

# ОСНОВИ

НА ПРВА ПСИХОЛОШКА ПОМОШ И  
ПСИХО-СОЦИЈАЛНА ПОДДРШКА  
ПРУЖАЊЕ НА ПОМОШ ПО ТЕЛЕФОН

БАЗИЧНА ОБУКА



**Автори и уредници на тренинг  
македонски:**

Ивана Маринчек  
Деспина Стојановска  
Натка Пачовска

Овој прирачник е подготвен од страна на Црвениот крст на Република Северна Македонија со поддршка на американскиот народ преку Агенцијата на САД за меѓународен развој (УСАИД). Мислењата изразени во овој прирачник со наслов „Прва Психолошка Помош и Психо-Социјална Поддршка за пружање по телефон“ им припаѓаат на авторите и не ги изразуваат ставовите на Агенцијата на САД за меѓународен развој или на Владата на Соединетите Американски Држави.

Овој прирачник е наменет за обучувачи кои ќе ја спроведуваат базичната обука за Прва Психолошка Помош (понатаму во текстот ППП) и Психо-Социјална Поддршка (понатаму ПСП) за пружање по телефон еден-на-еден во ситуации на криза. Истиот се состои од 5 модули, плус еден модул за отворање на работилницата и меѓусебно запознавање на обучувачот и учесниците (Модул 0).

Обуката која е наведена во прирачникот е креирана да може да се спроведува во живо, но и преку некоја од интернет платформите. Мала модификација на активностите би ги задоволрила условите поставени за спроведување на истата.

Секој модул може да се обработува засебно или да биде дел од подолга работилница во која ќе се опфатат неколку од нив. Важно е независно од тоа кои модули ќе бидат избрани, задолжително да се вклучи и модулот “грижа за себе” како учесниците би биле подготвени да се грижат за себе и да превенираат можно согорување пред да почнат да примаат повици или во самиот тек на работата.

Модулите се креирани според базичните поставки на темата која ја обработуваат и се аплицираат на учесниците низ фронтален теоретски пристап, интерактивни вежби, студии на случај и дискусии во рамки на групата. Во рамките на овие модули за општа обука по ППП и ПСП предложени се одредени активности, вежби и мразокршачи за секој од нив. Тие се дизајнирани за да им помогнат на учесниците да ја разберат релевантноста на обуката во однос на нивната ситуација, да ги прошират своите гледишта во однос на работата преку интеракција со други групи на членови, како и да му дадат увид на самиот обучувач за предзнаењата со кои учесниците доаѓаат на обуката како би можел истата соодветно да ја прилагоди и дозира.

Обуката пополнува со Модул 0:

**Модул 0:** *Преиспитување, вовед, меѓусебно запознавање, очекувања, цели и агенда*

Воведниот нулта модул е идентичен за сите обуки предвидени во рамки на овие теми, но може да се моделира во времетраење и структура, во зависност од тоа со колкава група се работи и колку е предвидено да трае обуката. Целите се креираат според потребите од самата обука, односно, може да се постават во долгорочен или краткорочен план. Целите ги формираат обучувачите заедно со наредителот на обуката. Очекувањата кои се поставуваат на почеток секогаш се проверуваат при затворање на обуката и се дообјаснува доколку нешто не е обработено.

Откако ќе се реализира Модул 0, групата е подготвена за обучувачот да премине кон воведување во темата.

**Модул 1:** *Криза и психолошки реакции на криза.* Во овој дел од обуката учесниците се запознаваат со основните поими на криза и стрес. Понудени се конкретни дефинирања на истите, но и опширна разработка со цел учесниците да се сензитивни на темата. Модулот нуди теоретска разработка, но пред тоа се спроведуваат интерактивни вежби и дискусии.

**Модул 2:** *Основи на Прва Психолошка Помош има за цел да ги обработи институциите на пружање ППП.* Воведувањето во темата се прави преку вежба со студија на случај и потоа се обработуваат одликите на ППП, етичноста во работата и основните принципи на пружање

ППП. Најголем дел од содржините и во овој модул се пренесуваат преку интерактивен пат со вклучување на учесниците во дискусија.

