه برای اطفال کمک کننده نمی باشند

در جریان محاوره با طفلیکه یک شخص نزدیک اش را از دست داده است، باید زیاد مواظب بود.

#### با توضیحات ذیل مواظب باشید:

- "مادرکلان برای همیشه در آرامش خواب خواهد بود."
- اینگونه توضیح سبب خواهد شد تا طفل از رفتن به بستر یا از خواب کردن ترس و هراس پیدا کند.
- "پدرت برای یک مدتی جایی رفته است و بزودی بر خواهد گشت." سرانجام طفل درک خواهد کرد که پدرش دوباره برنمیگردد که سبب خواهد شد تا طفل نگران و بیشتر مواظب خواهد شد تا بدانند که چرا پدرش برنمیگردد.
- "خداوند عمه ات را گرفت چون او یک شخص بسیار خوب بود." طفل در نگران خواهد شد که اشخاص خوب دیگر نیز گرفته خواهند شد.
- "این رویداد واقع شد چون رضای خداوند بود." طفل حیران خواهد شد که چرا خداوند میخواید رویداد های خراب واقع شود.
- "این یک سزا از جانب خداوند بود." طفل از خداوند ترس پیدا خواهد کرد و مضطرب و هرزمانیکه کار اشتباه را انجام دهد مضطرب خواهد شد.
- "خواهر مرد چون او مریض بود و به شفاخانه رفته بود." طفل هرباریکه یک شخص مریض شود مضطرب و پریشان خواهد شد بخصوص اگر یک شخص به شفاخانه انتقال داده شود.

مراقبت کننده را تشویق کنید تا در صورتیکه اطفال فعالانه در جستجوی معلومات باشند، با آنها در مورد اینکه چی واقع شده است صحبت کنید. در عین وقت آنها باید بسیار مواظب باشند که اطفال را در مورد چیز های که اطفال از او نخواست است معلومات اضافه بار نکند. به آنها مشوره دهید که اطفال را تشویق کنند تا سوال بپرسند و فقط بالای سوالات طفل تمرکز کنید و یک محیطی را ایجاد کنید که در آن طفل در بیان کردن احساسات اش احساس آرامش کند.

مهم است تا مطابق به سن طفل به او توضیحات صادقانه و اطمینان در مورد ضایعه اش داد. برای طفل باید تا حد امکان اطمینان دهیم که خانواده/گروپ/اعضای جامعه باهم قرار داشته و همدیگر را برای فایق آمدن بالای ضایعه کمک خواهند کرد.

## فصل 6 | اطفال

## طفل را مشاهده کنید

بمنظور شناسایی پریشانی و اندوه در اطفال، ما باید به آنها گوش داده و رفتار آنها را مشاهده کنیم.

رفتار طفل را با اطفال دیگر یکه در عین وضعیت قرار دارند مقایسه کنید:

- آیا رفتار آنها مانند اطفال دیگر است؟

طفل را حین بازی مشاهده کنید:

- آیا طفل بطریقی بازی میکند که شایسته عمرش باشد؟
- آیا طفل زیاد از خود خشم، ناامیدی و ترس را نشان میدهد؟
- آیا طفل آغاز به تر کردن بسترش در وقت شب کرده است؟
- آیا طفل زیاد گریه کرده و خود را در بغل دیگران محکم میگیرد؟
- آیا طفل منزوی یا متجاوز شده است؟

با طفل در رابطه با موارد روزانه صحبت کنید و ببینید که او چی پاسخ میدهد:

- آیا طفل میشوند و درک میکند؟
- آیا درک طفل برای سن و سالتش قناعت بخش است؟
- آیا طفل قهر و متحیر بنظر میرسد؟
- آیا طفل آشفته و متحیر بنظر میرسد؟
- آیا او قادر به توجه کردن یا پاسخ دادن به سوالات است؟

## جزئیات ارزشمند

نقیب الله و دوستش که هفت سال عمر دارند، قربانی گروگان گیری شده بودند. بعد از این تجربه تلخ ازین به بعد آنها نمیخواهند تنها بمکتب بروند. بعد از این تجربه آنها نمیخواهند دیگر تنها بمکتب بروند. والدین همسایه های دور و پیش آنها با هم نوبت کرده و اطفال را بمکتب میرسانند.

هر مراقبت کننده از طرف دختر ها قابل قبول میباشد بجز از یکی از پدران. رضاکاران بعد از گوش دادن به اطفالیکه در مورد ترس خود حکایت میکنند، درک کردند که این پدر از عقب دخترانش قدم میزد که این کار او این اطفال را به خاطره های گذشته گروگان گیری انداخت. بعد ازینکه به او پیشنهاد شد تا در پیشروی اطفالش قدم بزند، مشکل رفع شد.

با والدین و بزرگانی صحبت کنید که طفل را میشناسند:

- آیا رفتار طفل تغییر کرده است؟
- آیا شخصیت، رفتار یا دید طفل در مورد زندگی زیاد تغییر کرده است؟
- آیا بزرگانش فکر میکنند که این طفل به کمک نیاز دارد؟

## مفاهمه/ارتباطات حمایتی

زمانیکه اطفال فشار روانی یا پریشانی را به یک طریقی تجربه میکنند، آنها زیاد طرف آسیب پذیری متمایل میشود و شاید زیاد پرخاشگرانه رفتار کنند یا بیشتر به والدین شان تقرب بجویند. در همچو حالات بزرگان به اطفال شان به آواز های خشن و منفی گرایانه گفتگو میکنند که این شیوه نمیتواند ارتباطات دو جانبه (بین اطفال و بزرگان) برقرار سازد. به عوض اینکه با اطفال به شیوه پاسخ داد که گویا آنها بسیار شوخ یا ناراحت کننده هستند، مهم است تا آنها را حمایت کرده و در تقویت نمودن عزت نفس آنها باید تمرکز و دقت کرد.



ارتباطات حمایتی کلیدی برای باز کردن دروازه ها بروی اطفال بوده و سبب تقویت قرابت و پیوند های آنها میشود. طفلیکه احساس میکند که درک شده و مورد حمایت قرار گرفته است بیشتر احساس مسؤنیت و اعتماد نموده و احساس قوی برای عزت نفس خود میداشته باشد که تماماً صفاتی اند که او را در سراسر زندگی اش کمک خواهد کرد.

ارتباطات حمایتی همانطوریکه برای بزرگان و جوانان مؤثر و مهم است، برای اطفال و نوجوانان نیز همان قدر مفید و با اهمیت میباشد. اگر یک جوان به سخنان یک طفل بادقت و بصورت غیر قضاوت‌مندانانه گوش دهد، سبب حمایت طفل شده که در بهبودی و نشونمای طفل کمک خواهد کرد. ارتباطات حمایتی با اطفال شامل قدردانی احساسات او در مورد یک وضعیت گردیده، ضایع شدن وقت یک شخص در پاسخ دادن و در واقع شنیدن

تمامی حکایت های طفل بدین معنی است که او را مورد بازجویی و تحقیق قرار نمیدهد. با طفل مطابق به سویه و سطح دانش خودش مکالمه کنید و باآرامی او را تشویق کنید تا در مورد پریشانی هایش صحبت کند.

### مکالمات و ارتباطات حمایتی با اطفال

#### مثبت گرا باشید

عبارت ها و اصطلاحات منفی را برای آنها استفاده نکنید مثلاً:  
 "تو در اجرای این کار یا آن کار خوب نیستی"  
 "تو همیشه در فلان کار ناکام هستی"  
 عبارت ها و اصطلاحات مثبت را استفاده کنید. مثلاً:  
 "تو در اجرای بسیاری از کار ها خوب هستی."  
 "من میبینم که نهایت زحمت کشیده ای."

#### رهنمود های واضح و مثبت دهید

هیچگاه کلمه "نکن" را استفاده نکنید.  
 از طفل توقع نداشته باشید که اجرای کار ها را خودشان بدانند.  
 هیچگاه کلمه "بکن یا اجرا کن" را زیاد استفاده نکنید و موارد را بصورت ساده و محتاطانه تشریح کنید تا توقعات مثبت طفل و خودتان را تواناتر بسازید.

از خود احترام نشان دهید  
 طفل را تحقیر ننموده، بالای او چیغ نزنید یا بازبان او را توهین نکنید.  
 گمان نکنید که شما مفکوره طفل را میدانید.  
 لیاقت طفل را ناچیز نپنداشته دست کم نگیرید.  
 کوشش های یک طفل را تشویق و حمایت کنید، با او مانند دیگران با احترام صحبت کنید – از کلماتی چون "لطفاً" و "تشکر" استفاده کنید.  
 با توجه به طفل گوش دهید و زمانیکه طفل صحبت میکند بطرفش نگاه کرده به حرفهایش توجه کنید.

## فصل 6 | اطفال

اطفال از بزرگان در شیوه مجادله با ترس و وحشت هایشان از هم متفاوت هستند. بناءً لازم است تا اولاً نظر و دیدگاه طفل را بدانیم. برای اطفال زمینه ها را مساعد کنید تا آنها خود را مطرح و اظهار کنند. برای آنها واضح کنید که عکس العمل های آنها تحت شرایط داده شده نارمل و قابل درک میباشد. با اطفال وعده های دروغین نکنید. از اطفال نخواهید تا رویدادها را فراموش کنند یا در مورد تجربه شان از آن رویداد صحبت نکنند اما آنها را تشویق کنید تا از شما سوال کنند. اطفال اکثراً سوالات زیادی دارند که میخواهند آنها را بپرسند که این کار آنها مستلزم حوصله و تشویق متداوم از جانب بزرگان میباشد.

کمک کننده گان، مراقبت کننده گان و دیگر بزرگان افراد بسیار مهم برای اطفالیکه آنها بایشان در تماس میشوند، میباشدند. زمانیکه آنها از خود مهربانی و احترام نشان دهند، عزت نفس و اعتماد طفل تواناتر میشود.

## مراقبت بیشتر فراهم نموده و آنها معمول بگردانید

اطفال در عواقب بعدی یک واقعه بحرانی به مراقبت بیشتر نیاز دارند تا دوباره اعتماد شان را بدست بیاورند. مراقبت کننده گان باید به اطفال اجازه دهند تا برای یک مدت به آنها وابسته باشند. در صورت امکان این کار شامل تماس فیزیکی بیشتر از معمول چون تنها خواب نکردن، روشن بودن چراغ حین خواب از طرف شب و غیره میباشد. لازم است تا برای اطفال وقت و فرصت دهیم تا سوگ بگیرند و بهبود حاصل کنند.

مراقبت کننده گان باید تشویق شوند تا عین کار های روزانه را در خانه و بیرون از خانه نگهدارند چون این کار به طفل احساس مسؤنیت و کنترول بالای اوضاع را خواهد داد. خانواده ها را تشویق کنید تا اطفال شان را بمکتب بفرستند. حاضر بودن در مکتب و بازی کردن آنها با اطفال دیگر به این گونه اطفال کمک میکند تا به کار های معمول زندگی شان ادامه دهند.

## طفل را در سوگ گیری حمایت کنید

اگر یک طفل برای یک شخصیکه فوت نموده است سوگ گرفته غمگین باشد، مهم خواهد بود تا با وی در مورد شخص متوفی صحبت کرد و به او کمک کنیم تا آن شخص را بخاطر داشته باشد. مشاهده کردن عکس العمل های طفل بطور دقیق و فراهم کردن همکاری و حمایت مناسب برای او بسیار مهم میباشد. بعضی از اوقات طفل نیاز به خلوت خواهد داشت تا در مورد افکار خود بیاندیشد.

