

**راهنمای عملیاتی: مدیریت صحنه اقدام به خودکشی**

**با تاکید بر مصاحبه و مذاکره با فرد اقدام کننده**

**مخاطب: کارشناسان واحدهای امداد ونجات**

شاغل در واحدهای

آتش نشانی

اورژانس پیش بیمارستانی

نیروی انتظامی (پلیس)

و مرکز فوریت های اجتماعی

## مقدمه:

اولین نیروهای امدادگران در صحنه خودکشی نظیر پلیس و آتش نشانان و همچنین کارکنان اورژانس، غالباً اولین کسانی هستند که زمان اقدام به خودکشی در دسترس فرد خودکشی کننده قرار می‌گیرند. با توجه به نقش خطیر این عزیزان در صحنه های خودکشی، آنها می‌توانند سهم بسزایی در پیشگیری از خودکشی‌های در حال وقوع (تهدید به خودکشی) داشته باشند. نیروهای امدادگران اولیه در موقعیت خاصی قرار دارند که باید بحران خودکشی را در لحظه تهدید آن مدیریت کنند تا در حد امکان پیامدهای وخیمی نداشته باشد. همچنین آنها باید تربیتی اتخاذ کنند تا شخص مبتلا به اختلالات روانی و در معرض خودکشی، پس از نجات یافتن به مراکز درمانی منتقل شده و از درمان‌ها و مداخلات لازم بهره‌مند گردد. لذا در کنار تجربه‌های ارزشمند و دست اول این نیروها، لازم است آموزش‌های کافی در خصوص مناسب‌ترین عکس‌العمل در مواجهه با فردی که رفتارهای خودکشی‌گرایانه نشان می‌دهد تدوین گردد تا این عزیزان به عنوان اولین خط ارتباطی با افرادی که نیازمند دریافت کمک هستند بر نحوه‌ی مدیریت شرایط بحرانی مسلط باشند و با بهره‌مندی از دانش و آموزش بتوانند موجبات نجات جان افراد را در صحنه‌های خودکشی فراهم نمایند.

## تقسیم نقش تیمی و وظایف عملیات هماهنگ امدادگرای در صحنه خودکشی:

### • یک نفر مسئول عملیات: ترجیحاً از نیروی‌های آموزش دیده آتش‌نشانی، با وظیفه:

1. برآورد شرایط صحنه، تصمیم‌گیری برای نحوه اجرای مداخلات همه‌جانبه
2. هماهنگی فیمابین نیروهای حاضر در صحنه (پلیس، اورژانس اجتماعی، فوریت‌های پزشکی و آتش‌نشانی)
3. ایجاد حریم روانی برای فرد در معرض خودکشی (حفظ فاصله و فضای شخصی برای فرد)
4. اطمینان از همراهی فوریت‌های پزشکی یا فوریت‌های اجتماعی یا نیروی انتظامی (بر حسب شرایط فرد) جهت تحویل فرد نجات یافته به واحدهای درمانی مورد نیاز
5. حمایت روانی از هم تیمی‌ها در طی عملیات و پس از عملیات، گفتگوی گروهی درباره فشار روانی عملیات، شناسایی نشانه‌های استرس ثانویه یا فرسودگی روانی در صورت نیاز، ارجاع به روان‌شناس سازمانی
6. یک نفر آماده نجات فیزیکی (در خفا)
7. یک نفر مسئول ثبت مستندات صحنه (چک لیست، زمان‌ها، گفته‌ها، واکنش‌ها، نتایج و ...)

- **یک نفر مذاکره کننده:** ترجیحاً فرد آموزش دیده و به ترتیب اولویت: 1. نیروهای فوریت اجتماعی 2. آتش نشانی 3. فوریت‌های پزشکی 4. نیروی انتظامی
- **یک نفر مدیر انتظامی صحنه:** جلوگیری از ورود تماشاگران یا فیلم‌برداری افراد و ایجاد حریم ترافیکی و انتظامی
- **یک نفر مسئول امور پزشکی:** آمادگی برای ارائه خدمات فوریت پزشکی مورد نیاز

### نکات مهم برای امدادگران در صحنه

- حفظ ایمنی خود و دیگران: نزدیک شدن آرام، بدون حرکات ناگهانی
- عدم تلاش برای گرفتن فرد بدون هماهنگی تا حد امکان
- مخفی سازی تجهیزات (مثل طناب) برای جلوگیری از تحریک فرد
- هر اقدام یا حرفی باید با هدف حفظ جان فرد باشد.

**توجه:** مذاکره موفق ممکن است ظرف ۱۰ دقیقه به نتیجه مطلوب برسد یا ۳ ساعت طول بکشد

### صبوری کلید اصلی اقدامات موثر برای کلیه امدادگران این صحنه است.

### لیست اقدامات نیروهای حاضر در صحنه:

اقدامات اعضای تیم قبل از مداخله روانشناختی یا همزمان با مداخلات روانشناختی:

- **اقدامات فنی آتش‌نشانان** (در صورت نیاز به نجات فیزیکی): آماده سازی تیم نجات ارتفاع (Rope Rescue) پهن کردن بالشت نجات یا توری، آماده سازی نفرات برای ورود سریع در زمان مناسب (در صورت پرت شدن حواس فرد یا نیاز به مداخله فوری) مستندسازی و گزارش ثبت دقیق زمان شروع عملیات، نوع اقدام، گفت‌گوها و اقدامات انجام شده، ارائه گزارش به پلیس و مرکز فوریت‌های اجتماعی
- **اقدامات فوریت‌های پزشکی:** آماده سازی برای مداخله پزشکی، آماده سازی تجهیزات احیا (کپسول اکسیژن، CPR kit، AED) آماده سازی برانکاردر، گردن‌بند طبی، سرم و داروهای اورژانسی و در صورت نجات، ارزیابی سطح هوشیاری و علائم حیات
- **اقدامات نیروی انتظامی:** مدیریت انتظامی و ترافیکی، دور کردن افراد غیر مسئول از صحنه و جلوگیری از تجمع مردم، ممانعت از فیلم‌برداری و عکس‌برداری و مداخله افراد غیر مسئول

- **اقدامات فوریتهای اجتماعی:** کسب آمادگی ذهنی و روانی نیروی مذاکره کننده برای ورود به صحنه مذاکره، بررسی شرایط صحنه و ارائه توصیه های لازم به مسئول عملیات جهت کمک به مدیریت روانی فرد در معرض خودکشی و برقراری آرامش لازم در صحنه

### هدف از برقراری ارتباط با فرد در معرض اقدام به خودکشی:

1. کاهش تنش و اضطراب فرد
2. جلب اعتماد برای ادامه مکالمه
3. جلوگیری از اقدام فوری
4. هدایت آرام به سمت همکاری با نیروهای امدادی

## اصول مذاکره با فردی که در معرض اقدام به خودکشی قرار دارد:

### الف- قبل از ورود به صحنه

**آماده سازی ذهنی (کنترل احساسات و هیجانات شخصی):** پیش از اینکه وارد صحنه بشوید، بسیار مهم است که خودتان آماده و آرام باشید. حتی اگر شخص در وضعیت بحرانی است، حضور شما باید باعث آرامش او شود. این به معنای آماده بودن برای حفظ آرامش در شرایطی است که ممکن است تنش زا باشد. وارد شدن به چنین موقعیتی ممکن است برای همه امدادگران، به شدت استرس زا باشد. باید مطمئن شوید که خودتان در موقعیت روحی و جسمی مناسبی قرار دارید.

برای این کار از روشهای زیر استفاده کنید:

- 1- تنفس عمیق: به آرامی روی تنفس خودتان تمرکز کنید و چند نفس عمیق بکشید. در هر بار تنفس، بین دم با بازدم، چند لحظه کوتاه نفس را حبس کنید و در زمان بازدم سعی کنید همه هوای ریه را خارج کنید.
- 2- از خودتان فاصله بگیرید: چند دقیقه برای خودتان وقت بگذارید. لحظاتی یک جای ساکت نشسته و برای چند دقیقه چشمانتان را ببندید
- 3- تفکر مثبت: به خودتان یادآوری کنید که شما در حال انجام یک کار بزرگ و مهم هستید و کمک به دیگران نشانه قدرت است. می توانید این جملات را با خودتان تکرار کنید:

- من اینجا هستم تا کمک کنم
- هیچ مشکلی بیش از حد بزرگ نیست
- من می توانم با آرامش و محبت بهش گوش بدم
- من نیازی به کامل بودن ندارم. با هر آنچه هستم و میدانم میتوانم موثر باشم
- خداوند حامی من است و من به یاری او اعتماد دارم

4- تلفن بزنید: اگر می توانید با کسی حرف بزنید که حرف زدن با او به شما آرامش میدهد، این کار را بکنید. گاهی اوقات صحبت کردن با دیگران استرس را کاهش میدهد.

