

KUJDESI PËR VULLNETARË

MJET PËR
PËRKRAHJE
PSIKOSOCIALE

www.ifrc.org
Saving lives, changing minds.

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies



Црвен крст на Република Македонија
Kryqi i kuq i Republikës së Maqedonisë

PËRMBAJTJA

Pjesa 1.Rrezistencë, rreziqe dhe përgjegjësi	04
1.1 Çka është rrezistenca	04
1.2 Rreziqe për mirëqenien e vullnetarëve	06
1.3 Përgjegjësi për mirëqenien e vullnetarëve	10
Pjesa 2.Komunikimi i porosisë	14
2.1 Kuptimi i përkrahje psikosociale	14
2.2 Përgatitje e strategjive për përkrahje	16
2.3 Informimi i vullnetarëve	20
Pjesa 3. Cikli i sigurimit të përgjigjes për situata emergjente dhe përkrahje psikosociale për vullnetarë: para katastrofës, gjatë katastrofës dhe pas katastrofës	23
3.1 Strategji për përkrahje në secilën fazë veçmas	23
3.2 Sigurimi i resurseve në pajtueshmëri me nevojat	23
3.3 Strategji elementare dhe plotësuese	25
3.4 Përkrahje moshatare / kolegjale	40
Pjesa 4. Ndhimë e parë psikologjike për vullnetarë	45
4.1 Çka është ndihma e parë psikologjike?	46
4.2 Komunikim për përkrahje dhe ndihmë praktike	48
4.3 Sjellje etike	50
4.4 Kur dhe si udhëzohen vullnetarët për të marrë ndihmë profesionale ...	50
Pjesa 5. Monitorim dhe evaluim të përkrahjes vullnetare	56
5.1 Zbatimi i sistemit	56
5.2 Përgatitja e treguesve	62
5.3 Kur bëhet monitorim	67
5.4 Evaluim dhe mësim	69

MJETE

1. **PËRKRAHJA E MASAVE PËR RREZISTENCË**
2. **SHENJA PËR PARALAJMËRIM TË CILAT TREGOJNË LODHJE**
3. **KONTRIBUTI I MENAXHUESVE PËR PËRFORCIMIN E RREZISTENCËS SË VULLNETARËVE**
4. **POROSI PËR VULLNETARËT**
5. **AKTIVITETE PËR PËRKRAHJE PARA, GJATË DHE PAS KRIZËS**
6. **FLETË PUNE A – REKRUTIM DHE ZGJEDHJE TË VULLNETARËVE**
7. **FLETË PUNE B - ORIENTIM**
8. **BRIFING DHE TRAJNIM**
9. **FLETË PUNE C – PLANIFIKIM PËR SITUATA TË JASHTËZAKONSHME**
10. **PYETJE TË THJESHTA PËR SITUATË EMOTIVE TË NJË PERSONI TË CAKTUAR**
11. **PËRKUJTUES PËR KUJDES PERSONAL PËR VULLNETARË**
12. **FLETË PUNE Ç: MBLEDHJE ME EKIPIN**
13. **FLETË PUNED: MONITORIM TË STRESIT TEK INDIVIDËT DHE EKUPI**
14. **FLETË PUNEDH: SUPERVIZION DHE TRAJNIM PLOTËSUES**
15. **FLETË PUNEE: PËRKRAHJE MOSHATARE / KOLEGIALE DHE UDHËZIM PËR NDIHMË NË INSTITUCIONE PROFESIONALE**
16. **FLETË PUNEË: EVALUIM EKIPOR DHE INDIVIDUAL**
17. **FLETË PUNEJ:FALËNDERIM PËR VULLNETARËT**
18. **FLETË PUNEK: PËRKRAHJE MOSHATARE / KOLEGIALE DHE UDHËZIM PAS NDODHJES SË KRIZËS**
19. **GJËRA TË CILAT MUND T’IU NDIHMOJNË PERSONAVE TË CILËT SIGUROJNË PËRKRAHJE MOSHATARE / KOLEGIALE**
20. **STRATEGJI PËR FORMALIZIMIN E PËRKRAHJES MOSHATARE / KOLEGIALE**
21. **NDIHMË E PARË PSIKOLOGJIKE: UDHËZIM I PARAQITUR NË HAPA**
22. **KATË ELEMENTE KYÇE TË NDIHMËS SË PARË PSIKOLOGJIKE**
24. **STRATEGJI PËR GRUMBULLIMIN E INFORMACIONEVE PËR MONITORIM DHE EVALUIM**
25. **PËRGATITJE E PYETJEVE PËR MONITORIM DHE EVALUIM**
26. **SHEMBULL I ANKETËS PËR PËRKRAHJE PSIKOSOCIALE TË VULLNETARËVE**
27. **PËRGATITJA E TREGUESVE**
28. **GJËRA TË CILAT DUHET TË MERREN PARASYSH GJATË MONITORIMIT TË SITUATAVE EMERGJENTE TË MËDHA APO KOMPLEKSE**
29. **GJËRA TË CILAT DUHET TË MERREN PARASYSH GJATË MONITORIMIT TË SITUATAVE EMERGJENTE TË VOGLA**

PJESA 1.

RREZISTENCË, RREZIQE DHE PËRGJEGJËSI

“Nuk di se cilat fjalë mund t'i përdor për ta përshkruar më së miri situatën e atyre njerëzve. Të gjitha ato fjalë të cilat i kemi thënë për t'i përshkruar simptomet e katastrofave të mëparshme duken në përgjithësi joadekuate për tu përshkruar kjo situatë ... Vetëm mund të provoj, nuk di çka të them. Isha pranë familjeve dhe kujdesesha për ata dhe qaja. Sipas doracakut tonë për përkrahje psikosociale, personit i cili ofron kujdesje i lejohet të qajë por nuk guxon të bie në depresion”.

Akemi Nita, Kryqi i kuq i Japonisë, motër medicinale për përkrahje psikosociale, pas ndodhjes së trefishtë të katastrofës në mars të vitit 2011.

Në këtë pjesë, do të shqyrtojmë koncepte kyçe të caktuara lidhur me mirëqenien psikosociale të vullnetarëve të cilët punojnë në rrethin e goditur nga situata në krizë:

1. **Rrezistencë** – aftësia e personit që të ballafaqohet në situatën kur ballafaqohet me rrethana të palakmueshme;
2. **Rrezik** - rreziqe gjatë zbatimit të aktiviteteve të llojllojshme të vullnetarëve;
3. **Përgjegjësi** – përgjegjësi të niveleve të ndryshme gjatë zbatimit të aktiviteteve vullnetare.

1.1 Çka është rrezistenca

Rrezistenca paraqet aftësi të personit që të ballafaqohet me sfida të ndryshme dhe vështirësi, dhe të përtrijë dhe mirëmbajë barazpeshë adekuate kur ajo vihet në pyetje. Rrezistenca shpesh herë përshkruhet si aftësi që të absorbojë SHOK dhe të kthehet personi në jetë normale.

Mënyra ku një person i caktuar reagon në stres – gjegjësisht a është ajo e përcjellur me probleme të caktuara psikologjike, apo mënyra në të cilën personi tregon rrezistim – varet nga shumë faktorë, kyçur edhe nga natyra dhe serioziteti i ngjarjes në krizë, karakteri dhe natyra e njeriut, dhe sistemet e kapshme për përkrahje. Vullnetarët të cilët personalisht janë të interesuar dhe goditur nga katastrofa gjatë së cilës sigurojnë ndihmë mund të jenë posaçërisht të nënshtruar në stres, por ata, si të gjithë vullnetarët – mund të kenë dobi nga trajnimi dhe përkrahja e siguruar nga kolegët dhe organizata.

Faktorët e kryqëzuar sociale, psikologjike dhe biologjike që janë përgjegjës për rrezistimin e njerëzve quhen **faktorë mbrojtës**. Ata e ulin mundësinë për

paraqitjen e efekteve psikologjike serioze gjatë situatave të vështira apo vuajtjeve. Përkatësia ndaj familjes apo bashkësisë së dashur, ruajtja e traditave dhe kulturës, dhe lidhjet e forta me religjionin apo ideologji të caktuar politike gjithashtu janë shembuj të faktorëve të caktuar mbrojtës.

Kur flasim për vullnetarët gjatë situatave emergjente, gjithashtu mund të theksojmë edhe faktorë tjerë mbrojtës siç janë motivimi t'i ndihmohet dikuj tjetër, sistemi i mirë për përkrahje sociale, gjegjësisht, mundësi të merret ditë e lirë nga puna që të drejtohet personi, dhe aftësia të jepet përkrahje dhe të pranohet përkrahje nga anëtarët e ekipit.

1. PËRKRAHJA E MASAVE PËR RREZISTENCË

Shoqatat nacionale mund të krijojnë parakushte të cilat përforcojnë rrezistimin tek vullnetarët dhe ekipet për përgjigje në situata emergjente. Për shembull, duhet të merren parasysh masat në vijim për të siguruar ndihmë:

- Sigurimi i parakushteve dhe situata të punës nëpërmjet sigurimit të rregulloreve dhe strategjive.
- Sigurimi i kahjeve dhe përkrahjes adekuate nga ana e menaxhuesve dhe kolegëve.
- Krijimi i kulturës organizative ku njerëzit do të mundën haptaz të flasin dhe të ndajnë problemet, dhe ta respektojnë parimin e besueshmërisë.
- Organizimi i mbledhjeve të rregullta për vullnetarët dhe të punësuarit me qëllim dhe dy strukturat të ndjejnë përkatësi ndaj ekipit.
- Krijimi i kulturës së punës me çka puna e përbashkët sipas një ngjarje emergjente të caktuar do të jetë punë dhe normë normale, nëpërmjet sistemit për sigurimin e përkrahjes moshatare / kolegjiale.
- Falënderim për punën dhe kontributin e vullnetarëve.

Për shembull, pas detonimit të bombës dhe të shtënat në Norvegji në korrik të vitit 2011, Kryqi i kuq i kurajonte vullnetarët haptazi të bisedojnë për reagimet e tyre. Për këtë qëllim u organizuan debriefingje të rregullta. Shoqata nacionale zbatoi program të posaçëm për trajnim dhe ndihmën e të punësuarve dhe vullnetarëve në organizatat komuniale të Kryqit të kuq që të mund të sigurojnë përkrahje për rininë e goditur dhe familjarët e tyre të cilët ktheheshin në shtëpi pas asaj tragjedie.

Gjithashtu, me rëndësi thelbësore është sigurimi i informacioneve të qarta dhe qasja e lehtë në përkrahjen e kapshme. posaçërisht masë e rëndësishme për vullnetarët dhe ekipet për përgjigje gjatë katastrofave është të dijnë se ekziston përkrahje e kapshme, nëse kanë nevojë dhe kur do të kenë nevojë për atë, posaçërisht për shkak të faktit që ata marrin detyra të vështira për sigurimin e ndihmës për personat e goditur në situatën emergjente.

1.2 Rreziqe për mirëqenien e vullnetarëve

Me vet faktin që vullnetarët kanë pranuar të ndihmojnë në situata të vështira, kjo do të thotë shfaqje e tyre në destruksion, vdekje, tregime për humbje të përjetuar të njerëzve dhe vajtimi i njerëzve të cilët e kanë përjetuar fatkeqësinë, e ndonjëherë edhe shfaqje në pasigurinë rrethin e tyre. Përskaj kësaj, të punësuarit dhe vullnetarët e Kryqit të kuq / Gjysmëhënës së kuqe e kanë rolin tradicional heroik të personave të cilët janë të palodhshëm dhe me dukuri mbinjerëzore bile edhe kur ballafaqohen me tragjedi edhe më të rënda.

Por situata ndonjëherë në masë të madhe i tejkalon kapacitetet e tyre për të siguruar ndihmë adekuate, dhe në fund ata shpesh ndjejnë se nuk kanë bërë mjaftueshëm. Por shfaqja e traumave dhe rrethanave ekstreme nuk janë shkaktarët më të mëdhenj të stresit tek vullnetarët. Personat të cilët sigurojnë ndihmë shpesh gjejnë kuptim në punën e tyre, dhe nëpërmjet kësaj ata ballafaqohen me situatat në të cilat janë shfaqur.

“Mënyra më e thjeshtë për të treguar kujdes dhe dhënie të mirënjohjes për njerëzit është bile në mëngjes që njerëzit të përshëndeten me thënie të thjeshtë mirmëngjes apo përshëndetje me njerëz, apo dërgim të shikimit shoqëror tek njerëzit.ë

Në këtë mënyrë mund të shihemi se a ndjehen vullnetarët dhe të punësuarit mirë apo jo. Në këtë mënyrë edhe ata e dijnë se ju kujdeseni për ata, e atëherë ata do të bëjnë gjithçka për ju. Në Dadu gjithmonë vija para kohe në punë me qëllim që të gjithë t'i përshëndes veçmas. Prej tyre këkohet në teren të bëjnë gjëra të mëdha me shumë sfida e unë do të jem tërë ditën në zyre, prandaj ata duhet të dijnë se me shpirtin tim un jam me ata”.

Suzana Akasha, udhëheqëse e ekipit për krahe psikologjike në Pakistan

Në vend të kësaj, vullnetarët dhe të punësuarit ballafaqohen me lloj më frekuentues që del nga puna dhe çështjet organizative. Eja të shikojmë prej më afër rreziqet kryesore të mirëqenies psikologjike të vullnetarëve dhe të punësuarve:

- Shfaqje në ngjarje dhe storje stresuese;
- Pritje joreale;
- Aspiracione heroike;
- Rrethana dhe situata të këqija në rrethin e punës dhe aspekte organizative të pazgjedhura.

Shfaqje e ngjarjeve dhe storjeve stresuese

Shfaqja e gjërave të tmerrshme të caktuara – siç janë skenat e shkatërrimit apo lëndimit apo vdekjes së fëmijëve – posaçërisht është e vështirë për secilin prej personave të cilët sigurojnë përgjigje në situata emergjente.

Vullnetarët mund të ndihen fajtorë për vdekjen e dikuj për të cilin kujdesen, dhe patjetër të ballafaqohen me frikën e tyre për vdekjen dhe vuajtjen e njerëzve përderisa iu ndihmojnë të tjerëve. Disa vullnetarë ndoshta punojnë posaçërisht afër vendit të ndodhisë së krizës – “në rradhët e para” për sigurimin e ndihmës së njerëzve të cilët sapo janë goditur apo kanë pësuar nga situata emergjente.

Të jeshë dëshmitar i ngjarjeve traumatike – apo të dëgjohen tregime për trauma dhe vdekje të njerëzve – për vullnetarin mund të jetë shumë shqetësuese. Përveç kësaj, për shkak se vullnetarët shpesh vijnë nga bashkësitë e kapluara, kriza mundet drejtpërsëdrejti të ndikojë në ata dhe në familjet e tyre. Vullnetarët apo të punësuarit ndoshta kanë humbur familjarë apo ndoshta pasuria e tyre është shkatërruar. Vullnetarët mund t'i kenë nevojat e njëjta për të ndihmuar si përdorues të cilëve iu ndihmojnë.

Pritje joreale

Shpesh herë vullnetarët janë jo mjaft të përgatitur për reagimet e tyre emotive për atë që do ta përjetojnë, gjatë sigurimit të ndihmës për popullatën e pësuar. Si rezultat i ngushëllimit ndaj të pësuarve, vullnetarët shpesh hjekin dorë nga nevojat e veta dhe pa u lodhur vazhdojnë të punojnë. Problemet e tyre dhe situata lihen pas dore. Për shembull, mund të mendojnë se nuk është në rregull të shkojnë në shtëpiqë të pushojnë, kur njerëzit kanë humbur shtëpitë e tyre, apo nuk kanë kujt t'i gëzohen. Gjithsesi, këto pritje janë joreale dhe drejtpërsëdrejti çojnë kah niveli i lartë i stresit. Në momentin e dhënë patjetër të përkushtohet vëmendje në nevojat dhe reagimet e vullnetarëve.

Aspirata heroike

Disa vullnetarë besojnë se mund “ta shpëtojnë botën”. Kur do të shohin se nuk mund të ballafaqohen me nevojat e personave në situata krize, ndjehen sikur nuk vlejnë për asgjë.

Gjithashtu, disa përdorues mund të kenë pritje joreale në bazë të asaj se çka mund të bëjnë vullnetarët për ata. Vullnetarët mund të jenë të papërgatitur që të ballafaqohen me frustracionet dhe hidhërimin e përdoruesve të cilët ndjejnë se nuk janë realizuar nevojat dhe pritjet e tyre.

Rrethana pune

Rrethanat e këqija në vendin e punës lidhur me natyrën e situatës në krizë mund të rezultojnë me stres kronik tek vullnetarët dhe të punësuarit. Prej tyre mund të pritët të kryejnë detyra të rënda. Lodhëse dhe ndonjëherë të rrezikshme, apo të pritët të punojnë tërë ditën në rrethana pune të vështira.

Ndonjëherë vullnetarët do të gjenden në gjendje të punojnë në situata kur situata në krizë do të zgjasë shumë, dhe të jenë të ndarë një periudhë të gjatë nga shtëpia dhe familja e tyre. Nëse bëhen pjesë e krizës kolektive – siç është për shembull katastrofa e madhe natyrore –apo nëse vijnë në situatë të ballafaqohen me dilema morale apo etike, stresi tek këta persona në masë të madhe do të rritet. Ata mund të ndihen joadekuat që të ballafaqohen me detyrën e vet, apo të bëhen të mbingarkuar tejmasë me nevojat e njerëzve të cilëve mundohen t’ju ndihmojnë.

“Ishte gjashtë apo shtatë e mbrëmjes dhe ecnim nëpër rrugë dhe kërkonim persona të cilët kishin nevojë për ndihmë. Ishte aq shumë qetë dhe çuditshëm – edhe gishti para hundë nuk shihej. Ishte si në film. Qyteti nuk dukej si më parë. Kur zbardhi drita atëherë pamë se sa është situata e keqe”.

Poll Devenport, vullnetar i cili ndihmonte pas tërmetit katastrofal në Kristçërç, Zelanda e Re.

Çështje organizative

Çështjet organizative kanë ndikim të madh në stresin dhe në mirëqenien e vullnetarëve dhe të punësuarve. Stresi mund të jetë i shkaktuar nga aspektet organizative në vijim:

- I paqartë apo mosekzistim i përshkrimit të vendeve të punës apo obligime apo rol i paqartë i ekipit.
- Mungesë e informacioneve për situatën në krizë. Informim i dobët apo brofim i pamjaftueshëm për detyrën.
- Mungesë e definimit të qartë mes obligimeve të punës dhe kohës së pushimit.
- Mbikëqyrje joadekuate.
- Mos vlerësim i punës të të punësuarve apo vullnetarëve në vendin e punës apo mos dhënie të mirënjohjes për kontributin e dhënë.

Kur nuk përkushtohet vëmendje në tejkalimin e shkaqeve për stresin si rezultat i çështjeve organizative dhe situatave në vendin e punës kjo do të lëjë pasoja në mirëqenien e resurseve njerëzore dhe në kualitetin e punës.

Lidhshmëri

Stresi kronik lidhur me punën lidhur me të gjithë këto faktorë i shfaqë vullnetarët në rrezik nga lidhshmëria. Lidhshmëria është gjendje emocionale e cila paraqitet si rezultat i stresit afatgjatë i karakterizuar me lidhshmëri kronike emocionale, energji të harxhuar, entuziazëm dhe motivim të prishur për punë, efikasitet i ulur në punë, ndjenjë e ulur për realizim personal dhe pesimizëm dhe cinizëm. Në vitin 2008 u zbatua studim në bazë të mirëqenies së vullnetarëve të

cilët ndihmonin të pësuarit nga Cikloni Nargis në Mjanmar. Studimi u realizua në bashkëpunim me Universitetin Jangon. Kjo tregoi se pothuajse një në çdo dhjetë vullnetarë ndjente depresion të madh apo lidhshmëri. Një prej shkaqeve ishte mungesa e mirënjohjes për mundin e dhënë.

“Në fillim fillova të ndjej keqardhje për fëmijët e pësuar. Me kalimin e kohës, ajo filloi të lëjë pasoja tek unë; ndjehesha shumë e lodhur dhe qaja çdo herë kur mendoja për ata. Kjo kishte ndikim të madh në studimet e mija dhe në raportet me miqt. Kolegët më thanë të konsultohem me psikolog. Përkrahja psikologjike më ndihmoi ta kuptoj gjendjen time dhe të ballafaqohem me atë me qëllim që të mos më lëjë pasoja të rënda në jetë”.

Ahmad, vullnetare 24 vjeçare në Gjysmëhënën e kuqe të Sirisë

Kryqi i kuq në Mjanmar ndërmorri aksion serioze dhe filloi të organizojë ngjarje për dhënien e mirënjohjeve për vullnetarë, si dhe grupe për përkrahje me qëllim që të përkushtohet vëmendje për përmirësimin e mirëqenies së vullnetarëve dhe të sigurohet përkrahje adekuate për personat të cilët kanë nevojë.

Njëra prej iniciativave ishte organizimi i ekspozita ndërkombëtare e fotove ku u theksua angazhimi dhe tregimet e 25 vullnetarëve të kyçur në operacion. Lidhshmëria tregon se faktorët stresues dukshëm kanë ardhur në shprehje dhe personi është aq i raskapitur nga situata sa që nuk mundet më të ballafaqohet me situatën. Këta persona mund të harrojnë në nevojat e veta për pushim dhe rekreacion, dhe në fund që gjenden në situatë që aspak të mos kenë energji të mbetur, dhe të mos mundet më të ndajnë çfarëdo përkrahje për të tjerët. Prandaj, është shumë me rëndësi për të gjithë ekipin që t'i kuptojë shkaqet për shkak të cilës ka ardhur deri tek stresi dhe lidhshmëria që të mund të njihen shenjat që në fazën më të hershme.

