

Α' Βοήθειες Ψυχικής Υγείας



Υποστηρίζοντας
ανθρώπους μετά
από κρίσεις

Μετάφραση και επιμέλεια Υλικού
Νίκος Γκιωνάκης
Ψυχολόγος – Εκπαιδευτής ΜΗΡSS,
Κέντρο Ημέρας Βαβέλ



Α΄ΒΨΥ --- Οδηγός για εργαζόμενους στο πεδίο



- Έκδοση του ΠΟΥ
www.who.int
- Συνεργατική προσπάθεια:
 - Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας
 - War Trauma Foundation
 - World Vision International
- Εγκεκριμένος από ΜΚΟ/διεθνείς οργανισμούς του ΟΗΕ
- Διαθέσιμος σε διάφορες γλώσσες



Τι θα καλύψουμε στην εκπαίδευση

- Τι είναι οι Α΄ΒΨΥ και τι δεν είναι
- Βασικοί παράγοντες της ανθεκτικότητας
- Ποιος, πότε και πού χρησιμοποιεί τις Α΄ΒΨΥ
- Αρχές Δράσης: Προετοιμάσου, Αναζήτησε, Άκου & Διασύνδεσε
- Πώς να φροντίσεις τον εαυτό σου και τα μέλη της ομάδας σου

Τι γνωρίζεις για τις Α΄ΒΨΥ;

Δραστηριότητα 1

Συμπλήρωσε τη φράση όσο πιο απλά μπορείς:

Πρώτες Βοήθειες Ψυχικής Υγείας
είναι

Α' Βοήθειες Ψυχικής Υγείας είναι

Ένα σύνολο δεξιοτήτων και γνώσεων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να βοηθηθούν άνθρωποι που βιώνουν δυσφορικό στρες.

Ένας τρόπος να βοηθάμε τους ανθρώπους να νιώθουν ήρεμοι και να είναι ικανοί να αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά μια δύσκολη κατάσταση.

Οι Α΄ ΒΨΥ περιλαμβάνουν

- Να γνωρίζουμε πώς να κάνουμε εκτίμηση μιας κατάστασης
- Εξοικείωση με κοινά patterns αντιδράσεων σε κρίσεις
- Πώς να προσεγγίσουμε κάποιον/α σε κατάσταση δυσφορίας και πώς να τον/την ηρεμήσουμε, αν χρειάζεται
- Πώς να παρέχουμε συναισθηματική στήριξη και πρακτική βοήθεια.

Hobfoll et al. (2007)



Σωστό ή λάθος

Δραστηριότητα 2

Συμπληρώστε τη δραστηριότητα
ΣΩΣΤΟ Η ΛΑΘΟΣ στο φύλλο
εργασίας σας.

Οι Α΄ Βοήθειες Ψυχικής Υγείας είναι

- να καθησυχάζεις κάποιον που βιώνει δυσφορικό στρες και να τον βοηθάς να αισθάνεται ασφαλής και ήρεμος
- να εκτιμάς τις ανάγκες και τις ανησυχίες
- να προστατεύεις τους ανθρώπους από περαιτέρω βλάβη
- να παρέχεις συναισθηματική υποστήριξη
- να βοηθάς τη δρομολόγηση της ικανοποίησης των άμεσων βασικών αναγκών, όπως φαγητό και νερό, μια κουβέρτα ή ένα προσωρινό κατάλυμα
- να βοηθάς ανθρώπους να έχουν πρόσβαση στην ενημέρωση, στις υπηρεσίες, την κοινωνική υποστήριξη.

Α' Βοήθειες Ψυχικής Υγείας **δεν** είναι

- κάτι που μόνο επαγγελματίες κάνουν
- επαγγελματική συμβουλευτική ή θεραπεία
- ενθάρρυνση για μια λεπτομερή συζήτηση του συμβάντος που προκάλεσε το δυσφορικό στρες
- απαίτηση κάποιος να αναλύσει τι του συνέβη
- άσκηση πίεσης ώστε κάποιος να αναφερθεί με λεπτομέρειες σε όσα συνέβησαν
- η άσκηση πίεσης για μοίρασμα συναισθημάτων και αντιδράσεων που συνδέονται με ένα συμβάν.

Τι είναι κρίση;

Για το πλαίσιο των Α΄ΒΨΥ, **Κρίση** είναι ένα μείζον συμβάν (ή μια σειρά συμβάντων), εκτός του εύρους της συνηθισμένης καθημερινής εμπειρίας, που μπορεί να γίνει αντιληπτό ως άκρως απειλητικό απ' όσους έχουν επηρεαστεί από αυτό. Οι κρίσεις περιλαμβάνουν ένα ευρύ φάσμα συμβάντων, από ατομικά ατυχήματα έως μαζικές καταστροφές.

Η πυραμίδα των παρεμβάσεων για την ψυχική υγεία και την ψυχοκοινωνική υποστήριξη σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης

Φροντίδα ψυχικής υγείας από ειδικούς ψυχικής υγείας (ψυχιατρικός νοσηλεύτης, ψυχολόγος, ψυχίατρος, κλπ)



SPECIALISED SERVICES

Στήριξη από προσωπικό της πρωτοβάθμιας περίθαλψης - **Α΄ΒΨΥ**



FOCUSED, NON-SPECIALISED SUPPORTS

Ενεργοποίηση κοινωνικών δικτύων - Παραδοσιακές κοινοτικές πρακτικές στήριξης - Υποστηρικτικοί χώροι φιλικό προς τα παιδιά



COMMUNITY AND FAMILY SUPPORTS

Συνηγορία για βασικές υπηρεσίες που είναι ασφαλείς, κοινωνικά αποδεκτές και κατάλληλες και τον σεβασμό της αξιοπρέπειας



BASIC SERVICES AND SECURITY

Γιατί Α΄ΒΨΥ ?

Βασικοί Παράγοντες Ανθεκτικότητας

- Οι άνθρωποι αποδίδουν μακροπρόθεσμα καλύτερα εφόσον ...
 - Αισθάνονται ασφαλείς, συνδέονται με άλλους, έχουν ηρεμία&ελπίδα
 - Έχουν πρόσβαση σε κοινωνική, σωματική και συναισθηματική στήριξη
 - Ξαναβρίσκουν την αίσθηση του ελέγχου με το να είναι σε θέση να βοηθούν τον εαυτό τους



Μετά από μια εκδήλωση κρίσης.....