بدون شک اعتقادات مذهبی، خواندن دعا، توکل و کمک خواستن از خداوند می تواند در قوت قلب و آرامش شما بسیار موثر واقع شود.

## **ب- در زمان ورود به صحنه مداخله:**

### **ارزیابی اولیه سریع**

1. ایمنی و ارزیابی اولیه صحنه و بررسی محل از نظر خطرات فیزیکی (ارتفاع، برق، مواد اشتعال زا)
2. جلوگیری از تجمع افراد غیرمرتبط
3. اطلاع رسانی به مرکز فرماندهی و درخواست تامین شرایط مورد نیاز یا نیروهای پشتیبان (پلیس، روان شناس، بالشت نجات و .... در صورت نیاز)

### **حفظ فاصله مناسب**

وقتی وارد صحنه می شوید، ابتدا باید فاصله تان را با فرد در حال بحران تنظیم کنید. اگر شما خیلی سریع و بدون توجه به فضای شخصی او نزدیک شوید ممکن است فرد احساس تهدید کند.

سعی کنید حداقل دو متر فاصله را حفظ کنید تا فرد احساس تهدید نکند. برای نزدیکتر شدن باید از او اجازه بگیرید.

### **شناخت وضعیت روانی فرد:**

- توجه به سن، جنس، حالت چهره، سطح تحریک پذیری، نوع روش اقدام به خودکشی (چاقو، ارتفاع، مواد مخدر، اسلحه)
- حضور عوامل تحریک بیرونی (تماشاگر، خانواده، مأموران زیاد)
- توجه به زبان بدن (مثلاً توجه به نشانه‌ها: اگر او به سمت شما متمایل می‌شود، نشان‌دهنده تمایل او به گفتگو است، اما اگر او به عقب می‌رود یا تلاش می‌کند که فاصله بیشتری بگیرد، باید به این نشانه‌ها احترام بگذارید)
- پرخاشگری کلامی: نشانه اضطراب یا احساس به دام افتادن
- سکوت طولانی نشانه افسردگی یا بی‌اعتمادی
- مکالمات نامنسجم یا هذیان احتمال روان‌پریشی یا مصرف مواد

## ج- مرحله ورود و شروع ارتباط

**توجه به ارتباط غیر کلامی (استفاده از زبان بدن آرام):** حالت بدنی شما بسیار مهم است. خود را با حالت بدنی باز و پذیرنده نشان دهید تا فرد احساس کند در کنار او هستید و در امنیت است. دستها باز و در مقابل دید فرد باشد، حالت بدن و چهره بدون تهدید باشد

**عدم تحریک:** نزدیک شدن به فرد در حال بحران باید با احتیاط باشد. نزدیک شدن ناگهانی یا بدون اجازه او می‌تواند فرد را تحریک کند و او را به حالت دفاعی سوق دهد.

**رعایت فاصله ایمن:** باید فاصله ای داشته باشید که فرد احساس کند تحت تهدید نیست. به طور معمول، فاصله‌ای بین یک تا دو متر می‌تواند مناسب باشد. اگر می‌توانید بنشینید یا زانو بزنید. اینگار آرامش بیشتری به فرد می‌دهد.

**تن صدا:** صدای شما باید آرام، ملایم، بدون عجله و بدون صدای بلند یا دستوری باشد. این کار می‌تواند باعث کاهش تنش و اضطراب فرد شود.

**معرفی کوتاه:** «سلام، من [نام] هستم، اینجا هستم که کنارت باشم.»

**ابراز حضور و حمایت:** می‌توانید با عباراتی چون «من اینجا هستم و به تو اهمیت می‌دهم. تو تنها نیستی.» شروع کنید.

**ایجاد حس امنیت:** «فعلاً هیچ‌کس بهت نزدیک نمی‌شه، قول می‌دم.»

**ایجاد ارتباط ارتباط چشمی محترمانه:** نگاه مستقیم و دوستانه، نه با خیره شدن یا نگاه بالا به پایین. نشان دهید که واقعا توجه‌تان با اوست.

**دعوت به گفتگو:** صدازدن فرد در این شرایط حساس نیاز به دقت و توجه ویژه‌ای دارد. اگر نام فرد را می‌دانید، به آرامی و به طور واضح او را با نامش صدا بزنید. این کار می‌تواند حس شخصی سازی و همدلی را افزایش دهد. و یا اگر فرد نامی خاص دارد که به آن عادت دارد، از آن استفاده کنید.

به او بگویید که شما در حال حاضر در کنار او هستید و می‌خواهید درباره احساسات و نگرانی هایش صحبت کنید و به شنیدن حرفهایش علاقه دارید. عباراتی مانند عبارات ذیل:

«لطفاً به من گوش کن»

«من اینجا هستم تا تو را بشنوم»

«من می‌خواهم کمکت کنم و به حرف‌هایت گوش دهم.»

«لطفاً بگو چه چیزی در ذهن و دل توست. من به حرف‌های تو گوش می‌دم»

«می‌خوام بدونم چه احساسی داری. صحبت کردن می‌تونه کمک کنه»

**به او فضا بدهید، نه فشار:** نباید اصرار کنید. بگذارید خودش تصمیم بگیرد که به شما پاسخ دهد یا نه. شاید به زمان نیاز دارد.

**تشویق به بیان احساسات:** «لطفاً بگو چه چیزی در درونت می‌گذرد. می‌خواهم به تو گوش بدهم.» - «می‌توانی در مورد آن احساسات یا افکاری که داری صحبت کنی.»

**گوش دادن فعال:** در جهت کاهش فشار روانی با تخلیه هیجانی اجازه بدهید بدون قطع شدن صحبت کند، حتی اگر عصبانی یا نامنظم حرف می‌زند. بهیچ وجه عجله نکنید و وسط حرف او نپرید. کارهای زیر را انجام دهید:

سر تکان دادن، گفتن «آهان»، «می‌فهمم»

گاهی استفاده از عبارت: «من شنیدم که گفتی» و در ادامه جمله ای را که خودش گفته تکرار میکنیم

بازگو کردن جملات خودش با کلمات دیگر: «یعنی می‌گی هیچ‌کس حالت رو درک نمی‌کنه، درسته؟»

باز نگه‌داشتن فضا برای گفتگو: «می‌خوای از چیزی برام بگی؟ من وقت دارم.»

**همدلی، تایید و تسکین احساسات:** نشان بدهید درکش می‌کنید، بدون این‌که درستی یا غلط بودن فکر او را تایید یا رد کنید. فقط احساسش را تایید کنید. جملات زیر می‌تواند کمک کند تا فرد احساس کند که مورد درک و حمایت است: «معلومه خیلی سنگینه اونچه که تحمل کردی.»

«خیلی از مردم در چنین شرایطی احساس ناامیدی می‌کنند و این طبیعی است.»

«احساساتی که داری کاملاً قابل درک است. شرایط سختی را تجربه می‌کنی.»

«درک می‌کنم که ممکن است این احساسات برای تو بسیار سنگین باشد.»

«احساس ناامیدی و یأس می‌تواند بسیار طاقت‌فرسا باشد. تو حق داری که این احساسات را داشته باشی.»

**یادآوری چیزهای معنادار بدون فشار:** «کسی هست که فکرش تو ذهنت باشه الان؟»

**پیدا کردن نقطه های فشار روانی:** طردشدگی، شکست عاطفی، احساس بی‌ارزشی و شناسایی امیدهای از دست رفته

## د- تلاش برای پایان دادن به بحران:

**سؤال‌های ملایم:** «اگه یک چیز می‌تونست امروز رو برات بهتر کنه، اون چی بود؟» «به نظرت الان تنها راه اینه؟»

**شناسایی ارزش‌های فرد:** «تو خیلی چیزها رو پشت سر گذاشتی و هنوز اینجا هستی. این نشان می‌ده که در درونت

قدرتی هست که شاید خودت نمی‌بینی.»

