

KAKO ZAKLJUČITI POGOVOR?

Povzemite bistvene poudarke. Če ocenite, da klicatelj potrebuje še dodatno podporo, mu svetujte, da lahko ponovno pokliče. Opozorite ga, da ni nujno, da boste vi sprejeli njegov klic.

Za zaključek pogovora se sogovorniku lahko zahvalite za klic, za zaupanje, tudi za pogum, če iz razgovora ocenite, da je bil potreben!
»Me veseli, da ste zbrali pogum in nas poklicali.«

NA KAJ JE POTREBNO BITI POZOREN PRI PPP?

Nekaterim klicateljem bo sama PPP premalo, potrebovali bodo strokovno pomoč. Torej veliko več kot zagotavljamo s PPP. Zavedati se morate svojih strokovnih omejitev in vloge, osebi ponudite potrebno obliko poglobljene pomoči.

Nekateri klicatelji PPP ne potrebujejo, ker sami obvladujejo svoje stresne reakcije. Uporabljajo uspešne prilagoditvene strategije. Potrebujejo npr. le nujne in zadostne informacije.

Ne spodbujajte pripovedovanja o detajlih dogodka. Ne pritiskajte na osebo, da analizira, kaj se ji je zgodilo, in je ne silite, da poroča o svojih čustvih. Pri pogovoru bodite empatični.

Stavki, ki niso primerni za PPP:

- »Lahko bi bilo še hujše.« (Namigovanje na to, da je oseba lahko srečna, da se ni zgodilo najhujše, ni primerno. Kako hudo je, ne moremo oz. ne smemo mi ocenjevati.)

- »Vse bo v redu.« (Ni primerno, ker lahko spodbuja lažno upanje.)

- »Nehajte jokati.« (Pogosto se v osebi nakopičijo čustva. Pustite ji, da jih izrazi in začuti.)

- »Joj, zakaj ste pa tako ravnali? To je povsem narobe.« (Vrednostne sodbe niso primerne. Lahko izgubimo zaupanje osebe.)

Stavki, ki so primerni za PPP:

-»Slišim, da ste zelo žalostni. Rada bi, da mi poveste, o čem razmišljate.« (S tem posameznika spodbudite k reflektiranju svojih občutkov.)

-"Razumem vašo skrb, marsikdo sedaj intenzivno razmišlja o tej situaciji..." (Tako normalizirate doživljanja posameznika, ki je sicer prepričan, da je z njim nekaj narobe.)

-»Žal mi je, da se vam to dogaja. Lahko si predstavljam, da vam je zelo težko.« (S tem potrdimo občutke in doživljanja posameznika.)

Pripravile in oblikovale: Maja Dolinar, Mateja Habjanič, Petra Maglica, Petra Mrkun, Jelena Pejić (Oddelek za psihologijo, Filozofska fakulteta, Univerza v Ljubljani)
Strokovni pregled: Danila Mokorel Omerović (Rdeči križ Slovenije)
Urednica: Maja Murn (Rdeči križ Slovenije)

Viri:

IFRC. (2019). *A Short introduction to psychological first aid*. Danish Red Cross.

IFRC. (2020). *Remote psychological first aid during covid-19*. Danish Red Cross.

APA. (2020).

<https://www.apa.org/practice/programs/dmhi/psychological-first-aid>.

NCTSN. (2020). <https://www.nctsn.org/treatments-and-practices/psychological-first-aid-and-skills-for-psychological-recovery/about-pfa>.

Slika: IFRC



PSIHOLOŠKA PRVA POMOČ NA DALJAVO



KAJ JE PSIHOLOŠKA PRVA POMOČ?

Psihološka prva pomoč (v nadaljevanju PPP) je humana, skrbna in sočutna oblika podpore ljudem, ki so izpostavljeni hudemu kriznemu dogodku.

Osredotoča se predvsem na čustvene in praktične potrebe in težave.

TEMELJNI CILJI PPP

1. **Zmanjšati stres** pri osebi, ki ji nudimo podporo.
2. **Pomagati pri zadovoljitvi aktualnih osnovnih potreb** (npr. varnost, zdravje).
3. **Spodbuditi prilagoditveno vedenje** osebe.

