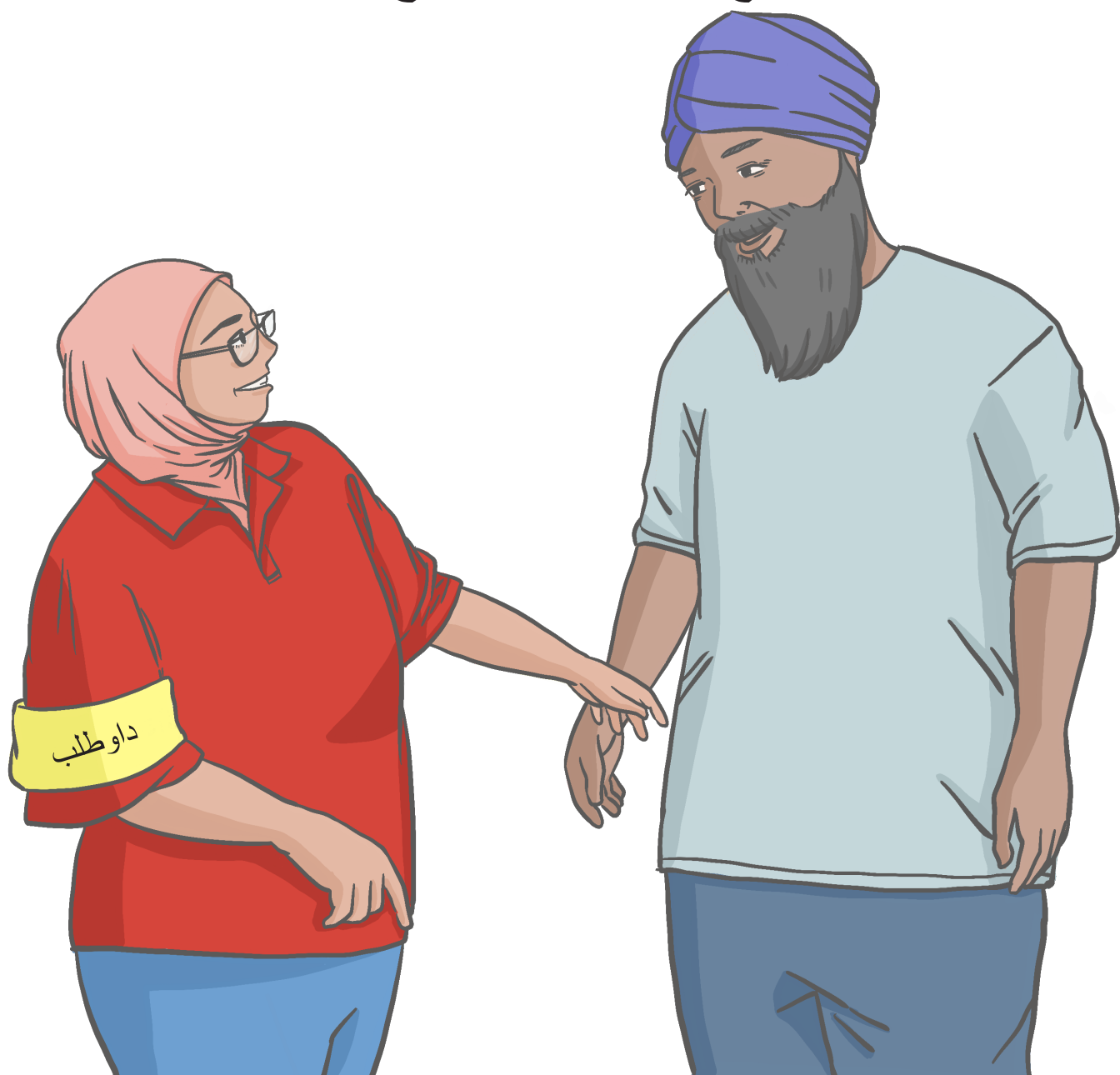


# مقدمه ای بر حمایت روانی-اجتماعی

مجموعه منابع و ابزار جلسه اطلاع رسانی برای جامعه محلی





تصاویر: Angie Dara @paintpotatopaint  
چاپ نوامبر 2021 © Australian Red Cross (صلیب سرخ استرالیا)

اقتباس شده از مطالب تهیه شده توسط Fiji Red Cross Society (انجمن صلیب سرخ فیجی) و International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (فدراسیون بین المللی انجمن های صلیب سرخ و هلال احمر)

این سند نباید توسط هیچ فرد دیگری مورد استفاده، نسخه برداری، تکثیر یا انتشار قرار گیرد، مگر با مجوز کتبی ویژه Australian Red Cross (صلیب سرخ استرالیا)، و این مجوز ممکن است تحت شرایطی اعطا شود. در این منبع، از واژه "اضطراری" استفاده شده است و می تواند برای هر نوع واقعه یا فاجعه اضطراری به کار برده شود. در جایی که از واژه "فاجعه" استفاده شده است، این واژه مترادف با "اضطراری" است و معانی ضمنی یک واژه بر دیگری نباید صورت بگیرد.

بودجه تهیه این منبع توسط دولت ایالتی ویکتوریا تأمین شد.

## مجموعه منابع و ابزار جلسه اطلاع رسانی برای جامعه محلی

- 4 استفاده از مجموعه منابع و ابزار حاضر  
5 آمادگی برای برگزاری جلسه اطلاع رسانی

## حمایت روانی-اجتماعی ابتدایی

- 7 موضوع 1: درک حمایت روانی-اجتماعی  
11 موضوع 2: عناصر کلیدی حمایت روانی-اجتماعی  
14 موضوع 3: فراهم کردن مراقبت مناسب  
18 موضوع 4: اجرای حمایت روانی-اجتماعی  
21 موضوع 5: مراقبت از خود هنگام حمایت از دیگران

## سایر موضوعات برای کاوش

- 24 موضوع 6: معرفی افراد به خدمات حمایتی تخصصی  
26 موضوع 7: بازگشت به شرایط طبیعی پس از وقوع فاجعه  
29 موضوع 8: کنش هنگام استرس  
32 موضوع 9: حمایت از کودکان برای بازگشت به شرایط عادی  
35 موضوع 10: مشاهده کنید، گوش بدهید، ارتباط دهید

## مطالب حمایت کننده

- 37 مسیرهای معرفی  
39 بروشورها و برگه های اطلاع رسانی  
43 کارت های تصویری

# استفاده از مجموعه منابع و ابزار حاضر

در کتابچه راهنمای پیش رو:

## نماد سؤال/سوالات مورد بحث

این نماد، سوالات کلیدی مورد بحث را برجسته می کند.



## نماد فعالیت

این نماد نشانگر آن است که فعالیتی در پیش است.



## نماد زمان

این نماد به مدت زمان گردش فعالیت مربوطه و زمان پیشنهادی برای شروع و پایان آن اشاره می کند.



## نماد منابع/مطالب مورد نیاز

این نماد شما را از منابع و/یا مطالب مورد نیاز جهت تسهیل فعالیت مربوطه آگاه می کند.



## نماد دستورالعمل ها برای فعالیت ها/گفتگو ها

برای دستیابی به دستورالعمل های فعالیت مربوطه این نماد را جستجو کنید.



متون پیشنهاد شده در حروف **مورب** و **پررنگ** نیازی به استفاده از کلمه به کلمه متن وجود ندارد؛ متن تنها برای راهنمایی است. کلمات خود را به کار ببرید.

این مجموعه منابع و ابزار آموزشی و مطالب حمایت کننده برای استفاده آموزگاران جامعه محلی در زمان آماده کردن اعضای جامعه محلی جهت ارائه حمایت روانی-اجتماعی بعد از واقعه یا فاجعه ای دلخراش می باشد.

این مجموعه منابع جلسه اطلاع رسانی برای جامعه محلی حاوی سه بخش می باشد:

## حمایت روانی-اجتماعی ابتدایی

این بخش برای استفاده آموزگاران جامعه محلی هنگام هماهنگ سازی جلسات اطلاع رسانی درباره حمایت روانی-اجتماعی ابتدایی در جوامع محلی خود می باشد. طرح این موضوعات به مشارکت کنندگان کمک می کند تأثیرات روانی-اجتماعی بحران ها و نحوه ارائه حمایت مناسب را درک کنند.

## سایر موضوعات برای کاوش

این بخش برای استفاده آموزگاران جامعه محلی هنگام هماهنگ سازی جلسات اطلاع رسانی در جوامع محلی خود و هنگامی که تمایل دارند جزئیات بیشتری به آن اضافه کنند می باشد.

## مطالب حمایت کننده

این ابزارها شامل مطالبی برای کمک به آموزگاران جامعه محلی جهت تسهیل مکالمات و اطلاعاتی می باشد که مشارکت کنندگان در جلسات اطلاع رسانی می توانند آنها را به خانه ببرند. این امر شامل کارت های تصویری، اطلاعات درباره معرفی نامه ها و مطالب آموزشی روانشناسی می باشد. این بروشورها و برگه های اطلاع رسانی تأثیرات روانی-اجتماعی فجایع و واکنش های متداول در برابر استرس را توضیح داده و اطلاعاتی در مورد رویکردهای مواجهه و بازیابی شرایط طبیعی فراهم می کنند.

معرفی کارگاه های حمایت روانی-اجتماعی را می توان با استفاده از یکی از دو روش - مدل حضوری در کلاس، یا از طریق وبینار آنلاین - برگزار کرد. توجه داشته باشید که در صورت امکان، الویت با برگزاری حضوریست.

توصیه می شود هماهنگ کنندگان پیش از برنامه ریزی یک جلسه اطلاع رسانی، مجموعه منابع و ابزار حاضر را به طور کامل مطالعه کرده و نسبت به مطالب حمایت کننده آشنایی حاصل کنند.



# آمادگی برای برگزاری جلسه اطلاع رسانی

## برگزاری حضوری جلسات

- آیا می خواهید نطق خود را با تکیه بر منابع دیجیتال آماده کنید؟
- آیا مکان برگزاری جلسه مجهز به تلویزیون هوشمند یا پروژکتور و همچنین دارای فضای کافی برای نمایش اسلایدها می باشد؟
- اگر از نطق دیجیتال استفاده نمی کنید، کارت های تصویری مورد نیاز را چاپ کنید\*
- مطالب حمایت کننده مربوطه را چاپ کنید\*:
  - مسیرهای معرفی
  - بروشورها و برگه های اطلاع رسانی
- آیا باید غذا یا میان وعده تأمین کنید؟
- نحوه چین و سایل چگونه باید باشد؟
- جای دستشویی ها، آشپزخانه و خروجی های اضطراری را پیدا کنید.

## برگزاری آنلاین جلسات

- آیا می خواهید نطق خود را با تکیه بر منابع دیجیتال آماده کنید؟
  - آیا لینک آنلاین برای ارائه به مشارکت کنندگان ایجاد کرده اید؟
  - آیا لینک هایی به مطالب حمایت کننده موجود برای اشتراک گذاری با مشارکت کنندگان دارید؟
    - مسیرهای معرفی
    - بروشورها و برگه های اطلاع رسانی
- \*بخش مطالب حمایت کننده را مشاهده کنید.

پیش از برگزاری جلسه مقدمه ای بر حمایت روانی-اجتماعی، برنامه ریزی مناسب حائز اهمیت است. در زیر به نکاتی مهم و موارد کلیدی اشاره شده که برای اطمینان از برگزاری راحت جلسه باید مد نظر قرار گیرند.

## موارد کلی

- مشارکت کنندگان به چه نوع اطلاعاتی نیاز دارند؟ فقط موضوعات 1 تا 5، یا آیا استفاده از برخی از موضوعات اضافی نیز مفید خواهد بود؟
- چند مشارکت کننده در جلسه حضور خواهند داشت؟
- روش برگزاری جلسه (برای مثال، آنلاین یا حضوری)
- اگر موضوع 6 را انجام می دهید، مسیرهای معرفی محلی را بررسی کرده و فرم نمونه مسیر معرفی محلی را تکمیل کنید

## تکنولوژی پیشرفته یا تکنولوژی ابتدایی؟

مجموعه منابع و ابزار حاضر به شکلی انعطاف پذیر طراحی شده و امکان سازگاری برای استفاده در طیف های گوناگونی از زمینه ها را دارد. به عنوان یک آموزگار جامعه محلی که از این مجموعه منابع و ابزار استفاده می کنید، بسته به منابع در دسترس تان، می توانید نطق خود را با استفاده از منابع دیجیتال ایراد کرده یا به سادگی از کارت های تصویری موجود در بخش مطالب حمایت کننده برای شروع مکالمات استفاده کنید. طبیعت انعطاف پذیر این مطالب همچنین بدین مفهوم است که می توانید جلسات را برای گروه های بزرگ یا فقط برای چند نفر برگزار کنید.

# حمایت روانی-اجتماعی ابتدایی

هر یک از موضوعات حمایت روانی-اجتماعی ابتدایی حدود 10 تا 15 دقیقه زمان می برند. هدف این موضوعات ایجاد درک و آگاهی در مشارکت کنندگان نسبت به حمایت روانی-اجتماعی، عناصر فراهم کردن مراقبت مناسب و نکاتی در مورد مدیریت تندرستی می باشد.

## نمونه برنامه

جریان و ساختار پنج موضوع اول این مجموعه منابع و ابزار را دنبال کنید:

موضوع 1: درک حمایت روانی-اجتماعی

موضوع 2: فراهم کردن مراقبت مناسب

موضوع 3: عناصر اصلی حمایت روانی-اجتماعی

موضوع 4: اجرای حمایت روانی-اجتماعی

موضوع 5: مراقبت از خود هنگام حمایت از دیگران

# موضوع 1: درک حمایت روانی-اجتماعی

**هدف:** ایجاد آگاهی در مشارکت کننده نسبت به احساسات متداول یا طبیعی در حین و پس از وقوع واقعه ای استرس زا و همچنین مفهوم حمایت روانی-اجتماعی.



## پیام های کلیدی

- احساس آزردهنگی یا استرس در پی وقوع یک فاجعه، واقعه ای دلخراش یا سایر بحران ها امری طبیعی است
- افرادی که دچار استرس یا مشکلات عاطفی شده اند از حمایت روانی-اجتماعی نفع می برند.

زمان: 10 دقیقه



مطالب: کارت های تصویری 1 تا 4



## بگویید

هنگامی که درباره نحوه حمایت از افرادی که بحرانی را پشت سر گذاشته اند صحبت می کنیم، دو مفهوم دارای اهمیت وجود دارند. این دو، مفاهیم "روانی-اجتماعی" و "انعطاف پذیری" هستند.

در زبان انگلیسی، واژه "روانی-اجتماعی" ترکیب دو مفهوم "روانشناختی" و "اجتماعی" می باشد. روانشناختی به: عواطف، طرز تفکر، حافظه و توانایی ما در اتخاذ تصمیمات؛ و اجتماعی به روابطی که با خانواده، دوستان و جامعه محلی مان داریم اشاره می کند. این مفاهیم با هم ارتباط دو سویه دارند و توجه به تأثیرات فزاینده و سایر وقایع دلخراش بر جوانب روانشناختی و اجتماعی زندگی افراد حائز اهمیت است. افراد ممکن است طیفی از تأثیرات روانی-اجتماعی را در پی واقعه ای دلخراش یا تکان دهنده، مانند یک فاجعه، تجربه کنند. فزاینده باعث ایجاد حس فقدان و اندوه می شوند، در نتیجه بروز واکنش های عاطفی، مانند تألم یا عصبانیت، طبیعی است. بیشتر مشکلات عاطفی با گذشت زمان کاهش می یابند، و بسیاری از افراد با حمایت خانواده، دوستان و جامعه محلی خود شرایط طبیعی خود را باز می یابند.

"انعطاف پذیری" توانایی وفق یافتن و کمک به خود و عزیزان تان و جامعه محلی برای بازگشت به شرایط طبیعی در پی وقوع حادثه ای دلخراش یا فاجعه است. بیشتر افراد نقاط قوت و توانایی هایی دارند که می توانند برای بازگشت به شرایط طبیعی به آنها اتکا کنند.



## دستورالعمل ها برای گفتگو - حمایت روانی-اجتماعی چیست؟

1. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: با در نظر گرفتن واژگان روانی-اجتماعی و انعطاف پذیری، فکر می کنید منظور از حمایت روانی-اجتماعی چیست؟

2. در صورت نیاز، برای انگیزش مشارکت کنندگان، به تصویر 1 اشاره کنید، و از آنها بپرسید: در این تصویر چه اتفاقی در حال رخ دادن است؟

### پاسخ ها ممکن است شامل موارد زیر شوند:

- واکنشی دلسوزانه و حمایت کننده نسبت به فردی که در حال رنج کشیدن است.
- و شامل موارد زیر می شود:
  - شنونده ای دلسوز بودن و اجازه دادن به آن شخص که هر زمان آمادگی دارد داستان خود را بازگو کند
  - یادآوری آن شخص نسبت به نقاط قوت خود و نیرویی که از طرف خانواده و جامعه محلی خود دریافت می کند
  - قرار دادن آن شخص در ارتباط با سازمان های خدماتی، چنانچه نیازمند دریافت کمک متخصصین باشد.



تصویر 1

دستورالعمل‌ها برای گفتگو -  
از کجا می‌فهمید فردی نیاز به حمایت روانی-اجتماعی دارد؟



1. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید:  
پس، از کجا می‌فهمید فردی نیاز به حمایت روانی-اجتماعی دارد؟
2. در صورت نیاز، برای انگیزش مشارکت کنندگان، به تصاویر 2، 3 و 4 اشاره کنید، و از آنها بپرسید: چه چیزی در افراد نشان داده شده در این تصاویر قابل مشاهده است؟

**پاسخ‌ها ممکن است شامل موارد زیر شوند:**

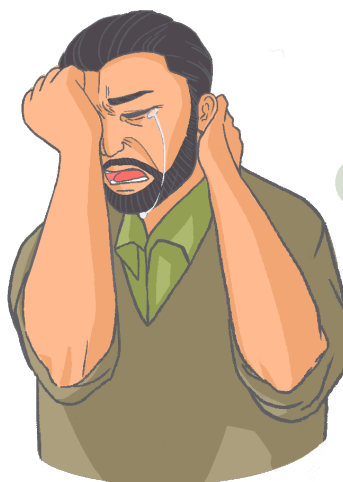
- افرادی که غمگین، عصبانی یا آزرده هستند
- افرادی که ترسیده یا بهت زده اند
- افرادی پریشان حال
- افرادی که دچار استرس هستند.