**ارائه امید:** «اینکه تصمیم گرفتی حرف بزنی، خودش یه علامت مهمه که ته این مسیر هنوز امید هست.»

«هرچند در حال حاضر اوضاع دشوار به نظر می‌رسد، اما ممکن است راه‌هایی برای بهبود وجود داشته باشد.» «این

احساساتی که داری دائم نیستند و ممکن است بتوانیم به کمک هم از این وضعیت خارج شویم.»

**مشارکت در حل مسئله:** پیدا کردن یک نقطه مشترک برای همکاری: «هر دو می‌خوایم الان اتفاق بدتری نیفته.» «بیا با

هم راهی پیدا کنیم که این لحظه رو رد کنیم.»

**باز کردن گزینه های جایگزین** «بیا فقط امروز رو با هم تموم کنیم، فردا هنوز هست.» «بیا درباره اینکه چه کارهایی

می‌توانیم در این وضعیت انجام دهیم صحبت کنیم. همیشه انتخاب‌های دیگری وجود دارد.» - «می‌توانیم به منابعی فکر

کنیم که می‌توانند به تو کمک کنند.» «در کنار من، می‌تونیم با کسی که تجربه بیشتری داره هم صحبت کنیم. این

کمک می‌کنه که بتونیم بهترین راه رو پیدا کنیم.»

**کمک به فکر کردن درباره آینده:** «آیا تا به حال به چیزهایی که برایت ارزش دارد فکر کرده‌ای؟» «چه چیزهایی در

آینده هست که به تو امید می‌دهد؟»

**تاکید بر اهمیت زندگی:** «زندگی ارزشمند و ممکن است در آینده چیزهای خوب و مثبت برای تو در انتظار باشد.»

«همه این چیزهایی که دوست داری و برای تو مهم هستند، می‌توانند دلیلی برای ادامه زندگی باشند.»

**طرح پیشنهادهای کوچک:** با هدف ایجاد حس کنترل و تصمیم‌گیری داوطلبانه

جملات پیشنهادی:

"میشه یه تصمیم بگیری که الان با هم از اینجا دور شیم و بریم یه جای آرام؟ بعدش با هم ادامه می‌دیم."

"می‌تونی انتخاب کنی که فرصت بدی - فقط همین یه بار - برای یه راه متفاوت."

«می‌خواهی فقط چند قدم بیای عقب و بعد با هم حرف بزنیم.»

**تکنیک‌های مدیریت استرس:** پیشنهاد استفاده از تکنیک‌های تنفسی، تمرکز یا آرامش برای کاهش استرس و اضطراب

شامل: آرام‌سازی فیزیولوژیک فرد

نفس عمیق هم‌زمان با مذاکره‌کننده

تمرکز بر بدن: «فقط سعی کن یک دقیقه دست‌ها رو شل کنی.»

یادآوری حضور فیزیکی مذاکره‌کننده در کنار او، نه مقابلش

### **جملاتی برای همدلی:**

با استفاده از این عبارات و نکات، می‌توان به فردی که در حال تجربه بحران است، کمک کرد تا احساس کند که مورد درک و حمایت قرار گرفته است و ممکن است فرصتی برای تغییر و بهبود وجود داشته باشد. مهمترین نکته، ایجاد یک فضای امن و حمایتی برای گفتگو است.

جملات پیشنهادی:

"من اینجام تا بهت کمک کنم."

نه می‌خوام چیزی بهت تحمیل کنم، نه مجبورت کنم... فقط می‌خوام کنارت باشم

"می‌دونم سخته، ولی می‌خواهی با هم حرف بزنیم؟"

"تو ارزشمندی، بذار کمکت کنم."

«می‌دونم که خیلی سخته برات، و اینو حس می‌کنم.»

«من اینجام که کنارت باشم، نه اینکه قضاوت کنم.»

«دوست دارم بدونم چی توی دلت هست.»

می‌دونم شرایط چقدر سخته. من قضاوت نمی‌کنم

«میشه فقط چند لحظه با هم صحبت کنیم؟ شاید یه راه دیگه هم باشه.»

«تو مهمی. الان فقط کافیه یه قدم کوچیک برداریم، با هم.»

حق داری احساسات پیچیده‌ای داشته باشی... فقط می‌خوام گوش بدم."

"من نمی‌دونم دقیقاً چی گذشت، ولی می‌خوام بدونم. ممکنه چند دقیقه باهام حرف بزنی؟"

احساس می‌کنم توی دلت چیزی هست که مدت‌هاست هیچ‌کس نشنیده."

"اگر جای تو بودم، شاید منم حس می‌کردم هیچ‌کس نمی‌فهمه."

"تو الآن واقعاً داری شجاعت نشون می‌دی که هنوز ایستادی و باهام حرف می‌زنی."

میشه فقط یه قدم بیای عقب؟ این نه برای من، فقط برای اینکه نفس بگیریم و بهتر فکر کنیم."

"می‌دونی چی برای من مهمه؟ اینکه تو الآن زنده‌ای. هنوز فرصت هست."

"ممکنه بهم بگی چه چیزی باعث شد امروز بیای اینجا؟"

"میشه یه تصمیم‌گیری که الآن با هم از اینجا دور شیم و بریم یه جای آرام؟ بعدش با هم ادامه می‌دیم."

حتما تو به خاطر یه دلیل مهمی تا اینجا دوام آوردی... بذار پیداش کنیم.

"می‌توننی انتخاب کنی که فرصت بدی - فقط همین یه بار - برای یه راه متفاوت."

"اینکه تصمیم گرفتی حرف بزنی، خودش یه علامت مهمه که ته این مسیر هنوز امید هست."

اگه بتونیم یه قدم کوچیک برداریم، شاید بتونیم یه راه دیگه رو امتحان کنیم.

«بذار با هم یه راه پیدا کنیم که کمتر درد داشته باشه.»

چطوره که با هم تماس بگیریم با کسی که می‌تونه کمکت کنه، یا شاید بتونیم به یه مرکز روانشناسی بریم؟

## اشباهات قابل اجتناب

**اجتناب از فریاد:** از فریاد زدن یا صدای بلند خودداری کنی، زیرا این کار می‌تواند فرد را ترسانده و وضعیت را وخیم‌تر کند.

**اجتناب از تحریک یا تهدید:** خنثی باقی ماندن: از جملاتی که ممکن است فرد را تحریک یا تهدید کند، خودداری کنید. مثلاً نمی‌گویید «چرا این کار را می‌کنی؟»

**پرهیز از جملات کلیشه‌ای:** مثل "زندگی ارزشمند" یا "همه چی درست میشه..."

«زندگیت خیلی ارزشمند، چرا می‌خواهی تمومش کنی؟»

«فکر کن به خانواده‌ات!»

«این کار خیلی خودخواهانه‌ست.»

«قول بده کاری نمی‌کنی.» (قول گرفتن ممکن است باعث فشار بیشتر بشود)

**اسلحه یا هر نوع سلاح مرگبار را از دست فرد نقایید**

**خود افشایی نکنید**

**نخندید یا فرد را شرم‌نده نکنید**

**اعتقادات شخصی را درباره خودکشی بیان نکنید**

**ملاحظات فرهنگی و اجتماعی:** گاهی فرد در شرایط بحران به مفاهیم مذهبی پناه می‌برد یا از آن‌ها متنفر شده. وظیفه ما قضاوت نکردن است. اما اگر خود فرد وارد بحث دینی شد، می‌توان با احترام همراهی کرد. استفاده از نام عزیزان (فرزند، مادر، پدر) در چارچوب همدلی می‌تواند اثرگذار باشد: «می‌دونم ممکنه الان برات مهم نباشه، ولی کسی مثل مادرت هنوز امید داره»

**تصمیم‌گیری برای ادامه مذاکره یا مداخله فیزیکی**

1. بر اساس واقعیت تصمیم بگیرید: شواهد چیه؟ طناب؟ لبه پرتگاه؟ دارو؟
2. حس من از خطر چقدره؟: اگر حس فوری از اقدام داری، آماده برای مداخله باش
3. آیا به کمک فیزیکی نیاز هست؟: در هماهنگی با تیم نجات، بی‌خطر وارد شوید

علائم بحرانی در رفتار فرد:

پرخاشگری و اضطراب شدید، مکالمات نامنسجم یا هذیان (احتمال روان‌پریشی یا مصرف مواد)، تمرکز بر یک نقطه، اشاره مکرر به مرگ یا پایان می‌تواند نشانه تصمیم جدی و ورود به فاز اقدام جدی باشد

توصیه: در صورت مشاهده رفتارهای بسیار ناپایدار، مذاکره‌کننده باید به‌صورت موازی با تیم نجات فنی همکاری کند تا در صورت لزوم مداخله فوری انجام گیرد.