چون طریقه سوگ گیری در فرهنگ های مختلف از هم زیاد متفاوت هستند، لازم است تا عقاید و باور های خانواده ها را در مورد نوعیت و چگونگی واقعه فوتی و مراسم مربوط به آنها بدانید. اطفال عقاید و باور های خانواده هایشان را جذب و تعبیر میکنند و بعضی اوقات پاسخ های خود را در مورد مواردیکه درک آن مشکل باشد درمیابند.





## فصل 6 | اطفال

مراسم در هر کلتور و فرهنگ یک بخش بسیار مهم سوگ و غم میباشد. این مراسم برای بازمانده گان فرصت میدهد تا شخص متوفی را بخدا سپرده با آنها وداع گویند. آنها به این نیز اشاره میکنند که حال وقتی رسیده است که به زندگی ادامه داد. راه اندازی مراسم ساده یک کمک بزرگ برای اطفال خواهد بود تا با واقعات مجادله کنند و اطفال اکثرا مراسم مخصوص را خودشان اختراع میکنند. اشتراک در مراسم بزرگان نیز برای اطفال مهم میباشد.

مراسم یادبود و سالگرد وفات نشان میدهد که بیاد داشتن شخص متوفی یک امر مهم در پروسه سوگ گیری میباشد. اطفال اکثرا به این کار به کمک نیاز دارند. به آنها کمک کنید تا روز بخاطر داشتی را نشانی کنند. برای آنها بگویند که زمانیکه یک شخص وفات میکند مهم است تا این شخص را با افراد دیگر بخاطر داشت. آنها را تشویق کنید تا خاطره های خود را در مورد شخص متوفی با خود داشته باشند.

۷

## طریقه های سوگ گیری

بیرسین، یک دختر 10 ساله که پدرش خودکشی نموده بود، در مراسم جنازه اشتراک نکرد. چند روز بعد او به پدرش یک نامه می نویسد و به قبرستان میرود تا این نامه را در قبر پدرش دفن کند. ماه گل، یک طفل 16 ساله، از یک پل بسیار بلند بزمین لعاب دهانش را برای دوستش که وفات کرده بود بی اندازد چون دوستش قبل از وفاتش آرزو داشت این کار را انجام دهد. مراسم کمک میکند تا با تصور شخص متوفی در تماس بوده و با احساسات گناه مجادله کرد و طی آن برای شخص متوفی کاری اجرا شده بتواند مانند برآورده نمودن کاری که متوفی نتوانست در زندگی اش آنرا اجرا کند.

۸

## صندوق یادگاری

صندوق حافظه به اطفال کمک خواهد کرد تا شخصی را که بطریق مثبت وفات کرده باشد، بخاطر داشته باشند. اشیائیکه قبلا متعلق به شخص متوفی بود مانند نامه ها و عکس ها را در بین صندوق یادگاری گذاشته میشود. به طفل بگویند که خاطره ها و یادگار ها بعضی اوقات دردناک خواهد بود. این صندوق را بعد از چند مدتی میتواند کنار گذاشت، اما در صورتیکه به آن ضرورت شود باید در دسترس باشد. نوجوانان نیز استفاده از صندوق یادگاری و دیگر وسایل یاد داشتی و یادگاری شخص متوفی را می پسندند.

## اطفال را به بازی کردن تشویق کنید



سروکار داشتن با اطفال داغ دیده یا با اطفالیکه تجارب آسیب زا را سپری کرده باشند، جوانان یا افراد بالغ بعضی اوقات فراموش میکنند که اطفال نیاز دارند تا بازی کرده و خوش باشند. اطفال بمنظور بهبود یافتن به وقت ضرورت دارند تا فعالیت های دیگر را اجرا کنند. آنها نیاز دارند تا خوش باشند و بخندند و اطمینان داده شوند که باکی ندارد اگر آنها احساس خوشی کنند. فرصت ها برای بازی کردن با سرگرمی ها به طفل کمک میکند تا عواطف مثبت را تجربه نموده و به حالت عادی برگردند. به آنها کمک کنید تا آنها از زندگی لذت ببرند و تا حد امکان احساس خوب کنند اما بگذارید تا خود آنها تصمیم بگیرند که چگوبه و چی وقت این کار ها را انجام دهند تا خوش باشند. به آنها از خود مهربانی نشان داده به آنها اطمینان دهید که آنها هنوز دوست داشتی هستند.

## فصل 6 | اطفال

## بگذارید که طفل فعال بوده و اشتراک کند

اطفال بعد از واقعات پریشان کننده ممکن احساس بیچاره گی و آسیب پذیری کنند. تجربه یی اجازه داشتن سهم فعالانه در پروسه احیای مجدد و تصمیم گیری برای طفل بسیار مهم میباشد تا اعتماد بنفس و احساس کنترل داشتن اش را دوباره بدست بیاورند. بناءً بزرگان باید زمینه ها را برای اطفال میسر بسازند تا آنها بتوانند محیط شان را نظم داده، احساسات خود را بیان نموده و در صورت امکان تصمیم خود را خودشان بگیرند.

فعال شدن دوباره تجربه پریشان کننده در بازی ها و رسامی: طریقه کار را تکمیل کنید

تجارب رنج دهنده بعضی اوقات دوباره در جریان بازی ها تجربه میشوند. نوعیت بازی نظر به نوعیت بازی های دیگر متفاوت تر است. بازی های نارمل طفل را احساس خوب داده، آغاز واضح داشته و به طفل کمک میکند تا جهان و خودشان را بشنوه بهتر درک کنند.

واقع شدن دوباره حادثه پریشان کننده اکثرا بصورت ناگهانی بازی نارمل را مختل میسازد که در نتیجه سبب میشود تا طفل احساس خوب نکند. مهم است تا این نوع بازی را تشویق نمود نه اینکه آنرا منع کرد، بلکه به طفل کمک شود تا با تغییر دادن بازی از آن کناره بگیرد. این کار باید مشترکا با طفل محتاطانه با تکمیل نمودن روش فعالیت صورت بگیرد یا توسط دریافت یک شیوه اختتام دیگر.

مهم است تا اطفال را تشویق کرد بطورمثال برای بازی کردن یا ترسیم نجات، بازسازی خانه ها – هرآنچه یکه آنها تصورش را میکنند – تا اینکه آنها با احساسات ناراحت کننده شان تنها باقی نمانند. بدین طریقه رسامی یا بازی کردن یک ابزار میگردد و سبب میشود تا به طفل کمک کند که او تجارب تلخ اش را با تصویر جدید از دنیا و خودش مدغم بسازد. زمامتکه این کار نتیجه دهد، منظره جهان برایش مسؤنتر و قابل اعتماد جلوه گرفته و بدینترتیب تجارب تلخ و بد با کمک دیگران مغلوب شده ازبین میروند.



۷

## با چشم های دیگر

پروژه ای "با چشمهای دیگر" که در شهر بام ایران راه اندازی گردیده بود، یک مثال خوب اطفالیکه اعتماد بنفس و احساس کنترل را بعد از زلزله بدست آورده بودند، میباشد.

55 طفل در ورکشاپ عکاسی اشتراک نموده بودند که آنها درین ورکشاپ فرصت داشتند تا طرز دید و احساسات خود را در مورد فاجعه بیان کنند. تصاویر و الفاظ آنها در یک کتاب بنشر رسیده بود.

## تکمیل نمودن کار

سید عبدالصیر که یک طفل 4 ساله است، سیل و صحنه ای را که چگونه انسانها و حیوانات غرق شده اند رسم میکند. او در جریان رسامی بسیار پریشان بنظر میرسد. بعد از اینکه او تشویق گردید تا صحنه نجات و بازسازی خانه ها را ترسیم کند، او احساس آرامش نموده و آفتاب را با چهره تبسم کننده در آسمان و مردم را که مشغول اعمار یک خانه جدید هستند، ترسیم میکند.

## در صورت نیاز راجع کنید



عکس العمل های اطفال در برابر مرگ و دیگر حوادث بحرانی نظر به وضعیت، عمر و شخصیت طفل از هم متفاوت است. بعضی اوقات لازم خواهد بود تا برای طفل کمک متخصص را دریابیم. اطفالیکه قبل از حادثه نیز از نگاه عاطفه ناراحت باشند مانند طفلیکه در مکتب اذیت شده باشند یا رشد آنها از کار افتیده باشد، یا اطفالیکه منجمد یا افسرده بنظر برسند یا بزودی بعد از یک حادثه بحرانی در شاک قرار داشته باشند، در خطر میباشند.

یک طفل باید یک ماه پس از حادثه بحرانی بعضی از علائم انکشاف را در خود نشان دهند. طفل بعد از گذشت 6 ماه باید به فعالیت های روزمره اش بشکل عادی برگردند. اما در وضعیت های متداوم بحرانی، اطفال به رفتار و فعالیت های نارمل زندگی شان برگشته نمیتوانند. درین شرایط، طفل را با دیگران در عین اوضاع مقایسه کنید. اگر در مورد بهبودی یک طفل شک داشتید، با شخص مسؤل تان صحبت کنید تا در مورد تکمیل نمودن کار صحبت کند که این کار شامل بدست آوردن مشوره بیشتر و شریک نمودن معلومات با افراد یا نهاد های مربوطه خواهد بود.

اگر یک طفل بصورت قابل توجه تغییر نموده و هیچگونه علائم بهبودی در او نمایان نشد، پس کمک متخصص را برای او جستجو کنید. بعضی از علائم تغییرات عمده قرار ذیل اند:

- عاطفی: غمگینی متداوم، افکار خودکشی
- فزیک: افزایش یا کاهش وزن، سردی، دلبدی
- روانی: رفتار های خطرناک، استفاده از الکول یا مواد مخدر، فرط یا تفریط فعالیت، گوشه گیری از بازی ها یا فعالیت های اجتماعی

## در صورت گمان بر سوءاستفاده یا خشونت اجراءات کنید

سوءاستفاده از اطفال در بسیاری از ممالک خلاف قانون میباشد. کنوانسیون حقوق طفل در ماده 19 ام بیان میکند که اطفال باید از "تمام اشکال خشونت های فیزیکی یا روانی، جراحت یا سوءاستفاده، غفلت یا برخورد بی توجهی، برخورد نادرست یا استعمار بشمول خشونت یا سوءاستفاده جنسی حینیکه تحت مراقبت والدین، ولی یا اولیای قانونی یا تحت مراقبت شخص دیگری باشد." محفوظ باشد.

اگر یک مورد سوءاستفاده طفل شناسایی شد یا گمان گردید، آنرا باید به شخص مسؤل تان، منابع بشری یا رهبری ارشد جامعه بین المللی صلیب سرخ هلال احمر یا به نهاد های دیگر گزارش دهید. خدمات اجتماعی یا پولیس را نیز میتوان در جریان گذاشت.