تصویر 2



تصویر 4



تصویر 3

## بگویید

این ها نمونه هایی از پریشانی عاطفی هستند. این با استرس متفاوت است. ولی هر دو احساس در حین یا پس از وقایع آزرده کننده، استرس را یا دلخراش بوجود می آیند.

### دستورالعمل ها برای گفتگو - پریشان حالی چیست؟



1. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: فکر می کنید پریشان حالی ممکن است چه چیزی باشد؟ از کجا می فهمید افراد دچار پریشانی هستند؟

#### پاسخ هایی مانند موارد زیر را از مشارکت کنندگان استنتاج کنید:

- پریشان حالی عاطفی دارای اشکال بسیار متفاوتی است.
- نحوه ابراز پریشان حالی در فرهنگ های مختلف متفاوت است.
- ابراز احساسات عاطفی "با صدای بلند" ممکن است شبیه: گریه کردن، فریاد زدن، عصبانیت، درماندگی باشد
- ابراز احساسات عاطفی "ساکت" ممکن است شبیه موارد زیر باشند:
  - گوشه گیری از دیگران - عدم تمایل به بودن در کنار افراد
  - بهت زدگی - چشمان گشاد شده، چهره بی روح، ندانستن اینکه چه باید گفت یا این احساس که صحبت کردن دشوار است
  - حالت بی قراری - پریدن هنگام شنیدن صداهای بلند، لرزیدن
  - اضطراب - بسیار نگران بودن یا ترسیدن.

### دستورالعمل ها برای گفتگو - استرس چیست؟



1. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: استرس چیست؟ از کجا می فهمید که استرس دارید؟

#### پاسخ هایی مانند موارد زیر را از مشارکت کنندگان استنتاج کنید:

- استرس روش طبیعی بدن در واکنش به خطر است
- هورمون های استرس، مانند آدرنالین، به ما کمک می کنند برای اینکه از یک تهدید یا خطر جان سالم بدر ببریم، سریعتر بدویم و قوی باشیم
- چنانچه نتوانیم در پی واقعه ای دلخراش آرام باشیم، استرس می تواند تأثیری منفی بر روی توانایی ما برای بازگشت به شرایط طبیعی بگذارد.
- استرس بر عملکرد مغزمان اثرگذار است - چیزها را بخوبی به خاطر نمی آوریم و اتخاذ تصمیم برایمان دشوار می شود
- استرس بر روی سلامت ما تأثیر می گذارد - می تواند باعث جلوگیری از خوابمان شود یا باعث شود مدام احساس خستگی کنیم، احتمال مریض شدن مان را بالا ببرد، یا باعث افزایش یا کاهش وزن مان شود



## موضوع 2: عناصر کلیدی حمایت روانی-اجتماعی

**هدف:** ایجاد درکی از اینکه چگونه می توان محیطی ایمن و محبت آمیز را برای دیگران فراهم کرد.



### پیام های کلیدی

حمایت روانی-اجتماعی شامل پنج عنصر اصلی است:

- کمک به ایجاد احساس امنیت در افراد
- کمک به ایجاد آرامش در افراد
- تشویق افراد به بهره گیری از حمایت دوستان و خانواده شان
- حمایت از افراد برای ایجاد حس قدرت و توانمندی در کمک به خود برای بازگشت به شرایط طبیعی و یادآوری نقاط قوت شان به آنها
- اهمیت دادن و کمک به آنها برای امیدواری نسبت به آینده

زمان: 10 دقیقه



مطالب: کارت های تصویری 5 تا 8



### بگویید

زمانی که افراد پریشان حالند، ایجاد احساس امنیت و آرامش می تواند به آنها کمک کند. روش هایی وجود دارند که به عنوان حامی می توانیم از آنها برای کمک به آرامش افراد استفاده کنیم و اقداماتی که می توانیم از آنها برای کمک به القای حس امنیت به آنها انجام دهیم.

### دستورالعمل ها برای گفتگو - چگونه می توانید به افراد کمک کنید احساس امنیت و آرامش کنند؟



1. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: چگونه می توانید به افراد کمک کنید احساس امنیت و آرامش کنند؟
2. در صورت نیاز، برای انگیزش مشارکت کنندگان، به تصویر 5 اشاره کنید، و از مشارکت کنندگان بپرسید: فرد داوطلب در این تصویر در حال انجام چه کاری است؟

### پاسخ ها می توانند شامل موارد زیر شوند:

- افراد را از هر چیز خطرناک یا تهدید کننده امنیت شان دور کنید.
- در صورت امکان، چنانچه در حال تماشای اخبار تلویزیون در رابطه با آن فاجعه هستند، از آنها بخواهید تلویزیون را خاموش کنند
- به حرف افرادی که مایل هستند داستان یا احساسات عاطفی خود را با شما در میان بگذارند گوش دهید، بدون اینکه آنها را وادار به صحبت کردن کنید
- ترغیب به بازگشت به روال های روزمره زندگی. این روال ها می توانند به افراد کمک کنند احساس کنند دوباره با زندگی عادی خود ارتباط برقرار کرده اند
- به افراد اطمینان دهید که احساساتشان طبیعی هستند و از این راه به آنها کمک کنید احساس امنیت عاطفی داشته باشند.



تصویر 5

## بگویید

می‌دانیم افراد وقتی در کنار خانواده، دوستان و جوامع محلی خود هستند، میزان تاب‌آوریشان بیشتر است. افراد پس از بحران‌ها، در کنار هم، حالشان بهتر است. این همچنین کاری است که به عنوان امداد رسانی می‌توانیم در انجامش یاری رسان باشیم.

### دستورالعمل‌ها برای گفتگو - چگونه می‌توانید به ترغیب همبستگی/ارتباطات بپردازید؟



سوآلی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: چگونه می‌توانید به افراد کمک کنید با عزیزان خود ارتباط برقرار کنند؟ چه کارهایی می‌توانید انجام دهید تا به افراد برای برقراری ارتباط با دیگران کمک کنید؟ در صورت نیاز، برای انگیزش مشارکت کنندگان، به تصویر 6 اشاره کنید، و از مشارکت کنندگان بپرسید: در این تصویر چه اتفاقی در حال رخ دادن است؟

#### پاسخ‌هایی مانند موارد زیر را از مشارکت کنندگان استنتاج کنید:

- به افراد کمک کنید با دوستان و عزیزان خود تماس بگیرند
- افراد را تشویق کنید از خانواده و جامعه محلی استفاده کنند؛ به اشتراک گذاشتن آنچه تجربه کرده‌اید و کارهایی که به همراه خانواده و جامعه محلی برای بازگشت به شرایط طبیعی انجام داده‌اید به دیگران کمک می‌کند سریعتر به شرایط عادی بازگردند
- اطلاع‌رسانی کنید و امکان ارتباط افراد با خدمات موجود را فراهم کنید

## بگویید

در پی وقوع بحران، اگر افراد و جوامع محلی این احساس را داشته باشند که می‌توانند به خودشان کمک کنند، وجود چنین حسی کمک می‌کند در بلندمدت بهتر از عهده امور برآیند.

### دستورالعمل‌ها برای گفتگو - چگونه می‌توانید به افراد کمک کنید احساس کنند می‌توانند به خود و جامعه محلی‌شان کمک کنند؟



1. سوآلی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: چه کارهایی می‌توانید انجام دهید تا به افراد کمک کنید احساس کنند می‌توانند به خود و جامعه محلی‌شان کمک کنند؟
2. در صورت نیاز، برای انگیزش مشارکت کنندگان، به تصاویر 7 و 8 اشاره کنید، و از آنها بپرسید: در این تصویر، افراد در حال انجام چه کاری هستند؟

#### پاسخ‌هایی مانند موارد زیر را از مشارکت کنندگان استنتاج کنید:

- توانمندسازی افراد برای خودباوری با یادآوری اینکه چگونه در گذشته در مواجهه با سختی‌ها تاب آورده‌اند - از آنها بپرسید:  
- "آن زمان برای تاب آوردن چه کارهایی انجام دادید؟"  
- "در خانواده و جامعه محلی خود از چه حمایت‌هایی برخوردار هستید؟"
- اطلاعاتی در مورد وضعیت حاضر و کمکی که می‌توانند از مراکز خدماتی دریافت کنند، در اختیارشان قرار دهید تا بتوانند برای بازگشت به شرایط طبیعی تصمیم‌گیری کنند
- ترغیب‌شان کنید تا علاوه بر تلاش برای بازگشت به شرایط طبیعی در امور مادی (مانند بازسازی خانه‌شان) با "دفع استرس" و صرف وقت برای استراحت و انجام فعالیت‌های نشاط‌زا از بهبودی سلامت روحی خود نیز مراقبت کنند



## بگویید

افراد و جوامع محلی امیدوار و باورمند به آینده در بلند مدت بهتر از عهده امور در پی بحران برمی آیند. انجام این کار به معنای تظاهر به این نیست که شرایط دشوار یا غم انگیز نیست. در عوض، نتایج مطالعات نشان دهنده این است که احساس امیدواری موجب حفاظت از انسان می شود. امید می تواند در مدیریت دوران سخت یاری رسان ما باشد. می توانیم به حس امیدواری در افراد با قرار گرفتن در کنار آنها برای حمایت در گذر از شرایط سخت و اطمینان بخشی کمک کنیم.

### دستورالعمل ها برای گفتگو - چگونه می توانید به افراد کمک کنید امیدوار باشند؟

سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: چگونه می توانید به افراد کمک کنید امیدوار باشند؟

#### پاسخ هایی مانند موارد زیر را از مشارکت کنندگان استنتاج کنید:

- نشان دهید که اهمیت می دهید و برای کمک اینجا هستید
- به آنها اطمینان خاطر بدهید که احساس عواطف شان طبیعی است
- به آنها اطمینان خاطر بدهید که با وجود دشواری های حاضر، بیشتر افراد در پی وقوع فاجعه به شرایط طبیعی باز می گردند



تصویر 6



تصویر 8



تصویر 7

## موضوع 3: فراهم کردن مراقبت مناسب

**هدف:** ایجاد آگاهی در مشارکت کننده نسبت به مهارت های ارتباط گیری حمایت کننده و اقداماتی که می توانیم برای فراهم کردن مراقبت مناسب به دیگران انجام دهیم.



### پیام های کلیدی

- مرزهای توانایی خود بعنوان حمایتگر و همچنین محدودیت های تان در ایفای نقش در جامعه محلی را بشناسید - حمایت عاطفی ابتدایی فراهم کنید و نه مشاوره
- هنگام حمایت از دیگران با احترام برخورد کنید، همدلی نشان دهید و به این فکر کنید که اگر شما در وضعیت آنها قرار داشتید، دوست داشتید چگونه مورد حمایت قرار بگیرید

زمان: 10 دقیقه



**مطالب:** کارت های تصویری 1 و 9 تا 12. برگه توصیه های ارتباط گیری خوب



### بگویید

حمایت روانی-اجتماعی به معنای مداوا یا ارائه مشاوره به افرادی که دچار مشکلاتی در زمینه سلامت روان هستند نیست. این نوع حمایت به شکلی ساده تر از کمک است.



تصویر 1

**دستورالعمل ها برای گفتگو - تفاوت میان حمایت روانی-اجتماعی ابتدایی و مشاوره چیست؟**



1. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: مهارت های مهم مورد نیاز برای حمایت روانی-اجتماعی ابتدایی چیست؟ تفاوت آن با مشاوره در چیست؟

### پاسخ ها ممکن است شامل موارد زیر شوند:

- حمایت روانی-اجتماعی ابتدایی یعنی نشان دادن اهمیت، گوش فرا دادن به حرفهای شخص اگر تمایل به حرف زدن داشته باشد و در عین حال خودداری از پرسش سوالات در راستای ترغیب وی برای گفتن بیش از آنچه آمادگی گفتنش را داشته باشد
- مراقبت روانی-اجتماعی ابتدایی تنها چیزی است که بیشتر افراد برای کمک به بازگشت به شرایط طبیعی به آن نیاز دارند
- تعداد اندکی از افراد به حمایت عاطفی بیشتر، مانند مشاوره، نیاز خواهند داشت. نقشی که ارائه کننده گان حمایت روانی-اجتماعی ابتدایی بر عهده دارند فراهم کردن پل ارتباطی میان افرادی که به این نوع کمک نیاز دارند و مراکز ارائه دهنده خدمات تخصصی است.
- طیفی از خدمات اجتماعی برای جوامع محلی وجود دارند که می توانید افراد را با آنها در ارتباط قرار دهید



تصویر 9

## بگویید

مراعات در انتخاب کلام هنگام صحبت با شخص پریشان حال تحت حمایت حائز اهمیت است.

### دستورالعمل ها برای گفتگو - چرا باید مراقب کلماتی که استفاده می کنیم باشیم؟

1. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: چرا باید مراقب کلماتی که استفاده می کنیم باشیم؟

#### پاسخ ها ممکن است شامل موارد زیر شوند:

- ما از کلمات منفی مانند "قربانی" یا "دیوانه" برای توصیف افراد متأثر از فاجعه، استفاده نمی کنیم. به خاطر داشته باشید که بعد از واقعه ای دلخراش، نشان دادن واکنش های عاطفی طبیعی است. افرادی که عواطف احساسی از خود بروز دهند، "دیوانه" نیستند
- کلمات می توانند باعث رنجش شوند. باید نسبت به نحوه صحبت کردن با انسانها هشیار باشیم و از کلماتی استفاده کنیم که نقاط قوت و توانایی های افراد را تصدیق می کنند
- باید طوری از افراد حمایت کنیم که موجب توانمندی آنها برای بازگشت به شرایط عادی شود

### دستورالعمل ها برای گفتگو - چگونه می توانیم به افراد احترام بگذاریم؟

1. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: چگونه می توانیم به افراد احترام بگذاریم؟

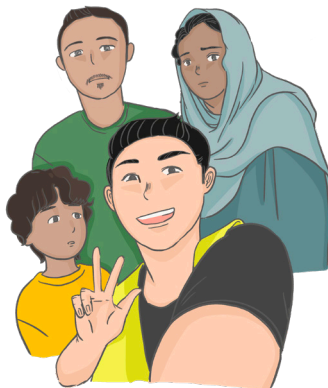
2. در صورت نیاز، برای انگیزش مشارکت کنندگان، به تصاویر 10، 11 و 12 اشاره کنید، و از آنها بپرسید: در این تصاویر چه اتفاقاتی در حال رخ دادن است؟ چرا این عمل ممکن است مشکل ساز باشد؟

#### پاسخ ها ممکن است شامل موارد زیر شوند:

- لباس های معمولی بپوشید - نه چیزی فانتزی و نه لباسی بسیار ژولیده. ظاهر ما می تواند مانعی برای فراهم کردن حمایت ایجاد کند، در نتیجه باید لباس هایی انتخاب کنیم که احترام افرادی که قصد کمک به آنها را داریم حفظ شود
- از زدن عینک آفتابی هنگام ارائه حمایت روانی-اجتماعی پرهیز کنید زیرا افراد نیاز دارند چشمان شما را ببینند تا مطمئن شوند به حرف های آنها گوش می دهید
- سایر هنجارهای فرهنگی مورد احترام در جامعه محلی را رعایت کنید - برای مثال، کلاه از سر برداشتن
- آنچه افراد با شما در میان می گذارند را نزد خود نگه دارید، مگر آنکه خطر آسیبی متوجه آنها یا سایر افراد باشد



تصویر 12



تصویر 11



تصویر 10

## بگویید

نحوه ارتباط مان با افراد پریشان حال بسیار مهم است. افرادی که در وضعیتی اضطراری بسر برده اند ممکن است بسیار آزرده، مضطرب یا سردرگم باشند. برخی افراد ممکن است برای اتفاقاتی که در وضعیت اضطراری پیش آمده، خود را مقصر بدانند. هنگام ارائه حمایت روانی-اجتماعی، آرامش داشتن و نشان دادن درک و شعور می تواند به اشخاص پریشان حال کمک کند احساس امنیت بیشتری داشته باشند، احساس کنند درک شان می کنید، به آنها احترام می گذارید و اهمیت می دهید.

## دستورالعمل ها برای گفتگو - نبایدهای مراقبت مناسب



1. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: چگونه می توانیم مراقبت مناسب برای افراد فراهم کنیم؟ رفتار مناسب هنگام یاری رساندن چیست؟
2. گفتگویی کوتاه در مورد نمونه هایی از مراقبت مناسب را آغاز کنید.
3. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: چنانچه این ها نمونه هایی از رفتار مناسب باشند، چه کارهایی می توانند نمونه رفتار نامناسب باشند؟
4. برگه توصیه های ارتباط گیری خوب را پخش کرده، یا لینک آن را در اختیار آنها قرار دهید. در مورد نکاتی که توسط مشارکت کنندگان مطرح نشد، گفتگو کنید.