## **احتیاط در زمان ورود نیروی امدادی**

در زمانی که تیم امدادی به محل می‌رسند، لازم است که شما همچنان با فرد در ارتباط باشید و آرامش را حفظ کنید. به این ترتیب، تیم‌های امدادی می‌توانند وارد صحنه شوند بدون اینکه فرد احساس تهدید کند.

هنگامی که تیم‌های امدادی وارد می‌شوند، باید از این موقعیت استفاده کنید تا فرد احساس کند که در حال دریافت کمک است، نه اینکه شرایطش بدتر شود. شما باید این پیام را به او منتقل کنید که دیگر نگران امنیتش نباشد و این که تیم‌های امدادی می‌خواهند به او کمک کنند. «من دیدم که اینجا تیمی اومده که خیلی می‌تونند کمکت کنند. این بهت کمک می‌کنه».

«من اینجا هستم تا کمکت کنم و تیمی که داره میاد هم کمک‌کننده خواهند بود. بیا با هم بهشون اجازه بدیم که کاری انجام بدن»

## **مدیریت پایان مذاکره**

- آماده سازی تیم برای تحویل گرفتن ایمن (بدون وارد کردن شوک)
- همراهی آرام به سمت تیم امداد
- پرهیز از رفتار ناگهانی یا شادمانی بیش از حد
- پس از تحویل: پیگیری انتقال ایمن به مرکز روان‌پزشکی
- بعد از پایین آمدن "خیلی شجاع بودی که حرف زدی. همین قدم، خیلی مهم بود."
- "الآن دیگه تنها نیستی. بریم جایی که بتونیم آرام بشیم و با هم یه راه پیدا کنیم."
- پیشنهاد کمک حرفه‌ای: روان‌شناس، مرکز درمانی، همراهی تا اورژانس

## **پاسخ به سوالات مهم امدادگران:**

## 1. آیا مذاکره کننده باید قولی بدهد؟

بله، اما با دقت و مسئولیت.

قول بدهید، فقط به چیزهایی که واقعاً می‌توانید انجام بدهید. این کار نه تنها اعتماد می‌سازد، بلکه نشان می‌دهد فرد را جدی گرفته اید و برای نجاتش مسئولیت پذیرید.

قول دادن می‌تواند یک ابزار مفید برای ایجاد اعتماد و پیوند احساسی باشد، ولی اگر کنترل نشده یا غیرواقعی باشد، می‌تواند برعکس عمل کند و اعتماد فرد را از بین ببرد.

### **قول‌هایی که مجاز و مفیدند:**

#### **قول‌های عملی و قابل اجرا:**

"قول می‌دم کنارت بمونم."

"می‌تونم قول بدم که تنها نمی‌ذاریمت."

"کمکت می‌کنیم که کسی بهت آسیبی نزنه."

"قول می‌دم هیچ‌کس بدون رضایت کاری نمی‌کنه، اولویت آرامش توئه."

#### **قول به گوش دادن و حمایت:**

"قول می‌دم حرف‌ها رو بدون قضاوت بشنوم."

"می‌تونم روی ما حساب کنی برای پیدا کردن یه راه بهتر."

"قول می‌دم برای پیدا کردن یه راه کمک می‌کنیم، بدون این که مجبور کنیم کاری بکنی."

"قول می‌دم صدات رو به کسی که می‌تونه کمک کنه برسونیم."

### **قول‌هایی که نباید بدهید (قول‌های خطرناک):**

#### **قول به چیزهایی که در اختیار تو نیستند:**

"قول می‌دم مشکل‌ت کامل حل می‌شه."

"قول می‌دم کسی رو بازداشت نمی‌کنیم."

"قول می‌دم دیگه هیچ‌وقت ناراحت نمی‌شی."

#### **قول برای رازداری مطلق:**

"قول می‌دم به هیچ‌کس چیزی نگم."

در حالی که ممکنه مجبور باشی با تیم روان‌شناسی یا خانواده همکاری کنی.

## 2. در چه فاصله ای با فرد اقدام کننده باشیم؟

فاصله جسمی مناسب با فردی که اقدام به خودکشی می کند، می تواند تأثیر زیادی بر روی احساس امنیت و آرامش او داشته باشد. در اینجا چند نکته در مورد فاصله مناسب آورده شده است:

**حداقل فاصله:** باید فاصله ای داشته باشید که فرد احساس کند تحت تهدید نیست و در عین حال شما قادر به ایجاد ارتباط و حمایت هستید. به طور معمول، فاصله ای بین یک تا دو متر می تواند مناسب باشد. این فاصله به فرد احساس فضایی ایمن و راحت می دهد.

**تشخیص احساسات فرد:** اگر فرد احساس راحتی بیشتری با نزدیکی شما دارد، ممکن است بتوانید به آرامی به او نزدیک تر شوید. ولی این موضوع را با دقت درک کنید، زیرا برخی افراد ممکن است از نزدیکی بیشتر احساس تهدید کنند.

**توجه به نشانه ها:** باید به زبان بدن و نشانه های فرد توجه کنید. اگر او به سمت شما متمایل می شود، نشان دهنده تمایل او به گفتگو است، اما اگر او به عقب می رود یا تلاش می کند که فاصله بیشتری بگیرد، باید به این نشانه ها احترام بگذارید.

**نزدیک شدن به فرد** در حال بحران باید با احتیاط باشد. نزدیک شدن ناگهانی یا بدون دعوت می تواند او را تحریک کند و او را به حالت دفاعی سوق دهد.

**ایجاد ارتباط چشمی:** تلاش کنید که با او تماس چشمی برقرار کنید. این کار موجب ایجاد حس نزدیکی و قدرت در ارتباط می شود بدون آنکه لازم باشد به او نزدیک تر شوید.

**محل حادثه:** در محیط هایی که خطر وجود دارد (مثل روی لبه ی پل یا ارتفاع) هرگز ناگهانی نزدیک نشوید. ممکن است فاصله بیشتری نیاز باشد. در این شرایط، تلاش کنید تا با او صحبت کنید و فاصله تان را طوری حفظ کنید که احساس تهدید نکند. فاصله ای که با فرد در حال اقدام به خودکشی حفظ می شود باید متعادل باشد، به طوری که هم احساس امنیت را ایجاد کند و هم از تحریک و فشار غیرضروری جلوگیری کند.

**نتیجه گیری:**

فاصله ای که با فرد در حال اقدام به خودکشی حفظ می‌شود باید متعادل باشد، به طوری که هم احساس امنیت را ایجاد کند و هم از تحریک و فشار غیرضروری جلوگیری کند. در نهایت، توجه به احساسات و واکنش‌های فرد در این شرایط از اهمیت بالایی برخوردار است.

### 3. فرد اقدام کننده را چگونه صدا بزنینم؟

صدا زدن فردی که در حال اقدام به خودکشی است، باید با دقت و حساسیت انجام شود. در اینجا چند نکته برای صدا زدن چنین فردی آورده شده است

-صدا زدن با نام: اگر نام فرد را می‌دانید، به آرامی و به طور واضح او را با نامش صدا بزنیند. این کار می‌تواند حس شخصی‌سازی و همدلی را افزایش دهد.

-استفاده از لقب: اگر فرد نامی خاص دارد که به آن عادت دارد، از آن استفاده کنید.

### 4. آیا به فرد اقدام کننده نوشیدنی یا خوراکی بدهیم؟

اینکه آیا باید به فردی که در حال اقدام به خودکشی است نوشیدنی بدهید یا نه، بستگی به شرایط خاص و وضعیت فرد دارد. در ادامه چند نکته مهم در این زمینه ارائه می‌شود:

آگاهی و هوشیاری: اگر فرد در شرایطی است که هوشیار و قابل کنترل است، ممکن است بتوانید به او نوشیدنی بدهید. اما اگر او بی‌حال یا گیج به نظر می‌رسد، بهتر است از این کار خودداری کنید.