- Ποιοι μπορούν να επωφεληθούν από τις Α΄ ΒΨΥ;
- Ποιοι μπορεί να χρειαστούν περισσότερο εξειδικευμένη υποστήριξη;
- Πότε πρέπει να παρέχονται οι Α΄ ΒΨΥ;
- Πού θα πρέπει να παρέχονται οι Α΄ ΒΨΥ;

Α΄ΒΨΥ : Ποιοι;

- Πολύ επιβαρυμένα άτομα που εκτέθηκαν πρόσφατα σε σοβαρό ψυχοπιεστικό γεγονός.
- Μπορεί να παρέχεται σε ενήλικες και παιδιά
- Δεν χρειάζονται ή δεν επιθυμούν όλοι όσοι έχουν βιώσει μια εκδήλωση κρίσης Α΄ΒΨΥ .
 - Μην πιέζεις να δεχθούν βοήθεια εκείνοι που δεν θέλουν, αλλά δείξε τη διαθεσιμότητά σου και να είσαι εύκολα προσιτός σε όσους μπορεί να θέλουν στήριξη

Ποιος χρειάζεται περισσότερο εξειδικευμένη υποστήριξη επιπλέον των Α΄ ΒΨΥ ;

- Άνθρωποι με σοβαρούς τραυματισμούς που απειλείται η ζωή τους
- Άνθρωποι τόσο αναστατωμένοι που δεν μπορούν να φροντίσουν τον εαυτό τους ή τα παιδιά τους



- Άνθρωποι που μπορεί να βλάψουν τον εαυτό τους
- Άνθρωποι που μπορεί να βλάψουν ή να θέσουν σε κίνδυνο άλλους

Πότε οι Α΄ΒΨΥ βοηθούν;

- όταν κάποιος βιώνει δυσφορικό στρες
- κατά τη διάρκεια, αμέσως μετά, σύντομα ή αρκετά αργότερα μετά από μια κρίση
- σε έκτακτη και μη---έκτακτη ανάγκη
- ατομικές ή ευρύτερες κρίσεις



Θυμήσου...
Δεν χρειάζονται όλοι οι
άνθρωποι Α΄ΒΨΥ!

Α΄ ΒΨΥ : Πού;

- Εκεί όπου θεωρείς ότι είσαι ασφαλής.
- Ιδανικά με κάποια μέριμνα για την privacy, ως προϋπόθεση για την προστασία του απορρήτου και της αξιοπρέπειας

ΜΗΝ ΠΡΟΚΑΛΕΙΤΕ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΒΛΑΒΗ

Ασφάλεια

- Αποφύγετε να θέσετε τους ανθρώπους σε περαιτέρω κίνδυνο ως αποτέλεσμα των πράξεών σας.
- Εξασφαλίστε όσο καλύτερα μπορείτε ότι οι άνθρωποι που βοηθάτε είναι ασφαλείς και προστατεύστε τους από σωματική ή ψυχολογική βλάβη.

Αξιοπρέπεια

- Συμπεριφέρεστε στους ανθρώπους με σεβασμό και σύμφωνα με τους δικούς τους πολιτιστικούς και κοινωνικούς κανόνες.

Δικαιώματα

- Σιγουρευτείτε ότι οι άνθρωποι μπορούν να έχουν δίκαιη και χωρίς διακρίσεις πρόσβαση σε βοήθεια.
- Βοηθάτε τους ανθρώπους να διεκδικούν τα δικαιώματά τους και να έχουν πρόσβαση στη διαθέσιμη υποστήριξη.
- Ενεργείτε μόνο προς το συμφέρον των ανθρώπων που συναντάτε.

Δραστηριότητα 3

Αν αυτή η κρίση συμβεί ...

- Τι θα χρειαστείς ως Επιζων;



Συχνές Ανάγκες των Ατόμων Μετά την Εκδήλωση Κρίσης

- Βασικές Ανάγκες: στέγη, φαγητό, νερό, υγιεινή
- Υπηρεσίες υγείας για τους τραυματισμούς ή βοήθεια για τα άτομα με χρόνιες παθήσεις
- Κατανοητή και ορθή ενημέρωση σχετικά με το γεγονός ή τα γεγονότα, τα προσφιλή πρόσωπα και τις διαθέσιμες υπηρεσίες
- Να είναι σε θέση να επικοινωνήσουν με τα προσφιλή τους πρόσωπα
- Πρόσβαση σε ειδική στήριξη ανάλογα με την κουλτούρα ή τη θρησκεία ενός ατόμου
- Συμμετοχή στη διαβούλευση και τη διαδικασία λήψης σημαντικών αποφάσεων

Βασικές Αρχές Α΄ΒΨΥ

Προετοιμασία

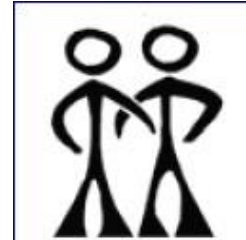
Αναζήτησε



Άκου



Διασύνδεσε



Βασικές Αρχές Α΄ ΒΨΥ

Προετοιμάσου

Ενημερώσου για το έκτακτο γεγονός.
Ενημερώσου για τις διαθέσιμες υπηρεσίες και τα υποστηρικτικά δίκτυα.
Ενημερώσου για θέματα προστασίας και ασφάλειας.

Αναζήτηση



- Κάνε έλεγχο ασφάλειας.
- Έλεγχξε για ανθρώπους με εμφανείς επείγουσες βασικές ανάγκες.
- Έλεγχξε για ανθρώπους με σοβαρές αντιδράσεις ακραίου άγχους.

Άκου



- Προσέγγισε ανθρώπους που μπορεί να χρειάζονται στήριξη.
- Ρώτα για τις ανάγκες και τις ανησυχίες των ανθρώπων.
- Άκουσέ τους και βοήθησέ τους να ηρεμήσουν.

Διασύνδεσε



- Βοήθησε τους ανθρώπους να καλύψουν τις βασικές τους ανάγκες και ν' αποκτήσουν πρόσβαση σε υπηρεσίες.
- Βοήθησε τους ανθρώπους να τα βγάλουν πέρα με τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν.
- Ενημέρωσε.
- Βοήθησε τους ανθρώπους να (επανα)συνδεθούν με τα προσφιλή τους πρόσωπα και τις υπηρεσίες/πρωτοβουλίες κοινωνικής υποστήριξης..

Προετοιμάσου

- Ενημερώσου για το έκτακτο γεγονός.
- Ενημερώσου σχετικά με τις διαθέσιμες υπηρεσίες και τις μορφές υποστήριξης.
- Ενημερώσου για θέματα ασφάλειας και προστασίας.