## پاسخ هایی مانند موارد زیر را از مشارکت کنندگان استنتاج کنید:

برای فراهم کردن مراقبت مناسب، باید:

- صادق و قابل اعتماد باشید
- به حق دیگران برای اتخاذ تصمیمات مربوط به خودشان احترام بگذارید
- نسبت به پیش داورى ها و تعصب های خود آگاه بوده و آنها را کنار بگذارید
- به صراحت به افراد یادآور شوید که حتی چنانچه اکنون از دریافت کمک امتناع کنند، در آینده کماکان می توانند به کمک دسترسی داشته باشند
- به حریم خصوصی فرد احترام بگذارید و داستان او را چنانچه صلاح است محرمانه نگه دارید
- رفتاری متناسب شأن فرهنگی، سن و جنسیت فرد از خود نشان دهید
- تلاش کنید جایی بی سروصدا را برای صحبت کردن پیدا کنید، و میزان مزاحمت های محیطی را به حداقل برسانید
- در فاصله نزدیک فرد بمانید، ولی بنا بر سن، جنسیت و فرهنگ او، فاصله ای مناسب را حفظ کنید
- کاری کنید متوجه شوند که در حال گوش دادن به حرف های آنها هستید، برای مثال، سر خود را تکان دهید یا با گفتن "هممم..." تأیید کنید
- صبور و آرام باشید
- اطلاعاتی مبتنی بر واقعیت به آنها بدهید، چنانچه چنین اطلاعاتی را در اختیار دارید. در مورد چیزهایی که می دانید و نمی دانید صادق باشید. "نمی دانم، ولی سعی می کنیم برایتان اطلاعاتی در مورد آن پیدا کنم."
- به روشی اطلاعات را ارائه دهید که فرد بتواند آن را درک کند - آن را ساده بیان کنید
- احساس شان و هر گونه فقدان یا وقایع مهمی که در مورد آنها با شما صحبت می کنند، مانند از دست دادن خانه شان یا مرگ عزیزشان را تصدیق کنید
- "بسیار متأسفم. می توانم تصور کنم که این شرایط برایتان بسیار غم انگیز است."
- نقاط قوت فرد و اینکه چگونه خود را یاری کرده اند را تصدیق کنید.
- اجازه بدهید سکوت کنند

**برای فراهم کردن مراقبت مناسب، نباید:**

- از رابطه خود به عنوان فردی امدادرسان سوء استفاده کنید
- در ازای کمک، درخواست پول کنید یا بخواهید لطف شما را جبران کنند
- قول دروغ یا اطلاعات غیر صحیح بدهید
- در ارتباط با مهارت های خود اغراق کنید
- به زور به افراد کمک کنید، و مزاحم و مصر باشید
- به افراد فشار وارد کنید داستان خود را برایتان بازگو کنند
- داستان آن فرد را برای دیگران بازگو کنید
- به کسی فشار وارد کنید که داستان خود را برایتان بگوید
- زمانی که فردی داستانش را بیان می کند، میان حرف هایش وقفه ایجاد کنید یا او را مجبور کنید سریع تر صحبت کند (برای مثال، به ساعت خود نگاه نکنید یا خیلی سریع صحبت نکنید)
- چنانچه مطمئن نیستید تماس لمسی با آن شخص حرکت درستی است یا خیر از انجام این کار خودداری کنید
- آنها را به خاطر کاری که انجام داده یا نداده اند، یا نسبت به احساسی که دارند، قضاوت کنید. نگویید: "نباید چنین احساسی داشته باشید"، یا "باید احساس خوش اقبالی کنید که نجات پیدا کردید."
- در مورد چیزهایی که نمی دانید، داستان سرایی کنید
- از واژگانی که بسیار فنی هستند، استفاده کنید
- داستان فرد دیگری را برای آنها بازگو کنید
- در مورد مشکلات خود صحبت کنید
- به گونه ای فکر یا عمل کنید که گویی باید کلیه مشکلات آن فرد را رفع کنید
- توان آن فرد و احساسش درباره اینکه می تواند از خود مراقبت کند را از او بگیرید
- با استفاده از واژگان منفی در مورد افراد صحبت کنید (برای مثال، آنها را "دیوانه" یا "بی عقل" صدا نزنید)

## موضوع 4: اجرای حمایت روانی-اجتماعی

**هدف:** ایجاد آگاهی در مشارکت کننده در زمینه نحوه برخورد، ارائه حمایت، و مصاحبت حمایت گرانه و محترمانه با اشخاص.



### پیام های کلیدی

- اولین مرحله فراهم کردن حمایت روانی-اجتماعی معرفی خود و کمک به فرد است تا احساس امنیت کرده و احساس کند به او اهمیت می دهید
- افراد را تشویق کنید، اگر احساس آمادگی می کنند، داستان خود را بازگو کرده و آن را به اشتراک بگذارند، ولی اگر تمایل ندارند، آنها را وادار به صحبت کردن نکنید و با پرسیدن سوالات بیش از حد بر آنها فشار وارد نکنید
- با خوب گوش کردن نشان دهید که اهمیت می دهید

زمان: 10 دقیقه



مطالب: کارت های تصویری 5 و 13



### بگویید

ما درباره اینکه حمایت روانی-اجتماعی چیست، صحبت کرده ایم. همچنین در مورد اقدامات مهم کمک به افراد برای احساس امنیت، آرامش، امید، حفظ ارتباط با دیگران و توانایی کمک به خود، گفتگو کرده ایم. حال می خواهیم درباره نحوه انجام حمایت روانی-اجتماعی صحبت کنیم، اینکه چگونه به افراد نزدیک شویم، چگونه گفتگو را آغاز کنیم و همچنین درباره اهمیت گوش فرا دادن خوب و فعالانه.

### دستورالعمل ها برای گفتگو: آغاز حمایتگری را چگونه کنید؟



1. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: چگونه می توانید حمایتگری خود را از یک فرد پریشان حال آغاز کنید؟
2. در صورت نیاز، برای انگیزش مشارکت کنندگان، به تصویر 13 اشاره کنید، و از آنها بپرسید: در این تصویر چه اتفاقی در حال رخ دادن است؟

### پاسخ هایی مانند موارد زیر را از مشارکت کنندگان استنتاج کنید:

- با مقدمه ای صمیمانه خود را معرفی کنید، و بگویید برای کمک به آنها اینجا هستید
- دست دادن یا احوالپرسی متناسب فرهنگی
- با صمیمیت و سادگی نشان دهید اهمیت می دهید و منظور شما از حضور در اینجا کمک کردن است

### دستورالعمل ها برای گفتگو - چگونه گفتگوی خود را آغاز می کنید؟



1. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: چگونه گفتگوی خود را آغاز می کنید؟

### پاسخ ها ممکن است شامل موارد زیر شوند:

- از آن شخص بپرسید احساسش چیست:
- "امروز حالت چطور است؟"
- بپرسید آیا مایل است صحبت کند:
- "اگر مایل هستید صحبت کنید و داستان خود در مورد اینکه بعد از واقعه چه اتفاقی افتاد را به اشتراک بگذارید، من برای گوش دادن اینجا هستم؟"
- بپرسید چه نیازهایی دارد:
- "آیا هیچ نیازی ندارید که مایل باشید به اشتراک بگذارید؟"

## دستورالعمل ها برای گفتگو - وقتی افراد داستان خود را برای شما بازگو می کنند، چگونه می توانید پاسخ دهید؟



1. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: وقتی افراد داستان خود را برای شما بازگو می کنند، چگونه می توانید پاسخ دهید؟

### پاسخ ها ممکن است شامل موارد زیر شوند:

- به آنها اطمینان خاطر دهید احساساتشان طبیعی هستند
- به آنها اطمینان خاطر دهید که مراقبت از خود و خانواده شان در زمان وقوع فاجعه کار درستی بوده است
- به آنها اطمینان خاطر دهید که امید برای بازگشت به شرایط عادی وجود دارد و از آنها بپرسید که در گذشته چگونه در مواجهه با مشکلات تاب آورده اند:
- زمان بروز مصائب در گذشته، برای تاب آوردن مشکلات چه کارهایی انجام می دادید؟"
- به خاطر داشته باشید ممکن است نیازی وجود نداشته باشد که حرفی بزنید، کمک به آن شخص برای اینکه حرفش را بزند و اینکه احساس کند فردی به حرفهایش گوش می دهد، مهمترین بخش حمایت روانی-اجتماعی است

## دستورالعمل ها برای گفتگو - به افرادی که نیازها و نگرانی هایی دارند، چه می گوئید؟



1. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: به افرادی که نیازها و نگرانی هایی دارند، چه می گوئید؟

### پاسخ ها ممکن است شامل موارد زیر شوند:

- توانمند سازی افراد برای خودباوری با یادآوری اینکه چگونه در گذشته در مواجهه با سختی ها تاب آورده اند - از آنها بپرسید:
- "آن زمان برای تاب آوردن چه کارهایی انجام دادید؟"
- "در خانواده و جامعه محلی خود از چه حمایت هایی برخوردار هستید؟"
- در صورتی که به برآورده کردن نیازهای آنها کمک می کند، آنها را با مراکز خدمات مربوطه در ارتباط قرار دهید (به راهنمای معرفی جامعه محلی مراجعه کنید)
- اطلاعاتی در مورد سایر مراکز خدماتی که می توانند یاری رسان باشند در اختیارشان قرار دهید



### دستورالعمل‌ها برای گفتگو - چگونه می‌توانید به خوبی به حرفهای افراد پریشان حال گوش دهید؟

1. سوالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: چگونه می‌توانید به خوبی به حرفهای افراد پریشان حال گوش دهید؟
2. مثال‌های بکار گرفته شده را با استفاده از زبان بدن و کلمات و صداهای ترغیب کننده برجسته تر کنید.

#### پاسخ‌ها ممکن است شامل موارد زیر شوند:

- خوب گوش کردن عملی کنشگرانه است، باید با آگاهی انجام شود.
- درباره زبان بدن خود فکر کنید. نحوه ایستادن، محل و نحوه قرارگیری بدن خود و برقراری تماس چشمی، جملگی، برای اینکه به افراد نشان دهید توجه تان کاملاً به حرفهای آنهاست، مهم هستند.
- از کلمات ترغیب کننده با ادای صداهایی کوچک مانند "آها" یا "هممم" استفاده کنید تا نشان دهید که در حالیکه فرد صحبت می‌کند، در حال گوش دادن هستید
- آنچه آن فرد به شما گفته است را با کلمات خود بازگویی یا خلاصه کنید

### دستورالعمل‌ها برای گفتگو - چگونه می‌توانید گفتگو را به پایان برسانید؟

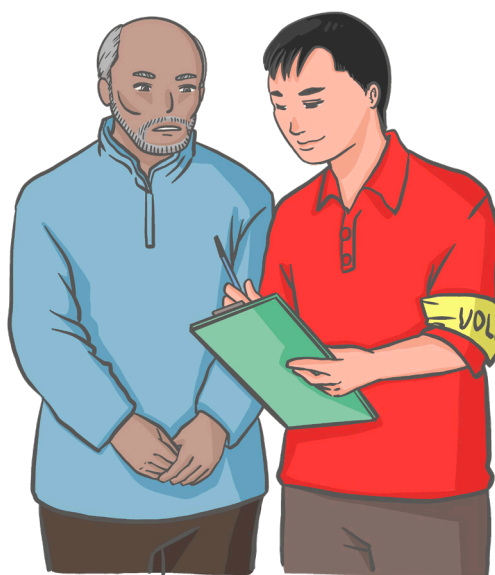
1. سوالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: چگونه می‌توانید گفتگو را به پایان برسانید؟
2. در صورت نیاز، برای انگیزش مشارکت کنندگان، به تصاویر 5 و 13 اشاره کنید، و از آنها بپرسید: داوطلبان در این تصاویر در حال انجام چه کاری هستند؟

#### پاسخ‌ها ممکن است شامل موارد زیر شوند:

- هر گونه اطلاعاتی که ممکن است به آنها در بازگشت به شرایط عادی کمک کند را در اختیارشان قرار دهید
- با آنها خداحافظی و برایشان آرزوی سلامتی کنید، قول هیچگونه کمکی که توان انجام آن را نداشته باشید، ندهید.



تصویر 13



تصویر 5



## موضوع 5: مراقبت از خود هنگام حمایت از دیگران

**هدف:** ایجاد آگاهی در مشارکت کننده نسبت به اهمیت مراقبت از خود در زمان کمک به دیگران.



پیام های کلیدی

- گنجاندن این "5 روش برای تندرستی" به عنوان بخشی از زندگی تان، میزان خشنودی و سلامت تان را بهبود می بخشد
- انجام کارهای کوچک اهمیت دارند؛ اطمینان حاصل کنید که این کارها را به دفعات انجام دهید
- در روزهای دشوار، از جمله پس از وقوع یک فاجعه، شما باید بیشتر مراقب سلامتی خود باشید، به انجام کارهایی که شما را شاد می کنند، کمک می کنند آرامش پیدا کنید و شما را از نظر جسمانی فعال نگه می دارند ادامه دهید تا "باطری های خود را شارژ شده نگه دارید"

زمان: 10 دقیقه



مطالب: برگه یا لینک 5 روش برای تندرستی



### بگویید

کمک کردن به دیگران رضایت بخش است و می تواند باعث شود ما احساس خوبی داشته باشیم. با این وجود، می تواند استرس را نیز باشد و باعث شود غمگین شویم. مراقبت از خودمان بخشی مهم از فراهم کردن مراقبت خوب برای دیگران است.

دستورالعمل ها برای گفتگو - برخی از چالش هایی که هنگام فراهم کردن حمایت روانی-اجتماعی بوجود می آیند چی می باشند؟



1. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: برخی از چالش هایی که هنگام فراهم کردن حمایت روانی-اجتماعی بوجود می آیند چه می باشند؟

### پاسخ ها ممکن است شامل موارد زیر شوند:

- مشاهده زندگی کردن افراد در وضعیت های چالش برانگیز؛ مشکلات افراد ممکن است برای ما آنقدر بزرگ به نظر برسند که ندانیم چگونه می توانیم کمک کنیم
- گوش کردن به داستان های افراد می تواند شما را احساساتی کند
- شما نیز ممکن است آن فاجعه را خود تجربه کرده باشید و از نظر عاطفی متأثر شده باشید
- از آنجا که هنگام حمایت عاطفی نمی توانید نتیجه کار خود را مشاهده کنید (بر خلاف ساختن یک پناهگاه یا تحویل اقلامی غیر از مواد غذایی)، ممکن است احساس کنید که گوش کردن "هیچ کمکی نمی کند" و این موضوع می تواند باعث سستی شما شود
- ممکن است احساس کنید که آنقدر کار برای انجام دادن دارید که نمی توانید به خود فرصتی برای استراحت بدهید، و در نتیجه، در معرض خطر تحلیل بیش از اندازه قوای خود قرار می گیرید

## بگویید

در اختیار داشتن ابزارها و رویکردهایی برای مدیریت استرس و تندرستی خود مهم است. بیشترین بهره را زمانی می‌برید که بخشی از روال روزمره خود را به انجام این کارها اختصاص دهید، حتی زمانی که بعنوان حامی روانی-اجتماعی مشغول ایفای نقش نیستید. با این روش، وقتی واقعاً به آنها نیاز دارید، می‌دانید که چه کارهایی باید انجام بدهید.

روشی خوب برای فکر کردن به مدیریت تندرستی خود، استفاده از "5 روش برای تندرستی" می‌باشد. 5 روش برای تندرستی شامل موارد زیر است:

1. توجه کنید
2. فعال باشید
3. به یادگیری ادامه دهید
4. ارتباط برقرار کنید
5. دهنده باشید.

## دستورالعمل‌ها برای فعالیت - 5 روش برای تندرستی



1. برگه 5 روش برای تندرستی را پخش کنید
2. از مشارکت کنندگان بخواهید نمونه‌هایی از اینکه چگونه ممکن است هر یک از 5 روش برای تندرستی را تمرین کنند را به اشتراک بگذارند؛ با توجه کردن شروع کنید

### نمونه‌هایی از 5 روش برای تندرستی در عمل:

1. توجه کنید. صرف لحظه‌ای برای دست کشیدن از هر کاری، تأمل و توجه به چیزهای اطراف خود، به شما کمک می‌کند آرامش پیدا کنید و با محیط خود ارتباط برقرار کنید.
2. فعال باشید. فعالیت جسمانی برای بدن و ذهن ما مفید است. هر کاری که موجب تحرک بدنی و تپش قلب شود، قابل قبول است!
3. به یادگیری ادامه دهید. کنجکاو بودن و یاد گرفتن مهارت‌های جدید به عملکرد مغز کمک می‌کنند - کارهای جدید را امتحان کنید!
4. ارتباط برقرار کنید. با هم خندیدن و صرف زمان در کنار دوستان و خانواده مان به ما کمک می‌کند احساس کنیم بخشی از جوامع محلی مان هستیم.
5. دهنده باشید. در وقت گذاشتن سخاوتمند باشید؛ به یک همسایه یا داوطلب کمک کنید. محبت کردن و انجام کارهایی برای دیگران، نه تنها به آنها کمک می‌کند، بلکه باعث می‌شود ما نیز احساس خوبی داشته باشیم.

## بگویید

امروز در مورد اینکه چگونه می‌توانیم حمایت عاطفی خوب فراهم کنیم و از افراد در حین یا پس از تجربیاتی پریشان‌کننده مراقبت کنیم، صحبت کردیم. زمانی که از افراد حمایت می‌کنید، تفاوت بین حمایت روانی-اجتماعی ابتدایی و مشاوره را به خاطر داشته باشید؛ تلاش نکنید بیش از آنچه در توانتان است کاری انجام دهید. نقش شما رفع مشکلات دیگران نیست، بلکه حمایت از آنها برای احساس توانمندی در رفع مشکلات شان است. افراد ممکن است از وضعیتی که در آن قرار دارند یا آنچه از سر گذرانده‌اند احساس استیصال کنند؛ این موضوع ارتباطی با شما پیدا نمی‌کند، سعی کنید این امر را توهین به خود تلقی نکنید.

به خاطر داشته باشید که ایرادی ندارد اگر شما نیز از نظر عاطفی تحت تأثیر قرار بگیرید و هرگاه لازم است از خانواده، دوستان یا فرد امین دیگری درخواست کمک کنید. تجربیات خود را به اشتراک بگذارید، با هم بخندید و از عزیزان خود حمایت کنید. آرام اما پیوسته گام بردارید. استراحت کنید و کارهای لذتبخش انجام دهید تا باتری‌های خود را شارژ نگه دارید.

از اینکه امروز بخشی از جلسه ما بودید، سپاسگزارم. امیدوارم مهارت‌های جدیدی یاد گرفته باشید که به شما کمک کنند از خانواده، دوستان و جامعه محلی خود حمایت کنید.

## سایر موضوعات برای کاوش

این بخش شامل موضوعاتی اضافی است که ممکن است بخواهید همراه مشارکت کنندگان خود درباره آنها کاوش کنید. این جلسات بر پایه موضوعات مطروحه در جلسه حمایت روانی-اجتماعی ابتدایی بنا شده و چنانچه بخواهید مهارت های مشارکت کنندگان را فراتر از مهارت های بسیار ابتدایی روانی-اجتماعی بهبود بخشید برایتان سودمند خواهند بود.

هر موضوع مورد بحث در این بخش بین 10 تا 15 دقیقه زمان خواهد برد و می توان آنها را به انتهای موضوعات 1 تا 5 در یک جلسه حمایت روانی-اجتماعی ابتدایی افزود. موضوعات را می توان به ترتیب دلخواه به یک جلسه حمایت روانی-اجتماعی ابتدایی افزود، می توانید تنها یک یا هر 5 موضوع را بیافزایید. این موضوع کاملاً بستگی به نظر شما دارد که مشارکت کنندگان شما چه چیزهایی را باید فرا بگیرند. توصیه می شود برای تعیین اینکه افزودن کدامیک از موضوعات اضافی به جلسه حمایت روانی-اجتماعی ابتدایی مفید خواهد بود، با جامعه محلی خود مشورت کنید.

## موضوع 6: معرفی افراد به خدمات حمایتی تخصصی

**هدف:** ایجاد آگاهی در مشارکت کننده برای درک موقعیت زمانی نیاز افراد به حمایت در سطحی بالاتر بوسیله متخصصین، علائم خشونت خانوادگی و نحوه تشویق افراد برای مطرح کردن مسائل خود و درخواست کمک در شرایطی ایمن.

زمان: 10 دقیقه

مطالب: کارت های تصویری 14 تا 17. برگه های مربوط به مسیرهای معرفی.