نیاز به مراقبت پزشکی: اگر فرد در وضعیت خطرناکی قرار دارد و نیاز به مراقبت‌های پزشکی فوری دارد، بهتر است توجه خود را به تماس با خدمات اورژانس و نجات او معطوف کنید و از ارائه هرگونه نوشیدنی خودداری کنید.

اگر مشکلات بالا را نداشت از او سؤال کنید: آیا میل دارد که مقداری آب یا نوشیدنی بنوشد؟

فشار نیاورید: اگر فرد به نوشیدنی تمایل نداشت، به او فشار نیاورید. احترام به مرزهای فردی او بسیار مهم است.

توجه: تحت هیچ شرایطی نباید نوشیدنی حاوی الکل یا مواد مخدر در اختیار فرد قرار گیرد چرا که میتواند شرایط را وخیم تر کند.

- برقراری ارتباط: به جای ارائه نوشیدنی، ممکن است بهتر باشد وقت خود را صرف برقراری ارتباط و گوش دادن به احساسات و نگرانی‌های فرد کنید. این کار می‌تواند به فرد احساس امنیت و درک بدهد.

### **5. اگر تلاش ما برای صحبت کردن بی نتیجه بود؟**

گاهی فقط بودن در کنارش، بدون حتی صحبت زیاد، کمک‌کننده است. برخی افراد در لحظه‌های بحرانی، با سکوت و حضور آرام، بیشتر آرام می‌شوند

### **6. آیا در بین مذاکرات میتوان از مشاوره حرفه‌ای سایر متخصصین کمک گرفت؟**

- بله اگر وضعیت به گونه‌ای است که نمی‌دانید چه کاری باید انجام دهید، بهتر است سریعاً با روان‌شناسان یا متخصصان حرفه‌ای تماس بگیرید و راهنمایی‌های لازم را کسب کنید.

### **7. آیا نزدیکان فرد می‌توانند کمک کنند؟**

آموزش به خانواده و دوستان فرد درگیر در بحران می‌تواند کمک‌کننده باشد. اگر آنها قادر باشند به فرد در بحران آرامش دهند و او را از شرایط بحرانی دور کنند، می‌تواند شانس موفقیت در جلوگیری از خودکشی را افزایش دهد نوع برخورد کلامی و فیزیکی با فرد در آستانه خودکشی بسیار حساس و حیاتی است.

### **8. وقتی فرد به طور مداوم درباره مرگ یا آسیب به خود صحبت می‌کند، چه بگوییم؟**

باید به‌طور مستقیم با این افکار مقابله کنید. به او بگویید:

«من می‌فهمم که الان به این احساس رسیدی، ولی می‌خواهم بهت بگویم که همیشه راه‌هایی برای مقابله با این افکار وجود دارد. تو شجاع هستی که با من صحبت می‌کنی.»

«تو مهمی، حتی اگه الان حسش نمی‌کنی. این حس که بخوای به این شکل همه‌چی رو تموم کنی قابل درکه، ولی راه‌های دیگه‌ای هم هست.»

## 9. وقتی فرد در موقعیتی فیزیکی خطرناک قرار دارد—مثل ایستادن روی پل، پشت‌بام، لبه ساختمان یا هر مکان مرتفع دیگر—چه مواردی را باید رعایت کرد؟

در این شرایط اوضاع بسیار حساس‌تر است. در این‌گونه شرایط، علاوه بر روان‌شناسی بحران، باید نکات ایمنی فیزیکی، تاکتیکی و ارتباطی خاصی رعایت شود. در ادامه نکات کلیدی و دقیق برای چنین موقعیت‌هایی آورده شده است:

### اصول حرفه‌ای هنگام مواجهه با فرد در لبه خطر (پل، ساختمان، ارتفاعات):

#### ✓ اول ایمنی، بعد ارتباط:

- خودتان را در موقعیت امن قرار دهید. شما نمی‌توانید کمکی کنید اگر در معرض سقوط یا آسیب باشید.
- اطراف را بررسی کنید: آیا امکان بسته شدن مسیر فرد به سمت پرتگاه وجود دارد؟ گاهی نیروهای امدادی یا آتش‌نشانی می‌توانند مسیرهای فرار یا سقوط را به آرامی مسدود کنند (مثل استفاده از تور ایمنی، بالش‌تک بادی یا محاصره محیط).

#### ✓ نحوه نزدیک شدن (فیزیکی):

- هرگز ناگهانی نزدیک نشوید.
- اگر فاصله‌تان کمتر از چند متر شود، باید ابتدا اجازه بگیرید:
- اگه مشکلی نیست، می‌تونم یکم بیام نزدیک‌تر فقط تا بهتر صداتو بشنوم؟»
- در زاویه دید او بمانید: همیشه روبه‌روی او یا در زاویه‌ای باشید که بتواند شما را ببیند، اما از مسیر مستقیم پریدن او دور باشید.
- حرکات دست و پا بسیار آهسته و نرم باشد. هر حرکت سریع یا ناگهانی ممکن است فرد را تحریک به پریدن یا واکنش غیرمنتظره کند.
- اگر در شب است: چراغ قوه مستقیم روی صورت فرد نیندازید. نور زیاد می‌تواند تنش‌زا باشد

#### ✓ تنظیم زبان بدن و حالت چهره:

- بدن در وضعیت ریلکس باشد: شانه‌ها افتاده، دستان باز، و نگاه ملایم.
- لبخند مصنوعی نزنید. همدلی واقعی بهتر از خوش‌رویی غیرواقعی عمل می‌کند.

• با چشمانتان گوش بدهید. ارتباط چشمی برقرار کنید، ولی خیره نشوید

## ✓ نکات کلامی هنگام گفت‌وگو با فرد در لبه خطر:

✓ چه بگوییم؟

«من نمی‌خوام چیزی ازت بگیرم. فقط می‌خوام بدونی که اینجا هستم، و می‌خوام بشنومت.»

«اگه می‌تونی فقط یه دقیقه بهم فرصت بده، من هیچ عجله‌ای ندارم.»

«تو ارزشمندی، حتی اگه الان هیچ چیزی حس نمی‌کنی

باور کن که بودن تو الان اینجا مهمه. هنوز راهایی هست که بهشون فکر نکردیم.»

✗ چه نباید بگوییم؟

«به این فکر کن که خانواده‌ت چه حالی می‌شن.» (احساس گناه ایجاد می‌کند، ممکن است اثر عکس بدهد.)

«زندگی زیباست.» (ممکن است کلیشه‌ای یا بی‌معنا به نظر برسد در آن لحظه.)

نکن این کارو! خواهش می‌کنم!» (ملتمسانه بودن ممکن است فرد را در موضع قدرت و شما را در موضع ضعف قرار دهد.)

## ✓ حفظ حواس فرد / ایجاد پیوند:

گاهی هدف گفت‌وگو صرفاً ایجاد اتصال روانی و تعلیق تصمیم‌آنی فرد است:

از موضوعات شخصی پرسید:

«اسمت چیه؟»

«اهل کجایی؟»

«یه چیز کوچیک از خودت بهم بگو.»

اینجور پرسش‌ها فرد را از وضعیت بحرانی فاصله می‌دهد و وارد فضای گفت‌وگوی انسانی می‌کند.

## ✓ اگر من اولین نفری هستم که ارتباط برقرار کرده‌ام و شخص مذاکره کننده بعداً

### میرسد

بهتر است تا پایان مذاکره شما در ارتباط باقی بمانید. ورود افراد ناشناس جدید (با لباس نظامی یا امدادی) ممکن است حس تهدید ایجاد کند.

با ایما و اشاره با نیروهای امدادی هماهنگ شوید. مثلاً برای نزدیک شدن پنهانی از پشت یا آماده‌سازی تجهیزات نجات.

## ✓ نهایتاً در صورتی که فرد مایل به ترک لبه است:

پیشنهاد قدم .سناریوهای های کوچک» :میشه فقط یه قدم به عقب بیای، یه دقیقه؟ نه بیشتر».

اگر موافقت کرد: سریع و بی‌سروصدا او را به سمت مکان امن هدایت کنید و بلافاصله مراقبت روان‌شناسی و پزشکی آغاز شود.