C

## زمانیکه یک مورد سوءاستفاده مشکوک یا بر ملا شد، ما باید اجراءات کنیم

- A: وضعیت و احساسات طفل را تائید کنیم  
دسترسی به حمایت و کمک: گزارش باید داد
- C: گفته های طفل را بدقت بشنوید  
طفل را آرام کنید، اطمینان یابید که طفل محفوظ است
- T: یادداشت کنید: چیز هائیرا که طفل میگوید و مواردی را که شما در او مشاهده میکنید در سند در آورید

صلیب سرخ کانادا

E

## کردنی ها و نکردنی ها حین کمک با اطفالی که مورد سوءاستفاده قرار گرفته اند

## کردنی ها

- سوالات عمومی و باز بپرسید: "آیا میخواهید در مورد آن برایم بگویند؟"
- مشاهده های تانرا بیان کنید: "من در پاهای تان کبودی را می بینم."
- احساسات تانرا توسط آنها تائید کنید: "می بینم که شما جگر خون هستید."
- نگرانی تانرا بیان کنید: "میخواهم بدانم که شما محفوظ هستید، بیا که کمک طلب کنیم."

## نکردنی ها

- از او سوالات رهنمایی کننده بپرسید، مانند "چوقت، چرا، در کجا، چگونه این رویداد واقع شد؟ این را کی با خودت انجام داد؟"
- نتایج را اینطور ترسیم کنید، "آیا شما لت و کوب شده بودید؟"
- ذریعه ملاحظاتی ذیل تحلیل کنید، "حتماً بعد ازین کار پدرت را خوش نداری!"
- وعده دهید مانند "اگر گزارش دهید همه چیز خوب خواهد شد."

صلیب سرخ کانادا

عکس العمل های اطفال در برابر خشونت و سوءاستفاده نظر به سن، جنس و کلتور آنها از هم متفاوت است اما تمام اطفالیکه مورد سوءاستفاده قرار گرفته اند رنج میبرند. آنها با رنج های عاطفی، شرم و مقصر دانستن خودشان باقی میمانند. اطفال باید فهمانده شوند که سوءاستفاده هیچگاهی تقصیر خود آنها نیست.

# فصل 7



# حمایت

## کارمندان و رضاکاران

### نکات آموزشی

- علل واضح فشار روانی در کارمندان و رضاکاران خدمات بشردوستانه
- علایم فرسوده گی یا خستگی
- مراقبت از کارمندان و رضاکاران
- حمایت همقطار
- چگونه باید از خود مراقبت کرد

وسیعاً به اثبات رسیده است که رضاکاران و کارمندان توسط خاصیت وظیفه و محیطیکه در آن اجرای وظیفه میکنند، به فشار روانی مواجه هستند.

این فصل روی موارد ذیل را بحث میکند:

- علت فشار های روانی در کارمندان و رضاکارانیکه در شرایط دشوار کار میکنند
- چگونه علایم فشار روانی را باید شناسایی کرد
- طریقه هائیکه ذریعه آن همکاران و اداره بتوانند در سلامتی روانی اجتماعی کارمندان و رضاکاران سهم خود را ادا کنند
- چطور هرکس میتواند مراقب خود بوده و از فرسوده گی خود را نگهدارند.

### فشار روانی در رضاکاران و کارمندان

نقش قهرمانانه و سنتی کارمندان و رضاکاران صلیب سرخ هلال احمر دربرگیرنده توقعاتی است که آنها فارغ از خود بوده، خسته ناپذیر و به گونه ای برتر از انسان هستند. کارمندان و رضاکاران بدین لحاظ اکثراً کار خود را با احساسی ترک میگویند که گویا آنها مؤثرانه کار هایشان را اجرا کرده نتوانستند. احتیاجاتی را که به آن مواجه میشوند تا حدی طاقت فرسا و خارج از توان آنها میباشد که از کمک رساندن عاجز میمانند. یک کارمند توسط قصه های عذاب دهنده بازمانده گان فاجعه مضطرب و غمگین شده میتواند. در ابتدا رضاکاران خدمات بشردوستانه در مرگ شخصیکه او را مراقبت مینمودند، احساس گناه و پشیمانی خواهند کرد. رضاکارانیکه در برنامه های آج آی وی و ایدز کار میکنند، زمانیکه بشکل متواتر با واقعات فوتی مواجه شوند، احساس ناامیدی خواهند کرد. کارمندان و رضاکاران باید با بیم های خودشان در مورد مرگ و عذاب ها زمانیکه با دیگران همکاری میکنند، مجادله کنند. این یک وضعیتی است که آنها با کمک رسانان دیگر مانند دکتوران، نرسها، کارمندان اجتماعی، کارمندان نجات و غیره شریک میگذارند.

کارمندان و رضاکاران اکثراً برای عکس العمل های عاطفی شان در برابر تاثیرات تجارب شان حین فراهم نمودن مراقبت و کمک به دیگران بطور غیر کافی آماده میباشند. وضعیت و مشکلات خود شان در عقب میماند اما به احتیاجات و عکس العمل های آنها نیز رسیده گی شود. آنها از حمایتیکه احتمال ایجاد مشکلات مربوط به فشار روانی را کاهش دهد نیز سود میبرند. اکثر مردم نسبتاً قابلیت انعطاف پذیری را دارند و قادر به مجادله نمودن با واقعات پریشان کننده میباشد تا به زندگی نارمل شان ادامه دهند. بعض مردم فراگیر فشار روانی گردیده و با منابع دست داشته شان خسته میشوند. این حالت بنابر خواست های بیش از حد یا تراکم خواسته های که در داخل یا خارج از محیط کاری وجود دارد، واقع میشود.

## فصل 7 | حمایت رضاکاران و کارمندان

### اسباب فشار روانی نزد کارمندان و رضاکاران

برخلاف آنچه که بسیاری از مردم فکر میکنند، بسیاری از تجارب شدید و سخت کاری باعث بوجود آمدن فشار روانی نزد کارمندان و رضاکاران نمی شود. اکثر آنها نیکه به حیث کمک کننده گان کار میکنند مطلب وظایف شان را دانسته و ذریعه آن آنها قادر میشوند تا با اوضاعیکه به آن مواجه گردیده اند مجادله کنند. عکس العمل های فشار روانی کارمندان و رضاکاران اکثراً از باعث شرایط کاری و تنظیمات اداری بوجود میاید.

شرایط کاری که باعث بوجود آمدن فشار روانی میگردد شامل عدم موجودیت لایحه وظایف یا غیر واضح بودن آن، آماده گی و معرفی ضعیف لایحه وظایف یا عدم موجودیت حدود کاری واضح میباشد. موجودیت نظارت ناکافی یا متناقض کاری نیز در فشار روانی محیط کار می افزاید یا در صورت که کارمند یا رضاکار احساس کند که در محیط کاری مورد حمایت قرار نمیگیرد. کارمندان و رضاکاران نیز در بسیاری از موارد توسط شرایط کاری متأثر میشوند.

شرایط سخت کاری مربوط به طبیعت واقعه نیز میتواند سبب بوجود آمدن فشار روانی شود مانند وظایف مشکل، خسته کننده و خطرناک. اگر کمک کننده گان یک یک حصه یی از بحران جمعی باشند یا اگر آنها به یک بحران اخلاقی مواجه شوند، این همه سبب فشار روانی میشود. اگر عین وضعیت کاری دوام کند و کارمندان یا رضاکاران بصورت متداوم در معرض یک فاجعه یا مصیبت قرار بگیرد که سبب جدا شدن آنها از فامیل و خانه شان شود، کنترل کردن فشار روانی برای آنها مشکلتر خواهد شد. کارمندان یا رضاکاران در بعضی از موارد در اجرای کارشان احساس کمبودی خواهند کرد که در صورتیکه به آنها توجه نشود، این عوامل پریشان کننده سلامتی و کیفیت کاری آنها را متأثر خواهد ساخت.



### شرایط کاری مشکل

بسم الله در جریان کار بازسازی مکاتب و کلینیک های صحتی که بعد از یک طوفان از بین رفته بود، یک گروهی از کارگران ساختمانی را رهبری میکرد. هوا بسیار گرم و خشک بود. تمام آنها زیر خیمه های بزرگ می خوابیدند. بخاطر نگهداشت انرژی برق، بسم الله تصمیم گرفت بود که از طرف شب ایرکندیشن باید خاموش باشد. بسم الله که به آب و هوای سرد و اطاق جداگانه مربوط خودش عادی بود، حالاً در وضعیت بسیار بد میخوابد. بسم الله که یک شخص متین و آرام بود بعد از چند هفته یی متوجه شد که بالای کارگرانش در اشتباهات اندک آنها چیغ میزد و سروصدا میکرد.

## فصل 7 | حمایت رضاکاران و کارمندان

### علایم فرسوده گی

کمک کننده گان در خطر ویژه مبتلا شدن به فرسوده گی میباشند. دانستن فرسوده گی به کمک کننده گان کمک میکند تا علایم آنرا در مراحل ابتدایی در خود و دیگران شناسایی کنند.

فرسوده گی وابسته به توقعات معمول افراد مستفید شونده گان و کمک کننده گان در ساحه میباشد که کمک کننده گان باید در کار هایشان پیرو از نفس نبوده خستگی ناپذیر باشند. این توقعات غیرحقیقی بوده و به آسانی سبب فشار روانی میشود. اما فرسوده گی بیان میکند که عوامل فشار روانی بالای آنها غلبه کرده است: افراد معمولاً خسته میشوند که دیگر نمیتوانند از وضعیت فعلی شان فاصله بگیرند. پروسه بهبودی یک مدت طولانیتر را دربر خواهد گرفت.

علایم هشدار دهنده فرسوده گی شامل تغییرات فیزیکی یا تغییرات در رفتار یا شخصیت میباشد. علایم فیزیکی شامل خستگی متداوم و مزمن، سردردی های مکرر، درد معده یا مشکلات خواب میباشد. کمک کننده گان فراموش خواهند کرد تا مراقب خود باشند. تغییرات در رفتار شامل افزایش استفاده از الکل، تنباکو یا دوا ها، رفتار بی پروا و غفلت از ضروریات فیزیکی و محافظتی شخصی میباشد. مشکلات در اداره کردن قهر، ناامیدی و بی حوصله گی نیز نشاندهنده فرسوده گی، گوشه گیری از همراهی دیگران و برخورد متفاوت با همکاران و سوپروایزران شده میتواند. انکار کردن و مشکلات در حفظ حدود برای بعضی از افراد مشکل بنظر رسیده میرسد. دیگران در تمرکز نمودن و کم مؤثر بودن مشکل میداشته باشند.



### فرسوده گی

یک حالت عاطفی بنابر فشار روانی متداوم میباشد که توسط خستگی مزمن عاطفی، ضیاع انرژی، اشتیاق و انگیزه خراب برای اجرای کار، کاهش کفایت کاری، کاهش احساس اجرای کار، بدبینی و بدگمانی.

تغییرات در شخصیت به معنی فکر کردن در مورد، "من بصورت کافی کمک کرده نمیتوانم"، آغاز کردن یک رویه منفی کاری "من خوش ندارم اینجا کار کنم"، "کارهایی را که انجام میدهم هیچکس مرا تشویق نمیکند"، یا اینکه نگرانی و احساس خود را در مورد دیگران از دست میدهند "به من ربط ندارد اگر اطفال گرسنه باشند". احساسات متداوم غمگینی یا افسرده گی نیز اخطار دهنده فرسوده گی میباشد.

یک شخص متأثر احساس خواهد کرد که وی یگانه فردی است که "تمام پروژه را در دست دارد" یا "یگانه کسی است که میدانم چی جریان دارد"، و به این فکر منفی خواهد افتید که بیش از وقت کاری کار کرده است. آنها وقت استراحت و تفریح خود را فراموش خواهند کرد و در بعضی موارد انرژی کافی نداشته و ازین بیشتر نخواهند توانست به دیگران همکاری کنند.