### بگویید

علیرغم اینکه بسیاری از افراد در پی بروز فجایع یا سایر وقایع بحران زا به خوبی از عهده خودشان برمی آیند، برخی دیگر به حمایت بیشتری نیاز خواهند داشت. حمایت روانی-اجتماعی شامل مهارت ها و فعالیت های ابتدایی است که می توانند به حال خوب افراد و برقراری ارتباط با دیگران کمک کنند. با این وجود، برخی افراد برای تاب آوری نیاز به حمایت تخصصی تری دارند. به عنوان فردی حامی، شناخت محدودیت های خود در حمایت و تشخیص زمان احتمالی لزوم معرفی افراد به فردی دیگر با توانایی رفع نیازهای آنها، حائز اهمیت است.

### دستورالعمل ها برای گفتگو - در این تصاویر چه می بینید؟

1. کارت های تصویری 14، 15، 16 و 17 را به مشارکت کنندگان نشان دهید.
2. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: در این تصاویر چه می بینید؟

### پاسخ ها ممکن است شامل موارد زیر شوند:

- مشاهده شدن مردی دچار پریشانی توسط داوطلبان جامعه محلی
- مشاهده شدن علائم خشونت خانوادگی توسط داوطلب جامعه محلی
- ارجاع دادن تلفنی به یک خدمات تندرستی توسط داوطلب جامعه محلی

### دستورالعمل ها برای گفتگو - چه زمانی باید فردی را برای دریافت خدمات حمایتی تخصصی معرفی کنیم؟

1. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: چه زمانی باید فردی را برای دریافت خدمات حمایتی تخصصی معرفی کنیم؟

### پاسخ ها ممکن است شامل موارد زیر شوند:

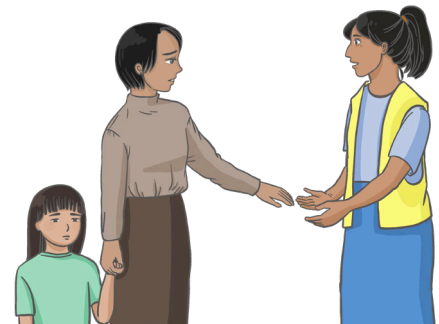
- اگر آن فرد از نظر عاطفی بسیار پریشان است و حمایت شما کفایت نمی کند
- اگر آن فرد شروع به صحبت درباره نیازهای شدید عاطفی یا افکار بد بسیار جدی کند، و شما نگران وضعیت عاطفی او باشید
- چنانچه خودتان علائم خشونت را مشاهده کنید یا آن فرد در مورد آزار و اذیت یا خشونتی که در خانه اش اتفاق می افتد با شما صحبت کند
- اگر آن فرد به شما بگوید که مورد تجاوز یا تعرض جنسی قرار گرفته است، نیاز به مراقبت فوری پلیس یا بیمارستان دارد



تصویر 16



تصویر 15



تصویر 14

## بگویید

متأسفانه، برخی افراد در خانه خود و جوامع محلی، خشونت را تجربه می‌کنند. نتایج تحقیقات به ما می‌گوید عصبانیت و خشونت پس از وقوع بحران در جوامع محلی افزایش می‌یابند. به عنوان افراد حامی، آگاهی از این مسأله و توانایی حمایت از افرادی که ممکن است در معرض خشونت بودن خود را با ما در میان بگذارند حائز اهمیت است.

### سؤال: خشونت خانوادگی چیست؟

1. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: خشونت خانوادگی چیست؟

#### پاسخ‌ها ممکن است شامل موارد زیر شوند:

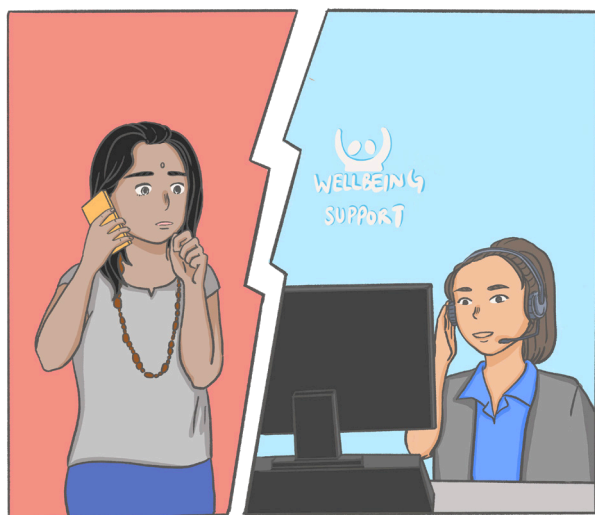
- خشونت خانوادگی شامل خشونت جسمانی مانند زدن، مشت زدن، لگد زدن و سیلی زدن می‌شود. این کار معمولاً توسط یک مرد علیه یک زن، مردی دیگر، یا یک کودک صورت می‌گیرد. این مسأله همچنین ممکن است میان خواهرها و برادرها اتفاق بیفتد.
- خشونت خانوادگی شامل سوء استفاده جنسی، از جمله تجاوز یا تعرض جنسی می‌شود.
- خشونت خانوادگی شامل سوء استفاده روانی، سوء استفاده عاطفی و آزار و اذیت می‌شود. این نوع خشونت‌ها عبارتند از هدف فریادهای کسی قرار گرفتن، با اسامی منفی مورد خطاب قرار گرفتن، کنترل رفت و آمد و کارهای فردی توسط فردی دیگر، بروز رفتاری که باعث شود فرد دیگری احساس تهدید کند، و شستشوی مغزی (عملی که باعث شود قربانی به وجود تجربیات خود شک کند)
- خشونت خانوادگی شامل سوء استفاده مالی می‌شود، از جمله کنترل امور مالی و خریدهای فردی دیگر، و نحوه، زمان و دلیل خرج کردن پول توسط آن شخص

### دستورالعمل‌ها برای گفتگو - اگر فردی به شما بگوید در معرض خشونت خانوادگی قرار دارد، وظیفه شما چیست؟

1. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: اگر فردی به شما بگوید در معرض خشونت خانوادگی قرار دارد، وظیفه شما چیست؟

#### پاسخ‌ها ممکن است شامل موارد زیر شوند:

- باید با دقت و ملاحظه گوش فرا دهید
- چنانچه با تلفن یا بصورت مجازی صحبت می‌کنید، بپرسید تا مطمئن شوید جانش در امان است و زمان امنی برای صحبت کردن است
- حرف آنها را باور کنید
- از آنها برای در میان گذاشتن این موضوع با شما تشکر کنید و به آنها اطمینان خاطر دهید که در حمایت از او از هیچ کوششی که در توانتان باشد دریغ نخواهید کرد
- از آنها بپرسید آیا به اقدام بعدی خود فکر کرده‌اند یا خیر
- ارتباط آنها را با منابع مرتبط خشونت خانوادگی و/یا خشونت خانگی فهرست شده در بسته تان برقرار کنید



تصویر 17

## موضوع 7: بازگشت به شرایط طبیعی پس از وقوع فاجعه

هدف: ایجاد آگاهی در مشارکت کننده درباره اهمیت مراقبت از خود زمان کمک به دیگران.



### پیام های کلیدی

- بازگشت به شرایط عادی ممکن است روندی طولانی باشد، اما بیشتر افراد پس از بهبود به انسانهای قوی تری تبدیل می شوند.
- داشتن انواع حسهای متفاوت در دوران بازگشت به شرایط طبیعی از جمله غم، عصبانیت، درماندگی، غرور، خوش اقبالی امری طبیعی و عادی است.
- برای بهبودی از دوستان و خانواده خود کمک بگیرید، با آنها صحبت کنید و اوقاتی را با هم بگذرانید.
- به انجام کارهایی که از انجام آنها لذت می برید بازگردید.

زمان: 10 دقیقه



مطالب: کارت های تصویری 2، 3، 4، 19 تا 21.



### بگویید

فجایع و سایر بحران ها تأثیرات پیچیده و بلند مدت بر افراد و جوامع محلی شان دارند. با این وجود، همه جوامع محلی متفاوت هستند، اما ما از روی تجربه، می دانیم که بسیاری از جوامع محلی به طور کلی تجربیات مشابهی خواهند داشت.

برای مثال، احساسی مثبت داشتن بعد از یک فاجعه یا بحرانی دیگر عادی است، و افراد ممکن است احساس کنند می توانند سریع پاکسازی و بازسازی کنند و هم اینکه کمک فراوان در دسترس خواهد بود. با این حال، بعد از مدتی، افراد ممکن است احساس بدتری نسبت به احساساتی که بلافاصله بعد از فاجعه داشتند، داشته باشند. آنها خسته و درمانده می شوند. افرادی که برای کمک آمده اند ممکن است آنجا را ترک کنند و جامعه محلی ممکن است بدون اینکه بدانند چه کار باید بکنند، تنها بماند.

تاب آوردن فاجعه و بازیابی از آن، ممکن است زمان زیادی طول بکشد. بازیابی می تواند مانند "سواری بر روی ترن هوایی" باشد. افراد می توانند یک روز به همراه احساسات خوب "برفراز" باشند و روز بعد با احساسات بد "فرود" را تجربه کنند. این امر ممکن است سر درگمی ایجاد کند.

فرصت دادن به خود برای بهبودی و مراقبت از تندرستی می تواند برای افراد سودمند باشد. بیشتر افراد بعد از مدتی به خوبی بهبود پیدا می کنند و زمانی که این اتفاق رخ می دهد، به انسانهای قویتری تبدیل شده اند و چنانچه دوباره فاجعه یا دوران سختی اتفاق بیافتد، آمادگی بیشتری دارند.

تصویر 18



## دستورالعمل برای گفتگو - در این تصاویر چه می بینید؟

1. به گروه تصاویر 2، 3 و 4 را نشان دهید
2. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: در این تصاویر چه می بینید؟

### پاسخ ها ممکن است شامل موارد زیر شوند:

- مردی در حال گریه کردن
- مردی که عصبانی به نظر می رسد
- زنی که بهت زده به نظر می رسد

### بگویید

فجایع تکان دهنده هستند و می توانند چیزهایی مانند اموال ما، خانه هایمان، خانه های همسایگان و حتی عزیزان مان را از ما بگیرند. طبیعی است که افراد احساسات و عواطف متفاوت بسیاری داشته باشند. داشتن احساسات بد - غم، عصبانیت، درماندگی و همچنین داشتن احساسات خوب - افتخار به اینکه چگونه توانستید تاب بیاورید یا اینکه خوش اقبال بوده اید که چیزی از دست نداده اید، امری پذیرفتنی است. ترغیب افراد به اینکه زمانی را صرف پرداختن به عواطف و احساسات کرده و سوگواری کنند سودمند است.

## دستورالعمل برای گفتگو - در این تصویر چه می بینید؟

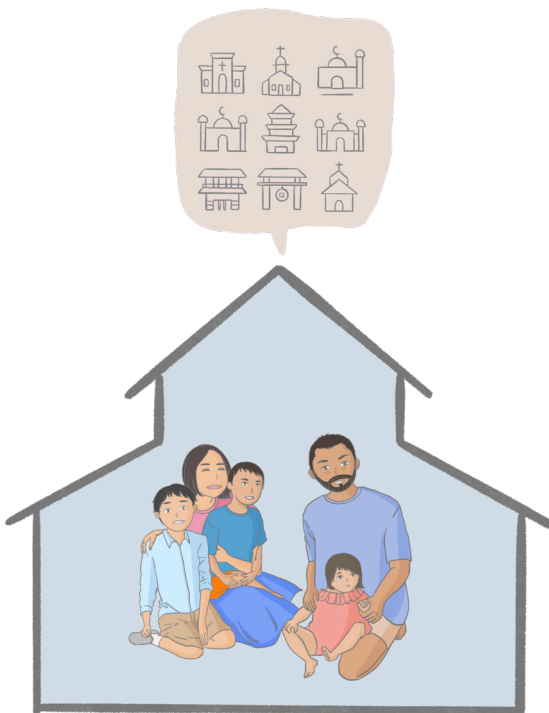
1. به گروه تصویر 19 را نشان دهید.
2. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: در این تصاویر چه می بینید؟

### پاسخ ها ممکن است شامل موارد زیر شوند:

- خانواده ای در مرکز جامعه محلی/عبادتگاه

### بگویید

زمانی که افراد احساس کنند آمادگی دارند، در میان گذاشتن تجربیات شان و صحبت درباره آنچه بر سرشان آمده با شخصی دلسوز می تواند به آنها کمک کند آنچه اتفاق افتاده را درک کنند و به آینده چشم داشته باشند. صحبت کردن می تواند کمک کند کارهایی را که اشخاص باید برای کمک به خود و خانواده هایشان برای بازگشت به شرایط عادی انجام بدهند را برنامه ریزی کنند. این کار همچنین می تواند به افراد کمک کند احساس کنند بیشتر کنترل امور را در اختیار دارند.



تصویر 19

## دستورالعمل برای گفتگو - در این تصویر چه می بینید؟



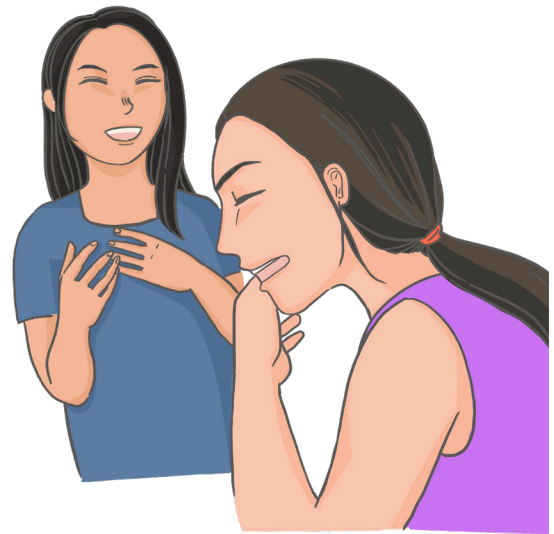
1. به گروه تصاویر 20 و 21 را نشان دهید
2. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: در این تصاویر چه می بینید؟

### پاسخ ها ممکن است شامل موارد زیر شوند:

- بانوانی در حال گفتگو و خنده
- خانواده ای در حال بازی

### بگویید

معاشرت با خانواده و دوستان به افراد کمک می کند آنچه بر سرشان آمده را با هم در میان بگذارند. انجام کارهایی که از آنها لذت می برید و معمولاً از انجامشان لذت می برده اید برای کمک به اینکه دوباره حالتان خوب شود، مهم است. هنگام حمایت از افراد، می توانیم آنها را تشویق کنیم تا در فعالیت هایی که از انجامشان لذت می برند مشارکت کنند تا روحیه خود را در دوران بهبود حفظ کنند.



تصویر 20



تصویر 21



## موضوع 8: کنش در برابر استرس

**هدف:** ایجاد آگاهی در مشارکت کننده نسبت به شاخص های جسمانی و عاطفی استرس در خود و دیگران.



**پیام های کلیدی**

- استرس می تواند به صورت جدی بر سلامت، کار و زندگی خانوادگی شما تأثیر بگذارد
- علائم استرس را نادیده نگیرید؛ بدن شما به این روش به شما می گوید که استراحت کنید و مراقب خود باشید
- استراحت و فعالیت های لذتبخش بهترین روش برای غلبه کردن بر استرس می باشند

**زمان:** 10 دقیقه



**مطالب:** کارت های تصویری 2، 21 تا 25.



### بگویید

استرس عادی است، روش طبیعی بدن ما در واکنش به خطر است. استرس می تواند به ما کمک کند دوران چالش برانگیز را تاب بیاوریم. هورمون های استرس، مانند آدرنالین، به ما کمک می کنند سریعتر بدویم یا قویتر باشیم تا بتوانیم در مواجهه با تهدید جان سالم بدر ببریم. با این حال، استرس همچنین می تواند بر نحوه درک اطلاعات ما، برقراری ارتباطات و اتخاذ تصمیمات تأثیر بگذارد.

ادامه دار بودن استرس در بلند مدت می تواند برای سلامت جسمانی و روانی ما مضر باشد و بر روی روابط مان تأثیر بگذارد. می تواند مانع خوب خوابیدن ما شود، احتمال مریض شدن مان را بیشتر کند، و باعث شود وزن مان بالا یا پایین برود. استرس بر عملکرد مغز نیز تأثیر می گذارد - چیزها را به خوبی به خاطر نمی آوریم و اتخاذ تصمیمات برایمان دشوار می شود.



تصویر 23



تصویر 22



تصویر 2

### دستورالعمل‌ها برای گفتگو - در این تصویر چه می بینید؟

1. به گروه تصاویر 2، 22 و 23 را نشان دهید.
2. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: در این تصاویر چه می بینید؟

#### پاسخ‌ها ممکن است شامل موارد زیر شوند:

- مردی که کمر درد دارد؛ مردی که به سختی می خوابد؛ فردی که بهت زده به نظر می رسد.

#### بگویید

شناخت علائم متداول استرس می تواند برای شخص سودمند باشد. این علائم می توانند شامل علائم استرس جسمانی، عاطفی یا رفتاری باشند.

علائم جسمانی استرس شامل موارد زیر می شوند:

- مشکلات مربوط به خواب
- سر درد
- سفت شدن عضلات/درد بدن
- ضربان سریع قلب
- حالت تهوع

علائم عاطفی و رفتاری استرس شامل موارد زیر می شوند:

- گوشه گیری از دیگران - عدم تمایل به بودن در کنار افراد
- بهت زدگی - چشمان گشاد شده، چهره بی روح، ندانستن اینکه چه باید گفت یا این احساس که صحبت کردن دشوار است
- حالت بی قراری - پریدن هنگام شنیدن صداهای بلند، لرزیدن
- اضطراب - بسیار نگران بودن یا ترسیدن.



تصویر 24

### دستورالعمل‌ها برای گفتگو - در این تصویر چه می بینید؟

1. به گروه تصاویر 9 و 24 را نشان دهید.
2. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: در این تصاویر چه می بینید؟

#### پاسخ‌ها ممکن است شامل موارد زیر شوند:

- خانواده ای در حال خوردن غذایی سالم
- فردی در حال صحبت کردن با یک مشاور

#### بگویید

صرف وقت در کنار عزیزان، یا در صورت نیاز، صحبت کردن با یک متخصص می تواند به ما کمک کند مشکلات و استرس را مدیریت کنیم و سلامت عمومی خود را بهبود ببخشیم.