اگر مردد بود» :فقط به این فکر کن که اگه یه راه باشه که بدون این‌همه درد بتونی نفس بکشی، می‌خوای اون راهو بدونی؟»

## ✓ بعد از نجات فرد:

پس از نجات فرد تثبیت وضعیت فیزیکی (در صورت آسیب)، آرام‌سازی روانی اولیه

انتقال به مرکز درمانی روانی در صورت لزوم، با همراهی پلیس (فرد را بلافاصله به مرکز درمانی ارجاع دهید، ولی همچنان در کنارش بمانید تا حس رهاشدگی نکند).

جلسه پیگیری روان‌شناسی برایش تنظیم شود.

با خانواده یا نزدیکان هماهنگ شود که او پس از این مرحله تنها نماند

**چک لیستهایی برای نیروهای امداد رسان**

**در صحنه خودکشی**

**( 110-125-123 )**

## چک لیست نیروهای آتش نشان (به عنوان اولین تیم امدادی در محل)

❖ ارزیابی اولیه محیطی:

□ آیا فرد در موقعیت فیزیکی خطرناک قرار دارد؟ (لبه ساختمان، پل، ...)

□ راه‌های سقوط، پریدن یا لغزش کجاست؟

□ آیا امکان بستن مسیر بدون تحریک فرد وجود دارد؟

❖ نقش پشتیبانی روانی غیرمستقیم:

در صورت نداشتن تخصص روانشناسی، فقط ارتباط اولیه آرام برقرار شود:

«ما اینجا هستیم تا کمکت کنیم، خطری تهدیدت نمی‌کند.»

«فقط می‌خواهیم بشنویمت، نه اینکه تو رو مجبور کنیم.»

❖ حفظ صحنه تا ورود متخصص (روانشناس/پلیس):

جلوگیری از ازدحام جمعیت و هیاهو

ممانعت از فیلم برداری مردم

قطع صدای آژیر یا بلندگوها

## چک‌لیست روان‌شناس / فرد مذاکره کننده در صحنه بحران خودکشی

◆ آماده‌سازی ذهنی پیش از ورود:

تنظیم تنفس و آرام‌سازی خود برای حفظ کنترل صحنه  
داشتن چهره خنثی، آرام، بدون هیجان‌زدگی یا لبخند مصنوعی  
◆ برقراری ارتباط اولیه:

ورود در زاویه دید فرد، با فاصله مناسب (۲-۳ متر)

شروع صحبت با جمله‌ای غیرقضاوت‌گرانه:

می‌فهمم الان خیلی سخته. فقط می‌خوام کنارت باشم.

◆ استفاده از مهارت‌های شنیدن فعال:

سر تکان دادن، تماس چشمی ملایم، عدم قطع صحبت فرد

◆ از تاب احساسات:

می‌شنوم که می‌گی خسته‌ای... این خیلی دردناکه.

◆ کاهش تحریک روانی:

پرهیز از سوالات کلیشه‌ای یا منطقی (مثل «چرا این کارو می‌کنی؟»)

استفاده از سؤالات باز:

می‌خوای در مورد چیزی که باعث این حس شده حرف بزنی؟

◆ تثبیت روانی و انتقال تدریجی به جای امن:

پیشنهاد قدم‌های کوچک:

فقط یه قدم به عقب میای؟ با هم می‌ریم.»

اطمینان دادن از پیگیری بعدی (مشاوره، حمایت، درمان)

## چک لیست پلیس (حفاظت و مدیریت صحنه)

مدیریت صحنه و نظم محیطی:

تخلیه جمعیت اطراف و حفظ حریم امنیتی

حذف عوامل تحریک کننده (صدای بلند، نور شدید، شایعات

◆ حفظ جان فرد به عنوان اولویت مطلق:

اول ایمنی، بعد اجرای قانون

اگر امکان دارد، ورود روان شناس یا مذاکره کننده آموزش دیده به صحنه اولویت دارد

◆ همکاری با تیم روان شناسی / امداد:

سکوت در هنگام مذاکره روان شناس با فرد

مداخله فیزیکی فقط در لحظه خطر جدی و با هماهنگی کامل

◆ حفظ مدارک، گزارش، و ویدئوهای احتمالی (فقط برای بررسی حرفه‌ای):

مستندسازی صحنه به صورت حرفه‌ای پس از پایان بحران

ارتباط با خانواده یا مسئولان بیمارستان برای پیگیری حقوقی/درمانی

# راهنمای حرفه‌ای برای حفظ فاصله و نحوه نزدیک شدن به فرد در وضعیت بحرانی

1. اصل اول: فاصله‌ای که تهدید نباشد، اما ارتباط‌پذیر باشد

فاصله اولیه امن: معمولاً بین ۳ تا ۵ متر در ابتدای ورود به صحنه حفظ شود.

این فاصله کمک می‌کند فرد احساس کند فضای شخصی‌اش رعایت شده و تهدیدی از جانب شما وجود ندارد.

فردی که در وضعیت روانی بحرانی است، تحمل نزدیکی فیزیکی را ندارد و ممکن است حضور ناگهانی شما را حمله یا دخالت تلقی کند.

## 2. حرکات آهسته، با اعلان قبلی

وقتی قصد دارید نزدیک شوید:

حرکت با گام‌های آهسته و نرم، بدون قدم‌های سریع یا جهشی

همیشه در زاویه دید فرد بمانید. از پشت یا کناره بدون اطلاع وارد نشوید.

قبل از نزدیک‌تر شدن، اجازه بگیرید:

میشه یکم نزدیک‌تر پیام تا بهتر صداتو بشنوم؟ فقط همینه، قول می‌دم کاری نکنم.

اگر فرد مخالفت کرد، همان‌جا بایستید و اصرار نکنید. فاصله، اعتماد می‌سازد.

3. زبان بدن باز و بدون تهدید

دستها مقابل بدن، در دید فرد باشد (نه در جیب، نه پشت)

از حالت بدن تهاجمی یا آماده‌به‌حرکت پرهیز شود

گاه زانو زدن یا نشستن می‌تواند به کاهش سطح تنش کمک کند (اگر محیط امن باشد)، زیرا شما را در موقعیت پایین‌تر

و کمتر تهدیدکننده قرار می‌دهد

## 4 حفظ ارتباط چشمی – بدون خیره شدن

نگاه مستقیم ولی آرام؛ تماس چشمی با فاصله

خیره نشوید؛ این کار می‌تواند حس قضاوت یا فشار ایجاد کند

گاه نگاه به زمین یا آسمان و بازگرداندن نگاه به فرد، فضای روانی بازتری ایجاد می‌کند

### 5. تنظیم فاصله بر اساس واکنش فرد

اگر فرد به عقب رفت یا بدنش را کشید عقب → فوراً ایست کنید، یا یک گام عقب بروید.

این نشان‌دهنده تهدید ادراک‌شده است. سریع واکنش نشان ندهید.

اگر فرد اشاره‌ای از آرامش یا اجازه داد → می‌توانید قدمی نزدیک‌تر شوید، ولی دوباره از او بپرسید:

خوبه همین‌جا بمونم یا ترجیح می‌دی نزدیک‌تر بیام

### 6. در شرایط تهدید لحظه‌ای:

اگر فرد حرکت سریع به لبه کرد، شما نباید بدوید یا پریدن را پیش‌بینی کنید.

فقط اگر آموزش تخصصی دارید یا نیروی امدادی هستید، در لحظه مناسب و با تشخیص حرفه‌ای می‌توان وارد عمل فیزیکی شد.

## **. نمونه گفت‌وگو همراه با تنظیم فاصله:**

☞ شما با فاصله ۴ متر ایستاده‌اید.

☞ صدای خود را کمی بلند اما آرام نگه می‌دارید:

می‌دونم نمی‌شناسیم، ولی من اینجا فقط واسه اینکه صداتو بشنوم، نه چیز دیگه  
اگه اوکی هست، یه قدم نزدیک‌تر بیام که بهتر حرف بزنینم؟ می‌خوای همین‌جا بمونم؟

اگر سر تکان داد یا گفت "باشه"، فقط یک قدم بردارید و متوقف شوید.

تمرین

موقعیت: جوانی ۲۷ ساله در بالای پل عابر پیاده ایستاده و تهدید به پریدن می‌کند. عبور و مرور قطع شده و پلیس در محل حضور دارد. تو مذاکره‌کننده‌ای.

هدف تمرین:

برقراری ارتباط در ۳ دقیقه اول.

شناسایی عامل بحرانی (مثلاً شکست عشقی یا فشار مالی).

جلوگیری از پرش بدون اعمال زور.