1.3 Përgjegjësi për mirëqenien e vullnetarëve

Vullnetarët punojnë në kuadër të shoqatës nacionale derisa sigurojnë përkrahje për operacionin për ballafaqim me situatën emergjente. Kjo kornizë duhet të sigurojë përkrahje dhe mbrojtje për vullnetarët dhe të gjithë në sistem duhet të jenë qartë njoftuar qartë me rreziqet të cilat i sjell puna si dhe me masat për sigurimin e mirëqenies dhe rezistimit në dobi të vullnetarëve. Prandaj mund të thuhet se mirëqenia e vullnetarëve është përgjegjësi e të gjithëve – e menaxhuesve, të punësuarve dhe vet vullnetarëve.

2. SHENJA PËR PARALAJMËRIM QË TREGOJNË NË LODHSHMËRI

Duhet të kemi kujdes në këto shenja të cilat paralajmërojnë në lidhshmëri tek vullnetarët:

- Simptom fizik, siç është kokëdhimbja apo gjumi i parehatshëm;
- Ndryshime në sjellje, siç janë ndërmarrja e rreziqeve të panevojshme, apo konsumimi i tepërt i alkoolit;
- Probleme në sjelljet me njerëzit, si për shembull gjaknxehtësi apo tërhiqje dhe ikja nga kontakti me kolegët;
- Efikasitet i ulur në punë apo vështirësi në koncentrim;
- Zhvillim i raportit negativ ndaj punës apo organizatës, apo ndaj vet përdoruesve;
- Shqetësim emocional, si për shembull ndjenjë e vazhdueshme e keqardhjes.

Megjithatë, secili grup ka përgjegjësi të ndryshme dhe ato më vonë do t'i shqyrtojmë në më shumë detaje. Njëra prej mënyrave për përforcimin e rrezistencës së vullnetarëve dhe ekipeve për përgjigje është që të sigurohet se të gjitha janë të njohura qartë me sfidat gjatë situatës emergjente dhe si ato do të ndikojnë në mirëqenien e tyre psikologjike.

Për shembull, nëse menaxhuesi nuk kupton se sa është me rëndësi të sigurohet përkrahje për vullnetarët dhe të punësuarit për menaxhim me rreziqe në vendin e punës, atëherë ai/ajo nuk është në gjendje të krijojë mjedis punues me përkrahje adekuate për ekipin. Kjo do të thotë shkatërrim i sistemit për përkrahje, që do të ndikojë në të gjithë ekipin. Për tu tejkaluar lodhshmëria, secili që është i kyçur në punë patjetër duhet të jetë i vetëdijshëm dhe t'i respektojë kufizimet personale dhe praktike, dhe të ndërmarrë përgjegjësi t'i trajtojë njerëzit tjerë me respekt. Secili luan rol të rëndësishëm në mirëmbajtjen e shëndetit, mirëqenien dhe funksionimin e ekipit.

Shoqatat nacionale kanë obligim ta përkrahin mirëqenien e vullnetarëve të vet para, gjatë dhe pas mbarimit të operacioneve për menaxhim me kriza.

PARA operacionit për sigurimin e përgjigjes në situatë emergjente, intervenimi primar përbëhet nga sigurimi i informacioneve të mira, të forta për detyrat të cilat paraprijnë, për stresin dhe menaxhimin me reagimet emocionale në situata të vështira. Informacionet e tilla i përgatisin ndihmësit që të detektojnë reagimet dhe të ofrojnë mundësi për vet – kujdes dhe përkrahjen e kolegëve.

GJATË KOHËS së operacionit për sigurimin e përgjigjes në situata emergjente, me rëndësi është të mbahet mend se nevojat e vullnetarëve dhe personelit shpesh janë të ngjajshme në nevojat e përdoruesve të cilët i përkrahin. Ata

gjithashtu kanë dobi nga përkrahja që të ulet mundësia që të paraqiten probleme lidhur me stresin.

PAS MBARIMIT të operacionit për sigurimin e përgjigjes në situata emergjente, puna e vullnetarëve duhet të vlerësohet dhe të shprehet falënderim për punën e kryer. Kthimi i punës dhe arritjet e personit përgjegjës me vullnetarët mund t'ju ndihmojë vullnetarëve që më mirë t'i kuptojnë dhe t'i pranojnë përvojat e tyre.

Përskaj kësaj, vullnetarët dhe personeli mund të kenë nevojë për një kohë të gjatë ta përpunojnë atë që e kanë parë dhe dëgjuar gjatë kohës së krizës – dhe çka kanë mundur apo nuk kanë mundur të bëjnë për të tjerët. E dobishme është që të përcjelllet situata e vullnetarëve një kohë të caktuar me qëllim që të shihet se a kanë nevojë për përkrahje.

Në të gjitha këto faza duhet të ndërmerren masa për uljen e mundësisë së vullnetarëve që të ballafaqohen me probleme lidhur me stresin. Nëse vullnetarët i posedojnë informacionet dhe përkrahjet e duhura nga shoqatat nacionale, ata mundën mirë të ballafaqohen me gjërat në vijim:

- Menaxhimi me stresin;
- Punën efektive me ekipin;
- Kërkimi i ndihmës kur ka nevojë; dhe
- Mbajtja e mirëqenies personale gjatë kryerjes së detyrave të veta.

Pas konfliktit të armatosur në vitin 2011 Kryqi i kuq i Libisë notoi përvoja të caktuara të një pjese të vullnetarëve të kyçur në operacion. Shoqata nacionale kuptoi se ka qenë mirë e përgatitur që të ballafaqohet me reagimet e vullnetarëve të rinj të cilët u dërguan në zonat e konfliktit si vozitës të ndihmës së shpejtë apo si pjesë e ekipeve mobile për dhënien e ndihmës së parë. Mësimet e mësuara tani e paraqesin bazën e programit të ri psikosocial në Libi, përkrahur nga një numër i madh të partnerëve të Lëvizjes, siç janë Kryqi i kuq i Danimarkës dhe Italisë dhe Gjysmëhëna e kuqe e Palestinës.

“Në teren, ndonjëherë ekziston mospajtim tek personat përgjegjës për përkrahje psikosociale në bazë të asaj që është e nevojshme që të bëhet, si rezultat i tensionit të madh nga puna. Ne e zgjodhëm atë me atë që u ulëm bashkë, i treguam mendimet tona dhe haptazi diskutuam për problemin”.

Nurmala Sati, vullnetar i Kryqit të kuq të Indonezisë që siguronte përkrahje pas vërshimeve dhe shpërthimi i vullkanit në malin Merapi

“Është shumë vështirë, për shkak se tërë kohën e sheh vuajtjen e njerëzve”.

Rozalinda Mirjam, Kryqi i kuq i Australisë, punë në Brizbejn pas vërshimeve në vitin 2011.

Gjatë krizave më afatgjate apo ngjarjeve masive, situata personale për vullnetarin mund të paraqesë sfidë të madhe. Ndonjëherë, vullnetarët dhe të punësuarit mund të tregojnë shenja të reagimeve serioze stresuese apo probleme tjera lidhur me shëndetin mental. Secili program duhet të ketë mekanizma për udhëzimin e personave të cilët kanë nevojë për përkrahje profesionale.

“Kur u paraqita në programin për sigurimin e përkrahjes psikosociale, ende isha student në mjekësi. Menjëherë pas pranimit tim në venin e punës fillova të punoj si mjek në njërën prej ekipeve mobile shëndetësore që punonin e vepronin në fshatrat e shkretuara në Pakistan pas përmbytjeve të mëdha në vitin 2010. Gjëja më e vlefshme që mësova ishte arti i dëgjimit. Tani kuptoj se sa është me rëndësi të dëgjohen dhe respektohen njerëzit. Kur i respektojme njerëzit tjerë, mund të presim të jemi të respektuar. Gjtitashtu mësova t'i pranoj ndjenjat në momentet e tensionit dhe stresit. Unë nuk jam nga fshati prandaj shpesh të punësuarit më ndihmonin që më mirë ta kuptoj gjendjen dhe më ndihmonin në komunikimet me fshatarët e varfër. Ata më ndihmuan për shkak se e dinin se i respektoj. Tani jam mjek më i mirë si rezultat i punës time në ekipin për sigurimin e përkrahjes psikologjike”.

Zeshan Sollangi, vullnetar i Gjysmëhënës së kuqe në Pakistan

Të gjithë këto masa – para, gjatë dhe pas mbarimit të rizës – jo vetëm se ndihmojnë në sigurimin e mirëqenies adekuate për vullnetarët të cilët gjithashtu anëtarë të bashkësisë, por gjithashtu ndihmojnë që vullnetarët që jenë të motivuar dhe të angazhuar.

3. KONTRIBUTI I MENAXHUESVE PËR PËRFORCIMIN E RREZISTENCËS SË VULLNETARËVE

Menaxhuesit luajnë rol të rëndësishëm në krijimin e ekipit dinamik për përkrahje me qëllim që të sigurohet mirëqenie adekuate për vullnetarët dhe ekipin në përgjithësi.

Menaxhuesit duhet:

- Të sigurojnë kohë pune të përshtatshme të dobishme dhe kushte për punën e vullnetarëve;
- Të përgatisin përshkrimin e detyrave të punës dhe qartësojnë se çka pritet prej personelit;

- Të sigurojnë trajnim adekuat për vullnetarët që të mundet në mënyrë adekuate t'i kryejnë detyrat e veta në teren;
- T'i kontrollojnë vullnetarët me qëllim që të shohin se si ballafaqohen ata me sfidat gjatë ballafaqimit me pasojat nga situata e krizës;
- Të mbajnë mbledhje të rregullta gjatë zgjatjes së situatës emergjente që të shohin se në çfarë gjendje është ekipi dhe të ofrojnë përkrahje adekuate;
- Të nxisin punën vullnetare që të zbatohet në çifte;
- Të zbatojnë forma për sigurimin e përkrahjes kolegjiale;
- Të sigurojnë informacione për stresin dhe ndikimin e stresit në vendin e punës;
- Të implementojnë strategji të mira për ballafaqim me sfida;
- T'i përkrahin vullnetarët të cilët punojnë në vështirësi të caktuara si rezultat i punës;
- Të shprehin falënderim dhe t'iu shprehet vullnetarëve se puna e tyre është shumë e vlerësuar dhe e rëndësishme për ekipin.

PJESA 2.

KOMUNIKIMI I POROSISË

“Iu bashkangjita Gjysmëhënës së kuqe, për shkak se ngushëllohesha me vuajtjet e popullit pas vërshimeve katastrofale në vitin 2010. Doja të bëja diçka. Nuk kisha ide për përkrahje psikosociale dhe mendoja se do të ndaja pako me ushqim. Që në ditën e dytë u takova me delegatin i cili siguronte ndihmë të parë psikosociale në fshatrat e shkretuara. Pashë se si siguronte ndihmë të parë psikosociale për një grua e cila para disa viteve humbi djalin e madh në aksident komunikacioni e tani nga përmbytjet humbi një pjesë të madhe të shtëpisë. Pastaj pashë se ushqimi nuk është gjithçka dhe se përkrahja psikosociale është nevoja elementare për të gjithë njerëzit. Mësova shumë probleme në shoqërinë tonë prandaj përkrahja psikosociale është e mirëseardhur në të gjitha sferat e jetës. Për mua, si vullnetar, kjo përkrahje e ripërtrinë shpirtin, dhe ndiej qetësi dhe komoditet kur i interpretoj tregimet e mija”.

Jazir Kvazi, vullnetar i Gjysmëhënës së kuqe në Pakistan

Komunikimi i porosisë se përkrahja psikosociale është e kapshme dhe e rëndësishme për vullnetarët realizohet nëpërmjet disa strategjive:

1. Duhet të kujdeseni që vullnetarët të kuptojnë se çka do të thotë përkrahje psikosociale;
2. Duhet të përgatiten strategji që në të vërtetë të mundësohet përkrahje psikosociale;
3. Duhet të informohen vullnetarët për përkrahjen e kapshme dhe në cilën mënyrë mundet t’ju sigurohet.

2.1 Të kuptuarit e përkrahjes psikosociale

Termi “psikosocial” mund të thotë gjëra të ndryshme për njerëz të ndryshëm. Mënyra në të cilën vullnetarët do ta kuptojnë termin mund të varet nga më shumë gjëra, si për shembull gjuha e tyre, kultura dhe traditat apo trajnimi i mëparshëm që kanë pasur në kuadër të programeve psikosociale apo ballafaqim me stres, si dhe varësisht nga përvoja dhe historia e tyre personale.

Disa njerëz termin e kuptojnë si këshillë apo psikoterapi, përderisa të tjerit mund të besojnë se përkrahja psikosociale është vetëm për njerëz të cilët mentalisht janë të sëmurë. Disa vullnetarë – bile edhe disa të punësuar apo menaxhues – mund të besojnë se përkrahja psikosociale është vetëm për njerëz të dobët apo “për njerëz të cilët nuk mund të ballafaqohen me stresin i cili del nga puna”. Akoma ekzistojnë kuptime të ndryshme dhe huti në bazë të përkrahjes psikosociale dhe ato duhet të zgjidhen me qëllim që të gjithë të kuptojnë se përkrahja psikosociale është me rëndësi të madhe.

ÇKA ËSHTË PËRKRAHJA PSIKOSOCIALE?

Termi “psikosocial” shpreh diçka të cilën e ndajnë të gjithë njerëzit. Si qenie njerëzore, të gjithë ne kemi ndjenja dhe mendime të cilat ndikojnë në të se si reagojmë në situata të jetës dhe se si lidhemi me të tjerët – në mënyrë pozitive dhe negative. Njohja se stresi mund të ndikojë në ndjenjat tona, mendimet, shëndeti fizik dhe raportet është parakusht për sigurimin e “përkrahjes dhe mirëqenies psikosociale”.

Kur jemi nën stres të posaçëm, siç është stresi gjatë punës kur punojmë në rrethana të caktuara, duhet të përkushtojmë vëmendje më të madhe në shëndetin tonë psikosocial, si dhe në përkrahjen personale psikosociale dhe përkrahjen për njerëzit tjerë.

Menaxhimi me stresin

Me rëndësi thelbësore është udhëheqja dhe të punësuarit në shoqatën nacionale ta dërgojnë porosinë tek vullnetarët të cilët punojnë në situata të jashtëzakonshme se gjendja shëndetësore dhe mirëqenia e tyre psikosociale është me rëndësi prioritare për organizatën. Njëkohësisht, kjo do të thotë se edhe udhëheqësia edhe të punësuarit, duhet të besojnë në porosinë të cilën e dërgojnë.

Menaxhuesit e programit dijnë se sa është me rëndësi përkrahja vullnetare për suksesin e punës prandaj më së miri mund ta sigurojnë realizimin e strategjive për përkrahje psikosociale. Gjithashtu me rëndësi është që menaxhuesit dhe të punësuarit të jenë në gjendje t'i kuptojnë nxitësit e mundshëm të stresit në vendin e punës, posaçërisht gjatë situatave emergjente, se si ndikojnë ato strese në mirëqenien e tyre dhe sjelljen ndaj të tjerëve; dhe çfarë përkrahje kanë në dispozitim.

Nëse menaxhuesi nuk ka mundësi ta vërejë stresin dhe ndikimet e tij – apo nuk beson në përkrahjen psikosociale – ai/ajo mund të dërgojë porosi negative tek vullnetarët që do t'i dekurajojë të kërkojnë përkrahje kur do të kenë nevojë. Menaxhuesit, të punësuarit dhe vullnetarët të cilët kanë kaluar trajnimin e përgjithshëm për intervenime psikosociale (për shembull, për përdoruesit) shpesh herë më mirë i kuptojnë reagimet e stresit dhe janë më të ndishëm ndaj nevojave të njerëzve në bazë të përkrahjes së nevojshme.

Ata marrin pasqyrë më të qartë për vete – si reagojnë dhe çka iu ndihmon që të ballafaqohen me gjendjen stresuese. Mësimi mund të zbatohet, jo vetëm se si t'i ndihmojnë vetes në bazë të menaxhimit me stresin, por si përkrahje psikosociale që të jenë pozitiv, të kuptueshëm dhe të pranueshëm për të gjithë vullnetarët.

"Mendohej se nëse të punësuarit dhe vullnetarët nuk mund të ballafaqohen, atëherë nuk duhet të angazhohen për punë të tillë. Nevojat e tyre emotive nuk

ishin të diskutuara. Bile edhe disa nga të punësuarit kundërshtonin në fillim për përkrahjen psikosociale, duke thënë: “Zgjedhja ime ishte të bëhem paramedik, e jo punëtor social”. Tani e gjithë kjo ndryshoi”.

Çaim Rafallovski, Koordinues për menaxhim me katastrofa, Magen Ylli i Davidit.

2.2 Përgatitje e strategjive për përkrahje

Nuk ekziston një mënyrë e vetme për përkrahjen e strategjisë adekuate për sigurimin e përkrahjes psikosociale për vullnetarë. Disa shoqata nacionale i inkorporojnë këto strategji në kuadër të rregullores së përgjithshme për vullnetarizim apo në rregulloren për ndihmë të parë. Në disa shoqata nacionale ekzistojnë rregullore / politika të posaçme për përkrahje psikosociale.

Kur përgatitet strategjia për sigurimin e përkrahjes psikosociale të vullnetarëve duhet të merren parasysh tre gjërat në vijim:

- ÇKA – cili lloj i përkrahjes mund të sigurohet?
- KUSH – e siguron përkrahjen? Kush ka të drejtë në përkrahje të tillë?
- KUR – sa shpesh dhe në çfarë rrethana?

Çfarë lloji i përkrahjes sigurohn shoqata juaj nacionale?

Me siguri tanimë bëni punë për të siguruar trajnim dhe kujdes për vullnetarët në bazë të sigurimit të përkrahjes psikosociale. Shumë strategji nuk kushtojnë shumë të holla, dhe lehtë mund të drejtohen në nevojat e vullnetarëve gjatë operacionit për dhënien e ndihmës gjatë situatave emergjente. Pa dallim të zgjedhjes së strategjisë suaj, më me rëndësi është të kujdeseni t'i integroni të gjitha aspektet e nevojshme lidhur me përkrahjen psikosociale në ciklin për sigurimin e përgjigjes në situatë emergjente – para se të fillojë situata emergjente, gjatë dhe pas mbarimit – me qëllim që të jeni me të vërtetë efektiv.

Këto janë pjesë e politikave dhe strategjive të Federatës ndërkombëtare që sigurojnë kornizë fillestare për përkrahje.

UDHËZIME DHE POLITIKA TË FEDERATËS NDËRKOMBËTARE TË SHOQATAVE TË KRYQIT TË KUQ DHE GJYSMËHËNËS SË KUQE

Politika për përkrahje psikologjike

“Federata ndërkombëtare e shoqatave të Kryqit të kuq dhe Gjysmëhënës së kuqe dhe shoqatave nacionale sigurojnë përkrahje psikologjike si mjet afatgjatë dhe i sigurt për mbështetje në aspektet psikologjike të punës humanitare dhe sigurimin e përkrahjes thelbësore të popullatës së mjeruar, vullnetarëve dhe të punësuarve të goditur nga katastrofat”.

Vullnetarizim gjatë situatave emergjente (2007)

“Shoqatat nacionale patjetër t’ju sigurojnë vullnetarëve përkrahje psikologjike adekuate dhe sistemore”.

Strategjia 2020, Aksioni 1

“Shoqatat nacionale obligohen për përmirësimin e standardeve dhe kapaciteteve dhe mbajtjen e vullnetarëve nëpërmjet krijimit të mjedisit komod dhe social inkluziv. Ky mjedis do të thotë sigurim i trajnimit adekuat, mbikqyrje dhe evaluim të rregullt dhe dhënie të mirënjohjes për vullnetarët, sigurim të mundësive për punë në detyra të ndryshme për vullnetarët me qëllim që t’ju mundësohet pjesëmarrje në dizajnimin dhe përmirësimin e punës ku marrin pjesë, sigurim të sigurimit adekuat për vullnetarët, pajisje, përkrahje psikosociale dhe sigurim të strukturave lokale për përkrahje që janë relevante në detyrat të cilat i kryejnë vullnetarët”.

"Situata e tillë obligon punë të madhe ekipore që të implementohen të gjitha gabimet e mundshme. Puna në ekipë është gjëja e duhur! Gjatë cilës do situatë emergjente apo krizë unë bashkëpunoj ngushtë me eprorët e mi dhe me vullnetarët tjerë. Nëse duhet të nxjerren të mbijetuarit nga rrënojat, unë marr pjesë. Nuk ka asnjë kuptim nëse i lë të tjerët të ma kryejnë punën e unë të rri e tëshikoj. Në Bukoto, detyra ime kryesore ishte dhënia e ndihmës së parë dhe mendoj se detyrat i mbarova në mënyrë më të mirë”.

Nabegalla Fiona, vullnetar e Kryqit të kuq në Ugandë

Gjithmonë jeni të mirëseardhur të kontaktoni Qendrën për përkrahje psikosociale (psychosocial.centre@ifrc.org) apo delegatin e shëndetësisë në zyret rajonale të Federatës ndërkombëtare të shoqatave të Kryqit të kuq dhe Gjysmëhënës së kuqe në bazë të punës së shoqatave nacionale.

Kush e siguron përkrahjen psikosociale dhe kush ka të drejtë në të?