Модулот 2 може да се разгледува и како претходник на Модул 3, имајќи во предвид дека и временската поставеност пред интервенирање се одвива по тој редослед. Модулот 3 започнува како продолжение на Модул 2:

**Модул 3:** *Основи на Психо-Социјална Поддршка* се започнува со воведување во поимот преку интерактивна вежба, бора на идеи или асоцијации за разликите помеѓу ППП и ПСП. Откако ќе се воведат групата во ПСП, прирачникот нуди теоретска разработка на петте основни елементи на ПСП според Хобфол. По нивната обработка се посветува внимание процесот кој, доколку има потреба, ќе продолжи да се спроведува со стручни служби. На тој начин групата се сензитивира да препознае потреба од вклучување на стручен тим, но и начинот како тоа да го спроведе.

**Модул 4:** *Грижаа за себе е грижа за групата* е исклучително важен модул земајќи ја предвид природата на работата на помагателите. Во овој модул се обработуваат начини на превенција од прегорување од работа, фази низ кои поминува личноста доколку се соочува со исцрпеност од работата, но и практики како да си помогнат доколку забележат дека имаат потреба од поддршка. Исто така, овој модул има за цел да ги поттикне помагателите да се грижат за сопственото ментално здравје, за својот тим за да може да бидат ефикасни и со лицата на кои им пружаат помош. Основна задача на грижата за себе е да се задржи квалитетот на живот на приватен и на професионален план.

Сите досегашни модули го подготвуваат помагателот кон суштинскиот удел во процесот на помагање. Но, со оглед дека обуката е предвидена за лица кои ќе интервенираат преку телефон, неопходно е да се постават основните принципи за помош од далечина кои се обработуваат во Модул 5:

**Модул 5:** *Интервенции по телефон* нуди основни принципи за креирање структура на телефонско пружање помош во која се наведени фазите од почеток на разговорот, поставување цели и интервенирање, водење на разговорот, па се до неговото затворање. Со бора на идеи учесниците на обуката се вклучуваат во поставување на предности и недостатоци на телефонското пружање помош, а потоа се обработени и техниките за пристап при ваквата ППП и ПСП. Модулот опфаќа и задолжително вежбање преку улоги на примери од праксата.

На крајот на овој прирачник кој е дел од тренинг пакетот за обука е понудена литература за дополнителни продлабочувања на знаењата во областа на ППП и ПСП.

## Подготовки пред обука

Оваа обука претставува базична обука за Прва Психолошка Помош (понатаму во текстот ППП) и Психо-Социјална Поддршка (понатаму ПСП) за пружање по телефон еден-на-еден во ситуации на криза. Истата се состои од 5 модули, плус еден модул за отворање на работилницата и меѓусебно запознавање на обучувачот и учесниците (Модул 0).

Секој модул може да се обработува засебно или да биде дел од подолга работилница во која ќе се опфатат неколку модули. Важно е независно од тоа кои модули ќе бидат избрани задолжително да се вклучи и модулот “грижа за себе” како учесниците би биле подготвени како да се грижат за себе и да превенираат можно согорување пред да излезат на терен.

При креирањето на обуката и изборот на тоа кои модули ќе бидат имплементирани важно е материјалот кој се планира да биде обработуван се приспособи на локалните состојби и локалните потреби. Исто така во фазата на планирање добро е во теоретската рамка да се вклучат студии на случај, сценарија и слики релевантни на локалниот контекст и потребата од обука (дали е општа обука за ППП и ПСП, или тематски прилагодена пр. ППП и ПСП при пожар, поплави, пандемија и сл). Главната цел на обуката е важно да се инкорпорира во сесиите, во активностите и во самата PowerPoint презентација.

Во рамките на овој практичен прирачник за општа обука по ППП и ПСП предложени се одредени активности, вежби и мразокршачи за секој модул. Тие се дизајнирани за да им помогнат на учесниците да ја разберат релевантноста на обуката во однос на нивната ситуација, да ги прошират своите гледишта во однос на работата преку интеракција со други групи на членови, како и да му дадат увид на самиот обучувач за предзнаењата со кои учесниците доаѓаат на обуката како би можел истата соодветно да ја прилагоди и дозира.