شروع پیشنهادشده:

"سلام، من از تیم کمک هستم. نمی‌خوام چیزی بهت تحمیل کنم، فقط می‌خوام بدونم چی شده که به اینجا رسیدی..."

چک‌لیست کاربردی مذاکره‌کننده

پیش از تماس:

بررسی موقعیت مکانی و امنیت صحنه

اطلاع به تیم روان‌شناسی یا اورژانس

آماده‌سازی ابزارهای ارتباطی (بی‌سیم، بلندگو)

در حین مذاکره:

استفاده از جملات غیر تهدیدکننده

حفظ تماس چشمی (در صورت امکان)

حفظ آرامش و زبان بدن باز

پرهیز از قضاوت یا نصیحت‌های کلیشه‌ای

استفاده از نام شخص (اگر ممکن)

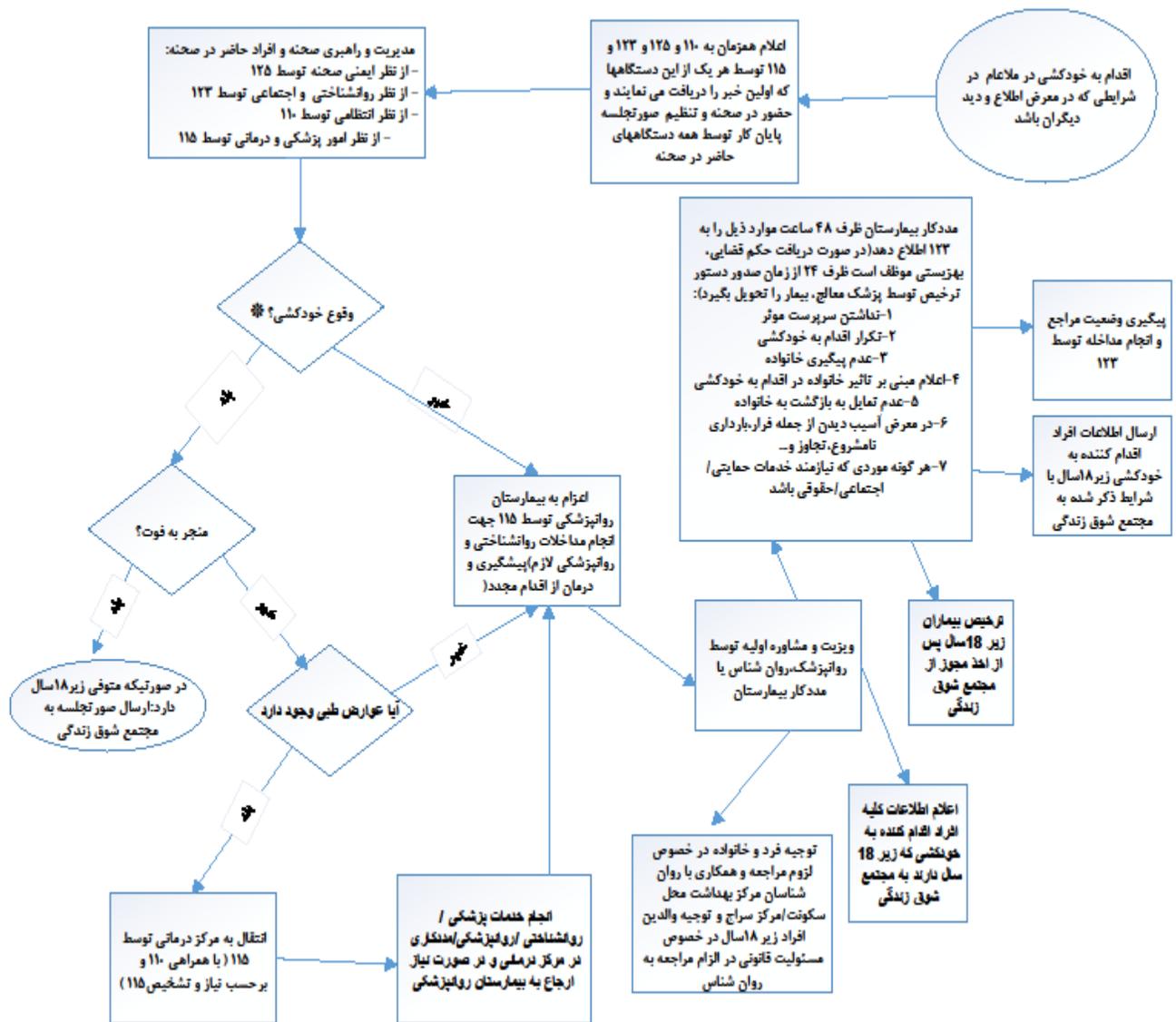
پس از پایان مذاکره:

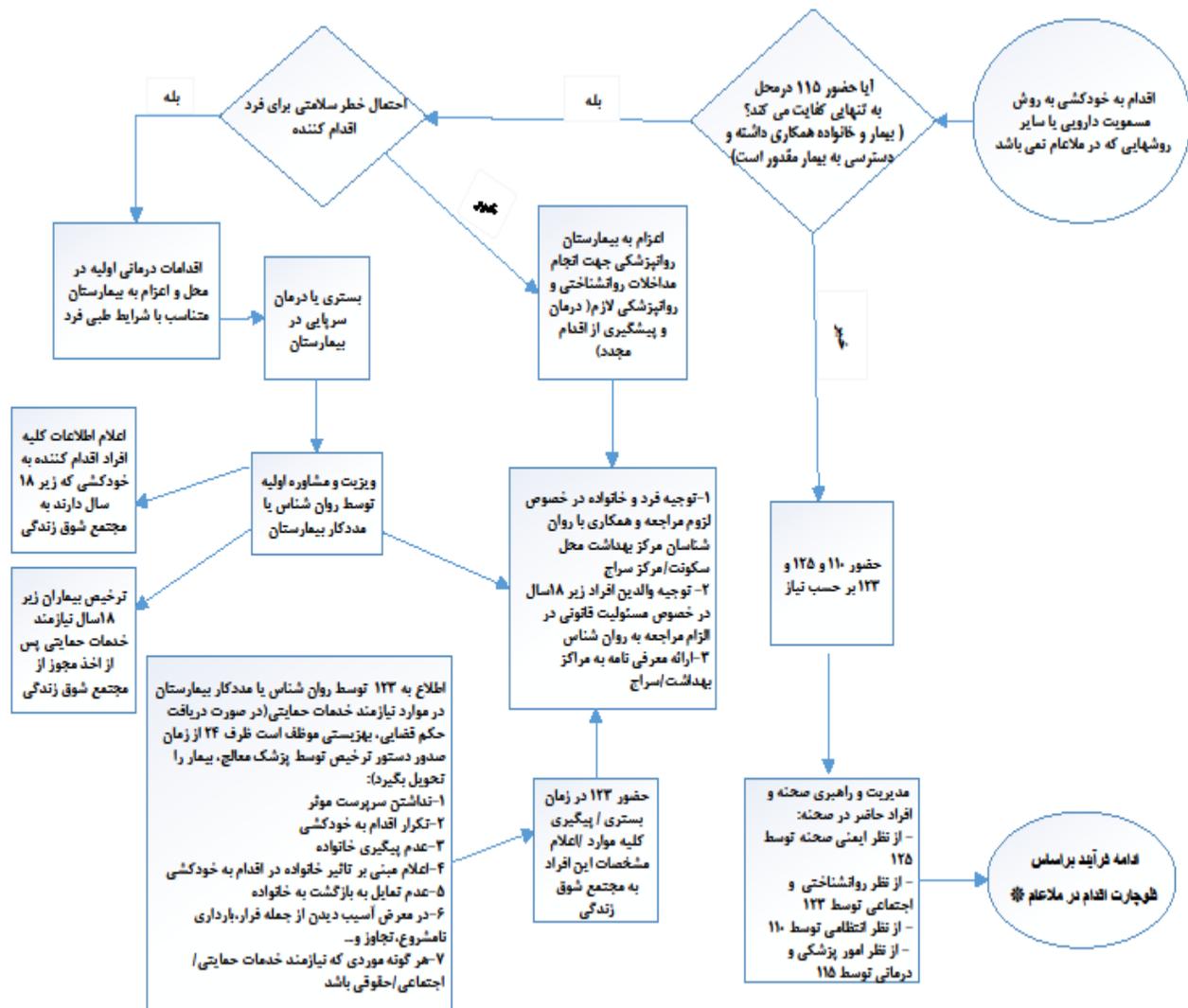
اطمینان از تحویل فرد به مراکز درمانی

گزارش به تیم ارزیابی روانی

شرکت در جلسه مرور و تحلیل

**فرآیندهای لازم الاجرا توسط واحدهای امداد رسان  
در صحنه خودکشی**





روشهایی که در ملاعام نمی باشد  
مسمویت دارویی یا سایر  
اقدام به خودکشی به روش

ایا حضور ۱۱۵ در محل  
به تنهایی کفایت می کند؟  
( بیمار و خانواده همکاری داشته و  
دسترسی به بیمار مقدور است)