Supervizorët dhe liderët e ekipeve luajnë rol të rëndësishëm në përgatitjen e vullnetarëve për punën e tyre, duke pasur kujdes në mirëqenien e tyre, sigurimin e përkrahjes dhe falënderim për kontributin e tyre. Por supervizorët nuk janë vetë në këtë. Ata duhet ta kenë përkrahjen e plotë të udhëheqësve, dhe t’ju sigurohet kohë dhe resurse për përkrahjen e vullnetarëve, me qëllim, që puna të kryhet në mënyrë së më të mirë. Këtu nënkuptojmë sigurimin e trajnimit elementar për supervizorët jo vetëm për sigurimin e përkrahjes për vullnetarët, por edhe në bazë të kujdesit për mirëqenie personale psikologjike.

Mbani mend se vetë vullnetarët janë një prej resurseve në sistem për përkrahje psikosociale. Ata kanë strategjitë e veta për ballafaqim me stresin dhe ide të veta në bazë të asaj se çfarë përkrahje ata do të donin t’ju sigurohet për ata dhe ekipin e tyre. Duhet të ketë zbatuar mekanizma funksionale për përkrahje moshatare / kolegjiale, që të përdoret dhe përforcohet rrezistimi i vullnetarëve dhe ekipit për përgjigje gjatë katastrofave.

Pika tjetër e punës së rëndësishme është që të caktohet se kush mund të merr përkrahje. Në pajtueshmëri me politikat dhe strategjitë e Federatës ndërkombëtare, të gjithë vullnetarët duhet të mund të kenë qasje në përkrahje

adekuate dhe sistematike psikologjike në formë të angazhimit afatgjatë dhe të sigurt që duhet ta sigurojë secila shoqatë nacionale.

Edhe pse të gjithë vullnetarëve nuk iu nevojitet niveli i njëjtë i përkrahjes, të gjithë duhet të kenë qasje në përkrahjen adekuate kur të kenë nevojë. Disa atë mund ta përfitojnë nëpërmjet mbledhjeve të rregullta të ekipit, apo nëpërmjet përkrahjes nga kolegët apo në kuadër të rrethit të përgjithshëm ku punon. Të tjerët mund të kenë nevojë për përkrahje profesionale psikosociale. Kur do t'i vërtetoni resurset , mundohuni t'i përshtatni strategjitë për përkrahje psikosociale në pajtueshmëri me nevojat e vullnetarëve tuaj dhe kontekstin në të cilin punojnë ata.

Kur sigurohet përkrahja psikosociale?

Mendoni kur dhe sa shpesh do të sigurohet përkrahja psikosociale, dhe nën cilat rrethana. Disa tipe të përkrahjes kërkojnë përgatitjen dhe trajnimin e vullnetarëve që më mirë t'i kuptojnë rreziqet me të cilat do të ballafaqohen, përkrahje e kapshme si dhe mënyrën për shfrytëzim më të mirë të resurseve për menaxhim.

Menodni për fizibilitetin dhe përparësitë relative të sigurimit të “përkrahjes përgatitore”, larg para se të ndodhë situatë e caktuar e jashtzakonshme. Nëse nuk ka mundësi, kur të ndodhë gjendja e jashtzakonshme, kur të bashkohen vullnetarë të rinj që të sigurohet përkrahje për popullatën e goditur, atëherë për vullnetarët siguroni briefing dhe orientim psikosocial si dhe informacione të shkruara në këtë temë.

Tjetër lloj i përkrahjes mund të jenë masa rutinore individuale dhe ekipore për përkrahje gjatë dhe pasi të ndodhë situata emergjente. Sa më shumë të jenë këto masa të inkuorpuara në kulturën dhe mënyrën organizative të punës së ekipeve dhe supervisorëve, aq më shumë është mundësia që ato të zbatohen pa shumë orvatje plotësuese.

"Është punë shumë stresuese, por Kryqi i kuq na siguron trajnim dhe mundësi për debriefim dhe sigurim të përkrahjes mes vete. Për mua, takimet me klientë më çlodhin, posaçërisht fëmijët, për shkak se mësoj shumë prej tyre dhe më çojnë të qeshem. Ndonjëherë ndodh të takohen me shumë njerëz të sëmurë, e pastaj, kuptohet, nuk ndjehem mirë. Atë që e bëj është, kur kthehem në shtëpi, këndoj dhe e ndaj dhembjen me fëmijët e mi dhe lutem për ata, dhe pastaj ndjehem më mirë".

Flora Nidullova, vullnetar i Kryqit të kuq të Afrikës jugore që punon me fëmijë të sëmurë nga HIV / SIDA

Në rrethana të caktuara, mund të jetë e dobishme që për vullnetarët të planifikohet përkrahje plotësuese psikosociale. Për shembull, vullnetarët të cilët punojnë me të mbijetuarit që si rezultat i ndodhisë kanë shëndet psikologjik të shkatërruar, apo gjatë punës me persona para vdekjes apo gjatë punës

afatgjate gjatë krizës së vazhdueshme, mund të jetë e dobishme të mbahet mbledhje e obligueshme e rregullt me ekipin apo mbledhje për sigurimin e përkrahjes supervizore. Gjithashtu, mund të jetë e dobishme që në mbledhje të merr pjesë këshilltarë për përkrahje psikosociale apo psikolog që të sigurojnë përkrahje për supervizorin si dhe për dhënien e përkrahjes plotësuese të individëve apo të ekipit, varësisht nga nevojat.

Lehtësim për vullnetarët që të kërkojnë përkrahje psikosociale do të jetë nëse disa prej masave për përkrahje psikosociale janë të obligueshme, e jo “sipas nevojës”. Është me rëndësi të mbahet mend se nuk dëshiron secili apo nuk ka nevojë për përkrahje psikosociale gjatë situatës emergjente apo pas saj. Megjithatë, ata që do të kenë nevojë, duhet të kenë mekanizma që ta vlerësoni nevojën e tyre për ndihmë profesionale dhe sigurim të qasjes së lehtë për këta persona deri në përkrahjen e nevojshme profesionale psikosociale. Në disa kontekste, vullnetarëve mund t’ju sigurohet qasje e drejtpërdrejtë në përkrahje të besueshme profesionale, nëpërmjet informacioneve dhe resurseve të siguruara nga ana e shoqatës nacionale.

Në Siri, vullnetarët të cilët punonin gjatë trazirave iu siguruan “sesione për qetësim” çdo të premte pasdite. Sesionet ishin dedikuar për grupe qëllimore të vullnetarëve dhe ishin të facilituar nga ana e psikologut profesional, i cili gjithashtu siguroi edhe këshilla individuale për personat që kishin nevojë të tillë.

"Disa fëmijë filluan të sillen negativisht me mua. Ndonjëherë ata mbanin inat dhe rrefuzonin të komunikojnë me mua. Kur e pyeta psikologun, ai më tha se fëmijët ndoshta janë xheloz për shkak se i përkushtoj më shumë vëmendje një fëmije tjetër se sa të tjerëve. Psikologët më këshilluan ta ndryshoj mënyrën me të cilën i zbatoj aktivitetet dhe të gjej mënyrë të vazhdoj të punoj me këtë grup të moshuar".

Muhanad, vullnetare 23 vjeçe në Gjysmëhënën e kuqe të Sirisë

"E kemi këtë broshurë për veprim me këtë gjendje kur përjetojmë krizë personale dhe ajo me të vërtetë është e shkëlqyeshme. Gjithmonë mundohem të ndaj sa më shumë kopje nga ajo. Na ndihmon të veprojmë drejtë që të mos kemi pasoja afatgjate. Iu them njerëzve: Ju lutem, gjithmonë ruajeni pranë vetes që të mund të lexoni gjithmonë diçka nga ajo. Kur dikush për herë të parë e lexon do të ndajnë kohë të mendojnë drejtë se si të veprojnë: "Dhe do të thonë, O, kjo është e shkëlqyeshme", por pastaj, për disa minuta do të harrojnë, për shkak se mendja do t'i shkojë për tjetër gjë. Por, sa më shumë njerëz e lexojnë, aq më shumë mund t'ju vejnë në ndihmë dhe t'ju ndihmojnë të tjerëve gjatë punës. Kjo gjë na nevojitet shumë në plan afatgjatë."

Rozalinda Miriam, vullnetare e Kryqit të kuq të Australisë

"Disa nga problemet me të cilat ballafaqohemi kanë të bëjnë me dallimet e kulturave. Një herë, deri sa iu jepja përkrahje një grupi të nënave irakiane, i pyeta: "a jeni të lumtura" në dialekt sirian. Përgjigja ishte shumë negative. Doli se fraza "a jeni të lumtura?" në dialekt irakian në Siri do të thotë "a jeni të rrahura"."

Rasha vullnetare 27 vjeçare e Gjysmëhënës së kuqe të Sirisë

2.3 Informimi i vullnetarëve

Të gjitha porositë, politikat dhe strategjitë për përkrahje psikosociale, të cilat i keni përgatitur, kanë vlerë vetëm nëse vullnetarët janë të njoftuar me ato dhe i kuptojnë! Kur do t'i siguronit informacionet për përkrahje psikosociale merreni parasysh gjuhën (gjuhët) e vullnetarëve tuaj, nivelin e tyre të arsimit dhe kulturën e traditave të tyre. Mundohuni që porositë të jenë të qarta dhe të thjeshta dhe të ketë udhëzime se si janë procedurat për sigurimin e qasjes për të marrë përkrahje psikosociale – kyçur edhe numrat e telefonit apo të dhëna tjera për kontakt. Përfundimisht, është mirë që porositë t'ju jenë të gatshme para se të ndodhin situata emergjente.

4. POROSI DERI TEK VULLNETARËT

Në porosi mund t'i futni informacionet në vijim:

- Rëndësia e mirëqenies vullnetare psikologjike për shoqatën tuaj nacionale;
- Gjëra të mundshme që shkaktojnë stres në vendin e punës dhe reagime në stres, dhe si mundeni të ballafaqoheni me ato;
- Lloje të përkrahjes së kapshme dhe drejtim të qartë se i është e kapshme (procedura, detaje për kontakt);
- Pritjet e vullnetarëve në ballafaqimin me stresin, prania e aktiviteteve për përgatitje, mbikqyrje dhe kthim në ngjarjen, dhe punë për sigurimin e përkrahjes në ekipë.

Mendoni se si mundeni kohë pas kohe të ndahen informacione, ashtu që porosia do të përsëritej gjatë ciklit të përgjigjes dhe do të shërbejë si përkujtues për vullnetarët.

Momentet kyçe në bazë të kohës dhe vendeve kur mund të komunikoni për stres dhe përkrahje psikosociale mund të jenë:

- Gjatë procesit të rekrutimit;
- Në politikat, kodet e sjelljes dhe detyrat e punës që i marrin vullnetarët në momentin kur kyçen në shoqatën nacionale;

- Gjatë trajnimeve;
- Gjatë brifingut dhe orientimit për situatë të caktuar të jashtzakonshme;
- Në “broshurat e xhepit” të cilat mund t’i mbajnë me vete në teren (për shembull, mjeti 11);
- Gjatë mbledhjeve individuale dhe ekipore;
- Gjatë mbledhjeve konsultuese në fund të ditës apo në fund të misionit;
- Gjatë evaluimit (të shkruar apo verbale) pasi të mbarojë gjendja e jashtzakonshme.

Informacionet le të jenë të kapshme në formate të ndryshme, siç janë posteret, fletushkat dhe broshurat e xhepit, që të ngritet vetëdija për rëndësinë e përkrahjes psikosociale për vullnetarët për të gjithë shoqatën nacionale.

Informacionet për përkrahje psikosociale në shoqatën nacionale mund të sigurohen në nivele të ndryshme (në nivel qendror, nga ana e udhëheqësve, nga liderët e ekipeve). Megjithatë, më së miri është që të caktohet ndonjë person i cili do të jetë përgjegjës për informimin e vullnetarëve për rëndësinë e përkrahjes psikosociale dhe politikat e rregulloret që në këtë sferë janë në fuqi.

Caktoni person përgjegjës në shoqatën nacionale për përkrahje psikosociale. Për shembull, ai/ajo mund të jetë person i/e cili/a është përgjegjës për resurse njerëzore apo të punësuar përgjegjës për menaxhim me vullnetarë. Gjithashtu le ta bëjnë edhe organizatat komunale të Kryqit të kuq.

“Mbledhjet ditore me anëtarët e ekipit dhe delegatin më së shumti ndihmuan që të ballafaqohen me situatat e përditshme. Ndajmë informacione për vështirësitë tona me të cilat ballafaqohemi gjatë ditës dhe flasim se si i kemi zgjidhur ato situata. Mbledhjet me vullnetarët që mbaheshin në bazë ditore më ndihmuan shumë për shkak se kuptova se nuk ballafaqohem vetëm unë me vështirësi të tilla. Përkraheshim njëri me tjetrin. Kishim ekipë të shkëlqyeshme”.

Fransis Dorillas, vullnetar për përkrahje psikosociale i Kryqit të kuq në Haiti

“Lideri është përgjegjës për mirëqenien psikosociale të grupit dhe ai i mban të gjitha penjtë në duart e veta. Kur lideri do të krijojë klimë miqësore dhe të sigurt dhe rreth të punësuarve dhe vullnetarëve u vjen më lehtë dhe ndjehen të sigurtë, të hapur dhe pranojnë se nuk dijnë gjithçka dhe mund të parashtrojnë pyetje të kota. Mbani mend, kur një vullnetar do të parashtrojë pyetje, edhe tre të tjerë mendojnë ashtu. Më së miri është të argëtoheni dhe të jeni të afërt. Në këtë mënyrë është më lehtë të shihet se cilat janë problemet apo cilat janë vështirësitë emocionale me të cilat ballafaqohen njerëzit. Vullnetarët dhe të punësuarit na drejtohen me pyetjet dhe problemet të cilat duhet të zgjidhen. Atyre iu duhet dikush i cili do t’i këshillojë, i cili do t’i dëgjojë. Asnjëherë nuk mu

drejtua dikush që të më pyesë gjëra të kota por as nuk kërkoi nga unë t'i kryej ndonjë shërbim”.

Suzana Akasha, lider i ekipit për përkrahje psikosociale, Kryqi i kuq i Pakistanit.

PJESA 3.

CIKLI I SIGURIMIT TË PËRGJIGJES NË SITUATA EMERGJENTE DHE PËRKRAHJE PSIKO-SOCIALE PËR VULLNETARË: PARA KATASTROFËS, GJATË DHE PAS KATASTROFËS.

Me sigurimin e informacioneve dhe përkrahjen e vullnetarëve dhe ekipeve për përgjigje në katastrofa mund të funksionojnë në mënyrë më efektive. Pa dallim se sa thjeshtë është të elborohet dhe sigurohet përkrahje psikosociale për vullnetarë, kujdesuni që t'i kyçni këto informacione dhe intervenime në të gjitha 3 fazat e ciklit për sigurimin e përgjigjes emergjente në katastrofa: para katastrofës, gjatë dhe pas katastrofës.

Në këtë pjesë do të përfshihen çështjet në vijim:

1. Strategji për përkrahje në secilën fazë të ciklit për sigurimin e përgjigjes në situata emergjente.
2. Si të grupohen nevojat e vullnetarëve tuaj me llojin e aktiviteteve të cilat i kryejnë dhe resurset me të cilat dispononshoqata juaj nacionale.
3. Strategji elementare plotësuese të cilat mund t'i përshtatni për nevojat e organizatës tuaj.
4. Përkrahja moshatare / kolegjale.

3.1 Strategji për përkrahje në secilën fazë veçmas

Në periudhën para se të ndodhë situata emergjente keni mundësi për përgatitje dhe planifikim. Periudha gjatë krizës është e rëndësishme për të siguruar përkrahjen vijuese. Periudha pas krizës është e rëndësishme për rimëkëmbje, evaluim dhe sigurim të përgjigjes më të mirë gjatë situatave të ardhshme të krizës. Aktivitetet e mundshme për sigurimin e përkrahjes vullnetare në secilën fazë në mënyrë plotësuese janë sqaruar në tekstin e mëposhtëm.

3.2 Sigurimi i resurseve në pajtueshmëri me nevojat

Me qëllim që të sigurohet përkrahje adekuate psiko – sociale për vullnetarë, duhet të merren parasysh dallimet në bazë të shfaqjes së tyre në rreziqe. Disa vullnetarë do të sigurojnë përkrahje nëpërmjet zbatimit të aktiviteteve rutinore apo ndihmë për ngjarje të caktuar si për shembull sigurimi i ndihmës për familje e cila ka përjetuar zjarr në shtëpi. Megjithatë, vullnetarë tjerë mund të punojnë në periudhë më të gjatë kohore në krizë duke punuar në shumë rrethana të vështira. Situatat e ardhshme të krizës posaçërisht mund të jenë të vështira për vullnetarët:

- Punim i gjatë në situatë të madhe të krizës, siç është për shembull katastrofa natyrore.
- Ndhimë gjatë përgjigjes së situatave të dhunshme dhe konflikte të[armatosura.
- Ndhimë në situata gjatë shkeljes së të drejtave të njeriut, si për shembull dhuna etnike.
- Veprim me trupat e vdekur apo punë në vendin ku ka shumë të vdekur.
- Punë në situata ku ka fëmijë të lënduar apo të vdekur.

Asnjëherë nuk dijmë se kur mund të ndodhë situatë e madhe krize. Prandaj duhet të keni plane për të vepruar gjatë situatave emergjente para se të ndodhin ato dhe masa plotësuese të cilat mund t'ju ndihmojnë vullnetarëve. Përkrahje kësaj duhet të keni vërtetuar masa minimale për përkrahje psiko-sociale për vullnetarët të cilët do të munden në mënyrë rutinore t'ju sigurojnë atyre dhe juve parakushte për ruajtjen e mirëqenies së njerëzve, gjatë kryerjes së detyrave të ndryshme.

Në disa situata do të jetë e dobishme të merret parasysh organizimi i një trajnimit të caktuar plotësues apo specifik për përgatitjen e vullnetarëve, me qëllim që të përkushtohet vëmendje e posaçme në mirëqenien e tyre dhe sigurimin e përkrahjes adekuate për vullnetarët gjatë përgjigjes në krizë, apo gjatë sigurimit të aktiviteteve plotësuese për evaluim apo aktivitete për sigurimin e përkrahjes pasi të mbarojë kriza. Kjo posaçërisht është me rëndësi që të sigurohet për vullnetarët e rinj të cilët kanë përvojë më të vogël jetësore.

Gjatë festivalit të madh muzikor në Danimarkë, 9 njerëz të rinj në publikë u ngulfatën si rezultat i turmës së madhe. Qindra ishin të lënduar si pasojë e turmës që vijonte, dhe si rezultat i asaj u thirrën vullnetarë të Kryqit të kuq që të sigurojnë ndihmë të parë për të pësuarit. Ata ishin të gatshëm që japin ndihmë për të lënduarit por nuk ishin të gatshëm psikikisht për katastrofën me vdekje, por as për kaosin dhe konfuzionin që vijonte pas tragjedisë, ku u rrethuan qindra të rinj të shqetësuar të cilët kërkoheshin njëri me tjetrin dhe mundoheshin të marrin informacione se çka u ka ndodhur shokëve.

Kryqi i kuq i Danimarkës siguroi ndihmë profesionale që t'ju ndihmojë personave të goditur dhe vullnetarëve dhe organizoi sesione për përkrahje,

megjithatë tek disa vullnetarë të rinj u paraqitën probleme serioze psikologjike dhe patjetër ishte të dërgohen në qendrat mjekësore që të marrin kujdesin afatgjatë. Në këtë rast ishte e qartë se vullnetarët e rinj ishin më të goditurit gjatë fatkeqësisë dhe pas saj, tha Nana Videman, drejtor i qendrës për përkrahje psiko – sociale të cilën e koordinonte intervenimin psiko – social dhe më vonë i organizonte edhe sesionet për rimëkëmbje për vullnetarët.

Pas tragjedisë – dhe mësimëve të mësuara – Kryqi i kuq i Danimarkës vendosi ta përmirësojë gatishmërinë e vet nëpërmjet sigurimit të trajnimeve për përkrahje psiko – sociale për të gjithë udhëheqësit e ekipeve për ndihmë të parë, e gjithashtu siguroi edhe sesione pa pagesë me psikologë për vullnetarët të cilët kishin nevojë të llojit të tillë.

“Në Nianga, ekip prej 10 vullnetarëve të cilët sigurojnë kujdes të rregullt takohen çdo ditë për debriefing. Përkrahemi dhe i ndihmojmë njëri tjetrit për t'i zgjidhur sfidat me të cilat ballafaqohemi gjatë javës. Përkrahja psiko – sociale nuk mund të matet. Ajo është e tërthurrur në të gjithë punën tonë. Kur iu bashkova Kryqit të kuq Afrikan në vitin 2005, nuk ekzistonte emër për këtë punë. Thjeshtë këto aktivitete ne i zbatonim normalisht. Pastaj në vitin 2007, filluam të flasim për formalizimin e programit i cili sot e kësaj dite është i pranishëm në të gjitha aktivitetet tona”.

Linda Nakapai, menaxher operativ i Kryqit të kuq Jugo – Afrikan të Rt perëndimor.

Pas tragjedisë – mësimet e mësuara – Kryqi i kuq i Danimarkës vendosi ta përmirësojë gatishmërinë e vet nëpërmjet sigurimit të trajnimeve për ndihmë të parë psikologjike për të gjithë udhëheqësit përgjegjës për ndihmë të parë. Për këtë qëllim u organizuan sesione pa pagesë me psikolog për vullnetarët të cilët kishin nevojë për trajnim të tillë.

