

*Psihološka prva pomoč:* Priročnik za delavce na terenu

Objavila Svetovna zdravstvena organizacija leta 2011

Pod naslovom: *Psychological First Aid: Guide for field workers*

© **World Health Organization 2011**

Svetovna zdravstvena organizacija je podelila pravice za slovenski prevod in izdajo inštitutu Prelomi – inštitut za družinsko terapijo, svetovanje in izobraževanje, ki je izključno odgovoren za kakovost slovenske različice. V primeru neskladja med angleško in slovensko različico, bo zavezujoča in verodostojna angleška različica.

*Psihološka prva pomoč*: Priročnik za delavce na terenu

© Prelomi – inštitut za družinsko terapijo, svetovanje in izobraževanje (2015)

*Psihološka prva pomoč*: Priročnik za delavce na terenu

Prevod v slovenski jezik in lektura: Zdravko Lavrič in Vojka Melinc

Izdajatelj:

Prelomi  
Inštitut za družinsko terapijo, svetovanje in izobraževanje  
Litijska cesta 336  
1261 Ljubljana - Dobrunje  
tel: +386(0)40 200 030  
e-naslov: [prelomi@siol.net](mailto:prelomi@siol.net)

CIP - Kataložni zapis o publikaciji  
Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

614.88(035)(0.034.2)  
159.9:614.88(035)(0.034.2)

PSIHOLOŠKA prva pomoč [Elektronski vir] : priročnik za delavce na terenu / [prevod v slovenski jezik Zdravko Lavrič in Vojka Melinc]. - El. knjiga. - Ljubljana : Prelomi - Inštitut za družinsko terapijo, svetovanje in izobraževanje, 2015

Prevod dela: Psychological first aid

ISBN 978-961-285-036-4 (pdf)

281930752

*Psihološka prva pomoč:* Priročnik za delavce na terenu

# PREDGOVOR

Ko se v naši skupnosti, državi ali v svetu dogajajo grozljive stvari, želimo prizadetim priskočiti na pomoč. Ta priročnik zajema **psihološko prvo pomoč**, ki vključuje človeško in praktično pomoč ter podporo ljudem, ki trpijo zaradi resnih kriznih dogodkov. Priročnik je namenjen osebam, ki lahko pomagajo drugim, ki so doživeli nek izjemno stresen dogodek. Podaja okvir za nudenje podpore na način, ki spoštuje njihovo dostojanstvo, kulturo in zmožnosti. Čeprav je v naslovu omenjena le psihološka prva pomoč, priročnik zajema tako socialno kot psihološko pomoč.

Morda so vas v primeru večje nesreče pozvali na pomoč kot uslužbenca ali prostovoljca, ali pa ste se znašli na kraju nesreče, kjer so poškodovane osebe. Morda ste učitelj ali zdravstveni delavec in se pogovarjate z nekom iz vaše skupnosti, ki je bil priča nasilne smrti bližnje osebe. S pomočjo tega priročnika boste znali reagirati in vedeti, kaj reči ali narediti za osebe, ki so v hudi stiski. Priročnik podaja tudi informacije o tem, kako v novi situaciji ukrepati, da bo varno za vas in druge, in da s svojimi dejanji ne boste povzročili škode.

Psihološko prvo pomoč priporočajo mnoge mednarodne in nacionalne strokovne skupine, med drugimi tudi Medagencijski stalni odbor (IASC) in Projekt Sphere. Psihološka prva pomoč predstavlja alternativo psihološkemu debriefingu. Leta 2009 je skupina za razvoj smernic programa mhGAP Svetovne zdravstvene organizacije (WHO) ocenila rezultate psihološke prve pomoči in psihološkega debriefinga. Prišli so do zaključka, da je osebam, ki so bile nedavno izpostavljene travmatičnemu dogodku, bolj učinkovito ponuditi psihološko prvo pomoč kot psihološki debriefing.

Ta priročnik smo izdelali zato, da bi v državah z nizkim in srednje visokim prihodkom pri izvajanju prve psihološke pomoči uporabljali splošno sprejeto gradivo. Informacije v priročniku so podane le kot vzorec. Sami jih boste morali ustrezno prilagoditi lokalnim razmeram in kulturi ljudi, katerim boste pomagali.

Ta priročnik – ki so ga potrdile številne mednarodne organizacije – prikazuje nove znanstvene dokaze in splošno mnenje mednarodne strokovne javnosti o tem, kako pomagati ljudem, ki so pravkar doživeli hud travmatičen dogodek.

**Shekhar Saxena**

***Direktor***

Department of Mental Health  
and Substance Abuse

World Health Organization

**Stefan Germann**

***Direktor***

Learning and Partnerships,  
Global Health Team

World Vision International

**Marieke Schouten**

***Direktor***

War Trauma Foundation

# ZAHVALA

## Skupina avtorjev in urednikov

Leslie Snider (*War Trauma Foundation, WTF*), Mark van Ommeren (*World Health Organization, WHO*) in Alison Schafer (*World Vision International, WVI*).

## Usmerjevalni odbor (po abecedi)

Stefan Germann (*WVI*), Erin Jones (*WVI*), Relinde Reiffers (*WTF*), Marieke Schouten (*WTF*), Shekhar Saxena (*WHO*), Alison Schafer (*WVI*), Leslie Snider (*WTF*), Mark van Ommeren (*WHO*).

## Grafično oblikovanje

Ilustracije: Julie Smith (*PD Consulting*). Grafika in design: Adrian Soriano (*WVI*).  
Usklajevanje grafične skupine: Andrew Wadey (*WVI*).

## Financiranje

World Vision International

## Podporniki

Pripravo dokumenta so podprli: Action Contre la Faim, American Red Cross, CARE Austria, Church of Sweden, HealthNet TPO, International Committee of the Red Cross, International Medical Corps, International Organization for Migration, Medicos del Mundo, Mercy Corps, NGO Forum for Health, Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights, Plan International, Regional Psychosocial Support Initiative - REPSSI, Terre des Hommes, UNICEF, United Nations Department of Management, United Nations Department of Safety and Security, United Nations High Commissioner for Refugees, War Child as well as Médecins Sans Frontières (MSF).

## Sodelavci in recenzenti

Numan Ali (*Baghdad Teaching Hospital, Iraq*), Amanda Allan (*Mandala Foundation, Australia*), Abdalla Mansour Amer (*United Nations Department of Safety and Security*), Mary Jo Baca (*International Medical Corps, Jordan*), Nancy Baron (*Global Psycho-Social Initiatives, Egypt*), Pierre Bastin (*Médecins Sans Frontières, Switzerland*), Nancy Beaudoin (*Consultant, France*), Endry van den Berg (*War Child Holland, the Netherlands*), Elsa Berglund (*Church of Sweden, Sweden*), Sandra Bernhardt (*Action Contre la Faim, France*), Cecile Bizouerne (*Action Contre la Faim, France*), Margriet Blaauw (*War Child Holland, the Netherlands*), Martha Bragin (*CARE, USA*), Maria Bray (*Terre des Hommes, Switzerland*), Chris Brewin (*University College London, United Kingdom*), Melissa Brymer (*National Center for Child Traumatic Stress, USA*), Susie Burke (*Australian Psychological Society, Australia*), Sonia Chehil (*Dalhousie University, Canada*), Eliza Cheung (*Chinese University of Hong Kong, People's Republic of China*), Tatyana Chshieva (*Dostizhenia Achievements Foundation, Russian Federation*), Laetitia Clouin (*Consultant, France*), Penelope Curling (*UNICEF*), Jeanette Diaz-Laplante (*University of West Georgia, USA*), Annie Sophie Dybdal (*Save the Children, Denmark*), Tonka Eibs (*CARE, Austria*), Carina Ferreira-Borges (*WHO, Republic of the Congo*), Amber Gray (*Restorative Resources, USA*), Lina Hamdan (*World Vision, Jordan*), Sarah Harrison (*Church of Sweden, Sweden*), Michael Hayes (*Save the Children, USA*), Takashi Isutzu (*United Nations Department of Management*), Kaz de Jong (*Médecins Sans Frontières, the Netherlands*), Mark Jordans (*HealthNet TPO, Nepal*), Siobhan Kimmerle (*WVI, Jordan*), Patricia Kormoss (*WHO, Switzerland*), Unni Krishnan (*Plan International, United Kingdom*), Ronald Law (*Department of Health, Philippines*), Christine McCormick (*Save the Children, United Kingdom*), Amanda Melville (*UNICEF*), Fritha Melville (*Mandala Foundation, Australia*), Kate Minto (*Mandala Foundation, Australia*), Jonathan Morgan (*Regional Psychosocial Support Initiative - REPSSI, South Africa*), Kelly O'Donnell (*NGO Forum for Health, Switzerland*), Patrick Onyango (*Transcultural Psychosocial Organization, Uganda*), Pau Perez-Sales (*Médecos del Mundo, Spain*), Bhava Nath Poudyal (*International Committee of the Red Cross, Nepal*), Joe Prewitt-Diaz (*American Red Cross, Puerto Rico*), Megan Price (*WVI, Australia*), Robert Pynooos (*National Center for Child Traumatic Stress, USA*), Nino Makhashvili (*Global Initiative on Psychiatry, Georgia*), Miryam Rivera Holguin (*Consultant, Peru*), Sabine Rakotomalala (*Terre des Hommes, Switzerland*), Gilbert Reyes (*National Center for Child Traumatic Stress, USA*), Daryn Reichterer (*Stanford University, USA*), Chen Reis (*WHO, Switzerland*), Khalid Saeed (*WHO, Egypt*), Louise Searle (*WVI, Australia*), Marian Schilperoord (*United Nations High Commissioner for Refugees, Switzerland*), Guglielmo Schinina (*International Organization for Migration, Switzerland*), Merritt Schreiber (*University of California Los Angeles, USA*), Renato Souza (*International Committee of the Red Cross, Switzerland*), Alan Steinberg (*National Center for Child Traumatic Stress, USA*), Susanah Tipping (*Mandala Foundation, Australia*), Wietse Toi (*HealthNet TPO, Nepal*), Iris Trapman (*Mandala Foundation, Australia*), Patricia Watson (*National Center for Child Traumatic Stress, USA*), Inka Weissbecker (*International Medical Corps, Gaza*), Mike Wessells (*Columbia University, USA*), Nana Wiedemann (*International Federation of the Red Cross, Denmark*), Richard Williams (*Glamorgan University, United Kingdom*), M Taghi Yasamy (*WHO, Switzerland*), Rob Yin (*American Red Cross, USA*), William Yule (*Children and War Foundation, United Kingdom*), Doug Zatzick (*University of Washington, USA*).

Zahvalujemo se tudi 27 anonimnim anketirancem, ki so sodelovali v raziskavi o potrebi po tem dokumentu.