## Што се очекува да се постигне со обуката

При подготовката на работилницата важно е да се земат во предвид следниве нешта:

- Кое ниво на обука е потребно (дали оваа базична обука се спроведува генерално или истата има потреба да се прилагоди како би ставила повеќе акцент на одреден тип на криза: пожар, поплава, земјотрес, пандемија и сл.
- Кои цели треба да се остварат согласно одреденото ниво на обука и
- Како стекнатото знаење и вештини е планирано учесниците да ги интегрираат на терен, односно што се очекува од учесниците после обуката

## Стручна спремност на обучувачот за спроведување на обуката

Лицето кое ќе ја спроведува обуката треба да ја има поминато обуката за оспособување на обучувачи по ППП и ПСП. Обучувачот мора да поседува добри вештини за слушање, да ги смирува учесниците и да активира емотивна поддршка во групата, особено кога се работи за чувствителни прашања како што е тоа често случај кога се работи за ваков вид на обуки.

Обучувачот е одговорен за спроведување на обуката, и важно е во текот на тој процес да води сметка за следните нешта:

- Запазување на доверливост на информации. Учесниците треба да знаат дека она што ќе се зборува на обуката останува само таму. Препорачливо е да се дефинираат основни правила на групата. На овој начин, учесниците се во можност да дефинираат што е важно за нив, кога тие зборуваат за чувствителни прашања или лични искуства во текот на обуката.
- Учесниците се охрабруваат да го кажат своето мислење и грижи и да разговараат за различни ставови и гледишта по однос на одредени прашања. Треба да се нагласи дека секој има право да зборува, но никој не е обврзан со одредена обврска.
- Учесниците кои покажуваат знаци на непријатност треба да се смират, охрабрат, поддржат или посоветуваат, зависно од потребата.
- Секој член на групата треба да се чувствува вреднуван. Преку нивниот придонес во групните дискусии, учесниците веројатно ќе се стекнат со чувство на припадност кон процесот и овој процес може да биде дополнително зајакнат доколку обучувачот го препознае и вреднува обезбедениот придонес.

## Учесници на обуката

Учесниците за кои е осмислена оваа базична обука може да бидат од различен профил, односно не мора да бидат психолози, социјални работници, здравствени работници или лица кои работат на полето на менталното здравје или социјалната дејност.

Обидете се да обезбедите колку што е можно повеќе информации за учесниците на работилницата уште пред нејзиното финално планирање. Може да испратите прашалник до учесниците во кој ќе ги побарате следниве информации:

- Возраст и пол
- Познавање на јазици
- Образование
- Искуство во работа на полето на психосоцијална поддршка или поврзани теми
- Искуство во Движењето на Црвен крст/Црвена полумесечина

Согласно на добиените информации можете да ги планирате активностите и да ја дозирате теоријата која со учесниците ќе ја споделувате во текот на обуката.

Доколку е возможно најдобро е групата на учесници на оваа обука да биде помеѓу 8 и 16 лица по обука, како би можело да се задржи интерактивниот пристап и секој учесник да има можност активно да учествува.

## Технички аспекти во организирањето на обуката

**Опрема** која треба вообичаено да ја имате за одржување на работилницата е:

- Лаптоп компјутер и проектор за PowerPoint презентација.
- Флип-чарт хартија, пенкала и постед ливчиња за групна работа.
- Испечатени материјали за вежби и студии на случај.

**Временска рамка.** Должината на обуката исто така може да варира зависно од целите, како и од потребите за кои истата се спроведува. Добро е истата да биде во период кој е вообичаен за работа во локалниот контекст.

Кога ја планирате агендата бидете флексибилни и оставете си “резервно време” - во случај нештата да се пролонгираат (на пример ако проекторот не работи или започнала одредена релевантна дискусија која не била планирана и која не сакате да ја прекратите бидејќи ја сметате за важна).

**Храна и пијалаци.** Ова во голема мера зависи од тоа како планирате да се спроведува обуката, и дали истата ќе биде во живо или преку некоја онлајн платформа за комуникација. Важно е да испланирате кое е најсоодветното време за ручек и кафе паузи и согласно на тоа да ја прилагодите агендата.

**Организација на просторот.** И овој дел од планирањето во најголема мера зависи од тоа како и планирно да се спроведува обуката, во живо или онлајн.

Доколку е во живо, тогаш размислете како ќе го организирате просторот и начинот на седење како би си обезбедиле најдобри услови за имплементирањето на сите активности планирани со обуката. Водете сметка и на осветлувањето, како и на тоа учесниците да бидат во можност да го гледаат обучувачот и платното каде се прикажува презентацијата или таблата.