تصویر 9

## دستورالعمل ها برای گفتگو - چه چیزهای دیگری به ما کمک می کنند حالمان بهتر شود؟

1. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: چه چیزهای دیگری به ما کمک می کنند حالمان بهتر شود؟

### پاسخ ها ممکن است شامل موارد زیر شوند:

- صحبت کردن در مورد آنچه اتفاق افتاده با فردی دلسوز که به او اطمینان دارید، مانند یک دوست، عضوی از خانواده یا فردی قابل اعتماد
- معاشرت با خانواده و دوستان
- کارهایی که از انجام آنها لذت می برید و معمولاً شما را خشنود می کنند

## دستورالعمل ها برای گفتگو - برای مراقبت از خود و کاهش استرس تان چه کارهایی می توانید انجام دهید؟

1. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: برای مراقبت از خود و کاهش استرس تان چه کارهایی می توانید انجام دهید؟

### پاسخ ها ممکن است شامل موارد زیر شوند:

- فرصتی را برای استراحت اختصاص دهید
- غذای سالم بخورید
- ورزش کنید
- به روال های روزانه خود بازگردید
- اگر نمی توانید به تنهایی استرس خود را کاهش دهید، با یک متخصص، مانند یک مشاور، در مورد آنچه برایتان اتفاق افتاده صحبت کنید



## موضوع 9: حمایت از کودکان برای بازگشت به شرایط عادی

**هدف:** ایجاد آگاهی در مشارکت کننده نسبت به علائم اولیه استرس در کودکان و نحوه حمایت از کودکان برای بازگشت به شرایط عادی پس از وقوع فاجعه.



### پیام های کلیدی

- بعد از یک فاجعه یا واقعه ای تکان دهنده، طبیعی است که کودکان، دقیقاً همانند بزرگسالان، دچار استرس شوند.
- کودکان نیاز دارند که احساس امنیت کنند. والدین و سرپرستان باید آنها را آرام کنند و به کودکان کمک کنند احساس امنیت و ایمنی کنند.
- کودکان نیاز دارند ترس ها و نگرانی های خود را با کسی در میان بگذارند. والدین و سرپرستان باید به حرف های آنها گوش داده و به آنها اطمینان خاطر دهند که آنچه احساس می کنند طبیعی است و اینکه تنهایشان نخواهند گذاشت.
- روال های منظم روزمره به کودکان کمک می کنند احساس امنیت کنند؛ سعی کنید همراه بکدیگر، به عنوان یک خانواده، به فعالیت هایی معمولی که پیش از وقوع فاجعه انجام می دادید، ادامه دهید.

زمان: 10 دقیقه



مطالب: کارت های تصویری 25 تا 27.



### بگویید

کودکان نیز همانند بزرگسالان استرس و پریشان حالی را تجربه می کنند. با این وجود، علائم استرس و پریشان حالی در کودکان متفاوت است. کودکان نیاز دارند احساس امنیت کنند و اطمینان داشته باشند کسی مراقب شان است و کسی هست که بتوانند نگرانی های خود را با او در میان بگذارند.

### دستورالعمل ها برای گفتگو - در این تصاویر چه می بینید؟



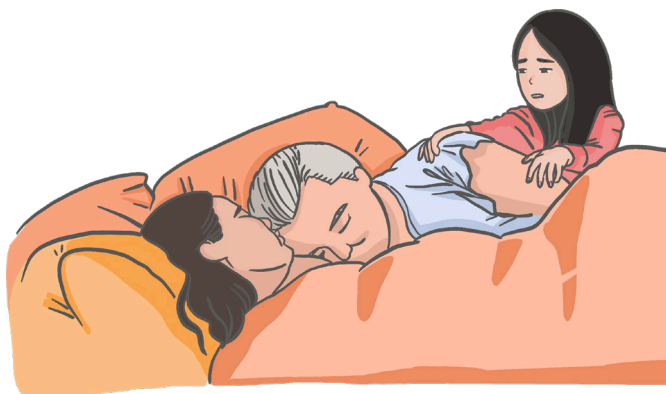
1. به مشارکت کنندگان کارت های تصویری 26، 27 و 28 را نشان دهید.
2. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: در این تصاویر چه می بینید؟

### پاسخ ها ممکن است شامل موارد زیر شوند:

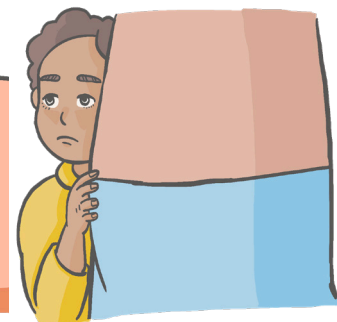
- کودکی با شکم درد
- کودکی که به یکی از والدین خود چسبیده است
- کودکی که برای خواب به تخت خواب والدین خود می رود



تصویر 27



تصویر 26



تصویر 25

## دستورالعمل‌ها برای گفتگو - کودکان چگونه استرس خود را نشان می‌دهند؟



1. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: کودکان چگونه استرس خود را نشان می‌دهند؟

### پاسخ‌هایی مانند موارد زیر را از مشارکت کنندگان استنتاج کنید:

- بر خلاف بزرگسالان، کودکان ممکن است به شما نگویند "استرس دارم"
- در عوض، علائم آنها ممکن است جسمانی باشد:
  - شکایت از شکم درد یا سر درد
  - عدم تمایل به غذا خوردن
- ممکن است شروع به نشان دادن رفتاری متفاوت کنند:
  - به خوبی نخوابند
  - به راحتی به گریه بيفتند
  - پرخاشگر یا سریع عصبانی شوند
  - از اشیاء ترس یا هراس داشته باشند
  - "وابستگی و چسبیدن" به والدین/سرپرستان و تمام وقت نزدیک آنها بودن
  - عدم تمایل برای بازی یا همصحبت شدن با سایر کودکان
  - ممکن است به نظر رسد در حال "عقب‌گرد هستند" - حرکاتی شبیه زمانی که کوچکتر بودند انجام می‌دهند، مانند خوابیدن در تختخواب والدین، خیس کردن جای خود
- علائم استرس در کودکان ممکن است سریعاً جای خود را به بازی و خوش‌گذرانی بدهد. اینکه کودکان حتی بعد از واقعه‌ای تکان‌دهنده مشغول بازی شوند امری طبیعی است اما مفهوم آن این نیست که غصه نمی‌خورند.



## دستورالعمل‌ها برای گفتگو - والدین و سرپرستان چگونه می‌توانند از کودکان حمایت کنند؟



1. سؤالی را به صورت گروهی برای مشارکت کنندگان مطرح کنید: والدین و سرپرستان چگونه می‌توانند از کودکان حمایت کنند؟

### پاسخ‌هایی مانند موارد زیر را از مشارکت کنندگان استنتاج کنید:

- کودکان را تشویق کنند با دوستان خود بازی کنند
- به حرفهای فرزندان خود درباره ترس هایشان گوش دهند و به آنها آرامش دهند
- با احترام به حرفهای آنها گوش دهند؛ کاری نکنند که کودک فکر کند احساس ترس کاری بچه گانه است
- کودکان را تشویق کنند سؤالاتی درباره مورد آنچه اتفاق افتاده پرسند و با دادن اطلاعات به آنها کمک کنند فاجعه را درک کرده و یاد بگیرند که چنانچه دوباره اتفاقی بیفتد، برای ایمنی خود چه کارهایی باید انجام دهند
- با آنها بازی کنند و کارهای لذتبخش و مهیجی را با هم انجام دهند
- کودکان را مشغول فعالیت‌هایی که در شرایط عادی انجام می‌دادند کرده و روال‌های معمول خانوادگی مانند همراه هم غذا خوردن، کتاب خواندن و سر زدن به خانواده را ادامه دهند. انجام روال‌های معمول کمک می‌کنند که احساس کنند زندگی روال طبیعی دارد و امنیت برقرار است
- نمی‌خواهند غذا بخورند: تلاش کنید به عنوان یک خانواده کنار هم غذا بخورید؛ والدین نباید کودکان را وادار به غذا خوردن کنند و در عوض باید کاری کنند صرف غذا به زمانی شاد و آرامبخش تبدیل شود؛ الگوی خوبی باشند و هنگام صرف غذا به طور کامل غذای خود را میل کنند
- مشکلات خواب: انجام روال‌های معمول وقت خواب می‌تواند به کودکان کمک کند بهتر بخوابند، مانند داشتن زمانی بی سروصدا بدون ورزش پیش از رفتن به تختخواب، قصه خوانی در تختخواب، در آغوش گرفتن



# موضوع 10: مشاهده کنید، گوش بدهید، ارتباط دهید

**هدف:** آشنا سازی مشارکت کنندگان با اصول مشاهده کنید، گوش بدهید، ارتباط دهید در کمک های اولیه روانشناسی.



پیام های کلیدی

- کمک های اولیه روانشناسی، رویکردی حمایت روانی-اجتماعی است
- سه دسته حرکت اولیه وجود دارد - مشاهده کنید، گوش بدهید و ارتباط دهید - که راهنمای رویکرد کمک های اولیه روانشناسی است

زمان: 10 دقیقه



**مطالب:** اختیاری، کمک های اولیه روانشناسی: حمایت از افراد متأثر از فاجعه در استرالیا (انگلیسی)، به وب سایت Australian Red Cross (صلیب سرخ استرالیا) مراجعه کنید



## بگویید

فعالیت های حمایت روانی-اجتماعی متنوع هستند و می توان آنها را در طیفی از روش های متفاوت به کار بست. از پیام های مکاتبه ای وسیع تا حمایت گروهی تا تعاملات تک به تک. کمک های اولیه روانشناسی رویکردی به حمایت روانی-اجتماعی است که اغلب اوقات طی مواقع اضطراری یا بلافاصله بعد از آن مورد استفاده قرار می گیرد. این رویکرد بویژه در مواقع بروز شرایط اضطراری در مقیاس بزرگ به کار می آید. اصول کمک های اولیه روانشناسی می توانند راهنمای ما در تعامل با افراد پریشان حال باشند و هرگاه بحث حمایت روانی-اجتماعی مطرح باشد، فکر کردن به این اصول راهگشاست. این اصول عبارتند از مشاهده کنید، گوش بدهید، ارتباط دهید. برای کمک به شما برای به خاطر سپردن این سه اصل با هم یک بازی کوتاه انجام می دهیم.

## دستورالعمل ها برای فعالیت - مشاهده کنید، گوش بدهید، ارتباط دهید



1. از گروه بخواهید که بایستند، (ایستادن پشت میز ابرادی ندارد)
2. به گروه بگویید که می خواهید "سایمون می گوید" Simon says را بازی کنید. بپرسید تا مطمئن شوید همه نحوه انجام این بازی را می دانند.
3. در عین حال به گروه بگویید که این بازی "سایمون می گوید" مربوط به حرکات مشاهده کنید، گوش بدهید و ارتباط دهید می شود
4. نمایش اولیه از حرکت "مشاهده کنید" را فراهم کنید - دست خود را بالای چشمانتان قرار دهید، به دور دست نگاه کنید، "گوش بدهید" - دست را کنار گوش خود بگذارید، "ارتباط دهید" - بازو در بازو شدن.
5. به صورت اتفاقی، بگویید "سایمون می گوید... مشاهده کن"، "سایمون می گوید گوش بده" یا "سایمون می گوید ارتباط بده" و ببینید کدام یک از مشارکت کنندگان حرکت صحیح مطابق را انجام می دهند.
6. در بعضی از این دستورات، عبارت "سایمون می گوید" را پیش از نام بردن آن عمل حذف کنید. آن مشارکت کنندگانی که حرکت را انجام می دهند، از بازی خارج می شوند.
7. برای گیر انداختن افراد و بیرون کردن آنها، سرعت بازی را بالا ببرید!

## بگویید

هر کدام از این ها چه معنایی دارند؟ بسیار خوب، "مشاهده کنید" به ایمنی امدادسازان و شناسایی و اولویت بندی افراد بر اساس اینکه چه کسی ممکن است بیشترین نیاز به حمایت را داشته باشد، اشاره می کند. برای انجام این کار، امدادسازان PFA باید اطلاعاتی در مورد اینکه چه اتفاقی رخ داده و چه اتفاقی در حال رخ دادن است جمع آوری کنند، و سپس ارزیابی کنند: چه کسانی نیاز به کمک دارند، آیا امنیت برقرار است، آیا افراد به نیازهای ابتدایی و کاربردی دسترسی دارند و اینکه چه واکنش های عاطفی را مشاهده می کنید. "گوش بدهید" به روش برقراری ارتباط توسط امدادسازان با افراد پریشان حال از لحظه نزدیک شدن به آنها و شروع تعامل با آنها، اشاره می کند. و در نهایت، "ارتباط دهید" پیامدهای عملی دارد، به این مفهوم که فرد امدادسازان به اطلاع رسانی و کمک به افراد برای برطرف کردن نیازهای ابتدایی خود پرداخته و یاری می کند افراد به منابع مورد نیاز برای تاب آوری شرایط دسترسی پیدا کنند.

# مطالب حمایت کننده

بخش زیر شامل مطالبی می شود که می توانید از آنها در جلسه خود استفاده کرده و آنها را بین مشارکت کنندگان خود پخش کنید. این مطالب شامل کارت های تصویری در حمایت از مباحث در هر موضوع، اطلاعات درباره مسیرهای معرفی و محل یافتن برگه های اطلاع رسانی برای پخش کردن بین مشارکت کنندگان تان می شود.



# مسیرهای معرفی

صفحه اول فرم حاوی شماره تلفن ها برای خطوط حمایت رسانی ملی می باشد؛ صفحه دوم فضایی دارد تا شما بتوانید خدمات مربوطه در ناحیه خود را به آن اضافه کنید.

## انواع خدماتی که می توانید اضافه کنید:

- حمایت برای سلامت روان و تندرستی
- پزشکان عمومی محلی
- سازمان بهداشت جامعه محور برای بومیان ابوریجینی
- کلینیک بهداشت محلی و / یا بیمارستان
- خدمات خشونت خانگی و خانوادگی
- خدمات کمک مالی
- نهادهای دولتی که در سطح جامعه محلی به ارائه حمایت و خدمات می پردازند
- گروه های جامعه محلی، باشگاه های ورزشی، کارگاه های مردانه
- کمک حقوقی
- خدمات برای پناهندگان و پناهجویان

بیشتر اوقات افرادی که تحت حمایت روانی-اجتماعی ما قرار می گیرند نیاز به دریافت کمک از سایر ارائه دهندگان خدمات خواهند داشت. این کمک می تواند به صورت عملی یا مالی، حمایت در زمینه سلامت روان یا سایر خدمات تخصصی باشد. نهادها و سازمان های متنوعی در هر جامعه محلی ارائه کننده چنین خدماتی هستند در نتیجه بررسی این موضوع که در جامعه محلی شما چه نوع خدماتی موجود است حائز اهمیت است.

فرم نمونه آماده زیر حاوی فضایی است تا شما بتوانید نام و مشخصات تماس ارائه دهندگان خدمات محلی خود را شناسایی کنید، به نحوی که مشارکت کنندگان خود را از وجود خدمات موجود آگاه کنید و اطلاعات این مراکز را برای معرفی افراد در اختیار آنها قرار دهید. برخی از خدمات مهم، مانند Legal Aid و Aboriginal Legal Services (خدمات حقوقی بومیان ابوریجینی)، ایالت محور هستند، در نتیجه شما باید مشخصات مربوطه را در ایالت یا منطقه خود جستجو کنید.

## مسیرهای معرفی ملی

در صورت وقوع موقعیتی اضطراری، با پلیس، آتش نشانی یا آمبولانس به شماره 000 تماس بگیرید.

وب سایت	مشخصات تماس	نوع خدمات	سازمان
<a href="http://lifeline.org.au">lifeline.org.au</a>	13 11 14	حمایت در مواقع بحران	Lifeline
<a href="http://beyondblue.org.au">beyondblue.org.au</a>	1300 22 4636	حمایت برای اضطراب، افسردگی و استرس	BeyondBlue
<a href="http://1800respect.org.au">1800respect.org.au</a>	1800 737 732	خدمات مشاوره برای تعرض جنسی، خشونت خانگی و خانوادگی	1800RESPECT
<a href="http://ndh.org.au">ndh.org.au</a>	1800 007 007	مشاوره مالی	National Debt Helpline (خط کمک رسانی ملی بدهی)
<a href="http://kidshelpline.com.au">kidshelpline.com.au</a>	1800 55 1800	مشاوره تلفنی برای سنین 5 تا 25 سال	Kids Helpline (خط کمک رسانی به کودکان)
<a href="http://mensline.org.au">mensline.org.au</a>	1300 789 978	مشاوره تلفنی و آنلاین برای مردان	MensLine
<a href="http://pwd.org.au">pwd.org.au</a>	1800 422 015 TTY: 1800 422 016	اطلاعات و خدمات ارجاع برای افراد دارای ناتوانی و معلولیت	People with disability Australia (افراد دارای ناتوانی و معلولیت در استرالیا)
<a href="http://rape-dvservices.org.au">rape-dvservices.org.au</a>	1800 211 028	خدمات مشاوره تلفنی و آنلاین 24 ساعته/7 روز در هفته برای مواقع بحرانی برای هر فردی در استرالیا که تعرض جنسی را تجربه کرده یا در معرض خطر آن قرار دارد	Rape and Domestic Violence Services Australia (خدمات تجاوز جنسی و خشونت خانگی در استرالیا)



## بروشورها و برگه های اطلاع رسانی

این مطالب را می توان در وب سایت Red Cross (صلیب سرخ) یافت:

[redcross.org.au/get-help/emergencies/resources-about-disasters](https://redcross.org.au/get-help/emergencies/resources-about-disasters)

[redcross.org.au/get-help/emergencies/resources-about-disasters/resources-for-communities](https://redcross.org.au/get-help/emergencies/resources-about-disasters/resources-for-communities)

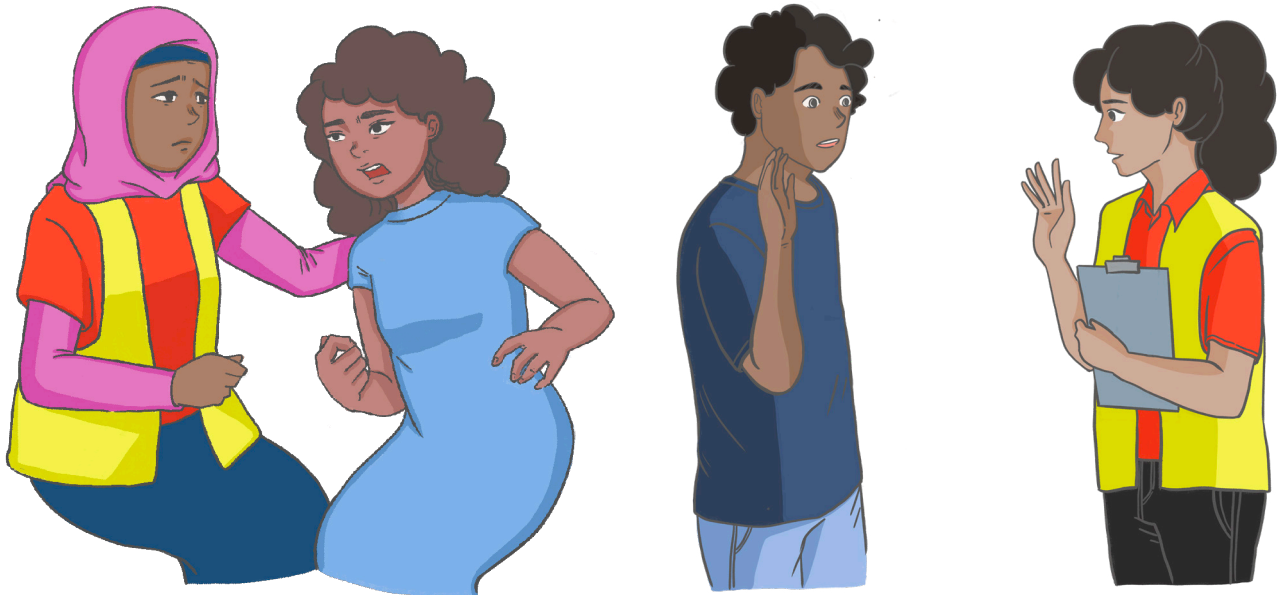
طیفی از مطالب اطلاع رسانی برای کمک به افراد برای کاوش در زمینه تأثیرات روانی-اجتماعی فجایع و سایر بحران ها در اختیار Australian Red Cross (صلیب سرخ استرالیا) است. این مطالب شامل اطلاعاتی است برای افراد و جوامع محلی متأثر از فاجعه و همچنین افراد و نهادهایی که با جوامع محلی متأثر از فجایع کار می کنند. برخی از این مطالب به زبان های مختلف موجود می باشند.