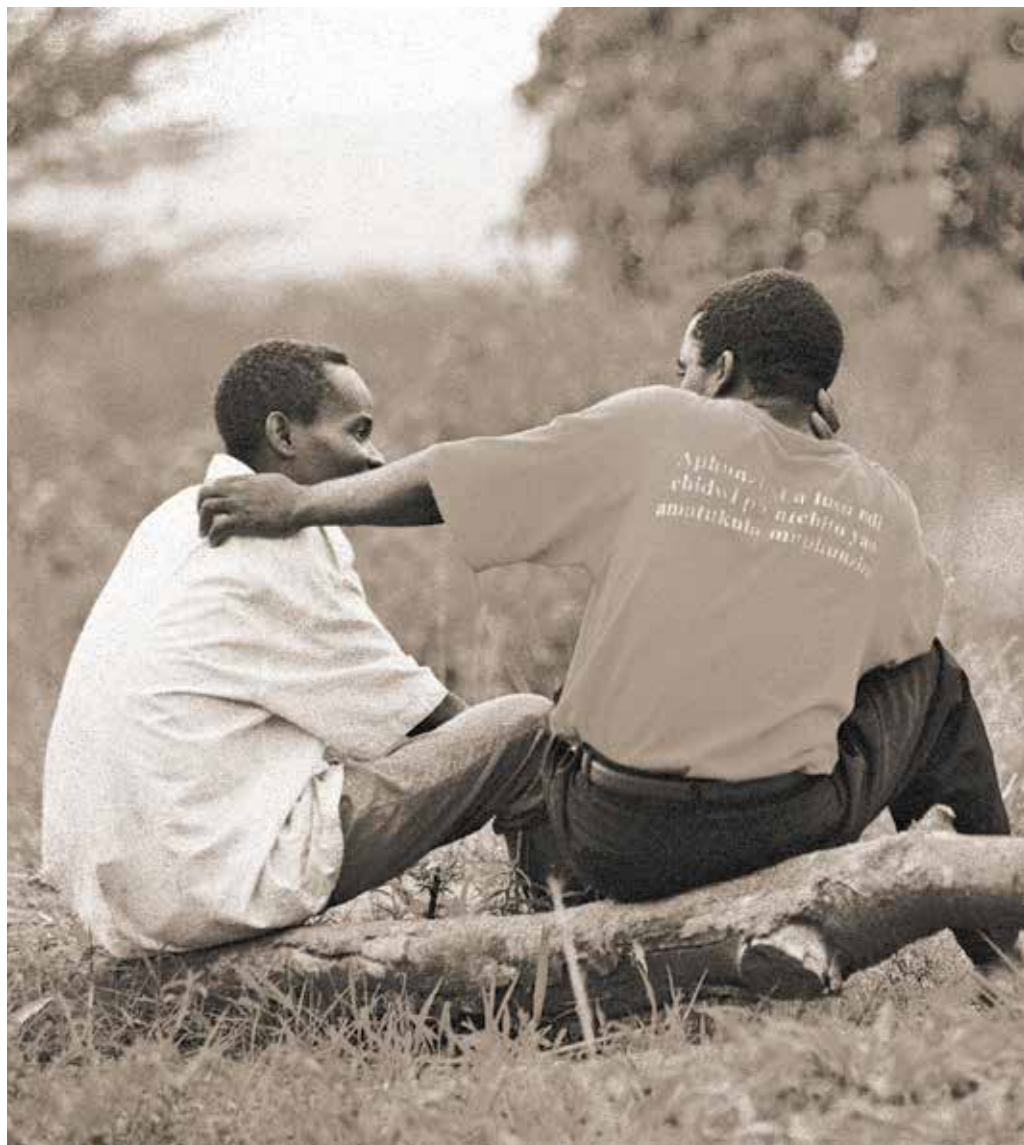




|                                                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------|------------|
| <b>PREDGOVOR</b>                                                | <b>ii</b>  |
| <b>ZAHVALA</b>                                                  | <b>iii</b> |
| <b>1. POGLAVJE RAZUMEVANJE PRVE PSIHOLOŠKE POMOČI (PPP)</b>     | <b>1</b>   |
| 1.1 Kako krizni dogodki prizadanejo ljudi?                      | 2          |
| 1.2 Kaj je PPP?                                                 | 3          |
| 1.3 PPP: Komu, kdaj in kje?                                     | 4          |
| <b>2. POGLAVJE KAKO ODGOVORNO POMAGATI</b>                      | <b>7</b>   |
| 2.1 Spoštujte varnost, dostojanstvo in pravice                  | 8          |
| 2.2 Svoje delo prilagodite posameznikovi kulturi                | 9          |
| 2.3 Upošteвайте tudi druge nujne ukrepe                         | 11         |
| 2.4 Poskrbite zase                                              | 12         |
| <b>3. POGLAVJE ZAGOTAVLJANJE PPP</b>                            | <b>13</b>  |
| 3.1 Dobra komunikacija                                          | 14         |
| 3.2 Priprava na pomoč                                           | 16         |
| 3.3 Načela delovanja PPP: opazovanje, poslušanje in povezovanje | 18         |
| 3.4 Zaključek vaše pomoči                                       | 29         |
| 3.5 Osebe, ki v krizni situaciji potrebujejo posebno pozornost  | 30         |
| <b>4. POGLAVJE SKRIB ZASE IN VAŠE SODELAVCE</b>                 | <b>37</b>  |
| 4.1 Priprava na nudenje pomoči                                  | 38         |
| 4.2 Obvladovanje stresa: zdravo delo in življenske navade       | 39         |
| 4.3 Počitek in razmislek                                        | 40         |
| <b>5. POGLAVJE URJENJE NAUČENEGA</b>                            | <b>41</b>  |
| 5.1 Primer scenarija 1: Naravna katastrofa                      | 42         |
| 5.2 Primer scenarija 2: Nasilje in razselitev                   | 46         |
| 5.3 Primer scenarija 3: Nesreča                                 | 49         |
| <b>PSIHOLOŠKA PRVA POMOČ: ŽEPNI PRIROČNIK</b>                   | <b>53</b>  |
| <b>REFERENCE IN VIRI</b>                                        | <b>55</b>  |

# 1. POGLAVJE

## RAZUMEVANJE PPP





## V TEM POGLAVJU BOMO OBRAVNAVALI:

- 1.1 KAKO KRIZNI DOGODKI PRIZADANEJO LJUDI?
- 1.2 KAJ JE PPP?
- 1.3 PPP: KOMU, KDAJ IN KJE?

### 1.1 KAKO KRIZNI DOGODKI PRIZADANEJO LJUDI?



V svetu prihaja do različnih bolečih dogodkov, kot so vojne, naravne katastrofe, nesreče, požari in medsebojno nasilje (na primer spolno nasilje). Prizadeti so lahko posamezniki, družine, pa tudi cele skupnosti. Ljudje lahko izgubijo svoje domove ali ljubljene osebe, so ločeni od svojih družin in skupnosti ali so priče nasilju, opustošenju in smrti.

Takšni dogodki na tak ali drugačen način prizadanejo vsakogar, vendar vemo, da se različni ljudje različno odzivajo in različno doživljajo posamezne stresne dogodke. Mnogi so pretreseni, zmedeni ali negotovi glede tega, kaj se dogaja. Strah jih je ali občutijo tesnobo, lahko so otopeli in odsotni. Nekateri imajo le blage reakcije, medtem ko lahko drugi reagirajo precej burno. Reakcija posameznika je odvisna od mnogih dejavnikov, kot na primer:

- » narave in resnosti dogodka ali dogodkov, ki jih doživljajo;
- » izkušnje preteklih bolečih dogodkov;
- » podpore, ki so je deležni od drugih;
- » njihovega telesnega zdravja;
- » njihove osebne in družinske anamneze glede težav z duševnim zdravjem;
- » kulturnega ozadja in tradicije;
- » starosti (na primer otroci različnih starostnih skupin se različno odzivajo).

Vsak človek ima moč in zmožnosti, ki mu pomagajo, da se spoprime z življenjskimi spremembami. Nekateri ljudje pa so v kriznih situacijah še posebej ranljivi in zato morda potrebujejo posebno pomoč. To je rizična skupina ljudi, ki zaradi svoje starosti (otroci in starejši), telesne ali duševne nezmožnosti ali pa zato, ker spadajo v marginalizirane skupine ali so tarča nasilja, potrebujejo dodatno podporo. Poglavje 3.5 podaja smernice za pomoč ranljivim osebam.

## 1.2 KAJ JE PPP?

Projekt Sphere (2011) in organizacija IASC (2007) opredeljujeta psihološko prvo pomoč (PPP) kot človeško pomoč sočloveku, ki trpi in morda potrebuje podporo. PPP zajema naslednje:

- » zagotavljanje praktične oskrbe in nevsiljive pomoči;
- » ugotavljanje potreb in stanja;
- » pomoč ljudem, da zadovoljijo temeljne potrebe (na primer hrana in voda, informacije);
- » poslušanje ljudi brez pritiskanja nanje, naj govorijo;
- » opogumljanje in pomirjanje ljudi;
- » pomoč ljudem, da pridejo do informacij, nasvetov in socialne podpore;
- » zaščito ljudi pred nadaljnjo škodo.

## POMEMBNO JE TUDI RAZUMETI, KAJ PPP NI:

- » Ni pomoč, ki bi jo lahko izvajali izključno strokovnjaki.
- » Ni strokovno svetovanje.
- » Ni »psihološki debriefing«<sup>1</sup>, saj PPP ne zajema nujno podrobnega pogovora o dogodku, ki je povzročil stisko.
- » Ne zahteva od posameznika, da bi analiziral, kaj se je zgodilo ali da bi opredelil kronologijo dogodkov.
- » Čeprav PPP vključuje sposobnost poslušanja ljudi in njihovih zgodb, se ne sme pritiskati nanje, da bi govorili o svojih občutkih in reakcijah na dogodek.

---

<sup>1</sup> WHO (2010) in Sphere (2011) opredeljujeta psihološki debriefing kot pomoč s postavljanjem vprašanj, da oseba zgoščeno in sistematično poroča o zaznavah, razmišljanjih in čustvih v času nedavnega stresnega dogodka. Takšna intervencija ni priporočljiva. Razlikuje se od rutinskega operativnega poročanja reševalcev, ki ga določene organizacije uporabljajo na koncu intervencije ali delovne naloge.

PPP je alternativa »psihološkemu debriefingu«, za katerega velja, da je neučinkovit. Na drugi strani pa PPP vključuje dejavnike, ki veljajo za najbolj koristne pri dolgotrajnem okrevanju posameznika (o čemer govorijo različne študije, takšno pa je tudi splošno mnenje humanitarnih delavcev<sup>2</sup>). Ti dejavniki zajemajo:

- » občutek varnosti, povezanost z drugimi, pomiritev in upanje;
- » možnost dostopa do socialne, zdravstvene in čustvene podpore; in
- » občutek, da so sposobni pomagati sami, tako sebi kot skupnosti.

### 1.3 PPP: KOMU, KDAJ IN KJE?



#### KOMU JE PPP NAMENJENA?

PPP je namenjena ljudem v stiski, ki so bili izpostavljeni resnemu kriznemu dogodku. Pomoč lahko nudite tako otrokom kot odraslim. Vendar pa PPP ne potrebujejo ali želijo vsi, ki doživijo krizni dogodek. Pomoči ne vsiljujte ljudem, ki je ne želijo, temveč bodite na razpolago tistim, ki jo sprejemajo.

<sup>2</sup> Hobfoll in dr. (2007) v Bisson & Lewis (2009) v References and Resources.

Obstajajo tudi primeri, ko nekateri potrebujejo bistveno več nadaljnje pomoči, kot jo zagotavlja PPP. Zavedajte se svojih omejitev in sprejmite pomoč drugih, na primer medicinskega osebja (če je na voljo), svojih kolegov ali drugih ljudi v bližini, lokalnih organov oblasti ali prostovoljcev lokalne verske skupnosti. Spodnji seznam navaja osebe, ki nujno potrebujejo takojšnjo nadaljnjo pomoč. Te osebe potrebujejo prednostno medicinsko ali drugo pomoč, saj je lahko njihovo življenje v nevarnosti.

### OSEBE, KI NUJNO POTREBUJEJO TAKOJŠNJO POMOČ:

- » osebe z resnimi, življenje ogrožajočimi poškodbami, ki potrebujejo nujno medicinsko pomoč
- » osebe, ki so tako hudo prizadete, da ne morejo poskrbeti zase ali svoje otroke
- » osebe, ki se lahko samopoškodujejo
- » osebe, ki lahko poškodujejo druge

### KDAJ ZAGOTAVLJAMO PPP?

Čeprav lahko ljudje potrebujejo dostop do pomoči in podpore daljši čas po dogodku, je cilj PPP pomagati ljudem, ki jih je prizadel krizni dogodek. PPP lahko izvajate takoj po prvem stiku z osebami v stiski. Običajno je to med ali kmalu po dogodku. Včasih pa to pomeni tudi več dni ali tednov kasneje, odvisno od trajanja in resnosti dogodka.



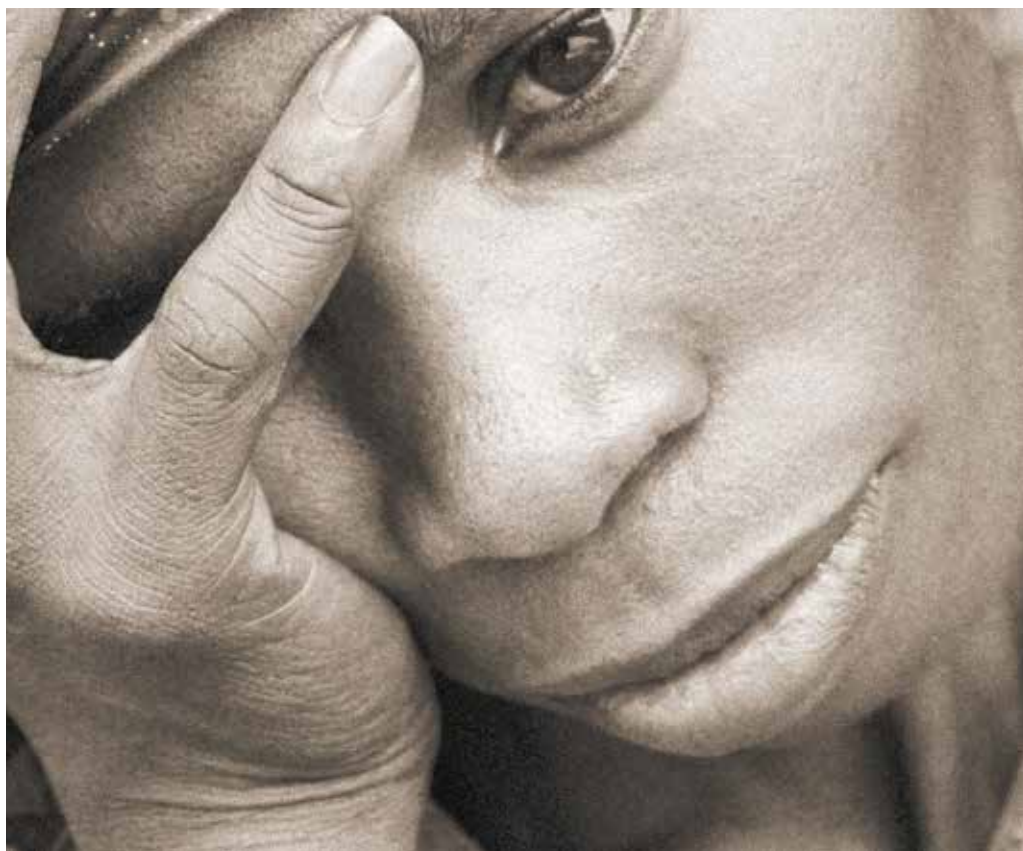
## KJE ORGANIZIRAMO PPP?

PPP lahko nudite povsod, kjer je dovolj varno, da jo lahko izvajate. To je pogosto na kraju nesreče ali v prostoru, kjer lahko osebe v stiski oskrbite. To so zdravstveni centri, zatočišča ali zbirni centri, šole ali distribucijski centri za hrano ali drugo vrsto pomoči. Idealno je, da PPP izvajate tam, kjer je nekaj zasebnosti za pogovor, ko je to potrebno. Pri osebah, ki so bile izpostavljene določeni vrsti kriznega dogodka, kot je na primer spolno nasilje, je zasebnost bistvenega pomena za vzpostavitev zaupanja ter spoštovanje človekovega dostojanstva.



## 2. POGLAVJE

### KAKO ODGOVORNO POMAGATI





# ODGOVORNA POMOČ ZAJEMA ŠTIRI GLAVNE TOČKE:

- 2.1 SPOŠTUJTE VARNOST, DOSTOJANSTVO IN PRAVICE
- 2.2 SVOJE DELO PRILAGODITE POSAMEZNIKOV KULTURI
- 2.3 UPOŠTEVAJTE TUDI DRUGE NUJNE UKREPE
- 2.4 POSKRIBITE ZASE

## 2.1 SPOŠTUJTE VARNOST, DOSTOJANSTVO IN PRAVICE

Ko prevzamete odgovornost za pomoč v situacijah, v katerih so ljudje prizadeti zaradi bolečih dogodkov, morate delati tako, da spoštujete varnost, dostojanstvo in pravice ljudi, katerim pomagате<sup>3</sup>. Naslednja načela veljajo za vse posameznike ali skupine, vključene v humanitarno pomoč, vključno s temi, ki izvajajo PPP:

### SPOŠTUJTE ...

#### **Varnost**

- » Izogibajte se dejavnostim, ki bi oškodovance lahko spravile v nevarnost.
- » Kolikor je v vaši moči poskrbite, da bodo odrasle osebe in otroci, ki jim pomagате, varni in zaščitite jih pred fizičnimi ali psihičnimi poškodbami.

#### **Dostojanstvo**

- » Z ljudmi ravnajte spoštljivo in skladno z njihovimi kulturnimi in družbenimi normami.