Седењето во круг е добра идеја кога се зборува за чувствителни и тешки теми, бидејќи на тој начин сите се ставаат на исто ниво, и се намалува нерамнотежата која може да постои во одредени ситуации за време на обука. Исто така размислете дали учесниците треба да седат околу маси или им се потреби само столчиња. Кога се работат активности кои бараат пишување или цртање добро е да има маси, додека пак кога се имплементираат активности кои од учесниците бараат висток степен на партиципативност и споделување на лични содржини тогаш подобро е да нема маси помеѓу учесниците и обучувачот.

Доколку обуката се спроведува на онлајн платформа тогаш важно е да се утврди која платформа ќе се користи пред финализирањето на концептот на обуката, како би можела истата да се прилагоди на можностите кои ги нуди (или не ги нуди) самата платформа. Важно е сите учесници да добијат меил со информација во однос на избраната платформа, како би биле сигурни дека нивниот компјутер или смартфон ја поддржува истата.

Добро е времето на отпочнување да се назначи 15 минути порано, како би се обезбедило време сите учесници да се приклучат и да ја тестираат својата врска пред самиот официјален почеток на обуката.





# МОДУЛ 0:

## ВОВЕД, МЕЃУСЕБНО ЗАПОЗНАВАЊЕ, ОЧЕКУВАЊА, ЦЕЛИ И АГЕНДА

ОЧЕКУВАНО ВРЕМЕ ЗА ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА - 45 МИН

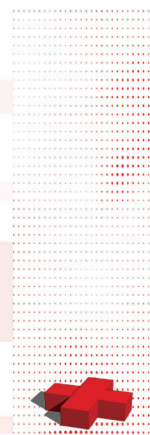
### Модул 0:

Вовед

Меѓусебно запознавање

Очекувања и Цели

Агенда на обуката



Црвен крст на Република Северна Македонија  
Crveni Kрst Republike na Makedonija od Sever  
Red Cross of the Republic of North Macedonia

Целта на овој дел од обуката е да се направи кршење на мразот и да се креира убава енергија за работа.

Да се направи меѓусебно запознавање на обучувачот/-ците и учесниците на обуката, да се охрабрат учесниците да ги споделат своите очекувања, како и да се запознаат со целите на обуката, и на крај да се запознаат со агендата и планот на работа во текот на обуката.

### Основи на Прва Психолошка Помош и Психо-Социјана Поддршка по телефон Базична Обука



Црвен крст на Република Северна Македонија  
Crveni Kрst Republike na Makedonija od Sever  
Red Cross of the Republic of North Macedonia

На самиот почеток на обуката важно е обучувачот да им посака топло добредојде на учесниците и да се претстави себе си

### Добредојдовте на нашата обука



Ајде најпрво да се запознаеме 😊



Црвен крст на Република Северна Македонија  
Crveni Kрst Republike na Makedonija od Sever  
Red Cross of the Republic of North Macedonia


Откако ќе се претстави себе си обучувачот ги поканува и учесниците да се претстават. Добро е истото да се направи на некој интересен начин преку вежба мразокршач.

На следниот слај е презентирана една таква вежба.



Изборот кој мразокршач ќе биде искористен останува на самиот обучувач кој истиот го избира во зависност од бројот на учесници, нивната возраст, степенот на познавање од областа на ППП и ПСП, како и времето кое го имаат на располагање за оваа активност.

Вежбата **Мојот омилен подарок** е предложена како вежба за запознавање и мразокршач поради неколку причини: истата може да се користи и кога групата воопшто не се познава, но и кога групата добро се познава меѓусебно, може лесно да се прилагодни на секоја возраст на учесници, а истата може да се изведува и кога обуката се одвива во живо, но и кога се одвива преку онлајн платформа за комуникација.

**Вежба: Мојот омилен подарок**





- Кој е омилниот подарок кој би сакале да го добиете?
- Кој би можел да ви го подари?
- За која прилика би ви го подариле?
- Што ќе биде поразлично кога ќе го добиете тој подарок?



Вежбата Мојот омилен подарок има неколку цели. Првенствено таа може да послужи за меѓусебно запознавање, но исто така и за да ги воведете учесниците кон интерактивност, секој да сподели нешто за себе, интересна е и нуди можност за дискусија. Истовремено таа е покана до учесниците малку да се насочат кон себе и кон сопствените потреби. Во понатамошниот тек на обуката во повеќе наврати ќе се зборува за потребите на луѓето, па оваа вежба може да биде добар вовед во темата.

**Очекувања:**

- Со какви очекувања дојдовте денес на оваа средба?
- Со кои знаења или стекнати вештини сакате да си заминете?





