

ΠΡΩΤΕΣ ΒΟΗΘΕΙΕΣ

ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

*Οδηγός για
εργαζόμενους
στο πεδίο*



+ειρήμός

Εκδόθηκε από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας το 2011 με τίτλο: *Psychological First Aid: Guide for field workers*.

ISBN: 978-618-82737-1-9

© World Health Organization (2011)

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας παραχώρησε τα δικαιώματα μετάφρασης και δημοσίευσης για την έκδοση στην ελληνική γλώσσα στη «Συν-ειρμός» ΑμΚΕ Κοινωνικής Αλληλεγγύης, που είναι αποκλειστικά υπεύθυνη για την ποιότητα και την αξιοπιστία της ελληνικής μετάφρασης. Στην περίπτωση οποιασδήποτε αναντιστοιχίας μεταξύ της αγγλικής και της ελληνικής έκδοσης, η αρχική αγγλική έκδοση θα αποτελεί τη δεσμευτική και αυθεντική έκδοση.

Πρώτες Βοήθειες Ψυχικής Υγείας: Οδηγός για εργαζόμενους στο πεδίο

© «Συν-ειρμός» ΑμΚΕ Κοινωνικής Αλληλεγγύης (2016)

Για την Ελληνική έκδοση η «Συν-ειρμός» ΑμΚΕ Κοινωνικής Αλληλεγγύης συνεργάστηκε στενά με την International Medical Corps.

Τη μετάφραση του εγχειριδίου στην ελληνική γλώσσα έκανε η Ειρήνη Καμαράτου. Η επιμέλεια της μετάφρασης έγινε από την Σοφία Νησίδου. Το συντονισμό της ελληνικής έκδοσης είχε ο Νίκος Γκιωνάκης (Κέντρο Ημέρας Βαβέλ της «Συν-ειρμός» ΑμΚΕ Κοινωνικής Αλληλεγγύης).

Η ελληνική έκδοση χρηματοδοτήθηκε από το START Network.

Πρώτες Βοήθειες Ψυχικής Υγείας: Οδηγός για εργαζόμενους στο πεδίο

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Όταν συμβαίνουν τρομερά πράγματα στις κοινότητές μας, στις χώρες μας και στον κόσμο θέλουμε να προσφέρουμε ένα χέρι βοήθειας σε εκείνους που πλήττονται. Ο οδηγός αυτός αναλύει τις **πρώτες βοήθειες ψυχικής υγείας**, οι οποίες περιλαμβάνουν την ανθρώπινη, υποστηρικτική και πρακτική βοήθεια σε συνανθρώπους μας οι οποίοι προσφάτως υπέστησαν πλήγμα από μία κρίση. Έχει σχεδιαστεί για εκείνους που είναι σε θέση να βοηθήσουν όσους έχουν βιώσει ακραία τραυματικά γεγονότα. Παρέχει ένα πλαίσιο για την υποστήριξη των ατόμων, με τρόπους, οι οποίοι σέβονται την αξιοπρέπεια, την κουλτούρα και τις ικανότητές τους. Παρά την ονομασία τους, οι πρώτες βοήθειες ψυχικής υγείας, καλύπτουν τόσο την κοινωνική όσο και την ψυχολογική υποστήριξη.

As υποθέσουμε ότι σας καλούν ως μέλος του προσωπικού ή ως εθελοντή, για να βοηθήσετε σε μια μεγάλη καταστροφή ή ότι βρίσκεστε σε κάποιον τόπο όπου έχει συμβεί ένα ατύχημα και υπάρχουν τραυματίες. Είτε ότι είστε εκπαιδευτικός ή εργαζόμενος στον τομέα της υγείας και συνομιλείτε με κάποιον από την κοινότητά σας ο οποίος μόλις έγινε μάρτυρας του βίαιου θανάτου κάποιου αγαπημένου του. Αυτός ο οδηγός θα σας βοηθήσει να μάθετε τι μπορείτε να πείτε και να πράξετε για να στηρίξετε, με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, άτομα σε έντονη ψυχική δυσφορία. Θα σας παρέχει επίσης πληροφορίες για το πώς να προσεγγίσετε μια νέα κατάσταση με ασφάλεια, για εσάς και τους άλλους, και πώς να μην προκαλέσετε βλάβη με τις ενέργειές σας.

Οι πρώτες βοήθειες ψυχικής υγείας συνίστανται από πολλές διεθνείς και εθνικές ομάδες εμπειρογνομόνων, συμπεριλαμβανομένης της Inter-Agency Standing Committee (IASC) και της Sphere Project. Οι πρώτες βοήθειες ψυχικής υγείας αποτελούν μια εναλλακτική λύση αντί της ψυχολογικής αποφόρτισης. Το 2009, η ομάδα ανάπτυξης κατευθυντήριων γραμμών του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας (Π.Ο.Υ.), στο πλαίσιο του προγράμματος δράσης για την ψυχική υγεία, αξιολόγησε τα στοιχεία για την παροχή πρώτων βοηθειών ψυχικής υγείας και ψυχολογικής αποφόρτισης. Κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι θα πρέπει να προσφέρονται πρώτες βοήθειες ψυχικής υγείας, και όχι ψυχολογική αποφόρτιση, σε άτομα που εκδηλώνουν έντονη δυσφορία, αφότου έχουν προσφάτως βιώσει ένα τραυματικό περιστατικό.

Αυτός ο οδηγός δημιουργήθηκε με σκοπό την ύπαρξη κοινώς αποδεκτών εργαλείων στην παροχή πρώτων βοηθειών ψυχικής υγείας σε χώρες με χαμηλά και μεσαία εισοδήματα. Οι πληροφορίες που παρέχονται εδώ αποτελούν μόνο μία πρόταση. Θα πρέπει να προσαρμοστούν καταλλήλως στις τοπικές συνθήκες και στο πολιτισμικό πλαίσιο των ατόμων που θα βοηθήσετε.

Αυτός ο οδηγός -που εγκρίθηκε από πολλούς διεθνείς οργανισμούς- εκφράζει μία αναδυόμενη επιστήμη και τη διεθνή συναίνεση για το πώς να υποστηρίζουμε ανθρώπους αμέσως μετά την έκθεσή τους σε ιδιαίτερος ψυχοπιεστικά γεγονότα.

Shekhar Saxena

Διευθυντής

Department of Mental Health
and Substance Abuse

World Health Organization

Stefan Germann

Διευθυντής

Learning and Partnerships,
Global Health Team

World Vision International

Marieke Schouten

Διευθύντρια

War Trauma Foundation

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Συντακτική και εκδοτική ομάδα

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

Ομάδα Καθοδήγησης (αλφαβητικά)

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*).

Ομάδα καλλιτεχνικού

Η εικονογράφηση έγινε από την Julie Smith (*PD Consulting*). Το δημιουργικό και η σχεδίαση από τον Adrian Soriano (*WVI*).

Ο συντονισμός της ομάδας καλλιτεχνικού έγινε από τον Andrew Wadey (*WVI*).

Χρηματοδότηση

World Vision International

Έγκριση

Αυτή η έκδοση έχει εγκριθεί από 23 διεθνείς οργανισμούς (*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*) και από τους *Medecins Sans Frontieres (MSF)*.

Συνεισφορές και ονόματα προέβησαν από:

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 le Faim, France*), Cecile Bizouerne (*Action Contre le 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 Pynoos (*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*), Susannah Tipping (*Mandala Foundation, Australia*), Wietsje Tol (*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*).

Επιπλέον, ευχαριστίες οφείλονται στους 27 ανώνυμους σχολιαστές οι οποίοι συμμετείχαν σε μια έρευνα για την ανάγκη δημιουργίας αυτού του εγχειριδίου.



| | |
|---|------------|
| ΠΡΟΛΟΓΟΣ | ii |
| ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ | iii |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΚΑΤΑΝΟΩΝΤΑΣ ΤΙΣ Α΄ ΒΨΥ | 1 |
| 1.1 Πώς επηρεάζονται τα άτομα από το ξέσπασμα μιας κρίσης; | 2 |
| 1.2 Τι είναι οι Α΄ΒΨΥ; | 3 |
| 1.3 Α΄ΒΨΥ: Ποιοι, πότε και πού; | 4 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΠΩΣ ΝΑ ΒΟΗΘΗΣΕΤΕ ΜΕ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ | 7 |
| 2.1 Σεβασμός ασφάλειας, αξιοπρέπειας και δικαιωμάτων | 8 |
| 2.2 Προσαρμόστε, ό, τι κάνετε, στην κουλτούρα του κάθε ατόμου | 9 |
| 2.3 Να είστε ενήμεροι για άλλα μέτρα αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης | 11 |
| 2.4 Φροντίδα του εαυτού σας | 12 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΠΑΡΟΧΗ Α΄ ΒΨΥ | 13 |
| 3.1 Η καλή επικοινωνία | 14 |
| 3.2 Προετοιμαστείτε - ενημερωθείτε για την κατάσταση | 16 |
| 3.3 Βασικές Αρχές των Α΄ ΒΨΥ - παρατηρήστε, ακούστε και διασυνδέστε | 18 |
| 3.4 Ολοκληρώνοντας τη συνδρομή σας | 29 |
| 3.5 Άτομα που ενδεχομένως χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής | 30 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΓΙΑ ΕΣΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ ΣΑΣ | 37 |
| 4.1 Προετοιμασία για παροχή βοήθειας | 38 |
| 4.2 Διαχείριση του άγχους: Υγιείς συνήθειες εργασίας και ζωής | 39 |
| 4.3 Ξεκούραση και σκέψη | 40 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΕΞΑΣΚΗΘΕΙΤΕ ΣΕ Ο, ΤΙ ΜΑΘΑΤΕ | 41 |
| 5.1 Υποθετικό Σενάριο 1: Φυσικές καταστροφές | 42 |
| 5.2 Υποθετικό Σενάριο 2: Βία και εκτόπιση | 47 |
| 5.3 Υποθετικό Σενάριο 3: Ατύχημα | 51 |
| ΠΡΩΤΕΣ ΒΟΗΘΕΙΕΣ ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ: ΟΔΗΓΟΣ ΤΣΕΠΗΣ | 55 |
| ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΠΗΓΕΣ | 57 |

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΚΑΤΑΝΟΩΝΤΑΣ ΤΙΣ Α΄ ΒΨΥ



ΣΕ ΑΥΤΟ ΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΘΑ ΣΥΖΗΤΗΣΟΥΜΕ:

- 1.1 ΠΩΣ ΕΠΗΡΕΑΖΟΝΤΑΙ ΤΑ ΑΤΟΜΑ ΑΠΟ ΤΟ ΞΕΣΠΑΣΜΑ ΜΙΑΣ ΚΡΙΣΗΣ;
- 1.2 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ Α΄ ΒΨΥ;
- 1.3 Α΄ ΒΨΥ: ΠΟΙΟΙ, ΠΟΤΕ ΚΑΙ ΠΟΥ;

1.1 ΠΩΣ ΕΠΗΡΕΑΖΟΝΤΑΙ ΤΑ ΑΤΟΜΑ ΑΠΟ ΤΟ ΞΕΣΠΑΣΜΑ ΜΙΑΣ ΚΡΙΣΗΣ;



Στον κόσμο συμβαίνουν διάφορα γεγονότα που προκαλούν δυστυχία, όπως ο πόλεμος, οι φυσικές καταστροφές, τα ατυχήματα, οι πυρκαγιές και η διαπροσωπική βία (για παράδειγμα, σεξουαλική βία). Από αυτά μπορούν να επηρεαστούν μεμονωμένα άτομα, οικογένειες ή και ολόκληρες κοινότητες. Ο κάθε ένας μπορεί να χάσει το σπίτι του ή τους αγαπημένους του, να αποχωριστεί από την οικογένεια και την κοινότητα, ή να βιώσει τη βία, την καταστροφή ή τον θάνατο.

Αν και όλοι επηρεάζονται με κάποιον τρόπο από αυτά τα γεγονότα, υπάρχει ένα ευρύ φάσμα αντιδράσεων και συναισθημάτων που μπορεί να έχει κάθε άτομο. Πολλοί, ενδέχεται να αισθάνονται συντετριμμένοι, να βρίσκονται σε σύγχυση ή να είναι πολύ αβέβαιοι για το τι συμβαίνει. Μπορεί να αισθάνονται πολύ φοβισμένοι ή ανήσυχτοι ή να έχουν «μουδιάζουν» συναισθηματικά και να αποστασιοποιούνται. Ορισμένοι, ενδέχεται να έχουν ήπιες αντιδράσεις, ενώ άλλοι πιο σοβαρές. Το πώς κάποιος αντιδρά εξαρτάται από πολλούς παράγοντες, μεταξύ άλλων:

- » Το είδος και τη σοβαρότητα του/των γεγονότος/ων που βιώνουν.
- » Την εμπειρία τους σε σχέση με προηγούμενα τραυματικά περιστατικά.
- » Τη στήριξη που έχουν στη ζωή τους από τους άλλους.
- » Τη σωματική τους υγεία.
- » Το προσωπικό και οικογενειακό τους ιστορικό προβλημάτων ψυχικής υγείας.
- » Το πολιτισμικό τους υπόβαθρο και τις παραδόσεις.
- » Την ηλικία τους (π.χ. παιδιά διαφορετικών ηλικιακών ομάδων αντιδρούν διαφορετικά).

Όλοι διαθέτουμε δυνάμεις και ικανότητες που μας βοηθούν να αντιμετωπίσουμε τις προκλήσεις της ζωής. Ωστόσο, μερικοί άνθρωποι είναι ιδιαίτερα ευάλωτοι σε μια κατάσταση κρίσης και ενδέχεται να χρειαστούν επιπλέον βοήθεια. Σε αυτές τις περιπτώσεις περιλαμβάνονται άτομα που ενδεχομένως διατρέχουν κίνδυνο ή χρήζουν επιπλέον υποστήριξης λόγω της ηλικίας τους (παιδιά, ηλικιωμένοι), επειδή έχουν μια ψυχική ασθένεια ή σωματική αναπηρία ή επειδή ανήκουν σε ομάδες που μπορεί να περιθωριοποιούνται ή να γίνονται στόχος βίας. Η ενότητα 3.5 παρέχει καθοδήγηση για τη βοήθεια ευάλωτων περιπτώσεων.

1.2 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ Α΄ ΒΨΥ;

Σύμφωνα με τις έρευνες που διεξήχθησαν στο πλαίσιο του προγράμματος Sphere (2011) και από τη Διύπηρεσιακή Μόνιμη Επιτροπή (IASC) των Ηνωμένων Εθνών (2007), οι πρώτες βοήθειες ψυχικής υγείας (Α΄ΒΨΥ) περιγράφονται ως μια ανθρώπινη, ενθαρρυντική ανταπόκριση σε έναν συνάνθρωπο που υποφέρει και που μπορεί να χρειάζεται στήριξη. Οι Α΄ ΒΨΥ περιλαμβάνουν τα ακόλουθα θέματα:

- » Εκτίμηση των αναγκών και των ανησυχιών
- » Παροχή βοήθειας για την κάλυψη βασικών αναγκών (για παράδειγμα, τροφή και νερό, πληροφορίες).
- » Να ακούμε τους συνανθρώπους μας, χωρίς άσκηση πίεσης για να μιλήσουν
- » Καθυσυχασμός των ατόμων και βοήθεια για να αισθάνονται ηρεμία
- » Βοήθεια για διασύνδεση με πληροφορίες, υπηρεσίες και κοινωνική υποστήριξη
- » Προστασία τους από περαιτέρω βλάβη.

ΕΙΝΑΙ ΕΠΙΣΗΣ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ ΝΑ ΚΑΤΑΛΑΒΟΥΜΕ ΤΙ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΟΙ Α΄ ΒΨΥ:

- » Δεν είναι κάτι που μόνο οι επαγγελματίες μπορούν να κάνουν
- » Δεν πρόκειται για συμβουλευτική από επαγγελματίες.
- » Δεν πρόκειται για “ψυχολογική αποφόρτιση”¹, καθώς η παροχή Α΄ ΒΨΥ δεν συνεπάγεται απαραίτητα μια λεπτομερή συζήτηση του ψυχοπιεστικού περιστατικού.
- » Δεν ζητάμε από τα άτομα να αναλύσουν τι συνέβη, ή να τοποθετήσουν τον χρόνο και τα γεγονότα σε σειρά.
- » Παρά το γεγονός ότι η παροχή Α΄ ΒΨΥ περιλαμβάνει και τη διαθεσιμότητά μας να ακούμε τις ιστορίες των ατόμων, δεν πιέζουμε κανέναν να μας εκφράσει τα συναισθήματα ή τις αντιδράσεις του σε ένα γεγονός.

¹ Ο ΠΟΥ (2010) και το Sphere (2011) περιγράφουν την ψυχολογική αποφόρτιση ως μια διαδικασία που προάγει την αποκλιμάκωση της έντασης ζήτησης από έναν άνθρωπο να αφηγηθεί συνοπτικά αλλά ουστηματικά τις αντιλήψεις του, τις σκέψεις και τις συναισθηματικές του αντιδράσεις σε ένα πρόσφατο ψυχοπιεστικό γεγονός. Αντί η παρέμβαση δεν ουστηνείται. Είναι διακριτή από τη συνήθη επιχειρησιακή αποφόρτιση των αρωγών όπως χρησιμοποιείται από μερικούς οργανισμούς στο τέλος μιας αποστολής ή αφού ολοκληρωθεί μια επαγγελματική υποχρέωση.

Οι Α΄ ΒΨΥ αποτελούν μια εναλλακτική λύση αντί της ψυχολογικής αποφόρτισης, η οποία έχει θεωρηθεί αναποτελεσματική. Αντιθέτως, οι Α΄ ΒΨΥ εμπεριέχουν παράγοντες που φαίνεται να έχουν μεγαλύτερη χρησιμότητα στη μακροπρόθεσμη ανάκαμψη των ατόμων (σύμφωνα με διάφορες μελέτες και την επικρατούσα άποψη πολλών αρωγών σε κρίσεις²). Αυτοί οι παράγοντες περιλαμβάνουν:

- » Αίσθημα ασφάλειας, σύνδεση με άλλα άτομα, ηρεμία και αισιοδοξία.
- » Δυνατότητα πρόσβασης στην κοινωνική, σωματική και συναισθηματική υποστήριξη και
- » Να αισθάνονται (τα άτομα) σε θέση να βοηθήσουν τον εαυτό τους, μεμονωμένα και ως κοινότητες ατόμων.