#### **Pravice**

- » Poskrbite, da bo dostop do pomoči pravičen in brez diskriminiranja.
- » Ljudem pomagajte, da uveljavijo svoje pravice in prejmejo pomoč, ki je na voljo.
- » Delujte izključno v dobro vsake osebe.

Zapomnite si ta načela pri delu z vsemi ljudmi, s katerimi pridete v stik, ne glede na njihovo starost, spol ali etnično pripadnost. Premislite, kaj ta načela pomenijo v vaši kulturi. Preberite si in upoštevajte načela etičnega kodeksa ustanove, kateri pripadate, če takšen kodeks ima.

Predlagamo naslednje etične smernice »**kaj morate**« in »**česa ne smete**« početi, da preprečite nadaljnjo škodo ter ljudem zagotovite najboljše možno oskrbo in delate v njihovo dobro.

<sup>3</sup> Za več glej Sphere Protection Chapter, Sphere Project (2011).

### Kaj morate

- » Bodite pošteni in vredni zaupanja.
- » Spoštujte pravico posameznika do odločitve.
- » Zavedajte se svojih predsodkov in jih skušajte odmisлити.
- » Ljudem pojasnite, da čeprav pomoč v nekem trenutku zavrnejo, jo vseeno lahko prejmejo kasneje.
- » Spoštujte zasebnost in ohranajte zaupnost posameznikove pripovedi.
- » Svoje obnašanje prilagodite posameznikovi kulturi, starosti in spolu.

### Česa ne smete

- » Ne izrabljajte svoje vloge izvajalca pomoči.
- » Od posameznikov ne zahtevajte denarja ali kakršne koli usluge v zameno za nudenje pomoči.
- » Ne dajajte lažnih obljub ali napačnih informacij.
- » Ne pretiravajte z obljubami.
- » Ljudem ne vsiljujte pomoči in ne bodite vsiljivi.
- » Ne pritiskajte na posameznike, da vam povedo svojo zgodbo.
- » Ne razlagajte posameznikovih zgodb drugim.
- » Ne obsojajte posameznikov zaradi njihovih dejanj ali čustev.

## 2.2 SVOJE DELO PRILAGODITE POSAMEZNIKOVIM KULTURAM

V kriznih dogodkih so med prizadeto populacijo ljudje z različnim kulturnim ozadjem, kot na primer manjšine ali druge marginalizirane skupine. Kultura določa, kako vzpostavljate odnos z drugimi in kaj je primerno reči ali narediti. V nekaterih kulturah na primer ni običajno, da ljudje delijo svoje občutke z osebami zunaj svoje družine. Za nekatere ženske je morda primerno le, da govorijo z žensko, za druge je na primer zelo pomemben določen način oblačenja ali pokrivanja.

Pri svojem delu se lahko srečate z ljudmi iz drugačnega okolja. Pomembno je, da se zavedate svojega kulturnega ozadja in prepričanj ter pozabite na svoje morebitne predsodke. Pomoč ponudite na način, ki bo za osebe, katerim pomagате, primeren in sprejemljiv.

Vsaka krizna situacija je edinstvena. Pričujoči priročnik prilagajajte vsaki situaciji posebej in hkrati upoštevajte socialne in družbene norme. V spodnji tabeli so navedena vprašanja, ki jih upoštevajte pri izvajanju PPP v različnih kulturah.



## KO SE PRIPRAVLJATE NA NUDENJE PPP V RAZLIČNIH KULTURAH, UPOŠTEVAJTE NASLEDNJE:

### **Obleka**

- » Kako naj se oblečem, da bom spoštljiv?
- » Ali bodo prizadete osebe potrebovale določena oblačila, da bi ohranile svoje dostojanstvo in spoštovale običaje?

### **Jezik**

- » Kako se v tej kulturi običajno pozdravljajo?
- » Kakšen jezik govorijo?

### **Spol, starost in zmožnost**

- » Ali naj prizadetim ženskam pomaga le ženska?
- » Komu se lahko približam? (Naj se povežem z glavo družine ali skupnosti?)

### **Dotikanje in vedenje**

- » Kakšni so običaji glede dotikanja?
- » Ali lahko nekoga držim za roko ali se dotaknem njegove ali njene rame?
- » Moram upoštevati poseben način vedenja pri odraslih, otrocih, ženskah?

### **Prepričanja in vera**

- » katerim etničnim in verskim skupinam pripadajo prizadete osebe?
- » Katera prepričanja ali običaji so za prizadete osebe pomembni?
- » Kako lahko razumejo ali si razložijo, kaj se je zgodilo?

## 2.3

## UPOŠTEVAJTE TUDI DRUGE NUJNE UKREPE



PPP je del obsežnejših ukrepov pri večjih humanitarnih katastrofah (IASC, 2007). Ko je prizadetih na stotine ali tisoče oseb, se izvaja različna vrsta ukrepov, kot so iskalno-reševalne akcije, nujna medicinska pomoč, razdeljevanje hrane, iskanje družine in dejavnosti za zaščito otrok. Pogosto celo reševalci in prostovoljci težko natančno vedo, katera pomoč je na voljo in kje. To velja predvsem za množične nesreče in kraje, kjer medicinska in druga oskrba še ni vzpostavljena.

Poskušajte ugotoviti, katere službe in pomoči so na voljo, da boste lahko osebam, ki jim pomagajte, svetovali, kako priti do pomoči.

## PRI DELU V IZREDNIH RAZMERAH KADAR JE LE MOGOČE:

- » upoštevajte navodila vodje intervencije;
- » podučite se, katera reševalna pomoč je organizirana in katera sredstva za pomoč so na razpolago;
- » ne ovirajte osebja iskalno-reševalne akcije ali medicinske pomoči; in
- » ugotovite, kakšna je vaša vloga in kakšne so vaše omejitve.

Za izvajanje PPP ni nujno, da imate predznanje s področja nudenja psihosocialne pomoči. Vseeno pa priporočamo, če želite izvajati pomoč v krizni situaciji, da delate prek organizacije ali skupine. Če delate sami, se izpostavljate tveganjem, lahko negativno vplivate na usklajevanje dela in prizadetim osebam verjetno ne boste mogli nuditi sredstev in podpore, ki jo potrebujejo.

### 2.4 POSKRbite ZASE

Pomagati odgovorno pomeni tudi poskrbeti za svoje osebno zdravje in dobro počutje. Razmere, na katere boste naleteli v krizni situaciji, bodo neposredno prizadele vas in vašo družino. Zato je pomembno, da posvetite posebno pozornost svojemu dobremu počutju in da ste prepričani, da ste fizično in čustveno sposobni pomagati drugim. Poskrbite zase in tako boste lahko najboljše pomagali drugim. Če delate v skupini, poskrbite tudi za dobro počutje svojih sodelavcev. (glejte poglavje 4, kjer je več informacij o skrbi za osebe, ki nudijo PPP).



<sup>3</sup> Za več informacij glej: *The Sphere Protection Chapter, Sphere Project (2011)*.



### 3. POGLAVJE

## ZAGOTAVLJANJE PPP





## V TEM POGLAVJU BOMO OBRAVNAVALI NASLEDNJA VPRAŠANJA:

- 3.1 DOBRA KOMUNIKACIJA Z LJUDMI V STISKI
- 3.2 PRIPRAVA NA POMOČ
- 3.3 NAČELA DELOVANJA PPP: OPAZOVANJE, POSLUŠANJE IN POVEZOVANJE
- 3.4 ZAKLJUČEK VAŠE POMOČI
- 3.5 OSEBE, KI V KRIZNI SITUACIJI POTREBUJEJO POSEBNO POZORNOST



### 3.1 DOBRA KOMUNIKACIJA

Način komuniciranja z nekom v stiski je zelo pomemben. Ljudje, ki so doživeli krizni dogodek, so lahko zelo prizadeti, zaskrbljeni ali zmedeni. Nekatere osebe za stvari, ki so se jim zgodile v krizni situaciji, obtožujejo sebe. **Ostanite umirjeni in razumevajoči**, saj boste tako ljudem v stiski pomagali, da se bodo počutili bolj varni in zaščiteni, razumljeni, spoštovani in prepričani, da bo zanje dobro poskrbljeno.

Morda vam oseba, ki je doživela stresni dogodek, želi povedati svojo zgodbo. S poslušanjem ste ji lahko v veliko podporo. Pomembno pa je, da nikogar **ne silite**, da vam pripoveduje, kaj je pretrpel. Nekateri ne bodo želeli govoriti o tem, kar se jim je zgodilo ali o svoji situaciji. Vseeno pa bodo morda cenili, če tiho posedite z njimi, da jim pokažete, da ste ob njih, če bodo želeli govoriti, ali da jim ponudite drugo pomoč, na primer hrano ali kozarec vode. Ne govorite preveč, dopustite tišino. Tišina nudi človeku prostor in ga opogumi, da deli svojo bolečino z drugimi, če tako želi.

Če želite dobro komunicirati, se morate zavedati tako besedne kot telesne govorice, obrazne mimike, očesnega stika, kretenj in načina, kako sedite ali stojite v odnosu do druge osebe. V vsaki kulturi obstajajo posebni načini vedenja, ki so primerni in spoštljivi. Govorite in vedite se tako, da s tem upoštevate kulturo, starost, spol, navade in vero osebe.

V nadaljevanju so naštet predlogi, kaj reči in narediti in česa **ne** reči ali narediti. Zapomnite si, bodite to, kar ste, bodite pristni in iskreni v nujenju pomoči.

## Kaj reči in narediti

- » Poskušajte najti miren prostor za pogovor, kjer bo čim manj motenj.
- » Spoštujte zasebnost in ohranite zaupnost posameznikove pripovedi.
- » Ostanite blizu osebe, a hkrati ohranjajte primerno distanco upoštevajoč starost, spol in kulturo.
- » Naj oseba ve, da jo poslušate; občasno pokimajte ali na kratko potrdite njegove ali njene besede.
- » Bodite potrpežljivi in mirni.
- » Zagotovite koristne in konkretne informacije, če jih imate. Bodite poštteni glede tega, kaj veste in česa ne. "Tega ne vem, vendar se bom poskušal pozanimati in vam bom odgovoril."
- » Podajajte razumljive in preproste informacije.
- » Potrdite njihova čustva, katerokoli izgubo ali pomemben dogodek, o katerem vam pripovedujejo, kot je izguba njihovih domov ali ljubljene osebe. "Zelo mi je žal. Razumem, da je to za vas zelo hudo."
- » Potrdite njihovo moč in kako si lahko pomagajo.
- » Dopustite tišino.

## Česa *ne* reči in *ne* narediti

- » Nikogar ne silite, da bi vam povedal svojo zgodbo.
- » Ne prekinjajte ali priganjajte osebe, ko pripoveduje (na primer ne pogledujte na uro in ne govorite prehitro).
- » Ne dotikajte se osebe, če niste prepričani, da je to primerno.
- » Ne sodite o tem, kaj so ali česa niso naredili ali kako se počutijo. Ne recite: "Ne bi se smeli tako počutiti," ali "Morali bi biti srečni, ker ste preživeli."
- » Ne izmišljajte si stvari, ki jih ne veste.
- » Ne uporabljajte preveč tehničnih izrazov.
- » Ne pripovedujte jim tujih zgodb.
- » Ne govorite jim o svojih osebnih težavah.
- » Ne dajajte jim lažnih obljub ali zagotovil.
- » Ne mislite in ne ravnajte, kot da morate rešiti vse njihove težave.
- » Ne odvzemite jim moči in občutka, da so zmožni sami skrbeti zase.
- » O ljudeh ne govorite z negativnimi besedami (na primer ne govorite jim, da so "neumni" ali "nori").

Ne pozabite na dobro komunikacijo, ko **opazujete, poslušate in povezuje**te – to so glavna načela PPP, opisana na naslednjih straneh.

## 3.2 PRIPRAVA NA POMOČ

### PRIPRAVA

- » Preučitev kriznega dogodka.
- » Preučitev razpoložljivih služb in pomoči.
- » Preučitev varnosti in varnostnih ukrepov.



Krizne situacije so lahko kaotične in pogosto zahtevajo hitro ukrepanje. Vseeno pa, če je le mogoče, poskušajte pred odhodom na krizno mesto pridobiti natančne informacije o situaciji. Razmislite o naslednjih vprašanjih:

## PRED ODHODOM NA KRIZNO MESTO, PREUČITE NASLEDNJE:

### Pomembna vprašanja

- |                                       |                                                                                                                                     |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Krizni dogodek</b>                 | » Kaj se je zgodilo?                                                                                                                |
|                                       | » Kdaj in kje se je to zgodilo?                                                                                                     |
|                                       | » Koliko ljudi bi lahko dogodek prizadel in kdo so te osebe?                                                                        |
| <b>Razpoložljive službe in pomoči</b> | » Kdo zagotavlja osnovne potrebe, kot so nujna medicinska pomoč, hrana, voda, zatočišče ali iskanje družinskih članov?              |
|                                       | » Kje in kako lahko ljudje dostopajo do te pomoči?                                                                                  |
|                                       | » Kdo še nudi pomoč? Ali sodelujejo tudi člani skupnosti?                                                                           |
| <b>Varnost in varnostni ukrepi</b>    | » Je krizni dogodek že mimo ali še traja, kot na primer popotresni sunki ali stalen konflikt?                                       |
|                                       | » Obstajajo v bližini kakšne nevarnosti, na primer uporniki, mine ali poškodovana infrastruktura?                                   |
|                                       | » Ali obstajajo nevarna področja, katerim se je treba izogniti (na primer grozeča fizična nevarnost) ali kjer gibanje ni dovoljeno? |

Z odgovori na ta pomembna vprašanja boste lažje razumeli situacijo na kraju, kamor ste namenjeni, bolj učinkovito boste nudili PPP in boste bolje seznanjeni s tem, kako se zaščititi.



### 3.3

## NAČELA DELOVANJA PPP – OPAZOVANJE, POSLUŠANJE IN POVEZOVANJE

Tri temeljna načela delovanja PPP so opazovanje, poslušanje in povezovanje. S pomočjo teh načel delovanja boste prepoznali in varno vstopili v krizno situacijo. Lažje boste nagovorili prizadete osebe in razumeli njihove potrebe ter jih povezali s praktično pomočjo in informacijami (glejte spodnjo tabelo).

### OPAZOVANJE

- » Preverite, če je varno.
- » Preverite, če obstajajo osebe, ki nujno potrebujejo pomoč.
- » Poiščite osebe z resnimi stresnimi reakcijami.