Откако сите учесници ќе се претстават обучувачот ги поканува тие да размислат за своите очекувања и потреби од обуката и истите меѓусебно да ги споделат.

Согласно начинот на кој се изведува обуката истите можат да се споделуваат усно а обучувачот да ги запишува на флипчарт хартија, или кога обуката се изведува преку онлајн платформа учесниците можат истите да ги запишат и разменат во chat.


Откако учесниците ќе ги исцрпат своите очекувања, обучувачот ги споделува со нив целите на обуката.

**Цели:**

- Зајакнување на капацитетите (вештини и знаења) за базично пружање на ППП и ПСП.
- Размена на искуства и добри пактики од терен
- Добро поминато време



## Планот за денешната работа вели:

- Модул 1
  - Модул 2
  - Модул 3
  - Ручек
  - Модул 4
  - Модул 5
- 
- Вежби
  - Дискусии
  - Теорија
  - Заклучоци



Обучувачот на крај го споделува планот за претстојната обука информирајќи ги учесниците за модулите кои ќе бидат опфатени, како и за временската рамка која ќе ја следат.

\*Во зависност од обуката, пред обуката обучувачот го прилагодува овој слајд согласно модулите кои обуката ќе ги опфати (ППП, ПСП или и двете), како и во зависност од организацијата на времето кое го имаат на располагање.

# МОДУЛ 1:

## КРИЗА И ПСИХОЛОШКИ РЕАКЦИИ НА КРИЗА

ОЧЕКУВАНО ВРЕМЕ ЗА ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА - 60 МИН

### Модул 1:

#### Кризи и психолошки реакции на криза



Обучувачот ги воведува учесниците дека во рамките на следниот модул ќе погледнат во тоа што е криза и кои се психолошките реакции на истата.

Како вежба за загревање во темата обучувачот ги поканува учесниците да размислат кој збор им се јавува прв како асоцијација на зборот криза.

Со оваа вежба се поттикнуваат учесниците низ асоцијации и бура на идеи да ги пронајдат сопствените предзнаења за криза и кризен настан, но истовремено и да ги прошират видците низ асоцијациите на другите учесници.

### Вежба: Криза е...

Секој, еден по еден, нека сподели по една асоцијација која ја има кога ќе се спомне зборот криза.

Опишете каков вид на криза е тоа.



Криза е било какво ненадејно нарушување на нормалниот тек на настани во животот на поединецот или општеството кое наложува итна акција и преземање на соодветни мерки. Генерално чувство на нарушување на нормалните секојдневни активности. На пример, ненадејна промена на нормалниот тек на животот како што е смрт на близок, загуба на работно место или нарушување на здравјето

„Криза“ или кризен настан подразбира настан кој предизвикува промена во вообичаениот начин на живот и нарушување на вообичаениот начин на функционирање на поединецот.

**Ситуациони кризи:**

неочекуван настан што вообичаено во голема мера е надвор од контролата на поединецот.

На заедницата или на голем број на лица од истата  
Индивидуални или на помал број на лица

**Развојни кризи:**

се случуваат кога некое лице не е во состојба да се справи со природните промени кои ги носат процесите на личен развој.



„Криза“ кризен настан подразбира настан кој предизвикува промена во вообичаениот начин на живот и нарушување на вообичаениот начин на функционирање на поединецот. Поточно, криза се јавува „кога некое лице се соочува со пречка во остварувањето на важни животни цели, што за него во текот на извесно време е несовладлива со користењето на неговите вообичаени методи за решавање на проблемите“ (Каплан, 1961).

Кризите обично се категоризираат како ситуациони или развојни. Ситуационите кризи вклучуваат неочекуван настан што вообичаено во голема мера е надвор од контролата на поединецот.

Ваквите ситуациони кризни настани можат да бидат големи или помали, т.е. индивидуални.

- Големите кризни настани влијаат врз целата заедница или голем број на лица од истата, тие вклучуваат природни непогоди, воени и терористички напади, големи раселувања на луѓе и заедници, како и епидемии на болести и слично.
- Индивидуалните кризни настани влијаат врз едно или неколку лица, и истите вклучуваат несреќи, грабежи, сообраќајни незгоди, напади, смрт на блиска личност и слично.

Развојните кризи се случуваат кога некое лице не е во состојба да се справи со природните промени кои ги носат процесите на личен развој.

