

تعریف ساده و کاربردی کمک‌های اولیه روان‌شناختی (PFA)

کمک‌های اولیه روان‌شناختی (Psychological First Aid) یعنی پاسخ انسانی، حمایتی، و بدون قضاوت به فردی که تازه درگیر بحران شده.

هدفش “درمان” نیست، بلکه حمایت فوری برای بازگشت به سطح حداقلی تعادل روانی و عملکردی است؛ و در فاز اول بحران اجرایی شود. (PFA دقیقاً مثل پانسمان اولیه برای زخم جسمه، با این تفاوت که این‌جا زخم، نامرئی)

اصول کلیدی PFA در بحران و حوادث: سه اصل طلایی (از نظر IFRC، WHO و Sphere):

۱. درک (Look): بررسی ایمنی و نیازها

یعنی قبل از نزدیک شدن، محیط رو ارزیابی کن:

- آیا جان فرد در خطر؟
- آیا باید به تیم‌های امنیتی یا پزشکی اطلاع بدی؟
- آیا محیط برای گفت‌وگو مناسبه؟

اصل اول: «هیچ مداخله‌ای ارزش به خطر انداختن جان تو یا او را ندارد.»

۲. گوش دادن (Listen): بدون فشار

یعنی با حضور فعال، توجه و مهربانی گوش بده، نه بازجویی.

- صبر کن خود فرد انتخاب کنه چه چیزی رو تعریف کنه.
- احساساتش رو با انعکاس و خلاصه‌سازی تأیید کن.
- از نصیحت یا مقایسه پرهیز کن.

اصل دوم: گوش دادن مؤثر، خودش شکلی از مداخله است.

۳. پیوند دادن (Link): اتصال به حمایت

یعنی فرد رو با منابع عملی و انسانی بعدی پیوند بزنی:

- اطلاعات تماس خانواده، پناهگاه، تیم پزشکی یا امنیتی.
- معرفی به تیم تخصصی روانی-اجتماعی در مراحل بعد.
- اطمینان از اینکه تنها نمی‌مونه.

مراحل اجرای PFA توسط کارشناس سلامت روان

مرحله ۱: آماده‌سازی و حضور

- بررسی وضعیت و ایمنی محیط.
- معرفی محترمانه (با معرفی نقش: «من عضو تیم سلامت روان هستم، این جا هستم که کمکتون کنم.»).
- حفظ فاصله فیزیکی امن و آرام صحبت کردن.
- شناسایی افرادی که بیشتر به حمایت فوری نیاز دارن (گریه، بی‌حرکتی، سکوت طولانی، رفتار پریشان).

مرحله ۲: حمایت و گوش دادن فعال

- اجازه بده احساسات بروز کنن، ولی بدون اصرار به صحبت کردن.
- اگر فرد شوکه است: کمک کن تنفسش تنظیم بشه، اطرافش امن باشه.
- از جملات ساده و زمینی استفاده کن («الان در امان هستید»، «ما کنارتونیم»).
- تأیید احساس («طبیعی‌ه که بعد از چنین اتفاقی، این‌طور احساس کنید»).

مرحله ۳: کمک عملی کوتاه‌مدت

- پاسخ به نیازهای فوری: آب، پتو، همراه شدن تا محل امن، تماس با خانواده.
- ایجاد احساس کنترل از طریق پیشنهاد انتخاب‌های کوچک (مثل اینکه: «دوست دارید اینجا بنشینیم یا اون طرف‌تر؟»).
- اجتناب از پرسیدن جزئیات حادثه تا زمانی که خود فرد آماده است.

مرحله ۴: پیوند دادن و پایان‌بندی

- اگر فرد نیاز به حمایت بیشتری دارد، با تیم بعدی (پزشکی، روان‌پزشکی، یا اجتماعی) هماهنگ شو.
- اگر حالش بهتر شده، راه‌های تماس، برنامه پیگیری یا منابع اجتماعی را توضیح بده.
- اطمینان از اینکه در پایان گفت‌وگو احساس دانسته‌شدن و شنیده‌شدن دارد، نه ترک‌شدن.

ابزارهای پیشنهادی برای اجرای خوب PFA

نوع ابزار	نمونه	هدف کاربرد
چک‌لیست سریع PFA	کارت جیبی ۳ مرحله‌ای (Look–Listen–Link)	یادآوری گام‌ها در محیط شلوغ
فرم ثبت PFA	فرم کوتاه برای نام، سن، مشکل، اقدام انجام‌شده	پایش و ارجاع
بروشور آموزشی	با جملات ساده در مورد آرام‌سازی، تنفس، علائم طبیعی اضطراب	برای مراجعان و خانواده‌ها
نقشه خدمات محلی	شماره و مکان مراکز حمایتی، اورژانس‌های اجتماعی، روان‌پزشک کشیک	پیوند دادن مؤثر

مهارت‌های نرم حیاتی در PFA

- حضور آرام (Containment Presence)
- نداشتن پیش‌داوری (Non-judgmental stance)
- توان تحمل سکوت
- همدلی انعکاسی (Reflective Empathy)
- مراقبت از خود حرفه‌ای پس از هر شیفت (Debrief کوتاه)

هدف نهایی:

**بازگرداندن حس «ایمنی، کنترل و امید» به فرد
نه با حرف‌های بزرگ، بلکه با حضور کوچک و واقعی.**