### POSLUŠANJE

- » Pristopite k osebam, ki bi morda potrebovale pomoč.
- » Vprašajte po njihovih potrebah in skrbih.
- » Poslušajte jih in jim pomagajte, da se pomirijo.



### POVEZOVANJE

- » Pomagajte jim izraziti svoje osnovne potrebe in kako priti do pomoči.
- » Pomagajte jim, da se spoprimejo s težavami.
- » Nudite jim informacije.
- » Vzpostavite stik z njihovimi svojci in socialno podporo.



### OPAZOVANJE

- » Preverite, če je varno.
- » Preverite, če obstajajo osebe, ki nujno potrebujejo pomoč.
- » Poiščite osebe z resnimi stresnimi reakcijami.



Krizna situacija se lahko hitro spremeni. Kar se dogaja na kraju, kjer je prišlo do krizne situacije, je lahko zelo drugačno od tistega, kar ste izvedeli, preden ste prišli tja. Zato si morate vzeti

čas – morda samo nekaj trenutkov – in preden začnete nuditi pomoč, pogledate naokoli. Če se v krizni situaciji znajdete nenadoma, brez predhodne priprave, zelo na hitro preglejte situacijo. Ti trenutki vam omogočijo, da se **umirite, poskrbite za svojo varnost in razmislite, preden se lotite dela**. Spodnja tabela podaja nekaj vprašanj, o katerih je dobro razmisliti v času, ko si ogledujete situacijo.

| OPAZOVANJE                                  | VPRAŠANJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | POMEMBNA<br>SPOROČILA                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Varnost</b>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Katere nevarnosti lahko vidite v okolju, na primer aktiven konflikt, poškodovane ceste, nestabilne stavbe, ogenj ali poplave?</li> <li>» Ste lahko tam brez možne škode zase ali druge?</li> </ul>                                                                                                                                                                                        | Če niste prepričani o varnosti v kriznem predelu, ne hodite tja. Poskušajte najti pomoč za ljudi v stiski. Če je mogoče, z ljudmi v stiski komunicirajte iz varne razdalje.                                      |
| <b>Osebe, ki nujno potrebujejo pomoč</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Je kdo hudo poškodovan in potrebuje nujno medicinsko pomoč?</li> <li>» Potrebuje kdo reševanje ali je kdo ujet v neposredni nevarnosti?</li> <li>» Potrebuje kdo zaščito pred slabim vremenom, ima strgana oblačila?</li> <li>» Potrebuje kdo dostop do osnovne pomoči in posebno pozornost zaradi diskriminacije in nasilja?</li> <li>» Kdo, poleg mene, še lahko nudi pomoč?</li> </ul> | Zavedajte se svoje vloge in poskušajte dobiti pomoč za osebe, ki potrebujejo posebno pomoč ali ki imajo nujne osnovne potrebe. Ranjene osebe predajte medicinskemu osebju ali drugemu usposobljenemu osebju PPP. |
| <b>Osebe z resnimi stresnimi reakcijami</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Se vam zdi kdo posebej hudo vznemirjen, se ne more premikati, ni odziven ali je v šoku?</li> <li>» Kje in kdo so najbolj prizadete osebe?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                      | Razmislite, kdo bi najbolj potreboval PPP in kako lahko vi najbolj pomagate.                                                                                                                                     |



Ljudje v krizi lahko reagirajo na različne načine. Nekateri primeri stresnega odziva v krizi so naštet v nadaljevanju:

- » fizični simptomi (na primer drgetanje, glavobol, občutek neznanske utrujenosti, izguba apetita, bolečine)
- » jok, žalost, depresivno razpoloženje, potrto
- » anksioznost, strah
- » občutek "napetosti" ali "nervoze"
- » zaskrbljenost, da se bo zgodilo nekaj zares slabega
- » nespečnost, nočne more
- » razdražljivost, jeza
- » krivda, sram (na primer ker je preživel ali ker ni pomagal ali rešil drugih)
- » zmedenost, čustvena otopelost, občutek nerealnosti ali zbežanost
- » oseba se zdi odsotna ali je popolnoma nepremična
- » ne-odzivnost, sploh ne govori
- » zmedenost (na primer ne ve, kako mu/ji je ime, od kod prihaja, kaj se je zgodilo)
- » ni sposoben skrbeti zase ali svoje otroke (na primer ne je ali pije, ne zmore sprejemati niti preprostih odločitev)



Nekatere osebe so lahko v blagi stiski ali pa sploh ne kažejo, da so v stiski.

Večina ljudi si sčasoma opomore, še posebno, če so njihove osnovne potrebe znova zadovoljene in če so deležni podpore bližnjih ali izvajalcev PPP. Osebe s hudimi ali dolgotrajnimi stresnimi reakcijami pa potrebujejo več pomoči, kot jo lahko nudi PPP, zlasti če ne morejo delovati v vsakdanjem življenju ali če predstavljajo nevarnost zase ali druge. Poskrbite, da osebe v hudi stiski ne bodo prepuščene same sebi in jim skušajte zagotoviti varnost, dokler reakcija ne mine ali dokler jim ne poiščete pomoči zdravstvenega osebja, lokalnih vodij ali drugih članov skupnosti na kraju kriznega dogodka.

Prav tako med osebami v prizadeti populaciji poiščite tiste, ki potrebujejo posebno pozornost, oskrbo in varnost:

## OSEBE, KI V KRIZNI SITUACIJI POTREBUJEJO POSEBNO POZORNOST (GLEJTE POGLAVJE 3.5):

- » Otroci – vključno z mladostniki – zlasti tisti, ki so ločeni od svojih skrbnikov, potrebujejo zaščito pred zlorabo in izkoriščanjem. Ravno tako bodo verjetno potrebovali oskrbo ljudi okrog sebe in pomoč pri njihovih osnovnih potrebah.
- » Osebe z zdravstvenimi težavami ali telesno in duševno prizadete osebe morda potrebujejo pomoč, da pridejo na varno, da se jih zaščiti pred zlorabo in jim zagotovi medicinsko in drugo pomoč. Sem spadajo ostarele slabotne osebe, nosečnice, osebe z resnimi duševnimi motnjami ali osebe z vidnimi ali slušnimi težavami.
- » Osebe, ki jim grozi diskriminacija ali nasilje, kot so ženske določenih etničnih skupin, morda potrebujejo posebno zaščito v nadaljevanju krize in podporo pri dostopu do potrebne pomoči.



### POSLUŠANJE

- » Pristopite k osebam, ki bi morda potrebovale pomoč.
- » Vprašajte po njihovih potrebah in skrbih.
- » Poslušajte jih in jim pomagajte, da se pomirijo.



Pazljivo poslušanje oseb, ki jim pomagате, je bistveno za razumevanje njihove situacije in potreb. Pomaga jim, da se pomirijo, vi pa izveste, kako jim nuditi ustrezno pomoč. Naučite se poslušati s svojimi:

- » "Očmi" pokažite, da ste pozorni le na določeno osebo
- » "Ušesi" resnično poslušajte, kaj jih skrbi
- » "Srcem" z izkazovanjem sočutja in spoštovanja

## 1. PRISTOPITE K OSEBAM, KI BI MORDA POTREBOVALE POMOČ:

- » Nagovorite jih spoštljivo in v skladu z njihovo kulturo.
- » Predstavite se s svojim imenom in imenom organizacije.
- » Vprašajte, če potrebujejo pomoč.
- » Če je mogoče, poiščite varen in miren kraj za pogovor.
- » Pomagajte jim, da se bodo počutili udobno, na primer ponudite jim vodo, če je to možno.
- » Poskušajte jim zagotoviti varnost.
  - » Če je varno, osebo odpeljite stran od grozeče nevarnosti.
  - » Poskušajte zaščititi njihovo zasebnost in dostojanstvo pred mediji.
  - » Osebi v hudi stiski zagotovite, da ni sama.



## 2. VPRAŠAJTE PO NJIHOVIH POTREBAH IN SKRBEH:

- » Čeprav so nekatere potrebe očitne, tako kot odeja ali pokrivalo za nekoga, čigar obleka je raztrgana, vedno vprašajte, kaj oseba potrebuje in kaj jo skrbi.
- » Ugotovite, kaj v tistem trenutku najbolj potrebujejo in jim pomagajte ugotoviti, kaj je najpomembnejše.



## 3. POSLUŠAJTE JIH IN JIM POMAGAJTE, DA SE POMIRIJO:

- » Ostanite v bližini.
- » Ne silite jih, da govorijo.
- » Če vam želijo pripovedovati, kaj se je zgodilo, jih poslušajte.
- » Če je oseba v hudi stiski, jo skušajte pomiriti in ji pokažite, da ni sama.



## POMAGAJTE JIM, DA SE POMIRIJO

Nekateri ljudje so v kriznih situacijah zelo zaskrbljeni ali vznemirjeni. Lahko so zbegani ali jih preplavljajo čustva, imajo telesne reakcije, kot so tresenje ali drhtenje, težko dihanje ali razbijanje srca. Sledi nekaj tehnik, ki bi lahko pomagale zelo prizadetim osebam, da se telesno in duševno pomirijo:

- » Vaš glas naj bo umirjen in mehak.
- » Če je kulturno primerno, poskušajte ohranjati očesni stik z osebo, s katero se pogovarjate.
- » Opominjajte jih, da ste tam zato, da pomagate. Ponovite, da so varni, če je to res.
- » Če kdo ne prepozna resnične situacije ali je nepovezan s svojim okoljem, mu lahko pomaga, če vzpostavi stik s svojim običajnim okoljem in samim seboj. To lahko naredite tako, da ga prosite naj:
  - » Postavi noge na tla in poskuša začutiti stik s tlemi.
  - » Sklene prste ali roke v naročju.
  - » Zazna neko sproščujočo stvar v okolju, na primer nekaj, kar lahko vidi, sliši ali čuti. Naj vam pove, kaj vidi in sliši.
  - » Se osredotoči na dihanje in naj diha počasi.



## POVEZOVANJE

- » Pomagajte jim izraziti svoje osnovne potrebe in kako priti do pomoči.
- » Pomagajte jim, da se spoprimejo s težavami.
- » Nudite jim informacije.
- » Vzpostavite stik z njihovimi svojci in socialno podporo.



Čeprav je vsaka krizna situacija enkratna, prizadete osebe pogosto potrebujejo stvari, naštete v naslednjem okvirčku.

## POGOSTE POTREBE:

- » Osnovne potrebe, kot so zavetje, hrana, voda in sanitarije.
- » Zdravstvena oskrba pri poškodbah ali pomoč pri kronični (dolgotrajni) bolezni.
- » Razumljive in korektne informacije o dogodku, njihovih bližnjih in razpoložljivih storitvah.
- » Možnost kontakta z bližnjimi, prijatelji ali drugimi.
- » Dostop do posebne podpore glede na posameznikovo kulturo ali religijo.
- » Posvet in sodelovanje pri pomembnih odločitvah.

Po stresnem dogodku se ljudje lahko počutijo ranljivi, izolirani ali brez moči. V nekaterih situacijah je njihov vsakdan razbit. Morda ne zmorejo dobiti običajne pomoči ali se nenadoma znajdejo v stresni situaciji. Povezovanje oseb s praktično pomočjo je pomembnejši del PPP. Zapomnite si, da je PPP pogosto enkratna intervencija in vi ste tam, da pomagate le kratek čas. Prizadete osebe se morajo znajti same, da si bodo lahko opomogle in prevzele nadzor nad situacijo.

**Pomagajte jim, da si bodo znali pomagati sami in prevzeti nadzor nad situacijo.**



## 1. POMAGAJTE JIM IZRAZITI SVOJE OSNOVNE POTREBE IN KAKO PRITI DO POMOČI

Ko pomagate ljudem zadovoljevati njihove osnovne potrebe, bodite pozorni na:

- » Nemudoma po kriznem dogodku poskušajte zadovoljiti osnovne potrebe osebam v stiski, kot so hrana, voda, zavetje in sanitarije.
- » Poizvedite, katere posebne potrebe imajo – kot je zdravstvena oskrba, oblačila ali pripomočki za hranjenje majhnih otrok (skodelice ali stekleničke) – in jih skušajte povezati s pomočjo, ki je na voljo.
- » Poskrbite, da ranljive ali marginalizirane osebe ne bodo prezrte (glejte poglavje 3.5).
- » Spremljajte osebe, če jim to obljubite.

## 2. POMAGAJTE JIM, DA SE SPOPRIMEJO S TEŽAVAMI



Ljudi v stiski pogosto preplavljajo skrbi in strah. Pomagajte jim preučiti, kaj so njihove najnujnejše potrebe, opredeliti prednostne naloge in kako se tega lotiti. Lahko jih prosite, da premislijo, kaj potrebujejo takoj in kaj lahko počaka za kasneje. Sposobnost reševanja daje občutek nadzora nad situacijo, kar okrepi sposobnost za spoprijemanje z razmerami. Ne pozabite:

- » Pomagati ljudem, da se spomnijo na tiste, ki bi jim lahko pomagali, na primer prijatelje, družinske člane ali na kogar koli, ki bi jim v takšni situaciji lahko pomagal;
- » Jim dati praktičnih predlogov, kako zadovoljiti svoje potrebe (na primer razložite jim, kako priti do hrane ali materialne pomoči);
- » Naj premislijo, kako so ravnali v težkih situacijah v preteklosti in jim tako potrdite, da so zmožni tako ravnati tudi v trenutni situaciji;
- » Vprašajte jih, kaj jim običajno pomaga, da se počutijo bolje. Opogumite jih, da uporabijo pozitivne strategije spoprijemanja in se izognejo negativnim strategijam (glejte naslednjo razpredelnico).

## SPOPRIJEMANJE

Vsakdo ima razvite naravne načine za spoprijemanje s težavami. Opogumite jih, da uporabijo pozitivne strategije spoprijemanja in se izognejo negativnim. To jim bo pomagalo, da se bodo počutili močnejše in zopet dosegli občutek nadzora nad situacijo. Prilagodite naslednja priporočila posameznikovi kulturi in njegovim ali njenim možnostim v določeni krizni situaciji.

### ***Spodbujajte pozitivne strategije spoprijemanja***

- » Vzemite si dovolj počitka.
- » Jejite kolikor je mogoče redno in pijte vodo.
- » Pogovarjajte se in preživljajte čas z družino in prijatelji.
- » O težavah se pogovarjajte z nekom, ki mu zaupate.
- » Izvajajte dejavnosti, ki vas sproščajo (hoja, petje, molitev, igra z otroki).
- » Telovadite.
- » Najdite varne načine pomoči drugim v stiski in se vključite v dejavnosti skupnosti.