1.3 Α΄ ΒΨΥ: ΠΟΙΟΙ, ΠΟΤΕ ΚΑΙ ΠΟΥ;



ΣΕ ΠΟΙΟΝ ΑΠΕΥΘΥΝΟΝΤΑΙ ΟΙ Α΄ ΒΨΥ;

Οι Α΄ ΒΨΥ απευθύνονται σε άτομα σε έντονη δυσφορία που έχουν προσφάτως βιώσει σοβαρά τραυματικά γεγονότα. Μπορείτε να προσφέρετε βοήθεια τόσο σε παιδιά, όσο και σε ενήλικες. Ωστόσο, δεν χρειάζονται, ή δεν επιθυμούν την παροχή Α΄ ΒΨΥ όλοι όσοι έχουν βιώσει μια κρίση. Μην επιβάλλετε τη βοήθειά σας σε εκείνους που δεν το επιθυμούν, αλλά να είστε διαθέσιμοι σε όσους ενδέχεται να επιθυμούν να λάβουν στήριξη.

² Βλ. Hobfoll, et al. (2007) και Bisson & Lewis (2009) στις Βιβλιογραφικές αναφορές και πηγές

Ενδέχεται να υπάρχουν περιπτώσεις που χρήζουν πιο εξειδικευμένης υποστήριξης, πέραν των Α΄ ΒΨΥ. Να γνωρίζετε τις δυνατότητές σας και να ζητάτε βοήθεια από άλλους, όπως το ιατρικό προσωπικό (εάν υπάρχει), τους συναδέλφους σας ή άλλα άτομα στην περιοχή, τις τοπικές αρχές, ή την κοινότητα και τους θρησκευτικούς ηγέτες.

Στο πλαίσιο που ακολουθεί παρατίθενται περιπτώσεις ατόμων που χρήζουν πιο άμεσης, εξειδικευμένης υποστήριξης. Άτομα υπό αυτές τις συνθήκες χρήζουν πρωτίστως ιατρικής ή άλλης βοήθειας για να σωθεί η ζωή τους.

ΑΤΟΜΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΠΙΟ ΑΜΕΣΗΣ, ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ:

- » Άτομα με σοβαρούς τραυματισμούς που θέτουν σε κίνδυνο τη ζωή τους.
- » Άτομα με τέτοιο βαθμό αναστάτωσης που δεν είναι σε θέση να φροντίσουν τον εαυτό τους ή τα παιδιά τους
- » Άτομα που ενδέχεται να βλάψουν τον εαυτό τους
- » Άτομα που ενδέχεται να βλάψουν ή να θέσουν σε κίνδυνο άλλους.

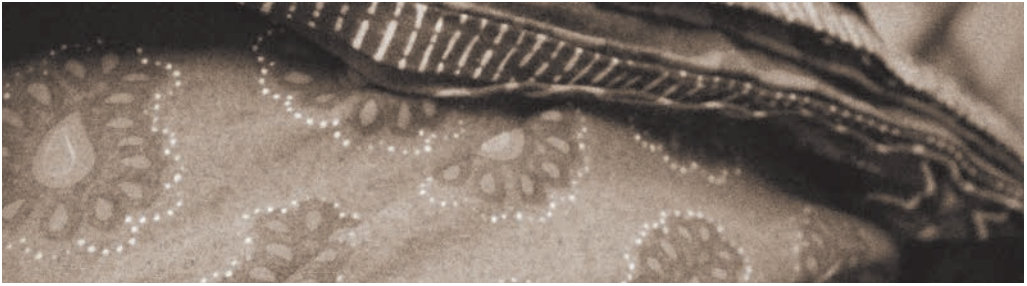
ΠΟΤΕ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΟΙ Α΄ ΒΨΥ;

Αν και τα άτομα μπορεί να χρειάζονται βοήθεια και υποστήριξη για μεγάλο χρονικό διάστημα μετά από ένα συμβάν, οι Α΄ ΒΨΥ έχουν στόχο να βοηθήσουν αυτούς που πρόσφατα βίωσαν κάποιο τραυματικό γεγονός. Μπορείτε να παρέχετε Α΄ ΒΨΥ κατά την πρώτη επαφή με άτομα που βρίσκονται σε έντονη δυσφορία, συνήθως κατά τη διάρκεια ή αμέσως μετά το συμβάν. Ωστόσο, ορισμένες φορές μπορεί να απαιτηθούν λίγες ημέρες ή εβδομάδες μετά, ανάλογα με τη διάρκεια και τη σοβαρότητα του συμβάντος.



ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΥΜΕ Α΄ ΒΨΥ;

Μπορείτε να παρέχετε Α΄ ΒΨΥ οπουδήποτε θεωρείτε ότι είναι ασφαλές για εσάς. Κάτι τέτοιο, συνήθως, είναι εφικτό στο πλαίσιο της κοινότητας, όπως στον τόπο του ατυχήματος, ή στους τόπους όπου εξυπηρετούνται οι πληγέντες, όπως είναι τα κέντρα υγείας, τα καταφύγια ή τα στρατόπεδα, τα σχολεία και τα σημεία διανομής τροφίμων ή άλλων ειδών βοήθειας. Ιδανικά, προσπαθήστε να παρέχετε Α΄ ΒΨΥ όπου μπορείτε να διασφαλίσετε την ιδιωτικότητα για να μιλήσετε με το άτομο, όταν το κρίνετε σκόπιμο. Για τα άτομα που έχουν βιώσει συγκεκριμένες κρίσεις, όπως η σεξουαλική βία, η ιδιωτικότητα είναι απαραίτητη για την εχεμύθεια και τον σεβασμό της αξιοπρέπειας του ατόμου.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΠΩΣ ΝΑ ΒΟΗΘΗΣΕΤΕ ΜΕ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ



Η ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΕΥΘΥΝΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ ΤΕΣΣΕΡΑ ΚΥΡΙΑ ΣΗΜΕΙΑ:

- 2.1 ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ, ΑΞΙΟΠΡΕΠΕΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ.
- 2.2 ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΕ, Ο, ΤΙ ΚΑΝΕΤΕ, ΣΤΗΝ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ ΤΟΥ ΚΑΘΕ ΑΤΟΜΟΥ.
- 2.3 ΝΑ ΕΙΣΤΕ ΕΝΗΜΕΡΟΙ ΓΙΑ ΑΛΛΑ ΜΕΤΡΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ.
- 2.4 ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΤΟΥ ΕΑΥΤΟΥ ΣΑΣ.

2.1 ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ, ΑΞΙΟΠΡΕΠΕΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ

Όταν αναλαμβάνετε την ευθύνη να βοηθήσετε άτομα σε αγχογόνες καταστάσεις, είναι σημαντικό να ενεργείτε κατά τέτοιο τρόπο ώστε να υπάρχει σεβασμός για την ασφάλεια, την αξιοπρέπεια και τα δικαιώματα των ατόμων που βοηθάτε³. Οι ακόλουθες αρχές εφαρμόζονται σε κάθε πρόσωπο ή οργανισμό, που εμπλέκεται στην παροχή ανθρωπιστικής βοήθειας, συμπεριλαμβανομένων και εκείνων που παρέχουν Α΄ ΒΨΥ:

ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΓΙΑ...

- Ασφάλεια** » Μπ θέτετε τα άτομα σε κίνδυνο περαιτέρω βλάβης με τις ενέργειές σας.
 - » Βεβαιωθείτε, στο μέτρο των δυνατοτήτων σας, ότι οι ενήλικες και τα παιδιά που βοηθάτε είναι ασφαλείς και προστατεύστε τους από σωματικό ή ψυχολογικό κίνδυνο.
- Αξιοπρέπεια** » Συμπεριφερθείτε με σεβασμό και σύμφωνα με τις πολιτισμικές και κοινωνικές επιταγές των ατόμων.
- Δικαιώματα** » Βεβαιωθείτε ότι τα άτομα μπορούν να έχουν πρόσβαση σε βοήθεια με δίκαιο τρόπο και χωρίς διακρίσεις.
 - » Βοηθήστε τα άτομα αυτά να διεκδικήσουν τα δικαιώματά τους και να έχουν πρόσβαση σε διαθέσιμη υποστήριξη.
 - » Να ενεργείτε μόνο προς το βέλτιστο συμφέρον οποιουδήποτε συναντάτε.

Λάβετε υπόψη αυτές τις αρχές για όλες τις ενέργειές σας και για όλους όσους συναντάτε, ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλου ή εθνικής καταγωγής. Αναλογιστείτε τι σηματοδοτούν αυτές οι αρχές σε σχέση με το δικό σας πολιτισμικό υπόβαθρο. Να γνωρίζετε και να ακολουθείτε τους κώδικες συμπεριφοράς της οργάνωσής σας πάντοτε, εάν εργάζεστε ή εργάζεστε εθελοντικά σε κάποιον οργανισμό που ακολουθεί αυτούς τους κώδικες.

Παραθέτουμε τις ακόλουθες **Οδηγίες Δεοντολογίας, για την αποφυγή πρόκλησης περαιτέρω βλάβης στα άτομα, την παροχή της καλύτερης δυνατής φροντίδας, και για να ενεργείτε μόνο προς το βέλτιστο συμφέρον τους.**

³ Για περισσότερες πληροφορίες, βλ. το *Sphere Protection Chapter, Sphere Project (2011)*.

Τι να κάνετε ✓

- » Να είστε ειλικρινείς και αξιόπιστοι..
- » Να σέβεστε το δικαίωμα καθενός να λαμβάνει αποφάσεις για θέματα που τον αφορούν.
- » Να λαμβάνετε υπόψη και να παραμερίζετε τυχόν προκαταλήψεις και μεροληψίες σας.
- » Να ξεκαθαρίζετε σε αυτούς που έχουν υποστεί βλάβη ότι, ακόμα και αν αρνηθούν τώρα τη βοήθεια που τους προσφέρεται, μπορούν να έχουν πρόσβαση σε αυτήν στο μέλλον.
- » Να σέβεστε την ιδιωτικότητα και να διατηρείτε εμπιστευτική την ιστορία του κάθε ατόμου, εάν το κρίνετε σκόπιμο.
- » Να συμπεριφέρεστε καταλλήλως, λαμβάνοντας υπόψη την κουλτούρα, την ηλικία και το φύλο του κάθε ατόμου.

Τι να αποφεύγετε ✗

- » Να εκμεταλλεύεστε τη θέση σας ως αρωγοί.
- » Να ζητήσετε χρήματα ή χάρες για να βοηθήσετε.
- » Να δίνετε υποσχέσεις που δεν μπορείτε να τηρήσετε και ανακριβείς πληροφορίες.
- » Να υπερβάλλετε σχετικά με τις ικανότητές σας.
- » Να εξαναγκάζετε τους άλλους να δεχθούν βοήθεια, να γίνεστε πειστικοί ή αδιάκριτοι
- » Να πιέζετε τα άτομα να διηγηθούν την ιστορία τους.
- » Να κοινοποιείτε τις ιστορίες τους σε άλλους.
- » Να κρίνετε έναν άνθρωπο για τις πράξεις ή τα συναισθήματά του.

2.2 ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΕ Ο,ΤΙ ΚΑΝΕΤΕ ΣΤΗΝ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ ΤΟΥ ΚΑΘΕ ΑΤΟΜΟΥ

Κάθε φορά που εκδηλώνεται μία κρίση, ανάμεσα στους πληγέντες θα υπάρχουν συνήθως άτομα με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο, συμπεριλαμβανομένων των μειονοτήτων ή άλλων ομάδων που ενδέχεται να περιθωριοποιούνται. Η κουλτούρα καθορίζει τον τρόπο κατανόησής μας για τους ανθρώπους, τι είναι σωστό και τι δεν είναι σωστό, να πούμε και να κάνουμε. Για παράδειγμα, σε ορισμένους πολιτισμούς, δεν είναι σύνηθες για έναν άνθρωπο να μοιράζεται τα συναισθήματά του με άτομα εκτός της οικογένειάς του. Ή, ενδεχομένως, οι γυναίκες να ενδείκνυται να μιλήσουν μόνο σε άλλες γυναίκες, ή ίσως να είναι πολύ σημαντικόι ορισμένοι τρόποι ένδυσης ή κάλυψης –δικής τους και δικής μας.

Μπορεί να εργαστείτε με άτομα που έχουν διαφορετικό υπόβαθρο από εσάς. Ως αρωγός, είναι σημαντικό να γνωρίζετε το δικό σας πολιτισμικό υπόβαθρο και τις πεποιθήσεις σας, ώστε να μπορείτε να παραμερίζετε τις προκαταλήψεις σας. Να προσφέρετε βοήθεια με τον πλέον ενδεδειγμένο τρόπο, ώστε τα άτομα που υποστηρίζετε να αισθάνονται άνεση.

Κάθε κατάσταση κρίσης έχει τις ιδιαιτερότητές της. Προσαρμόστε τον οδηγό αυτό στην εκάστοτε κατάσταση, λαμβάνοντας υπόψη τους τοπικούς, κοινωνικούς και πολιτισμικούς κανόνες. Δείτε στη συνέχεια ερωτήσεις που μπορείτε να θέσετε στον εαυτό σας, κατά την προετοιμασία σας για παροχή Α ΒΨΥ σε άτομα με διαφορετικές κουλτούρες.



**ΛΑΒΕΤΕ ΥΠΟΨΗ ΤΙΣ ΑΚΟΛΟΥΘΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ
ΚΑΘΩΣ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΖΕΣΤΕ ΓΙΑ ΝΑ ΠΑΡΕΧΕΤΕ
ΑΨΥ ΣΕ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΕΣ ΚΟΥΛΤΟΥΡΕΣ:**

- Ένδυση**
- » Πρέπει να ντυθώ με συγκεκριμένο τρόπο, ώστε να δηλώσω τον σεβασμό μου;
 - » Χρειάζονται οι πληγέντες συγκεκριμένα είδη ένδυσης για να διατηρήσουν την αξιοπρέπεια και τα έθιμά τους;
- Γλώσσα**
- » Ποιος είναι ο συνήθης τρόπος χαιρετισμού των ατόμων που ανήκουν σε αυτή την κουλτούρα;
 - » Τι γλώσσα μιλάνε;
- Φύλο, Ηλικία & Εξουσία**
- » Μήπως οι πληγείσες γυναίκες θα πρέπει να προσεγγιστούν μόνο από γυναίκες αρωγούς;
 - » Ποιους επιτρέπεται να προσεγγίσω; (Με άλλα λόγια, τον αρχηγό της οικογένειας ή της κοινότητας;)
- Επαφή και Συμπεριφορά**
- » Ποιος είναι οι συνήθειές τους σχετικά με το άγγιγμα;
 - » Υπάρχει πρόβλημα, εάν κρατήσω το χέρι κάποιου ή αγγίξω τον ώμο του;
 - » Υπάρχει κάτι ειδικότερο που πρέπει να σκεφτώ, σε σχέση με τη συμπεριφορά μου στους ηλικιωμένους, στα παιδιά, στις γυναίκες ή άλλους;
- Πεποιθήσεις και Θρησκεία**
- » Σε ποιες εθνοτικές και θρησκευτικές ομάδες ανήκουν οι πληγέντες;
 - » Τι πεποιθήσεις ή συνήθειες είναι σημαντικές για τους πληγέντες;
 - » Πώς θα μπορούσαν να αντιληφθούν ή να εξηγήσουν τι έχει συμβεί;

2.3

ΝΑ ΕΙΣΤΕ ΕΝΗΜΕΡΟΙ ΓΙΑ ΑΛΛΑ ΜΕΤΡΑ
ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ
ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ

Οι Α΄ ΒΨΥ είναι μέρος μιας ευρύτερης αντιμετώπισης μεγάλων ανθρωπιστικών καταστάσεων έκτακτης ανάγκης (IASC, 2007). Όταν πλήττονται εκατοντάδες ή χιλιάδες άνθρωποι, λαμβάνονται διάφορα μέτρα για την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, όπως επιχειρήσεις έρευνας και διάσωσης, έκτακτη υγειονομική περίθαλψη, παροχή στέγασης, διανομή τροφίμων καθώς και αναζήτηση συγγενικών προσώπων και ενέργειες για προστασία των παιδιών. Συχνά, είναι δύσκολο για τους εργαζόμενους και τους εθελοντές να γνωρίζουν επακριβώς, ποιες υπηρεσίες είναι διαθέσιμες και πού. Κάτι τέτοιο μπορεί να συμβεί κατά τη διάρκεια μαζικών καταστροφών και σε τόπους όπου δεν προϋπάρχουν λειτουργικές υποδομές για την υγεία και λοιπές υπηρεσίες.

Προσπαθήστε να είστε ενήμεροι για το ποιες υπηρεσίες και υποστηρικτικά δίκτυα μπορεί να διατίθενται, ώστε να μπορέσετε να μοιραστείτε τις πληροφορίες με αυτούς που βοηθάτε και να τους ενημερώσετε για το πώς να έχουν πρόσβαση σε βοήθεια σε πρακτικό επίπεδο.

ΟΠΟΤΕ ΕΙΝΑΙ ΔΥΝΑΤΟΝ, ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΚΑΠΟΙΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΚΡΙΣΗΣ:

- » Ακολουθήστε τις οδηγίες των αρμόδιων αρχών διαχείρισης του περιστατικού.
- » Ενημερωθείτε για το τι οργανώνεται για την αντιμετώπιση της κατάστασης έκτακτης ανάγκης και για τους διαθέσιμους πόρους για να βοηθηθούν τα άτομα, εάν διατίθενται.
- » Μην εμποδίζετε το προσωπικό έρευνας και διάσωσης ή τις ιατρικές ομάδες έκτακτης ανάγκης.
- » Να γνωρίζετε ποιο ρόλο επιτελείτε καθώς και τα όριά του.

Δεν είναι απαραίτητο να έχετε ένα «ψυχοκοινωνικό» υπόβαθρο, προκειμένου να προσφέρετε Α΄ ΒΨΥ. Ωστόσο, εάν θέλετε να βοηθήσετε σε μια κρίση σας συνιστούμε να το κάνετε μέσω ενός οργανισμού ή κοινοτικής ομάδας. Αν ενεργείτε αυτόνομα, ενδέχεται να θέσετε τον εαυτό σας σε κίνδυνο ενώ κάτι τέτοιο μπορεί να επιδρά αρνητικά στις προσπάθειες συντονισμού και είναι απίθανο να καταφέρετε να διασυνδέσετε τους πληγέντες με τα μέσα και την υποστήριξη που χρειάζονται.

2.4 ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΤΟΥ ΕΑΥΤΟΥ ΣΑΣ

Η παροχή υπεύθυνης βοήθειας σημαίνει να φροντίζετε και τη δική σας υγεία και ευεξία. Ως αρωγός, ενδέχεται να επηρεαστείτε από ό, τι βιώσετε σε μια κατάσταση κρίσης και, είτε εσείς είτε η οικογένειά σας, μπορεί να επηρεαστείτε άμεσα από το συμβάν. Είναι σημαντικό να δώσετε ιδιαίτερη προσοχή στη δική σας ευεξία και να βεβαιωθείτε ότι είστε σε θέση να βοηθήσετε άλλους, σωματικά και συναισθηματικά. Φροντίστε τον εαυτό σας, ώστε να μπορέσετε να προσφέρετε την καλύτερη δυνατή φροντίδα στους άλλους. Εάν εργάζεστε με ομάδα, να έχετε κατά νου και την ευεξία των συνεργατών σας. (Βλ. Κεφάλαιο 4 για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη μέριμνα για τους φροντιστές.)





ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΠΑΡΟΧΗ Α΄ ΒΨΥ



ΣΕ ΑΥΤΟ ΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΘΑ ΣΥΖΗΤΗΣΟΥΜΕ:

- 3.1 Η ΚΑΛΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ.
- 3.2 ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΤΕΙΤΕ ΓΙΑ ΝΑ ΒΟΗΘΗΣΕΤΕ.
- 3.3 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΩΝ Α΄ ΒΨΥ - ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΤΕ, ΑΚΟΥΣΤΕ ΚΑΙ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΤΕ.
- 3.4 ΟΛΟΚΛΗΡΩΝΟΝΤΑΣ ΤΗ ΣΥΝΔΡΟΜΗ ΣΑΣ.
- 3.5 ΑΤΟΜΑ ΠΟΥ ΕΝΔΕΧΟΜΕΝΩΣ ΧΡΗΣΟΥΝ ΙΔΙΑΙΤΕΡΗΣ ΠΡΟΣΟΧΗΣ.



3.1 Η ΚΑΛΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ο τρόπος που επικοινωνείτε με κάποιον που βιώνει έντονη δυσφορία είναι πολύ σημαντικός. Τα άτομα που έχουν βιώσει κάποιο συμβάν κρίσης μπορεί να αισθάνονται μεγάλη αναστάτωση, άγχος ή σύγχυση. Ορισμένοι, μπορεί να κατηγορούν τον εαυτό τους για γεγονότα που διαδραματίστηκαν κατά τη διάρκεια της κρίσης. **Μένοντας ήρεμοι και δείχνοντας κατανόηση** μπορείτε να βοηθήσετε όσους βιώνουν έντονη δυσφορία να αισθανθούν πιο ασφαλείς και προστατευμένοι, να δείξετε ότι τους κατανοείτε, ότι τους σέβεστε και ότι λαμβάνουν την ενδεδειγμένη φροντίδα.

Κάποιος που έχει βιώσει ένα οδυνηρό περιστατικό μπορεί να θέλει να διηγηθεί την ιστορία του. Το να ακούς την ιστορία κάποιου μπορεί να είναι πολύ υποστηρικτικό. Ωστόσο, είναι σημαντικό να **μην πιέσετε** κανέναν να σας μιλήσει για ό, τι έχει βιώσει. Ορισμένα άτομα ενδέχεται να μη θέλουν να μιλήσουν για το τι συνέβη ή για την κατάσταση στην οποία βρίσκονται. Ωστόσο, μπορεί να το εκτιμήσουν εάν παραμείνετε μαζί τους σιωπηλοί, εάν γνωρίζουν ότι βρίσκεστε εκεί σε περίπτωση που θέλουν να μιλήσουν, ή για να προσφέρετε υποστήριξη σε πρακτικά θέματα, π.χ., ένα γεύμα ή ένα ποτήρι νερό. Μην μιλάτε πάρα πολύ – δώστε χώρο στη σιωπή. Με το να μένετε σιωπηλοί για μικρό διάστημα, μπορεί να δώσετε τον απαιτούμενο χώρο στο άλλον και να τον ενθαρρύνετε να μοιραστεί πράγματα μαζί σας, εφόσον το επιθυμεί.

Για να επικοινωνείτε καλά, να προσέχετε τόσο τα λόγια σας όσο και τη γλώσσα του σώματός σας, όπως για παράδειγμα, τις εκφράσεις του προσώπου, τη βλεμματική επαφή, τις χειρονομίες, και τον τρόπο που κάθεστε ή στέκεστε σε σχέση με τον άλλον. Σε κάθε κουλτούρα προβλέπονται ορισμένοι ενδεδειγμένοι τρόποι συμπεριφοράς και ένδειξης σεβασμού. Μιλήστε και συμπεριφερθείτε με τρόπο ώστε να λαμβάνετε υπόψη τις πολιτισμικές ιδιαιτερότητες του ατόμου, την ηλικία, το φύλο, τα έθιμα και τη θρησκεία.

Παρακάτω παρατίθενται προτάσεις για το τι μπορείτε να πείτε και να κάνετε, και το αντίστροφο. Το σημαντικότερο, όταν παρέχετε βοήθεια και φροντίδα, είναι να είστε ο εαυτός σας, γνήσιοι και ειλικρινείς.

Τι να ΠΟΥΜΕ και τι να ΚΑΝΟΥΜΕ ✓

- » Προσπαθήστε να βρείτε ένα ήσυχο μέρος για να μιλήσετε και να ελαχιστοποιηθούν οι εξωτερικοί περισπασμοί.
- » Σεβαστείτε την ιδιωτικότητα. Διατηρήστε την ιστορία του ατόμου εμπιστευτική, εάν το κρίνετε σκόπιμο.
- » Μείνετε κοντά στο άτομο, αλλά να διατηρείτε την κατάλληλη απόσταση ανάλογα με την ηλικία, το φύλο και την κουλτούρα του.
- » Δείξτε ότι ακούτε, για παράδειγμα, κάντε νεύμα με το κεφάλι σας και επιβεβαιώνετε την προσοχή σας με τον ήχο “μμ”.
- » Να είστε υπομονετικοί και ήρεμοι
- » Να παρέχετε βασίμες πληροφορίες, ΑΝ τις έχετε. Να είστε ειλικρινείς σχετικά με το τι γνωρίζετε και τι όχι. «Δεν γνωρίζω, αλλά θα προσπαθήσω να το μάθω αυτό για σένα».
- » Δώστε τις πληροφορίες με έναν τρόπο που το άτομο μπορεί να καταλάβει – μιλήστε απλά.
- » Αναγνωρίστε πώς αισθάνονται, και τις τυχόν απώλειες ή σημαντικά γεγονότα που μοιράζονται μαζί σας, όπως η απώλεια του σπιτιού ή ο θάνατος ενός αγαπημένου προσώπου. «Λυπάμαι πολύ...» «Μπορώ να φανταστώ, πως αυτό είναι πολύ λυπηρό για σας.»
- » Αναγνωρίστε τις δυνάμεις των ατόμων και τους τρόπους με τους οποίους έχουν βοηθήσει τον εαυτό τους.
- » Δώστε χώρο στη σιωπή.

Τι να μην ΠΟΥΜΕ και τι να μην ΚΑΝΟΥΜΕ ✗

- » Μην πιέζετε κάποιον να πει την ιστορία του.
- » Μην διακόψετε ή βιάσετε κάποιον να πει την ιστορία του (για παράδειγμα, δεν κοιτάμε το ρολόι μας ή δεν μιλάμε πάρα πολύ γρήγορα).
- » Μην αγγίζετε το άτομο, αν δεν είστε βέβαιοι ότι αρμόζει στην κατάσταση.
- » Μην κρίνετε αυτό που έχουν ή δεν έχουν κάνει, ή το πώς αισθάνονται. Μην πείτε ... «Δεν θα πρέπει να αισθάνεσαι με αυτόν τον τρόπο» ή «Θα πρέπει να αισθάνεσαι τυχερός που επέζησες».
- » Μην επινοείτε πράγματα που δεν γνωρίζετε.
- » Μην χρησιμοποιείτε ιδιαίτερος τεχνικούς όρους.
- » Μην διηγηθείτε την ιστορία άλλου ατόμου.
- » Μην μιλάτε για τα δικά σας προβλήματα.
- » Μην δίνετε ψεύτικες υποσχέσεις ή ψευδείς διαβεβαιώσεις.
- » Μην σκέφτεστε και ενεργείτε σε να πρέπει να λύσετε όλα τα προβλήματα του ατόμου αντ' αυτού.
- » Μην στερηθείτε στο άτομο τη δύναμη ή την αίσθηση του να είναι σε θέση να φροντίσει τον εαυτό του.
- » Μην κάνετε αρνητικούς χαρακτηρισμούς (για παράδειγμα, μην τους αποκαλέσετε «τρελούς» ή «παλαβούς»).

Να έχετε την καλή επικοινωνία κατά νου καθώς **παρατηρείτε, ακούτε και διασυνδέετε** οι βασικές αρχές των Α΄ ΒΨΥ, που αναλύονται στις σελίδες που ακολουθούν.

3.2 ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΤΕΙΤΕ – ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΤΕΙΤΕ

- » Ενημερωθείτε για το έκτακτο γεγονός.
- » Ενημερωθείτε για τις διαθέσιμες υπηρεσίες και τα υποστηρικτικά δίκτυα.
- » Ενημερωθείτε για θέματα προστασίας και ασφάλειας.



Οι καταστάσεις κρίσης μπορεί να είναι χαοτικές και συχνά απαιτείται επείγουσα δράση. Ωστόσο, όπου αυτό είναι δυνατόν, προτού προσεγγίσετε έναν τόπο όπου μαίνεται μία κρίση, προσπαθήστε να αποκτήσετε ακριβείς πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση. Θέστε στον εαυτό σας τις ακόλουθες ερωτήσεις:

ΠΡΙΝ ΦΘΑΣΕΤΕ ΣΕ ΤΟΠΟ ΟΠΟΥ ΕΞΕΛΙΣΣΕΤΑΙ ΜΙΑ ΚΡΙΣΗ, ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΑ ΕΞΗΣ:

Σημαντικές Ερωτήσεις

Το Χρονικό της Κρίσης

- » Τι συνέβη;
- » Πού και πότε;
- » Πόσους και ποιους έχει επηρεάσει;

Διαθέσιμες υπηρεσίες και παροχή υποστήριξης

- » Ποιος καλύπτει τις βασικές ανάγκες, όπως επείγουσα ιατρική περίθαλψη, τροφή, νερό, στέγη ή εντοπισμός μελών της οικογένειας;
- » Πού και πώς μπορούν τα άτομα να έχουν πρόσβαση σε αυτές τις υπηρεσίες;
- » Ποιος άλλος παρέχει συνδρομή; Συμμετέχουν τα μέλη της κοινότητας στην αντιμετώπιση;

Θέματα Ασφάλειας & Προστασίας

- » Η κρίση έχει τελειώσει ή είναι σε εξέλιξη (μετασεισμικές δονήσεις, μάχες);
- » Τι κίνδυνοι μπορεί να υπάρχουν στο περιβάλλον, π.χ., αντάρτες, νάρκες ή κατεστραμμένες υποδομές;
- » Υπάρχουν περιοχές, τις οποίες πρέπει να αποφύγετε, διότι δεν είναι ασφαλείς (για παράδειγμα, εμφανείς φυσικοί κίνδυνοι) ή διότι δεν επιτρέπεται η πρόσβαση σ' αυτές;

Αυτές οι σημαντικές ερωτήσεις προετοιμασίας μπορούν να σας βοηθήσουν να κατανοήσετε την κατάσταση στην οποία εισέρχεστε, ώστε να προσφέρετε Α΄ ΒΨΥ πιο αποτελεσματικά και να έχετε μεγαλύτερη επίγνωση της ασφάλειάς σας.



3.3

ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΩΝ Α΄ ΒΨΥ - ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΤΕ, ΑΚΟΥΣΤΕ ΚΑΙ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΤΕ

Οι τρεις βασικές αρχές των Α΄ ΒΨΥ συνοψίζονται στα εξής: παρατηρήστε, ακούστε και διασυνδέστε. Αυτές οι βασικές αρχές θα σας καθοδηγήσουν για το πώς να ξετάζετε και να εισέρχεστε με ασφάλεια σε τόπο όπου μαίνεται μια κρίση, να προσεγγίζετε άτομα που πλύττονται και να κατανοείτε τις ανάγκες τους και να τα διασυνδέετε με υποστήριξη σε πρακτικό επίπεδο και πληροφορίες (βλ. τον παρακάτω πίνακα).

ΠΑΡΑΤΗ- ΡΗΣΤΕ

- » Κάντε έλεγχο ασφαλείας.
- » Παρατηρήστε για άτομα με εμφανείς επείγουσες βασικές ανάγκες.
- » Παρατηρήστε για άτομα με εκδηλώσεις ακραίου άγχους.



ΑΚΟΥΣΤΕ

- » Προσεγγίστε άτομα που μπορεί να χρειάζονται στήριξη.
- » Ρωτήστε για τις ανάγκες και τις ανησυχίες τους.
- » Ακούστε τους και βοηθήστε για να αισθανθούν ηρεμία.



ΔΙΑΣΥΝ- ΔΕΣΤΕ

- » Βοηθήστε με την κάλυψη των βασικών αναγκών και την πρόσβαση σε υπηρεσίες.
- » Βοηθήστε στη διαχείριση προβλημάτων.
- » Ενημερώστε.
- » Βοηθήστε για τη σύνδεση με τα προσφιλή πρόσωπα και τις υπηρεσίες κοινωνικής υποστήριξης.



ΠΑΡΑΤΗ- ΡΗΣΤΕ

- » Κάντε έλεγχο ασφαλείας.
- » Παρατηρήστε για άτομα με εμφανείς επείγουσες βασικές ανάγκες.
- » Παρατηρήστε για άτομα με εκδηλώσεις ακραίου άγχους.



Οι καταστάσεις κρίσης μπορεί να μεταβάλλονται γρήγορα. Αυτό που μπορεί να συναντήσετε ενδέχεται να διαφέρει από ό, τι πληροφορηθήκατε πριν φθάσετε. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό να δώσετε λίγο χρόνο στον εαυτό σας- ακόμα και μερικές στιγμές - για να παρατηρήσετε γύρω σας, πριν προσφέρετε βοήθεια. Αν ξαφνικά βρεθείτε σε μια κατάσταση κρίσης, χωρίς χρόνο για

να προετοιμαστείτε, μπορείτε απλά να ρίξετε μία γρήγορη ματιά. Αυτά τα λίγα δευτερόλεπτα, θα σας δώσουν την ευκαιρία να είστε **ήπριοι, ασφαλείς, και να σκέφτεστε προτού ενεργήσετε**. Δείτε παρακάτω, ερωτήσεις που μπορείτε να θέσετε στον εαυτό σας και σημαντικά μηνύματα καθώς παρατηρείτε.

ΠΑΡΑΤΗ- ΡΗΣΤΕ

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ ΜΗΝΥΜΑ

Ασφάλεια

- » Τι κινδύνους μπορείτε να παρατηρήσετε στο περιβάλλον, για παράδειγμα, μαινόμενες συγκρούσεις, κατεστραμμένο οδικό δίκτυο, ασταθή κτίρια, πυρκαγιά ή πλημμύρα;
- » Μπορείτε να βρικόκεστε εκεί χωρίς να βλάψετε τον εαυτό σας ή τους υπολοίπους;

Αν δεν είστε σίγουροι για την ασφάλεια της περιοχής, μην πάτε. Προσπαθήστε να καλέσετε βοήθεια γι' αυτούς που έχουν ανάγκη. Εάν είναι δυνατόν, να επικοινωνείτε με τα άτομα που βρίσκονται σε κίνδυνο από ασφαλή απόσταση.

Άτομα με εμφανείς επείγουσες βασικές ανάγκες

- » Υπάρχει κάποιος σοβαρά τραυματισμένος, που να έχει ανάγκη από επείγουσα ιατρική βοήθεια;
- » Υπάρχει κάποιος που φαίνεται να χρειάζεται διάσωση, όπως άνθρωποι παγιδευμένοι ή σε άμεσο κίνδυνο;
- » Υπάρχει κάποιος που να έχει εμφανείς επείγουσες βασικές ανάγκες, όπως προστασία από τις καιρικές συνθήκες, σκισμένα ρούχα;
- » Ποια άτομα μπορεί να χρειάζονται βοήθεια όσον αφορά την πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες και χρίζουν ιδιαίτερης προσοχής, για να προστατευτούν από τις διακρίσεις και τη βία;
- » Ποιος άλλος είναι διαθέσιμος γύρω μου να βοηθήσει;

Να γνωρίζετε το ρόλο σας και προσπαθήστε να λάβετε βοήθεια για τα άτομα που χρειάζονται ειδική βοήθεια ή έχουν εμφανείς επείγουσες βασικές ανάγκες. Παραπέμπτε τους σοβαρά τραυματισμένους σε ιατρικό προσωπικό ή άλλα εκπαιδευμένα άτομα σε πρώτες βοήθειες.

Άτομα σε έντονη δυσφορία

- » Υπάρχει κάποιος εξαιρετικά αναστατωμένος, ακινητοποιημένος, που δεν ανταποκρίνεται στους άλλους ή σε κατάσταση σοκ;
- » Πού και ποια είναι τα άτομα που διατρέχουν τον μεγαλύτερο κίνδυνο;

Σκεφτείτε ποιοι μπορούν να επωφεληθούν από τις Α΄ ΒΨΥ και ποιος είναι ο καλύτερος τρόπος για να βοηθήσετε.

Ο καθένας μπορεί να αντιδρά με διάφορους τρόπους σε μια κρίση. Παρακάτω, ορισμένα παραδείγματα δυσφορικών συμπτωμάτων σε μία κρίση:

- » Σωματικά συμπτώματα (για παράδειγμα, τρεμούλα, πονοκέφαλοι, κόπωση, απώλεια όρεξης, πόνοι και άλγη)
- » Κλάμα, θλίψη, καταθλιπτική διάθεση, πόνος
- » Άγχος, φόβος
- » «Κατάσταση επιφυλακής» ή νευρικότητα
- » Ανησυχία ότι κάτι πολύ κακό πρόκειται να συμβεί
- » Αϋπνία, εφιάλτες
- » Ευερεθιστότητα, θυμός
- » Ενοχή, ντροπή (για παράδειγμα, για το γεγονός ότι επέζησαν ή δεν βοήθησαν για τη διάσωση άλλων)
- » Αίσθημα σύγχυσης, συναισθηματικό μούδιασμα, αίσθηση «εξωπραγματικού» ή ζάλη
- » Αποστασιοποίηση, ακινητοποίηση
- » Μη ανταπόκριση σε άλλους, πλήρης σιωπή
- » Αποπροσανατολισμός (για παράδειγμα, δεν γνωρίζουν το όνομά τους, πού βρίσκονται ή τι έχει συμβεί)
- » Ανικανότητα παροχής βοήθειας προς τους ίδιους ή τα παιδιά τους (δεν τρώνε, δεν πίνουν, αδυνατούν να πάρουν μια απλή απόφαση)



Ορισμένοι άνθρωποι μπορεί να αισθάνονται μικρή δυσφορία ή καθόλου.