3.3 Strategji elementare dhe plotësuese

Në këtë pjesë propozohen sesione për përkrahje psiko – sociale për secilën fazë të ciklit të sigurimit të përgjigjes në situata emergjente. Këtu bëhet fjalë për strategji elementare të cilat janë të dobishme për të gjitha shoqatat nacionale, dhe masa plotësuese të cilat mund të zbatohen varësisht nga resurset dhe situata.

Fletat e punës të cilat vijojnë mund të përdoren që të shihni se çka keni për momentin në bazë të masave elementare dhe plotësuese, dhe çka mund të jetë e dobishme për zhvillim të mëtutjeshëm në secilën fazë – para situatës në krizë, gjatë dhe pas krizës.

Mendoni në mënyrë kreative për atë se si t'i shfrytëzoni resurset dhe strukturat e juaja të fundit me qëllim që të siguronit përkrahje për vullnetarët tuaj në pajtueshmëri me detyrat dhe nevojat e tyre. Mbani mend se më mirë është të bëhet diçka se sa asgjë. Bile edhe gjërat e vogla mund të kenë ndikim të madh në krijimin e kulturës së përkrahjes për vullnetarë në shoqatën tuaj nacionale.

5. AKTIVITETE PËR PËRKRAHJE PARA, GJATË DHE PAS KRIZËS

Merrni parasysh aktivitetet për përkrahje në vijim, para, gjatë dhe pas krizës:

PARA SE TË NDODHË KRIZA

INFORMIM DHE PËRGATITJE

Para se të ndodhë kriza apo para se të dërgohen vullnetarë për ndihmë.

- Rekrutim dhe selektim
- Orientim
- Brifing dhe trajnim
- Planifikim në masa emergjente

GJATË KRIZËS

PËRCJELLJE DHE PËRKRAHJE

Gjatë përgjigjes në krizë e cila mund të jetë një ndodhi apo krizë e vazhduar.

- Mbledhje të ekipit
- Përcjellja e stresit individual dhe ekipor
- Mbikqyrje dhe trajnim plotësues
- Përkrahje kolegjiale dhe udhëzim i personave për ndihmë profesionale

PAS MBARIMIT TË KRIZËS

EVALUIM DHE UDHËZIM

Pasi të mbarojë kriza, apo kur vullnetarët do ta kryejnë punën e vet.

- Evaluim ekipor individual.
- Falënderim për vullnetarët.
- Përkrahje kolegjiale dhe udhëzim për ndihmë profesionale.

PARA SE TË NDODHË KRIZA

Informim dhe përgatitje

Raporti në vitin 2009 i Qendrës për Përkrahje psiko – sociale për përkrahje psiko – sociale në 19 shoqata nacionale tregoi se shumicës së organizatave u vjen keq që nuk kanë pasur plane për situata emergjente për të përkrahur vullnetarët para se të ndodhin kriza të mëdha. Strategjitë jo vetëm se që i përgatisin vullnetarët për rreziqet e mundshme të cilat mund të ballafaqohen por gjithashtu janë të rëndësishme për organizatën që në mënyrë adekuate të përgatitet dhe të njoftohet me mirëqenien psiko – sociale të vullnetarëve dhe mënyrën në të cilën ata duhet të përkrahen. Më së miri është t'i kontrolloni procedurat dhe strategjitë tuaja në shoqatën nacionale në bazë të:

- Rekrutimit dhe zgjedhjen e vullnetarëve
- Orientimit të vullnetarëve për organizatën dhe punën të cilën e kryen
- Brifimit dhe trajnimit të vullnetarëve për të dhënë ndihmë gjatë situatave emergjente
- Planeve për përgatitje gjatë situatave emergjente

Në bazë të rekrutimit dhe testimit të vullnetarëve (shiko fletën e punës A), disa vullnetarë kanë përvojë paraprake në krahasim me ballafaqimin me ndodhi traumatike në jetën e tyre, dhe shumë prej vullnetarëve mund të jenë nga vendi i njëjtë që është goditur nga kriza. Posaçërisht gjatë situatave emergjenteme vëllim të madh mundësia është e madhe se shumë prej vullnetarëve do të jenë të goditur drejtpërsëdrejti nga situata, prandaj pjesëmarrja e tyre në përgjigjen humanitare mund të jetë terapi edhe për vetë ata.

Puna si vullnetar mund ta forcojë njeriun, mund t'i japë rëndësi nëpërmjet kalimit nëpër këtë përvojë të jetës, dhe iu ndihmon vullnetarëve të ndjehen si pjesë e bashkësisë së gjërë dhe të ndjejnë se me punën e tyre bëjnë diçka të rëndësishme dhe japin kontribut për mirëqenien e bashkësisë. Megjithatë, gjithashtu me rëndësi është që të përcjellen vullnetarët në situata të caktuara që të shihet se a janë në gjendje në mënyrë adekuate t'i kryejnë detyrat e dhëna për të dhënë ndihmë dhe përkrahje popullatës së goditur në gjendje krize. Edhe pse disa shoqata nacionale kanë resurse për përcjelljen dhe testimin e vullnetarëve spontan në vendin ku i kryejnë detyrat, menjëherë pasi të ndodhë kriza, kur njerëzit ballafaqohen me vdekje dhe situata të rrezikshme, shoqatat nacionalendoshta nuk dotë jenë në gjendje t'i përcjellin vullnetarët në përgjithësi.

Një javë pas ndodhjes së krizës, kur të punësuarit dhe vullnetarët janë bashkë dhe organizata funksionon në mënyrë më sistematike, atëherë do të keni më shumë kohë që ta vëzhgoni punën e vullnetarëve.

Gjatë procesit të përcjelljes së vullnetarëve, me rëndësi është të bëhet vlerësim se si vullnetarët i kuptojnë dhe janë ballafaquar me përvoja paraprake. Ata do të

duhej të kenë përvoja të caktuara emocionale në bazë të krizave të përjetuara dhe të jenë të njoftuar me pasojat e punës së shkaktuar nga stresi.

Vëzhgimi dhe testimi i vullnetarëve mund të ndihmojë në identifikimin e atyre vullnetarëve të cilët kanë mundësi të ballafaqohen me sfidat aty ku ka krizë (shiko mjeti 10 ku janë paraqitur shembuj të çështjeve të cilat mund t'i përdorni gjatë testimit të vullnetarëve potencial).

Pasi i selektoni vullnetarët keni parasysh se shumë me rëndësi është t'iu sigurohet orientim adekuat, brofim dhe trajnim (shiko fletën e punës B dhe C). Për shembull, trajnimi iu ndihmon vullnetarëve si dhe të punësuarve dhe menaxhuesve të përfitojnë teknika elementare për përkrahje, siç janë ndihma e parë psikologjike dhe përkrahja moshatare.

Ndihma e parë psikologjike është përshkruar në pjesën 4, ndërsa përkrahja moshatare / kolegjiale është paraqitur në më shumë detaje në fund të kësaj kapitule. Udhëheqësit e vullnetarëve duhet të kenë dituri dhe mjete për të siguruar përkrahjen e vullnetarëve atëherë kur ka nevojë.

Masa tjetër e cila duhet të ndërmerret para se të ndodhë kriza është përgatitja e planeve për veprim emergjent në shoqatën nacionale (shiko fletën e punës Ç). Përgatitja e planeve për veprim emergjent mund t'iu ndihmojë shoqatave nacionale që të jenë të gatshme për vështirësi apo krizë të caktuar. Kur ekzistojnë plane, është mirë që vullnetarët dhe udhëheqësit të jenë të njoftuar me rolet dhe përgjegjësitë e tyre në bazë të kujdesit që duhet të ndërmerret për individët në ekip, dhe si të sigurohet përkrahje plotësuese kur situata atë e obligon.

Gjithashtu me rëndësi është që planet për veprim emergjent të përmbajnë edhe buxhetin si dhe procedurat për sigurimin e mjeteve financiare. Në këtë mënyrë përkrahja mundet shpejtë të sigurohet me qëllim që t'ju ndihmohet vullnetarëve gjatë situatave në krizë.

“Kjo është situatë unike. Asnjëherë më parë nuk kam punuar në situata të tilla, ku njerëzit shpërngulen si rezultat i rrezikut nga katastrofa nukleare dhe nuk dijnë se kur mund të kthehen në shtëpitë e tyre. Disa njerëz janë të hidhëruar, e disa njerëz jo”.

Psikologu Keiko nga Kryqi i kuq i Japonisë pas katastrofës së trefishtë në Mras të vitit 2011.

6. FLETË PUNE A – REKRUTIMI DHE ZGJEDHJA E VULLNETARËVE

Aspekte elementare

Kur rekrutohen dhe zgjedhen vullnetarë potencial duhet:

- Të diskutohen detyra të cilat ndoshta do të duhet t'i kryejnë në rrethana të vështira
- Të theksohet rëndësia e mirëqenies së vullnetarëve
- Të pyeten njerëzit se si janë resurset dhe aftësitë e tyre për menaxhim me stresin
- Në mënyrë rutinore të pyetet se a kanë pasur përvoja paraprake me kriza apo stresa dhe në cilën mënyrë janë ballafaquar me ato dhe çka mendojnë tani për ato ndodhi

Aspekte plotësuese

Si organizatë a:

- Theksoni se ekziston përgjegjësi e ndarë të vullnetarit dhe shoqatës nacionale që të sigurohet mirëqenia e tyre?
- Jepni informacione për përkrahje të kashme psiko-sociale për vullnetarë?
- Keni udhëzime për tesim dhe rekrutim si dhe trajnim i personelit?
- I testoni vullnetarët me ndihmën e personave profesionistë apo me personelin tuaj për përkrahje psiko – sociale?

7. FLETË PUNE B - ORIENTIM

Aspekte elementare

Kur orientohen vullnetarët për organizatën dhe punën në krizë, organizata juaj a:

- Siguron informacione për stres në punë dhe mënyrë në të cilën stresi ndikon në mirëqenien e njerëzve?
- Diskuton për mbajtjen e kujdesit individual dhe ekipor?
- I pyet vullnetarët se cili lloj i strategjive përdoren dhe cila mënyrë e përkrahjes është më e dobishme për anëtarët e ekipit dhe personat përgjegjës?

Aspkete plotsuese

Si organizatë a:

- Siguroni informacione verbale dhe të shkruara për stres dhe menaxhim me stres gjatë zbatimit të aktiviteteve orientuese dhe sigurim të materialeve të shkruara?

- Siguroni informacione verbale dhe të shkruara për resurset për përkrahje psiko-sociale që janë të kapshme për vullnetarët në shoqatën nacionale, kyçur edhe detaje kontakti për udhëzim në institucione profesionale?

8. BRIFING DHE TRAJNIM

Aspekte elementare

Kur brifohen dhe trajnohen vullnetarët të përgjigjen në situata emergjente, organizata juaj a:

- Përfshin informacione për lloje specifike të stresit që kanë të bëjnë me krizën (për shembull, rrezik nga vdekja apo lëndime serioze)?
- E thekson rëndësinë për kujdesje për individin dhe ekipin?
- Bën vlerësimin e gatishmërisë së vullnetarëve për të kryer misionin e tyre?
- Sqaron se si mundet vullnetarëve t'iu sigurohet qasje në përkrahje nga ana e kolegëve?
- Kyç ndihmë të parë psikologjike në trajnimin për ndihmë të parë për të gjithë vullnetarët dhe të punësuarit?
- Bën trajnimin e udhëheqësve dhe personave përgjegjës për ndihmë të parë psikologjike individuale dhe në grupe?
- Ndan përvoja personave me përvojë në bazë të reagimeve stresuese, vet – kujdesje dhe rëndësinë e pranimit të përkrahjes?

Aspekte plotësuese

Si organizatë a:

- U sqaron vullnetarëve se si të orientohen në përkrahje?
- E theksoni rëndësinë për të vizituar mbledhjet individuale dhe ekipore për përkrahje dhe supervizion?
- Jepni kontakte dhe udhëzime me qëllim që vullnetarëve t'iu sigurohet qasje në përkrahje të besueshme psiko – sociale (për shembull, përkrahje nga personat profesional për sheëndet mjekësor)?
- I trajtoni vullnetarët që t'i njohin simptomat e stresit dhe kujdesit elementar për individin dhe ekipin?
- I siguron të gjithë menaxhuesit të kenë mjete për përkrahje individuale dhe në grupe gjatë krizës?
- I trajtoni të gjithë menaxhuesit si dhe kur të orientojnë vullnetar[për të marrë përkrahje profesionale psikologjike?

9. FLETË PUNE Ç – PLANIFIKIM PËR SITUATA TË JASHTËZAKONSHME

Aspekte elementare

Kur planifikoni ndodhi serioze pa pritur, si organizatë a:

- Keni plan për përkrahjen e vullnetarëve të cilët punojnë në rrethana posaçërisht të vështira (shembull, në kuadër të organizatës apo nëpërmjet orientimit në insitucione profesionale)?
- Keni resurse dhe mekanizma për udhëzimin e personave për të marrë ndihmë profesionale në fushën tuaj?
- Keni buxhetuar mjete për të mbuluar intervenimet psiko – sociale për vullnetarë të cilët ballafaqohen me rrethana të vështira?
- Dini se kush është i autorizuar të miratojë mjete për intervenime psiko – sociale?

Aspekte plotësuese

Si organizatë a:

- Keni zbatuar sistem për orientimin e personave për të marrë përkrahje profesionale që është përkrahur nga vullnetarët gjysëmprofesionistë dhe a është mbikëqyrur nga personat profesional?
- Keni sistem për udhëzim për të marrë ndihmë profesionale që siguron përkrahje të besueshme, profesionale psikologjike?
- Keni zbatuar sistem për supervizion dhe përkrahje nga ana e menaxhuesve linear të cilët sigurojnë përkrahje për vullnetarët?

10. PYETJE TË THJESHTA PËR GJENDJEN EMOTIVE TË NJË PERSONI TË CAKTUAR

Shembull për pyetje të thjeshta të cilat mund të parashtrohen për tu parë gjendja emotive e vullnetarit janë:

- “Si është gjendja e juaj momentale?”
- “A keni humbur dikë gjatë krizës?”
- “Si ndjeheni tani në bazë të asaj që ju ka ndodhur juve dhe familjes tuaj?”
- “Sa keni kohë të lirë për të ndihmuar?”
- “Në cilën mënyrë mendoni se mund të ndihmoni dhe a ka gjëra të caktuara të cilat mund të paraqesin vështirësi?”

Mbani mend se nëse vullnetarët janë në gjendje të shokuar, ata prapë do të mundën të bëjnë gjëra të caktuara dhe të kenë dobi, prej asaj nëpërmjet zbatimit të detyrave të thjeshta rutinore për të siguruar përkrahjen.

“Shtëpia mu rrënuar gjatë tërmetit... Atë natë e gjeta veten se si shëtis nëpër rrugë. Nuk dija se çka të bëj dhe ku të shkoj. Pas disa ditëve shkova tek ekipi psiko – social i Kryqit të kuq që të kyçem si vullnetar. Pas ditës së parë në trajnuim, qetëm se ndjehesha më mirë. Trajnuesi më dëgjoi dhe pa se mundem të mësoj shumë prej të tjerëve. Paraprakisht e pytja veten se çka mundem të bëj... Si të filloj përsëri diçka në jetë. Pas trajnimit mu kthye shpresa.”

Erlina Fransoa, vullnetar i Kryqit të kuq në Haiti

“Patjetër duhet të them se ishte sfidë e madhe. Kjo në përgjithësi është përvojë e re për mua. U anëtarësova në grupin e vullnetarëve në Kryqin e kuq para disa viteve por kjo ishte kriza e parë e duhej të përkujtohem në disa aftësi të vjetra si mësues. Mendoj se njerëzit shumë mirë u ballafaquan me situatën dhe se e ndjenin përkrahjen tonë. Ekipet e Kryqit të kuq në të cilin punoja ishin jashtëzakonisht të mira dhe në to ishin kyçur vullnetarë lokal dhe prandaj mbeta aq gjatë me ata.”

Gall Holl, vullnetar i Kryqit të kuq të Australisë pas vërshimeve në shtetin Viktoria në vitin 2011

GJATË SITUATËS EMERGJENTE: Monitoring dhe evaluim

Njëra prej masave më të rëndësishme për përkrahje të cilat duhet t'i ndërmerrni si menaxhues gjatë krizës është që të siguronit atmosferë të hapur plot me përkrahje për vullnetarët që të ndjehen mirë dhe që të mund ta kërkojnë përkrahjen e nevojshme. Si përgjegjës për vullnetarët duhet të jeni proaktiv dhe të ndërtoni kulturën e përkrahjes reciproke ekipore nëpërmjet:

- Bisedës së hapur për stresin dhe përkrahjen psiko – sociale, me qëllim që vullnetarët të mund t'i shprehin ndjenjat dhe kujdesin e tyre pa u frikuar nga pasojat e caktuara.
- Përparimi i ndjejës së përkatësisë dhe bashkësisë nëpërmjet mbledhjeve të rregullta ekipore.
- Qasje për supervizion apo biseda private me vullnetarë individual.
- Sigurimi i përkrahjes për vullnetarë për të cilët mendoni se janë të shqetësuar apo iu nevojitet përkrahje e nevojshme.
- Respektim i besueshmërisë me qëllim që të krijoni rrethin e sigurt për vullnetarët të cilët kërkojnë përkrahje.

Nxitni vullnetarët që të kujdesen për vete si pjesë e aktiviteteve të patjetërsueshme. Ka shumë gjëra të cilat mund t'i bëjnë vullnetarët – apo tani më i bëjnë – me qëllim që të sigurojnë kujdes adekuat për vete kur punojnë në situata të vështira. Kur vullnetarët kujdesen për vetejo vetëm se që me më shumë sukses ballafaqohen me punën por ajo siguron që përdoruesve iu ndihmojnë në mënyrë më efektive. Shikoni mjeti 11 ku janë paraqitur elementet për sigurimin e përkrahjes personale të cilat mund t'i kiyçni në porositë për vullnetarët apo t'i përdorni si listë shtojcë.

Si menaxhues, përkushtoni vëmendje posaçërisht për vullnetarët të cilët janë në situata kritike gjatë kryerjes së obligimit. Nëse keni rrjete për përkrahje dhe nëse keni zbatuar resurse për të orientuar personat për të marrë përkrahje profesionale, kujdesuni që këto sisteme të jenë në përdorim. Për shembull, mobilizoni vullnetarë dhe të punësuar të cilët janë të trajnuar për ndihmë të parë psikologjike dhe përkrahje kolegjiale që t'ju ndihmojnë kur të ketë nevojë. Gjithashtu është mirë të keni në disponim përkrahje profesionale në formë të personave profesionistë të organizatës apo jashtë saj, në rast nëse keni nevojë. Mbani mend se menaxhuesit dhe supervizioni për atë që ata punojnë me vullnetarë të cilët drejtpërsëdrejti janë goditur nga situata e krizës.

Me vëmendje shqyrtoni procedurat dhe strategjitë që i keni në fuqi në shoqatën nacionale në bazë të:

- Mbledhjeve me ekipe
- Vëzhgimit të stresit individual dhe ekipor
- Supervizionit dhe trajnimit plotësues
- Përkrahjes kolegjiale / moshatare dhe orientim në institucionin profesional

(shiko fletat e punës E – H)

Kur një i punësuar apo vullnetar apo ekipë për përgjigje në kriza është goditur nga ndonjë krizë e caktuar, kujdesuni që të siguroni informacione dhe përkrahje jo vetëm për personat e goditur por edhe për njerëzit të cilët sigurojnë përkrahje në situata krize. Miqve dhe kelgëve atyre të cilët janë drejtpërsëdrejti të goditur nga kriza, gjithashtu ndoshta do të kenë për dikë t'ju ndihmojë, t'i qetësojë dhe t'ju sigurojë informacione adekuate. Sigurimi i fakteve për situatën mund të ndihmojë shumë që të ulen zërat.

“Pas 10 vite punë humanitare, u ndjeva se jam shumë i ngadalshëm gjatë veprimt të situatave të rëndësishme ku ka nevojë për sjellje të shpejtë të vendimeve. Ndjeva se si lëviz ngadalë. Atëherë e pyeta veten a duket kështu ndjenja kur je plotësisht i lodhur. Nuk doja ta dija dhe mora pushim. Kam parë kolegë të cilët i bien murit me kokë dhe plotësisht janë të lodhur dhe u nevojiten një apo dy vite që të vijne në vete.”

Hortans

11. PËRKUJTUES PËR KUJDES PERSONAL PËR VULLNETARË

- Nëse ndjeheni se jeni tepër të lodhur nga situata apo nga obligimet tuaja, mundohuni shkurtimisht ta orientoni vëmendjen në detyra të thjeshta dhe rutinore. Tregojuni kolegëve dhe personave përgjegjës se si ndjeheni dhe keni durim.
- Nëse ballafaqoheni me ngjarje kritike, mund t'ju ndihmojë vetëm nëse bisedoni me dikë në bazë të ndjenjave dhe mendimeve tuaja me qëllim që ta tejkaloni përvojën e pakëndshme.
- Reagimet e caktuara janë normale dhe të pashmangshme kur punohet në rrethana të vështira.
- Kujdesuni për trupin dhe mendjen tuaj.
- Keni kujdes që të jeni të ngopur me gjumë dhe të pushueshëm.
- Kufizoeni konsumimin e alkoolit dhe duhanit.
- Nëse keni vështirësi me gjumin apo ndjeheni nervoz mos konsumoni kofein posaçërisht para se të bini në gjumë.
- Ushtroni që të liroheni nga mbingarkimi.
- Konsumoni ushqim të shëndetshëm dhe hani në kohë.
- Rrini gjithmonë në kontakt me të dashurit tuaj.
- Bisedoni për përvojat dhe ndjenjat tuaja (edhe nëse ato janë të frikshme apo të çuditshme, me kolegët apo person të cilit i besoni).
- Dëgjoni të tjerët në bazë të asaj se si ka ndikuar ndodhia tek ata dhe si janë ballafaquar me atë. Mund të dëgjoni diçka të dobishme.
- Shprehni ndjenjat tuaja nëpërmjet aktiviteteve, si për shembull, vizatim, fotografim, shkrim apo dëgjim të muzikës.
- Luani dhe ndani kohë për argëtim.
- Mundohuni me vetëdije të çliroheni nëpërmjet gjërave në të cilat kënaqeni siç janë meditimi apo joga.