### ***Odvrčajte od negativnih strategij spoprijemanja***

- » Ne uživajte drog, ne kadite in ne pijte alkohola.
- » Ne prespite celega dne.
- » Ne delajte neprestano, brez počitka in sprostitev.
- » Ne izolirajte se od prijateljev in svojih bližnjih.
- » Ne zanemarite osnovne osebne higiene.
- » Ne bodite nasilni.





### 3. NUDITE JIM INFORMACIJE

Osebe, prizadete v kriznem dogodku, bodo želele natančne informacije o:

- » dogodka
- » svojih bližnjih ali drugih, ki so bili prizadeti
- » svoji varnosti
- » svojih pravicah
- » kako priti do storitev in stvari, ki jih potrebujejo



Morda bo pridobivanje točnih informacij po kriznem dogodku težko. Situacija se lahko spremeni v trenutku, ko izveste za določeno informacijo o kriznem dogodku in ko so vzpostavljeni ukrepi za pomoč. Govorice so lahko pogoste. Morda ne boste imeli vedno vseh odgovorov v vsakem trenutku, vendar pa, kjerkoli je mogoče:

- » Poizvedite, kje je mogoče dobiti pravilne informacije in kdaj in kje lahko izveste najnovejše novice;
- » Še preden stopite do prizadetih, poskušajte pridobiti kar se da veliko informacij;
- » Poskušajte biti na tekočem o stanju krize, varnostnih vprašanjih, razpoložljivi pomoči in položaju ter pogojih pogrešanih ali poškodovanih oseb;
- » Poskrbite, da ljudje izvedo, kaj se dogaja in kakšni so načrti;
- » Če je pomoč na voljo (zdravstvena oskrba, iskanje družinskih članov, zatočišče, razdeljevanje hrane), se prepričajte, da so osebe seznanjene z njo in da jim je dosegljiva;
- » Ljudem zagotovite natančne stike za pomoč, ali pa jih napotite neposredno tja, kjer bodo pomoč prejeli;
- » Prepričajte se, da so tudi ranljive osebe seznanjene z obstoječo pomočjo (glejte poglavje 3.5).

Pri dajanju informacij prizadetim osebam:

- » pojasnite izvor informacij, ki jih podajate in kako zanesljive so;
- » povejte samo to, kar veste – **ne** potvarjajte informacij in ne dajajte lažnega zagotovila;
- » sporočilo naj bo preprosto in natančno, sporočilo ponavljajte in se prepričajte, da so osebe slišale in razumele informacijo;
- » priporočljivo je, če lahko informacije posredujete skupini prizadetih oseb, tako da lahko vsi slišijo isto sporočilo;
- » ljudem zagotovite, da jim boste posredovali nove informacije o razvoju dogodkov, vključno s tem, kje in kdaj.

Ko podajate informacije, se zavedajte, da lahko postanete tarča frustracij in jeze oseb, ko njihova pričakovanja o pomoči ne bodo takšna, kot jih lahko ponudite vi. V takšni situaciji ostanite mirni in razumevajoči.

## 4. VZPOSTAVITE STIK Z NJIHOVIMI SVOJCI IN SOCIALNO PODPORO

Izkazalo se je, da so se osebe, ki so čutile, da so imele dobro socialno podporo, po krizni situaciji bolje znašle, kot osebe, ki niso čutile dobre socialne podpore. Glede na to predstavljata povezovanje z njihovimi bližnjimi in socialna podpora pomemben del PPP.

- » Pomagajte ohranjati družino skupaj in poskrbite, da so otroci skupaj s starši in njihovimi bližnjimi.
- » Ljudem pomagajte navezovati stike s prijatelji in sorodniki, od katerih dobijo podporo; na primer ponudite jim možnost, da pokličejo svoje bližnje.
- » Če vidite, da jim molitev, verski obredi ali podpora verskih voditeljev lahko pomaga, jih poskušajte povezati z duhovno skupnostjo. V naslednjem okencu so navedeni predlogi o krizni situaciji in duhovnosti.
- » Spodbujajte prizadete osebe, da si pomagajo med seboj. Prosite jih, na primer, da pomagajo poskrbeti za starejše ali povezuje posameznike brez družine z drugimi člani skupnosti.



## KRIZA IN DUHOVNOST

V krizni situaciji je zelo pomembna posameznikova duhovnost ali versko prepričanje, ki jim pomaga prenašati bolečino in trpljenje, daje smisel in upanje. Imeti možnost molitve in se udeleževati verskih obredov predstavlja veliko tolažbo. Vendar pa lahko izkušnja kriznega dogodka – še zlasti ob veliki izgubi – pri osebah prebudi dvom v vero. V nadaljevanju sledi nekaj predlogov o duhovnih vidikih zagotavljanja oskrbe in tolažbe po kriznem dogodku:

- » Zavedajte se in spoštujte posameznikovo versko prepričanje.
- » Vprašajte jih, kaj jim običajno pomaga, da se bolje počutijo. Opogumite jih, naj počnejo stvari, ki jim pomagajo obvladovati situacijo, vključno z duhovnimi obredi, če to omenijo.
- » Poslušajte spoštljivo in ne obsojajte njihovega duhovnega prepričanja ali njihovih morebitnih vprašanj.
- » Ne vsiljujte jim svojega prepričanja ali duhovne ali verske interpretacije krize.
- » Ne pritrujte niti ne zavračajte duhovnega prepričanja ali interpretacije krize, četudi prosijo zanjo.

### 3.4 ZAKLJUČEK VAŠE POMOČI

Kaj sledi? Kdaj in kako zaključiti pomoč, ki jo izvajate, je odvisno od krizne situacije, vaše vloge in situacije ter potreb ljudi, ki jim pomagatega. Kar najboljše presodite situacijo, posameznikove in svoje potrebe.

Če je primerno, jim razložite, da jih zapuščate in če jim bo namesto vas pomagal nekdo drug, jim ga ali jo poskušajte predstaviti.



Če ste povezani z osebami drugih služb, jim povejte, kaj lahko pričakujejo in poskrbite, da prejmejo vse podatke, ki jih potrebujejo, da lahko nadaljujejo z nudenjem pomoči. Ne glede na to, kakšne izkušnje ste imeli z osebami, ki ste jim pomagali, vedno se poslovite in jim zaželite vse dobro.

## 3.5 OSEBE, KI V KRIZNI SITUACIJI POTREBUJEJO POSEBNO POZORNOST



### OSEBE, KI SO RANLJIVE IN KI V KRIZNI SITUACIJI POTREBUJEJO POSEBNO POMOČ, SO:

1. Otroci, vključno z mladostniki.
2. Osebe z zdravstvenimi težavami ali invalidi.
3. Osebe, ki jim grozi diskriminacija ali nasilje.

**Zapomnite si, da imajo vsi ljudje sposobnosti spoprijemanja s težavami, tudi ranljive osebe. Pomagajte jim uporabiti svoje sposobnosti in strategije spoprijemanja.**

### 1. OTROCI, VKLJUČNO Z MLADOSTNIKI

Mnogi otroci – vključno z mladostniki – so v krizni situaciji posebno ranljivi. Krizni dogodek pogosto razbije svet, kot ga poznajo, vključno z ljudmi, prostori in vsakodnevno rutino, vse, kar jim je dajalo občutek varnosti. Otroci, ki jih je prizadela krizna situacija, so v nevarnosti pred spolnim nasiljem, zlorabami in izkoriščanjem. To je še zlasti pogosto v večjih kriznih situacijah, ki jih spremlja kaos. Mlajši otroci so še posebno ranljivi, ker ne morejo zadovoljiti svojih osnovnih potreb ali se zaščititi, njihovi skrbniki pa so preobremenjeni. Starejši otroci so v nevarnosti, da jih lahko prodajo, spolno zlorabijo ali vpokličejo v vojsko. Deklice in dečki se soočajo z nekoliko različnim tveganjem. Običajno se deklince soočajo z večjim tveganjem za spolno nasilje in izkoriščanje. Zlorabljene deklince pa so nato še stigmatizirane in izolirane.

Kako se otroci odzivajo na stisko zaradi krizne situacije (pogosto so priče uničenja, poškodb ali

smrti, izpostavljeni so pomanjkanju hrane in vode), je odvisno od starosti in njihove razvojne stopnje. Odvisno je tudi od skrbnikov in drugih pomembnih odraslih v njihovem življenju. Mlajši otroci, na primer, ne razumejo v celoti, kaj se dogaja okoli njih, in zanje morajo skrbniki še posebej poskrbeti. **Na splošno pa otroci bolje funkcionirajo, ko imajo ob sebi trdne in mirne odrasle.**



Otroci in mladostniki izkusijo stresno reakcijo podobno kot odrasli (glejte poglavje 3.3). Občutijo lahko katero od naslednjih značilnih stresnih reakcij<sup>4</sup>:

- » Mlajši otroci se lahko vrnejo k zgodnejšemu vedenju (na primer močenje postelje, sesanje palca), lahko se neprestano držijo skrbnika, se manj igrajo ali pa se neprestano igrajo eno igro, povezano s stresnim dogodkom.
- » Šoloobvezni otroci so pogosto prepričani, da so storili nekaj slabega, da se jim je to zgodilo. Sprožajo se jim novi strahovi, so manj prijazni, se počutijo osamljene in se pretirano ukvarjajo z zaščito in reševanjem oseb v stiski.
- » Mladostniki lahko ne »občutijo nič«, menijo, da so drugačni od svojih vrstnikov, se izolirajo od prijateljev ali lahko kažejo znake tvegane vedenja in oddajajo negativizem.



<sup>4</sup> Glej Pynoos in dr. (2009) v References and resources.

Družina in drugi skrbniki predstavljajo otroku pomemben vir zaščite in čustvene podpore. Otroci, ločeni od svojih skrbnikov, se lahko znajdejo v času kriznega dogodka v tujem kraju in obkroženi s tujci. Lahko so zelo boječi in niso sposobni pravilno oceniti tveganj in nevarnosti okrog sebe. Pomemben prvi korak je ponovno povezati otroke – in mladostnike – z njihovimi družinami ali skrbniki. Ne poskušajte delati tega na lastno pest. Če naredite napako, bo to poslabšalo otrokovo situacijo. Namesto tega se poskušajte raje povezati z zaupanja vredno organizacijo za zaščito otrok, ki lahko prične postopek registracije otrok in zanje ustrezno poskrbi.

Ko so otroci skupaj s svojimi skrbniki, poskušajte skrbnikom nuditi podporo. Naslednji seznam navaja predloge, kako podpirati otroke različnih starosti in razvojnih stopenj.

## KAKO LAHKO SKRBNIKI POMAGAJO OTROKOM

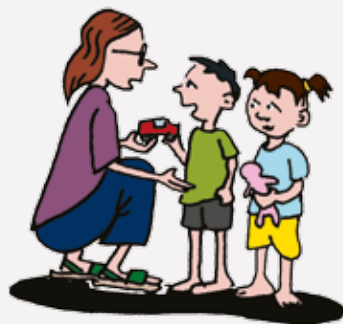
### ***Dojenčki***

- » Naj bodo na toplem in varnem.
- » Naj ne bodo v bližini močnega hrupa in kaosa.
- » Ljubkujte jih in objemajte.
- » Zagotavljajte jim redno prehrano in spanje, če je mogoče.
- » Govorite z mirnim in nežnim glasom.



### ***Majhni otroci***

- » Posvetite jim še več časa in pozornosti.
- » Pogosto jih spomnite, da so varni.
- » Razložite jim, da niso odgovorni za slabe stvari, ki so se zgodile.
- » Ne ločujte majhnih otrok od njihovih skrbnikov, bratov in sester in njihovih bližnjih.
- » Kolikor je mogoče ohranjajte običajno rutino in urnik.
- » Nudite preproste odgovore o tem, kaj se je zgodilo, brez grozljivih podrobnosti.
- » Dovolite jim, da ostanejo tesno ob vas, če so prestrašeni ali se vas držijo.
- » Bodite potrpežljivi z otroki, če se pojavi regresija in če na primer zopet sesajo palec ali močijo posteljo.
- » Poskrbite, da se imajo možnost igrati in sprostiti, če je le mogoče.



## KAKO LAHKO SKRBNIKI POMAGAJO OTROKOM

### *Odrasli otroci in mladoletniki*

- » Posvetite jim svoj čas in pozornost.
- » Pomagajte jim ohranjati običajno rutino.
- » Pridobite si podatke o tem, kaj se je zgodilo in jim razložite, kaj se zdaj dogaja.
- » Dovolite jim, da so žalostni. Ne pričakujte od njih, da bodo močni.
- » Brez obsojanja poslušajte njihove zgodbe.
- » Določite jasna pravila in pričakovanja.
- » Vprašajte jih o nevarnostih, s katerimi se soočajo, podpirajte jih in se pogovarjajte z njimi, kako se lahko izognejo poškodbam.
- » Opogumljajte jih in jim omogočajte možnost, da se počutijo koristne.



Če je skrbnik poškodovan, izredno zmeden ali drugače ne more skrbeti za svoje otroke, poskrbite, da skrbnik in otroci prejmejo ustrezno pomoč. Zahtevajte zaupanja vredno organizacijo ali mrežo za zaščito otrok, kadarkoli je to potrebno. Poskrbite, da so otroci in skrbniki skupaj, in naredite vse, da se ne ločijo. Na primer, če skrbnika nekam prepeljejo, ker potrebuje zdravniško pomoč, poskrbite, da gredo otroci z njim ali zagotovite natančne podatke, kam bodo skrbnika prepeljali, da bodo lahko ponovno skupaj.

Ne pozabite, da se lahko otroci zbirajo v bližini kriznih dogodkov in so priče grozotam, čeprav oni ali njihovi skrbniki niso bili neposredno prizadeti. V kaosu krizne situacije so odrasli pogosto prezaposleni in niso pozorni na to, kaj tam otroci delajo, vidijo ali slišijo. Skušajte jih zaščititi pred vznemirljivimi prizori ali zgodbami.



## KAJ REČI IN NAREDITI ZA OTROKE

### ***Poskrbite, da bodo skupaj z bližnjimi***

- » Poskrbite, da bodo skupaj s skrbniki in družino kadarkoli je to mogoče. Naredite vse, da se ne ločijo.
- » Ko jih nihče ne spremlja, jih povežite z zaupanja vredno mrežo ali organizacijo za zaščito otrok. Otrok ne pustite brez spremstva.
- » Če ni na voljo organizacije za zaščito otrok, sami poskrbite, da najdete njihove skrbnike ali vzpostavite stik z družinami, ki lahko prevzamejo skrb zanje.