شخص متأثره اکثراً آخرین شخصی میباشد که بداند چی جریان دارد. بدین ملحوظ برای تمام تیم مهم است تا عوامل فشار روانی و فرسوده گی را دانسته و علایم مقدم آنرا شناسایی کرده بتوانند.



## فصل 7 | حمایت رضاکاران و کارمندان

### مواظبت از رضاکاران و کارمندان

رضاکاران، کارمندان، مدیر و موسسه مربوطه تماماً باید از حدود کاری و شخصی آگاه بوده و آنرا محترم بشمارند. هریک باید بمنظور جلوگیری از فرسوده گی کارمندان یا رضاکاران مسؤلیت بگیرند تا با همدیگر از روی ترحم و احترام برخورد کنند.

کارمندان و رضاکاران باید در چندین نکته مهم مورد حمایت قرار بگیرند تا امکان ایجاد مشکلات مربوط به فشار روانی را کاهش دهند. مداخله ابتدایی شامل معلومات خوب و مؤثق در مورد کار های دست داشته، فشار روانی و در مورد مجادله با عکس العمل های عاطفی در برابر شرایط سخت میباشد. چنین معلومات اشخاص کمک کننده را برای شناخت عکس العمل های خود شان آماده نموده و بمنظور مراقبت از خود و حمایت همکاران گزینه ها را برایشان پیشنهاد میکند. اشخاص کمک رسان نیاز دارند تا مورد تحسین قرار گرفته و از دیگران علایمی را بدست بیاورند که گویا کار های آنها برای دیگران قابل ارزش بوده است. این بنام "مواظبت از مواظبت کننده گان" یاد میشود.

ضروریات رضاکاران و کارمندان اکثراً مشابه به اشخاصی میشوند که مورد حمایت آنها قرار میگیرند. محیط حمایت کننده یکی از فکتور های مهم در کاهش فشار روانی میباشد که توسط طریقه های ذیل بدست آمده میتواند:

- فراهم نمودن رهنمایی و حمایت قابل دسترس به مدیران و همکاران
- ایجاد یک کلتور سازمانی که در آن مردم بتوانند آزادانه صحبت کرده و مشکلات شانرا بدون اینکه از عواقب آن ترس داشته باشند ارایه کنند.
- ترتیب دادن مجالس منظم که بتواند تمام کارمندان و یا رضاکاران را گردهم بیاورد و احساس تعلق داشتن به یک تیم یا گروه را در آنها پرورش دهد.
- احترام به اصول محرمانیت تا مردم در صحبت کردن در مورد فشار روانی شان احساس آرامش و مسؤنیّت نموده درخواست کمک کنند.



۷

### حمایت همقطار

یک کارمند تا ناوقت در دفتر کار میکرد از اجتماع کناره گرفته و ناگهان بدخلق شده بود. زمانیکه همکارانش برایش میگویند که بسیار زیاد کار میکند، او بسیار ناراحت میشود. همکارانش نگرانی شانرا در مورد این شخص به کارفرمای این تیم میگویند که بعداً کارفرمای آنها تراکم کاری این کارمند و شرایط دیگری را که ممکن سبب بوجود آمدن فشار روانی نزد او میگردد تحسین میکند. کارفرما تحقیق میکند که این کارمند در مورد واقعه وخیم که او را سه ماه قبل ناراحت میساخت حالاً چی احساس میکند و بازرسی میکند که اگر این موضوع هنوز هم نزد او نگرانی و یاد های دردناک را سبب میشود یا خیر. کارفرما همکاران دیگر را که نگرانی دارند نیز دعوت میکند تا مشاهده های شان را در مورد همکارشان مستقیماً با خودش بشکل انفرادی و بطریق مثبت شریک نمایند.

سرانجام این کارمند درک میکند که او با یک احساسیکه مربوط به یک واقعه قبلی میشد در کشمکش بود. او تصمیم میگیرد تا به همکارش در مورد اینکه چه واقع شده بود صحبت کند و کوشش میکند تا در وقت شام کمتر کار کند. رفته رفته احساس او خوبتر شده میرود.

- ایجاد فرهنگ کاری جائیکه یکجا شدن بعد از یک واقعه بحرانی یک اصل یا قانون باشد مثال یک سیستم حمایت همقطار
- اطمینان از اینکه کار در گروپ های دونفری اجرا میشود.

## فصل 7 | حمایت رضاکاران و کارمندان

شریک نمودن تجارب کاری بالای ایجاد یک تیم تاثیر نموده در جلوگیری از مشکلات روانی کمک میکند. عکس العمل هائیکه روی آن توجه صورت نگرفته و طی مراحل نشده باشد منجر به افزایش فشار روانی شده که بالاخره منجر به یک بحران خواهد شد. شریک نمودن مشکلات با دیگران سبب کاهش سوء تفاهات و تعبیرهای غلط خواهد شد. محیطیکه در آن صحبت کردن در مورد عکس العمل های عاطفی و محدودیت ها، ترغیب و تشویق میشود سبب بهتر شدن کیفیت و مؤثریت فعالیت ها و سلامتی کارمندان و رضاکاران خواهد شد.

### رجعت دهی

بعضی اوقات کارمندان و رضاکاران علایم عکس العمل های فشار روانی شدید و دیگر مشکلات صحت روانی را از خود نشان میدهند. هر پروگرام جمعیت ملی باید یک سیستم منظم رجعت دهی داشته باشد تا افراد نیازمند را جهت حمایت متخصص رجعت بدهد. در صورتیکه منابع کافی در جمعیت ملی موجود نباشد، ممکن خواهد بود تا یک سلسله تفاهات را میان تأسیسات صحتی منطقه و نهاد های غیر دولتی منطوقی تنظیم کرد. کارفرما یا شخص مسؤل (سوپروایزر) تان میتواند راجع به وضعیت خاص جمعیت ملی شما با آنها معلومات را شریک بسازد. (رهنمود ها را برای مراجعه در فصل 2 مشاهده کنید.)

### نظارت حمایتی

نقش سنتی و معمول نظارت کننده گان یا آمرین اینست تا ببینند که کارمندان و رضاکاران با کوشش های پیهم و بسنده کار میکنند و کیفیت کار را بر مبنای معیارات اداری حفظ میکنند. چنانچه، نظارت کننده گان یا آمرین باید با کارمندان و رضاکاران تیم خود حمایت عاطفی نیز فراهم نمایند یعنی آنها را پرورش دهند، آنها را منحصیث منابع انسانی محافظت نموده و برای اینکه این منابع چقدر توسعه نمایند، یکسلسله حدود را تعیین کنند.

این کار مخصوصا در مورد برنامه های حمایت روانی اجتماعی با اهمیت میباشد. سوپروایزر ها یک رول مهم را در فراهم نمودن یک شخص دیگر برای کمک کننده گان ایفا میکنند تا آنها در صورتیکه رهنمایی اضافی در کارهایشان داشته باشند یا در مورد مسایلیکه آنها شخصا با آن در جریان کار مواجه میشوند، توسط تلیفون با این شخص در تماس شوند. از نقطه نظر صلیب سرخ هلال احمر این فصل به یک شیوه غیر رسمی قابل اجرا است. گروه های حمایتی یک گزینه امید بخش میباشد که در آن کارمندان و رضاکاران میتوانند دانش، نظریات و تجارب خود را به سود دیگران شریک نمایند.

### حمایت همقطار

حمایت همقطار یعنی پیشنهاد کمک و همکاری به شخصیکه به عین سطح به حمایت کننده قرار داشته باشد، میباشد. اصول حمایت همقطار مانند کمک های اولیه روانی و ارتباطات حمایتی میباشد.

مدارکی وجود دارد که یک روش فعال و حمایت کننده سبب مجادله موفق در برابر فشارهای روانی میباشد. فرصت دادن به یک شخص برای صحبت نمودن در مورد عکس العمل ها و احساسات اش، سبب میشود تا زمینه مجادله با عکس العمل ها و احساسات را نزد وی ایجاد نموده و شخص را در معامله نمودن با اوضاع پریشان کننده کمک کند. طوریکه از نامش پیداست، حمایت کننده همکار فقط حمایت فراهم مینماید اما مشاور نیست. حمایت کننده گان همکار کمک های کوتاه مدت را فراهم میسازد. آنها هیچگاه جاگزین کمک متخصص نمیشوند.



## عناصر کلیدی در حمایت همقطار

نگرانی، دلسوزی، احترام، اعتماد  
شنیدن و مفاهمه مؤثر  
نقش های واضح  
کار گروهی، همکاری، حل مسایل  
بحث تجربه کاری

مفاد حمایت همقطار درینست که حمایت از جانب شخصی صورت میگیرد که اوضاع را دانسته و بزودی همکاری نموده میتواند. افرادی که تحت فشار روانی قرار دارند فقط به کمک کوتاه مدت نیاز خواهند داشت تا از بروز مشکلات دیگر جلوگیری کند. حمایت همقطار نیز مردم را کمک میکند تا آنها مهارت های مجادلوی خود را ایجاد کنند. بسیاری از نهادهائیکه در شرایط بحرانی زندگی میکنند برنامه های حمایت کارمندان و رضاکاران را براساس حمایت همقطار ایجاد کرده اند یا آغاز به ایجاد نمودن آنرا کرده اند.

تمام ما نیاز داریم تا حمایت کننده گان همقطار باشیم زمانیکه در ساحه حمایت روانی اجتماعی یا در یک سطح غیر رسمی کار میکنیم و این کار مشکل هم نیست. این برنامه آموزشی حمایت غیر رسمی همقطار را عیناً مانند اینککه کمک های اولیه روانی و مهارت های شنیدن فعال را تدریس میکند، آموزش میدهد.

### رهنمود برای ارایه حمایت غیر رسمی همقطار در یک بحران

**موجود باشید** زمانیکه برای کمک خواسته شدید، زیاد کوشش کنید تا موجود باشید. افرادی که یک واقعه پر از پریشانی را تجربه کرده باشند معمولاً کمک را قدردانی میکنند اما نه تجاوز را. فقط موجود بودن برای صحبت کردن لازم است. اگر یک شخص نمیخواهد صحبت کند، فقد با او بودن مفید خواهد بود.

### وضعیت را کنترل نموده و منابع را تعیین کنید

منحیث یک گام نخست در صورت ضرورت کمک کنید تا یک محل خاموش را جستجو نموده و شخص را از ژورنالیزست ها یا تماشاچیان و از مناظر یا آوازهای رنج دهنده محافظت کنید. کمک مناسب را جستجو کنید مثلاً یک داکتر را برای تداوی زخم های فزیکایی یا در صورت امکان خانواده و دوستان شان را دریابید.

**ارایه معلومات** یکی از مهمترین طریقه های بدست آوردن کنترل فردی عبارت از داشتن معلومات در مورد وضعیت میباشد. معلومات برای شخص متأثره اجازه میدهد تا واقعه را در یک دید یا منظره کنترل پذیرتر قرار دهند. هرگونه معلوماتیکه ارایه میشود باید دقیق و معقول باشد.

**به شخص کمک کنید تا کنترل فردی خود را ایجاد کند** بشمول ارایه معلومات، با شخص منحیث یک همکار پیش آمد کنید نه منحیث یک مریض. بشنوید و تصمیم گیری را حمایت کنید. غیر قضاوتمندانه بوده و شخص را بگذارید تا احساسات خود را اظهار کند.