در اختیار داشتن برخی از این مطالب برای پخش کردن میان مشارکت کنندگان در جلسات اطلاع رسانی می تواند سودمند باشد. این مطالب می توانند به مشارکت کنندگان شما کمک کنند اطلاعات بیشتری درباره تأثیرات روانی-اجتماعی فجایع فرا گرفته و همچنین افراد را در ارتباط با اطلاعات مفید قرار دهند.

# توصیه های ارتباط گیری خوب

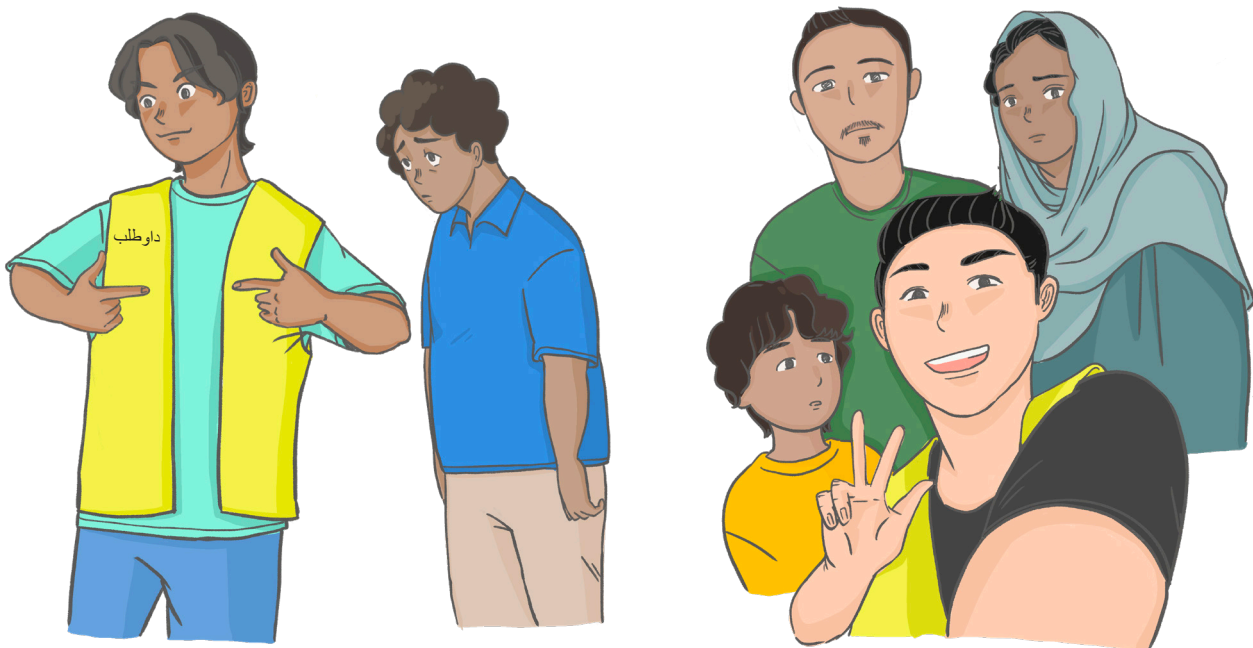
## بایدها:

- صادق و قابل اعتماد باشید.
- به حق دیگران برای اتخاذ تصمیمات مربوط به خودشان احترام بگذارید.
- نسبت به پیش داورى ها و تعصب های خود آگاه بوده و آنها را کنار بگذارید.
- به صراحت به افراد یادآور شوید که حتی چنانچه اکنون از دریافت کمک امتناع کنند، در آینده کماکان می توانند به کمک دسترسی داشته باشند.
- به حریم خصوصی فرد احترام بگذارید و داستان او را چنانچه صلاح است محرمانه نگه دارید.
- رفتاری متناسب شأن فرهنگی، سن و جنسیت فرد از خود نشان دهید.
- تلاش کنید جایی بی سروصدا را برای صحبت کردن پیدا کنید، و میزان مزاحمت های محیطی را به حداقل برسانید.
- در فاصله نزدیک فرد بمانید، ولی بنا بر سن، جنسیت و فرهنگ او، فاصله ای مناسب را حفظ کنید.
- کاری کنید متوجه شوند که در حال گوش دادن به حرف های آنها هستید، برای مثال، سر خود را تکان دهید یا با گفتن "هممم..." تأیید کنید.
- صبور و آرام باشید.
- اطلاعاتی مبتنی بر واقعیت به آنها بدهید، چنانچه چنین اطلاعاتی را در اختیار دارید. در مورد چیزهایی که می دانید و نمی دانید صادق باشید.
- " نمی دانم، ولی سعی می کنیم برایتان اطلاعاتی در مورد آن پیدا کنم."
- به روشی اطلاعات را ارائه دهید که فرد بتواند آن را درک کند - آن را ساده بیان کنید.
- احساس شان و هر گونه فقدان یا وقایع مهمی که در مورد آنها با شما صحبت می کنند، مانند از دست دادن خانه شان یا مرگ عزیزشان را تصدیق کنید.
- "بسیار متأسفم. می توانم تصور کنم که این شرایط برایتان بسیار غم انگیز است."
- نقاط قوت فرد و اینکه چگونه خود را یاری کرده اند را تصدیق کنید.
- اجازه بدهید سکوت کنند.



## نیایدھا

- از رابطه خود به عنوان فردی امدادرسان سوء استفاده نکنید.
- در ازای کمک، درخواست پول نکنید یا نخواهید لطف شما را جبران کنند.
- قول دروغ یا اطلاعات غیر صحیح ندهید.
- در ارتباط با مهارت های خود اغراق نکنید.
- به زور به افراد کمک نکنید، و مزاحم و مصر نباشید.
- به افراد فشار وارد نکنید داستان خود را برایتان بازگو کنند.
- داستان آن فرد را برای دیگران بازگو نکنید.
- به کسی فشار وارد نکنید که داستان خود را برایتان بگوید.
- زمانی که فردی داستانش را بیان می کند، میان حرف هایش وقفه ایجاد نکنید یا او را مجبور نکنید سریع تر صحبت کند (برای مثال، به ساعت خود نگاه نکنید یا خیلی سریع صحبت نکنید).
- چنانچه مطمئن نیستید تماس لمسی با آن شخص حرکت درستی است یا خیر از انجام این کار خودداری کنید.
- آنها را به خاطر کاری که انجام داده یا نداده اند، یا نسبت به احساسی که دارند، قضاوت نکنید. نگوئید: "نباید چنین احساسی داشته باشید"، یا "باید احساس خوش اقبالی کنید که نجات پیدا کردید."
- در مورد چیزهایی که نمی دانید، داستان سرایی نکنید.
- از واژگانی که بسیار فنی هستند، استفاده نکنید.
- داستان فرد دیگری را برای آنها بازگو نکنید.
- در مورد مشکلات خود صحبت نکنید.
- به گونه ای فکر یا عمل نکنید که گویی باید کلیه مشکلات آن فرد را رفع کنید.
- توان آن فرد و احساسش درباره اینکه می تواند از خود مراقبت کند را از او نگیرید.
- با استفاده از واژگان منفی در مورد افراد صحبت نکنید (برای مثال، آنها را "دیوانه" یا "بی عقل" صدا نزنید).



## 5 روش برای تندرستی

- **توجه کنید.** صرف لحظه ای برای دست کشیدن از هر کاری، تأمل و توجه به چیزهای اطراف خود، به شما کمک می کند آرامش پیدا کنید و با محیط خود ارتباط برقرار کنید.
- **فعال باشید.** فعالیت جسمانی برای بدن و ذهن ما مفید است. هر کاری که موجب تحرک بدنی و تپش قلب شود، قابل قبول است!
- **به یادگیری ادامه دهید.** کنجکاو بودن و یاد گرفتن مهارت های جدید به عملکرد مغز کمک می کنند - کارهای جدید را امتحان کنید!
- **ارتباط برقرار کنید.** با هم خندیدن و صرف زمان در کنار دوستان و خانواده مان به ما کمک می کند احساس کنیم بخشی از جوامع محلی مان هستیم.
- **دهنده باشید.** در وقت گذاشتن سخاوتمند باشید؛ به یک همسایه یا داوطلب کمک کنید. محبت کردن و انجام کارهایی برای دیگران، نه تنها به آنها کمک می کند، بلکه باعث می شود ما نیز احساس خوبی داشته باشیم.