### ***Zagotovite varnost***

- » Zaščitite jih pred izpostavljanjem grozljivim prizorom, kot so ranjene osebe ali strašno razdejanje.
- » Zaščitite jih pred poslušanjem grozljivih zgodb o dogodku.
- » Zaščitite jih pred mediji ali ljudmi, ki jih želijo intervjuvati in niso del skupine nujne pomoči.

### ***Poslušajte, pogovarjajte in igrajte se z njimi***

- » Ostanite mirni, govorite nežno in bodite prijazni.
- » Poslušajte otrokove poglede na situacijo.
- » Poskušajte govoriti z njimi v višini njihovih oči in uporabljajte besede in razlage, ki jih lahko razumejo.
- » Predstavite se s svojim imenom in jim povejte, da ste tam, da jim pomagata.
- » Povprašajte jih po njihovih imenih, od kod prihajajo in kakršnih koli drugih informacijah, ki vam lahko pomagajo najti njihove skrbnike in druge družinske člane.
- » Kadar so otroci s svojimi skrbniki, pomagajte skrbnikom skrbeti zanje.
- » Če preživljate čas z otroki, jih poskušajte vključiti v igro ali se pogovarjajte o njihovih interesih, pri čemer upoštevajte njihovo starost.

**Zapomnite si, da imajo otroci svoje lastne vire spoprijemanja s težavami.** Pozanimajte se, kateri so, spodbujajte pozitivne strategije in otrokom pomagajte, da se izognejo negativnim. Starejši otroci in mladostniki lahko pogosto pomagajo v kriznih razmerah. Poiščite varne načine, v katerih bodo lahko sodelovali, saj bodo tako čutili, da imajo sami nadzor nad situacijo.

## 2. OSEBE Z ZDRAVSTVENIMI TEŽAVAMI ALI TELESNIMI ALI DUŠEVNIMI TEŽAVAMI



Osebe s kroničnimi (dolgotrajnimi) zdravstvenimi težavami, invalidi ali osebe z duševnimi težavami (vključno z resnimi duševnimi boleznimi), ali starejši lahko potrebujejo posebno pomoč. Morda jim je treba pomagati priti na varen kraj, jih povezati z osnovno podporo in zdravstveno oskrbo ali prevzeti skrb zanje. Krizni dogodek lahko poslabša določene zdravstvene težave, kot so visok krvni pritisk, težave s srcem, astma, anksioznost in druge zdravstvene in duševne težave. Noseče in doječe matere lahko doživijo hud stres, ki lahko vpliva na njihovo nosečnost, njih same in na dojenčkovo zdravje. Osebe, ki se ne morejo same gibati ali imajo težave z vidom ali sluhom, težko najdejo svoje bližnje ali dostop do razpoložljive pomoči.

V nadaljevanju je navedenih nekaj nasvetov, s pomočjo katerih lahko pomagате osebam z zdravstvenimi težavami ali invalidom:

- » Pomagajte jim priti na varen kraj.
- » Pomagajte jim zadovoljiti njihove osnovne potrebe (hrana, čista voda, zmožnost poskrbeti zase ali zgraditi zavetišče iz materiala, ki ga je podelila organizacija za pomoč).
- » Povprašajte jih po njihovih zdravstvenih težavah ali če redno uživajo zdravila. Pomagajte jim dobiti zdravila ali zdravniško pomoč, ko je to potrebno.
- » Ostanite z njimi ali se prepričajte, da imajo nekoga, ki jim bo pomagal, če boste morali oditi. Preučite povezovanje oseb z organizacijo ali drugo pomembno podporo, ki jim bo lahko nudila pomoč daljše časovno obdobje.
- » Obvestite jih o tem, kako priti do storitev, ki so na voljo.

### 3. OSEBE, KI JIM GROZI DISKRIMINACIJA ALI NASILJE

Osebe, ki jim grozi diskriminacija ali nasilje, so ženske, pripadniki etničnih ali verskih skupin in osebe s težavami v duševnem zdravju. Ranljive so, ker:

- » zanje ni bilo poskrbljeno, ko se je izvajala osnovna pomoč;
- » niso bile vključene v odločanje glede pomoči, storitev ali kam naj bi šle; in
- » ker so bile tarča nasilja, vključno spolnega nasilja.

Osebe, ki jim grozi diskriminacija ali nasilje, potrebujejo posebno zaščito, da se jim v krizni situaciji zagotovi varnost. Morda potrebujejo posebno pomoč za prepoznavanje osnovnih potreb in dostop do storitev, ki so na voljo. Bodite pozorni na takšne osebe in jim pomagajte:

- » najti varen kraj, kjer lahko ostanejo;
- » da se povežejo s svojimi bližnjimi in drugimi osebami, ki jim zaupajo; in
- » zagotavljajte jim informacije o razpoložljivih službah in jim pomagajte, da se povežejo s temi službami, kjer bodo prejele ustrezno oskrbo.





## 4. POGLAVJE

### SKRB ZASE IN VAŠE SODELAVCE



## V TEM POGLAVJU BOMO OBRAVNAVALI:

- 4.1 PRIPRAVA NA NUDENJE POMOČI
- 4.2 OBVLADOVANJE STRESA: ZDRAVO DELO IN ŽIVLJENJSKE NAVADE
- 4.3 POČITEK IN RAZMISLEK

Krizna situacija lahko neposredno prizadane vas in vašo družino. Če ravno niste vpleteni neposredno, vas lahko vse, kar vidite ali slišite, medtem ko nudite pomoč, zelo prizadane. Za izvajalca pomoči je pomembno, da posveča posebno pozornost svojemu dobremu počutju. Poskrbite zase, tako boste lahko najboljše poskrbeli za druge.

### 4.1 PRIPRAVA NA NUDENJE POMOČI

Premislite, kako se lahko najbolje pripravite, da boste lahko nudili pomoč v času krize. Kadarkoli je le mogoče:

- » Se pozanimajte o krizni situaciji in o vlogah ter odgovornosti pri nudenju različnih vrst pomoči.
- » Premislite o svojem zdravju in osebnih ali družinskih zadevah, ki lahko povzročijo resen stres, ko sprejmete vlogo izvajalca pomoči drugim.
- » Iskreno se vprašajte, ali ste pripravljeni pomagati v določeni krizni situaciji in v določenem času.



## 4.2 OBVLADOVANJE STRESA: ZDRAVO DELO IN ŽIVLJENJSKE NAVADE



Glavni vir stresa za izvajalce pomoči so delovne obveznosti dan za dnem, še zlasti v času trajanja krize. Dolg delovni čas, prekomerne obremenitve, ni jasnih opisov delovnih nalog, slaba komunikacija ali vodenje in delo na področju, ki ni varno, so primeri stresa, povezanega z delom, ki lahko vpliva na izvajalce pomoči.

Lahko se čutite odgovorne za posameznikovo varnost in nego. Lahko ste priča ali celo neposredno doživite težke stvari, kot so opustošenje, poškodbe, smrt ali nasilje. Morda boste slišali tudi zgodbe o trpljenju in bolečini. Vse te izkušnje lahko vplivajo na vas in vaše sodelavce.

Premislite, kako lahko najbolje premagujete stres in kako podpirati sodelavce, ki izvajajo pomoč, ter sprejemati tudi njihovo podporo. Naslednji predlogi vam bodo morda v pomoč pri premagovanju stresa:

- » Razmislite o tem, kaj vam je pomagalo v preteklosti in kaj lahko storite, da ostanete močni.
- » Poskušajte si vzeti čas za hrano, počitek, sprostitev, pa čeprav le krajša obdobja.
- » Poskušajte delati v razumnih količinah, da se ne boste preveč izčrpali. Premislite na primer o delitvi obremenitev med sodelavci, delu v izmenah med akutno fazo kriznega dogodka in si privoščite reden počitek.
- » Mnogi imajo lahko po kriznem dogodku veliko težav. Čutijo obup, ker vedo, da ne bodo mogli rešiti vseh težav, ki jih imajo žrtve. Zapomnite si, da niste odgovorni za reševanje vseh njihovih težav. Naredite vse, da si osebe lahko pomagajo same.
- » Omejite vnos alkohola, kofeina ali nikotina in se izogibajte zdravil, ki jih ne dobite na recept.
- » Pozanimajte se, kako vaši sodelavci izvajajo pomoč, in naj tudi oni preverijo, kako delate vi. Najdite načine, kako si lahko pomagata.
- » Pogovarjajte se s prijatelji, svojimi bližnjimi ali kom drugim, komur zaupate in vam nudijo podporo.

## 4.3 POČITEK IN RAZMISLEK

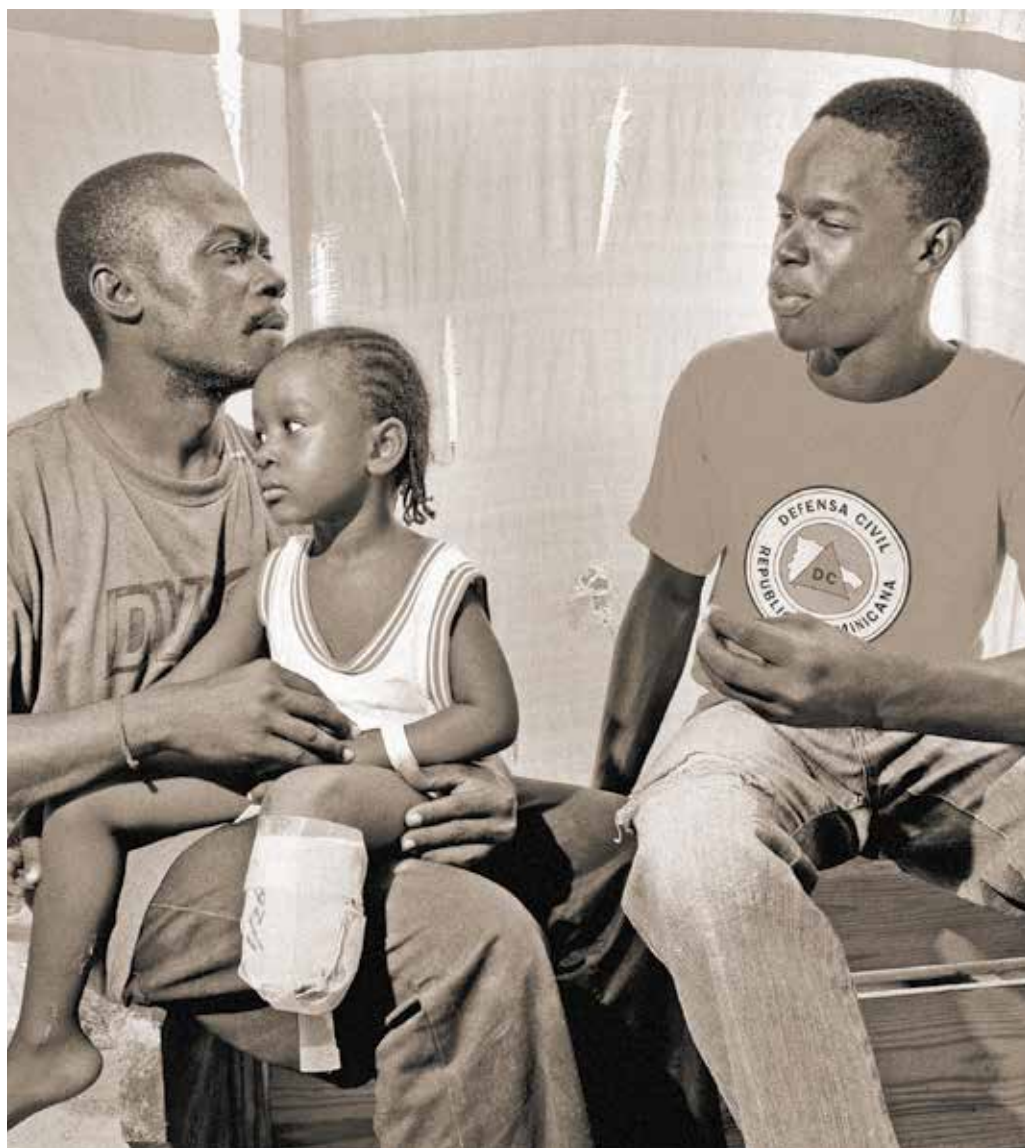
Čas za počitek in razmislek predstavlja pomemben del zaključka izvajanja pomoči. Krizne razmere in potrebe ljudi, s katerimi se srečujete, lahko predstavljajo težko preizkušnjo in včasih je težko nositi trpljenje in bolečino drugih. Po izvajanju pomoči v kriznih razmerah si vzemite čas za razmislek in počitek. Naslednji predlogi vam bodo pomagali, da se boste lažje okrepili.

- » Pogovarjajte se o svoji izkušnji s supervizorjem, kolegi ali z nekom, ki mu zaupate.
- » Priznajte si, da ste lahko komu pomagali, pa čeprav v majhnih stvareh.
- » Premislite in sprejmite, kaj ste naredili dobro in kaj bi še lahko izboljšali ter se zavedajte omejitev, ki ste jih imeli v danih okoliščinah.
- » Če je le mogoče, si pred ponovnim začetkom dela in življenjskih obveznosti vzemite nekaj časa za počitek in sprostitev.

Če vas preganjajo negativne misli ali spomini na dogodek ali ste nervozni ali izjemno žalostni, imate težave s spanjem, spijete preveč alkohola, jemljete zdravila ali podobno, morate sprejeti pomoč nekoga, ki mu zaupate. Pogovorite se s strokovnjakom zdravstvene pomoči ali, če je mogoče, strokovnjakom za duševno zdravje, če te težave trajajo več kot en mesec.







## 5. POGLAVJE

### URJENJE NAUČENEGA

## V NADALJEVANJU JE NAŠTETIH NEKAJ SCENARIJEV PRIMEROV KRIZNIH DOGODKOV, KI JIH LAHKO OBRAVNAVATE V SVOJI VLOGI OSEBE, KI NUDI POMOČ. MED PREBIRANJEM SCENARIJEV SI PREDSTAVLJAJTE:

1. Kaj bi najbolj nujno potrebovali, če se nekaj podobnega zgodi vam?
2. Kakšna pomoč bi se vam zdela najbolj koristna?

Vedno imejte v mislih načela PPP (opazovanje, poslušanje in povezovanje) in si predstavljajte, kako bi odgovorili osebam v vsaki situaciji. Vključili smo nekatera pomembna vprašanja, ki naj vam bodo v pomoč pri razmišljanju, kaj je treba upoštevati in kako se odzvati.