12. FLETË PUNE DH: MBLEDHJE ME EKIPIN

Aspekte elementare

Kur realizoni mbledhje me ekipe, si organizatë a:

- Bëni brifingje të vullnetarëve në fillim të secilës ditë pune për t'i përgatitur dhe kurajoni për punën?
- Bëni brifingje në fund të secilës ditë pune që të shihni se me çka janë ballafaquar dhe si janë ballafaquar me sfidat?

- Krijoni kulturë për përkrahje mes anëtarëve të ekipit dhe a iu jepni mundësi që haptazi të kërkojnë ndihmë dhe përkrahje kur do të ketë nevojë për atë?

Aspekte plotësuese

Si organizatë a:

- Mbani mbledhje plotësuese, rutinore me ekipe gjatë punës, posaçërisht gjatë rrethanave të vështira?
- Mbani mbledhje speciale ekipore, nëse vullnetarët janë të goditur nga ndodhia kritike, me qëllim që të siguroni informacione, të bëni vlerësimin e nevojave dhe të ofroni përkrahje plotësuese?

13. FLETË PUNE Ë: MONITORIM I STRESIT TEK INDIVIDËT DHE EKIPI

Aspekte elementare

Kur e vëreni stresin tek individët dhe ekipi, si organizatë a:

- Kujdeseni që vullnetarët të kenë pauza pune dhe kohë të lirë që të shkojnë në shtëpi dhe të pushojnë?
- Kontrolloni se si vullnetarët ballafaqohen me sfidat dhe si janë raportet mes vullnetarëve?
- Nxitni masa për kujdes ekipor?

Aspekte plotësuese

Si organizatë a:

- Ua ndryshoni vendet e punës vullnetarëve të cilët kryejnë detyra posaçërisht të vështira në vend pune me më pak stres që të mund të pushojnë?
- Organizoni punë me ndrrime që të mund vullnetarët të pushojnë dhe të mos jenë shumë gjatë në punë?
- Siguroni ndihmë të parë psikologjike individuale dhe në grupe varësisht nga nevojat?
- Keni mbledhje rutinore për të gjithë të punësuarit dhe vullnetarët të cilët punojnë në situata tejet të vështira që të shihni se në çfarë gjendje janë njerëzit?

”Ishte shumë vështirë. Mediumet ishin gjithkund, dhe ishim t! rrethuar me policë të armatosur. E gjithë mënyra në njëfarë mënyre ishte e izoluar. Më kujtohet se kishte 10 – 12 policë me kuaj të cilët qëndronin para nesh. Nuk jeni të gatshëm për situatë të tillë ... thjeshtë e kyçni autopilotin dhe fokusoheni vetëm në punën që është para jush. Nuk mundeshim të bëjmë asgjë që ta ndryshojmë atë që ka ndodhur. Megjithatë, u mundova të përgatitem mentalisht në bazë të asaj që pashë në media dhe më vjen mirë që isha aty. Do të ishte edhe më e vështirë njeriu të qëndrojë në shtëpi, dhe jam falënderues që munda të bëj diçka. Pastaj kishim evaluim të mirë. Nuk na lejohej të shkojmë para se të bisedojmë me psikolog dhe për fat nuk kisha asnjë problem pastaj.”

Andreas Brosh, vullnetar i Kryqit të kuq të Norvegjisë i cili ndihmonte në vrasjet masive në Utshu në korrik të vitit 2011.

14. FLETË PUNE I: SUPERVIZION DHE TRAJNIM PLOTËSUES

Aspekte elementare

Kur bëni mbikqyrje dhe trajnim të vullnetarëve, si organizatë a:

- Kujdeseni që menaxhuesit të jenë të kapshme për vullnetarët të cilët kanë nevojë për supervizion apo përkrahje?
- Iu jepni mundësi vullnetarëve për supervizion të rregullt gjatë përgjigjes në katastrofa?
- I mbikqyrni vullnetarët gjatë punës në teren?

Aspekte plotësuese

Si organizatë a:

- Kujdeseni që menaxhuesit të kenë qasje në supervizion për përkrahje të siguruar nga persona profesionistë?
- Siguroni trajnim plotësues varësisht nga nevojat e vullnetarëve posaçërisht ata të cilët punojnë në situata jashtzaksh të vështira?
- Siguroni trajnim plotësues për menaxhuesit për të përkrahur vullnetarët, kyçur edhe kurset rifreskuese për ndihmë të parë psikologjike?

PAS MBARIMIT TË SITUATËS EMERGJENTE: Evaluim dhe orientim

Pasi të jenë dëshmitarë apo pasi t'i kryejnë detyrat në situatë të caktuar krize, vullnetarët nuk duhet të presin se munden menjëherë t'i kthehen jetës normale. Këshilloni se do t'ju nevojitet kohë për të pushuar, lidhje e sërishme me më të afërmit dhe ndërmarrje të rutinave normale në jetë.

Shumë njerëz do të kenë nevojë për kohë që ta tejkalojnë përvojën në krizë – dhe do të kthehen në atë që kanë mësuar, në dilemat morale dhe etike me të cilat janë ballafaquar, dhe vuajtjen të cilën e kanë parë. Prandaj duhet t'ju ndihmohet vullnetarëve që ta kuptojnë situatën e tyre dhe ngadalë të pajtohen me të përjetuarën me atë që do të kenë mundësi të rikujtohen në ndodhitë dhe të japin pasqyrim e tyre.

Në mbledhjet individuale dhe ekipore vullnetarët mund t'i ndajnë përvojat e veta, dhe të marrin informacione kthyesë për punën dhe rolin e vet. Atyre duhet t'ju jepet mirënjohje për punën e zbatuar. Është mirë që të ndahet kohë të motivohen dhe angazhohen përsëri në organizatë. Ky është moment kur organizata dhe vullnetarët duhet të kthehen në mësimet e mësuara për përkrahjen e siguruar, me qëllim që të bëhen ndryshimet e nevojshme për në të ardhmen.

15. FLETË PUNE J: PËRKRAHJE MOSHATARE / KOLEGJIALE DHE UDHËZIM PËR NDIHMË NGA INSTITUCIONI PROFESIONAL

Aspekte elementare

Kur zbatoni përkrahje moshatare / kolegjinale dhe profesionale për vullnetarë, si organizatë a:

- I nxitni anëtarët e ekipit që të kujdesen njëri për tjetrin?
- Siguroni që vullnetarët të punojnë në çifte posaçërisht në situata të vështira?
- Keni zbatuar sisteme për të siguruar përkrahje reciproke ekipore kolegjinale?
- Keni zbatuar sisteme për orientimin e vullnetarëve për të marrë ndihmë profesionale në organizatë në bazë të qasjes së kapshme në informacione dhe përkrahje të besueshme?
- Ndani informacione me vullnetarët gjegjësisht në qasjer të kapshme në informacione, dhe përkrahje të besueshme?

Aspekte plotësuese

Si organizatë a:

- Zbatoni dhe aktivizoni rrjete për përkrahje moshatare / kolegjinale?
- Siguroni supervizion për personat të cilët sigurojnë përkrahje moshatare / kolegjinale me ndihmën e të punësuarve të trajnuar dhe gjysëm – profesionistë?
- Përgatitni dhe keni roster të njerëzve, (gjysëm) profesionistë për të siguruar përkrahje për vullnetarë të cilët kanë nevojë për përkrahje profesionale?

- Siguroni në kohë, orientim të besueshëm për vullnetarët për të marrë përkrahje profesionale si rezultat i shfaqjes në ndodhi kritike?

Procesi i rimëkëmbjes mund të jetë i ndryshëm për secilin vullnetar, dhe nuk ka kohë të caktuar se sa nevojitet që të sigurohet rimëkëmbja e duhur. Gjatë krizës afatgjate, situata personale e vullnetarit mund të vie në pyetje. Përsikaj kësaj, disa persona mund të ballafaqohen me kërkesa të rritura në krahasim me situata me të cilat kanë mundur apo nuk kanë mundur të ballafaqohen gjatë situatave të vështira. Personat të cilët janë të shfaqur në përvoja posaçërisht traumatike apo të vështira mund të kenë nevojë për përkrahje plotësuese me qëllim që të rimëkëmben dhe të pajtohen me përvojat e këqija.

16. FLETË PUNE K: EVALUIM EKIPOR DHE INDIVIDUAL

Aspekte elementare

Kur iu ndihmoni vullnetarëve kthehuni në përvojat e tyre dhe shihni, si organizatë a:

- Mund t'i bashkoni anëtarët e ekipit pas krizës që të bëni evaluim dhe t'ju jepni mirënjohje për punën e kryer?
- Mund të tëakoheni në mënyrë individuale me vullnetarët pas krizës që të bëni vlerësimin dhe evaluimin e nevojave të tyre dhe të shihni a ka nevojë për përkrahje plotësuese?
- E shfrytëzoni mundësinë në mbledhjet individuale dhe ekipore të jepmni informacione për ndjenja më të shpeshta të cilat paraqiten gjatë situatave në krizë, dhe sa është vështirë për ballafaqim me situata të vështira emotive?

Aspekte plotësuese

Si organizatë a:

- Organizoni mbledhje individuale dhe ekipore me persona nga sfera e përkrahjes psikosociale (personat nga organizata apo nga jashtë) për të siguruar informacione për stres dhe ballafaqim me stresin?
- Keni persona përgjegjës të cilët i kontaktojnë vullnetarët nëpërmjet telefonit pas një muaji pasi të kalojë kriza që të shihni se si është mirëqenia e tyre dhe a kanë nevojë për përkrahje plotësuese?
- Kërkoni informacione kthyes nga vullnetarët për përkrahje psikosociale e cila është e ofruar para, gjatë dhe pas krizës me qëllim që të jeni më të suksesshëm gjatë situatave të krizës në vijim?

Edhe pse përkrahja profesionale ndoshta nuk do të mund të jetë e kapshme në gjithë kontekstet, duhet të zbatohen resurse për orientim që të sigurohet përkrahje plotësuese kur do të ketë nevojë, kyçur edhe përkrahjen moshatare / kolegjinale, supervizion dhe konsultime profesionale apo gjysëmprofesionale.

Bëni evaluimin e procedurave ekzistuese të cilat i keni në shoqatën tuaj nacionale, posaçërisht në bazë të:

- I. Evaluim ekipor dhe individual
- J. Shprehje falënderimi për vullnetarët
- K. Përkrahje moshatare dhe udhëzim pas krizës

(Shiko FLETA PUEN I-K)

17. FLETË PUNE L: SHPREHJE FALËNDERIMI PËR VULLNETARËT

Aspekte elementare

Në drejtim të dhënies së mirënjohjes për punën e vullnetarëve gjatë situatës emergjente, si organizatë a:

- Iu falënderoni vullnetarëve dhe a u jepni mirënjohje për atë që kanë bërë gjatë mbledhjeve individuale dhe ekipore?
- Siguroni falënderime apo gjëra tjera për shprehje falënderimi për vullnetarët?

Aspekte plotësuese

Si organizatë a:

- Organizoni tubime dhe manifestime formale dhe joformale për dhënie të mirënjohjeve dhe shprehje falënderimi për punën e vullnetarëve, pasi të mbarojë situata e krizës?
- Siguroni vizuelitet, nëpërmjet shpalljes së informacioneve për punën e kryer në buletine dhe revista?

3.4 Përkrahje moshatare / kolegjinale

Përkrahja moshatare / kolegjinale është qasje shumë efektive për të ndihmuar vullnetarët gjatë situatave stresuese, dhe paraqet shfrytëzim të mirë të resurseve në organizatë dhe mes vetë vullnetarëve, siç tregon edhe vet emri, “përkrahje moshatare / kolegjinale” do të thotë ofrim i ndihmës për dikë në nivel të njëjtë si dhe për përkrahësin.

Përkrahja moshatare / kolegjinale është proces aktiv dhe obligon angazhimin e moshatarëve / kolegjeve që të sigurohet përkrahja mes veti dhe hapësira për

bisedë në bazë të reagimeve, ndjenjave dhe si njerëzit të ballafaqohen me sfidat. Këto janë elementet kyçe të përkrahjes moshatare / kolegjinale:

- Kujdesi, empatija, respekti dhe besimi;
- Dëgjimi dhe komunikimi efektiv;
- Role të qarta;
- Puna në ekipe, bashkëpunim dhe zgjedhje të problemeve;
- Diskutime për përvoja pune.

Përkrahja moshatare / kolegjinale zakonisht mund të ndodhë shpejt, pasi të zbatohen sisteme për përkrahje moshatare / kolegjinale. Shpeshherë kjo përkrahje është e mjaftueshme që t'i ndalojë vullnetarët të cilët janë shfaqur në stres që zhvillojnë probleme tjera. Ata mësojnë njëri prej tjetrit për mënyrat e ballafaqimit, e gjithashtu edhe më tej i zhvillojnë aftësitë e veta për ballafaqim nëpërmjet sigurimit të ndihmës mes veti.

Përkrahja moshatare / kolegjinale mundëson ndarjen e përvojave dhe dhënien mes veti të ndihmës afatshkurte, por ata nuk janë këshilltarë profesionistë dhe qëllimi i kësaj përkrahje nuk është ta zëvendësojë ndihmën profesionale. Personeli për sigurimin e përkrahjes profesionale psikosociale mund të luajë rol në trajnimin dhe mbikqyrjen e përkrahësve moshatar, dhe të ndihmojë në zgjedhjen e problemeve dhe orientimin e personave të cilët kanë nevojë për ndihmë profesionale. Kur shfrytëzoni persona profesionistë prej jashtë, kujdesuni që t'i njoftoni me punën e shoqatës nacionale dhe punën e vullnetarëve.

Ka shumë mënyra për sigurimin e përkrahjes moshatare / kolegjinale. Përkrahja joformale moshatare / kolegjinale ka të bëjë me “sisteme miqësore”, kur dy vullnetarë apo një vullnetar dhe i punësuar organizohen në çifte që të kujdesen njëri me tjetrin. Ata mund të punojnë së bashku në teren, të ndihmohen në ruajtjen e sigurisë dhe kujdesi i njërit për tjetrin gjatë ditës. Kolegu është i obliguar të kujdeset kur partneri duhet të pushojë, të ketë kujdesë në shenjat e stresit dhe të rekomandojë ndalimin e punës kur stresi është serioz. Partneri mundet gjithashtu të jetë i kapshëm pasi të mbarojë kriza që të bëhet evaluimi i përbashkët i përvojave.

“Unë punoja si vullnetar për sigurimin e përkrahjes psikosociale pas vërshimeve në vitin 2010 dhe 2011 në Pakistan. Shpesh herë organizoja loja për grupe të mëdha fëmijësh. Ndonjëherë kishte deri në 70 fëmijë të cilët ishin të kyçur në aktivitete. Një ditë kishte një fëmijë të moshës rreth nëntë vjet. Fëmija ishte me hendikep dhe dëshironte të luajë me top, por mundeshte vetëm të qëndrojë e jo të vrapojë. E ashtu mori pjesë në lojë aq sa mundej. Kur shkonim më luste t’ia jap topin. Aq keq u ndjeva prej brenda, edhe unë dua të luaj kriket dhe e ndjeva dhimbjen dhe nevojën e tij. E di se fëmija dëshironte të jetë pjesë e grupit. Rregullat na ndalonin të japin lodra por iu paraqita udhëheqësit dhe i tregova se çka ndodhi dhe më lejoi t’ia jap topin. Akoma mendoj se kam vepruar mirë dhe më vie mirë që[udhëheqësi më kuptoi.”

Shakell Birmani, Gjysmëhëna e kuqe e Pakistanit

Bile edhe profesionistët përdorin sistem të tillë “miqësor”. Në Japoni, pas tërmetit, cunamit dhe katastrofës nukleare, dy profesorë me përvojë të psikologjisë u pyetën se si kanë pasur sukses të ballafaqohen me situatën. Profesori Kazuki Saito u përgjigj: “Është shumë me rëndësi që ne të dy gjithmonë kemi punuar bashkë, thjeshtë nuk kemi mundur veçmas. Kjo quhet “sistem miqësor”. Gjithashtu është e dobishme të bëhen çifte me të punësuarit dhe vullnetarët me persona të cilët kanë më pak përvojë, posaçërisht nëse vullnetari për herë të parë punon në rreth me krizë. Personi me përvojë mund të shërbejë si resurs për vullnetarin e ri me përkrahje praktike për ballafaqim, siguri dhe përkrahje.

18. FLETË PUNE LL: PËRKRAHJE MOSHATARE / KOLEGJIALE DHE UDHËZIM PAS KRIZËS

Aspekte elementare

Në drejtim të vazhdimit të përkrahjes së vullnetarëve pas krizës, si organizatë a:

- I nxisni anëtarët e ekipit të jenë në kontakt mes vete me qëllim që të sigurojnë përkrahje moshatare / kolegjinale pas operacionit për përgjigje në situatë krize.
- I udhëzoni vullnetarët të marrin përkrahje plotësuese në organizatë (persona të aftësuar për të dhënë përkrahje psikosociale) apo jashtë sajë?

Aspekte plotësuese

Si organizatë a:

- Ofroni persona profesionistë për mbikqyrjen e aktiviteteve të personave të cilët sigurojnë përkrahje?
- I udhëzoni vullnetarët tek personat adekuat për të siguruar përkrahjen psikosociale në organizatë apo jasht saj?

19. GJËRA TË CILAT MUND T’JU NDIHMOJNË PERSONAVE TË CILËT SIGUROJNË PËRKRAHJE MOSHATARE / KOLEGJIALE

Gjatë punës në stres, të gjithë anëtarët e ekipit duhet mes veti të përkrahen. Gjërat në vijim mund t’ju ndihmojnë vullnetarëve të ofrojnë përkrahje moshatare / kolegjinale në mënyrë sa më të mirë – këtë listë mund ta shfrytëzoni si shtojncë në fletë që do të shpërndahej si porosi tek vullnetarët:

1. Jeni të kapshëm nëse prej jush kërkohet të siguroni ndihmë dhe përkrahje. Edhe pse jo të gjithë do të duan të flasin, njerëzit të cilët kanë

përjetuar ngjarje të caktuar stresuese zakonisht janë falënderues nëse dijnë se dikush dëshiron t'ju ndihmojë. Jeni të kapshëm pa u detyruar.

2. Ballafaqohuni me situatën dhe gjeni resurse. Nëse ka nevojë, kujdesuni që personi të jetë në të sigurtë, ta ruajë privatësinë dhe të ketë qasje në përkrahjen e nevojshme, për shembull, qasje në mjek nëse nëse personi është i lënduar.
3. Siguroni informacione. Siguroni njerëzve informacione të sakta, nëse i keni, me qëllim që t'ju ndihmoni më mirë ta shqyrtojnë dhe ta menaxhojnë situatën.
4. Ndhmoni personit të zbatojë kontrollë personale. Respektoeni aftësinë e personit të sjellë vendime dhe të ballafaqohet me situatën. Dëgjoni dhe përkrahni njerëzit si koelgë të barabartë me ju gjatë sjelljes së vendimeve. Mundësojuni t'i shprehin mendimet dhe ndjenjat e veta pa i paragjykuar.
5. Kurajoni njerëzit. Disa njerëz ndjejnë faj, fajësojnë veten apo e humbin ndjenjën për vlerësim personal gjatë stresit. Mburri njerëzit të jenë pozitiv, me atë që do t'ju ofroni sqarime dhe mendime objektive, alternative.
6. Ruani besimin e informacioneve. Besueshmëria është më e rëndësishme gjatë sigurimit të përkrahjes kolegjinale. Ao është thelbësor për ruajtjen e integritetit të procesit të përgjithshëm. Mos i ndani storjet dhe informacionet për kolegët tuaj me njerëz tjerë. Nëse dikush prej vullnetarëve dëshiron të zbulojë diçka orientoeni dretë tek personi dhe ta pyesë atë.
7. Vëzhgimi i situatës. Ndonjëherë është mirë të vëzhgohet situata e personit të cilit i ndihmoni, e kohë pas kohe ta thirrni që të shihni se si është. Mos jeni shumë të bezdisshë, por jeni në kontakt me personin.

20. STRATEGJI PËR FORMALIZIMIN E PËRKRAHJES MOSHATARE / KOLEGJIALE

Që të formalizohet përkrahja moshatare / kolegjinale në shoqatën tuaj nacionale merrni parasysh strategjitë në vijim:

- Sigurimi i trajnimit që të jetë sigurues më efektiv i përkrahjes moshatare / kolegjinale, kyçur edhe trajnimin për aftësi komunikative, ndihmë të parë psikologjike dhe njohje dhe udhëzim të moshatarëve / kolegëve të cilët kanë nevojë për përkrahje plotësuese.
- Sigurimi i supervizionit të rregullt për përkrahje moshatare / kolegjinale me përkrahjen e personave profesionistë.