احتمال خطر سلامتی برای فرد  
اقدام کننده

اعزام به بیمارستان  
روانپزشکی جهت انجام  
مداخلات روانشناختی و  
روانپزشکی لازم در  
درمان و پیشگیری از اقدام  
مجدد

اقدامات درمانی اولیه در  
محل و اعزام به بیمارستان  
متناسب با شرایط طبی فرد

بستری یا درمان  
سرپایی در  
بیمارستان

ویزیت و مشاوره اولیه  
توسط روان شناس یا  
مددکار بیمارستان

اعلام اطلاعات کلیه  
افراد اقدام کننده به  
خودکشی که زیر ۱۸  
سال دارند به  
مجتمع شوق زندگی

ترخیص بیماران زیر  
۱۸سال نیازمند  
خدمات حمایتی پس  
از اخذ مجوز از  
مجتمع شوق زندگی

۱-توجه فرد و خانواده در خصوص  
لزوم مراجعه و همکاری با روان  
شناسان مرکز بهداشت محل  
سکونت/مرکز سراج  
۲- توجه والدین افراد زیر ۱۸سال  
در خصوص مسئولیت قانونی در  
الزام مراجعه به روان شناس  
۳- ارائه معرفی نامه به مراکز  
بهداشت/سراج

حضور ۱۱۰ و ۱۲۵ و  
۱۲۳ بر حسب نیاز

حضور ۱۲۳ در زمان  
بستری / پیگیری  
کلیه موارد اعلام  
مشخصات این افراد  
به مجتمع شوق  
زندگی

اطلاع به ۱۲۳ توسط روان شناس یا مددکار بیمارستان  
در موارد نیازمند خدمات حمایتی(در صورت دریافت  
حکم قضایی، بهزیستی موظف است ظرف ۲۴ از زمان  
صدور دستور ترخیص توسط پزشک معالج، بیمار را  
تحويل بگیرد):  
۱-نداشتن سرپرست موثر  
۲-تکرار اقدام به خودکشی  
۳-عدم پیگیری خانواده  
۴-اعلام مبني بر تاثیر خانواده در اقدام به خودکشی  
۵-عدم تمایل به بازگشت به خانواده  
۶-در معرض آسیب دیدن از جمله فرار، بارداری  
نامشروع، تجاوز و...  
۷-هر گونه موردی که نیازمند خدمات حمایتی /  
اجتماعی/حقوقی باشد

مدیریت و راهبری صحنه و  
افراد حاضر در صحنه:  
- از نظر ایمنی صحنه توسط  
۱۲۵  
- از نظر روانشناختی و  
اجتماعی توسط ۱۲۳  
- از نظر انتظامی توسط ۱۱۰  
- از نظر امور پزشکی و  
درمانی توسط ۱۱۵

نامه فرآیند براساس  
شوجارت اقدام در ملاعام

# بایدها و نبایدهای کلامی

انتخاب کلمات در ابراز همدلی با فردی که اقدام به خودکشی کرده است بسیار مهم است.  
بخاطر داشته باشید:

هدف شما ایجاد حس درک، امنیت و امید است،

نه ارائه راه حل یا قضاوت.

**کلماتی که باید از آنها اجتناب کنید:**

- \*کلمات قضاوت کننده: "نباید این کار را می کردید."، "این قدر ضعیف نباشید".
- \*کلمات بی اهمیت جلوه دهنده: "همه مشکلات قابل حل هستند."، "به خودت مسلط باش".
- \*کلمات کوچک کننده: "این چیزی نیست."، "اینقدر هم بد نیست".
- \*نصیحت های غیرضروری: "باید ... کنید."، "شما باید ... باشید".
- \*قطع کردن کلام فرد در حال صحبت کردن.

در اینجا چند دسته از کلمات و عبارات موثرتر آورده شده است:

**برای نشان دادن درک و گوش دادن:**

"من به حرف های شما گوش می دهم".

"من می فهمم که اوضاع خیلی سختی است".

"من تصور می‌کنم که چقدر در رنج هستید".

"می‌توانم درک کنم که چرا چنین احساسی دارید".

"من اینجا هستم تا به شما گوش کنم، هر چه می‌خواهید بگویید".

"به نظر می‌رسد که در شرایط خیلی سختی به سر می‌برید".

"متوجه هستم که چه احساسی دارید".

### برای تایید احساسات:

"این احساسات کاملاً طبیعی هستند در شرایط شما".

"من درک می‌کنم که احساس [عصبانیت/غم/خشم/ترس/...] می‌کنید".

"طبیعی است که احساس [عصبانیت/غم/خشم/ترس/...] کنید." (اگر این حس در این شرایط غیر طبیعی است از کلمه طبیعی استفاده نکنید)

"این درد بسیار زیادی است که تحمل می‌کنید".

"مبارزه کردن با این احساسات بسیار دشوار است".

### برای دادن امید (با احتیاط و با توجه به شرایط):

"می‌دانم الان اوضاع سخت است، اما به خاطر داشته باشید که این هم می‌گذرد".

"من معتقدم که شما می‌توانید از این وضعیت عبور کنید".

"شما قوی‌تر از آنی هستید که فکر می‌کنید." (فقط در صورت مناسب بودن شرایط)

"شما لایق دریافت کمک هستید و کمک در دسترس است".

"ما با هم می‌توانیم از این شرایط عبور کنیم".

نکته مهم: انتخاب کلمات باید با توجه به شرایط و واکنش فرد تغییر کند. به زبان بدن و واکنش‌های فرد دقت کنید و بگذارید او رهبری مکالمه را بر عهده بگیرد. هدف اصلی، ایجاد حس امنیت و همدلی است، نه ارائه راه حل یا قضاوت. به یاد داشته باشید که شنونده خوبی باشید و به احساسات او احترام بگذارید.

کلماتی که باید از آنها اجتناب کنید:

- \*کلمات قضاوت کننده: "نباید این کار را می‌کردید."، "این قدر ضعیف نباشید".
- \*کلمات بی‌اهمیت جلوه دهنده: "همه مشکلات قابل حل هستند."، "به خودت مسلط باش".
- \*کلمات کوچک کننده: "این چیزی نیست."، "اینقدر هم بد نیست".
- \*تصحیح‌های غیرضروری: "باید ... کنید."، "شما باید ... باشید".
- \*قطع کردن فرد در حال صحبت کردن.

نکته مهم: انتخاب کلمات باید با توجه به شرایط و واکنش فرد تغییر کند. به زبان

برای نشان دادن درک و گوش دادن:

- "\*من به حرف‌های شما گوش می‌دهم".
- "\*من می‌فهمم که اوضاع خیلی سختی است".

"\*من تصور می‌کنم که چقدر در رنج هستید."

"\*می‌توانم درک کنم که چرا چنین احساسی دارید."

"\*من اینجا هستم تا به شما گوش کنم، هر چه می‌خواهید بگویید."

"\*به نظر می‌رسد که در شرایط خیلی سختی به سر می‌برید."

"\*متوجه هستم که چه احساسی دارید."

برای تایید احساسات:

"\*این احساسات کاملاً طبیعی هستند در شرایط شما."

"\*من درک می‌کنم که احساس [عصبانیت/غم/خشم/ترس/...] می‌کنید."

"\*طبیعی است که احساس [عصبانیت/غم/خشم/ترس/...] کنید." (از کلمه طبیعی استفاده نکنید اگر این حس در این شرایط غیر طبیعی است)

"\*این درد بسیار زیادی است که تحمل می‌کنید."

"\*مبارزه کردن با این احساسات بسیار دشوار است."

هدف شما ایجاد حس درک، امنیت و امید است، نه ارائه راه حل یا قضاوت.