**دلگرمی دهید** زمانیکه مردم تحت فشار روانی قرار داشته باشد، عزت نفس آنها نیز متأثر میگردد. آنها میخواهند تا گناهان و تقصیر خود را توضیح دهند که درین وقت باید آنها را تشویق کنیم تا توضیحات بیشتر داده و یک منظره مثبت دیگر را ارایه کنند بخصوص زمانیکه گناه را اشتباها بخود گرفته باشد. این کار را بصورت بهتر آن میتوان با تشویق کردن توضیحات و افکار متناوب بعوض اینکه بالای یک نکته اصرار شود، اجرا کرد.

**حفظ محریمیت** اساس حمایت همقطار حفظ محریمیت میباشد. اگر این اصل بشکند، تمامیت مکمل گروه یا تیم تحت سوال میرود. یک حمایت کننده همقطار سوالاتی را از همکاران و رضاکاران مربوطه بدست خواهند آورد که آنها را با احتیاط کنترل نموده و برای آنشخص پیشنهاد کنید که مستقیماً با شخص متأثره صحبت کنند.

## فصل 7 | حمایت رضاکاران و کارمندان

**پی گیری کنید** در بعضی از شرایط، برای حمایت کننده همقطار مهم است تا بعضی از موارد را پی گیری کند. این پی گیری میتواند ذریعه یک تماس تیلیفون صورت بگیرد یا توسط ملاقات با آن شخص. پیگیری مراجعین باید بشکل کم شدت و اجباری نباشد.

### حمایت همقطاران بشکل رسمی در گروه ها

حمایت رسمی تر دوستان یا همکاران باید در گروه صورت بگیرد و درین گروه واقعه اخیر را که هریک از اعضای گروه آنرا درین اواخر تجربه نموده باشند یا وضعیت مشترکی که همه آنها تجربه نموده باشند، باید مورد بحث قرار داده شود. مفاد این گروه درین است که اشتراک کننده گان یک مفهوم مشترک را در مورد وضعیت یا واقعه بدست میاورند و نشان میدهد که نهاد مربوطه شان مراقب آنها بوده و افرادی که به حمایت بیشتر نیاز دارند شناسایی شوند.

### مراقبت از خود

مراقب و حمایت همقطار عناصر مهم در پیشبرد سلامتی روانی اجتماعی کارمندان و رضاکاران میباشد. اما موارد دیگر نیز وجود دارد که کمک کننده گانیکه در شرایط سخت کار میکنند، از آن برای خود استفاده کنند.

مراقبت خودی بدو شکل حایز اهمیت است. مراقبت خودی کارمندان و رضاکاران را آماده میسازد تا به دیگران بصورت مؤثر کمک کنند و کمک کننده گان را قادر میسازد تا به آن ظرفیت کار خود را ادامه دهند. یک تعداد فنون و تکنیک های کمک بنفس شناسایی شده است. لازم به یاد داشتی است که بعضی از عکس العمل ها نارمل بوده و اجتناب ناپذیر اند:

- لازم است تا حتی احساسات عجیب و ترسناک را بیان کرد.
- از تنش و نارامی باخبر بوده و آگاهانه بکوشید تا راحت باشید. آهسته نفس بگیرید و عضلات را آرام سازید.

ع

### تنظیم یک گروه حمایت همکار

حمایت کننده گان همکار یا همقطار باید در مورد راه اندازی حمایت رسمی همقطار آموزش ببینند. اما در ساحاتیکه دیگر امکانات حمایت در دسترس نباشد، طرز العمل ذیل پیشنهاد میشود:

- مجلس دایر کنید. تاکید کنید که تمام همکاران یا دوستان باید درین مجلس اشتراک نمایند و تاکید کنید که اشتراک کردن درین مجلس مانند اجرای یک کار خوب مهم است.
- یک تسهیل کننده را بگمارید - این شخص میتواند که رهبر تیم یا گروه باشد، یا شخصی باشد که با آن احساس آرامش کند.
- هدف مجلس را به تسهیل کننده معرفی کنید - "بمنظور مشترک گذاشتن تجارب و دریافت احتیاجات برای حمایت" و بگذارید تا اعضا موضوع بحث را خودشان پیشنهاد کنند.
- برای هر یک از عضو این مجلس باید فرصت داده شود تا در مورد تجارب خود بگویند و مفکوره های خود را در مورد مسایل خاص تقاضا کنند.
- مجلس باید برای یک ساعت دوام کند.
- مجالس منظم را میتوان هفته وار ترتیب داد یا در شرایط شدید آنرا همه روزه تنظیم و دایر کرد.



## وقفه گرفتن

محمد رفیع در عملیات کمک رسانی عاجل کار میکرد: او میگوید، "بعد از 10 سال، احساس کردم که در مقابل اوضاعیکه نیاز به تصمیم گیری عاجل داشتم، بسیار آهسته از خود عکس العمل نشان میدادم"، "احساس میکردم که مانند حرکت آهسته فلم، حرکت میکنم. بخاطر دارم که فکر میکردم که این یک احساس فرسوده گی است که به من رخ داده است. نمیخواستم تا آنرا دریابم، بناءً خود را وقفه دادم. من همکارانم را دیده بودم که آنها دیوار را میزدند و خود را می سوختاندند، و یک یا دو سال را دربر میگرفت تا دوباره بهبود میافتند."

- کوشش کنید تا بقدر کافی استراحت و خواب کنید.
- بعد از یک واقعه بحرانی خوب خواهد بود تا همراه با شخصی صحبت نموده افکار یا احساسات برخاسته از واقعه بحرانی را برای او تشریح کرد. این کار پروسه تجارب ناگوار را کمک میکند.
- شنیدن اینکه دیگران در مورد واقعه چی میگویند یا فکر میکنند، مفید میباشد. این کار بالای آنها نیز تأثیر نموده، سبب خواهد شد تا آنها جوانب مثبت اش را شریک نمایند.

کمک کننده گان نیاز دارند تا بخوبی از خود و دیگران مراقبت کنند. خوب بخورند، نوشیدن الکل و تنباکو را محدود ساخته و تمرینات فزیکي نمایند تا پریشانی های شان را رفع کنند. فعالیت های هنری مانند رسامی، نقاشی، نوشتن و نواختن موسیقی نیز در مراقبت خودی کمک میکند. در جستجوی یک وسیله بهتر خروج از پریشانی باشید. بعضی اوقات اظهار نمودن احساسات نسبت به صحبت کردن آسانتر میباشد.



## فصل 7 | حمایت رضاکاران و کارمندان

اگر یک شخص از مشکلات خواب رنج میبرد یا اینکه احساس اضطراب میکند، بهتر است تا این موضوع را با یک شخصیکه بالای او اعتماد دارد مورد بحث قرار دهد. از نوشیدن کافیین قبل از رفتن به بستر پرهیز کنید و رفتن به بستر قبل از وقت معمول استراحت بخاطر مطالعه نیز کمک کننده خواهد بود.

اگر بعد از گذشتادن یک وضعیت دشوار تمرکز نمودن بالای وظایف مشکل باشد، پس درینصورت به اجرای کار های معمول ادامه دهید و سوپروایزران (کارفرمایان) و همکاران/همقطاریان را در مورد آن اطلاع دهید. بخاطر داشته باشید که پروسس نمودن ر.ویداد ها یک اندازه وقت گیر است. از توقعات بیش از حد پرهیزید چون اینها فقط بطرف ناامیدی و منازعه میکشاند. خودتان خود را درمان نکنید. اگر بعد از گذشت چند هفته هنوز هم عکس العمل ها تحت کنترل نیامد، درینصورت حمایت شخص متخصص را جستجو کنید.

۵

### مراقبت از خود

مواظب جسم و فکر خود باشید.  
 بقدر کافی استراحت و خواب کنید.  
 تخنیک های کاهش فشار روانی را منحصیث یک ورزش ذهنی یا آرامش تمرین کنید  
 خوب بخورید و منظم بخورید  
 تمرینات فزیکیه نموده، تمرینات یوگا یا دیگر تمرینات جسمی را که از انجام دادن آن لذت میبرید اجرا کنید.  
 با اشخاصیکه آنها را دوست دارید در تماس باشید  
 با همکارانتان در مورد تجارب و احساسات تان صحبت کنید  
 بازی کنید – یک کاری تفریحی را انجام دهید



## فهرست لغات و

### پیشنهادات برای مطالعات بیشتر

#### فهرست لغات

لطفاً بخاطر داشته باشید که تعاریفات ذیل فقط برای استفاده این بسته آموزشی و در مورد حمایت روانی اجتماعی بوده و در دیگر بخش‌ها قابل استفاده نیست.

#### شنیدن فعال

شنیدن فعال فقط توجه به گفتار یک شخص نبوده بلکه برقرار نمودن ارتباط با او در مورد اینکه مطالب او را درک نموده میباید که شامل پاسخدهی غیرشفای (مثلاً ذریعه توجه نمودن، تکان دادن سر و تائید کردن) و پاسخدهی شفای (مثلاً ذریعه گفتن "فهمیدم"، "درست است"، "لطفاً ادامه دهید"، "میخواهم برایم درین مورد بیشتر معلومات دهید"). استفاده از عین اصطلاحات و کلمات حینیکه شخص صحبت میکند، یک پیام را میدهد که شما پیام او را درک نموده و گفته‌های او را می‌شنوید.

#### پشتیبانی نمودن

حمایت فعال از یک مفکوره یا علت عبارت از صحبت نمودن فعال در پشتیبانی یک شخص یا یک گروه میباید.

#### اضطراب

یک حالت عاطفی ناگوار و مبهم که توسط اندوه، ناراحتی، پریشانی عمومی یا حملات وحشتزدگی (بیم) بوجود میاید. بخصوص زمانیکه یک شخص با خاطره‌های یک واقعه حادثه، نگرانی در مورد از دست دادن کنترل یا عدم توانایی جهت مجادله با یک حادثه و یا در مورد احتمال تکرار واقعه، روبرو شود. افراد مضطرب معمولاً بصورت دایم مواظب و نگران بوده و به آسانی توسط آوازهای بلند، حرکات آبی و غیره از جای شان تکان میخورند.

#### روش‌های جستجو هدف

زمانیکه یک شخص توسط یک واقعه بحرانی متأثر میشود، او میکوشد تا معنی وضعیت بوجود آمده را دریافت نموده، در جستجوی حمایت شده و بخاطر حل مشکلات اقدامات لازم را انجام دهد.

#### روش‌های کناره‌گیری یا اجتناب

این روش میتواند هر دو باشد، پرهیز یا اجتناب روانی افکار و خاطره‌های در ارتباط به واقعه و کناره‌گیری در روش و رفتار از فعالیت‌ها و اوضاع برخاسته از خاطره‌های ناخوشایند باشد. اجتناب در مراحل ابتدایی بعد از مواجه شدن به واقعه بحرانی بسیار معمول میباید. کناره‌گیری به یک اندازه معین مردم را کمک میکند تا با تجارب گذشته‌شان مجادله نموده و بتدریج با آن سازش نماید. اما اگر کناره‌گیری چندین هفته یا حتی چندین ماه ادامه نماید سبب بوجود آمدن مشکلات دیگر گردیده و مانع سازش نمودن با واقعه خواهد شد. استراتژی‌های اجتناب یا کناره‌گیری باید بتدریج با گذشت 6 ماه اول کمتر تکرار شود تا وضعیت متداوم و طولانی نشود.