- Organizim të vullnetarëve të interesuar në ekipe për përkrahje moshatare / kolegjale me qëllim që të sigurojnë përkrahje për vullnetarë tjerë, posaçërisht persona të rinj të angazhuar. Kjo ekipë mund të lidhet me kolegët në faza të ndryshme – para, gjatë dhe pas krizës – me qëllim që të njoftohen njerëzit me përkrahjen e kapshme dhe sigurimin e ndihmës.
- Organizimi i grupeve për përkrahje moshatare / kolegjale, të cilët do t'i udhëheqin vullnetarë me përvojë dhe të aftësuar apo persona profesionistë. Mbledhjet në grupe mund të kontribuojnë që të ulët frika dhe stigma për paraqitjen e emocioneve dhe kërkim të përkrahjes dhe ndihmës.

PJESA 4.

NDIHMA E PARË PSIKOLOGJIKE PËR VULLNETARË

Ndihma e parë psikologjike është përkrahja elementare të cilën e siguron Lëvizja e Kryqit të kuq dhe Gjysmëhënës së kuqe për njerëzit e mbijetuar gjatë situatave emergjente dhe njerëz të goditur nga konfliktet e armatosura. Në këtë kaptinë do të shohim se si ndihmën e parë psikologjike mund ta përdorin të punësuarit dhe vullnetarët që të sigurojnë përkrahje mes veti.

Vullnetarët dhe të punësuarit mund të ballafaqohen me disa prej ndodhive shqetësuese në vijim:

- Dëshmi e vdekjes së një personi, lëndim serioz apo veprimtari destruktive;
- Dëgjim të storjeve shqetësuese nga persona të cilët kanë përjetuar krizë të caltuar;
- Lëndim gjatë implementimit të detyrave të punës;
- Ballafaqim me urrejtje, kërcënime dhe dhunë;
- Dëgjim të storjeve për keqpërdorim apo dëshmi për abuzim ndaj fëmijëve;
- Interesim personal të vullnetarit / të punësuarit apo familjeve të tyre nga situata e krizës.

Mbani mend se vullnetarët të cilët punojnë në menaxhimin me situatën afatgjate në krizë mund më shpesh apo vazhdimisht të shfaqen në storje dhe ndodhi shqetësuese, apo mund të vuajnë nga stresi kronik.

Secili person ballafaqohet me mënyrën shqetësuese në mënyrë të ndryshme, varësisht nga resurset dhe mundësitë personale për ballafaqim, mënyrën e shikimit të situatës dhe përkrahjes e cila është e kapshme dhe e marrin nga të tjerët.

Kur vullnetarët do të përjetojnë ndodhi shumë stresuese, disa prej tyre ndjehen të tronditur, të mjeruar, ansioz, të pasigurtë dhe të hutuar. Ata mund të përjetojnë shqetësim emotiv të papritur, vuajtje, urrejtje apo ndjenjë të pa ndihmë, apo apati dhe shtangim.

Vullnetarët të cilët përjetojnë SHOK apo krizë mund të kenë vështirësi që të mendojnë qartë apo të mos dinë se çka saktë duhet të bëjnë që të ballafaqohen me situatën dhe si të ndihmojnë veten. Me kalimin e kohës perceptimi mund t'i çrregullohet, dhe mund të ndjehen jashtëzakonisht të mjeruar dhe të mos kuptojnë se çka është thënë dhe se çka duhet të bëhet. Bile mund të jenë në gjendje relativisht mirë të ballafaqohen me mënyrën shqetësuese në momentin e dhënë, por të kenë problememë vonë kur do të fillojnë t'iu kthehen kujtimet për situatën në krizë.

Në këtë kaptinë do të flasim për:

1. Çka është ndihma e parë psikologjike?
2. Ofrim i ndihmës së parë psikologjike: Komunikim për përkrahje dhe ndihmë praktike
3. Sjellje etike
4. Kur dhe si të orientohet vullnetaro i Kryqit të kuq për të marrë ndihmën profesionale.

4.1 Çka është ndihma e parë psikologjike?

Ndihma e parë psikologjike është përkrahje e cila iu sigurohet vullnetarëve të cilët kanë përjetuar ndodhi apo situatë mjaft trishtuese. Nënkupton shprehjen e ngrohtësisë dhe ngushëllim dhe mundësi që vullnetarët të jenë të dëgjuar për atë se çka i mundon. Gjithashtu nënkupton që rrethi të jetë i sigurtë për vullnetarët dhe plotësim të nevojave dhe problemeve të tyre elementare.

Me këtë përkrahje vullnetari mund të përforcohet dhe ta kthejë aftësinë që të mendojë dhe të kujdeset për veten dhe njerëzit të tjerët. Shikoeni udhëzimin i cili i sqaron hapat për sigurimin e ndihmës së parë psikologjike të vullnetarëve. Kjo mund të përdoret si shtojcë për vullnetarët të cilën mund ta marrin me vete për punë në teren (shiko mjeti 21):

“Vajzë Irakiane gjashtë vjeçare vizatonte rrethe të kuqe dhe të zeza. E pyetëm se çka vizaton. Ajo u përgjigj “Vizatohet vëllaun tim”. Kuptuam se ajo e ka parë vëllaun e saj se si ka humbur jetën në eksplozion dhe është ngritur në ajër në copëza, dhe ajo ka vizatuar atë në momentin kur ka ndodhur eksplozioni. Duke

dëgjuar vajzën në zemër ndjeja dhembje dhe vuajtje të madhe. Edhe pse për mua kjo ishte vetëm tregim, për atë ishte e githë jeta.”

Bisher, vullnetar 25 vjeçar i Gjysmëhënës së kuqe të Sirisë.

21. NDIHMA E PARË PSIKOLOGJIKE: UDHËZIM I PARAQITUR NË HAPA

- Realizoni kontakte me vullnetarin si përkrahës i tij
- Nëse ka mundësi dhe nëse është patjetër, largoeni vullnetarin nga situata stresuese në vend të sigurt dhe kufizoeni shfaqjen e tij në pamje, zëra apo aroma shqetësuese.
- Mbroeni vullnetarin nga kalimtarët e rastit, personat e punësuar apo vullnetarët kureshtar dhe mediat.
- Kujdesuni që vullnetari të jetë mjaft i ngrohur dhe nëse ka nevojë ofroni batanije.
- Jepni vullnetarit ushqim adekuat dhe lëngje, por jo alkool.
- Nëse ka nevojë të ndaheni nga vullnetari, kujdesuni që dikush tjetër të mbetet me të.
- Pyetni se a është i lodhur vullnetari dhe a ka nevojë për vend për pushim dhe / apo vend për lëvizje.
- Pyeteni vullnetarin se çka ka ndodhur dhe dëgjoni përvojat e tyre, shkakun për shqetësim dhe shihni se si ndjehet. Nëse nuk don të bisedojë, thjeshtë vetëm rrini me atë.
- Qetësoeni dhe i thoni se reagimi i tillë pritet, duke pasur parasysh ndodhinë shqetësuese.
- Pyeteni vullnetarin se a ka dikush që të kujdeset për atë apo të bisedojë me atë në shtëpi. Ndhmoni të realizojë kontakt me më të afërmit.
- Siguroni informacione konkrete ku dhe si mund të merret ndihmë apo shërbime profesionale.

“Grupi për kërkim dhe shpëtim në Krajstçerç shpesh herë nuk kishte as rrymë e as ujë, kur njerëzit ktheheshin në bazë në fund të ditës. Ata i balanconin aksionet dhe përgjigjet e tyre për të dhënë ndihmën e parë në qytetin e goditur Krajstçerç sipas mundësive të cilat iu siguronte terreni”, tha Kristen Proud nga Kryqi i kuq i Australisë, që ishte dërguar në Zelandën e Re pas tërmetit në Krajstçerç ta implementojë programin për përkrahje psikosociale me çka sigurohej ndihmë për të punësuarit dhe vullnetarët e Kryqit të kuq. Ajo sqaronte se është normale një numër i madh i individëve të jenë omicionalisht të goditur nga situata dhe efektet barten edhe në shtëpitë e tyre. Kjo ndikon në familjet e tyre; ndikon në miqt e tyre. Mendoj se përkrahja e shpejtë psikosociale ishte me të vërtetë e dobishme për ata dhe ndihmoi që personeli të rimëkëmbet shpejtë nga situata e ndodhur”.

4.2 Komunikim për përkrahje dhe ndihmë praktike

Ofrimi i ndihmës së parë efektive psikologjike nënkupton sigurimin e komunikimit për përkrahje, si dhe kujdes të përgjithshëm dhe ndihmë praktike. Edhe pse çdo ditë komunikojmë dhe kemi raporte njëri me tjetrin, “komunikimi për përkrahje” është aftësi e cila kërkon vetëdije të posaçme për fjalët dhe të folurit të trupit dhe për raportin dhe vëmendjen e vullnetarit i cili gjindet në situatë të paparë. Këtu bëhet fjalë për shprehjen e eupatisë, kujdesit; dëgjim me vëmendje, pa paragjykim, dhe ruajtje të besueshme të informacioneve.

1. Qëndroni në afërsi

Personi në krizë përkohësisht e humb ndjenjën elementare të sigurisë dhe besimit në botë. Përnjëherë bota mund të duket rrezikshme, kaotike apo e pasigurtë, ndërsa vullnetarët bile mund ta humbin edhe besimin në të mirën e njeriut. Personat përgjegjës për vullnetarët mund t’ju ndihmojnë vullnetarit përsëri të ndjejë siguri dhe besim me qetë që do të qëndrojnë në afërsi dhe do të jenë të qetë, bile edhe kur vullnetari është mjaft i shqetësuar apo emotiv. Jeni të gatshëm në faktin se vullnetarë të caktuar mund të paraqesin emocione, siç janë bërëtitë apo refuzimi i ndihmës. Qetë mbani kontakt me personat apo rrini në afërsi, në rast nevojë për ndihmë apo nëse dëshirojnë të flasin për atë se çka ka ndodhur.

Para se gjithash, të jemi të vërtetë, real dhe të ndershëm që t’i ndihmojmë vullnetarit ta ripërtërijë ndjenjën e besimit dhe sigurisë. Jeni ai që jeni dhe tregoeni ngrohtësinë tuaj natyrore dhe kujdesuni për vullnetarin i cili ballafaqohet me situatën shqetësuese.

22. KATËR ELEMENTE KYÇE TË NDIHMËS SË PARË PSIKOLOGJIKE

Merrni parasysh katër elementet në vijim kur të jepni ndihmën e parë psikologjike për vullnetarë:

- Rrini në afërsi
- Dëgjoni me vëmendje
- Jeni ngushëllues
- Siguroeni kujdesin e nevojshëm dhe ndihmën praktike

2. Dëgjoni me vëmendje

Ndani kohë që me vëmendje ta dëgjoni storjen e vullnetarit. Shpesh herë tregimi iu ndihmon vullnetarëve që më mirë ta kuptojnë dhe paraqesin situatën

dhe të pajtohen me atë të cilën e kanë përjetuar. Le të shohin vullnetarët se i dëgjoni me atë që do t'ju tregoni vëmendje të vërtetë.

Nëse siguroni përkrahje për vullnetarin në vendin e fatkeqësisë, dëgjoeni dhe bisedoni me atë deri sa të vijë ndihmë tjetër. Tregoni se e dëgjoni me vëmendje jo vetëm me fjalët tuaja, por edhe me të folurit e trupit. Komunikimi joverbal nënkupton gjeste, lëvizje, shprehje të fytyrës dhe zëra, siç janë frymëmarrja e thellë apo nxjerrja e frymës. Secila kulturë dallohet me mënyra të caktuara të sjelljes së drejtë, por në përgjithësi duhet të merren parasysh gjërat në vijim:

- Kthehuni kah vullnetari kur t'ju flasë.
- Tregoni pozitë të hapur dhe mos rrini duarkryq.
- Rrini në distancë adekuate që të tregoni interes pa qenë ajo shumë intime apo e dukshme.
- Mos bëni gjeste apo lëvizje që bien në sy.
- Realizoni kontakt adekuat me sytë.
- Rrini të qetë dhe të çlirë.

3. Jeni ngushëllues

Jeni të hapur në bazë të asaj që e tregon vullnetari dhe pranoni ndjenjat dhe interpretimet e tij për ndodhinë. Mos u mundoni t'i korrighoni faktet apo t'i vlerësoni perceptimet e tij në bazë të ndodhjes së gjërave. Me eupatinë dhe respektimin e personit do të mundet më lehtë t'i pranoni ndjenjat e tij. Empatija është aftësi që të shikohet dhe të ndjehet nga pikëpamja e njeriut tjetër dhe të shprehet ngrohtësi personale. Pavarësisht nga ajo se çfarë reagime mund të ketë vullnetari, tregoni respekt të vërtetë, pozitiv të mirëqenies dhe dinjitetit për vullnetarin e goditur.

4. Siguroeni kujdesin e nevojshëm dhe ndihmën praktike.

Kur vullnetarët kanë përjetuar gjendje krize apo janë në huti, ndihmë e madhe është nëse dikush ndihmon me kryerjen e gjërave të caktuara praktike. Kjo mund të jetë në formë kontakti dikë i cili mund të jetë me vullnetarin, organizim të fëmijëve që të merren nga shkolla. Dërgimi i vullnetarit në shtëpi apo ndihmë për vullnetarin që të merr kujdes mjekësor apo përkrahje tjetër varësisht nga nevoja.

Keni kujdes që t'i respektoni dëshirat e vullnetarit dhe të mos ndërmerri shumë përgjegjësi. Në vend të kësaj, ndihmoni ta kthejnë kontrollin në situatën personale, dhe t'i shohin opsionet e veta dhe të sjellin vendime të veta të drejta. Edhe pse vullnetari i cili ka kaluar nëpër ndodhi shqetësuese ndoshta ndjehet i hutuar apo i mjeruar në atë moment, ai akoma është person me aftësi dhe kompetenca të veta.

Nxiteni aftësinë e vullnetarit të ndihmohet dhe të përforcohet me qëllim që të ndjehet më i qëndrueshëm dhe kompetent. Filloni me sigurimin e përkrahjes

praktike që t'ju ndihmoni vullnetarëve të fillojnë t'i plotësojnë nevojat personale.

“Një prej sfidave më të mëdha me të cilat u ballafaqova ishte rreziku për jetën time, në momentet kur punoja me rebelët dhe aktivitetet të cilat i zbatoja gjatë konflikteve. Si qenie njerëzore frikohesha se mund të më qëllonin ndonjë plumb endacak, por mundohesha të mos mendoj për këtë dhe ta çoj mendjen në shpëtimin e jetës së njerëzve. Ndonjëherë tragjeditë ndodhin kur pritni më së paku, e shkojmë në misione për shpëtim pa mjaft pajisje dhe përkrahje logjistike.”

Mishell Sengeno, Vullnetare e Kryqit të kuq në Ugandë e cila përjetoi hendikep gjatë tentimit për të shpëtuan një fëmijë në një shtëpi e cila digjeshe.

4.3 Sjellja etike

Kur ofrohet ndihmë e partë psikologjike për vullnetarë të cilët janë goditur nga stresi duhet të respektohen standardet për sjellje etike. Merrni parasysh Kodin për sjelljen e të punësuarve dhe vullnetarëve të Federatës ndërkombëtare të shoqatave të Kryqit të kuq dhe Gjysmëhënës së kuqe. Kushdo qoftë i punësuar apo profesionist i cili ofron ndihmë të parë psikologjike duhet të jetë person i besueshëm dhe t'i plotësojë gjërat të cilat do t'i premtojë. Duhet të respektohet e drejta e vendimit personal dhe gjithmonë duhet të merret parasysh ndjeshmëria në çështjet dhe nevojat e vullnetarit të shqetësuar.

Besueshmëria luan rol thelbësor në sjelljen etike gjatë dhënies së ndihmës së parë psikologjike. Përvojat dhe informacionet dhe detajet për situatën që do t'i ndajnë me ju, duhet të mbeten informacione të besueshme. Besueshmëria mundëson mbrojtjen dhe respektimin e privatësisë të të punësuarve dhe vullnetarëve, nëse dhe kur do të kenë nevojë për ndihmë (shiko mjeti 23).

4.4 Kur dhe si orientohen vullnetarët për të marë ndihmë profesionale

Shumica e vullnetarëve me kalimin e kohës do të rimëkëmben nga ndodhia shqetësuese me ndihmën e njerëzve rreth tyre dhe me ndihmën e përkrahjes elementare të siguruar. Megjithatë, disa vullnetarë mund të kenë reagime serioze stresuese apo tek ata stresi dhe shqetësimi mund të zgjasin një kohë të gjatë pasi të kalojë ndodhia stresuese. Vullnetarët e shqetësuar me siguri do të duhet të marrin ndihmë të specializuar profesionale nëse:

- Seriozisht janë të shqetësuar që nuk mund të funksionojnë apo të sjellin vendime të rëndësishme në jetën e tyre;
- Mund të lëndohen vetë;
- Paraqesin rrezik për veten dhe rrethin.

"E humba kushërirën në cunami. Atë e kisha shumë të afërt. Ajo ishte shoqja ime më e ngushtë. Asnjëherë nuk kuptova se si mund ta humbë jetën në moshë aq të re. Isha shumë i hidhëruar me gjithçka. Isha i tërbuar me familjen dhe miqtë e mi. Një ditë një i huaj erdhi në shkollën tonë. Ai fliste për emocionet tona dhe për atë se si ndjehemi në lidhje me cunamin dhe shkatërrimin ku shumica ishim dëshmitarë. Fillova të kuptoj se çka ka ndodhur; gjithashtu fillova t'i pranoj ndodhitë që ndodhën. Unë jam i mirë në vizatim. Ky njeri i Kryqit të kuq na shtyri të vizatojmë për gjërat që i ndjejmë në muret e shkollës. Ky ishte trajnim i mirë për mua për t'i ndarë emocionet e mija.

Këto ushtrime më ndihmuan që të ballafaqohem me tërbimin tim dhe të bëhem person më i mirë. Më vonë shkova në organizatën tonë komunale të Kryqit të kuq në Gale dhe u kyça si vullnetarë. Shumë është e mirë ndjenja të ndihmoj të tjerët, posaçërisht në bashkësinë time. Unë vullnetarizoj në programet shkollore për t'ju ndihmuar fëmijëve tjerë, si unë, të cilët duhet të kuptojnë dhe të ballafaqohen me shkatërrimin që ndodhi".

Saman Kandasiri, vullnetar në Kryqin e kuq në Shri Lankë

"Me rëndësi thelbësore për këtë proces të rimëkëmbjes është që të gjendet përkrahje, pa dallim se a është nëpërmjet miqve, familjes apo ndonjë njeriu me të cilin do të mund të bisedohet. Të punësuarit dhe vullnetarët e Organizatës komunale të Kryqit të kuq Krajtçerç nuk mund të mirret me mend se sa përkraheshin njëri me tjetrin dhe ishin shumë të lidhur. Ata e dinin nëse dikush nuk është në rregull dhe e sjellin tek unë. Kishin atmosferë familjare dhe ndjehesha pjesë e atij shpirti".

Kristen Praud, punëtor social në Kryqin e kuq të Australisë në detyrë pune në Zelandën e Re pas tërmetit

Kujdesuni që vullnetarët të cilët seriozisht janë të shqetësuar të mos lihen vetë. Mundohuni ta ruani sigurinë e tyre deri sa nuk kalojnë reagimet apo deri sa nuk siguronin ndihmë profesionale.

Secila shoqatë nacionale duhet të ketë sistem për orientimin e vullnetarëve të shqetësuar për të marrë përkrahjen adekuate. Nëse nuk keni resurse të mjaftueshme, më së miri është që të bëni ndonjë marrëveshje, me qendrat lokale shëndetësore apo ndonjë organizatë lokale joqeveritare.

Vijojnë dy shembuj nga bota:

BELGJIKË

Kryqi i kuq i Belgjikës vullnetarëve të vet iu ofron trajnim për ndihmë të parë psikologjike. Kursi për trajnim quhet "Schokdemper" apo "shok apsorber". Kursi (i cili është i hapur për të gjithë) i mëson vullnetarët si të reagojnë në incidente

kritike, si të kujdesen për personat e pësuar dhe si të kujdesen për vete. Version më i shkurtë për këtë trajnim sigurohet për personelin e ndihmës së shpejtë mjekësore. Pjesë e trajnimit elementar është mbajtja e sesionit të shkurtë për ndikimin psikosocial të incidenteve kritike.

Secili mund të prijë në shërbimet e Shërbimit për intervenim social të Kryqit të kuq pasi të ndodhë ndonjë ndodhi e caktuar krize. Intervenimet mund të organizohen, në kërkim, për grupe apo individë. Grup i trajnuar vullnetarësh për intervenim social i zbatojnë intervenimet grupore dhe bisedat individuale. Pas dy deri tre sesione, vullnetarët dijnë se a duhet ndonjë person të orientohet kah burimet e jashtme të përkrahjes. Për grupe, organizohen dy sesione defanzive dhe mbledhje për mendim. Qëllimi është që të kthehet besimi tek grupi.

Të gjithë vullnetarët dhe të punësuarit kanë të drejtë në përkrahje. Informacionet për shërbimin sigurohen gjatë trajnimeve dhe në publikime të organizatës. Të gjithë vullnetarët dhe të punësuarit kanë të drejtë në përkrahje. Informacionet për shërbimin sigurohen gjatë trajnimeve dhe në publikimet e organizatës. Kur ka nevojë, në Shërbimin për përkrahje psikosociale intervenon drejtpërsëdrejti. Në vitin 2009, pas sulmit dramatik me thikë në çerdhen për fëmijë, u përdorën porositë tekstuale me qëllim që ata të arrijnë tek të gjithë personat. Ato ishin dërguar në ditën pas ndodhisë, dhe me ato iu ofrohej mundësi që të gjithë personat e interesuar të paraqiten, nëse kanë nevojë për të biseduar në lidhje me ngjarjen. Më shumë se 90 përqind e të anketuarve e përmendën porosinë më vonë dhe mendonin se ka qenë shumë e dobishme. Gjithashtu njerëzit ishin të thirrur edhe drejtpërsëdrejti, por për këtë qëllim nevojitej më shumë kohë.