**Вежба**

Замислете дека се случува или случила кризата која претходно ја споменавте. Вие сте тука за да помогнете. Околу вас има луѓе и сите различно реагираат.

- Што е тоа што вие прво би забележале?
- Кои се реакциите на луѓето за време на кризата?
- Кои зборови ги користат луѓето?
- Какви емоционални реакции имаат?



Оваа вежба може да послужи за лицата кои пружаат ППП да се сензитивираат во препознавањето на реакциите кои луѓето ги имаат во криза и истите лесно да стекнат увид за состојбата во која лицето се наоѓа. Истовремено кога станува збор за поискусна група оваа вежба му помага на обучувачот да стекне увид во степенот на предзнаења од оваа област со кои учесниците доаѓаат на обука, како би можел понатаму полесно

да ги дозира информациите имајќи увид што им е познато, а што не им е познато и каде има потреба од повеќе објаснувања.

Симптомите и реакциите кои произлегуваат од кризните настани честопати се манифестираат како по напишани правила, заеднички за луѓето и водат кон намален квалитет на животот. Следниве четири главни категории во глобала ги опишуваат различните видови на симптоми.

## Физички симптоми

Главоболка, болка во stomach, болест, тресење, поспаност, потење, затегнатост на мускулите, потешкотии во дишењето / респираторна потешкотија, чувство на замор, намалено либидо, проблеми со исхраната, спиењето и итн..

## Социјални симптоми

Лесна раздразливост кон социјалното опкружување каде минорните прашања може да резултираат со големи недоразбирања, повлекување од средината и незаинтересирано однесување кое лесно може погрешно да се протолкува. Се покажува зголемена ранливост кон забелешки и однесување од различни средини. Се појавува чувството на потполна осаменост понекогаш до изолација- како никој навистина да не ги разбира ефектите од проживениот настан и итн..

## Интелектуални симптоми

Вообичаените задолженија, правила, состаноци или други дневни обврски стануваат тешки за паметење а уште поотезнати за реализација. Намалената концентрација и мотивација стануваат дополнителен проблем. Дури и рутинската работа станува несовладлива. . .

## Емоционални симптоми

Лицето погодено од криза честопати во сеќавањата ќе се навраќа на настанот и постојано ќе размислува дали можело нешто друго да се направи. Чувството на вина, потиштеност, ноќни кошмари и емотивни изливи можат да доминираат во однесувањето на лицето. Задолженијата воопшто или задолженија поврзани со настанот почнуваат да имаат големо влијание што повторно го зголемува чувството на стрес. Настраниот почнува да се плаши за неговата / нејзината лична безбедност и безбедноста на неговото / нејзиното семејство иако реално не постои таква причина. . . Реакциите како што се лутина, или мисли за одмазда и обиди да се најде виновната страна (“жртвено јагне”) ќе се појавуваат се почесто, што вообичаено резултира со чувство на осаменост.

Симптомите како и реакциите не се знаци на болест. Тие покажуваат дека вознемиреното лице го проживува трауматскиот настан, и се обидува да разбере што се случило. Меѓутоа, симптомите и реакциите покажуваат дека е потребна помош за да може лицето да се соочи со трауматичното искуство - колку поскоро ќе се случи тоа, толку подобро за лицето, но поскоро разгледувано само со задоволен предуслов: кога странката ќе се чувствува подготвено.

Многу е тешко да се даде краток опис на фазите во кризните интервенции и суштинското значење на нивното влијание. Вообичаено, реакциите на кризата се делат на четири групи. Сите заедно претставуваат процес на подобрување на општото функционирање. Познати се како: шок фаза, фаза на реакција, фаза на справување и фаза на реориентација. Иако се нарекуваат фази, тие не следат систематски една по друга туку обично меѓусебно се преплетуваат. Исто така, не го рефлектираат конкретното искуство на



лицето во криза. Трауматизираната личност може да реагира исто како по трауматичниот настан иако е во фаза на справување со кризата. Ова обично се случува кога тој / таа ќе се потсетат на загубата. Други специфични ситуации по асоцијативен момент на овој или на оној начин може да ја потсетат трауматизираната личност на настанот и да предизвикаат силни чувства. Тука секако треба да се спомене искуствениот момент, структура на личноста, тип на личноста, системите на поддршка и сл.