- Οι καταστάσεις κρίσης μπορεί να είναι χαοτικές
- Συχνά απαιτείται επείγουσα δράση



Όπου είναι δυνατόν, πριν προσεγγίσεις ένα χώρο κρίσης, προσπάθησε να αποκτήσεις ακριβείς πληροφορίες έτσι ώστε να μπορείς να είσαι ασφαλής και αποτελεσματικός.

Δραστηριότητα 4

Μια μεγάλη πυρκαγιά έπληξε την πόλη. Οι πληγέντες είναι πολλοί και η έκταση της ζημιάς είναι άγνωστη. Έχετε κληθεί να βοηθήσετε επιζώντες που έχουν μεταφερθεί σε ασφαλές μέρος και έχουν πληγεί με διάφορους τρόπους. Κανείς/καμία δεν φέρει τραύματα που θέτουν σε κίνδυνο τη ζωή.

Πάρτε μερικά λεπτά για να αποφασίσετε πώς θα προετοιμαστείτε για να προσεγγίσετε την κατάσταση.

Όπου είναι δυνατόν, ΠΡΙΝ φθάσεις στον τόπο της κρίσης, προσπάθησε να μάθεις....

Η Εκδήλωση Κρίσης	Τι συνέβη; Πού; Πότε; Πόσους και ποιους έχει επηρεάσει;
Διαθέσιμες Υπηρεσίες	Ποιος καλύπτει τις βασικές ανάγκες (επείγουσα ιατρική περίθαλψη, τροφή, στέγη); Πότε και πού μπορούν οι άνθρωποι να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες; Ποιος βοηθάει, συμπεριλαμβανομένων των μελών της κοινότητας;
Ασφάλεια & Προστασία	Η κρίση έχει τελειώσει ή είναι σε εξέλιξη (μετασεισμικές δονήσεις, μάχες); Τι είδους κίνδυνοι μπορεί να υπάρχουν στο περιβάλλον; Υπάρχουν σημεία στα οποία δεν πρέπει να πας εξαιτίας της ανασφάλειας, είτε επειδή δεν επιτρέπεται η πρόσβαση;

Αναζήτησε



- Έλεγε την ασφάλεια.
- Έλεγε για ανθρώπους με εμφανείς επείγουσες βασικές ανάγκες.
- Έλεγε για ανθρώπους με αντιδράσεις έντονου άγχους.

- Οι καταστάσεις κρίσης μπορεί να αλλάζουν γρήγορα
- Αυτά που θα συναντήσεις μπορεί να είναι διαφορετικά από αυτά που έμαθες πριν φθάσεις
- Πάρε χρόνο... ακόμα και μια γρήγορη ματιά... και ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕ γύρω σου πριν προσφέρεις βοήθεια

Μείνε ήρεμος
Να είσαι ασφαλής
Σκέψου πριν πράξεις

Αναζήτησε



- Έλεγε την ασφάλεια.
- Έλεγε για ανθρώπους με εμφανείς επείγουσες βασικές ανάγκες.
- Έλεγε για ανθρώπους με αντιδράσεις έντονου άγχους.

Ασφάλεια	<ul style="list-style-type: none">• Τι κινδύνους μπορείς να παρατηρήσεις;• Μπορείς να είσαι εκεί χωρίς να βλάψεις τον εαυτό σου ή τους άλλους;	Αν δεν είσαι σίγουρος για την ασφάλεια ... ΜΗΝ ΠΑΣ! Ζήτα βοήθεια από τους άλλους. Επικοινωνήσε από ασφαλή απόσταση.
Οι άνθρωποι με εμφανείς επείγουσες βασικές ανάγκες	<ul style="list-style-type: none">• Είναι κανείς κρίσιμα τραυματισμένος;• Υπάρχει κάποιος που χρειάζεται διάσωση;• Εμφανείς ανάγκες (σχισμένα ρούχα ...);• Ποιος μπορεί να χρειάζεται βοήθεια για να έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες ή ανάγκη για προστασία;• Ποιος άλλος είναι διαθέσιμος για να βοηθήσει;	Γνώρισε το ρόλο σου. Προσπάθησε να λάβεις βοήθεια για τα άτομα που χρειάζονται ειδική φροντίδα. Φρόντισε για την παραπομπή των ανθρώπων που είναι κρίσιμα τραυματισμένοι.
Άτομα με σοβαρή αναστάτωση	<ul style="list-style-type: none">• Πόσοι & πού είναι αυτοί;• Υπάρχει κάποιος εξαιρετικά αναστατωμένος, ακινητοποιημένος, που δεν ανταποκρίνεται σε άλλους ή σε κατάσταση σοκ;	Σκέψου ποιοι μπορούν να επωφεληθούν από τις Α' ΒΨΥ και ποιος είναι ο καλύτερος τρόπος να βοηθήσεις.

Δραστηριότητα 5

Συζητήστε και απαριθμήστε τις διαφορετικές συναισθηματικές αντιδράσεις που αναμένεται να έχουν οι άνθρωποι σε μια κατάσταση κρίσης/καταστροφής

Αντιδράσεις δυσφορικού στρες στην Κρίση

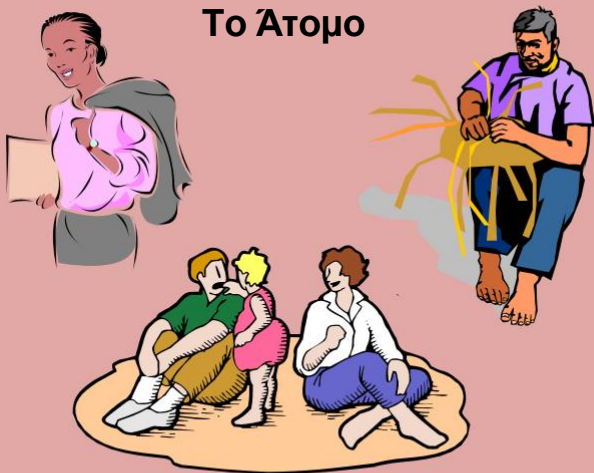
- Σωματικά συμπτώματα (τρόμος, πονοκέφαλοι, κόπωση, απώλεια της όρεξης, πόνοι & άλγη)
- Άγχος, φόβος
- Θρήνος, θλίψη, μελαγχολία
- Ενοχή, ντροπή (γιατί έχουν επιβιώσει ή για τη μη σωτηρία των άλλων)
- Ευφορία γιατί επιβίωσαν
- Επιφυλακτικοί, νευρικοί
- Θυμός, ευερεθιστότητα
- Ακινητοποίηση, απόσυρση
- Αποπροσανατολισμός – δεν γνωρίζουν το όνομά τους, πού βρίσκονται ή τι έχει συμβεί.
- Μη ανταπόκριση, αλαλία
- Αίσθημα σύγχυσης, συναισθηματικό μούδιασμα, αίσθημα εξωπραγματικού ή ζάλη
- Ανικανότητα παροχής βοήθειας στον εαυτό ή τα παιδιά (δεν τρώνε, δεν πίνουν, αδυνατούν να πάρουν μια απλή απόφαση)