Kur sigurohet përkrahje psikosociale për vullnetarët dhe të punësuarit, njëra ndër pyetjet më të rëndësishme që duhet të parashtrihen është: “A jeni të brengosur për kolegun tuaj?” Kjo është për shkak se njerëzit të cilët japin ndihmë e harrojnë veten. Parashtrimi i kësaj pyetjeje ndihmon të identifikohen njerëzit të cilët fillimisht nuk duan të flasin për vete.

Mbledhjet për çlirim psikologjik dhe evaluim të gjendjes së vullnetarëve kanë për qëllim t’ju ndihmojnë grupeve që përsëri të funksionojnë. Këto lloje të mbledhjeve nuk përdoren gjithmonë, por është mirë të dihet se ata janë njëra prej intervenimeve të mundshme. Ato i mundësojnë grupit ta merr pasqyrimin për ngjarjen, t’i qartësojë moskuptimet, ta kthejë besimin, t’i normalizojë reagimet, t’i identifikojë mësimet dhe personat e goditur të cilët kanë nevojë për përkrahje të madhe. Për grupe të të punësuarve dhe vullnetarëve të cilët janë më pak të prekur nga kriza, ofrohen mbledhje në grupe.

Fillimisht Polli vërejti se disa ditë pas katastrofës nuk mundeshte të vie në vete nga katastrofa. Herën e dytë, ishte i enjtur. “Të gjithë ishim shumë të lodhur”, kujtohet ai. “Mundohesh të shkosh në shtëpi dhe vazhdimisht ndodhin dridhje, nuk është normale. Isha përgjegjës për një lokacion dhe bëhesha gati të shkoj. I kisha pajisjet e mija dhe duheshte të zhvishem në furgon, e pastaj: i harrova çizmet. I harrova çizmet e mija për mbrojtje. Ishte vetëm gjë e vogël. Totalisht më hodhi nga baraspesha dhe kisha kolaps, sulm panik. U ktheva në bazë dhe

iu thashë: “Nuk mundem të qëndroj këtu, patjetër e kam të shkoj prej këtu”. U ktheva në bazën e Kryqit të kuq dhe bisedova me Kristen, që me të vërtetë ishte e dobishme. Me të vërtetë ishte mirë të shihet se në disponim ekziston përkrahje nëse ke nevojë.

Poll Davenport, vullnetar i Kryqit të kuq në Zelandën e Re.

KOLUMBI

Programi psikosocial i Kryqit të kuq të Kolumbisë i përfshin nevojat e vullnetarëve dhe të punësuarve të shoqatës nacionale. Programi mundëson përkrahje psikosociale në raste emergjente dhe katastrofa dhe në pjesët programore, siç janë HIV / SIDA, dhuna familjare, personat e shpërngulur brenda vendit dhe kujdes për vullnetarët. Të gjitha organizatat komunale të Kryqit të kuq patjetër duhet të kenë ekipëapo person i cili është i njoftuar me punën e programit, dhe është pjesë e rrjetit psikosocial të shoqatës nacionale. Secila organizatë komunale e Kryqit të kuq kanë grupe për përkrahje psikosociale për vullnetarë dhe të punësuar të cilat organizojnë lloje të ndryshme të aktiviteteve.

Programi psikosocial e kyç mjetin “Shëndeti mental i Kryqit të kuq”. Në kuadër të programit, ekzistojnë tre nivele të trajnimit. Niveli i parë është shumë elementar dhe fokusohet në dhënien e hyrjes dhe trajnimit orientues për temën, identifikimi i rrezikut faktorë lidhur me shëndetin mental, udhëzim për marrjen e ndihmës profesionale dhe fushatave për ngritjen e vetëdijes. Niveli i dytë fokusohet në këshillimet në bashkësi, punëtori psikosociale dhe ndihmë e parë psikologjike; Niveli i tretë ka të bëjë me përkrahjen profesionale.

Vullnetarët janë të njoftuar me përkrahjen e kapshme nëpërmjet grupeve për përkrahje psikosociale, të cilët diseminojnë informacione për programin. Vullnetarët të cilëve u duhet përkrahje më e specializuar orientohen në institucione profesionale.

Gjithashtu është bërë studim për përkrahjen psikosociale të vullnetarëve në organizatat komunale të Kryqit të kuq, e në vitin 2008 u zbatua edhe studimi për shendet metal. Kryqi i kuq i Kolumbisë gjithashtu përgatiti instrumente për matjen e faktorëve të rrezikut dhe faktorëve mbrojtës në sferën e shëndetin mental.

Kryqi i kuq i Kolumbisë ka doracak psikosocial me përmbledhje të materialeve dhe teksteve. Shoqata nacionale gjithashtu ka udhëzim, rregullore dhe politika të cilat fokusohen në përkrahjen psikosociale.

Përkrahja psikosociale për vullnetarët është e formalizuar në politikë për përkrahje psikosociale të shoqatës nacionale. Këtu definohe dy grupe qëllimore: persona të goditur nga situatat e jashtëzoakonshme, katastrofat apo dhuna apo persona të cilët jetojnë në kushte jo të mira, si dhe për vullnetarë dhe të punësuar të kyçur në intervenime humanitare.

Më tej theksohet se përkrahja psikosociale duhet të jetë e aftësuar që të përgjigjet në nevojat e personave të kyçur dhe se duhet t'i përkrahë gjatë adaptimit në situatat e reja dhe t'i përforcojë aftësitë e tyre për menaxhim dhe rimëkëmbje. Në politikë, shoqata nacionale obligohet ta pranojë rolin dhe vlerën e vullnetarëve, të sigurojë përkrahje sociale psikologjike të vullnetarëve, si dhe mundësia që ata të trajnohen dhe udhëhequr nga përkrahja psikosociale profesionale.

23. ÇKA DUHET DHE ÇKA NUK DUHET TË BËHET PËR TË SIGURUAR KOMUNIKIM PËR PËRKRAHJE

Më poshtë është paraqitur se çka duhet dhe çka nuk duhet të bëhet dhe thuhet gjatë sigurimit të komunikimit për përkrahje për vullnetarë të shqetësuar për mbajtjen e sjelljes etike:

Çka duhet të thuhet dhe të bëhet

Mbani mend se personi në krizë përkohësisht e humbë ndjenjën e tijelementare për besim dhe siguri në botë. Rrini afër vullnetarit që t'i ndihmoni të ndjehet më i sigurtë.

Rrini të qetë, bile edhe nëse vullnetari të ciliz i ndihmoni është shumë emotiv.

I thoni se është në rregull nëse vajtojnë, qajnë dhe ndjejnë humbje të madhe apo diçka tjetër që do të dëshironin ta ndajnë.

Dëgjoni me vëmendje që ta kuptoni tregimin e vullnetarit dhe të shihni se për çka është i brengosur.

Mos e prishni qetësinë. Rrini të gatshëm të uleni në qetësi me vullnetarin nëse ashtu dëshiron.

Realizoni kontakt me sy, siç obligojnë traditat, dhe trupi le të jetë i sh lirë dhe i kthyer kah bashkëbiseduesi.

Pranoni ndjenjat e vullnetarit dhe interpretimin e tij në bazë të asaj se çka ka ndodhur pa asnjë paragjykim.

Nëse vullnetari rrefuzon ndihmë, i thoni se edhe më tej nëse i kthehet mendja mund të merr ndihmë.

Rrini të gatshëm që vullnetari të shprehë emocione të forta, siç janë shprehja e hidhërimit kur ndjen shqetësim të madh.

Çka nuk duhet të thuhet dhe të bëhet

Mos e pyetni vullnetarin që t'i tregojë të gjitha detajet për përvojën traumatike nëpërmjet të cilës ka kaluar.

Mos e jepni mendimin tuaj për gjendjen e vullnetarit.

Mos i tregoni vullnetarit për problemet tuaja dhe mos ndani tregimin e dikujt. Gjithçka që do t'ju thotë vullnetari duhet të ruhet me besim, vetëm nëse nuk vie në pyetje siguria e vullnetarit apo dikujt tjetër.

Mos ua tregoni tregimin e vullnetarit të tjerëve.

Mos i drejtoni faktet për atë që ka ndodhur apo perceptimet për rradhitjen e ngjarjeve.

Mos e prekni vullnetarin, vetëm nëse dini se atë e pranon.

Parashtroni pyetje varësisht nga nevojat që të qartësohet përvoja dhe nevoja e vullnetarit.

PJESA 5

MONITORIM DHE EVALUIM TË PËRKRAHJES VULLNETARE

Për shkak se përkrahja vullnetare është përgjegjësi e shoqatës nacionale, monitorimi dhe evaluimi ndihmojnë të shihet se a funksionon mirë përkrahja dhe a është në dobi të vullnetarëve.

Në këtë pjesë, do të flasim se si të zbatojmë sistem për monitorim dhe evaluim për përkrahjen vullnetare psikosociale, cilat informacione janë relevante dhe që duhet t'i dini, tregues të dobishëm, dhe si të kontrollohet përkrahja gjatë ngjarjeve të vogla dhe të mëdha.

Me dukurinë e situatave të reja në shoqatën nacionale me kalimin e kohës, monitorimi dhe evaluimi gjithashtu do t'ju ndihmojnë të shihni se si duhet ta prshatni përkrahjen për t'i plotësuar nevojat e ndryshueshme të vullnetarëve gjatë krizës.

Çka vëzhgojmë dhe evaluojmë?

- **Llogaridhënie** – llogaridhënie para donatorëve dhe përdoruesve dhe para të punësuarve dhe vullnetarëve;
- **Relevancë** – të sigurohet përkrahja të cilën e sigurojmë se është në dobi të vullnetarëve;
- **Efikasitet** – të sigurohet përkrahja vullnetare që të jetë në kohë dhe me shpenzime të arsyeshme;
- **Efektivitet dhe ndikim** - të sigurohet që përkrahja ta ketë efektin e dëshiruar në mirëqenien e vullnetarëve;

- **Qëndrueshmëri** - të sigurohet që beneficionet për përkrahje të vazhdojnë, bile edhe pas mbarimit të krizës.

Në këtë pjesë do t'i përfshijmë përmbajtjet në vijim:

1. **Zbatimi i sistemit**
2. **Përgatitja e treguesve dhe mënyra e matjes së tyre**
3. **Monitorim nëpërmjet ngjarjeve të ndryshme**
4. **Evaluum dhe mësim**

5.1 zbatimi i sistemit

Lloji i informacioneve të cilat dëshironi t'i grumbulloni kanë të bëjnë me tre pyetjet në vijim:

- Çka është zbatuar si sistem?
- Si e përdorin njerëzit?
- Sa funksionon mirë?

Çka ekziston si sistem?

Këtu merren parasysh jo vetëm aktivitetet për përkrahje të cilat i implementon shoqata juaj nacionale (si trajnime dhe orientim për njerëzit), por gjithashtu edhe dituritë, aftësitë dhe praksat e vullnetarëve. Secili ka mënyra të ballafaqimit dhe veprimit gjatë situatave stresuese në jetë. Vullnetarët sjellin dituri dhe aftësi në punë prandaj disa prej tyre sjellin bile edhe ekspertiza psikosociale apo tjera relevante në bazë të menaxhimit me stres dhe sigurimin e përkrahjes adekuate për kolegët.

“Humba shumë miq në tërmetin. Në fillim nuk mundesha të ballafaqohem me situatën. Qaja disa ditë. mendoja se do të ishte më lehtë që edhe unë të humbja jetën gjatë tërmetit. Doja të ndihmoj por nuk mundesha të gjejë fuqi dhe guxim. Ndjeja faj të madh. Pastaj u kyça në ekipin psikosocial të Kryqit të kuq. Ishte përvoja ime më e madhe dhe më e rëndësishme në jetë. E bëra atë që deri tani nuk e kam bërë. Personalisht u rrita nëpër program.”

Mikllange le Blank, vullnetar i Kryqit të kuq në Haiti

Si e përdorin njerëzit?

Se si e përdorin njerëzit sistemin e zbatuar varet nga ajo se sa janë mirë të njoftuar me ekzistimin e tij (për shembull, se ekzistojnë informacione për përkrahjen e kapshme) dhe sa njerëzit kanë qasje në informacione. Mund të ekzistojnë strategji dhe protokole që duken mirë në letër, por thjeshtë janë joefektive për shkak se nuk mund të përdoren.

Sa funksionon mirë?

Kthimi i efektivitetit për përkrahjen vullnetare ju ndihmon të dini se si ta përshtatni përkrahjen ekzistuese, të shtoni metoda të reja dhe ndoshta dhe të lëshoni disa prej metodave të cilat nuk janë efektive – në bazë të ndikimit të mirëqenies vullnetare dhe kost – efektivitetin e shërbimeve.

24. STRATEGJI PËR GRUMBULLIMIN E INFORMACIONEVE PËR MONITORIM DHE EVALUIM

Si mund t'i grumbulloni informacionet e nevojshme për të zbatuar sistemin? Qasjet në vijim do t'ju ndihmojnë të dini se çka u nevojitet vullnetarëve dhe cilat resurse janë të kapshme për këtë qëllim:

1. Bisedoni me vullnetarët, të punësuarit dhe menaxherët tuaj (shembull, në fokus grupe, intervista) në bazë të perceptimeve dhe pikëpamjeve të tyre për stresin në vendin e punës dhe përkrahjen e kapshme.
2. Zbatoni anketë anonime me vullnetarë, të punësuar dhe menaxhues që të bëni vlerësim, në diturinë e tyre për stres të vullnetarëve dhe ballafaqimin me stresin (shiko shembull anketa e mëposhtme). Bëni listën e resurseve momentale – njerëzore, materiale dhe financiare – dhe shihni resurset për momentin a përdoren në mënyrë efektive.

Informacionet të cilat do t'i grumbulloni nga burime të ndryshme do t'ju mundësojnë të merrni pasqyrë më të qartë që ekziston dhe çka është e kapshme dhe çka duhet të bëni në mënyrë plotësuese për t'i tejkaluar mangësitë.

25. PËRGATITJA E PYETJEVE PËR MONITORIM DHE EVALUIM

Këtu janë paraqitur pyetje të caktuara të cilat duhet t'i merrni parasysh për të vërtetuar çka ekziston si normë, si përdoret dhe sa mirë funksionon në sfera të ndryshme të veprimit. Këto pyetje mund të përdoren për zbatimin apo evaluimin e sistemit tuaj vijues, dhe sistemin për monitorim.

Fusha – Dituri dhe aftësi

Nevoja & Resurse

- Çka bëhet për kujdesin e vullnetarëve dhe anëtarëve të ekipit?
- Çka dijnë të punësuarit dhe vullnetarët për stres individual dhe ekipor, dhe si menaxhohet?
- Sa vullnetarë dhe të punësuar tani më janë të trajnuar për përkrahje moshatare, ndihmë të parë psikologjike apo menaxhim me stresin?
- Si e kuptojnë menaxhuesit stresin e vullnetarëve?

Fusha – Si kuptohet mirëqenia

Nevoja & Resurse

- Cili është mendimi i vullnetarëve në bazë të përkrahjes së siguruar për vullnetarët nga ana e organizatës?
- Cilën prej përkrahjeve ekzistuese e duan vullnetarët?
- Çfarë përkrahje tjetër duan vullnetarët?
- Cilat janë gjendjet kryesore stresuese me të cilat ballafaqohen vullnetarët, për shembull: puna e tepërt, moskuptimi i rolit, ballafaqimi me përvojat traumatike në teren?
- Sa prej të punësuarve dhe vullnetarëve mendojnë se funksionon mirë ekipi i tyre?
- Si i kuptojnë menaxhuesit dhe personat përgjegjës rolet dhe përgjegjësitë e tyre në fushën e sigurimit të përkrahjes për vullnetarët?

Fusha – Materiale

Nevoja & Resurse

- A ekzistojnë materiale për stres dhe menaxhimin e stresit?
- A ekzistojnë materiale për përkrahje moshatare / kolegjinale dhe ndihmë të parë psikologjike?
- A ekzistojnë rregullore të shkruara për përcjelljen e punës së vullnetarëve, dhe orientimin e të punësuarve dhe vullnetarëve për marrjen e ndihmës plotësuese profesionale nëse ka nevojë?
- A përdoren materialet e kapshme dhe a shpërndahen, për shembull, a janë të njoftuar menaxhuesit dhe personat përgjegjës me rregulloret dhe resurset ekzistuese?

Fusha – Resurse njerëzore

Nevoja & Resurse

- Sa prej të punësuarve dhe vullnetarëve sigurojnë përkrahje moshatare / kolegjinale?
- Kush ka kapacitete për përkrahje psikosociale në organizatë dhe jashtë sajë, për shembull, këshilltarë në shtëpi, persona lokal profesional ku mundet të orientohen persona me nevojë?
- A ekzistojnë vullnetarë dhe të punësuar me përvojë të cilët duan t'i ndajnë pikëpamjet dhe përvojat e tyre gjatë sesioneve apo trajnime orientuese për vullnetarë?
- Sa prej menaxhuesve janë trajnuar për të siguruar përkrahje në pjesën e ndihmës së parë psikologjike?

Fusha – Resurse financiare

Nevoja & Resurse

- Cilat aktivitete kushtojnë shumë të holla, bisedë me vullnetarë për mirëqenien e tyre gjatë sesioneve për orientim?
- Çfarë mjete ekzistojnë në organizatë për të përgatitur strategji për ballafaqim me nevojat në teren?

“Ishte trishtuese. Gjithçka ishte përmbytur. Vetëm dëgjoja se si bërtasin ikni...ikni...ikni Humba gjithçka që kishim ndërtuar dhe fituar. Motra ime më e madhe dhe dy fëmijët e saj ikën nga përmbytjet. Akoma e dëgjoj burrin tim se si bërtiste që të ikim. U strehuam në një kamp të Kryqit të kuq. Gjithkund e kërkoja burrin tim. Asnjëherë nuk u kthye. Pas dy dite e gjetën trupin e tij. Gjithçka më erdh mbi kokë. Pse jeta është e tillë. U humba. Nuk dija çka mëtej. As nuk haja. Por gjithçka u ndryshua pasi u bëra pjesë e programit për ndihmë psikosociale. Një person të cilin e njoftova në kamp më tregoi për programin. Kuptova se nuk jam gruaja e vetme e cila është në gjendje të tillë. Programi më dha më shumë fuqi të ballafaqohem me jetën. Pas disa muajve doja në një farë mënyrë t’ia ktheja Kryqit të kuq dhe prandaj u paraqita të vullnetarizoj në program.”

Ruvani Vat’hasalla – Vullnetare e Kryqit të kuq në Shri Lankë

Shembull i anketës anonime për vullnetarë

Anketa për vullnetarë e cila vijon është dizajnuar të studiojë se çka dinë dhe punojnë vullnetarët dhe si është gjendja e tyre në bazë të stresit të akumuluar dhe menaxhimi me stresin, dituritë e tyre për qasjen e përkrahjes në shoqatën nacionale, dhe perceptimin e tyre në bazë adekuate të përkrahjes e cila sigurohet. Në pyetësozin ka pyetje kuantitative dhe kualitative. Pyetjet kuantitative janë të shënuara në shkallë prej 1 deri në 4. Rezultatet mund të krahasohen varësisht nga përgjigjet e dhëna (shembull, nëse numri më i madh i të anketuarve japin përgjigjen e njëjtë në pyetje të caktuar). Përgjigjet mund të na tregojnë se sa efektive dhe joefektive është përkrahja vijuese psikosociale. Sa më të larta janë rezultatet, kjo do të thotë se keni strategji më të mira për menaxhim. Pyetjetet kualitative iu japin mundësi vullnetarëve ta shprehin mendimin e tyre apo të japin propozime për përmirësimin e përkrahjes vullnetare. Gjatë zbatimit të anketës, merrni parasysh aspektet në vijim:

- Informacionet duhet të jenë të besueshme dhe anonime. Me atë do të rritet numri i njerëzve të cilët duan të marrin pjesë në anketë dhe do të rritet shkalla e përgjigjeve të ndershme.
- Pyetjet le të jenë të thjeshta që të mund t’i kuptojnë dhe përgjigjen të anketuarit.
- Anketa le të jetë më e shkurtër që të duan njerëzit të përgjigjen.
- Duhet të keni pyetje kualitative dhe kuantitative.
- Tek pyetjet kualitative keni kujdes që përgjigjet t’ju mundësojnë analizë më të lehtë dhe të thjeshtë. Për shembull, në pyetjet më poshtë, përgjigjet me 4 pikë gjithmonë tregojnë diçka pozitive, në bazë të diturisë, aftësive dhe strategjive për përkrahje psikosociale.

26. SHEMBULL I ANKETËS PËR PËRKRAHJE PSIKOSOCIALE TË VULLNETARËVE

Vullnetarët janë pjesë e rëndësishme integrale e punës së shoqatës nacionale gjatë situatave në krizë. Me qëllim që të përmirësohet përkrahja për vullnetarët, ju lutemi të përgjigjeni në pyetjet anketuese në vijim. Në këtë mënyrë do të na ndihmoni se si t'ju ndihmojmë më mirë. Kjo është anketë anonime – NUK DUHET TA SHKRUANI EMRIN TUAJ NË PYETËSORIN.