### 5.1

## PRIMER SCENARIJA 1: NARAVNA KATASTROFA



Slišali ste, da je močan potres nenadoma, sredi delovnega dne, stresel središče mesta. Mnogo ljudi je bilo prizadetih in veliko stavb porušenih. S kolegi ste čutili tresenje, vendar je z vami vse v redu. Razsežnost škode ni znana. Organizacija, za katero delate, je vas in vaše kolege prosila, da pomagate preživelim in resno prizadetim osebam, na katere naletite.

**Ko ste pripravljeni pomagati**, si postavite naslednja vprašanja:

- » Sem pripravljen pomagati? Kateri osebni pomisleki bi lahko vplivali na mojo pripravljenost?
- » Katere informacije imam o krizni situaciji?
- » Bom potoval sam ali skupaj s kolegi? Zakaj ali zakaj ne?

## **ZA RAZMISLEK:**

- » Kdaj pomagati v krizni situaciji – zlasti takoj po množični katastrofi – preučite prednosti dela v timu ali v paru. Pri delu v timu bi imeli pomoč in podporo v težkih situacijah, kar je pomembno za vašo varnost. V timu ste lahko tudi bolj učinkoviti. Na primer, en član ostane z osebo, ki je v stiski, drugi pa se lahko osredotoči na iskanje specialne pomoči, na primer zdravniške pomoči, če je potrebna. Če je mogoče, poskušajte imeti »partnerski sistem« ali delati v paru, tako se s partnerjem lahko obrneta drug na drugega za pomoč in podporo.
- » Nekaterе organizacije vam lahko nudijo pomoč, kot je transport, komunikacijska oprema, najnovejše informacije o situaciji ali varnostnih vprašanjih in usklajevanje z drugimi člani tima ali storitev.

Ko se gibljete po mestu, **na kaj morate biti pozorni?**

- » Je dovolj varno biti na območju nesreče?
- » Kakšne službe in pomoči so na voljo?
- » Je tam kdo, ki potrebuje takojšnjo pomoč?
- » Ali so tam osebe z očitnimi resnimi čustvenimi reakcijami?
- » Kdo bi morda potreboval posebno pomoč?
- » Kje lahko izvajam PPP?

Ko se približate ljudem, **kako lahko najboljše prisluhnete** njihovim težavam in jih potolažite?

- » Katere osnovne potrebe imajo prizadete osebe?
- » Kako se predstaviti pri nudenju pomoči?
- » Kaj pomeni v dani situaciji pomagati prizadetim osebam, da se zaščitijo pred poškodbami?
- » Kako jih povprašati o njihovih potrebah in skrbih?
- » Kako lahko prizadetim osebam najboljše pomagam in jih tolažim?

## VZOREC POGOVORA S PRIZADETIM ODRASLIM

V tem pogovoru pridete do ženske, ki stoji pred ruševinami podrte zgradbe. Joka in drgeta, čeprav ni videti, da bi bila telesno poškodovana.

**Vi:** Pozdravljeni, sem ... delam pri ... (organizacija). Lahko govorim z vami?

**Ženska:** To je grozno! Ravno sem vstopala, ko se je začelo tresti! Ne razumem, kaj se je zgodilo!

**Vi:** Da, bil je potres in lahko si predstavljam, da je bilo grozno za vas. Kako vam je ime?

**Ženska:** Sem Jasmina – Jasmina Salem. Zelo me je strah! /joka, se trese/ Moji sodelavci so še noter. Razmišljam, če bi morala nazaj in jih poskušala najti? Ne vem, če je vse v redu z njimi!

**Vi:** Gospa Salem, zdaj ni varno iti v stavbo, lahko se poškodujete. Če želite, se lahko usedeva tam preko, kjer je varno, in sem lahko nekaj časa z vami. Bi želeli to?

**Ženska:** Da, prosim. [*Premakneta se na miren kraj nekoliko stran od kraja porušene zgradbe, kjer dela reševalno in medicinsko osebje.*]

**Vi:** Vam lahko prinesem vodo? [*Če je mogoče, ponudite okrepčilo ali odejo.*]

**Ženska:** Želim samo, da bi sedla za trenutek.

[*Sedite poleg ženske v tišini, dokler po dveh, treh minutah ponovno ne spregovori.*]

**Ženska:** Počutim se strašno! Morala bi ostati v zgradbi in pomagati ljudem!

**Vi:** Razumem vas.

**Ženska:** Tekla sem ven. Vendar se tako slabo počutim zaradi ostalih ljudi!

**Vi:** Težko je vedeti, kaj narediti v takšni situaciji. Ampak mislim, da ste ravnali po instinktu, ko ste tekli iz zgradbe, v nasprotnem primeru bi bili gotovo poškodovani.

**Ženska:** Videla sem jih, ko so potegnili truplo izpod ruševin. Mislim, da je bila moja prijateljica! [joka]

**Vi:** Zelo mi je žal. Reševalna skupina dela in kasneje bomo ugotovili, kako je z drugimi in kdo vse je bil v zgradbi.

[Pogovor se nadaljuje naslednjih 10 minut, ko poslušate njeno zgodbo in sprašujete po njenih potrebah in skrbih. Pogovor zaključite na naslednji način:]

- Ženska:** Moram ugotoviti, če je z mojo družino vse v redu, vendar sem izgubila telefon, ko je pričelo tresti, in ne vem, kako iti domov.
- Vi:** Lahko vam pomagam poklicati vašo družino in potem bova skupaj ugotovila, kako priti do njih.
- Ženska:** Hvala. S tem bi mi veliko pomagali.

V tem primeru pogovora lahko vidite, da:

- » se predstavite z imenom in osebi navedete organizacijo, za katero delate;
- » vprašate jo, če se želi pogovarjati;
- » naslavljate jo z njenim imenom in jo spoštljivo nazivate s priimkom;
- » osebo v stiski zaščitite pred nadaljnjo poškodbo tako, da jo odpeljete na varen prostor;
- » osebi v stiski ponudite tolažbo (na primer vodo);
- » poslušate jo in ostanete v bližini, ne da bi jo silili, da govori;
- » pohvalite njeno primerno ravnanje;
- » vzemite si čas za poslušanje;
- » ugotovite njene potrebe in skrb;
- » potrdite njeno zaskrbljenost glede morebitne izgube prijateljev;
- » ponudite pomoč pri vzpostavitvi stika z njenimi družinskimi člani.

**Kaj lahko storite, da **povežete** osebe z informacijami in praktično pomočjo?**

- » S kakšnimi izzivi se lahko soočate, ko iščete informacije o razpoložljivih virih (hrana, zatočišče, voda) ali pomoči za prizadete osebe?
- » Kakšne skrbi in pomisleki se lahko pletejo v glavah teh oseb? Kakšne praktične predloge lahko ponudim, kje lahko poskusijo rešiti svoje težave?
- » Kakšne informacije bodo želele prizadete osebe? Kje bom našel najnovejše in zanesljive informacije o kriznem dogodku?
- » Kaj lahko naredim, da povežem osebe z njihovimi bližnjimi ali pomočjo? Do kakšnih težav lahko pride pri tem?
- » Kaj lahko otroci in mladostniki ali osebe z zdravstvenimi težavami potrebujejo? Kako lahko **pomagam povezati** ranljive osebe z njihovimi bližnjimi in službami za pomoč?

## 5.2 PRIMER SCENARIJA 2: NASILJE IN RAZSELITEV



Begunce so s tovornjaki prepeljali na novo lokacijo in jim rekli, da bodo živeli tam. Preselili so jih zaradi vojne na ozemlju, kjer so prej živeli. Ko izstopajo iz tovornjakov, nekateri med njimi jokajo, nekateri postanejo zelo plahi, nekateri se zdijo zmedeni, spet drugi vzdihujejo od olajšanja. Večina je prestrašenih in nezaupljivih zaradi novega okolja in ker ne vedo, kje bodo spali, jedli ali prejeli zdravniško oskrbo. Nekateri se zdijo prestrašeni, ko slišijo kakšen glasen hrup, misleč, da slišijo ponovno streljanje. Ste prostovoljec v organizaciji, ki razdeljuje hrano, in pozvali so vas, da pomagate na razdelilnih mestih.

**Ko se pripravljate na nudenje pomoči, premislite, kaj bi vi radi vedeli o tej situaciji:**

- » Kdo so ljudje, ki potrebujejo pomoč? Kakšno je njihovo kulturno ozadje?
- » Ali obstajajo kakšna pravila obnašanja, ki bi jih morali poznati? Na primer, ali je bolj primerno, da se z begunkami pogovarja samo ženska, ki izvaja pomoč, ali je to lahko tudi moški?
- » Kako dolgo so potovali? Kaj vem o konfliktu, ki so ga doživeli?
- » Katere službe so zagotovljene na kraju, kamor so prispeli begunci?
- » Če delam v timu, kako si bomo organizirali delo v tej situaciji? Katere naloge bo prevzela vsaka oseba? Kako se bomo usklajevali drug z drugim in z drugimi skupinami izvajalcev pomoči, ki bodo morda tam?

Ko srečate skupino beguncev, na **kaj morate biti pozorni?**

- » Kaj bi večina beguncev potrebovala? Bodo lačni, žejni ali utrujeni? Je kdo poškodovan ali bolan?
- » Ali so v skupini beguncev družine ali osebe iz iste vasi?
- » So med njimi morda otroci ali mladostniki brez spremstva? Bi še kdo potreboval posebno pomoč?
- » Zdi se, da imajo posamezniki v skupini beguncev različne vrste reakcij na krizo. Ste priča kakšnim resnim čustvenim odzivom?

Ko se približate osebam v skupini beguncev, **kako jim najboljje prisluhnete** in kako jih potolažiti?

- » Kako naj se predstavim in povem, da nudim pomoč?
- » Osebe, ki so doživele ali so bile priče nasilju, so lahko zelo prestrašene in se ne počutijo varno. Kako jih lahko podprem in jim pomagam, da se pomirijo?
- » Kako lahko ugotovim skrbi in potrebe oseb, ki potrebujejo posebno pomoč, kot na primer ženske?
- » Kako naj se približam in pomagam otrokom in mladostnikom brez spremstva?

## PRIMER POGOVORA Z OTROKOM BREZ SPREMSTVA

Ob robu skupine beguncev opazite dečka približno desetih let, ki stoji sam in je videti prestrašen.

**Vi:** [pokleknete na eno koleno v višino otrokovih oči] Zdravo, jaz sem ... Prihajam iz organizacije ... in sem tu, da pomagam. Kako ti je ime?

**Otrok:** [gleda v tla in tiho spregovori] Adam.

**Vi:** Zdravo, Adam. Ravno si prišel sem po dolgi vožnji. Ali si žejen?  
[Ponudite hrano ali pijačo ali drugo praktično tolažbo, na primer odejo, če jo imate.] Kje je tvoja družina?

**Otrok:** Ne vem. [začne jokati]

**Vi:** Vidim, da si prestrašen, Adam. Pomagal ti bom in te povezal z osebo, ki bo pomagala najti tvojo družino. Mi lahko poveš svoj priimek in od kod si?

**Otrok:** Da, sem Adam Duvall. Sem iz ... vasi.



- Vi:** Hvala ti, Adam. Kdaj si nazadnje videl svojo družino?
- Otrok:** Moja starejša sestra je bila tam, ko je prišel kamion, da nas pripelje sem. Toda zdaj je ne morem najti.
- Vi:** Koliko je stara tvoja sestra? Kako ji je ime?
- Otrok:** Rose. Stara je 15 let.
- Vi:** Poskušal bom najti tvojo sestro. Kje so tvoji starši?
- Otrok:** Vsi smo tekli iz vasi, ko smo slišali streljanje. Izgubila sva se. [joka]
- Vi:** Žal mi je, Adam. To mora biti strašno zate, toda zdaj si na varnem.
- Otrok:** Strah me je!
- Vi:** [toplo in pristno] Razumem. Rad bi ti pomagal.
- Otrok:** Kaj naj naredim?
- Vi:** Nekaj časa lahko ostanem s teboj in poskušava poiskati tvojo sestro. Bi rad to?
- Otrok:** Da, hvala.
- Vi:** Je še kaj, kar te skrbi ali še kaj potrebuješ?
- Otrok:** Ne.
- Vi:** Adam, najbolje bo, da se pogovoriva z ljudmi tu naokrog, ki lahko pomagajo najti tvojo sestro ali ostale člane družine. Greva skupaj, da jih povprašava, če so koga videli. *[Bistveno je pomagati otroku, da se registrira pri ugledni organizaciji, ki išče ali zaščiti otroke, če je to mogoče.]*

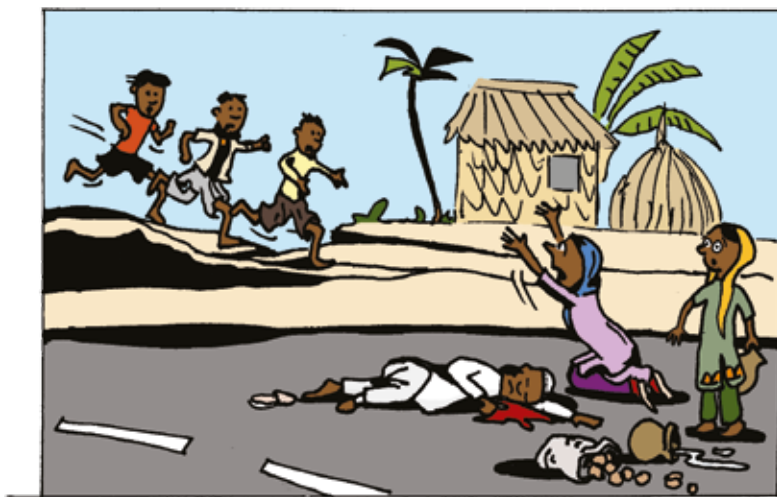
V tem primeru pogovora lahko vidite, da ste:

- » videli otroka brez spremstva v množici beguncev;
- » pokleknili in govorili z otrokom v višini njegovih oči;
- » z otrokom govorili pomirjujoče in prijazno;
- » poizvedeli o njegovi družini in ga vprašali po imenu njegove sestre;
- » ostali z otrokom in poiskali zaupanja vredno organizacijo, ki bo poskrbela za varno nastanitev za otroka, dokler se ne najde njegova družina.