Απαντήσεις σε κρίσιμα περιστατικά

- Οι άνθρωποι μπορεί να έχουν πολύ διαφορετικές αντιδράσεις σ' ένα συμβάν.
- Ποιοι παράγοντες επηρεάζουν το πώς κάποιος θα αντιδράσει;



Το Άτομο



Το γεγονός



Το περιβάλλον



Η κοινότητα



Βοηθώντας ανθρώπους με δυσφορικό στρες



- Οι περισσότεροι άνθρωποι ανακάμπτουν με την πάροδο του χρόνου, ειδικά αν μπορούν να καλύψουν τις βασικές ανάγκες τους και να λάβουν υποστήριξη (Α΄ ΒΨΥ).
- Όσοι εκδηλώνουν έντονο ή μακροχρόνιο δυσφορικό στρες μπορεί να χρειάζονται περισσότερη υποστήριξη.
 - Προσπάθησε να βεβαιωθείς ότι δεν έχουν εγκαταλειφθεί.
 - Προσπάθησε να τους διατηρήσεις ασφαλείς μέχρι να περάσει η αντίδραση ή μέχρι να βρεις βοήθεια από άλλους.

Οι άνθρωποι που πιθανότατα χρειάζονται ιδιαίτερη προσοχή (για να είναι ασφαλείς ... για να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες)

- Παιδιά και Έφηβοι

- ❖ Ειδικά αυτά που έχουν αποχωριστεί τους φροντιστές τους

- Οι άνθρωποι με προβλήματα υγείας και αναπηρίες

- ❖ Χρόνια πάσχοντες, ηλικιωμένοι, έγκυοι ή θηλάζουσες γυναίκες, άτομα με κινητικά προβλήματα, προβλήματα ακοής / όρασης (κωφοί / τυφλοί)

- Οι άνθρωποι που κινδυνεύουν να υποστούν διακρίσεις ή βία

- ❖ Γυναίκες, ορισμένες εθνοτικές ή θρησκευτικές ομάδες, ΑΜΕΑ



Άκου



- Έλα σε επαφή με ανθρώπους σε ανάγκη.
- Ρώτα για τις ανάγκες και τις ανησυχίες τους.
- Άκου τους και βοήθα τους να ηρεμήσουν.

Έλα σε επαφή

- Προσέγγισε με σεβασμό
- Παρουσίασε τον εαυτό σου αναφέροντας το όνομα & την οργάνωσή σου
- Ρώτα αν μπορείς να προσφέρεις βοήθεια, να βρεις ασφαλές / ήσυχο μέρος
- Βοήθησε τον άνθρωπο να αισθάνεται άνετα (νερό, κουβέρτα)
- Μεριμνήσε για την ασφάλειά του



Ρώτα σχετικά με τις ανάγκες και τις ανησυχίες

- Αν και μερικές ανάγκες είναι προφανείς, πάντα ρώτα
- Ενημερώσου για τις προτεραιότητες του ανθρώπου- αυτό που είναι πιο σημαντικό γι' αυτόν.



Άκου & βοήθα τους ανθρώπους να αισθάνονται ήρεμοι

- Μείνε κοντά στους ανθρώπους
- Μην τους πιέζεις να μιλήσουν
- Άκουσέ τους σε περίπτωση που θέλουν να μιλήσουν
- Εάν είναι πολύ στενοχωρημένοι, βοήθησε τους να αισθανθούν ήρεμοι και βεβαιώσου ότι δεν είναι μόνοι



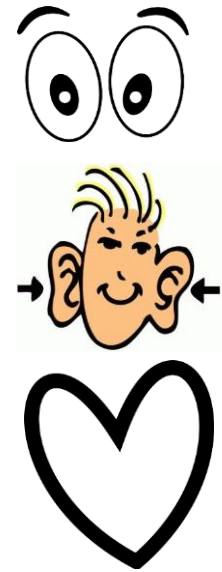
Άκου



- Έλα σε επαφή με ανθρώπους σε ανάγκη.
- Ρώτα για τις ανάγκες και τις ανησυχίες τους.
- Άκου τους και βοήθα τους να ηρεμήσουν.

Άκου συμπονετικά χρησιμοποιώντας:

- ✓ **Τα μάτια σου** – δίνοντας στον άνθρωπο την αμέριστη προσοχή σου
- ✓ **Τα αυτιά σου** – αφουγκραζόμενος/η τις ανησυχίες τους
- ✓ **Την καρδιά σου** – με φροντίδα, δείχνοντας σεβασμό





Καθησυχάζοντας ένα άτομο με δυσφορικό στρες

Δραστηριότητα 6

Ποιοι είναι μερικοί από τους
τρόπους που γνωρίζετε για να
βοηθήσετε να καθησυχαστεί
ένας άνθρωπος με δυσφορικό
στρες;