#### عزاداری

عبارت از عکس‌العمل عاطفی برخاسته از ضایع شدن یکی از اقارب نزدیک میباید. افسرده‌گی توأم با عزاداری در صورت چنین ضایعه نارمل پنداشته شده و اکثراً توأم با خراب شدن اشتها، بیخوابی و احساس بی‌ارزشی خواهد بود.

#### بازگشتن

برگشتن به راه‌های سالم قبلی کاری.

#### فرسوده‌گی

حالت عاطفی بنا بر فشار روانی دراز مدت که با خستگی مزمن روحی، کاهش انرژی، برهم خوردن اشتیاق و علاقه برای انجام وظیفه، کاهش کفایت کاری، کاهش احساس دستاورد‌های فردی، بدبینی و مشکوک بودن.

#### جامعه

معمولاً جامعه به گروهی از افراد اطلاق میشود که باهم در یک شهر، یک قریه یا در یک واحد کوچکتر زندگی میکنند. اما جامعه به گروهی از افرادی نیز گفته میشود که در یک گروه باهم ارتباط داشته و بعضی از موارد را با هم شریک میسازند مثلاً آنها نیکه متعلق عین گروه نژادی باشند، آنها نیکه به عین مسجد میروند، دهاقین، یا آنها نیکه در عین نهاد منحصی رضاکاران کار میکنند.



## فهرست لغات | کتاب اشتراک کننده گان

### فعالیت ها در سطح جامعه

فعالیت های که وابسته به زندگی اجتماعی باشد بعضی اوقات توسط گروه های بیرون از جامعه آغاز میشود. دربرگیرنده اشتراک اعضای جامعه، استفاده از دانش جامعه، ارزش ها و راه و رسوم موجوده میباشد.

### مجادله

پروسه تطابق به یک وضعیت جدید زندگی – تنظیم و کنترل شرایط سخت، کوشش برای حل مسایل یا به حد اقل رساندن آن، کاهش یا تحمل فشار روانی یا منازعه. رفتار سالم مجادله عبارت از رسیدگی به دیگران بمنظور کمک رساندن، دریافت راه حل برای کم کردن فشار روانی یا از بین بردن منبع فشار روانی میباشد.

رفتار غیر سالم مجادله شامل نادیده گرفتن یک تهدید یا رد (تکذیب) کردن تأثیرات آن، دوری کردن از منبع فشار روانی، منزوی یا گوشه گیر شدن، عقده ناکامی های خود را بالای دیگران خالی کردن، خود درمانی، و گرفتن خطرات دیگر امنیتی و صحتی بمنظور کار کردن بصورت عادی و نارمل.

### مشاورت

یک پیوندیکه در آن یک کمک کننده یک شخص متأثره را کمک و رهنمایی میکند تا مشکلات او را بصورت بهتر درک یا حل نماید. مشاورت به تداوی یا درمان تعلق ندارد – فقط متعلق به حل مسایل و دریافت راه های جدید مجادله با شرایط دشوار میباشد.

### بحران

یک اختلال انی در جریان زندگی نارمل روزانه یک شخص یا یک جامعه که افکار و شیوه های واکنش عادی آنها را تغییر میدهد. یک احساس برهم خوردن جریان فعالیت های عادی روزانه بطور مثال، یک شخص زمانی بحران را تجربه میکند که بصورت انی در امورات نارمل زندگی او تغییرات بیاید مثلا مرگ یکی از دوستان یا از دست دادن وظیفه یا مبتلا شدن به یک مرض.

### واقعه بحران

یک واقعه قوی انی خارج از حدود حادی تجارب انسان که سبب برهمشکستن مهارت های معمولی مجادلوی فرد یا گروه میگردد. بطور مثال یک تصادم، امراض شدید، عمل خشونت، خودکشی، حادثات طبیعی، حادثات زاده بشر(بطور مثال جنگ های وسیع، انفجارات) و ابیدیمی ها

### انکار

یک میکانیزم دفاعی که در آن احساسات، آرزو ها، احتیاجات یا افکار بمنظور جلوگیری از اضطراب پذیرفته نمیشود.

### افسردگی

عبارت از یک وضعیت روانی است که توسط یک حس بی کفایتی، احساس ناامیدی و بیچارگی، بی ارادگی، بدبینی، غمگینی متداوم همراه بااعراض مربوطه توأم میباشد. این حالت اکثرا با ضایعه شدید مرتبط میباشد. افسردگی یک عکس العمل طبیعی پنداشته میشود اگر برای یک مدت کوتاه دوام کند اما باید بتدریج طی چند هفته یا ماه کاهش نماید تا سبب ایجاد یک اختلال نگردد.

### حادثه

یک واقعه پیش بینی نشده و انی که باعث بوجود آمدن تخریبات گسترده، تباهی و رنجش انسانها میشود. یک حادثه ظرفیت محل را در هم شکسته و مستلزم تقاضای کمک های خارجی در سطح ملی و بین المللی میباشد. هرچند حادثه ها طبیعی میباشد، اما میتواند برخاسته از انسان باشد. جنگ ها و آشوب های داخلی که خانه ها را تخریب نموده و سبب بیجا شدن انسانها از مناطق مسکونی شان میگردد نیز از جمله اسباب حادثه پنداشته میشود. عوامل دیگر بوجود آورنده حادثه شامل: سقوط عمارت ها، طوفان، خشک سالی، شیوع امراض، زلزله، انفجار، آتش، سیل، مواد خطرناک یا واقعات حمل و نقل آن (مانند ریختن مواد کیمیایی)، طوفان، حادثات هسته ای، گردباد یا آتش فشان.

### گسستگی یا جدایی

یک پروسه ای که افکار، عکس العمل ها و عواطف از متباقی عناصر شخصیت جدا میشود: اشخاص متأثره طوری بنظر میرسند که چیزهایی را که به او و در اطرافش واقعه میشود، درک نمیکند.

### اضطراب یا واقعه عاجل

یک واقعه انی ومعمولا پیش بینی نشده که در خواست اقدامات فوری را جهت کم کردن تأثیرات ان سبب میشود.

## فهرست لغات | کتاب اشتراک کننده گان

### برخورد احساساتی

یک حمله متداوم یک شخص بالای وقار و عزت نفس شخص دیگر؛ رفتار تخریب کننده روانی توسط یک شخص در موقف قدرت، صلاحیت یا اعتماد، رد کردن یا نادیده گرفتن – امتناع از قدردانی، شنیدن یا حمایت نمودن شخص دیگر. برخورد احساساتی نیز دربرگیرنده کم زدن یا پست کردن یک شخص دیگر ذریعه تحقیر، انتقاد، تمسخر، تقلید یا نام ماندن یا ذریعه جدا نمودن یک شخص از دیگران شده میتواند.

### همدلی

قادر بودن به شناسایی و درک وضعیت، احساسات و انگیزه یک شخص دیگر.

### اختیار دادن

بدست آوردن کنترل تصمیم که بالای زندگی کسی به قسم فردی یا گروهی اثرگذار باشد. این کار ذریعه قدردانی مردم و ذریعه تنظیم ساختارهای بدست میاید که مردم را اجازه اشتراک در فعالیت های اجتماعی میدهد. مشغولیت چی در فعالیت های روزمره یا فعالیت های تفریحی یا تعلیمی، در ارتقای سلامت روانی اجتماعی کمک نموده و مردم را قدرت میدهد تا یک احساس کنترل را بالای بعضی از جوانب زندگی و احساس تعلق و سودمندی شانرا دوباره بدست بیاورند.

### اخلاق

این اصطلاح شامل اصول درست و خوب زندگی بوده و یک نوع روحیه معیاری میباشد. این کلمه نسبت به مفهوم شناخت صحیح و غلط وسیعتر میباشد. جنبه مرکزی اخلاق "یک زندگی خوب"، زندگی کردن با ارزش کردن یا زندگی راضی کننده میباشد.

### فشار روانی شدید

زمانیکه یک شخص به یک فشار شدید یا آبی مواجه شود، او مبتلا به فشار روانی شدید میگردد. یک تصادم، ازدست دادن یکی از اعضای خانواده، نجات یافتن از یک حمله یا یک نوع دیگر از واقعه نیرومند سبب بوجود آمدن بحران عاطفی خواهد شد.

### سوگ

یک پروسه طبیعی اما دردناکی میباشد که هدف آن رهایی یک شخص متأثره از چیزهای ازدست داده شان میباشد. سوگ یک احساس شدید درد در مورد ازدست دادن یک شخص یا لادرک شدن یک شخص و جدا شدن از یک شخص میباشد. گفته میشود که سوگ یک عشق طولانی ای میباشد که شخص بازمانده در مورد شخص متوفی آنرا احساس میکند.

### خستگی کمک کننده

علایمی که یک کارمند یا یک رضاکارزمانیکه آنها احساس خستگی عاطفی نشان میدهد.

### غفلت یا عدم توجه

عدم برآورده نمودن ضروریات بنیادی اطفال مانند پناه گاه، غذا، لباس، تعلیم و تربیه، مراقبت طبی، استراحت، محیط مسون، تمرینات فیزیکی، نظارت، عاطفه و مهربانی و مواظبت.

### مکالمات غیر شفایی

تمام مکالماتی که بدون استفاده از کلمات صورت میگیرد مانند حرکات جسمی، اظهارات یا بیان چهره و آواز های غیر لفظی مانند آه کشیدن یا نفسک زدن. این مکالمات نظر به هر فرهنگ از هم متفاوت است.

### حمایت همقطار

فراهم نمودن کمک برای شخصیکه در عین سطح با شخصیکه او را حمایت میکند قرار داشته باشد. عناصر کلیدی شامل: نگرانی، همدلی، احترام، اعتماد، شنیدن و ارتباطات مؤثر، نقش های واضح، کار گروهی، همکاری، حل مشکلات، بحث تجارب کاری.

### بد رفتاری فزیزیکی

زمانیکه یک شخص در یک موقف و قابل اعتماد قرار داشته باشد شخص دیگر را قصداً زخمی کند یا به زخمی کردن تهدید کند. مثلاً ذریعه لت و کوب کردن، تکان دادن، سوختاندن، سیلی زدن یا لگد زدن.

### تشویشات روانی بعد از حادثه (PTSD)



عکس‌عملی که بتعقیب یک واقعه ناراحت‌کننده روانی واقع میشود مانند فاجعه طبیعی، جنگ‌های نظامی، تجاوزهای فیزیکی، تجاوز به ناموس و سواستفاده، حادثه بد تهدید‌کننده حیات. این شامل اعراضی مانند تجربه نمودن دوباره حادثه در خواب، افکار و تصور متکرر واقعه، بی‌حسی روانی و کم‌شدن روابط با جهان میباشد.

### عوامل محافظتی

عواملیکه مردم را یک پوشش روانی داده و ذریعه آن احتمال نتایج شدید روانی را حین مواجه شدن با رنج و مشکلات کاهش میدهد. عوامل محافظت‌کننده عبارت‌اند از وابستگی به یک خانواده یا جامعه مواظب، حفظ فرهنگ و عنعنات و دادن عقاید قوی مذهبی یا مفکوره سیاسی که احساس وابستگی به یک چیز بزرگتر و پرقدتر تر از خود یک شخص را برای او دهد. بعضی از عوامل محافظتی برای اطفال عبارت از روابط پایدار عاطفی با بزرگان و حمایت اجتماعی در خانواده و بیرون از خانواده میباشد.