Οι περισσότεροι, επανέρχονται με την πάροδο του χρόνου, ειδικά εάν μπορέσουν να καλύψουν τις βασικές ανάγκες και να λάβουν στήριξη, όπως π.χ., βοήθεια από τους γύρω τους ή/και Α΄ ΒΨΥ. Ωστόσο, όσοι εκδηλώνουν έντονη ή μακροχρόνια δυσφορία μπορεί να χρειάζονται μεγαλύτερη στήριξη πέραν των Α΄ ΒΨΥ, ιδίως όταν παρουσιάζουν δυσλειτουργικές συμπεριφορές στην καθημερινή ζωή τους ή εάν αποτελούν κίνδυνο για τον εαυτό τους ή τους υπολοίπους. Βεβαιωθείτε ότι όσοι βιώνουν έντονη δυσφορία δεν θα μένουν μόνοι τους και μεριμνήστε για την ασφάλειά τους μέχρι να αισθανθούν καλύτερα ή μέχρι να σας συνδράμει ιατρικό προσωπικό, τοπικοί ηγέτες ή άλλα μέλη της κοινότητας στην περιοχή.

Επίσης, αναζητήστε άτομα μεταξύ των πληγέντων, που ενδεχομένως χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής για τη φροντίδα τους και την ασφάλειά τους:

ΑΤΟΜΑ ΠΟΥ ΕΝΔΕΧΟΜΕΝΩΣ ΧΡΗΣΟΥΝ ΙΔΙΑΙΤΕΡΗΣ ΠΡΟΣΟΧΗΣ ΣΕ ΜΙΑ ΚΡΙΣΗ (ΒΛΕΠΕ ΕΝΟΤΗΤΑ 3.5)

- » Παιδιά - συμπεριλαμβανομένων των εφήβων - ειδικά εκείνα που αποχωρίστηκαν από τους φροντιστές τους, μπορεί να χρειάζονται προστασία από την κακοποίηση και την εκμετάλλευση. Επίσης, ενδέχεται να χρειάζονται φροντίδα από τον περίγυρό τους και βοήθεια για να καλύψουν τις βασικές τους ανάγκες.
- » Άτομα με προβλήματα υγείας ή σωματική και ψυχική αναπηρία, μπορεί να χρειαστούν ειδική βοήθεια για να φτάσουν σε ένα ασφαλές μέρος, να προστατευθούν από την κακοποίηση και να έχουν πρόσβαση σε ιατρική περίθαλψη και άλλες υπηρεσίες. Αυτή η κατηγορία μπορεί να περιλαμβάνει αδύναμα ηλικιωμένα άτομα, έγκυες γυναίκες, άτομα με σοβαρές ψυχικές διαταραχές, ή άτομα με προβλήματα όρασης/ακοής.
- » Άτομα που κινδυνεύουν να υποστούν διακρίσεις ή βία, όπως οι γυναίκες ή άτομα που ανήκουν σε συγκεκριμένες εθνοτικές ομάδες, μπορεί να χρειάζονται ειδική προστασία για να είναι ασφαλείς εν μέσω της κρίσης, και υποστήριξη, ώστε να αποκτήσουν πρόσβαση σε διαθέσιμη βοήθεια.



- ΑΚΟΥΣΤΕ**
- » Προσεγγίστε άτομα που μπορεί να χρειάζονται στήριξη.
 - » Ρωτήστε για τις ανάγκες και τις ανησυχίες τους.
 - » Ακούστε και βοηθήστε για να αισθανθούν ηρεμία.



Είναι σημαντικό να είναι κάποιος καλός ακροατής για αυτούς που βοηθάει, ώστε να κατανοήσει την κατάσταση και τις ανάγκες τους, να βοηθήσει για να αισθανθούν ηρεμία και να μπορέσει να προσφέρει την κατάλληλη βοήθεια. Μάθετε να ακούτε με:

- » Τα Μάτια - δίνοντας, σε αυτόν που βοηθάτε, την αμέριστη προσοχή σας.
- » Τα Αυτιά - ακούστε πραγματικά τις ανησυχίες τους.
- » Την Καρδιά - με ενδιαφέρον και σεβασμό.

1. ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΤΕ ΑΤΟΜΑ ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΧΡΕΙΑΖΟΝΤΑΙ ΣΤΗΡΙΞΗ:

- » Προσεγγίστε τους ανθρώπους με σεβασμό και σύμφωνα με τις πολιτισμικές τους ιδιαιτερότητες.
- » Συστηθείτε, λέγοντας το όνομά σας και την οργάνωσή σας.
- » Ρωτήστε αν μπορείτε να παρέχετε βοήθεια.
- » Εάν είναι δυνατόν, βρείτε ένα ασφαλές και ήσυχο μέρος για να μιλήσετε.
- » Βοηθήστε να αισθανθούν άνετα - για παράδειγμα, προσφέρετε νερό, εάν μπορείτε.
- » Μεριμνήστε για την ασφάλειά τους.
- » Απομακρύνετε τους ανθρώπους από άμεσο κίνδυνο, εάν μπορείτε να το πράξετε με ασφάλεια.
- » Προσπαθήστε να τους προστατεύσετε από την έκθεση στα μέσα ενημέρωσης, για την προστασία της ιδιωτικής τους ζωής και αξιοπρέπειας.
- » Αν κάποιος βιώνει έντονη θλίψη, βεβαιωθείτε ότι δεν μένει μόνος του.



2. ΡΩΤΗΣΤΕ ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΗΣΥΧΙΕΣ ΤΟΥΣ:

- » Παρά το γεγονός ότι ορισμένες ανάγκες είναι προφανείς, όπως μια κουβέρτα ή η κάλυψη του σώματος για κάποιον με σκισμένα ρούχα, ρωτάτε πάντα για τις ανάγκες και τις ανησυχίες τους.
- » Μάθετε τι είναι πιο σημαντικό για εκείνους τη συγκεκριμένη στιγμή και βοηθήστε τους να σκεφτούν ποιες είναι οι προτεραιότητές τους.



3. ΑΚΟΥΣΤΕ ΤΟΥΣ ΚΑΙ ΒΟΗΘΗΣΤΕ ΝΑ ΑΙΣΘΑΝΘΟΥΝ ΗΡΕΜΙΑ:

- » Μείνετε κοντά τους.
- » Μην πιέσετε κάποιον να μιλήσει.
- » Ακούστε, σε περίπτωση που κάποιος θέλει να μιλήσει για το τι συνέβη.
- » Αν κάποιος είναι πολύ στενοχωρημένος, να βοηθήσετε να αισθανθεί ήρεμος και βεβαιωθείτε ότι δεν είναι μόνος.



ΒΟΗΘΗΣΤΕ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΝΑ ΚΑΘΗΣΥΧΑΣΤΟΥΝ

Ορισμένοι άνθρωποι, όταν υφίστανται πλήγμα από μια κρίση, ενδέχεται να είναι πολύ ανήσυχοι ή στενοχωρημένοι. Μπορεί να αισθάνονται συγχυσμένοι ή συντετριμμένοι και να έχουν κάποιες σωματικές αντιδράσεις, όπως τρόμο, δυσκολία στην αναπνοή ή «αίσθημα παλμών». Παρατίθενται εδώ ορισμένες τεχνικές για να βοηθήσετε αυτούς που βιώνουν έντονη δυσφορία, να αισθανθούν ήρεμοι, στο μυαλό και στο σώμα:

- » Διατηρήστε τον τόνο της φωνής σας ήπιο και ήρεμο.
- » Εάν ενδείκνυται από το πολιτισμικό πλαίσιο, προσπαθήστε να διατηρήσετε ορισμένη οπτική επαφή με το άτομο, όσο μιλάτε μαζί του.
- » Υπενθυμίστε ότι είστε εκεί για να βοηθήσετε. Υπενθυμίστε τους ότι είναι ασφαλείς, αν είναι αλήθεια.
- » Αν κάποιος έχει αίσθηση «εξωπραγματικού» ή φαίνεται να έχει αποκοπεί από το περιβάλλον του μπορεί να βοηθηθεί ερχόμενος σε επαφή με τον περιβάλλοντα χώρο και τον εαυτό του. Μπορείτε να κάνετε κάτι τέτοιο, ζητώντας να:
 - » Τοποθετήσει και να νιώσει τα πόδια του στο πάτωμα.
 - » Χτυπήσει ελαφρά τα δάχτυλα ή τα χέρια του στους μηρούς του.
 - » Παρατηρήσει μη θλιβερά πράγματα στον περιβάλλοντα χώρο, κάτι που μπορεί να δει, να ακούσει ή να αισθανθεί. Ζητήστε να σας πει τι βλέπει και ακούει.
 - » Ενθαρρύνετε το άτομο να επικεντρωθεί στην αναπνοή του, και να αναπνέει αργά.



ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΤΕ

- » Βοηθήστε με την κάλυψη των βασικών αναγκών και την πρόσβαση σε υπηρεσίες.
- » Βοηθήστε στη διαχείριση προβλημάτων.
- » Ενημερώστε.
- » Βοηθήστε για τη σύνδεση με τα προσφιλή πρόσωπα και τις υπηρεσίες κοινωνικής υποστήριξης.



Αν και κάθε κατάσταση κρίσης έχει τις ιδιαιτερότητές της, οι πληγέντες συνήθως έχουν ανάγκη από τα αναφερόμενα παρακάτω:

ΣΥΧΝΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ:

- » Βασικές ανάγκες, όπως η στέγη, η τροφή και το νερό, και οι εγκαταστάσεις υγιεινής.
- » Παροχή ιατρικών υπηρεσιών για τραυματισμούς ή αντιμετώπιση χρόνιων προβλημάτων υγείας
- » Κατανοητή και ορθή ενημέρωση σχετικά με το συμβάν, τα προσφιλή πρόσωπα και τις διαθέσιμες υπηρεσίες
- » Να μπορούν να επικοινωνήσουν με τους αγαπημένους τους
- » Πρόσβαση σε ειδική στήριξη, προσαρμοσμένη στις πολιτισμικές ιδιαιτερότητες ή τη θρησκεία
- » Να ερωτώνται για τη γνώμη τους και να μπορούν να συμμετέχουν στη διαδικασία λήψης σημαντικών αποφάσεων.

Οι άνθρωποι ενδέχεται να αισθάνονται ευάλωτοι, απομονωμένοι ή ανίκανοι μετά από ένα θλιβερό συμβάν. Σε ορισμένες περιπτώσεις, η καθημερινή ζωή τους αναστατώνεται. Ενδέχεται να είναι αδύνατη η πρόσβαση σε αυτούς στους οποίους κατέφευγαν συνήθως για υποστήριξη ή ενδέχεται να βιώνουν ξαφνικά μια ψυχοπιεστική συνθήκη. Η διασύνδεση των ατόμων με υποστήριξη σε πρακτικά θέματα είναι ένα πολύ σημαντικό κομμάτι των Α΄ ΒΨΥ. Να θυμάστε ότι η παροχή Α΄ ΒΨΥ αφορά συχνά σε μια μεμονωμένη παρέμβαση και ότι ίσως να μπορέσετε να βοηθήσετε για πολύ μικρό χρονικό διάστημα.

Τα άτομα που έχουν επηρεαστεί από την κρίση θα πρέπει να χρησιμοποιήσουν τις δικές τους ικανότητες αντιμετώπισης, ώστε να ανακάμψουν μακροπρόθεσμα.

Βοηθήστε τα να βοηθήσουν τον εαυτό τους και να επανακτήσουν τον έλεγχο της κατάστασής τους.



1. ΒΟΗΘΗΣΤΕ ΜΕ ΤΗΝ ΚΑΛΥΨΗ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Κατά την παροχή βοήθειας για την κάλυψη βασικών αναγκών, αναλογιστείτε τα εξής:

- » Αμέσως μετά την εκδήλωση μιας κρίσης, προσπαθήστε να συνδράμειτε αυτούς που χρήζουν βοήθειας, με την κάλυψη των βασικών αναγκών, όπως είναι η τροφή, το νερό, η στέγαση και οι εγκαταστάσεις υγιεινής.
- » Μάθετε ποιες ειδικές ανάγκες έχουν - όπως η υγειονομική περίθαλψη, ρούχα ή αντικείμενα για τη σίτιση μικρών παιδιών (ποτήρια και μπουκάλια) - και προσπαθήστε να τους διασυνδέσετε με διαθέσιμη βοήθεια.
- » Βεβαιωθείτε, ώστε να μην αγνοηθούν τα ευάλωτα ή περιθωριοποιημένα άτομα (βλέπε ενότητα 3.5).
- » Συνεχίστε την παρακολούθηση περιπτώσεων, εάν υποσχεθήκατε να το κάνετε.

2. ΒΟΗΘΗΣΤΕ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ



Κάποιος που βιώνει έντονη δυσφορία, ενδέχεται να αισθάνεται καταβεβλημένος από τις ανησυχίες και τους φόβους. Βοηθήστε, για να αναλογιστεί ποιες είναι οι πλέον επείγουσες ανάγκες του και πώς να τις θέσει σε προτεραιότητα και να τις αντιμετωπίσει. Για παράδειγμα, μπορείτε να του ζητήσετε να σκεφτεί τι πρέπει να διαχειριστεί άμεσα και τι μπορεί να περιμένει γι' αργότερα. Εάν καταφέρει να διαχειριστεί ορισμένα ζητήματα, θα αποκτήσει μεγαλύτερη αίσθηση ελέγχου της κατάστασης και θα ενισχυθεί η ικανότητά του να τη διαχειριστεί. Μην ξεχνάτε να:

- » Βοηθάτε τα άτομα να προσδιορίσουν τα στηρίγματά τους στη ζωή, όπως η οικογένεια ή οι φίλοι που μπορούν να τους βοηθήσουν στην παρούσα κατάσταση.
- » Δίνετε πρακτικές συμβουλές για το πώς μπορούν να καλύψουν τις ανάγκες τους (για παράδειγμα, να εξηγήσετε πώς μπορεί κάποιος να εγγραφεί για λήψη επισιτιστικής ή υλικής βοήθειας).
- » Ζητάτε από το άτομο να θυμηθεί πώς αντιμετώπισε δύσκολες καταστάσεις στο παρελθόν και επιβεβαιώστε την ικανότητά του να διαχειριστεί την παρούσα κατάσταση.
- » Ρωτάτε το άτομο τι το βοηθά να αισθανθεί καλύτερα. Ενθαρρύνετε τη χρήση θετικών στρατηγικών αντιμετώπισης σε αντίθεση με τις αρνητικές (βλέπε τον πίνακα που ακολουθεί).

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΚΛΗΣΕΩΝ

Όλοι διαθέτουμε τους δικούς μας τρόπους αντιμετώπισης των προκλήσεων. Ενθαρρύνετε τη χρήση θετικών στρατηγικών αντιμετώπισης, σε αντίθεση με τις αρνητικές. Αυτό θα βοηθήσει τα άτομα να αισθανθούν δυνατότερα και να ανακτήσουν μια αίσθηση ελέγχου. Θα χρειαστεί να προσαρμόσετε τις ακόλουθες προτάσεις στις πολιτισμικές ιδιαιτερότητες του καθενός καθώς και στο τι είναι εφικτό στο συγκεκριμένο πλαίσιο.

Ενθαρρύνετε τα άτομα να χρησιμοποιούν θετικές στρατηγικές αντιμετώπισης

- » Να ξεκουράζονται αρκετά.
- » Να τρώνε όσο το δυνατόν τακτικότερα και να πίνουν νερό.
- » Να συζητούν και να περνούν χρόνο με συγγενείς και φίλους.
- » Να συζητούν τα προβλήματα με κάποιον που εμπιστεύονται.
- » Να χαλαρώνουν με διάφορες δραστηριότητες (περπάτημα, τραγούδι, προσευχή, παιχνίδι με τα παιδιά).
- » Να ασκούνται.
- » Να βρίσκουν ασφαλείς τρόπους για να βοηθούν και άλλους και να συμμετέχουν.

Αποθαρρύνετε τα άτομα από αρνητικές στρατηγικές αντιμετώπισης

- » Να παίρνουν ναρκωτικά, καπνίζουν ή καταναλώνουν αλκοόλ.
- » Να κοιμούνται όλη την ημέρα.
- » Να εργάζονται συνεχώς χωρίς ανάπαυση ή χαλάρωση.
- » Να απομονώνονται από φίλους και αγαπημένα πρόσωπα.
- » Να αμελούν τη βασική ατομική υγιεινή τους.
- » Να είναι βίαιοι.



3. ΕΝΗΜΕΡΩΣΤΕ

Αυτοί που πλήττονται από μια κρίση θα αναζητούν ακριβείς πληροφορίες σχετικά με:

- » Το συμβάν
- » Αγαπημένα πρόσωπα ή άλλους που επηρεάζονται
- » Την ασφάλειά τους
- » Τα δικαιώματά τους
- » Το πώς να αποκτήσουν πρόσβαση στις υπηρεσίες και την υλική βοήθεια που χρειάζονται



Η ορθή ενημέρωση μετά από μια εκδήλωση κρίσης μπορεί να είναι δύσκολη. Η κατάσταση ενδέχεται να αλλάξει, καθώς οι πληροφορίες σχετικά με την κρίση κοινοποιούνται και λαμβάνονται μέτρα βοήθειας. Η φημολογία μπορεί να είναι συχνό φαινόμενο. Δεν μπορείτε να έχετε όλες τις απαντήσεις σε κάθε δεδομένη στιγμή, αλλά όπου είναι δυνατόν:

- » Μάθετε πού μπορείτε να λάβετε σωστή πληροφόρηση, πότε και πού να λάβετε επικαιροποιημένη ενημέρωση.
- » Προσπαθήστε να συλλέξετε όσο το δυνατόν περισσότερες πληροφορίες, προτού προσεγγίσετε τα άτομα για να προσφέρετε υποστήριξη.
- » Προσπαθήστε να είστε ενήμεροι για την εξέλιξη της κρίσης, τα ζητήματα ασφάλειας, τις διαθέσιμες υπηρεσίες καθώς και το πού βρίσκονται και ποια είναι η κατάσταση αγνοουμένων ή τραυματισμένων ατόμων.
- » Βεβαιωθείτε ότι τα άτομα γνωρίζουν τι συμβαίνει και για τυχόν σχέδια αντιμετώπισης της κρίσης.
- » Αν υπάρχουν διαθέσιμες υπηρεσίες (υπηρεσίες υγείας, φορείς αναζήτησης συγγενικών προσώπων, στέγαση, διανομή τροφίμων), βεβαιωθείτε ότι τα άτομα γνωρίζουν γι' αυτές και ότι έχουν πρόσβαση σε αυτές
- » Παρέχετε στα άτομα τα στοιχεία επικοινωνίας των υπηρεσιών ή κάνετε άμεση παραπομπή.
- » Σιγουρευτείτε ότι και τα ευάλωτα άτομα είναι ενήμερα για τις υπάρχουσες υπηρεσίες (βλέπε ενότητα 3.5).