Απαντήστε στο CHAT



Βοήθησε τους ανθρώπους να ηρεμήσουν



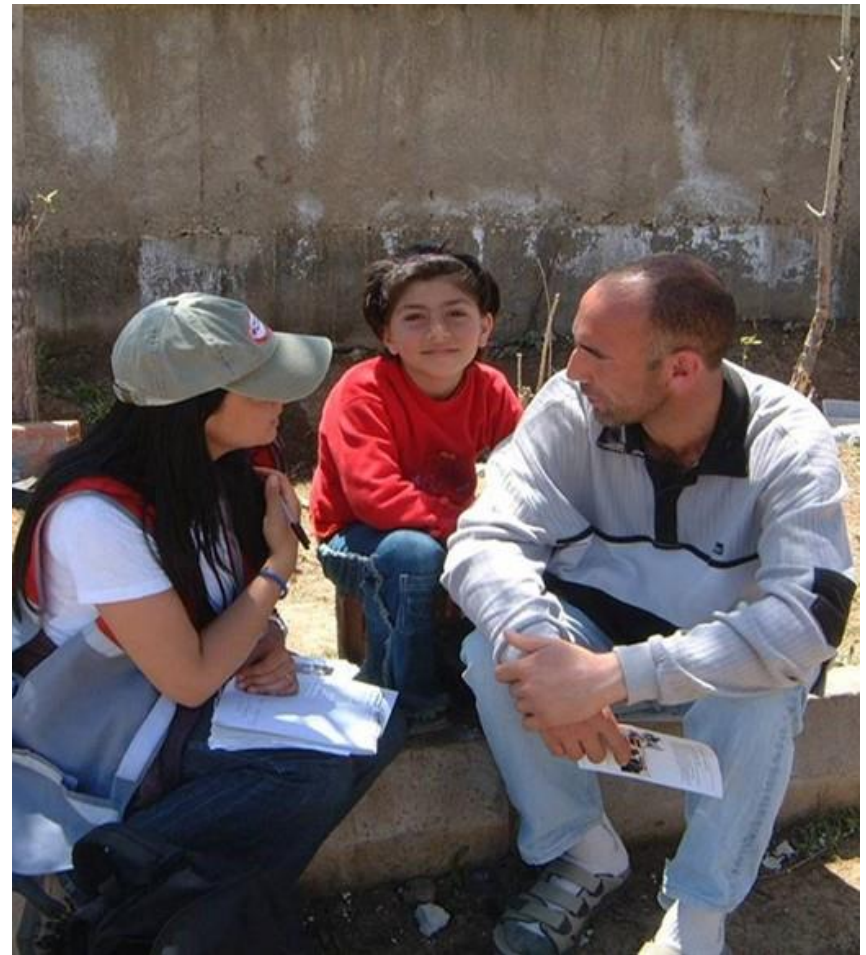
- Διατήρησε τον τόνο της φωνής σου απαλό και ήρεμο
- Διατήρησε οπτική επαφή
- Καθησύχασέ τους ότι είναι ασφαλείς και ότι είσαι εκεί για να βοηθήσεις
- Αν κάποιος αισθάνεται «εξωπραγματικά», βοήθησέ τον να έρθει σε επαφή με:
 - Τον εαυτό του (να αισθάνεται τα πόδια στο πάτωμα, να αγγίζουν τα χέρια στα γόνατά)
 - Το περιβάλλον του (να παρατηρήσει τα πράγματα γύρω του)
 - Την αναπνοή του (να επικεντρωθεί στην αναπνοή & να αναπνέει αργά)



Ας κάνουμε μια
άσκηση ήρεμης
και ελεγχόμενης
αναπνοής

Διευκόλυνση επικοινωνίας

- Αρχική επαφή: Συστάσεις
- Συλλογή πληροφοριών (διευκρινίσεις)
- Ενεργητική ακρόαση



Καθημερινές αλληλεπιδράσεις Υποστηρικτική επικοινωνία

Ενεργητική ακρόαση



Ακούστε προσεκτικά

- Προσπαθήστε πραγματικά να κατανοήσετε την οπτική και τα συναισθήματα του άλλου.
- Αφήστε το άλλο πρόσωπο να μιλήσει. Μείνετε σιωπηλοί μέχρι να ολοκληρώσει.
- Μειώστε τους παράγοντες που μπορεί να αποσπάσουν την προσοχή σας. Υπάρχει θόρυβος; Μπορείτε να πάτε κάπου πιο ήσυχα;
- Μπορείτε να ηρεμήσετε το μυαλό σας και να εστιάσετε στο άλλο πρόσωπο και σε αυτά που λέει;
- Να είστε θερμοί, ανοιχτοί και χαλαροί απέναντί του



Επαναλάβετε

- Επαναλάβετε μηνύματα και βασικές λέξεις που αναφέρει ο συνομιλητής σας π.χ. «Είπατε ότι είναι κουραστικό να δουλεύετε και ταυτόχρονα να προσέχετε και τα παιδιά σας.»
- Ζητήστε διευκρινίσεις αν δεν καταλάβατε κάτι, π.χ. «Δεν κατάλαβα τι είπατε, μπορείτε να το επαναλάβετε παρακαλώ;»



Στο τέλος συνοψίστε αυτά που καταλάβατε

- Εντοπίστε και αναφέρετε τα βασικά σημεία που ακούσατε από τον συνομιλητή σας, ώστε να αντιληφθεί ότι τον παρακολουθούσατε και για να βεβαιωθείτε ότι καταλάβατε σωστά, π.χ. «Με βάση αυτά που μόλις είπατε, καταλαβαίνω ότι ανησυχείτε κυρίως για [συνοψίστε τους προβληματισμούς που ανέφερε], σωστά;»
- Περιγράψτε αυτά που ακούσατε και μη διατυπώνετε συμπεράσματα για τα συναισθήματα του ατόμου σε σχέση με την κατάσταση (π.χ. μην πείτε: «Θα πρέπει να νιώθετε απαίσια/συντετριμμένος/η»). Μην κρίνετε το άτομο ή την κατάσταση του.

Ενεργητική ακρόαση

- Δεξιότητες μη λεκτικής ακρόασης
 - Γλώσσα σώματος, βλεμματική επαφή, απόσταση, εστίαση, άγγιγμα (αν θεωρείται πρέπον)
- Δεξιότητες λεκτικής ακρόασης
 - Παράφραση, σύνοψη (για επιβεβαίωση κατανόησης), ενθάρρυνση, υποστήριξη



Κομβικές φράσεις που μεταδίδουν ενδιαφέρον και ενσυναίσθηση

- Κατανοώ την ανησυχία σας
- Έχετε δίκιο να είσαστε λυπημένος/η – θυμωμένος/η – απογοητευμένος/η ---
- Ακούω αυτό που λέτε...
- Καταλαβαίνω ότι σας ανησυχεί ...
- Υπ' αυτή τη συνθήκη, η αντίδραση σας είναι φυσιολογική...
- Ίσως μπορούμε να συζητήσουμε πιθανές λύσεις....
- Αυτό που μπορώ να κάνω για εσάς είναι ...
- Νοιάζομαι για εσάς και θα ήθελα να σας προτείνω ένα μέρος όπου υπάρχουν άνθρωποι να σας βοηθήσουν...

Καθησυχασμός

- Αποδοχή συναισθημάτων και αντιδράσεων
- Αναγνώριση
- Επικύρωση --- δικαιολόγηση
- Κανονικοποίηση
- Γενίκευση

Δραστηριότητα 7

Παιχνίδι ρόλου

Μετά από μια πυρκαγιά έχεις χάσει την επαφή με την οικογένειά σου. Αγωνιάς, θέλεις να μάθεις τι έγινε στον/η σύζυγό σου και να μάθεις για τα παιδιά σου.