Елизабет Кублер Рос е психијатарка која во шеесеттите години на минатиот век ги поставила основите на она што денеска го познаваме како “крива на ненадејни промени”. Според неа, нашата психолошка реакција во ситуации на кризи, т.е. големи и неочекувани животни промени поминува низ низа на утврдени фази кои флуидно се прелеваат една во друга, и низ кои личноста поминува во процесот на прифаќање и адаптација кон настаната промена.

## Шок фаза

Првата фаза е фазата на шок. Оваа фаза започнува веднаш после настаната нагла промена. Таа се карактеризира со тоа што наеднаш се наоѓаме соочени со нешто со кое не сме се соочиле никогаш предходно. Не знаеме како да се однесуваме и не сме сосема сигурни дека знаеме што се случува, а како доминантни чувства се појавуваат збунетост и дезориентираност. Во ваквите ситуации лицата често пати реагираат на необични начини. Оваа фаза трае од неколку минути до неколку денови.

Во шок фазата личноста е погодена на тој начин што таа не е способна да реагира рационално. Шокот ја штити личноста од силни и неконтролирани впечатоци. Оваа фаза трае од еден до неколку дена. Жртвата може да реагира многу емотивно или “вкочането” без да покаже емоции, или пак за средината која ја опкружува да е се вообичаено. Нејзиното чувство за реалноста е променето. Жртвата дури може и да го одрекува тоа што навистина ѝ се случило; “О, боже не е можно дека ова ми се случило мене, не верувам дека е ова вистина.”

Погодената личност може исто така да биде многу сконцентрирана на тоа што можело поинаку да се направи за да се измени тоа што се случило. Во вакви ситуации жртвата може да покаже екстремни реакции на било кој план.

## Фаза на реакција

Втората фаза е фаза на реакција. Ова е фаза во која личноста почнува да согледува што се случило/случува, и согласно на тоа почнува да реагира. Токму поради тоа оваа фаза умее за многумина да биде мошне тешка и болна. Истата трае од 6 до 8 недели.

Во фазата на реакција, жртвата се обидува да пронајде објаснување за тоа што се случило; “Зошто ова ми се случи на мене. . . кога само. . .” Овие објаснувања можат да бидат апсурдни во некои ситуации, а во други многу разумни и разбирливи. Објаснувањата понекогаш се фокусираат на тоа каде да се најде “вината” за тоа што се случило. Во фазата на реакција, погодената личност ќе се обиде одново да создаде разбирливо и осмислено живеење со проживување во повеќе наврати на она што навистина се случило. Со недели, емотивните реакции може да варираат од многу мирни до веднаш препознатливи. Ова само покажува дека лицето погодено од криза е исполнето со контрадикторни чувства и мисли. Реакциите ќе се намалат доколку се обезбеди добра поддршка за растоварување. Како што минуваат неделите, погодената личност ќе почне да наликува на тоа што била пред кризата иако сепуште ќе биде под силно влијание на настанот.

## Фаза на справување

Третата фаза е фаза на справување. Оваа фаза започнува кога веќе сме се соочиле со новонастанатата ситуација, сме поминале низ првичниот шок и силните емотивни реакции и полека почнуваме да се привикнуваме на настанатите промени. Дури во оваа фаза личноста може повторно да почне да гледа во своето секојдневие и да почне да се интересира за повторно планирање на својата иднина. Личноста сега е спремна да се носи со предизвикот

на промената која настанала во нејзиниот живот и тоа и помага полека да почне да ја пребродува кризата. Оваа фаза знае да трае и до 6 месеци.

Во фазата на справување, начините на решавање на проблемите стануваат многу поразбирливи за личноста погодена од криза. Погодената личност го признава постоењето на настанот и прифаќа дека не може да промени ништо во врска со тоа. Настанот останува во сеќавање. Тој се уште ги исполнува мислите и влијае на животот, но реакциите не се веќе толку застрашувачки. Лицето почнува да ја превзема одговорноста за дневните обврски и активности и повторно интегрирајќи ја својата функционалност.

Фаза на реориентација Четвртата и последната фаза е фазата на реориентација. Оваа фаза настанува откако кризата ќе помине. Пребродената криза се претвора во искуство кое потоа може да биде основа за понатамошниот тек на животот.