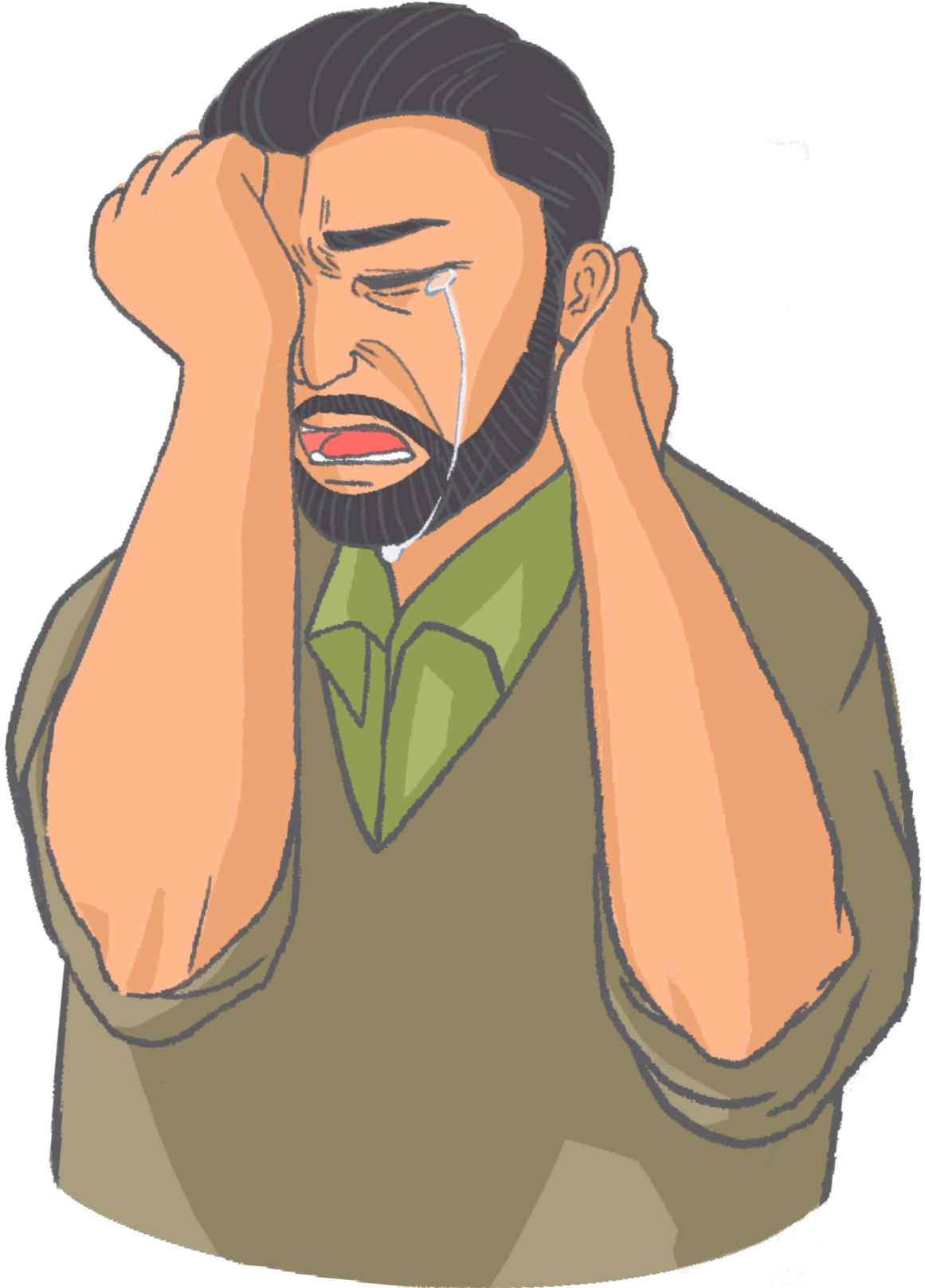






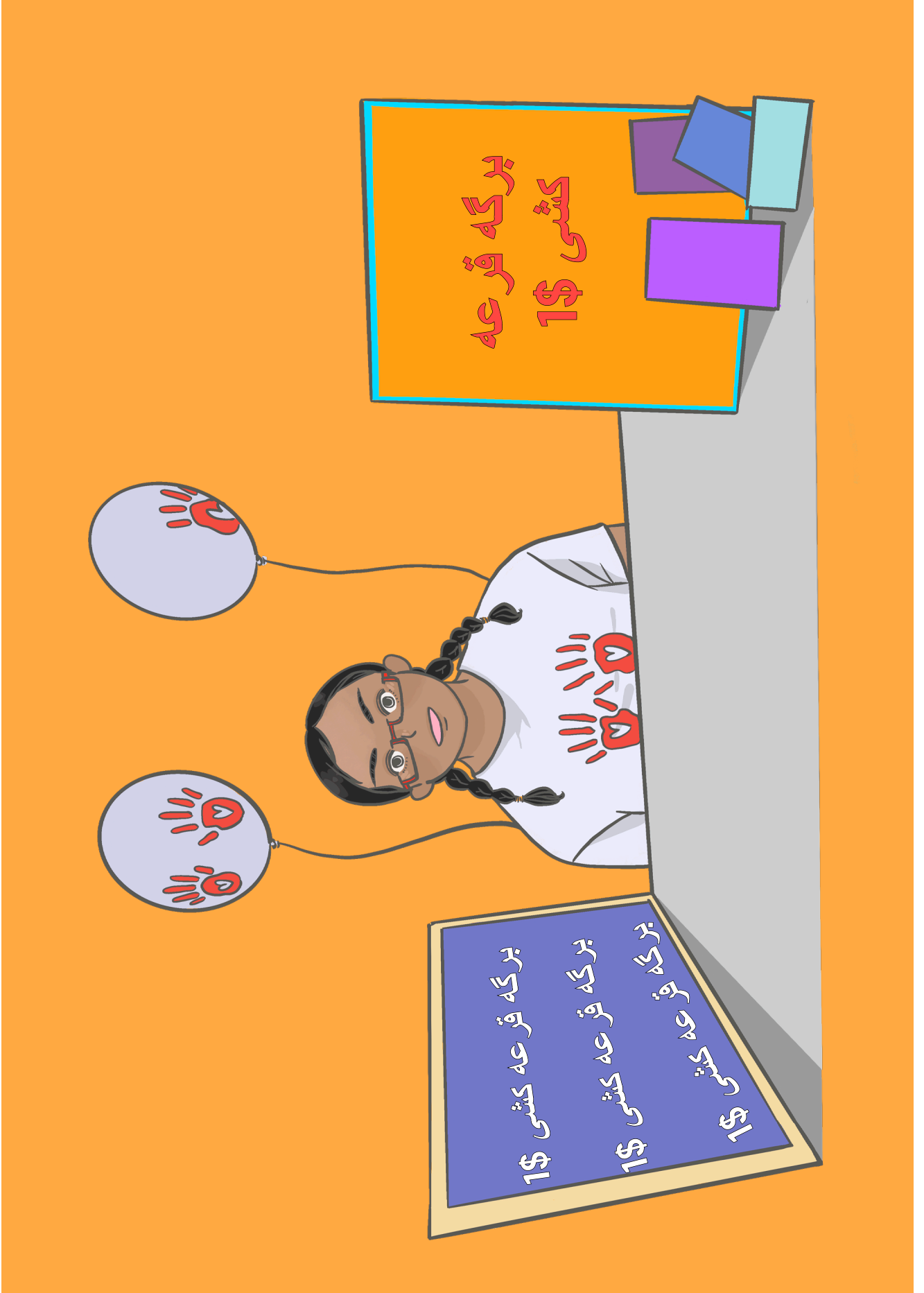












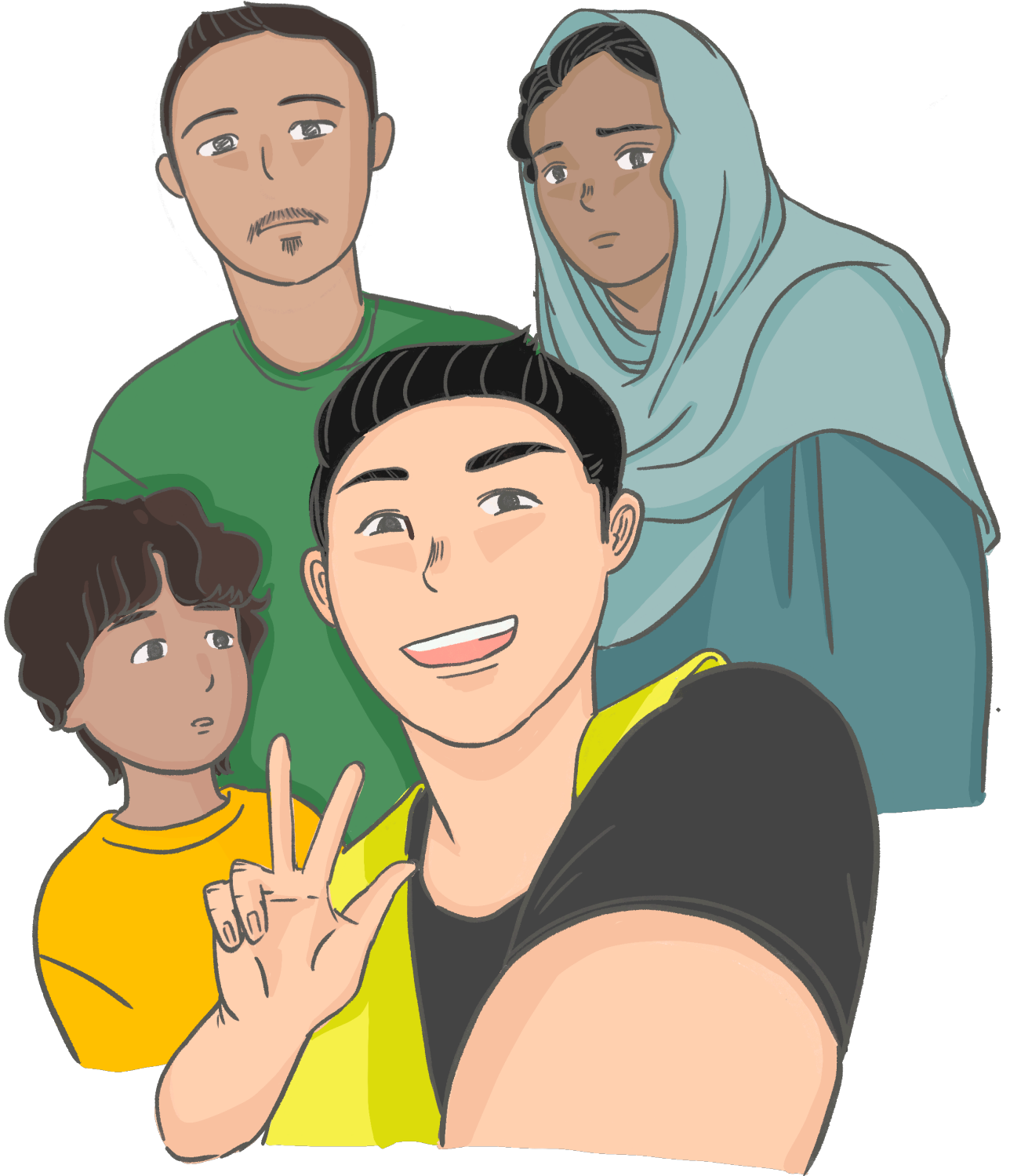






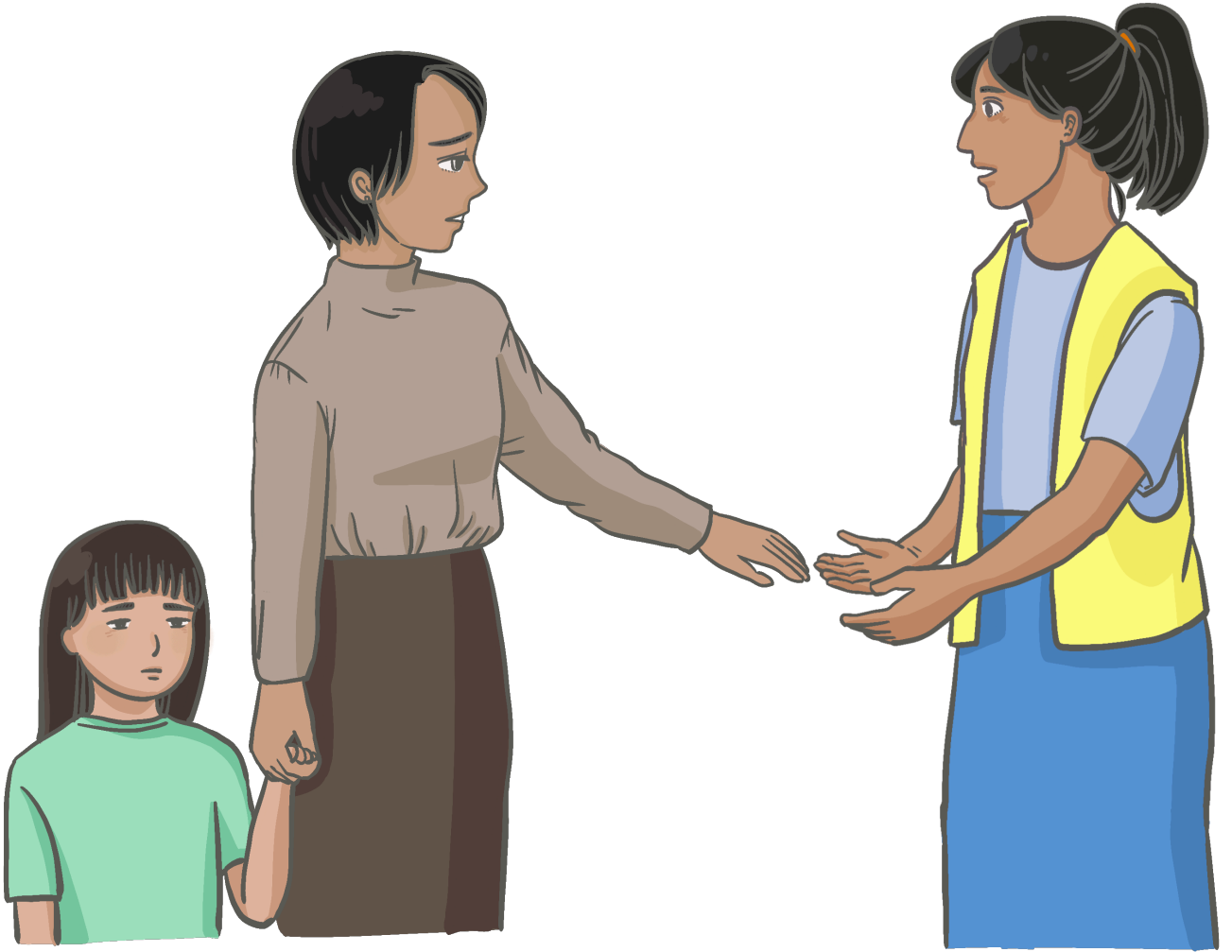






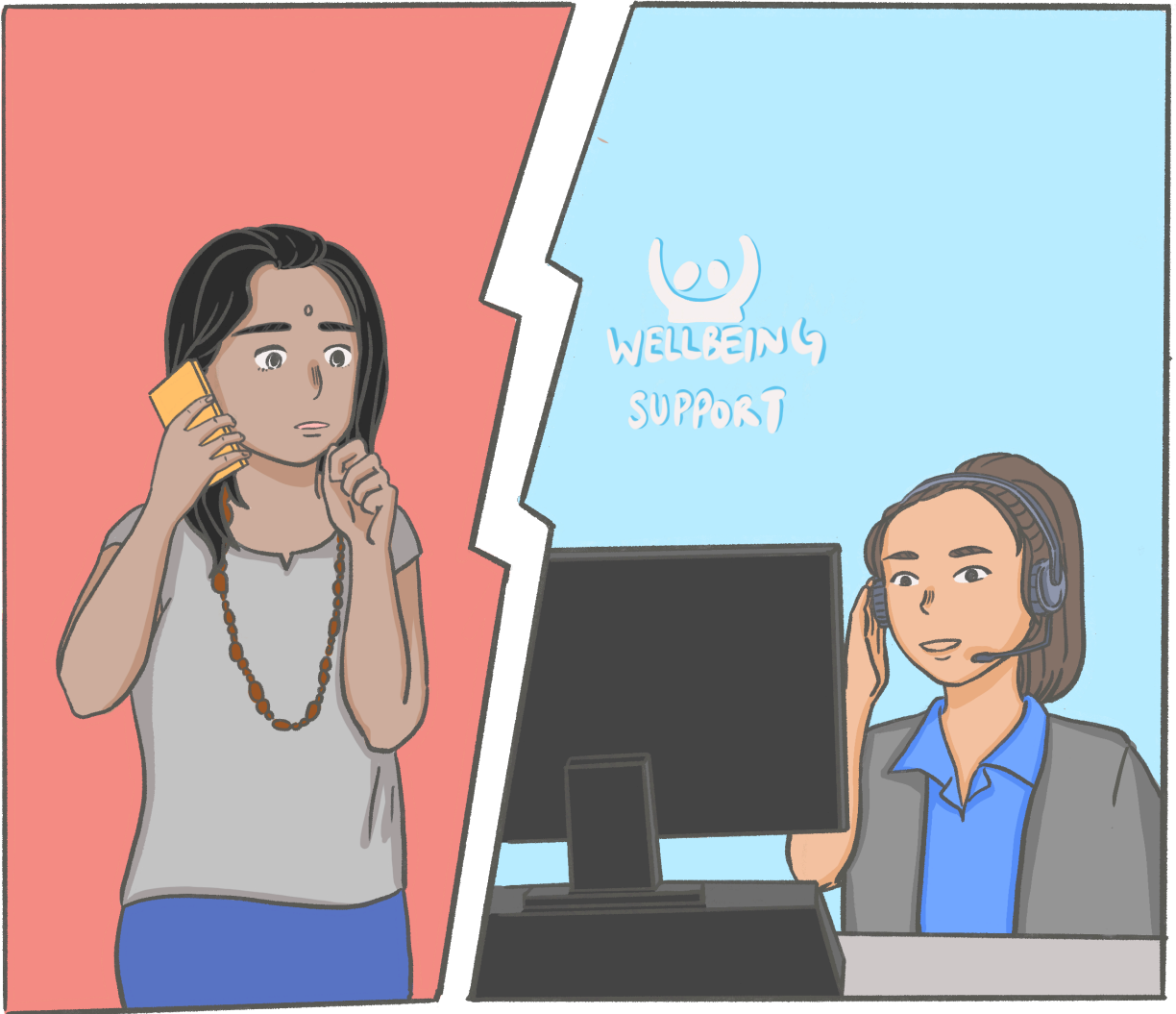


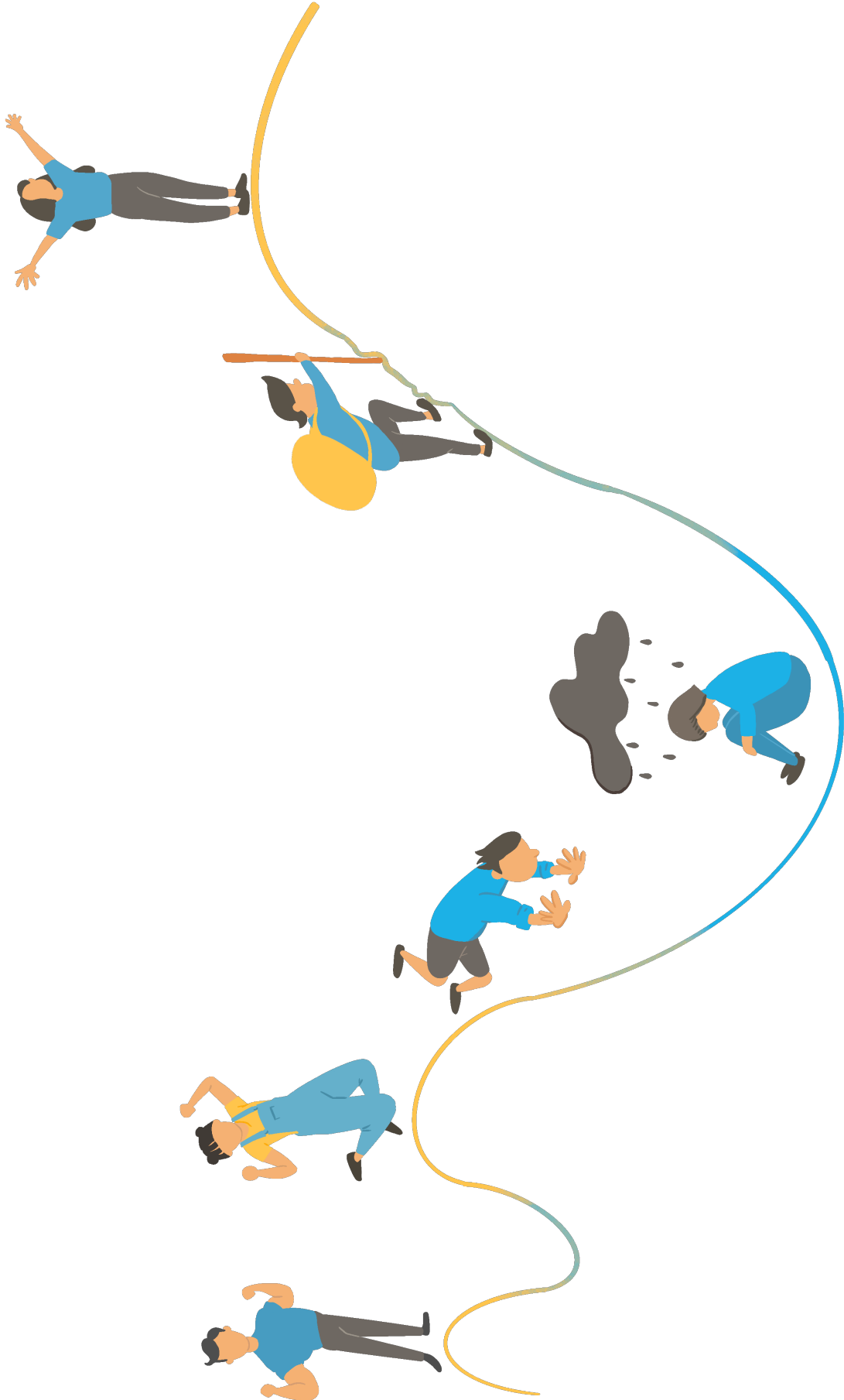




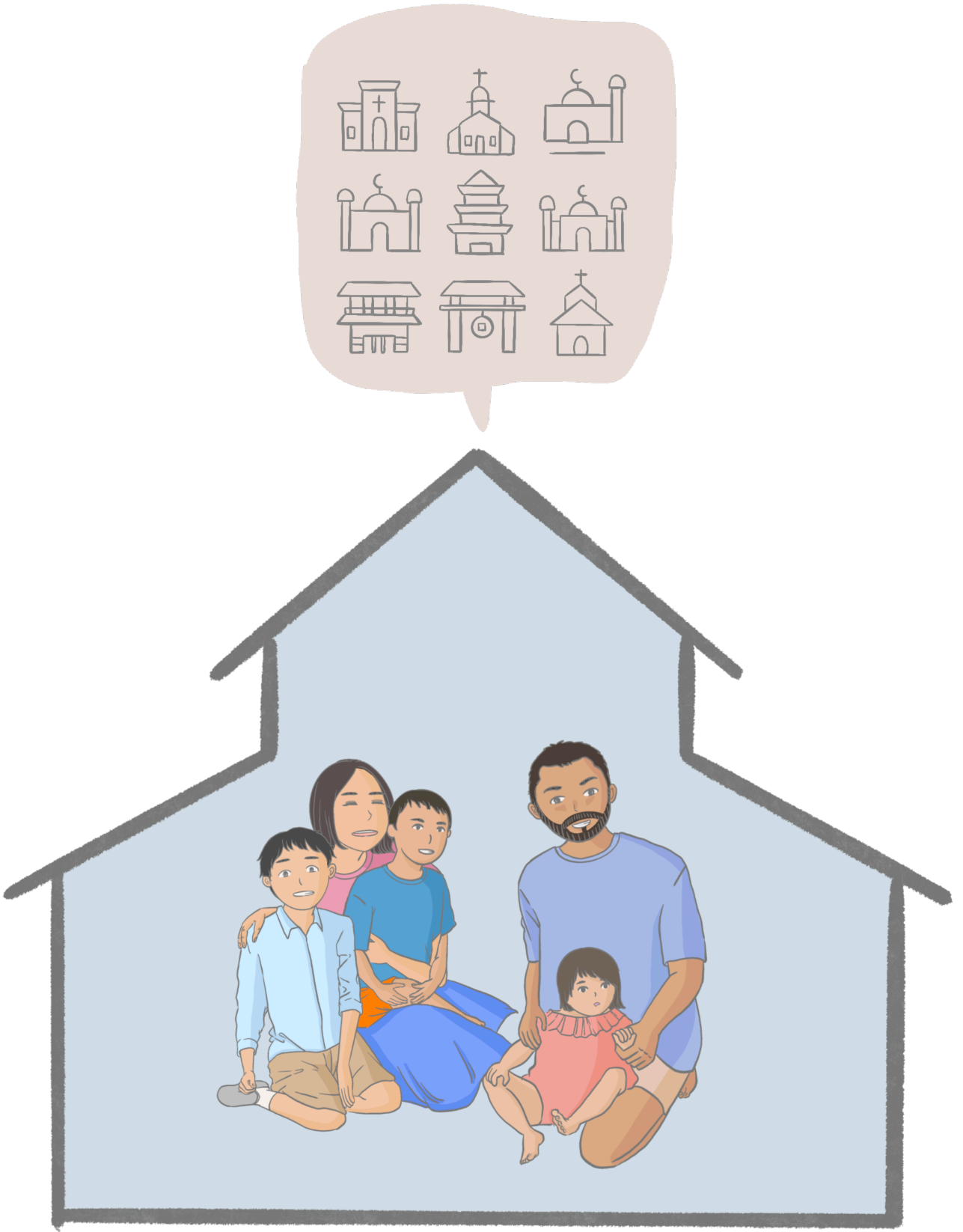


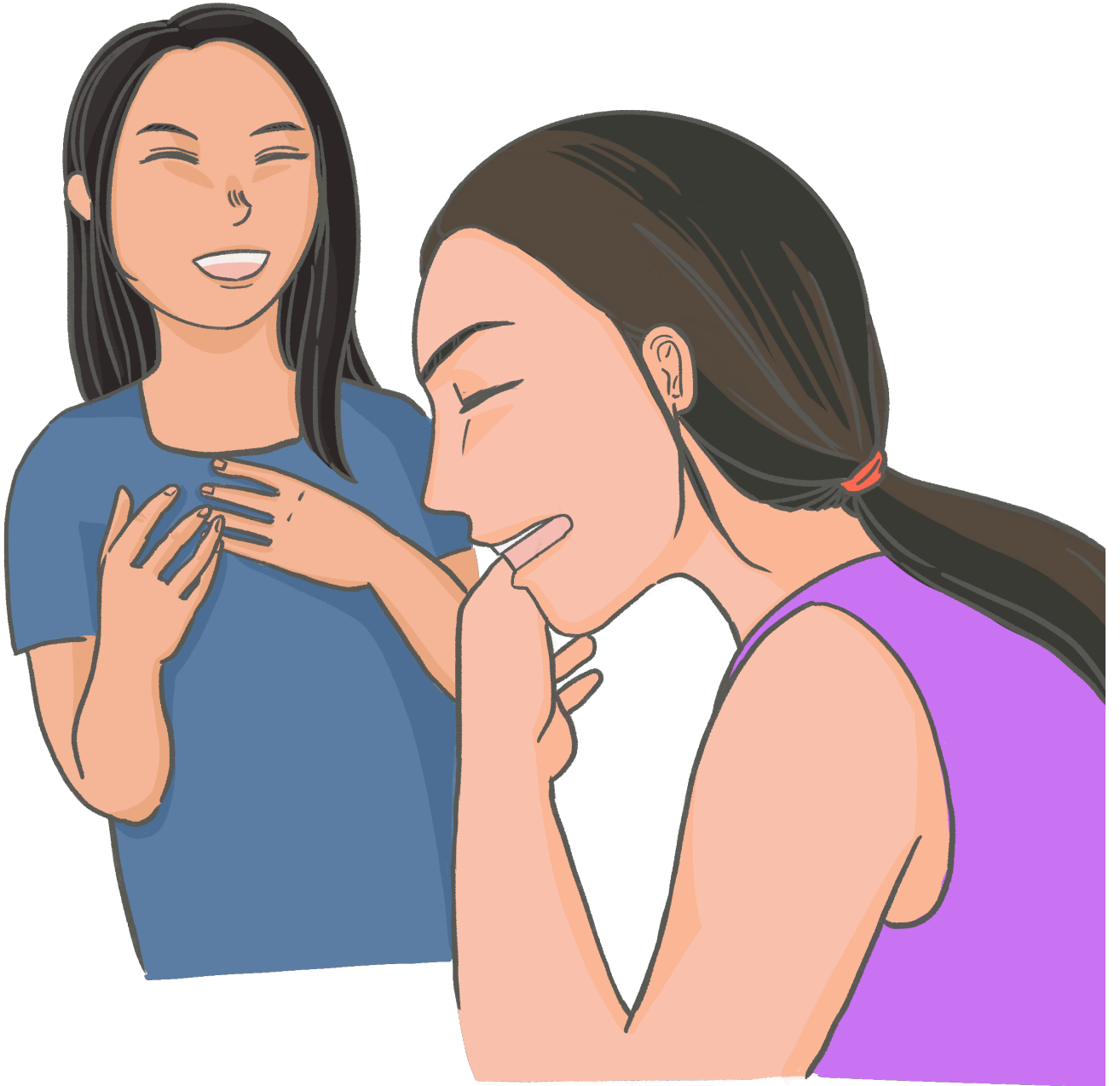