- πως συστήνομαι;
- πως πρέπει να είναι η λεκτική επικοινωνία;
- πως κάνω διερεύνηση αναγκών;
- πως καθησυχάζω; πως μεταδίδω ενσυναίσθηση;

Καλή επικοινωνία: Τι να Πεις & να Κάνεις



- Προσπάθησε να βρεις ένα ήσυχο μέρος για να μιλήσετε και να ελαχιστοποιηθούν οι εξωτερικοί περισπασμοί
- Μείνε κοντά στον άνθρωπο, τηρώντας την κατάλληλη απόσταση ανάλογα με την ηλικία, το φύλο και την κουλτούρα του
- Δείξε του ότι τον ακούς. Για παράδειγμα, κάνε νεύμα με το κεφάλι σου και επιβεβαίωσε την προσοχή σου (“μμ”).
- Να είσαι υπομονετικός και ήρεμος
- Να παρέχεις πραγματικές πληροφορίες, αν έχεις. Να είσαι ειλικρινής σχετικά με το τι γνωρίζεις και τι όχι. "Δεν ξέρω, αλλά θα προσπαθήσω να το μάθω αυτό για σένα."
- Δώσε τις πληροφορίες με τρόπο που το άτομο μπορεί να καταλάβει – κάνε το απλό.
- Αναγνώρισε πώς αισθάνονται, και τις τυχόν απώλειες ή σημαντικά γεγονότα που μοιράζονται μαζί σου, όπως η απώλεια του σπιτιού ή του θανάτου ενός αγαπημένου προσώπου. "Λυπάμαι τόσο πολύ..."
- Σεβάσου την ιδιωτικότητα (privacy). Κράτησε την ιστορία του ανθρώπου εμπιστευτική, ειδικά όταν αποκαλύπτει πολύ ιδιωτικές πτυχές.
- Αναγνώρισε τις δυνάμεις των ανθρώπων και τους τρόπους με τους οποίους οι ίδιοι έχουν βοηθήσει τους εαυτούς τους.

Καλή επικοινωνία:

Τι να ΜΗΝ πεις ΟΥΤΕ να Κάνεις

- Μην πιέζεις κάποιον να πει την ιστορία του
- Μην διακόπτεις κάποιον ή μην το βιάζεις να σας πει την ιστορία του
- Μην λες τη γνώμη σου για την κατάσταση του ανθρώπου, απλά άκου.
- Μην τον αγγίζεις, αν δεν είσαι σίγουρος ότι επιτρέπεται.
- Μην κρίνεις αυτό που έχει ή δεν έχει κάνει, ή πώς αισθάνεται. Μην πεις ... “Δεν θα πρέπει να αισθάνεσαι με αυτόν τον τρόπο” ή “Θα πρέπει να αισθάνεσαι τυχερός που επέζησες”.
- Μην κάνεις πράγματα που δεν γνωρίζεις.
- Μην χρησιμοποιείς τεχνικούς όρους.
- Μην αναφέρεις σε κάποιον την ιστορία άλλου
- Μην μιλάς για τα δικά σου προβλήματα
- Μην δίνεις ψεύτικες υποσχέσεις ή ψευδείς διαβεβαιώσεις
- Μην αισθάνεσαι ότι πρέπει να προσπαθήσεις να λύσεις όλα τα προβλήματά του αντ’ αυτού
- Μην του αφαιρείς τη δύναμή του ή την ικανότητά του να είναι σε θέση να φροντίσει τον εαυτό του

Διασύνδεση



- Βοήθησε τους ανθρώπους να καλύψουν τις βασικές τους ανάγκες και ν' αποκτήσουν πρόσβαση σε υπηρεσίες.
- Βοήθησε τους ανθρώπους να διαχειριστούν τα προβλήματά τους.
- Ενημέρωσε.
- Βοήθησε τους ανθρώπους να (επανα)συνδεθούν με τα προσφιλή τους πρόσωπα και τις υπηρεσίες/πρωτοβουλίες κοινωνικής υποστήριξης.



Βοήθησε τους ανθρώπους να βοηθήσουν τον εαυτό τους και να ανακτήσουν τον έλεγχο της κατάστασής τους.

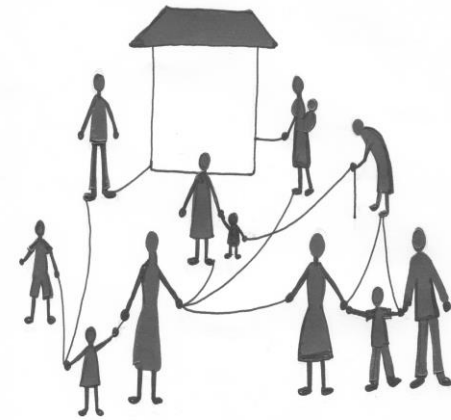


Διασύνδεσε... Βασικές Ανάγκες



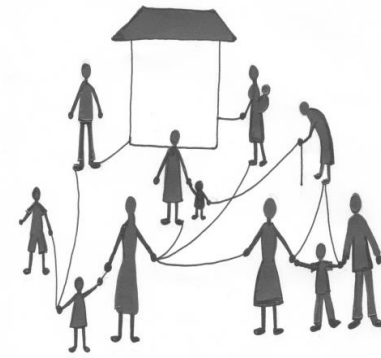
- Τι ανάγκες ζητούν να καλύψουν;
- Τι υπηρεσίες είναι διαθέσιμες;
- Μην παραβλέπεις τις ανάγκες των ευάλωτων ή περιθωριοποιημένων ατόμων
- Συνέχισε την παρακολούθηση εάν υποσχέθηκες να το να κάνεις

Ειδικά ζητήματα για τη ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ



Δραστηριότητα 8

Απαριθμήστε ειδικά ζητήματα για τις ενέργειες της ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΕ, προσθέτοντας ό,τι σχετικό νομίζετε στον κατάλογο που έχω ξεκινήσει.