PRINCIPI DELOVANJA PPP

Opazovanje: Preverite občutek varnosti prizadete osebe oz. ogroženost njenih osnovnih potreb. Ocenite, kakšno vrsto pomoči potrebuje (praktično, kot so npr. pijača, hrana, odeja, informacije, ali čustveno, kot je pomiritev, tolažba, poslušanje).

Aktivno poslušanje: Prizadeto osebo pozorno poslušajte, brez siljenja k pripovedovanju. Lahko ji nevsiljivo dajete vedeti, da poslušate (»aha«, »ja«). V primeru, da nastane tišina, počakajte, da bo pripravljena nadaljevati, sčasoma jo lahko k temu spodbudite.

Povezovanje: Skupaj poskušajta najti, ali so v bližini ljudje, ki jim lahko zaupa (domači, prijatelji). Lahko jo povežete tudi z institucijami, kot so zdravstveni domovi, centri za socialno delo, centri za duševno zdravje.

TEMELJNE KOMPONENTE PPP

KAKO ZAČETI POGOVOR?

Na začetku se klicatelju predstavite. Povejte svoje ime, organizacijo in vašo vlogo.
»Sem Peter/ Maša, prostovoljec/-ka iz Rdečega križa. Po telefonu se pogovarjam z ljudmi, ki se znajdejo v različnih stiskah. Se lahko predstavite še vi. V čem je, prosim, problem, zaradi katerega ste nas poklicali?«

Včasih se na začetku pogovora pojavi tišina, oseba ne more spregovoriti. Lahko jo skušate opogumiti na naslednji način:
»Začetni stavki so včasih težji, vzemite si čas, kolikor ga potrebujete.«

POGOVOR

Varnost: Ocenite stopnjo ogroženosti temeljnih človekovih potreb, potrebo po zdravstveni oskrbi ter življenjsko ogroženost prizadete osebe ali njenih bližnjih. Če presodite, da je kdorkoli v življenjski nevarnosti, mu predlagajte umik iz situacije, iskanje pomoči, pri čemer mu pomagajte (pokličete reševalce, policijo).

Pomiritev: Pustite, da oseba govori, četudi je jezna ali agresivna. Med tem je ne prekinjajte, dajte ji le oporo (npr. »Mhm, razumem.«). Če ocenite, da je potrebno pripoved osebe umiriti, jo na empatičen, sočuten način ustavite in usmerite na problem.

Posamezniki lahko potrebujejo le natančne informacije, ki jih ne uspejo sami pridobiti in so zato močno zaskrbljeni. Če se oseba ne uspe umiriti, lahko poskušamo na naslednji način: *»Slišim, da ste zaradi vaše situacije prizadeti. Skupaj bova petkrat globoko vdihnila, nato mi boste problem še enkrat razložili.«*

Samoučinkovitost: Pomnite, da imajo vsi ljudje kapacitete za spoprijemanje s težavami. Težav ne rešujete namesto druge osebe, temveč ji ponudite svojo podporo in vodenje, da bo lahko uporabila svoje lastne kapacitete in se prilagodila situaciji. Npr. lahko ji pomagate pri postavljanju prioritete, da se bo učinkoviteje lotila reševanja težave. (*»Lahko skupaj narediva načrt, kako se lotiti problema. Kaj je potrebno storiti najprej?«*).

Povezanost: Osebi pomagajte prepoznati vire pomoči v njenem okolju, ki jim lahko zaupa in so ji v oporo (npr. prijatelji, družina). Usmerite jo lahko tudi v različne institucije, kjer bi ji lahko pomagali (npr. zdravstvene, socialne, psihološke), (*»Komu od vaših bližnjih lahko to še poveste?«*).

Upanje: Osebi pomagajte aktivirati strategije spoprijemanja, ki so se že v preteklosti izkazale kot učinkovite. Tako jo boste usmerili na problem in ne le na čustveno doživljanje. Izpostavite, da pomoč obstaja, in spodbudite upanje, ki je situaciji primerno.