Rrethoeni numrin i cili korespondon më së shumti në ndjenjat tuaja në bazë të pyetjes së parashtruar:

1= aspak nuk pajtohem, 2= deri diku nuk pajtohem, 3= pajtohem, 4= aspak nuk pajtohem

1	Jam i njoftuar mirë me llojet e stresit me të cilat mund të ballafaqohem gjatë vullnetarizimit në kohën e krizës.	1	2	3	4
2	Di si të njoh shenja të stresit serioz tek unë.	1	2	3	4
3	Posedoj strategji efikase për menaxhim me stresin.	1	2	3	4
4	Di si të njoh shenja të stresit serioz tek kolegët.	1	2	3	4
5	Di si t'i përkrahi kolegët të cilët ballafaqohen me stresin serioz gjatë punës	1	2	3	4
6	Udhëheqësi / menaxheri im kujdeset për mirëqenien time.	1	2	3	4
7	Udhëheqësi / menaxheri im është i kapshëm që të më ndihmojë nëse kam nevojë	1	2	3	4
8	Udhëheqësi / menaxheri im do të më ndihmojë nëse kam nevojë	1	2	3	4
9	E di se çfarë përkrahje është e kapshme në organizatë nëse ballafaqohem me stres të tepruar.	1	2	3	4
10	Kam marrë informacione për stres dhe menaxhim me stresin në shoqatën nacionale.	1	2	3	4
11	Shoqata nacionale siguron përkrahje të dobishme për vullnetarët të cilët punojnë në tejkalimin e pasojave nga kriza.	1	2	3	4
12	Puna ime vlerësohet nga ana e menaxhuesit dhe organizatës komunale të Kryqit të kuq	1	2	3	4

Ju lutemi të na tregoni ...

Çka bën për momentin shoqata juaj nacionale që t'ju ndihmojë në menaxhimin me stresin?

Çka bën për momentin shoqata juaj nacionale që është dëmshme në bazë të menaxhimit tuaj me stresin?

Çfarë propozime keni që ta përmirësojmë përkrahjen e vullnetarëve?

Ju falënderojmë për kohën që ndatë për përgjigjen tuaj në pyetjet anketuese!

5.2 Përgatitja e treguesve

Përgatitja e treguesve të dobishëm mund t'ju ndihmojë ta matni përkrahjen ekzistuese për vullnetarët. Mjeti më poshtë përshkruan se si përgatiten treguesit e dobishëm nga pikëpamja e të punësuarve dhe vullnetarëve ku janë përfshirë aspektet individuale dhe ekipore.

Mjeti gjithashtu jep propozime se si më lehtë të grumbulloni informacione për treguesit tuaj.

27. PËRGATITJA E TREGUESVE

Si përgatiten treguesit për matjen e përkrahjes psikosociale për vullnetarët?

Zgjedhja e treguesve të cilat do t'i përdorni për matjen e përkrahjes psikosociale për vullnetarë varet nga:

- Vlerësimi inicial i mirëqenies dhe nevojave të vullnetarëve;
- Si e definojnë vullnetarët dhe të punësuarit “mirëqenien psikosociale”;
- Si e definojnë vullnetarët dhe të punësuarit “përkrahjen e mirë”.

Mënyra më e mirë për identifikimin e treguesve të dobiushëm për mirëqenien psikosociale është nëpërmjet bisedës me vullnetarët dhe të punësuarit me qëllim që të dëgjohen mendimet e tyre. Për shembull, pyetni se si njohin a është i mirë ndonjë kolegë apo jo dhe si funksionon ekipi së bashku.

Ka tre tregues të cilët zakonisht përdoren gjatë intervenimeve për përkrahje psikosociale:

- Mirëqenia emocionale: Besimi, shpresa për të ardhmen, ndjenja e kontrollit, besimit;
- Mirëqenia sociale: Aftësi për interaksion, ndihmë personave tjerë, zgjedhje aktive të problemeve;
- Aftësi dhe dituri: mësim se si të menaxhohet stresi apo të përkrahen kolegët.

Në bazë të përkrahjes psikosociale, e dobishme është që të përgatiten tregues për mirëqenien individuale dhe ekipore. Stresi individual mund të ndikojë në funksionimin e ekipit si tërësi, njësoj siç mund të ndikojë disfunksioni në anëtarët individual.

Ekipi i mirë dhe funksional mund të jetë mjet për lehtësimin e pasojave të stresit në vendin e punës dhe të paraqesë përkrahje të madhe për vullnetarët. Shembuj për mirëqenien individuale dhe ekipore janë:

- Individuale: rezultat nga pyetësi i cili mat se sa mirë ndjehet vullnetari në bazë të menaxhimit me stresin pasi të merret trajnimi.
- Ekipore: përqindje e anëtarëve të ekipit të cilët marrin pjesë në aktivitete për përkrahje kolegjiale / moshatare.

Në cilën mënyrë mund të grumbulloni informacione për treguesit?

Merrni parasysh mënyrat rutinore për grumbullimin e informacioneve të cilat nuk i mbingarkojnë të punësuarit dhe vullnetarët. Për shembull, nëse shoqata juaj nacionale zbaton trajnim rutinor për vullnetarët për kryerjen e aktiviteteve të veta apo iu siguron informacione për stres dhe menaxhim me stresin, ju mund:

- Të regjistroni të dhëna se sa vullnetarë janë trajnuar;
- Vullnetarët të plotësojnë pyetësor në bazë të kënaqësisë së tyre në fund të trajnimit;
- Të regjistroni të dhëna për materialet e shpërndara për vullnetarët gjatë trajnimit orientues apo brifimit.

Tabelat në faqen tjetër përmbajnë tregues kuantitativ dhe kualitativ. Treguesit kuantitativ janë gjëra të cilat mund të numërohen, si për shembull numri i vullnetarëve të trajnuar apo vullnetarë të cilët përdorin përkrahje kolegjiale / moshatare.

Treguesit kualitativ e masin kualitetin e përkrahjes, si për shembull sa vullnetarë mendojnë se kanë pasur dobi nga trajnimi i siguruar apo nga përkrahja moshatare. Mënyra tjera për grumbullimin e informacioneve mund të jenë anketat apo procesverbalet nga mbledhjet.

Në tabelat e mëposhtme janë dhënë shembuj të treguesve për secilën fazë të situatës emergjente si dhe propozime të grumbullimit të informacioneve për treguesin e dhënë.

PARA KRIZËS		
Para krizës	Shembuj të treguesve kuantitativ	Shembuj të treguesve kualitativ
<ul style="list-style-type: none"> ■ Rekrutim dhe selektim 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Materiale ekzistuese për stres dhe ballafaqim me stres me vullnetarë (të dhëna për materiale ekzistuese). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Perceptime vullnetarësh në bazë të përdorimit të materialeve ekzistuese.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Orientim 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Numri i vullnetarëve të cilët marrin informacione për stres dhe ballafaqim me stresin gjatë rekrutimit dhe orientimit (të dhëna për informacione të siguruara). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Perceptime të vullnetarëve në bazë të dobisë nga trajnimi për stres dhe ballafaqim me stresin.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Briefing dhe trajnim 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Numri i vullnetarëve dhe të punësuarve / supervizorëve të trajnuar për stres dhe ballafaqim me stresin (ditar për trajnim). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Perceptimet e supervizorëve në bazë të dobisë nga trajnimi se si të përkrahen vullnetarët.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Planifikim në rast të situatës emergjente 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Plane ekzistuese për situata emergjente dhe numri i supervizorëve të cilët janë të njoftuar me ata (të dhëna për situata emergjente, anketa të mbikqyrësve). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Perceptime të të punësuarve dhe supervizorëve për mënyrë adekuate të planeve për situata emergjente (këto informacione mund të merren nga mjete të ndryshme – anketë anonime, pyetje të hapura, informacione verbale kthyesë, intervista, fokus grupe).

GJATË KRIZËS		
Gjatë krizës	Shembuj të treguesve kuantitative	Shembuj të treguesve kualitativ
<ul style="list-style-type: none"> ■ Mbledhje ekipore 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Numri i vullnetarëve të cilët dijnë se ku mund të marrin ndihmë nëse kanë nevojë (anketë anonime). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Perceptime të vullnetarëve për burime kryesore të stresit dhe sa mirë janë ballafaquar me situatën emergjente vijuese.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Vëzhgimi i stresit tek individët dhe në ekipë. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Numri i mbledhjeve individuale dhe ekipore të mbajtura nga supervizorë për përkrahjen e vullnetarëve (procesverbale nga mbledhjet). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Perceptime të vullnetarëve për përkrahje nga supervizorët.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Supervizion dhe trajnim plotësues. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Numri i vullnetarëve dhe të punësuarve / supervizorëve të trajnuar për stres dhe ballafaqim me stresin (ditarë për trajnim). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Perceptime të supervizorëve në bazë të sigurisë së tyre për sigurimin e përkrahjes për vullnetarë.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Përkrahje moshatare / kolegiale dhe orientim në institucionin adekuat. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Numri i vullnetarëve të cilët kanë marrë trajnim plotësues për stres dhe ballafaqim me stresin (raporte nga mbledhjet). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kënaqja e vullnetarëve nga trajnimi plotësues.
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Numri i moshatarëve / kolegëve të trajnuar për përkrahje (raporte nga mbledhjet). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kënaqja e vullnetarëve nga procesi i udhëzimit (nga të orientuarit).
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vlerësimi i anëtarëve të ekipit të cilët kanë përdorur përkrahje moshatare (anketë anonime). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Perceptimi i vullnetarëve për dobi nga përkrahja psikologjike e siguruar

	<ul style="list-style-type: none"> Numri i udhëzimeve për vullnetarë për dhënie e përkrahjes plotësuese psikologjike (raport për udhëzime të bëra). 	
PAS KRIZËS		
Gjatë krizës	Shembull i treguesve kuantitativ	Shembull i treguesve kualitativ
<ul style="list-style-type: none"> Evaluim ekipor dhe individual 	<ul style="list-style-type: none"> Numri i mbledhjeve të mbajtura për evaluim (procesverbale nga mbledhjet). 	<ul style="list-style-type: none"> Perceptime të vullnetarëve për situatë stresi pas krizës dhe aftësi për ballafaqim me stresin.
<ul style="list-style-type: none"> Shprehje falënderimi për vullnetarët. 	<ul style="list-style-type: none"> Numri i vullnetarëve të cilët kanë marrë pjesë në mbledhjet për evaluim (procesverbale nga mbledhjet). 	<ul style="list-style-type: none"> Perceptime të vullnetarëve në bazë të dobisë për mbledhje për evaluim.
<ul style="list-style-type: none"> Përkrahje dhe udhëzim moshatar / kolegjiale 	<ul style="list-style-type: none"> Numri i vullnetarëve të cilët kanë përdorur përkrahje moshatare / kolegjiale pas situatës emergjente (anketë anonime). 	<ul style="list-style-type: none"> Perceptime të vullnetarëve në bazë të suksesit të përkrahjes moshatare dhe përkrahjes nga supervizorët.
	<ul style="list-style-type: none"> Numri i mbledhjeve të mbajtura për dhënie e mirënjohjeve për vullnetarët (procesverbale nga mbledhjet). 	<ul style="list-style-type: none"> Perceptime të vullnetarëve në bazë të asaj se sa është e vlerësuar puna e tyre nga supervizorët dhe shoata nacionale.
	<ul style="list-style-type: none"> Numri i moshatarëve / kolegëve të trajnuar për përkrahje (raporte nga mbledhjet). 	<ul style="list-style-type: none"> Perceptime të vullnetarëve për dobi nga përkrahja plotësuese psikologjike e siguruar.
	<ul style="list-style-type: none"> Numri i udhëzimeve për vullnetarë për marjen e 	

	përkrahjes plotësuese psikologjike (raport për udhëzimet e bëra).	
--	---	--

5.3 Kur bëhet monitorimi

Monitorimi dhe evaluimi i përkrahjes vullnetare është proces i vazhdueshëm i cili kyç kontrollim, mësim dhe shfrytëzim të informacioneve të grumbulluara që të përmirësohet përkrahja e vullnetarëve.

Por, ekzistojnë momente periodike kyçe kur është me rëndësi kur duhet t'i kontrolloni vullnetarët që të siguroheni se sistemi për përkrahje funksionon mirë, posaçërisht kur ndodhin ndodhi të mëdha apo të vogla në të cilat janë të kypur vullnetarët. (shiko mjetet 28 dhe 19 për këshilla në bazë të vëzhgimit të përkrahjes vullnetare për ndodhi të mëdhaja apo të vogla).

Ndodhitë e mëdhaja apo situatat e kompleksuara mund të kyçin vullnetarë të cilët sigurojnë përkrahje gjatë katastrofave të mëdhaja, incidente me dhunë që rezultojnë me numër të madh të personave të goditur apo situatë në krizë që zgjatë një periudhë më të gjatë kohore. Gjatë këtyre situatave, me rëndësi është që rregullisht t'i kontrolloni vullnetarët dhe ekipet që të jeni të sigurt se përkrahja e siguruar është e mjaftueshme me qëllim që të sigurohet mirë gjendja e resurseve njerëzore. Nëse rregullisht jeni në kontakt me ekipin tuaj, atëherë është më lehtë të vlerësoni se kur iu nevojitet individëve të caktuar përkrahje plotësuese apo orientim.

Ndodhitël e vogla paraqesin raste emergjente të shkurta, siç është për shembull ndihma e vullnetarëve familjes të cilën e ka kapluar zjarri, apo incidente në të cilat vullnetari është i lënduar, është pjesë e kërcënimit apo ka qenë dëshmitar i diçkaje posaçërisht traumatike, për shembull, lëndim serioz apo vdekje e foshnjes.

Pa dallim se a bëhet fjalë për ndidhi të vogla apo të mëdhaja, gjithmonë është mirë të bisedohet me të punësuarit dhe vullnetarët se a është e mjaftueshme përkrahja. Shpeshherë është e dobishme që kjo të bëhet pasi të mbarojë kriza, si për shembull një muaj pas ndodhisë.

Kontrollimi i vullnetarëve dhe supervisorëve një kohë pas krizës mundëson që më mirë të procesohet ndodhia që të dëgjohen mendimet në bazë të përvojave të tyre dhe si mund të ndikojë në mirëqenien e tyre.

Ata, gjithashtu, mund më mirë të vlerësojnë se cili lloj i përkrahjes ka qenë më e dobishme dhe çfarë përkrahje të mëtuqjeshme iu është nevojitur në atë kohë – apo ndoshta akoma u nevojitet. Kjo posaçërisht është me rëndësi ta bëni pas situatës së madhe apo masive.

28. GJËRA TË CILAT DUHET TË MERREN PARASYSH GJATË MONITORIMIT NË SITUATA TË MËDHA APO KOMPLEKSE EMERGJENTE

Gjërat në vijim duhet të merren parasysh gjatë situatave të mëdha komplekse:

- Vullnetarët duhet të përgatiten për të ndihmuar në situata komplekse nëpërmjet sigurimit të brifingut të mirë dhe kontrollimit se a janë të aftë të ballafaqohen me sfidën.
- Gjatë krizës së zgjatur, duhet të mbahen mbledhje të shkurta ditore për brifing dhe debriefing që të kontrollohet se si ballafaqohen anëtarët e ekipit.
- Duhet të caktohen mbledhje të rregullta supervizore për individët dhe ekipet të cilat veprojnë në situata komplekse me qëllim që t'ju sigurohet përkrahje teknike dhe psikologjike.
- Duhet të realizohen kontakte të rregullta individuale me vullnetarët me qëllim që të shihet se si ballafaqohen ata me situatën dhe a kanë nevojë për përkrahje.
- Duhet të merrni parasysh kyçjen e personit profesional nga fusha e përkrahjes psikosociale që të kontrollojë individë dhe ekipe që punojnë në rrethana komplekse.
- Kur të mbarojë kriza e madhe, duhet të ndahet kohë që të bëhet evaluim se si individët dhe ekipet janë ballafaquar me situatën emergjente dhe si është siguruar përkrahja për ata:
- Duhet të zbatohet anketë anonime që të shihet se si vullnetarët janë ballafaquar me sfidat, çfarë lloji të përkrahjes iu është ofruar dhe çfarë përkrahje në fakt kanë shfrytëzuar. Duhet të mbahet punëtori në fokus grupë që të merren përgjigje në bazë të përkrahjes së siguruar dhe mënyrën në të cilën duhet të planifikohet përkrahja në të ardhmen.

29. GJËRA TË CILAT DUHET TË MERREN PARASYSH GJATË MONITORIMIT TË SITUATAVE TË VOGLA EMERGJENTE

Gjërat në vijim duhet të merren parasysh gjatë situatave më të vogla emergjente:

- Mundohuni të zbuloni se a ka qenë ndodhia e shoqëruar me incidente serioze shqetësuese në të cilat kanë qenë të kyçur vullnetarët.

- Shihni se çka mendojnë vullnetarët për përvojën dhe si ndjehen.
- Shihni se çka mendojnë vullnetarët rreth përkrahjes së siguruar (shembull, përkrahje kolegjiale, përkrahje nga organizata dhe përkrahje e jashtme psikosociale).
- Pyetni vullnetarët se a janë të kënaqur me përkrahjen e cila u sigurohet.
- Keni kujdes se si sillen dhe si ballafaqohen me stresin vullnetarët e kyçur në ndodhi më të vogla krize.

Nëse vullnetari është i goditur drejtëpërsëdrejti nga kriza, ndërmerrni hapat në vijim:

- Shihni se si sillen dhe si janë.
- Përgatituni t'i pranoni në zyrën tuaj me qëllim që t'ju mundësohet të pushojnë, të hanë dhe të freskohen dhe – nëse ka nevojë – t'ju sigurohet mjekësi profesionale dhe evaluim psikosocial.
- Shihni se çfarë përkrahje kanë, dhe ndihmoni të bijnë në kontakt me më të afërmit nëse vullnetarët e dëshirojnë atë.

5.4 Evaluim dhe mësim

Përskaj monitorimit të rregullt, e dobishme është që shoqata juaj nacionale të ndajë kohë një herë në vit që të bëhet vlerësimi se si është përkrahja e cila u sigurohet vullnetarëve, të nxjerren mësimet nga përvojat e vitit të kaluar dhe të shihet se çka mundet më mirë të bëhet. Informacionet të cilat do t'i siguronin në proces mund të përdoren për përgatitjen e raportit tuaj vjetor.

Nëse keni kohë dhe resurse, kujdesuni që gjithashtu të ndani kohë edhe për menaxhuesit, të punësuarit dhe vullnetarët që ta b diskutoni raportin e përgatitur dhe të siguronin informacione kthyese. Për shembull, mund të organizoni mbledhje që të shihni “çfarë aktivitete janë ndërmarrur për mirëqenien e vullnetarëve” dhe që të bëhet plan me propozime për përmirësim.

Publikimi “Kujdes për vullnetarët” është përgatitur me përkrahjen e shoqatave nacionale me qëllim që t'ju sigurohet vullnetarëve ndihmë – para se të ndodhë kriza, gjatë krizës dhe pas krizës. Edhe pse vëmendja para se gjithash është drejtuar kah vullnetarët, gjithashtu është mjet i dobishëm edhe për të punësuarit. Pa dallim se a jeni pjesë e shoqatës nacionale të vogël apo të madhe, dhe pa dallim se a jeni të kyçur në operacione të mëdha apo kryesisht punoni programe sociale, mund t'i adaptoni informacionet e këtij doracakut në pajtueshmëri me nevojat tuaja individuale.

PARIME THEMELORE TË LËVIZJES NDËRKOMBËTARE TË KRYQIT TË KUQ DHE GJYSMËHËNËS SË KUQE

HUMANITET

Lëvizja ndërkombëtare e Kryqit të kuq dhe Gjysmëhënës së kuqe lindi si rezultat i dëshirës që të ndihmohen të plagosurit në fushëbetejë dhe atë pa asnjëfarë anshmërie, si dhe ta ndalojë dhe lehtësojë vuajtjen e njeriut dhe shëndetin dhe ta respektojë njeriun. Promovon kuptim të përbashkët, shoqërim, bashkëpunim dhe paqe të përhershme mes të gjithë njerëzve.

PAANSHMËRI

Nuk bën diskriminim në bazë të përkatësisë nacionale, rracore, fetare dhe klasore apo bindjes politike. Qëndron t'i lehtësojë vuajtjet e individëve, duke u udhëhequr vetëm nga nevojat e veta por, duke dhënë përparësi rasteve më urgjente.

NEUTRALITET

Me qëllim që të kënaqet besimi i të gjithëve, Lëvizja nuk guxon të merr anë Co цел да се ужива довербата на сите, Движењето не смее да завзема страни при конфликти или да учествува во контраверзни ситуации од политичка, расна, верска или идеолошка природа.

PAVARSI

Lëvizja është e pavarur. Shoqatat nacionale edhe pse veprojnë si plotësim i shërbimeve humanitare të qeverive dhe janë lëndë e rregullimit të legjislativës nacionale, patjetër duhet ta ruajnë autonominë që të mund të veprojnë në çdo kohë, në pajtueshmëri me parimet e Lëvizjes.

SHËRBIMI VULLNETAR

Është lëvizje për dhënien e ndihmës vullnetare që nuk është e inspiruar nga të mirat materiale.

BASHKIM

Në një shtet mund të ketë vetëm një shoqatë nacionale të Kryqit të kuq apo Gjysmëhënës së kuqe. Patjetër të jetë e hapur për të gjithë dhe ta kryejë punën e vet humanitare në të gjithë territorin në vend.

UNIVERSALITET

Lëvizja ndërkombëtare e Kryqit të kuq dhe Gjysmëhënës së kuqe, ku të gjitha shoqatat që e përbëjnë kanë status, përgjegjësi dhe obligime të njëjta që në mënyrë reciproke të ndihmohen, vepron në të gjithë botën.