### آموزش روانی یا روان‌پروری

یک طریقه آموزشی که بالای تقویت ظرفیت افراد تمرکز میکند تا فعالیت‌های روزمره زندگی را اداره نماید. هدف آن به اشتراک‌کننده گان عبارت از تقویت آگاهی مردم در مورد درک عکس‌العمل‌های خود و اعضای خانواده‌شان در برابر اوضاع رنج‌دهنده، میکانیزم‌های کمک‌کننده مجادله، مهارت‌ها، شایستگی‌ها، منابع و فرصت‌های دیگر جهت مواجه شدن با مشکلات در زندگی مملو از چالش‌ها و رنج‌ها میباشد.

### روانی

هرآنچیزیکه منشاء دماغی داشته باشد – مطالعه دماغ انسان. این اصطلاح یک واقعه، پروسه یا پدیده‌ای را مشخص میسازد که در ذهن افراد بوجود میاید.

### کمک‌های عاجل روانی Psychological First Aid

کمک‌های عاجل روانی یک حمایت بنیادی انسانها میباشد که برای شخص متأثره معلومات ابتدایی فراهم نموده به آنها همدلی، نگرانی، احترام و اعتماد میدهد.

### روانی اجتماعی Psychosocial

روانی اجتماعی متعلق به روابط بالقوه میان ابعاد روانی و اجتماعی یک شخص میباشد که بالای دیگران تأثیر میکند. ابعاد روانی شامل پروسه‌های داخلی، عاطفی و افکار، احساسات و عکس‌العمل‌های یک شخص میباشد. ابعاد اجتماعی شامل روابط، خانواده و شبکه‌های اجتماعی، ارزش‌های اجتماعی و کلتور و عنعنات میباشد.

### حمایت روانی اجتماعی Psychosocial Support

حمایت روانی اجتماعی عبارت از اقدام است که پاسخگوی احتیاجات روانی و اجتماعی یک شخص میباشد. اساس فعالیت‌های حمایتی فدراسیون بین‌المللی همانا پالیسی حمایت روانی (سال 2003) آن میباشد. این پالیسی می‌نگارد که حمایت روانی اجتماعی باید در عملیات پاسخ‌گویی عاجل و در پروگرام‌های انکشافی دراز مدت مدغم شود. فعالیت‌های حمایت روانی اجتماعی باید در جستجو فراهم‌سازی ارتباطات و ایجاد دوباره حمایت روانی اجتماعی در جامعه بوده و مردم کوشش نمایند تا پاسخ‌فعالانه در مقابل تأثیرات واقعه بحرانی بدهند.

### برنامه حمایت روانی اجتماعی (PSP)

هدف این برنامه عبارت از بهبود رفاه روانی اجتماعی ذریعه فراهم نمودن خدمات برای مردمانیکه واقعه بحرانی را زندگی‌شان تجربه نموده اند صورت میگیرد. این برنامه ساحه‌ای را که میان عکس‌العمل‌های عاطفی انفرادی (روانی-) و روابط میان مردم (اجتماعی-) وجود دارد مورد هدف قرار میدهد. اکثراً حمایت‌منحیث یک جزئی از فعالیت‌ها و برنامه‌های دیگر ارایه میگردد مانند برنامه‌های صحی. خدمات آن دربرگیرنده ایجاد آگاهی در مورد عکس‌العمل‌های روانی اجتماعی بنابر واقعات بحرانی، بهبود آمادگی و پاسخ در برابر یک فاجعه، ترویج مقاومت افراد و جوامع. بهبودی و کمک به کارمندان و رضاکاران میباشد.

### رفاه یا سلامتی روانی اجتماعی

سلامتی یا رفاه روانی اجتماعی یک وضعیت مثبتی است که بیانگر پیشرفت یک شخص میباشد. این سلامتی توسط عوامل روانی و اجتماعی متأثر میشود.

### روانی جسمی Psychosomatic

زمانیکه مشکلات روانی ذریعه مشکلات فیزیکی یا درد بیان میشود.

### تشویشات روانی بعد از حادثه

لطفاً به توضیحاتیکه در مورد تشویشات روانی بعد از حادثه ارایه گردیده است ملاحظه کنید.

**بهبودی**

بعد از سپری نمودن یک مرحله دشوار، بهبودی یک پروسه حرکت به پیش با بدست آوردن دوباره سلامتی روانی اجتماعی میباشد.

**برگشت یا عقب گرایی**

برگشت، به عقب رفتن – متضاد پیشرفت است. این اصطلاح برای تشریح این که رفتار یک طفل بزرگ به رفتار یک طفل کوچکتر برمیگردد نیز قابل استفاده میباشد بطور مثال زمانی که یک طفل 12 ساله به چوشیدن شصت دستش شروع میکند. شخص بالغیکه یک واقعه بحرانی را تجربه میکند نیز بصورت مؤقت توانایی فکر کردن و برخورد منحیث یک شخص کاهل را از دست داده و برخورد و حرکات طفلانه را آغاز میکند – این نیز بنام عقب گرایی یاد میشود.

**مقاومت Resilience**

توانایی یک شخص در مجادله با چالش ها و مشکلات و بمنظور حفظ یک توازن جدید در صورتیکه توازن قبلی آن در چالش قرار گرفته باشد یا تخریب شده باشد. اکثر به مفهوم قابلیت "برگشت به حالت اولی" توصیف میشود.

**خود درمانی**

استفاده از مواد (مانند الکول، ادویه جات) بمنظور مداوای مشکلات دیگر چون اضطراب، درد، بیخوابی و غیره.

**اضطراب جدایی**

یک عکس العمل روانی میباشد که یک طفل توسط آن اضطراب فراوان را حین جدا شدن از والدین یا دیگر عزیز شان، از خود نشان میدهند.

**سواستفاده جنسی**

سواستفاده جنسی زمانی واقع میشود که یک طفل بزرگتر یا تواناتر، یک شخص نوجوان یا یک شخص کاهل، یک شخص کوچکتر و کم قدرت تر از خود را برای مقاصد جنسی مورد استفاده قرار میدهد. اطفال و نوجوانان رضایت به عمل جنسی با یک شخص کاهل نداشته چون آنها از قدرت یا درک کافی برخوردار نیستند. سواستفاده جنسی اعتماد را از بین برده و دوره شیرین طفولیت را از اطفال برمیچیند. زمانی که یک شخص کاهل سواستفاده از نفع اقتصادی یا اجتماعی خود میکند، این عمل بنام استعمار جنسی یاد میشود.

**آقارب نزدیک**

شخصیکه برای ما بسیار مهم بوده و برای ما اهمیت داشته باشد. این شخص ممکن عضو خانواده باشد یا یک دوست، یک همکار یا شخص دیگری باشد که در زندگی ما تغییر آورده بتواند.

**اجتماعی**

روابط میان مردم.

**فشار یا تنش**

فشار یک پاسخ یا عکس العمل نارمل در برابر یک چالش عاطفی یا فیزیکی بوده وزمانیکه توازن میان تقاضا و منابع مجادله بر هم بخورد بوجود میاید. فشار روانی در یک طرف میزان چالش های تحریک کننده را به نمایش میگذارد که ما را بحالت آماده باش و مارا بالا انگشتان قرار داده و در دیگر طرف میزان شرایطی را نمایان میکند که در آن افراد نمیتوانند تقاضا های خود را پاسخ داده و در نهایت به شکست روانی یا جسمی مواجه میشوند.

**محرک تنش زا**

هرگونه تغییر مثبت یا منفی که منجر به ایجاد فشار روانی یا تنش شود. بوجود آورنده گان فشار روانی یا محرکین تنش زا میتوانند خارجی یا داخلی باشند. عوامل خارجی محرک تنش یا بوجود آورنده گان فشار روانی عبارت اند از منازعات، تغییر وظایف، حالت صحتی خراب، ضایعه، عدم موجودیت غذا، سروصدا، درجه حرارت ناراحت کننده، عدم حفظ حریمیت و غیره. عوامل داخلی بوجود آورنده فشار روانی عبارت اند از افکار، احساسات، عکس العمل ها، درد، گرسنگی، تشنگی و غیره.

**گروپ های حمایتی**

انجمن هائیکه در آن اشتراک کننده گان بتوانند همدیگر را مورد حمایت عاطفی و عملی قرار دهند. این انجمن ها نباید به عوض تداوی استفاده شود. گروپ های حمایتی میتواند توسط شخصی تسهیل و رهبری شود که در بخش حمایت روانی اجتماعی بشکل ابتدایی آموزش دیده، همدلی و صبر داشته و برای پذیرفتن همچو مسؤلیت احساس راحتی نماید.

## فهرست لغات | کتاب اشتراک کننده گان

### ارتباطات حمایتی

در زمان ارتباط حمایتی با شخص آسیب دیده باید همدلی، اطمینان، احترام را در نظر گرفته، نگرانی خویش را در مورد وضعیت رخ داده اظهار بدارید

### احساس گناه در شخص بازمانده

زمانیکه اشخاص بازمانده یا نجات یافته متحیر میباشند که چرا از واقعه بحرانی جان سلامت برده اند در حالیکه دیگران مرده اند. آنها باور دارند که میتوانند یک کاری بکنند یا باید کاری میکردند تا ازین حادثه المناک جلوگیری شود یا فکر میکنند که اگر خودشان فوت میکردند خوبتر میبود.

### بقا یا تداوم

خصوصیت یک پروسه یا یک حالتی است که در یک حد معین حفظ شده بتواند. این اصطلاح بیان میدارد که سیستم هائیکه توسط مردم ایجاد شده است چگونه مورد استفاده مؤثر قرار گرفته میتواند یا اینکه یک سیستم تا چقدر مدت میتواند مراقب خود باشد.

### آسیب یا ترضیض

این اصطلاح برای توضیح یک آسیب فزیک یا روانی استفاده میشود که از باعث حمله شدید عاطفی بوجود آمده باشد. تعریف این که ترضیض را چی تشکیل میدهد غیر عینی و وابسته به فرهنگ و عنعنات میشود. بعضی اوقات اصطلاح "آسیب جمعی" نیز مورد استفاده قرار میگیرد اگر تمامی جامعه از باعث واقعه بحرانی رنج برده و ارتباطات آنها از بین برود.

### آسیب پذیری

یک سلسله از عواملی که توانایی یک شخص را در مجادله با مواجه شدن به شرایط پریشان کننده کاهش دهد مانند زندگی نمودن در فقر، ناتوانایی های ذهنی و فزیک، عدم موجودیت شبکه های اجتماعی، عدم حمایت خانواده و تجارب آسیب های قبلی. جوامع میتوانند از باعث موارد ذیل نیز آسیب پذیر باشند مثلا عدم موجودیت سیستم های آمادگی و حمایت کننده، شبکه های کاری اجتماعی ضعیف و ناتوان و غربت.

### گروپ های آسیب پذیر

اکثرا بمنظور بیان گروهی از مردم استفاده میگردد که با چالش های صحی (مانند ایچ آی وی و ایدز، توبرکلوز، بیماری شکر یا دیابت، ملاریا و سرطان) زندگی میکنند، افرادی که بیماری های ذهنی و یا ناتوانایی های جسمی داشته باشند، اطفال و نوجوانان، افراد سالخورده و پیر، زنان، اشخاص بی وظیفه، مردمیکه در فقر زندگی میکنند و گروپهای اقلیت.