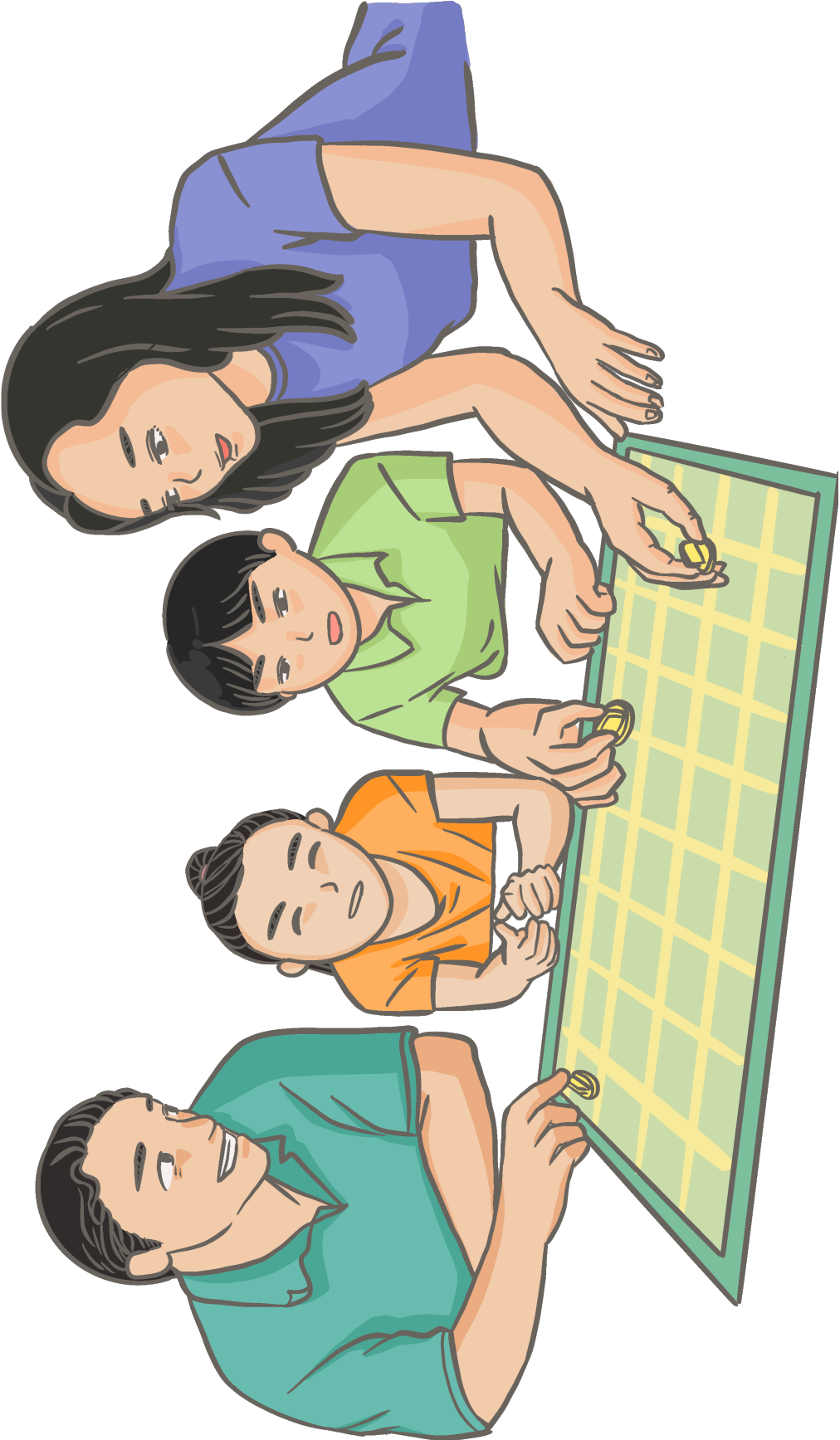






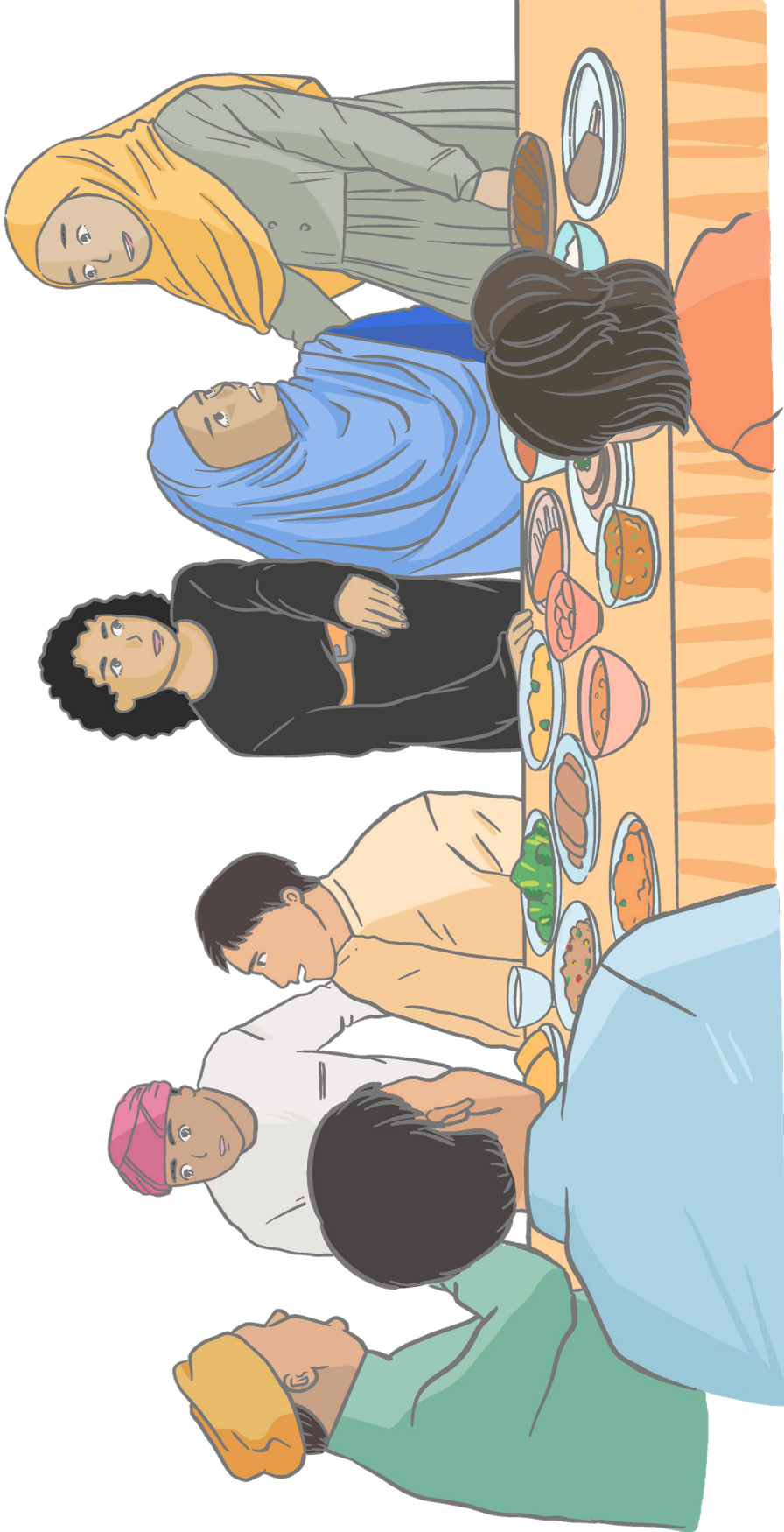


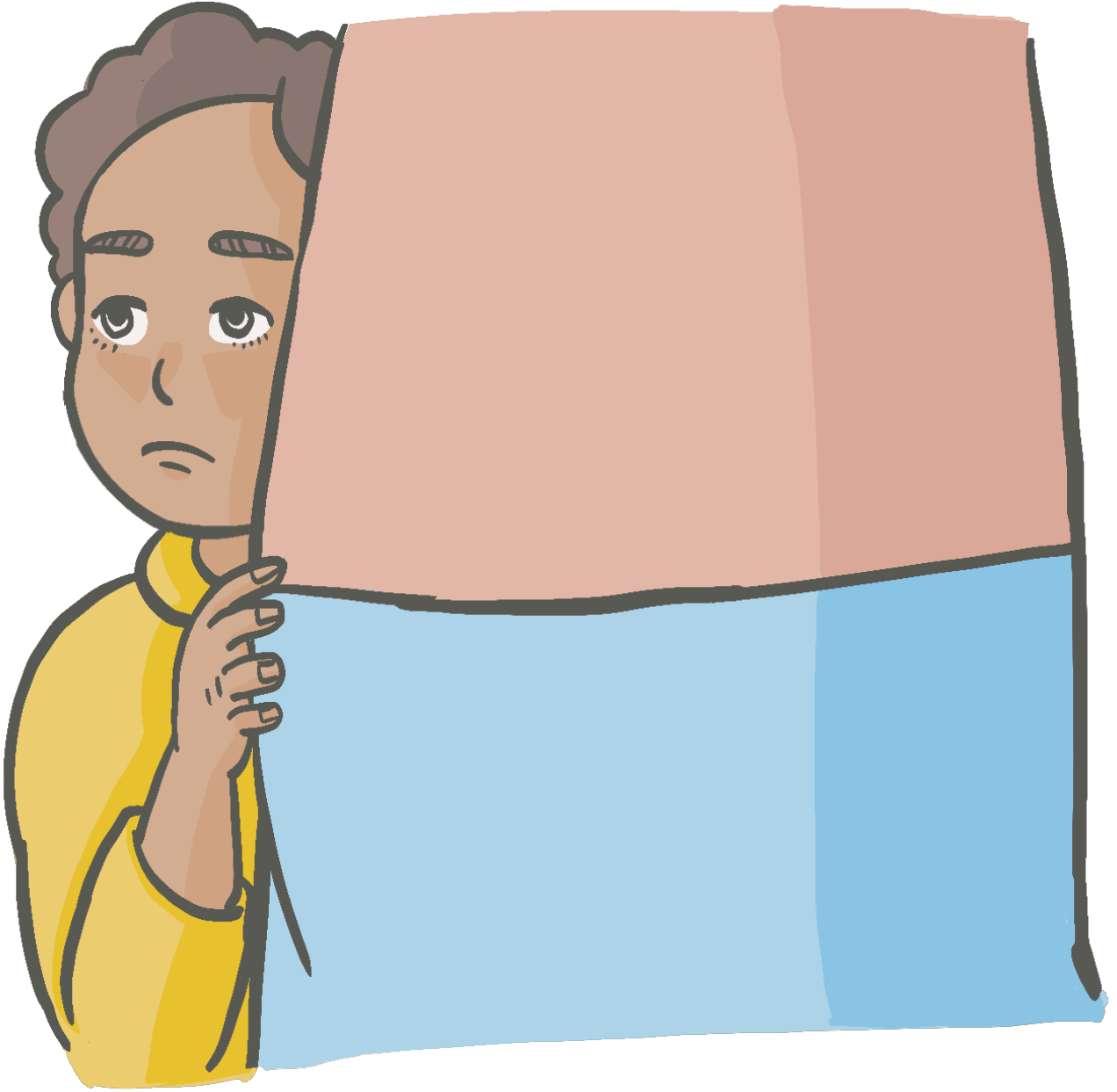


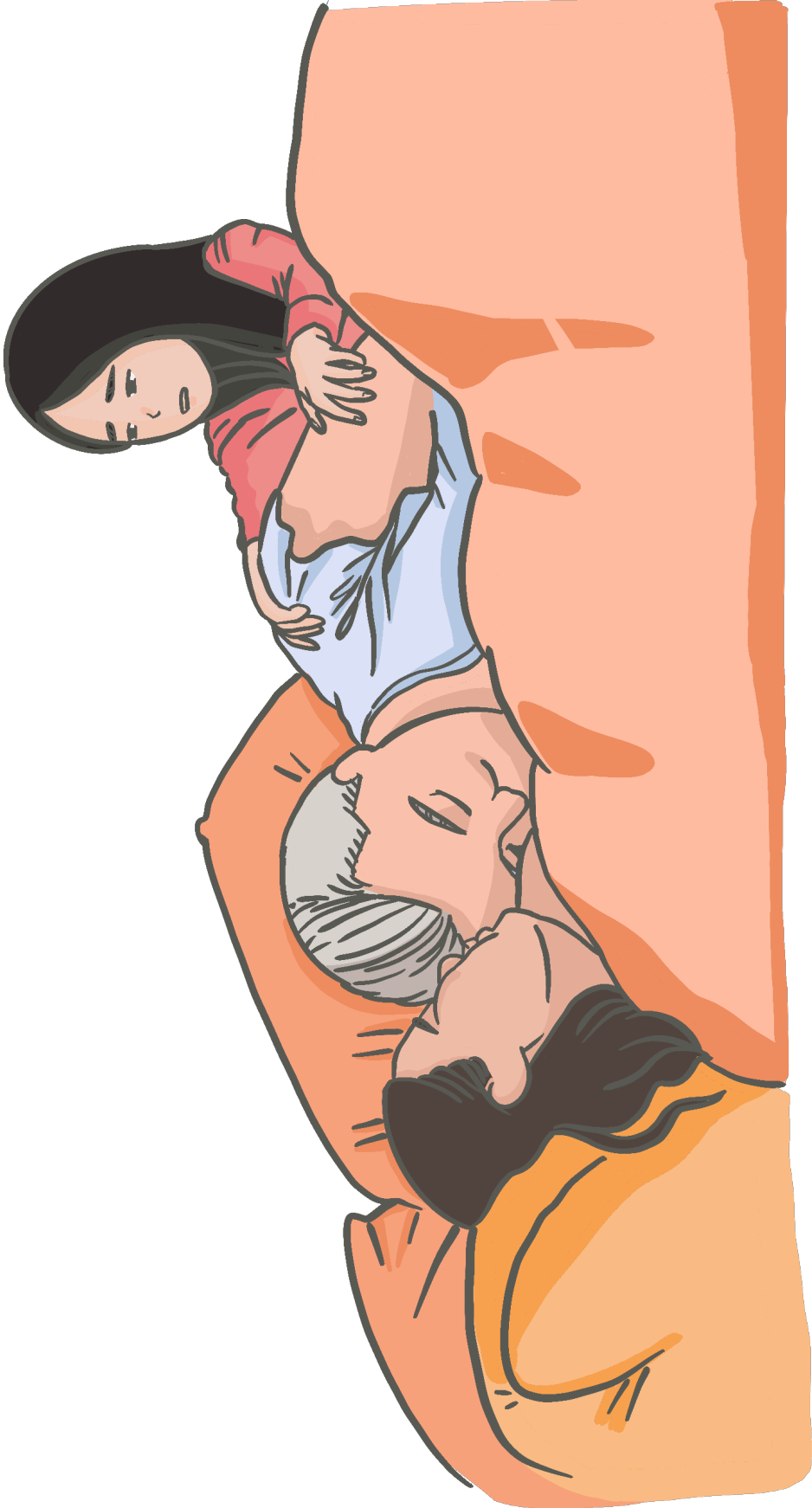
















# برای انسانیت فعالیت کنید

(صلیب سرخ استرالیا) Australian Red Cross

دفتر ملی

23-47 Villiers Street  
North Melbourne VIC 3051

[redcross.org.au](http://redcross.org.au)