Όταν παρέχετε ενημέρωση σε άτομα που έχουν πληγεί από μία κρίση:

- » Εξηγήστε την πηγή και την αξιοπιστία των πληροφοριών που παρέχετε
- » Πείτε μόνο ό, τι γνωρίζετε - **ΜΗΝ** επινοείτε πληροφορίες ούτε να δίνετε ψευδείς διαβεβαιώσεις
- » Να μεταδίδετε απλά και ακριβή μηνύματα και να τα επαναλαμβάνετε συχνά, ώστε να είστε βέβαιοι ότι τα άτομα θα ακούσουν και θα κατανοήσουν τις πληροφορίες
- » Μπορεί να είναι βοηθητικό να παρέχετε πληροφόρηση σε ομάδες ατόμων, ώστε ο καθένας να λάβει το ίδιο μήνυμα
- » Γνωστοποιήστε εάν θα ενημερώνετε για νέες εξελίξεις και για το πότε/πού θα παρέχετε τη σχετική ενημέρωση.

Κατά την παροχή των πληροφοριών, πρέπει να έχετε κατά νου ότι ο αρωγός μπορεί να γίνει στόχος της απογοήτευσης και του θυμού που μπορεί να αισθάνονται τα άτομα όταν οι προσδοκίες τους για βοήθεια δεν βρήκαν ανταπόκριση από εσάς ή άλλους. Σε αυτές τις περιπτώσεις προσπαθήστε να παραμείνετε ήρεμοι και να δείχνετε κατανόηση..

4. ΒΟΗΘΗΣΤΕ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΑ ΠΡΟΣΦΙΛΗ ΠΡΟΣΩΠΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Έχει αποδειχθεί ότι οι άνθρωποι που αισθάνονται ότι έλαβαν καλή κοινωνική υποστήριξη μετά από μια κρίση, αντεπεξήλθαν καλύτερα από ό, τι εκείνοι που αισθάνονται ότι δεν έλαβαν καλή υποστήριξη. Κατά συνέπεια, η διασύνδεση των ανθρώπων με τους αγαπημένους τους και με υπηρεσίες κοινωνικής υποστήριξης αποτελούν ένα σημαντικό κομμάτι των Α΄ ΒΨΥ.

- » Βοηθήστε τις οικογένειες να παραμείνουν μαζί και τα παιδιά με τους γονείς τους και τους αγαπημένους τους.
- » Βοηθήστε τους ανθρώπους να επικοινωνήσουν με φίλους και συγγενείς, ώστε να μπορούν να λάβουν στήριξη, για παράδειγμα, δώστε τους τον τρόπο για να τηλεφωνήσουν στους αγαπημένους τους.
- » Αν κάποιος σας πληροφορήσουν ότι η προσευχή, οι θρησκευτικές πρακτικές ή η υποστήριξη από θρησκευτικούς ηγέτες θα ήταν χρήσιμες πρακτικές γι' αυτούς, προσπαθήστε να τους φέρετε σε επαφή με την πνευματική κοινότητά τους. Δείτε το παρακάτω πλαίσιο για προτάσεις σχετικά με τις καταστάσεις κρίσης και την πνευματικότητα.
- » Βοηθήστε να έρθουν κοντά οι πληγέντες μεταξύ τους, ώστε να βοηθήσουν ο ένας τον άλλον. Για παράδειγμα, ζητήστε από τα άτομα να βοηθήσουν στη φροντίδα των ηλικιωμένων ή να διασυνδέσουν τα άτομα χωρίς οικογένεια με άλλα μέλη της κοινότητας.



ΚΡΙΣΗ ΚΑΙ ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Σε καταστάσεις κρίσης, οι πνευματικές ή θρησκευτικές πεποιθήσεις ενός ατόμου μπορεί να επιτελούν σημαντικό ρόλο στην αντιμετώπιση του πόνου και της οδύνης, δίνοντάς τους νόημα και μια αίσθηση ελπίδας. Για κάποιον, μπορεί να είναι μεγάλη παρηγοριά το να μπορέσει να προσευχηθεί και να συμμετέχει σε τελετουργικές πρακτικές. Ωστόσο, η εμπειρία της κρίσης -ιδιαίτερως στην περίπτωση φοβερών απωλειών- μπορεί επίσης να οδηγήσει τα άτομα στην αμφισβήτηση των πεποιθήσεών τους. Η πίστη μπορεί να αμφισβητηθεί, να γίνει πιο δυνατή ή να αλλάξει από μια τέτοια εμπειρία. Παρατίθενται παρακάτω ορισμένες προτάσεις για τις πνευματικές πτυχές της παροχής φροντίδας και παρηγοριάς, μετά από ένα τραυματικό περιστατικό:

- » Να γνωρίζετε και να σέβετε το θρησκευτικό υπόβαθρο του ατόμου.
- » Ρωτήστε το άτομο τι είναι αυτό που γενικά το βοηθά να αισθάνεται καλύτερα. Ενθαρρύνετέ το να κάνει πράγματα που θα το βοηθήσουν στη διαχείριση, συμπεριλαμβανομένων των πνευματικών συνηθειών, αν τις αναφέρει.
- » Ακούστε με σεβασμό και χωρίς να ασκείτε κριτική για τις πνευματικές πεποιθήσεις ή ερωτήσεις που μπορεί να έχει το άτομο.
- » Μην επιβάλλετε στον άλλον τις πεποιθήσεις σας ή πνευματικές ή θρησκευτικές ερμηνείες επί της κρίσης.
- » Μην συμφωνήσετε ή απορρίψετε μια πνευματική πεποίθηση ή μια ερμηνεία επί της κρίσης, ακόμη και εάν ο άλλος σας ζητά να το κάνετε.

3.4 ΟΛΟΚΛΗΡΩΝΟΝΤΑΣ ΤΗ ΣΥΝΔΡΟΜΗ ΣΑΣ

Τι θα συμβεί μετά; Το πότε και πώς θα ολοκληρώσετε την παροχή βοήθειας εξαρτώνται από το πλαίσιο της κρίσης, τον ρόλο και την κατάστασή σας καθώς και τις ανάγκες των ατόμων που βοηθάτε. Χρησιμοποιήστε την καλύτερη δυνατή κρίση σας αναφορικά με την κατάσταση, τις ανάγκες των ατόμων και τις δικές σας. Ανάλογα με την περίπτωση, εξηγήστε ότι αποχωρείτε και αν κάποιος άλλος θα βοηθάει εφεξής, προσπαθήστε να τον συστήσετε. Αν έχετε δισυχνάσεις τα άτομα με άλλες υπηρεσίες, ενημερώστε τους για το τι να περιμένουν και βεβαιωθείτε ότι έχουν όλες τις λεπτομέρειες για να συνεχίσουν. Ανεξαρτήτως της εμπειρίας σας, μπορείτε να αποχαιρετιστείτε με έναν θετικό τρόπο και να τους ευχηθείτε να είναι καλά.





ΣΤΙΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΑΤΟΜΩΝ ΠΟΥ ΕΝΔΕΧΕΤΑΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΕΥΑΛΩΤΑ ΚΑΙ ΝΑ ΧΡΗΣΟΥΝ ΙΔΙΑΙΤΕΡΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΣΕ ΜΙΑ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΙ:

1. Τα παιδιά, συμπεριλαμβανομένων των εφήβων.
2. Άτομα με προβλήματα υγείας ή αναπηρίες.
3. Άτομα που κινδυνεύουν να υποστούν διακρίσεις ή βία.

Να θυμάστε ότι όλοι μας έχουμε τα μέσα για να ανταπεξερχόμαστε στις δυσκολίες, ακόμη και τα ευάλωτα άτομα. Βοηθήστε όσους είναι ευάλωτοι να χρησιμοποιήσουν τους δικούς τους τρόπους αντιμετώπισης και τις δικές τους στρατηγικές.

1. ΤΑ ΠΑΙΔΙΑ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΕΦΗΒΩΝ

Πολλά παιδιά - συμπεριλαμβανομένων των εφήβων - είναι ιδιαίτεως ευάλωτα σε μια κατάσταση κρίσης. Η εκδήλωση μιας κρίσης συνήθως διαταράσσει τον κόσμο τους, συμπεριλαμβανομένων και των ατόμων, τόπων και συνηθειών που τα κάνουν να αισθάνονται ασφαλή. Τα παιδιά που πλήττονται από μια κρίση διατρέχουν, ενδεχομένως, τον κίνδυνο σεξουαλικής βίας, κακοποίησης και εκμετάλλευσης, ο οποίος τείνει να είναι συχνότερος στο χάος μιας εκτεταμένης κατάστασης κρίσης. Τα μικρά παιδιά συνήθως είναι ιδιαίτεως ευάλωτα, δεδομένου ότι δεν μπορούν να καλύψουν τις βασικές τους ανάγκες ή να προστατευθούν και οι φροντιστές τους μπορεί να είναι συντετριμμένοι. Τα μεγαλύτερα παιδιά ενδέχεται να γίνουν θύματα διακίνησης, σεξουαλικής εκμετάλλευσης ή να στρατολογούνται σε ένοπλες δυνάμεις. Τα κορίτσια συχνά αντιμετωπίζουν κάπως διαφορετικούς κινδύνους σε σχέση με τα αγόρια. Συνήθως τα κορίτσια διατρέχουν τον μεγαλύτερο κίνδυνο να υποστούν σεξουαλική βία και εκμετάλλευση και εκείνα που έχουν κακοποιηθεί ενδέχεται να στιγματιστούν και να απομονωθούν.

Η αντίδραση των παιδιών στις δυσκολίες της κρίσης (για παράδειγμα, έχοντας βιώσει την καταστροφή, τραυματισμούς ή θάνατο, την έκθεση στα στοιχεία της φύσης ή την έλλειψη τροφίμων και νερού) εξαρτάται από την ηλικία και το αναπτυξιακό τους στάδιο. Εξαρτάται επίσης από τους τρόπους με τους οποίους οι φροντιστές τους και άλλοι ενήλικες αλληλεπιδρούν μαζί τους. Για παράδειγμα, τα μικρά παιδιά μπορεί να μην κατανοούν πλήρως τι συμβαίνει γύρω τους και έχουν ιδιαίτερη ανάγκη στήριξης από τους φροντιστές. Σε γενικές γραμμές, τα παιδιά διαχειρίζονται καλύτερα μια κατάσταση, όταν έχουν έναν ισορροπημένο, ήρεμο ενήλικα μαζί τους.



Τα παιδιά και οι έφηβοι ενδέχεται να εκδηλώσουν παρόμοιες δυσφορικές αντιδράσεις με τους ενήλικες (βλέπε ενότητα 3.3). Επίσης, ενδέχεται να εκδηλώσουν ορισμένες από τις ακόλουθες δυσφορικές αντιδράσεις⁴:

- » Τα μικρά παιδιά ενδέχεται να επιστρέψουν σε προηγούμενα στάδια της ανάπτυξης (για παράδειγμα, ενούρνηση ή πιπίλισμα του αντίχειρα), μπορεί να προσκολλώνται σε φροντιστές, να μειώσουν το παιχνίδι ή να παίξουν επαναλαμβανόμενα με ένα παιχνίδι που σχετίζεται με το οδυνηρό γεγονός.
- » Τα παιδιά σχολικής ηλικίας μπορεί να πιστεύουν ότι ευθύνονται για τα άσχημα πράγματα που έχουν συμβεί, να τους δημιουργηθούν νέοι φόβοι, μπορεί να είναι λιγότερο στοργικά, να αισθάνονται μόνα και να ασχολούνται με την προστασία ή διάσωση ανθρώπων στην κρίση.
- » Οι έφηβοι μπορεί να έχουν συναισθηματικό κενό, να αισθάνονται διαφορετικά από τους υπόλοιπους, ή να έχουν απομονωθεί από τους φίλους τους, ή μπορεί να εμφανίσουν ριψοκίνδυνη συμπεριφορά και αρνητική στάση.



⁴ Βλ Ρυνοος, et al. (2009) στις Βιβλιογραφικές αναφορές και πηγές

Η οικογένεια και οι λοιποί φροντιστές διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο για την προστασία και τη συναισθηματική υποστήριξη των παιδιών. Όσα αποχωρίζονται από τους φροντιστές, ενδέχεται να βρεθούν σε άγνωστα μέρη και ανάμεσα σε αγνώστους κατά τη διάρκεια μιας κρίσης. Μπορεί να είναι πολύ φοβισμένα και να μην είναι σε θέση να κρίνουν σωστά τους κινδύνους που υπάρχουν γύρω τους. Ένα σημαντικό πρώτο βήμα είναι η επανένωση ασυνόδευτων παιδιών - συμπεριλαμβανομένων των εφήβων - με τις οικογένειες ή τους φροντιστές τους. Μην προσπαθήσετε να κάνετε κάτι τέτοιο μόνοι σας. Αν κάνετε λάθος, θα χειροτερεύσετε την κατάσταση του παιδιού. Αντ' αυτού, προσπαθήστε να έρθετε άμεσα σε επαφή με μία αξιόπιστη οργάνωση προστασίας παιδιών που είναι σε θέση να εκκινήσει τη διαδικασία επανένωσης και να διασφαλίσει τη φροντίδα του παιδιού.

Όταν τα παιδιά είναι με τους φροντιστές τους, προσπαθήστε να υποστηρίξετε τους φροντιστές με τη φροντίδα των δικών τους παιδιών. Παρακάτω δίνονται προτάσεις για το πώς μπορούμε να υποστηρίξουμε παιδιά διαφόρων ηλικιών και αναπτυξιακών σταδίων.

ΠΡΑΓΜΑΤΑ ΠΟΥ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΚΑΝΟΥΝ ΟΙ ΦΡΟΝΤΙΣΤΕΣ ΓΙΑ ΝΑ ΒΟΗΘΗΣΟΥΝ ΤΑ ΠΑΙΔΙΑ

Βρέφη

- » Διατηρήστε τα ζεστά και ασφαλή.
- » Κρατήστε τα μακριά από δυνατούς θορύβους και το χάος.
- » Δώστε τους αγκαλιές και χάρδια.
- » Ταΐστε τα και βάλτε τα για ύπνο τακτικά, εάν είναι εφικτό.
- » Μιλήστε τους με ήρεμη και απαλή φωνή.



Μικρά παιδιά

- » Δώστε τους επιπλέον χρόνο και προσοχή.
- » Υπενθυμίζετε τους συχνά ότι είναι ασφαλή.
- » Εξηγήστε τους ότι δεν ευθύνονται για τα δυσάρεστα πράγματα που συνέβησαν.
- » Αποφύγετε την απομάκρυνση των μικρών παιδιών από τους φροντιστές, τους αδελφούς και τις αδελφές, και τους αγαπημένους τους.
- » Σεβαστείτε τις συνήθειες και το πρόγραμμά τους, όσο το δυνατόν περισσότερο.
- » Δώστε απλές απαντήσεις για το τι συνέβη, χωρίς τρομακτικές λεπτομέρειες.
- » Αφήστε τα να μείνουν κοντά σας, αν είναι φοβισμένα.
- » Να είστε υπομονετικοί με τα παιδιά που ξεκινούν να παρουσιάζουν συμπεριφορές που είχαν όταν ήταν μικρότερα, όπως το πιπίλισμα του αντίχειρά τους ή το βρέξιμο του κρεβατιού.
- » Παρέχετε τη δυνατότητα να παίξουν και να χαλαρώσουν, αν είναι εφικτό.



ΠΡΑΓΜΑΤΑ ΠΟΥ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΚΑΝΟΥΝ ΟΙ ΦΡΟΝΤΙΣΤΕΣ ΓΙΑ ΝΑ ΒΟΗΘΗΣΟΥΝ ΤΑ ΠΑΙΔΙΑ (συνέχεια)

Μεγαλύτερα παιδιά και έφηβοι

- » Δώστε τους τον χρόνο και την προσοχή σας.
- » Βοηθήστε τους να ακολουθήσουν τις συνήθειές τους.
- » Δώστε στοιχεία για το τι συνέβη και εξηγήστε τι συμβαίνει τώρα.
- » Επιτρέψτε τους να είναι στεναχωρημένοι. Μην περιμένετε να είναι σκληροί.
- » Ακούστε τις σκέψεις και τους φόβους τους, χωρίς να είστε επικριτικοί.
- » Ορίστε σαφείς κανόνες και προσδοκίες.
- » Ρωτήστε τους για τους κινδύνους που αντιμετωπίζουν, στηρίξτε τους και συζητήστε ποιος είναι ο καλύτερος δυνατός τρόπος για να μην υποστούν ζημία.
- » Ενθαρρύνετε τους και δώστε τους ευκαιρίες, για να φανούν χρήσιμοι.



Αν ο φροντιστής είναι τραυματίας, εξαιρετικά αναστατωμένος ή δεν μπορεί να φροντίσει τα παιδιά του, μπορείτε να κανονίσετε να λάβετε βοήθεια για το φροντιστή και φροντίδα για τα παιδιά. Να εμπλέξετε μια αξιόπιστη οργάνωση ή ένα δίκτυο προστασίας για τα παιδιά, όποτε αυτό είναι εφικτό. Φροντίστε ώστε τα παιδιά και οι φροντιστές τους να μένουν μαζί και προσπαθήστε να μην αποχωριστούν. Για παράδειγμα, αν ο φροντιστής πρόκειται να μεταφερθεί κάπου για ιατρική περίθαλψη, προσπαθήστε να παραμείνουν μαζί του τα παιδιά ή να μάθετε τις λεπτομέρειες για το πού έχει παραπεμφθεί ο φροντιστής, ώστε να μπορέσουν να επανενωθούν.

Επίσης, να έχετε κατά νου ότι τα παιδιά ενδέχεται να συγκεντρωθούν κατά ομάδες σε έναν τόπο όπου μαίνεται μια κρίση και να γίνουν μάρτυρες τρομακτικών περιστατικών, έστω και αν τα ίδια ή οι φροντιστές τους δεν επηρεάζονται άμεσα από την κρίση. Στο χάος που επικρατεί σε μια κρίση, οι ενήλικες είναι συνήθως απασχολημένοι και δεν μπορούν να παρακολουθούν στενά τι κάνουν τα παιδιά στην περιοχή, ή τι βλέπουν, ή ακούν. Προσπαθήστε να τα προστατεύσετε από θλιβερές σκηνές ή ιστορίες.