Ειδικά ζητήματα για τη ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ

- αντιμετώπιση φημών και ψευδών πληροφοριών
- σύνδεση με αξιόπιστες πηγές πληροφοριών
- κράτα τις οικογένειες μαζί με τα παιδιά και τους φροντιστές
- ενθάρρυνση της αναζήτησης βοήθειας από τους φίλους και την οικογένεια
- ενίσχυσε την πρόσβαση σε θρησκευτική υποστήριξη
- οι πληγέντες μπορεί να είναι σε θέση να βοηθήσουν ο ένας τον άλλο - φέρε τους σε επαφή
- βεβαιώσου ότι οι άνθρωποι γνωρίζουν για το πώς μπορούν να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες (ιδιαίτερα τα ευάλωτα άτομα)



ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΕ --- βοήθησε τους ανθρώπους να διαχειριστούν τα προβλήματά τους



Οι άνθρωποι που έχουν εκτεθεί σε αντιξοότητες
μπορεί να κατακλύζονται από ανησυχίες ...

- Βοήθησέ τους να δώσουν προτεραιότητα στις επείγουσες ανάγκες (τι πρέπει να κάνουν πρώτα)
- Βοήθησέ τους να προσδιορίσουν τα στηρίγματά τους
- Δώσε πρακτικές προτάσεις για το πώς μπορούν να καλύψουν τις ανάγκες τους (π.χ., την εγγραφή τους για επισιτιστική βοήθεια)
- Βοήθησέ τους να θυμούνται πώς τις αντιμετώπισαν στο παρελθόν και αυτό τους βοηθά να αισθάνονται καλύτερα

Τελειώνοντας τη συνδρομή σου

- Προσπάθησε να εκτιμήσεις όσο γίνεται καλύτερα τις ανάγκες των ανθρώπων και τις δικές σου ανάγκες.
- Εξήγησε ότι αποχωρείς και, αν είναι δυνατόν, σύστησέ τους σε κάποιον άλλο που μπορεί να βοηθήσει.
- Αν τους έχεις διασυνδέσει με τις υπηρεσίες, βεβαιώσου ότι έχουν τα στοιχεία επικοινωνίας και ξέρουν τι να περιμένουν.
- Ανεξάρτητα από το ποια ήταν η εμπειρία σου, αποχαιρέτησε με ένα καλό τρόπο και ευχήσου τους όλα να πάνε καλά.



Προετοιμάζοντας τη βοήθεια

Δραστηριότητα 9

Συζητήστε και απαριθμήστε τι
χρειάζεται να ετοιμάσετε για να
παρέχετε Α΄ΒΨΥ



Προετοιμάζοντας την παροχή βοήθειας

- Ασφάλεια – επιλέξτε μια μέθοδο αλληλεπίδρασης που είναι ασφαλής για εσάς και το άτομο που υποστηρίζετε
- Ενημερωθείτε για τις επικαιροποιημένες οδηγίες σε σχέση με κρίση/καταστροφή
- Ενημερωθείτε για το τοπικό σύστημα παραπομπής και να είστε έτοιμοι να μοιραστείτε
- Να έχετε γνώση της παρουσίας ομάδων με ιδιαίτερες ανάγκες (πχ, παιδιά, ηλικιωμένοι, με χρόνια νοσήματα)
- Να έχετε μαζί σας για να διανείμετε ψυχοεκπαιδευτικό υλικό



Ανακεφαλαίωση: Δεοντολογικές κατευθυντήριες γραμμές

Τι να προσέχεις	Τι να αποφεύγεις
<ul style="list-style-type: none">• Να είσαι έντιμος και αξιόπιστος.• Να σέβεσαι το δικαίωμα των ανθρώπων να πάρουν οι ίδιοι τις αποφάσεις τους για θέματα που τους αφορούν.• Να λαμβάνεις υπόψη και να παραμερίζεις τυχόν προκαταλήψεις και μεροληψίες σου.• Να ξεκαθαρίζεις στα άτομα που έχουν υποστεί βλάβη ότι ακόμα και αν αρνηθούν τώρα τη βοήθεια που τους προσφέρεται μπορούν να έχουν πρόσβαση σε αυτήν στο μέλλον.• Να σέβεσαι την ιδιωτικότητα και να διατηρείς εμπιστευτική την ιστορία του ατόμου, εάν το κρίνεις σκόπιμο.• Να συμπεριφέρεσαι κατάλληλα λαμβάνοντας υπόψη την κουλτούρα, την ηλικία και το φύλο του ατόμου.	<ul style="list-style-type: none">• Να εκμεταλλευτείς την θέση σου ως αρωγός.• Να ζητήσεις χρήματα ή χάρες από τους ανθρώπους για να τους βοηθήσεις.• Να δίνεις υποσχέσεις που δεν μπορείς να τηρήσεις και δίνεις ανακριβείς πληροφορίες.• Να υπερβάλλεις σχετικά με το τι μπορείς να κάνεις.• Να εξαναγκάζεις τους ανθρώπους να δεχτούν βοήθεια, να γίνεσαι πιεστικός ή αδιάκριτος.• Να πιέζεις τους ανθρώπους να σου πουν την ιστορία τους.• Να κοινοποιείς ιστορίες των ανθρώπων σε άλλους.• Να κρίνεις έναν άνθρωπο για τις πράξεις ή τα συναισθήματά του.

Φροντίδα για τον εαυτό μας

- Πώς θα φροντίσω τον εαυτό μου;
- Πώς στην ομάδα μου θα φροντίσει ο ένας τον άλλον;

Να είσαι υπεύθυνος για τον εαυτό σου και τους άλλους δίνοντας προσοχή στη φροντίδα του εαυτού σου σε καθημερινή βάση