Kaj lahko naredite, da **povežete** osebe z informacijami in praktično pomočjo?

- » Katere osnovne potrebe imajo lahko osebe? Katere službe poznam, ki so na voljo? Kako lahko te osebe do njih dostopajo?
- » Katere natančne informacije imam o načrtih oskrbe za te begunce? Kdaj in kje lahko osebe dobijo informacije o tem, kaj se dogaja?
- » Kako lahko pomagam, da zaščitim ranljive osebe, kot so ženske, otroci brez spremstva, pred nadaljnjo škodo? Kako lahko pomagam povezati ranljive osebe z njihovimi bližnjimi in službami za pomoč?
- » Katere posebne potrebe imajo lahko osebe, še zlasti te, ki so bile izpostavljene nasilju?
- » Kaj lahko naredim, da povežem osebe z njihovimi bližnjimi ali službami za pomoč?

## 5.3 PRIMER SCENARIJA 3: NESREČA



Potujete po prometni vaški cesti v varnem delu dežele, ko pred seboj zagledate nesrečo. Zdi se, da je moškega, njegovo ženo in hčerko zadel avtomobil. Moški leži na tleh, krvavi in je negiben. Žena in hčer sta ob njem. Žena joka in se trese, medtem ko hčerka negibno in tiho stoji poleg mame. Nekaj vaščanov se zbira na cesti v bližini dogodka nesreče.

V tej situaciji morate hitro reagirati, vendar si vzemite trenutek, da se pomirite. Ko se **pripravljate na pomoč**, premislite o naslednjem:

- » Ali obstaja nevarnost zame in druge?
- » Kako ravnati v tej situaciji?
- » Kaj je treba storiti najprej, še zlasti za moškega, ki je hudo poškodovan?

### Na kaj je treba biti **pozoren**?

- » Kdo potrebuje pomoč? Kakšno vrsto pomoči potrebujejo?
- » Kakšno pomoč lahko nudim sam in kakšna posebna pomoč je potrebna?
- » Koga lahko prosim za pomoč? Kakšno pomoč lahko osebe, zbrane na kraju nesreče, nudijo? Na kakšen način lahko ovirajo pomoč?

Ko vzpostavite stik z osebami, ki so bile vključene v nesrečo, **kako lahko najbolje poslušate** in zagotovite tolažbo?

- » Kako naj se predstavim in povem, da nudim pomoč?
- » Kako lahko zavarujem žrtve pred nadaljnjo nevarnostjo? Ali obstajajo posebni ukrepi za hčer, ki je videla, kako se je oče poškodoval in zdi se, da je zbegana in v šoku? Ali lahko mati v tej situaciji poskrbi zanjo in jo tolaži?
- » Kje lahko izvajam PPP, da bo varno in razmeroma mirno?
- » Kako naj žrtve povprašam po njihovih potrebah in skrbih?
- » Kako lahko prizadete osebe potolažim in jim pomagam, da se pomirijo?

## PRIMER POGOVORA IN UKREPANJA: NUJNA MEDECINSKA POMOČ

Ko na hitro pregledate kraj nesreče, se prepričajte, ali se lahko kraju nesreče približate, ne da bi vam pretila nevarnost. Cesta je prometna in avtomobili še vedno vozijo mimo ranjenega in opazovalcev. Skrbi vas tudi, ali je oče morda težje poškodovan.

**Vi:** Je kdo poklical reševalce?

**Vaščani:** Ne.

**Vi:** [Najbližnjemu vaščanu] Lahko, prosim, takoj pokličete reševalce?

**Vaščan:** Da, bom!

**Vi:** [Opazovalcem] Preusmeriti moramo promet. Lahko, prosim, pomagata pri tem?

*[Ko se približate ranjencu vidite, da ga hoče nekaj vaščanov premakniti.]*

*[Nekateri vaščani začnejo opozarjati avtomobile in preusmerjati promet.]*

**Vi:** Prosim, ne premikajte ga! Morda ima poškodovan vrat. Smo že poklicali reševalce.

*[Če ste vi ali nekdo v bližini usposobljeni, nudite ranjencu prvo pomoč. Preverite ali vprašajte nekoga okrog vas, da vam pomaga. Prepričajte se, da žena in njena hčerka nista poškodovani. Ko je ranjeni moški primerno oskrbljen in ste prepričani, da druge osebe niso resno poškodovane, izvajajte PPP.]*

**Vi:** *[Ženi]* Ime mi je ... Poklicali smo reševalce. Ste vi ali vaša hčerka poškodovani?

**Žena:** *[Ihteče in drgetaje]* Ne, nisem poškodovana.

**Vi:** *[Ženi, mirno in toplo]* Kako vam je ime?

**Žena:** *[Jokajoče]* Hanna, lahko me kličete Hanna ... Oh, moj mož! Moj mož!

**Vi:** Hanna, razumem, da ste zelo prestrašeni. Poklicali smo reševalce, ki bodo pomagali vašemu možu. Ostal bom še malo z vami. Imate morda vi ali vaša hčerka še kakšno potrebo ali vaju še kaj skrbi?

**Žena:** Je hčerka v redu?

**Vi:** Mislim, da vaša hčerka ni poškodovana. Mi lahko poveste njeno ime, da se pogovorim z njo?

**Žena:** *[Iztegne roko proti hčerki]* To je Sara.

**Vi:** *[Toplo in na njeni očesni ravni]* Zdravo Sara. Ime mi je ... Tu sem, da pomagam tebi in tvoji mami.

*[Pogovor se nadaljuje in vi ugotovite, da hčerka ne govori. Mama pove, da je nenavadno, da ne govori, a ostaja osredotočena na svojega moža. Mati tudi pove, da želi iti z očetom v bolnišnico in ostati z njim. Obstaja nevarnost, da bo morala hčerka večer preživeti sama doma.]*

**Vi:** Hanna, bolje bi bilo, da hčerka ostane z vami ali nekom, ki mu zaupate. Zdi se mi zelo prestrašena zaradi tega, kar se je zgodilo. Zanj bi bilo bolje, da ne bi bila prepuščena sama sebi. Je kdo, ki mu zaupate, ki bi lahko ostal z njo?

**Žena:** Da, moja sestra lahko pomaga. Sara jo ima zelo rada.

**Vi:** Lahko pomagam poklicati vašo sestro?

**Žena:** Da, prosim!

*[Ženi pomagajte tako, da vzpostavite stik z njeno sestro in se dogovorite, da hčerka ostane zvečer s teto. Materi tudi priporočite, da odpelje hčerko k zdravniku, če bo v naslednjih dneh še vedno tako tiha.]*

**Vi:** Ko reševalci pridejo, bom poizvedel, kam bodo odpeljali vašega moža in povedal, če gresta lahko s hčerko zraven.

*[Ko pridejo reševalci ugotovite, kako lahko ostane družina skupaj, ko poškodovanega moža odpeljejo v bolnišnico.]*

V tem primeru pogovora in ukrepanja vidite, da:

- » najprej na hitro pregledate krizno situacijo, da se prepričate, ali se je varno vplesti in pogledati, če je kdo resno poškodovan;
- » se morate prepričati, ali so že poklicali reševalce za poškodovanega moža in poskrbeti, da ga ne bo nihče premikal in s tem še dodatno poškodoval;
- » poskušate ravnati tako, da poskrbite, da ne pride do nadaljnje škode ali nevarnosti za druge (na primer pozorni ste na promet na cesti);
- » z žensko in hčerko govorite spoštljivo in nežno;
- » se pogovarjate s hčerko na njeni očesni ravni;
- » pomagajte ženski primerno poskrbeti za varstvo hčerke;
- » poskrbite, da lahko družina ostane skupaj, ko poškodovanega moža prepeljejo v bolnišnico.

Kaj lahko naredite, da **povežete osebe** z informacijami in praktično pomočjo?

- » Katere osnovne potrebe imajo nepoškodovane osebe v krizni situaciji?
- » Kakšne skrbi lahko rojijo po glavah različnih oseb v tem primeru?
- » Kakšne informacije bi osebe želele?
- » Kaj lahko naredite, da povežete osebe z njihovimi bližnjimi, ki jim lahko dajo podporo?

# Psihološka prva pomoč: Žepni priročnik

## KAJ JE PPP?

Psihološka prva pomoč (PPP) je človeška pomoč sočloveku, ki trpi in morda potrebuje podporo.

Odgovorno izvajanje PPP pomeni:

1. Spoštovanje varnosti, dostojanstva in pravic.
2. Prilagajanje svojega dela posameznikovi kulturi.
3. Upoštevajte tudi druge nujne ukrepe.
4. Skrb zase.



## PRIPRAVA

- » Preučitev kriznega dogodka.
- » Preučitev razpoložljivih služb in pomoči.
- » Preučitev varnosti in varnostnih ukrepov.

## NAČELA DELOVANJA PPP:

### OPAZOVANJE

- » Preverite, če je varno.
- » Preverite, če obstajajo osebe, ki nujno potrebujejo pomoč.
- » Poiščite osebe z resnimi stresnimi reakcijami.



### POSLUŠANJE

- » Pristopite k osebam, ki bi morda potrebovale pomoč.
- » Vprašajte po njihovih potrebah in skrbih.
- » Poslušajte jih in jim pomagajte, da se pomirijo.
- » Pomagajte jim izraziti svoje osnovne potrebe in kako priti do pomoči.



### POVEZOVANJE

- » Pomagajte jim, da se spoprimejo s težavmi.
- » Nudite jim informacije.
- » Vzpostavite stik z njihovimi svojci in socialno podporo.



## ETIKA:

Etična pravila, kaj je dobro početi in česa ne, so navedena kot smernice, da se izognemo povzročanju nadaljnje škode, da zagotavljamo najboljšo možno oskrbo in delujemo samo v njihovo dobro. Pomoč nudimo na način, ki je najprimernejši in ustreza vsem, ki jim pomagamo. Premislite, kaj ta načela pomenijo v vašem kulturnem okviru.

### Kaj morate

- » Bodite pošteni in zaupanja vredni.
- » Spoštujte pravico posameznika do odločitve.
- » Zavedajte se svojih predsodkov ter jih poskušajte preseči.
- » Ljudem pojasnite, da čeprav pomoč v nekem trenutku zavrnejo, jo vseeno lahko prejmejo kasneje.
- » Spoštujte zasebnost in ohranjajte zaupnost posameznikovih zgodb.
- » Svoje vedenje prilagodite posameznikovi kulturi, starosti in spolu.

### Česa ne smete

- » Ne izrabljajte svoje vloge izvajalca pomoči.
- » Od posameznikov ne smete zahtevati denarja ali kakršne koli usluge v zameno za nudenje pomoči.
- » Ne dajajte lažnih obljub ali napačnih informacij.
- » Ne pretiravajte z obljubami.
- » Ne vsiljujte ljudem pomoči in ne bodite vsiljivi.
- » Ne pritiskajte na posameznike, da vam povedo svojo zgodbo.
- » Ne razlagajte posameznikovih zgodb drugim.
- » Ne obsojajte posameznikov zaradi njihovih dejanj ali čustev.

## OSEBE, KI POTREBUJEJO VEČ KOT SAMO PPP:

Nekatere osebe bodo potrebovale veliko več pomoči, kot je PPP. Zavedajte se svojih omejitev in prosite za pomoč druge, ki lahko zagotavljajo medicinsko in drugo pomoč za reševanje življenj.

### OSEBE, KI NUJNO POTREBUJEJO TAKOJŠNJO POMOČ:

- » Osebe z resnimi, življenje ogrožajočimi poškodbami, ki potrebujejo nujno medicinsko pomoč.
- » Osebe, ki so tako hudo prizadete, da ne morejo poskrbeti zase ali svoje otroke.
- » Osebe, ki se lahko samopoškodujejo.
- » Osebe, ki lahko poškodujejo druge.



# REFERENCE IN VIRI

Bisson, JI & Lewis, C. (2009), Systematic Review of Psychological First Aid. Commissioned by the World Health Organization (na voljo na zahtevo).

Brymer, M, Jacobs, A, Layne, C, Pynoos, R, Ruzek, J, Steinberg, A, et al. (2006). Psychological First Aid: Field operations guide (2nd ed.). Los Angeles: National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD. <http://www.nctsn.org/content/psychological-first-aid> in <http://www.ptsd.va.gov/professional/manuals/psych-first-aid.asp>

Freeman, C, Flitcroft, A, & Weeple, P. (2003) Psychological First Aid: A Replacement for Psychological Debriefing. Short-Term post Trauma Responses for Individuals and Groups. The Cullen-Rivers Centre for Traumatic Stress, Royal Edinburgh Hospital.

Hobfoll, S, Watson, P, Bell, C, Bryant, R, Brymer, M, Friedman, M, et al. (2007) Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. *Psychiatry* 70 (4): 283-315.

Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva: IASC. [http://www.who.int/mental\\_health\\_psychosocial\\_june\\_2007.pdf](http://www.who.int/mental_health_psychosocial_june_2007.pdf)

International Federation of the Red Cross (2009) Module 5: Psychological First Aid and Supportive Communication. In: Community-Based Psychosocial Support, A Training Kit (Participant's Book and Trainers Book). Denmark: International Federation Reference Centre for Psychosocial Support. Na voljo na naslovu: [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial)

Pynoos, R, Steinberg, A, Layne, C, Briggs, E, Ostrowski, S and Fairbank, J. (2009). DSM-V PTSD Diagnostic Criteria for Children and Adolescents: A developmental perspective and recommendations. *Journal of Traumatic Stress* 22 (5): 391-8.

The Sphere Project (2011) Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response. Geneva: The Sphere Project. <http://www.sphereproject.org>.

TENTS Project Partners. The TENTS Guidelines for Psychosocial Care following Disasters and Major Incidents. Lahko prenesete z naslova: <http://www.tentsproject.eu>.

War Trauma Foundation and World Vision International (2010). Psychological First Aid Anthology of Resources. Lahko prenesete z naslova: [www.wartrauma.nl](http://www.wartrauma.nl) and [www.interventionjournal.com](http://www.interventionjournal.com)

World Health Organization (2010). mhGAP Intervention Guide for Mental Health, Neurological and Substance Use Disorders in Non-specialized Health Settings. Geneva: WHO Mental Health Gap Action Programme. [http://www.who.int/mental\\_health/mhgap](http://www.who.int/mental_health/mhgap)

OPOMBE



OPOMBE