ΠΡΑΓΜΑΤΑ ΠΟΥ ΜΠΟΡΟΥΜΕ ΝΑ ΠΟΥΜΕ ΚΑΙ ΚΑΝΟΥΜΕ ΓΙΑ ΤΑ ΠΑΙΔΙΑ

Παραμονή με αγαπημένα άτομα

- » Φροντίστε ώστε να παραμείνουν με τους φροντιστές και την οικογένειά τους, όποτε είναι δυνατόν. Προσπαθήστε να μην αποχωριστούν.
- » Όταν είναι ασυνόδευτα, φέρτε τα σε επαφή με ένα αξιόπιστο δίκτυο προστασίας των παιδιών ή οργάνωση. Μην αφήνετε τα παιδιά χωρίς επίβλεψη.
- » Εάν δεν υπάρχει διαθέσιμη υπηρεσία προστασίας των παιδιών, λάβετε εσείς μέτρα, ώστε να εντοπίσετε τους φροντιστές τους ή να επικοινωνήσετε με άλλες οικογένειες, που να μπορούν να τα φροντίσουν.

Ασφάλεια

- » Προστατέψτε τα παιδιά από την έκθεση σε σκηνές φρίκας, όπως τραυματίες ή φοβερή καταστροφή.
- » Προστατέψτε τα από το να ακούσουν θλιβερές ιστορίες σχετικά με το συμβάν.
- » Προστατέψτε τα από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης ή από εκείνους που θέλουν να τους πάρουν συνέντευξη και δεν ανήκουν στις ομάδες ατόμων για την αντιμετώπιση της κατάστασης έκτακτης ανάγκης.

Ακούστε, μιλήστε και παίξτε

- » Να είστε ήρεμοι, να μιλάτε απαλά και να είστε ευγενικοί.
- » Ακούστε τις απόψεις των παιδιών σχετικά με την κατάστασή τους.
- » Προσπαθήστε να μιλήσετε μαζί τους στο ύψος των ματιών τους, και να χρησιμοποιείτε λέξεις και εξηγήσεις που μπορούν να κατανοήσουν.
- » Συστηθείτε με το όνομά σας και πείτε τους ότι είστε εκεί για να βοηθήσετε.
- » Μάθετε το όνομά τους, από πού είναι, και οποιαδήποτε πληροφορία μπορείτε να συλλέξετε για να σας βοηθήσει να εντοπίσετε τους φροντιστές τους και λοιπά μέλη της οικογένειας.
- » Όταν είναι με τους φροντιστές τους, στηρίξτε τους φροντιστές για τη φροντίδα των παιδιών.
- » Αν περάσετε χρόνο με τα παιδιά, προσπαθήστε να συμμετέχετε σε δραστηριότητες παιχνιδιού ή σε μια απλή συζήτηση, σχετικά με τα ενδιαφέροντά τους, ανάλογα με την ηλικία τους.

Να θυμάστε ότι και τα παιδιά διαθέτουν τους δικούς τους τρόπους αντιμετώπισης των δυσκολιών. Μάθετε ποιοι είναι αυτοί και υποστηρίξτε τις θετικές στρατηγικές αντιμετώπισης, αντί για τις αρνητικές στρατηγικές. Τα μεγαλύτερα παιδιά και οι έφηβοι ενδέχεται συχνά να βοηθήσουν σε καταστάσεις κρίσης. Η εύρεση ασφαλών τρόπων για να συνεισφέρουν στην κατάσταση μπορεί να τους βοηθήσει να αισθανθούν ότι έχουν τον έλεγχο σε μεγαλύτερο βαθμό.

2. ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ, ΣΩΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΠΗΡΙΑ Η ΝΟΗΤΙΚΗ ΥΣΤΕΡΗΣΗ



Άτομα με χρόνια προβλήματα υγείας, με σωματική αναπηρία ή νοητική υστέρηση (συμπεριλαμβανομένης της σοβαρής ψυχικής διαταραχής), ή ηλικιωμένα άτομα, ενδέχεται να χρήζουν ειδικής βοήθειας. Αυτή μπορεί να περιλαμβάνει βοήθεια για να φτάσουν σε ένα ασφαλές μέρος, να διασυνδεθούν με υπηρεσίες βασικής υποστήριξης και φροντίδας υγείας ή να φροντίσουν τον εαυτό τους. Η εμπειρία μιας κρίσης μπορεί να επιδεινώσει διάφορα προβλήματα υγείας, όπως την υψηλή πίεση, τις καρδιακές παθήσεις, το άσθμα, το άγχος και λοιπά προβλήματα υγείας και ψυχικές διαταραχές. Οι έγκυες και οι θηλάζουσες γυναίκες ενδέχεται να βιώσουν έντονο στρες λόγω της κρίσης, γεγονός που μπορεί να επηρεάσει την εγκυμοσύνη ή την υγεία τους καθώς και την υγεία του βρέφους. Άτομα που δεν μπορούν να κινηθούν μόνα τους ή που αντιμετωπίζουν προβλήματα με την όραση ή την ακοή μπορεί να δυσκολεύονται να εντοπίσουν τους αγαπημένους τους, ή να έχουν πρόσβαση σε διαθέσιμες υπηρεσίες.

Παρακάτω, παρατίθενται μερικές προτάσεις για το τι να κάνετε για να συνδράμετε όσους έχουν προβλήματα υγείας ή αναπηρίες:

- » Βοηθήστε τους να φτάσουν σε ασφαλές μέρος.
- » Βοηθήστε τους να καλύψουν τις βασικές ανάγκες τους, όπως φαγητό, νερό, πρόσβαση σε καθαρό νερό, αυτοφροντίδα ή για να φτιάξουν κάποιου είδους κατάλυμα από υλικά που διανέμονται από τις οργανώσεις.
- » Ρωτήστε τους, εάν αντιμετωπίζουν κάποιο πρόβλημα υγείας, ή εάν λαμβάνουν τακτικά φαρμακευτική αγωγή για ένα πρόβλημα υγείας. Προσπαθήστε να τους βοηθήσετε να πάρουν τα φάρμακά τους ή να αποκτήσουν πρόσβαση σε ιατρικές υπηρεσίες, όταν είναι διαθέσιμες.

- » Μείνετε μαζί τους ή προσπαθήστε να βεβαιωθείτε ότι έχουν κάποιον να τους βοηθήσει, αν πρέπει να φύγετε. Εξετάστε τη δυνατότητα διασύνδεσής τους με μία οργάνωση προστασίας ή άλλο σχετικό υποστηρικτικό πλαίσιο, για να τους βοηθήσετε μακροπρόθεσμα.
- » Δώστε τους πληροφορίες σχετικά με το πώς να αποκτήσουν πρόσβαση στις διαθέσιμες υπηρεσίες.

3. ΑΤΟΜΑ ΠΟΥ ΚΙΝΔΥΝΕΥΟΥΝ ΝΑ ΥΠΟΣΤΟΥΝ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ Η ΒΙΑ

Στην κατηγορία των ατόμων που κινδυνεύουν να υποστούν διακρίσεις ή βία μπορεί να περιλαμβάνονται γυναίκες, άτομα από ορισμένες εθνοτικές ή θρησκευτικές ομάδες καθώς και άτομα με νομική υστέρηση. Πρόκειται για ευάλωτες περιπτώσεις, διότι ενδέχεται να:

- » Αποκλειστούν, όταν παρέχονται οι βασικές υπηρεσίες.
- » Αποκλειστούν, όταν λαμβάνονται αποφάσεις για βοήθεια, υπηρεσίες ή για το πού να πάνε και να
- » Γίνουν στόχος της βίας, συμπεριλαμβανομένης της σεξουαλικής.

Άτομα που κινδυνεύουν να υποστούν διακρίσεις ή βία, ενδεχομένως χρήζουν ειδικής προστασίας σε μια κατάσταση κρίσης, και πιθανόν να χρειάζονται επιπλέον βοήθεια για την κάλυψη των βασικών αναγκών τους καθώς και την πρόσβαση σε διαθέσιμες υπηρεσίες. Να έχετε κατά νου αυτές τις περιπτώσεις και να συνδράμετε:

- » Βοηθώντας να βρουν ασφαλές μέρος για να μείνουν.
- » Βοηθώντας να έρθουν σε επαφή με τους αγαπημένους τους και άλλους έμπιστους ανθρώπους.
- » Παρέχοντας πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες υπηρεσίες και βοηθώντας να διασυνδεθούν άμεσα με τις υπηρεσίες αυτές, όταν είναι απαραίτητο.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΓΙΑ ΕΣΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ ΣΑΣ



ΣΕ ΑΥΤΟ ΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΘΑ ΣΥΖΗΤΗΣΟΥΜΕ:

- 4.1 ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΒΟΗΘΕΙΑΣ.
- 4.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ: ΥΓΙΕΙΣ ΣΥΝΗΘΕΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΖΩΗΣ.
- 4.3 ΞΕΚΟΥΡΑΣΗ ΚΑΙ ΣΚΕΨΗ.

Μια κατάσταση κρίσης ενδέχεται να επηρεάσει άμεσα εσάς ή την οικογένειά σας. Ακόμα κι αν δεν είστε άμεσα εμπλεκόμενοι, μπορεί να επηρεαστείτε από αυτό που βλέπετε ή ακούτε, όσο βοηθάτε. Ως αρωγός, είναι σημαντικό να δώσετε ιδιαίτερη προσοχή στη δική σας ευεξία. Φροντίστε τον εαυτό σας ώστε να μπορείτε να προσφέρετε καλύτερη φροντίδα στους άλλους!!

4.1 ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΒΟΗΘΕΙΑΣ

Σκεφτείτε πώς μπορείτε να προετοιμαστείτε καλύτερα για να βοηθήσετε σε μια κρίση που έχει ξεσπάσει. Όποτε είναι δυνατόν:

- » Ενημερωθείτε για τις καταστάσεις κρίσης, τους ρόλους και τις αρμοδιότητες των διαφόρων ειδών αρωγών.
- » Σκεφτείτε τη δική σας υγεία και προσωπικά ή οικογενειακά σας ζητήματα που μπορεί να σας κάνουν να αισθανθείτε μεγάλη πίεση καθώς αναλαμβάνετε ρόλο αρωγού.
- » Πάρτε μια έντιμη απόφαση για το αν είστε έτοιμοι να βοηθήσετε στη συγκεκριμένη κατάσταση κρίσης και στο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.



4.2

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ: ΥΓΙΕΙΣ ΣΥΝΗΘΕΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΖΩΗΣ



Μία κύρια πηγή άγχους για τους αρωγούς είναι το καθημερινό εργασιακό στρες, ιδιαιτέρως κατά τη διάρκεια μιας κρίσης. Οι πολλές ώρες εργασίας, η ανάληψη πολλών ευθυνών, η έλλειψη σαφούς περιγραφής αρμοδιοτήτων, η κακή επικοινωνία ή διαχείριση, και η εργασία σε μη ασφαλείς περιοχές, είναι μερικά παραδείγματα εργασιακού στρες που μπορεί να επηρεάσει τους αρωγούς.

Ως αρωγοί μπορεί να αισθανθείτε υπεύθυνοι για την ασφάλεια και τη φροντίδα των υπολοίπων. Μπορεί να είστε μάρτυρες ή ακόμη και να βιώσετε άμεσα φοβερά περιστατικά, όπως καταστροφή, τραυματισμό, θάνατο ή βία. Μπορεί επίσης να ακούσετε ιστορίες για τον πόνο και τη δυστυχία άλλων. Όλες αυτές οι εμπειρίες, μπορεί να επηρεάσουν εσάς και τους συναδέλφους σας.

Σκεφτείτε πώς μπορείτε να διαχειριστείτε καλύτερα το δικό σας άγχος, ώστε να υποστηρίξετε και να υποστηριχθείτε από τους συναδέλφους σας. Οι προτάσεις που ακολουθούν μπορεί να σας φανούν χρήσιμες στη διαχείριση του άγχους σας.

- » Σκεφτείτε τι σας έχει βοηθήσει να αντεπεξέλθετε σε δυσκολίες στο παρελθόν και τι μπορείτε να κάνετε για να μείνετε δυνατοί.
- » Προσπαθήστε να βρείτε χρόνο για φαγητό, ξεκούραση και χαλάρωση, ακόμη και για μικρά χρονικά διαστήματα.
- » Προσπαθήστε οι ώρες εργασίας σας να είναι λογικές, ώστε να μην εξαντληθείτε πλήρως. Σκεφτείτε, για παράδειγμα, τον επιμερισμό του φόρτου εργασίας μεταξύ των αρωγών, να εργάζεστε σε βάρδιες στην αιχμή της κρίσης και να αναπαύεστε τακτικά.
- » Ο καθένας μπορεί να αντιμετωπίζει πολλά προβλήματα μετά από μία κρίση. Μπορεί να αισθάνεστε ανεπαρκείς ή απογοητευμένοι, όταν δεν μπορείτε να βοηθήσετε τους ανθρώπους σε όλα τους τα προβλήματα. Να θυμάστε ότι δεν είστε υπεύθυνοι για την επίλυση όλων των προβλημάτων των άλλων. Κάντε ό,τι μπορείτε για να βοηθήσετε τα άτομα να βοηθήσουν τον εαυτό τους.
- » Ελαχιστοποιήστε την πρόσληψη αλκοόλ, καφεΐνης ή νικοτίνης και αποφύγετε τη λήψη μη-συνταγογραφούμενων φαρμάκων.
- » Ενδιαφερθείτε για τους συναδέλφους σας, για να δείτε πώς είναι και βρείτε τρόπους να υποστηρίξετε ο ένας τον άλλο.

- » Συζητήστε με φίλους, αγαπημένους ή άλλα άτομα που εμπιστεύεστε για υποστήριξη.

4.3 ΞΕΚΟΥΡΑΣΗ ΚΑΙ ΣΚΕΨΗ

Το να δώσετε χρόνο στον εαυτό σας για ξεκούραση και αναστοχασμό συνιστά ένα σημαντικό κομμάτι της ολοκλήρωσης του ρόλου σας ως αρωγός. Οι καταστάσεις της κρίσης και οι ανάγκες των ατόμων που συναντήσατε μπορεί να ήταν πολύ απαιτητικές και μπορεί επίσης να είναι δύσκολο να επωμιστείτε τον πόνο και την ταλαιπωρία τους. Αφού βοηθήσετε σε μια κατάσταση κρίσης, αφιερώστε χρόνο για να αναλογιστείτε την εμπειρία που είχατε και για να ξεκουραστείτε. Οι ακόλουθες προτάσεις μπορεί να είναι βοηθητικές για να ανακάμψετε.

- » Συζητήστε για την εμπειρία σας ως αρωγός στην κατάσταση κρίσης κάνοντας εποπτεία με κάποιον συνάδελφο ή κάποιον άλλο που εμπιστεύεστε.
- » Αναγνωρίστε τι μπορέσατε και κάνατε για να βοηθήσετε τους υπολοίπους, ακόμη και την παραμικρή συμβολή σας.
- » Μάθετε να σκέφτεστε και αποδεχθείτε τι κάνατε καλά, τι δεν πήγε πολύ καλά, και τα όρια δράσης σας στις εκάστοτε περιστάσεις.
- » Βρείτε χρόνο, αν είναι δυνατόν, για να ξεκουραστείτε και να χαλαρώσετε, πριν από την επανέναρξη των καθηκόντων σας σε εργασία και προσωπική ζωή.

Αν έχετε σκέψεις ή αναμνήσεις από την κρίση που σας αναστατώνουν, αν αισθάνεστε πολύ νευρικοί ή εξαιρετικά λυπημένοι, αν έχετε προβλήματα ύπνου ή πίνετε πολύ αλκοόλ ή λαμβάνετε ουσίες είναι σημαντικό να λάβετε υποστήριξη από κάποιον που εμπιστεύεστε. Συμβουλευτείτε έναν επαγγελματία υγείας ή, εάν υπάρχει, έναν ειδικό ψυχικής υγείας, αν αυτές οι δυσκολίες εμμένουν πάνω από ένα μήνα.





ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΕΞΑΣΚΗΘΕΙΤΕ ΣΕ Ο, ΤΙ ΜΑΘΑΤΕ

ΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΥΠΟΘΕΤΙΚΑ ΣΕΝΑΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΚΡΙΣΕΩΝ, ΣΤΙΣ ΟΠΟΙΕΣ ΕΝΔΕΧΕΤΑΙ ΝΑ ΕΜΠΛΑΚΕΙΤΕ ΩΣ ΑΡΩΓΟΣ. ΚΑΘΩΣ ΔΙΑΒΑΖΕΤΕ ΑΥΤΑ ΤΑ ΣΕΝΑΡΙΑ, ΦΑΝΤΑΣΤΕΙΤΕ:

1. Τι θα χρειαζόσασταν επειγόντως, αν κάτι τέτοιο είχε συμβεί σε σας;
2. Τι θα σας φαινόταν ιδιαίτερώς βοηθητικό;

Έχετε κατά νου τις βασικές αρχές των Α΄ ΒΨΥ (παρατήρηση, άκου, διασύνδεσε) ενώ φαντάζεστε πώς θα ανταποκρινόσασταν στο κάθε σενάριο. Έχουμε συμπεριλάβει μερικές σημαντικές ερωτήσεις για να σας βοηθήσουν να σκεφτείτε τι πρέπει να εξετάσετε και τους τρόπους για να ανταποκριθείτε.

5.1 ΥΠΟΘΕΤΙΚΟ ΣΕΝΑΡΙΟ 1: ΦΥΣΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΕΣ



Μαθαίνετε ότι ένας μεγάλος σεισμός έπληξε την πόλη, στο μέσο μιας εργάσιμης ημέρας. Οι πληγέντες είναι πολλοί και κτίρια έχουν καταρρεύσει. Εσείς και οι συνάδελφοί σας αισθανθήκατε τη δόνηση, αλλά είστε εντάξει. Η έκταση της ζημιάς είναι άγνωστη. Ο οργανισμός στον οποίο εργάζεστε ζήτησε από εσάς και τους συναδέλφους σας να βοηθήσετε τους διασωθέντες και να υποστηρίξετε τυχόν σοβαρά πληγέντες που συναντάτε.