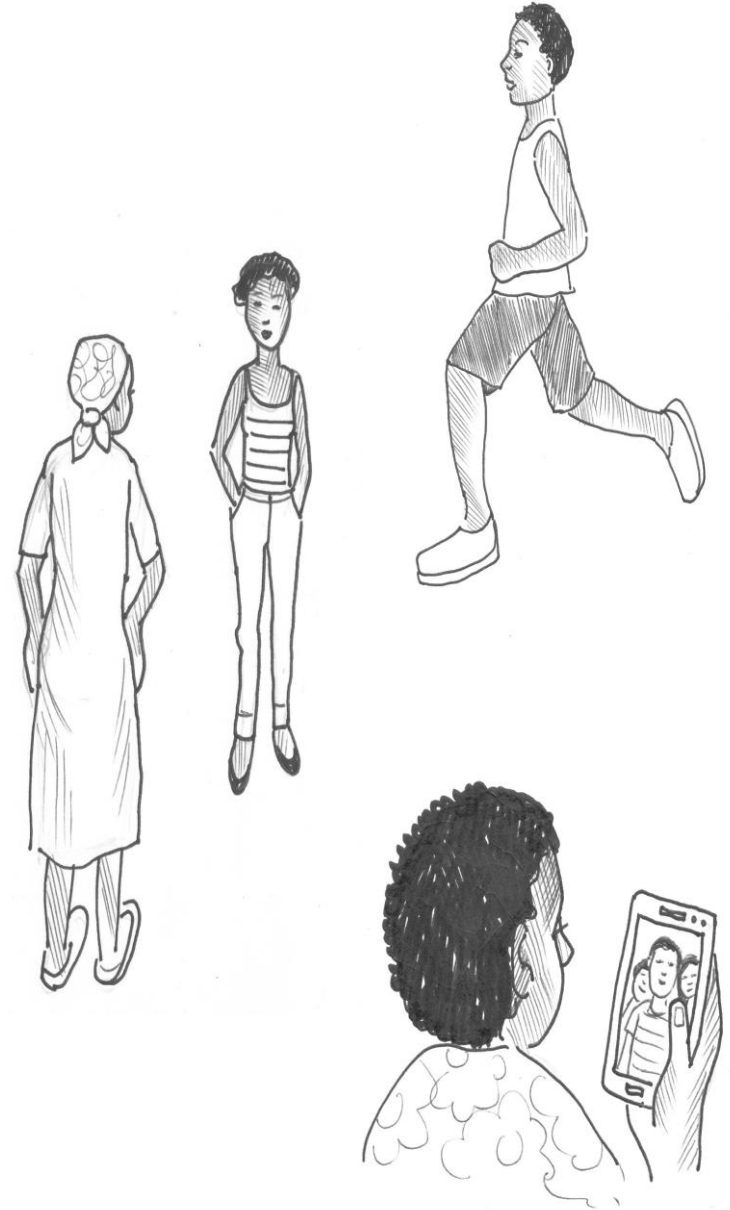
Αυτοφροντίδα

Δραστηριότητα 10
Με ποιους τρόπους
μπορείτε να φροντίσετε
τον εαυτό σας;



Παραδείγματα αυτό-φροντίδας

- Εστιαστείτε σε απλά καθήκοντα και ρουτίνες
- Υποστήριξη ομοτίμων – μιλήστε σε φίλους ή συναδέλφους για τα συναισθήματά σας
- Προσπαθήστε να κοινωνικοποιηθείτε
- Ασκηθείτε
- Ν' αναπαύεστε και να κοιμάστε καλά
- Υγιής διατροφή
- Αποφυγή του αλκοόλ και της χρήσης ουσιών
- Κάντε πράγματα που σας ευχαριστούν
- Αναζητήστε βοήθεια όταν την χρειάζεστε



Πρακτική φροντίδας του εαυτού μας και της ομάδας



- Πριν:
 - Είσαι έτοιμος να βοηθήσεις;
- Κατά τη διάρκεια:
 - Πώς μπορείς να μείνεις σωματικά και συναισθηματικά υγιής;
 - Πώς μπορείς να στηρίξεις τους συναδέλφους και αυτοί εσένα;
- Μετά:
 - Πώς μπορείς να πάρεις το χρόνο για να ξεκουραστείς, να ανακάμψεις και να στοχαστείς;

Ατομικοί προστατευτικοί παράγοντες

- Να ανήκεις σε μια ομάδα
- Να βρεις μια δουλειά που έχει νόημα για εσένα
- Να έχεις κίνητρο για να βοηθάς τους άλλους
- Να διατηρείς τις καθημερινές συνήθειες
- Να έχεις την ικανότητα να αφήσεις τη δουλειά πίσω σου και να αναπαύεσαι γνωρίζοντας ότι, αν χρειαστεί, η υποστήριξη είναι διαθέσιμη
- Να έχεις την ικανότητα να δίνεις και να λαμβάνεις υποστήριξη σε και από άλλα μέλη της ομάδας
- Να διατηρείς τις πολιτιστικές σου πρακτικές και πεποιθήσεις
- Να ανήκεις σε μια οικογένεια ή κοινότητα που φροντίζει.

Οργανωσιακοί προστατευτικοί παράγοντες

- Τακτικές συναντήσεις που επιτρέπουν σε όλο το προσωπικό και τους εθελοντές να «έρθουν κοντά» και να υιοθετήσουν μια αίσθηση ότι ανήκουν σε μια ομάδα
- Μια οργανωσιακή κουλτούρα όπου οι άνθρωποι μπορούν να μιλάνε ανοικτά και να μοιράζονται τα προβλήματα και να σέβονται την αρχή της εμπιστευτικότητας
- Επίδειξη της εκτίμησης για τη δουλειά των εθελοντών
- Αξιοπρεπείς εργασιακές συνθήκες μέσω της ύπαρξης και εφαρμογής πολιτικών και στρατηγικών
- Παροχή σαφούς και ακριβούς ενημέρωσης αναφορικά με τρόπους πρόσβασης σε διαθέσιμη υποστήριξη.

Ζήτα βοήθεια όταν ...

- Έχεις σκέψεις ή αναμνήσεις από την εκδήλωση της κρίσης που σε αναστατώνουν
- Αισθάνεσαι πολύ νευρικός ή εξαιρετικά λυπημένος
- Έχεις προβλήματα ύπνου
- Πίνεις πολύ αλκοόλ ή παίρνεις ουσίες για να αντιμετωπίσεις την εμπειρία σου

Συμβουλεύσου έναν επαγγελματία, αν αυτές οι δυσκολίες εξακολουθούν να υπάρχουν περισσότερο από ένα μήνα.



Υποστήριξη Ομάδας

- Είναι καλύτερο για τους αρωγούς να συνδέονται με έναν οργανισμό ή ομάδα που θα εγγυώνται την ασφάλεια και τον καλό συντονισμό.



- Συμβουλές για την αμοιβαία υποστήριξη --- "φίλοι":
 - Χρησιμοποίησε τις καλές δεξιότητες ακρόασης
 - Φροντίδα και συμπάθεια
 - Σεβασμός
 - Μην κατηγορείς και μην καταδικάζεις
 - Να έχεις σαφή όρια
 - Να είσαι διαθέσιμος όταν σε χρειάζονται
 - Βοήθα τους συναδέλφους σου να ανακτήσουν τον έλεγχο και να βοηθήσουν τον εαυτό τους
 - Εχεμύθεια
 - Αλληλοεκτίμηση

Σας ευχαριστώ!!

- Παραμένετε ασφαλείς
- Βοηθάτε τους γύρω σας να αντιμετωπίζουν καλύτερα τις προκλήσεις
- Προσέχετε τον εαυτό σας και την ευημερία σας!

Εικονογράφηση
από την Aleta
Armstrong