## فهرست لغات | مطالعات بیشتر

### پیشنهاد برای مطالعات بیشتر

مداخلات روانی اجتماعی. یک کتاب رهنمایی که در سی دی منابع آموزشی که یک حصه بی از حمایت روانی اجتماعی در سطح اجتماع میباشد. یک بسته آموزشی

### فصل 1 واقعات بحرانی و حمایت روانی اجتماعی

#### Advances in Disaster Mental Health and Psychosocial Support

این جلد دربرگیرنده مطالب تیوریکی و تحقیقات از سریلانکا، لبنان، ایران، فلیپین، افغانستان، فلسطین و هندوستان میباشد.  
Prewitt, J. et al (2006). Voluntary Health Association of India Press

#### Handbook of International Disaster Psychology

Volume 1 – 4, Edited by Reyes, G. and Jacobs, G.A. (2006), Praeger Publishers

#### IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings

رهنمود برای طرح و ایجاد عکس العمل ها برای تحفظ و بهبود سلامتی روانی اجتماعی مردم در حالات اضطراری. به زبانهای فرانسوی، عربی و هسپانیوی نیز موجود است.

Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). Geneva

[www.humanitarianinfo.org/iasc](http://www.humanitarianinfo.org/iasc)

#### IASC Guidelines – Checklist for field use

رهنمودهای IASC برای استفاده در ساحه در مرحله ابتدایی یک حالت اضطراری زمانیکه مطالعه نمودن مکمل رهنمود ها ممکن نباشد.

Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2009)

[www.humanitarianinfo.org/iasc](http://www.humanitarianinfo.org/iasc)

#### The Sphere Project

کتاب رهنما و مواد آموزشی، به لسان های فرانسوی، هسپانیوی، عربی و روسی ترجمه شده است.

Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response, c/O IFRC, Geneva (2004)

[www.sphereproject.org/content/view/27/84/lang,English](http://www.sphereproject.org/content/view/27/84/lang,English)

#### Psychosocial Interventions: A handbook

یک کتاب رهنما در مورد طرح و تطبیق برنامه های روانی اجتماعی. انتشارات مرکز روانی اجتماعی (2009)

### فصل 2 فشار روانی و مجادله با آن

#### Understanding Post-Traumatic Stress: A Psychosocial Perspective on PTSD and Treatment

Joseph, S., Williams, R. and Yule, W. (1997) John Wiley and Sons, 1<sup>st</sup> Edition

### فصل 3 – ضایعه و سوگ

#### Grieflink

یک منبع انترنیتی در مورد سوگ برای متخصصین و جامعه. حاوی اوراق معلومات در مورد عناوین مختلفه، مثلا مرگ در پیوند با بیماری، از دست دادن همسر و سوگ ناشناخته شده.

[www.grieflink.asn.au](http://www.grieflink.asn.au)

#### Journey of Hearts

یک منبع انترنیتی وصل کننده عناصر طبی، روان درمانی، شاعری، نثرها و تصاویر برای فراهم نمودن منابع و حمایت آنهائیکه ضایعه را تجربه نموده اند.

[www.journeyofhearts.org](http://www.journeyofhearts.org)

**Journey of Hearts**

یک منبع انترنیتی ترکیب کننده عناصر طبی، روان درمانی، شاعری، نثرها و تصاویر جهت فراهم نمودن منابع و حمایت برای افرادی که ضایعه ای را تجربه نموده باشند.  
www.journeyofhearts.org

**Living with Grief After Sudden Loss: Suicide, Homocide, Accident, Heart Attack, Stroke**

Doka, K.J. (ed) (1996). Washington D.C. Hospice Foundation of America

**Mourning in different cultures**

McGoldrick M, Almedia R, Hines PM, et al. (1991). In Walsh F., McGoldrick M., (Ed.), Living Beyond Loss: Death in the Family. (pp.176-206) New York: W.W. Norton & Company

**فصل 4- حمایت روانی اجتماعی در سطح جامعه**

**Pschosocial Support in Emergencies** WHO (2003) [www.who.int/mental\\_health/emergencies/en/](http://www.who.int/mental_health/emergencies/en/)

**Psychosocial Support to Large Numbers of Traumatised People in Post-Conflict Societies: An Approach to Community Development in Guatemala**

Anckermann, S., Dominguez, M., Soto, N., Kjaerulf, F., Berliner, P., Mikkelsen, E.N.; Journal of Community and Applied Social Psychology, 15, 136-152

**Rising from the Ashes: Development Strategies in Times of Disaster**

Anderson, M.B. and Woodrow P.J. (1998). Colorado: Westview Press.

**Serving the Psychosocial Needs of Survivors of Torture and Organized Violence**

Berliner, P. & Mikkelsen, E.N. (2006), in Gil Reyes & Jerry Jacobs (eds.) Handbook of Disaster Management. Praeger Publishers.

**Sexual and gender-based violence against refugees, returnees and internally displaced persons: Guidelines for prevention and response**

UNHCR (2003). [www.unhcr.org/protect/PROTECTION/3f696bcc4.pdf](http://www.unhcr.org/protect/PROTECTION/3f696bcc4.pdf)

**فصل 5- کمک های اولیه روان شناختی، گفتگو ها و مکالمات حمایت کننده****First Aid and Psychological Support: The Value of Human Support when Life is Painful**

Background paper. Simonsen, L. & Lo, G (2002). International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

**Psychological First Aid and Other Human Support** A guide for non-professional support

Knudsen, L., Hogsted, R. & Berliner, P. (1997). Danish Red Cross, Copenhagen

**فصل 6- اطفال****Grief in Children – A Handbook for Adults**

2 Rev Ed edition. این جلد بیان میکند که چگونه خانواده، تجارب قبلی و دیگر شرایط عکس العمل های اطفال را در برابر محرومیت و داغیدگی متأثر میسازد.

Dyregrov, A. (2008). London: Jessica Kingsley Publishers

**Helping Children Affected by Natural Disasters**

Short instructions for parents, teachers, health workers, community workers and others

[www.child-to-child.org/resources/pdfs/ctcdisasters.pdf](http://www.child-to-child.org/resources/pdfs/ctcdisasters.pdf)

**Prevention in motion: An educational workshop on the prevention of abuse, bullying and harassment for adults who work with children and youth**

Fairholm, J. & Ferguson, P., (2005). Vancouver: Canadian Red Cross.  
**REPSI** یک نهاد منطقی غیر انتفاعی بوده که بمنظور کاهش تأثیرات روانی اجتماعی ایچ آی وی و ایدز، فقر و تنازعات میان اطفال و جوانان در 13 کشور شرق و جنوب افریقا کار میکند.  
[www.repssi.org/](http://www.repssi.org/)

**Working with Children, Adolescents and Families after Trauma – A Handbook of Practical Interventions for Clinicians**

Dyregrov, A. & Regel, S. (2006). Oxford: Elsevier Health Sciences

**World Report on Violence against Children**

به لسان فرانسوی و عربی نیز موجود است. Pinheiro, S. (2006). New York: United Nations.  
[www.violencestudy.org](http://www.violencestudy.org)

**فصل 6- حمایت کارمندان و رضاکاران**

**Antares Foundation**

یک نهاد غیر انتفاعی که مأموریت آن پیشبرد کیفیت اداره و حمایت کارمندان و مراقبت در نهاد های انکشافی و بشردوست میباشد.  
[www.ataresfoundation.org/](http://www.ataresfoundation.org/)

**Emergency Support Network**

یک منبع انترنیتی با مطالبی در مورد واکنش در برابر حادثات بحرانی و حمایت همکار  
[www.emergencysupport.com.au](http://www.emergencysupport.com.au)

**Establishing and maintaining Peer Support Programs in the Workplace**

Robinson, R. & Murdoch, P.(2003). Ellicot City: Chevron Publishing

**Headington Institute – Care for Caregivers Worldwide**

یک منبع انترنیتی برای کارکنان امداد رسان بشمول معیارات و پروتوکول ها برای حمایت روانی اجتماعی برای کارکنان امداد رسانی، ابزار خود آزمایی و یک کورس آموزشی در مورد ترضیض و حوادث بحرانی برای کارگران امداد رسان که در لسان عربی، فرانسوی، پرتگالی و هسپانیوی موجود است.  
[www.headington-institute.org](http://www.headington-institute.org)

**Stress and Anxiety Management Manual**

کتاب رهنما در مورد اضطراب، فشار روانی و وحشتزدگی و چگونگی مجادله با آن، نقش های تغیر، اداره وقت و حفظ توازن

Malley, G. (2003). Hampshire Fire and Rescue Service  
[www.hantsfire.gov.uk/stressmanual.pdf](http://www.hantsfire.gov.uk/stressmanual.pdf)

**رهنمود های دیگر آموزشی در مورد حمایت روانی اجتماعی**

**CABAC: Psychosocial Rehabilitation of Children Affected by Armed Conflict and/or Violence. A Manual for Semi- and Non-Professional Helpers**

IFRC Rference Center for Psychosocial Support.

<http://psp.dk/> [psp.drk.dk/graphics/2003referencecenter/cabac.pdf](http://psp.drk.dk/graphics/2003referencecenter/cabac.pdf)



**Community-Based Psychosocial Services in Humanitarian Assistance: A Facilitator's Guide**

به لسان فرانسوی نیز موجود است

Swedish Church Aid. Version 2 May 2005. Retrieved January 23, 2008 from:  
www.svenskakyrkan.se/psychosocialservices

**Helping to Heal – A Red Cross Methodology for Psychosocial Care**

یک رهنمود برای آموزش دهنده گان و یک کتاب رهنما برای رضاکاران. حاوی فصل های در مورد فشار روانی، بحران و ترضیض یا آسیب، ضایعه و سوگ، مهارت های ابتدایی کمک رسانی، گروهی مردم با ضرورت های خاص، کمک به کمک کننده گان و تشنج زدایی و پرسشها.  
صلیب سرخ جمیکا و فدراسیون بین المللی جمعیت صلیب سرخ و هلال احمر (2006).

**HIV Prevention, Treatment, Care and Support – A Training Package for Community Volunteers**

فدراسیون بین المللی جمعیت صلیب سرخ و هلال احمر، SAFAIDS و WHO (2006).

**Post-Emergency Phase Psychosocial Support Training Manual**

این رهنمود برای مسئولین ساحه ایجاد گردیده که حاوی فصل ها برای ورکشاپ ها با اطفال، نوجوانان، خانم ها، مرد ها و والدین میباشد.

Pakistan Red Cressent, International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies,  
Danish Red Cross, ECHO (2005).

**The Refugee Experience, Psychosocial Training Module**

30 ساعت آموزش روانی اجتماعی برای کارکنان کمک های بشردوستانه در پاسخ به ضروریات روانی اجتماعی مهاجرین.

Loughry, M. and Ager, A. (Eds.) (2001). Refugee Studies Center, University of Oxford  
Earlybird.qeh.ox.ac.uk/rfgexp/rsp\_tre/particip/part\_01.htm

**The IASC Guidelines for Gender based Violence Interventions in Humanitarian Emergencies**

متمركز بالای جلوگیری و واکنش بر خشونت جنسی  
www.humanitarianinfo.org/iasc