Καθώς προετοιμάζεστε για να βοηθήσετε, θέστε στον εαυτό σας τις ακόλουθες ερωτήσεις:

- » Είμαι έτοιμος να βοηθήσω; Ποιες προσωπικές ανησυχίες ενδέχεται να είναι σημαντικές;
- » Τι πληροφορίες έχω σχετικά με την κατάσταση της κρίσης;
- » Θα ταξιδέψω μόνος ή μαζί με συναδέλφους; Γιατί ή γιατί όχι;

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΛΑΒΕΤΕ ΥΠΟΨΗ ΣΑΣ:

- » Όταν πρόκειται να βοηθήσετε σε μια κατάσταση κρίσης -ιδίως αμέσως μετά από μια εκτεταμένη καταστροφή- αναλογιστείτε τα πλεονεκτήματα της εργασίας σε ομάδα ή με άλλο ένα άτομο. Η εργασία σε ομάδα θα σας βοηθήσει να έχετε υποστήριξη σε δύσκολες καταστάσεις και είναι σημαντική για την ασφάλειά σας ενώ σας κάνει και πιο αποτελεσματικούς. Για παράδειγμα, ένα άτομο μπορεί να μείνει με κάποιον που βιώνει έντονη δυσφορία ενώ κάποιος άλλος μπορεί να επικεντρωθεί στην εξεύρεση ειδικής βοήθειας, όπως ιατρική φροντίδα, αν απαιτείται. Εάν είναι δυνατόν, προσπαθήστε να λειτουργείτε στο πλαίσιο «φιλικής συνεργασίας», όπου εσείς και ο συνάδελφός σας θα απευθύνετε ο ένας στον άλλο για υποστήριξη και βοήθεια.
- » Ορισμένες οργανώσεις μπορούν να σας παρέχουν υποστήριξη, όπως προμήθειες, μεταφορικά μέσα, εξοπλισμό επικοινωνίας, επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση ή με ζητήματα ασφάλειας καθώς και συντονισμό με άλλα μέλη της ομάδας ή υπηρεσίες.

Καθώς κινείστε προς την πόλη, τι θα πρέπει να παρατηρήσετε;

- » Είναι αρκετά ασφαλές να βρίσκομαι στην περιοχή της κρίσης;
- » Ποιες είναι οι διαθέσιμες υπηρεσίες και τα δίκτυα υποστήριξης;
- » Υπάρχουν άτομα με εμφανείς επείγουσες βασικές ανάγκες;
- » Υπάρχουν άτομα με εμφανείς έντονες συναισθηματικές εκδηλώσεις;
- » Ποιος ενδεχομένως χρήζει ειδικής βοήθειας;
- » Πού μπορώ να παρέχω Α΄ ΒΨΥ;

Καθώς πλησιάζετε τα άτομα, **πώς μπορείτε να ακούσετε**, με τον καλύτερο τρόπο, τις ανησυχίες τους και να τους καθουχάσετε;

- » Τι βασικές ανάγκες μπορεί να έχουν οι πληγέντες;
- » Πώς θα προσδιορίσω την ιδιότητά μου και θα συστηθώ, για να παρέχω υποστήριξη;
- » Τι σημαίνει να βοηθήσω ώστε να παραμείνουν ασφαλείς οι πληγέντες;
- » Πώς θα ρωτήσω τα άτομα σχετικά με τις ανάγκες και τις ανησυχίες τους;
- » Πώς μπορώ να υποστηρίξω και να καθουχάσω με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τους πληγέντες;

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΔΙΑΛΟΓΟΥ ΜΕ ΕΝΗΛΙΚΟ ΑΤΟΜΟ ΠΟΥ ΕΧΕΙ ΠΛΗΓΕΙ

Σε αυτό το σενάριο, συναντάτε μια γυναίκα, που στέκεται έξω από τα συντρίμια ενός κτιρίου που έχει καταρρεύσει. Κλαίει και τρέμει, αν και δε φαίνεται να έχει σωματικά τραύματα.

Εσείς: Γεια σας, το όνομά μου είναι _____. Δουλεύω στην οργάνωση _____. Μπορώ να σας μιλήσω;

Γυναίκα: Είναι τρομερό! Έμπαινα στο κτίριο όταν άρχισε να κουνιέται! Δεν καταλαβαίνω τι συμβαίνει!

Εσείς: Ναι, έγινε σεισμός και μπορώ να φανταστώ ότι ήταν τρομερό για σας. Ποιο είναι το όνομα σας;

Γυναίκα: Είμαι η Γιασμίνα - Γιασμίνα Σάλεμ. Φοβάμαι πολύ! *[τρέμει, κλαίει]* Αναρωτιέμαι αν θα πρέπει να μπω μέσα και να προσπαθήσω να βρω τους συναδέλφους μου. Δεν ξέρω αν είναι καλά!

Εσείς: Κα Σάλεμ, δεν είναι καθόλου ασφαλές να μπειτε στο κτίριο τώρα, μπορεί να τραυματιστείτε. Αν θέλετε, μπορούμε να μιλήσουμε λίγο παραπέρα, όπου υπάρχει περισσότερη ασφάλεια και μπορώ να καθίσω μαζί σας για λίγο. Θα σας άρεσε κάτι τέτοιο;

Γυναίκα: Ναι, παρακαλώ. *[Προχωράτε σε ένα πιο ήσυχο μέρος με τα πόδια, σε μικρή απόσταση από το σημείο με το πεσμένο κτίριο, όπου εργάζονται διασώστες και ιατρικό προσωπικό.]*

Εσείς: Θα θέλατε να σας φέρω νερό; *[Εάν είναι εφικτό, προσφέρετε συνδρομή σε πρακτικό επίπεδο, όπως νερό ή μια κουβέρτα.]*

Γυναίκα: Θέλω μόνο να κάτσω εδώ μια στιγμή.

[Κάθεστε ήσυχα κοντά στη γυναίκα σιωπηλός, για δύο έως τρία λεπτά, έως ότου αρχίζει και πάλι να μιλάει.]

Γυναίκα: Νιώθω απαίσια! Θα έπρεπε να είχα μείνει στο κτίριο για να βοηθήσω τους ανθρώπους!

Εσείς: Μπορώ να το καταλάβω αυτό.

Γυναίκα: Έτρεξα έξω. Αλλά αισθάνομαι τόσο άσχημα για τους άλλους!

Εσείς: Είναι δύσκολο να γνωρίζουμε τι πρέπει να κάνουμε σε μια τέτοια κατάσταση. Αλλά φαίνεται πως το ένστικτό σας λειτούργησε σωστά, όταν τρέξατε έξω από το κτίριο, γιατί μπορεί να είχατε τραυματιστεί.

Γυναίκα: Τους είδα να βγάζουν ένα πτώμα έξω από τα χαλάσματα. Νομίζω ότι ήταν ο φίλος μου! *[κλαίει]*

Εσείς: Λυπάμαι πολύ. Υπάρχει μια ομάδα διάσωσης και θα μάθουμε αργότερα πώς είναι οι άνθρωποι που βρίσκονταν στο κτίριο.

[Η συζήτηση συνεχίζεται για άλλα 10 λεπτά, ακούτε την ιστορία της γυναίκας και ρωτάτε για τις ανάγκες και τις ανησυχίες της. Η συζήτηση ολοκληρώνεται ως εξής:]

Γυναίκα: Πρέπει να μάθω αν η οικογένειά μου είναι εντάξει, αλλά έχασα το τηλέφωνό μου, όταν άρχισε ο σεισμός, και δεν ξέρω πώς να φτάσω στο σπίτι.

Εσείς: Μπορώ να σας βοηθήσω να τηλεφωνήσετε στην οικογένειά σας, και τότε μπορούμε να δούμε μαζί πώς θα πάτε σε αυτούς.

Γυναίκα: Ευχαριστώ. Αυτό θα με βοηθούσε πολύ.

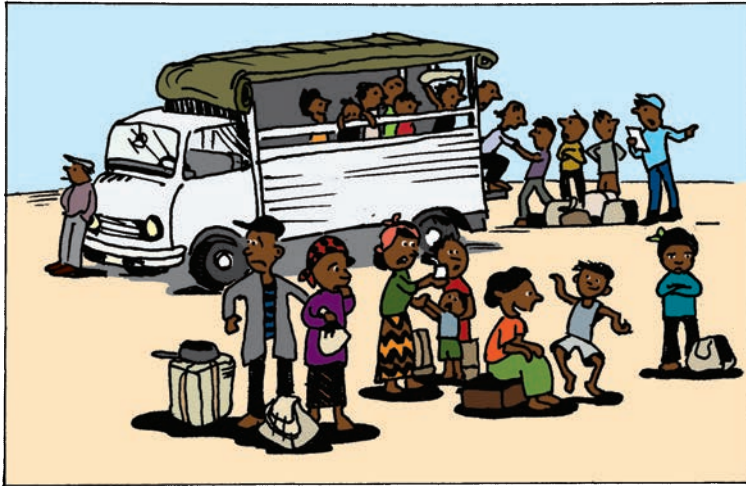
Σε αυτό το παράδειγμα διαλόγου, παρατηρήστε ότι:

- » Συστηθήκατε και αναφέρατε την οργάνωση στην οποία εργάζεστε.
- » Ρωτήσατε το άτομο εάν θα ήθελε να μιλήσει.
- » Αναφερθήκατε στο άτομο με το όνομά του, χρησιμοποιώντας το επίθετο ως ένδειξη σεβασμού.
- » Προστατεύσατε το άτομο από περαιτέρω βλάβη αλλάζοντας μέρος και μεταβαίνοντας σε πιο ασφαλές σημείο.
- » Προσφέρατε στο άτομο κάποια ανακούφιση (για παράδειγμα, λίγο νερό).
- » Ακούσατε και μείνατε κοντά στο άτομο, χωρίς να το αναγκάσετε να μιλήσει.
- » Επισημάνατε τους τρόπους που δείχνουν ότι ενήργησε σωστά.
- » Αφιερώσατε χρόνο για να ακούσετε.
- » Προσδιορίσατε τις ανάγκες και τις ανησυχίες του ατόμου.
- » Αναγνώρισate την ανησυχία του ατόμου για την ενδεχόμενη απώλεια των συναδέλφων του.
- » Προσφερθήκατε να βοηθήσετε να φέρετε σε επαφή το άτομο με τα μέλη της οικογένειάς του.

Τι μπορείτε να κάνετε για να διασυνδέσετε τα άτομα με πληροφορίες και υποστήριξη σε πρακτικό επίπεδο;

- » Ποιες δυσκολίες μπορεί να συναντήσετε σε αυτή την περίπτωση, για να εντοπίσετε τα διαθέσιμα μέσα (τροφή, στέγη, νερό) ή τις υπηρεσίες για τους πληγέντες;
- » Τι προβλήματα και ανησυχίες μπορεί να έχουν οι άνθρωποι; Ποιες πρακτικές συμβουλές θα μπορούσα να δώσω για να τους βοηθήσω να αντιμετωπίσουν τα προβλήματά τους;
- » Τι είδους πληροφορίες θα θέλουν οι πληγέντες; Πού θα βρω επικαιροποιημένες και αξιόπιστες πληροφορίες, σχετικά με το κρίσιμο συμβάν;
- » Τι μπορώ να κάνω για να φέρω σε επαφή τα άτομα με τους αγαπημένους τους ή με υπηρεσίες; Τι προκλήσεις μπορεί να υπάρχουν;
- » Τι μπορεί να χρειάζονται τα παιδιά και οι έφηβοι ή τα άτομα με προβλήματα υγείας; Πώς μπορώ να φέρω σε επαφή ευάλωτα άτομα με τους αγαπημένους τους και με υπηρεσίες;

5.2 ΥΠΟΘΕΤΙΚΟ ΣΕΝΑΡΙΟ 2: ΒΙΑ ΚΑΙ ΕΚΤΟΠΙΣΗ.



Πρόσφυγες μεταφέρονται σε έναν νέο τόπο με φορτηγά και τους ενημερώνουν ότι θα πρέπει να ζήσουν εκεί. Μετακινήθηκαν λόγω του πολέμου που ξέσπασε στην περιοχή που έμεναν προηγουμένως. Καθώς κατεβαίνουν από τα φορτηγά, ορισμένοι από αυτούς κλαίει, κάποιοι φαίνονται πολύ φοβισμένοι, κάποιοι φαίνονται αποπροσανατολισμένοι ενώ άλλοι αναστενάζουν με ανακούφιση. Οι περισσότεροι φοβούνται και έχουν αμφιβολίες γι' αυτόν τον νέο τόπο και δεν έχουν ιδέα πού θα κοιμηθούν, θα φάνε ή θα λάβουν υγειονομική περίθαλψη. Μερικοί φαίνεται να τρομάζουν όταν ακούν κάποιον δυνατό θόρυβο καθώς νομίζουν ότι πρόκειται ξανά για πυροβολισμούς. Είστε εθελοντής σε μία οργάνωση η οποία διανέμει τρόφιμα και έχετε κληθεί να βοηθήσετε σε σταθμούς διανομής.

Καθώς προετοιμάζεστε για να βοηθήσετε, σκεφτείτε τι θα θέλατε να γνωρίζετε γι' αυτή την κατάσταση:

- » Ποια είναι τα άτομα που θα βοηθήσω; Ποιο είναι το πολιτισμικό τους υπόβαθρο;
- » Υπάρχουν κάποιοι κανόνες συμπεριφοράς ή παραδόσεις που θα πρέπει να ακολουθήσω; Για παράδειγμα, ενδείκνυται οι γυναίκες αρωγοί να μιλήσουν με γυναίκες πρόσφυγες;
- » Πόσο μεγάλο ήταν το ταξίδι τους; Τι γνωρίζω σχετικά με τις εκθροπραξίες που έχουν βιώσει;
- » Ποιες υπηρεσίες παρέχονται στον τόπο όπου εγκαθίστανται οι πρόσφυγες;

- » Εάν εργάζομαι σε ομάδα, πώς θα οργανωθούμε για να βοηθήσουμε σε αυτή την κατάσταση; Ποια καθήκοντα θα αναλάβει ο κάθε ένας; Πώς θα συντονιστούμε μεταξύ μας και με άλλες ομάδες βοήθειας, που μπορεί να υπάρχουν;

Καθώς συναντάτε την ομάδα των προσφύγων, **τι θα πρέπει να παρατηρήσετε;**

- » Τι θα χρειάζονται οι περισσότεροι από αυτούς; Θα είναι πεινασμένοι, διψασμένοι ή κουρασμένοι; Είναι κάποιος τραυματισμένος ή άρρωστος;
- » Υπάρχουν, στην ομάδα των προσφύγων, οικογένειες ή άτομα από το ίδιο χωριό;
- » Υπάρχουν ασυνόδευτα παιδιά ή έφηβοι; Ποιος άλλος μπορεί να χρήζει ειδικής βοήθειας;
- » Οι αντιδράσεις των προσφύγων για την κρίση φαίνεται να διαφέρουν. Τι είδους έντονες συναισθηματικές εκδηλώσεις παρατηρείτε;

Καθώς πλησιάζετε την ομάδα των προσφύγων, **πώς μπορείτε να ακούσετε καλύτερα** τις ανησυχίες τους και να τους καθησυχάσετε;

- » Πώς θα συστηθώ, για να προσφέρω υποστήριξη;
- » Τα άτομα που υπέστησαν βία ή έγιναν μάρτυρες περιστατικών βίας, μπορεί να είναι πολύ φοβισμένα και να αισθάνονται ανασφάλεια. Πώς μπορώ να τα υποστηρίξω και να βοηθήσω να αισθανθούν ηρεμία;
- » Πώς μπορώ να μάθω για τις ανάγκες και τις ανησυχίες των ατόμων, που ενδεχομένως χρήζουν ειδικής βοήθειας, όπως οι γυναίκες;
- » Πώς θα προσεγγίσω και θα βοηθήσω τα ασυνόδευτα παιδιά και τους εφήβους;

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΔΙΑΛΟΓΟΥ ΜΕ ΕΝΑ ΑΣΥΝΟΔΕΥΤΟ ΠΑΙΔΙ

Στην άκρη της ομάδας των προσφύγων παρατηρείτε ένα αγόρι περίπου 10 ετών να στέκεται μόνο του, δείχνει πολύ φοβισμένο.

Εσείς: *[κάθεστε κάτω στο ένα γόνατο, στο ύψος των ματιών του παιδιού]:*
Γεια σου, το όνομά μου είναι _____. Δουλεύω στον οργανισμό _____ και είμαι εδώ για να βοηθήσω. Πώς σε λένε;

Παιδί: *[κοιτάζοντας προς τα κάτω και μιλώντας με απαλή φωνή]:* Άνταμ.

Εσείς: Γεια σου Άνταμ. Ταξίδεψες πολύ, για να φτάσεις εδώ. Διψάς;
[Προσφέρετε κάτι για να φάει ή να πει ή κάποια άλλη βοήθεια σε πρακτικό επίπεδο, όπως μια κουβέρτα, αν έχετε.] Πού είναι η οικογένειά σου;

Παιδί: Δεν ξέρω. *[Αρχίζει να κλαίει]*

Εσείς: Βλέπω ότι είσαι φοβισμένος, Άνταμ. Θα προσπαθήσω να σε βοηθήσω και να σε φέρω σε επαφή με ανθρώπους, που θα σε βοηθήσουν να εντοπίσεις την οικογένειά σου. Μπορείς να μου πεις το επώνυμό σου και από πού είσαι;

Παιδί: Ναι, είμαι ο Άνταμ Νιβάλ. Είμαι από το χωριό _____.

Εσείς: Σε ευχαριστώ, Άνταμ. Πότε ήταν η τελευταία φορά, που είδες την οικογένειά σου;

Παιδί: Η μεγαλύτερη αδελφή μου ήταν εκεί όταν τα φορτηγά ήρθαν να μας φέρουν εδώ. Αλλά τώρα δεν μπορώ να τη βρω.

Εσείς: Πόσο χρονών είναι η αδερφή σου; Ποιο είναι το όνομά της;

Παιδί: Τη λένε Ρόουζ. Είναι 15.

Εσείς: Θα προσπαθήσω να σε βοηθήσω να βρεις την αδερφή σου. Πού είναι οι γονείς σου;

- Παιδί:** Όλοι τρέξαμε από το χωριό, όταν ακούσαμε τους πυροβολισμούς. Χαθήκαμε από τους γονείς μας. *[κλαίει]*
- Εσείς:** Λυπάμαι, Άνταμ. Αυτό πρέπει να ήταν τρομακτικό για εσένα, αλλά είσαι ασφαλής τώρα.
- Παιδί:** Φοβάμαι!
- Εσείς:** *[με ένα ζεστό, φυσικό τρόπο]:* Καταλαβαίνω. Θα ήθελα να σε βοηθήσω.
- Παιδί:** Τι πρέπει να κάνω;
- Εσείς:** Μπορώ να μείνω μαζί σου για λίγο, και μπορούμε να προσπαθήσουμε να βρούμε την αδελφή σου. Θα σου άρεσε κάτι τέτοιο;
- Παιδί:** Ναι, ευχαριστώ.
- Εσείς:** Υπάρχει κάτι άλλο που να σε ανησυχεί ή χρειάζεσαι;
- Παιδί:** Όχι.
- Εσείς:** Άνταμ, είναι σημαντικό να μιλήσουμε με τους ανθρώπους, που είναι εκεί, και μπορούν να σε βοηθήσουν να βρεις την αδερφή σου ή άλλο μέλος της οικογένειάς σου. Θα έρθω μαζί σου, για να τους μιλήσουμε. *[Είναι σημαντικό να βοηθήσουμε το παιδί να εγγραφεί σε μία αξιόπιστη οργάνωση για την αναζήτηση συγγενικών προσώπων ή σε έναν οργανισμό προστασίας παιδιού, εάν υπάρχουν.]*

Σε αυτό το παράδειγμα διαλόγου, παρατηρήστε ότι:

- » Είδατε ένα ασυνόδευτο παιδί στο πλήθος των προσφύγων.
- » Σκύψατε στο ένα γόνατο για να μιλήσετε με το παιδί, στο ύψος των ματιών του.
- » Μιλήσατε ήρεμα και ευγενικά στο παιδί.
- » Πήρατε πληροφορίες σχετικά με την οικογένεια του παιδιού, συμπεριλαμβανομένου του ονόματος της αδελφής του.
- » Μείνατε με το παιδί ενώ προσπαθούσατε να εντοπίσετε έναν αξιόπιστο οργανισμό που ασχολείται με την αναζήτηση συγγενικών προσώπων, και μπορεί να μεριμνήσει για ένα ασφαλές μέρος για να φιλοξενηθεί το παιδί, μέχρι να βρεθεί η οικογένειά του.

Τι μπορείτε να κάνετε για να **διασυνδέσετε τα άτομα με πληροφορίες και υποστήριξη σε πρακτικό επίπεδο;**

- » Ποιες βασικές ανάγκες μπορεί να έχουν τα άτομα; Ποιες υπηρεσίες γνωρίζω ότι είναι διαθέσιμες; Πώς μπορούν τα άτομα να έχουν πρόσβαση σε αυτές;
- » Τι ακριβείς πληροφορίες μπορώ να έχω αναφορικά με τα σχέδια για τη φροντίδα αυτών των προσφύγων; Πότε και πού μπορούν τα άτομα να συλλέξουν περισσότερες πληροφορίες για το τι συμβαίνει;
- » Πώς μπορώ να βοηθήσω για την προστασία ευάλωτων ατόμων, όπως οι γυναίκες ή τα ασυνόδευτα παιδιά, από περαιτέρω κίνδυνο; Πώς μπορώ να βοηθήσω για να διασυνδέσω ευάλωτα άτομα με τους αγαπημένους τους και με υπηρεσίες;
- » Τι ειδικές ανάγκες θα μπορούσαν να έχουν τα άτομα, συμπεριλαμβανομένων και εκείνων που έχουν εκτεθεί στη βία;
- » Τι μπορώ να κάνω για να φέρω σε επαφή τα άτομα με τους αγαπημένους τους ή με υπηρεσίες;
- » Τι μπορεί να χρειάζονται τα παιδιά και οι έφηβοι ή τα άτομα με προβλήματα υγείας; Πώς μπορώ να φέρω σε επαφή τα ευάλωτα άτομα με τους αγαπημένους τους και με υπηρεσίες;

5.3 ΥΠΟΘΕΤΙΚΟ ΣΕΝΑΡΙΟ 3: ΑΤΥΧΗΜΑ.



Ταξιδεύετε σε έναν πολυσύχναστο επαρχιακό δρόμο, σε κάποιο ασφαλές μέρος της χώρας, όταν μπροστά σας βλέπετε ένα ατύχημα. Φαίνεται ότι ένας άνθρωπος, που διέσχιζε τον δρόμο με τη σύζυγό του και την κόρη του, χτυπήθηκε από διερχόμενο αυτοκίνητο. Ο άνδρας είναι ξαπλωμένος στο έδαφος, αιμορραγεί και δεν κινείται. Η σύζυγος και η κόρη του είναι κοντά του. Η σύζυγός του κλαίει και τρέμει ενώ η κόρη του στέκεται ακίνητη και σιωπηλή. Κάποιοι χωρικοί συγκεντρώνονται στον δρόμο, κοντά στον τόπο του ατυχήματος.

Θα πρέπει να αντιδράσετε γρήγορα σε αυτή την κατάσταση, αλλά μείνετε ήρεμοι για λίγο και σκεφτείτε τα ακόλουθα **καθώς προετοιμάζεστε, για να βοηθήσετε**:

- » Υπάρχουν ανησυχίες για τη δική μου ασφάλεια ή για την ασφάλεια άλλων ατόμων στον τόπο αυτό;
- » Πώς μπορώ να αντιμετωπίσω την κατάσταση;
- » Τι πρέπει να γίνει επειγόντως, ιδίως γι' αυτόν που έχει τραυματιστεί σοβαρά;

Τι είναι σημαντικό να παρατηρήσετε;

- » Ποιος χρειάζεται βοήθεια; Τι είδους βοήθεια χρειάζεται;
- » Τι είδους βοήθεια μπορώ να παρέχω εγώ και ποια ειδική βοήθεια είναι απαραίτητη;
- » Σε ποιον μπορώ να ζητήσω να με βοηθήσει; Τι είδους βοήθεια θα μπορούσαν να προσφέρουν οι παρευρισκόμενοι; Θα μπορούσε η επέμβασή τους να είναι αρνητική ή να παρεμποδίσουν;

Καθώς έρχεστε σε επαφή με τους εμπλεκόμενους στο ατύχημα, **πώς μπορείτε να ακούσετε καλύτερα** τις ανησυχίες τους και να τους καθουσιάσετε;

- » Πώς θα προσδιορίσω την ταυτότητά μου και θα συστηθώ, για να προσφέρω υποστήριξη;

- » Πώς μπορώ να βοηθήσω ώστε να προστατευθούν από περαιτέρω κίνδυνο οι άνθρωποι; Υπάρχουν ιδιαίτεροι προβληματισμοί για την κόρη που είδε τον τραυματισμό του πατέρα της και φαίνεται ζαλισμένη και σοκαρισμένη; Μπορεί η μητέρα της να τη φροντίσει και να την ηρεμήσει σε αυτή τη φάση;
- » Πού μπορώ να παρέχω Α΄ ΒΨΥ, σε μέρος που να είναι ασφαλές και σχετικά ήσυχο;
- » Πώς θα ρωτήσω τα άτομα σχετικά με τις ανάγκες και τις ανησυχίες τους;
- » Πώς μπορώ να παρηγορήσω και να καθησυχάσω με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τους πληγέντες;

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΔΙΑΛΟΓΟΥ ΚΑΙ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ: ΕΠΕΙΓΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟ

Καθώς ρίχνετε μια γρήγορη ματιά στον τόπο του ατυχήματος, παρατηρείτε για να βεβαιωθείτε ότι μπορείτε να προσεγγίσετε τον τόπο με ασφάλεια. Ο δρόμος είναι πολυσύχναστος και υπάρχει ακόμη διερχόμενη κίνηση, που περνά δίπλα από τους πληγέντες και τους θεατές. Ανησυχείτε, επίσης ότι ο πατέρας μπορεί να έχει τραυματιστεί σοβαρά.

Εσείς: Έχει καλέσει κανείς ασθενοφόρο;

Χωρικοί: Όχι.

Εσείς: *[σε έναν χωρικό, που στέκεται πλησίον]:* Μπορείτε παρακαλώ να καλέσετε άμεσα ένα ασθενοφόρο;

Χωρικοί: Ναι, θα το κάνω!

Εσείς: *[σε άλλους θεατές]:* Πρέπει να προσπαθήσουμε να εκτρέψουμε την κυκλοφορία. Μπορείτε σας παρακαλώ να με βοηθήσετε με αυτό;

[Μερικοί χωρικοί πηγαίνουν να κάνουν σήμα στα διερχόμενα αυτοκίνητα και να εκτρέψουν την κίνηση.]

[Καθώς πλησιάζετε τους πληγέντες, παρατηρείτε ότι ένας από τους χωρικούς είναι έτοιμος να μετακινήσει τον τραυματισμένο άνθρωπο.]

Εσείς: Παρακαλώ, μην τον μετακινήσετε! Μπορεί να έχει τραυματιστεί στον αυχένα του. Έχει κληθεί ασθενοφόρο.

[Αν εσείς ή κάποιος άλλος έχει εκπαιδευτεί οχετικά, παρέχετε πρώτες βοήθειες στον τραυματισμένο άνδρα. Ελέγξτε ή ζητήστε από κάποιον γύρω σας να σας βοηθήσει, ώστε να βεβαιωθείτε ότι η γυναίκα και η κόρη του δεν τραυματίστηκαν. Μόλις ο τραυματισμένος άνδρας λάβει την κατάλληλη φροντίδα, και είστε βέβαιοι ότι τα υπόλοιπα άτομα δεν τραυματίστηκαν σοβαρά, προσφέρετε Α΄ ΒΨΥ.]

Εσείς: *[στη σύζυγο]:* Το όνομά μου είναι _____. Έχει κληθεί ασθενοφόρο. Έχετε τραυματιστεί εσείς ή η κόρη σας;

- Σύζυγος:** *[με λυγμούς και τρέμοντας]:* Όχι, δεν είμαι τραυματισμένη.
- Εσείς:** *[στη σύζυγο, ήρεμα και ζεστά]:* Ποιο είναι το όνομά σας;
- Σύζυγος:** *[κλαίει]:* Χάνα, μπορείτε να με φωνάζετε Χάνα ... Ω, ο άνδρας μου! Ο σύζυγός μου!
- Εσείς:** Χάνα, καταλαβαίνω ότι είστε πολύ φοβισμένη. Έχουμε καλέσει ασθενοφόρο για να βοηθήσει τον σύζυγό σας. Θα μείνω μαζί σας για λίγο. Έχετε εσείς και η κόρη σας οποιοσδήποτε άλλες ανάγκες ή προβλήματα αυτή τη στιγμή;
- Σύζυγος:** Είναι η κόρη μου εντάξει;
- Εσείς:** Η κόρη σας δεν φαίνεται να έχει τραυματιστεί. Μπορείτε να μου πείτε το όνομά της, ώστε να μπορέσω να μιλήσω μαζί της;
- Σύζυγος:** *[κάνοντας κίνηση για να πιάσει το χέρι της κόρης της]:* Αυτή είναι η Σάρα.
- Εσείς:** *[ζεστά και στο ύψος των ματιών του παιδιού]:* Γεια σου Σάρα. Το όνομά μου είναι _____. Είμαι εδώ για να βοηθήσω εσένα και τη μαμά σου.
- [Η συζήτηση συνεχίζεται και βλέπεται ότι η κόρη δεν μιλάει. Η μητέρα λέει ότι αυτό είναι ασυνήθιστο για την κόρη της, αλλά παραμένει επικεντρωμένη στον σύζυγό της. Η μητέρα λέει επίσης ότι θέλει να πάει με τον πατέρα στο νοσοκομείο, για να μείνει μαζί του. Η κόρη διατρέχει τον κίνδυνο να περάσει το βράδυ μόνη της στο σπίτι.]*
- Εσείς:** Χάνα, θα ήταν καλύτερα αν η κόρη σας έμενε μαζί σας ή με κάποιον που να εμπιστεύεστε. Φαίνεται να είναι πολύ φοβισμένη από αυτό που συνέβη και είναι καλύτερο γι' αυτή να μη μείνει μόνη της τώρα. Υπάρχει κάποιος που εμπιστεύεστε, που θα μπορούσε να μείνει μαζί της;
- Σύζυγος:** Ναι, η αδελφή μου θα μπορούσε να βοηθήσει. Την συμπαθεί πάρα πολύ η Σάρα.
- Εσείς:** Μπορώ να σας βοηθήσω να τηλεφωνήσετε στην αδερφή σας;
- Σύζυγος:** Ναι, παρακαλώ!
- [Βοηθάει τη γυναίκα να επικοινωνήσει με την αδελφή της και κανονίζει ώστε η κόρη να είναι με τη θεία της για το βράδυ. Επίσης, συμβουλευτείτε τη μητέρα να πάει την κόρη της στο νοσοκομείο, αν παραμένει σιωπηλή τις επόμενες ημέρες.]*
- Εσείς:** Όταν φτάσει το ασθενοφόρο, θα μάθω πού θα πάνε τον άνδρα σας και θα σας ενημερώσω εάν εσείς και η κόρη σας μπορείτε να πάτε μαζί τους.
- [Όταν φθάνει το ασθενοφόρο, μαθαίνετε πώς μπορεί να παραμείνει μαζί η οικογένεια, αφού μεταφερθεί ο τραυματισμένος άνδρας στο νοσοκομείο.]*

Πρώτες βοήθειες ψυχικής υγείας: Οδηγός Τσέπης

ΟΔΗΓΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΡΩΤΩΝ ΒΟΗΘΕΙΩΝ ΣΕ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ Α΄ΒΨΥ?

Οι πρώτες βοήθειες ψυχικής υγείας (Α΄ ΒΨΥ) περιγράφονται ως μια ανθρώπινη, ενθαρρυντική ανταπόκριση σε έναν συνάνθρωπο που υποφέρει και που μπορεί να χρειάζεται στήριξη.



Παροχή Πρώτων Βοηθειών σε ζητήματα Ψυχικής Υγείας με υπεύθυνο τρόπο σημαίνει να:

1. Σέβεστε την ασφάλεια, την αξιοπρέπεια και τα δικαιώματα.
2. Προσαρμόζετε τις δράσεις σας λαμβάνοντας υπόψη το πολιτισμικό πλαίσιο των ατόμων.
3. Ενημερώνεστε σχετικά με άλλα μέτρα έκτακτης ανάγκης σε επείγουσες καταστάσεις.
4. Φροντίζετε τον εαυτό σας.

ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΤΕΙΤΕ

- » Ενημερωθείτε για το έκτακτο γεγονός
- » Ενημερωθείτε για τις διαθέσιμες υπηρεσίες και τα υποστηρικτικά δίκτυα
- » Ενημερωθείτε για θέματα προστασίας και ασφάλειας

ΑΡΧΕΣ ΔΡΑΣΗΣ Α΄ΒΨΥ:

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΤΕ

- » Κάντε έλεγχο ασφάλειας.
- » Παρατηρήστε για άτομα με εμφανείς επείγουσες βασικές ανάγκες.
- » Παρατηρήστε για άτομα με εκδηλώσεις ακραίου άγχους.



ΑΚΟΥΣΤΕ

- » Προσεγγίστε άτομα που μπορεί να χρειάζονται στήριξη.
- » Ρωτήστε για τις ανάγκες και τις ανησυχίες τους.
- » Ακούστε τους και βοηθήστε για να αισθανθούν ηρεμία.



ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΤΕ

- » Βοηθήστε με την κάλυψη των βασικών αναγκών και την πρόσβαση σε υπηρεσίες.
- » Βοηθήστε στη διαχείριση προβλημάτων.
- » Ενημερώστε.
- » Βοηθήστε για τη σύνδεση με τα προσφιλή πρόσωπα και τις υπηρεσίες κοινωνικής υποστήριξης.



ΗΘΙΚΕΣ ΑΞΙΕΣ:

Οι ηθικές επιταγές και απαγορεύσεις παρέχονται ως οδηγός για την αποτροπή της πρόκλησης περαιτέρω βλάβης στα άτομα που βοηθάτε, για να παρέχετε την καλύτερη δυνατή φροντίδα και για να ενεργείτε με βάση μόνο το βέλτιστο συμφέρον τους. Παρέχετε βοήθεια με τον πιο κατάλληλο και επαρκή τρόπο ανάλογα με το προφίλ των ανθρώπων που υποστηρίζετε. Ας αναλογιστείτε τι σημαίνει αυτός ο οδηγός δεοντολογίας με βάση το δικό σας πολιτισμικό πλαίσιο.

Τι να κάνετε ✓

- » Να είστε ειλικρινείς και αξιόπιστοι.
- » Να σέβεστε το δικαίωμα καθενός να λαμβάνει αποφάσεις για θέματα που τον αφορούν.
- » Να λαμβάνετε υπόψη και να παραμερίζετε τυχόν προκαταλήψεις και μεροληψίες σας.
- » Να ξεκαθαρίζετε σε αυτούς που έχουν υποστεί βλάβη ότι, ακόμα και αν αρνηθούν τώρα τη βοήθεια που τους προσφέρεται, μπορούν να έχουν πρόσβαση σε αυτή στο μέλλον.
- » Να σέβεστε την ιδιωτικότητα και να διατηρείτε εμπιστευτική την ιστορία του κάθε ατόμου, εάν το κρίνετε σκόπιμο.
- » Να συμπεριφέρεστε καταλλήλως, λαμβάνοντας υπόψη την κουλτούρα, την ηλικία και το φύλο του κάθε ατόμου.

Τι να αποφεύγετε ✗

- » Να εκμεταλλεύεστε τη θέση σας ως αρωγοί.
- » Να ζητήσετε χρήματα ή χάρες για να βοηθήσετε.
- » Να δίνετε υποσχέσεις που δεν μπορείτε να τηρήσετε και ανακριβείς πληροφορίες.
- » Να υπερβάλλετε σχετικά με τις ικανότητές σας.
- » Να εξαναγκάζετε τους άλλους να δεχθούν βοήθεια, να γίνεστε πιεστικοί ή αδιάκριτοι
- » Να πιέζετε τα άτομα να διηγηθούν την ιστορία τους.
- » Να κοινοποιείτε τις ιστορίες τους σε άλλους.
- » Να κρίνετε κάποιον για τις πράξεις ή τα συναισθήματά του.

ΑΤΟΜΑ ΠΟΥ ΧΡΕΙΑΖΟΝΤΑΙ ΠΑΡΑΠΙΑΝΩ ΑΠΟ Α΄ ΒΨΥ:

Ενδέχεται να υπάρχουν περιπτώσεις ατόμων που χρήζουν πιο εξειδικευμένης υποστήριξης, πέραν των Α΄ΒΨΥ. Να γνωρίζετε τις δυνατότητές σας και να ζητάτε βοήθεια από άλλους, που μπορούν να παρέχουν ιατρική ή άλλη βοήθεια για να σώσουν ζωές.

ΑΤΟΜΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΠΙΟ ΑΜΕΣΗΣ, ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ:

- » Άτομα με σοβαρούς τραυματισμούς, που θέτουν σε κίνδυνο τη ζωή τους
- » Άτομα με τέτοιο βαθμό αναστάτωσης, που δεν είναι σε θέση να φροντίσουν τον εαυτό τους ή τα παιδιά τους
- » Άτομα που ενδέχεται να βλάψουν τον εαυτό τους
- » Άτομα που ενδέχεται να βλάψουν ή να θέσουν σε κίνδυνο άλλους

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΠΗΓΕΣ

Bisson, JI & Lewis, C. (2009), Systematic Review of Psychological First Aid. Commissioned by the World Health Organization (available upon request).

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> and <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

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. Available at: 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. Downloadable from <http://www.tentsproject.eu>.

War Trauma Foundation and World Vision International (2010). Psychological First Aid Anthology of Resources. Downloadable from: www.wartrauma.nl and 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

ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