Важно за оваа фаза е што погодената личност се концентрира на други работи, а не само на самиот настан. Започнува ориентирањето кон иднината и се покажува интерес за реинтеграција. Новите страни на животот може да бидат откриени преку осознавањето дека некои животни искуства се болни и тешко се контролираат, но истите можат да не научат на позрел однос кон нештата и луѓето со кои контактираме. Темпото на постигнување на оваа последна фаза е индивидуално, и обично, голем дел од луѓето успеваат да ја достигнат. Со оглед на комплексната феноменологија на трауматската динамика, овој процес може да потрае и со години.

Откако ќе им се објаснат фазите на реакции на учесниците им се потенцира дека ППП и ПСП во суштина претставуваат еден континуум на пружање на психолошка помош и согласно од фазата на реагирање во која се наоѓа личноста, како и од актуелните потреби кои истата ги има пружањето на помош опфаќа повеќе ППП или ПСП елементи во себе. ППП вообичаено се дава во првите две фази на реагирање, додека ПСП вообичаено повеќе се дава во следните две фази на реагирање. Се разбира ова не е правило, и сосема е возможно да има потреба од вклучување на елементи на ППП и кога се пружа помош и поддршка на лице кое се наоѓа и во подоцнежните две фази на реагирање.

Стресот го претставува физичкиот одговор на телотот во ситуации на криза. Тој претставува нормален одговор на физички или емотивен предизвик и се случува кога работите се надвор од контрола во однос на можности за справување со стресот.

## Стресот е физичкиот одговор на човечкото тело во ситуации на криза.

Има различни видови на стрес:

- Секојдневен стрес
- Насобран стрес –кога изворите на стрес траат
- Критичен стрес - кога стрес факторите не преплавуваат до степен на нефункционалност



Има различни видови на стрес:

### Секојдневен стрес

(основен) ги претставува оние предизвици во животот кои не држат будни, без кои животот на луѓето би бил досаден и не би бил вреден за живеење.

### Насобран стрес

се јавува кога изворите на стрес траат континуирано во определен временски период и го нарушуваат редовниот ритам на животот.

### Критичен стрес

претставува ситуации кога поединците не се во можност да се справат со предизвиците и барањата со кои се соочуваат и доживуваат физички или психолошки слом.

## Најчести знаци на стрес

Физички знаци	болка во стомакот, умор
Ментални знаци	потешкотија при концентрација, губење осет за време
Емотивни знаци	вознемиреност, тага
Духовни знаци	животот изгледа бесмислен
Знаци во однесувањето	премногу конзумирање алкохол, чувство на бескорисност
Меѓучовечки знаци	повлекување или преголема потреба постојано да бидат покрај некој друг

Добро е во овој дел од обука-та да го развиете теоретскиот дел со вежба низ која ќе ја споделите соржината на овој слајд со учесниците.

Поканете ги тие самите да ги наведуваат знаците на стрес кои ги препознаваат во секоја од наведените категории, а потоа про дискутирајте ги истите.

Или поканете ги во игра на поврзување во рамките на која учесниците ќе имаат задолжение да ги поврзат знаците/реакциите на стрес со категориите кои се наведени на слајдот.

На кој начин и во кој степен една личност ќе реагира во ситуација на криза покрај многуте фактори како што се видот на криза и нејзината големина, во голема мера зависи и од големината на прозорецот на толеранција, т.е. прозорецот на оптимална реакција на стрес кој една личност го има.



Прозорец на толеранција е термин кој за прв пат го споменал Ден Сигел со цел за да ја опише зоната на оптимална возбуда во рамки на која едно лице е во состојба да функционира најефикасно. Кога луѓето се во оваа зона, тие вообичаено без поголем проблем можат да примаат, обработуваат и интегрираат информации, како и соодветно да одговорат на барањата кои им ги носи секојдневниот живот без поголеми потешкотии.

Кога некое лице се наоѓа во рамките на ц својот прозорец на толеранција тоа означува дека неговиот организам и нервен систем може да функционира добро и ефикасно да процесира стимули. Тоа значи дека лицето е способно трезвено и рационално да размислува, да направи добра проценка на реалноста и соодветно да донесува одлуки.

За време на криза, луѓето честопати доживуваат периоди на хипер- или хипо-возбуда.

- Хипер-возбуда, инаку позната како одговор “бори се или бегај”, честопати се карактеризира со хипервнатција, чувство на вознемиреност, паника, силна потреба нешто да се стори и исклучително брз тек на мисли.
- Хипо-возбуда, позната и како одговор “замрзни”, може да предизвикаат чувство на емоционална вкочанетост, празнина или парализа.

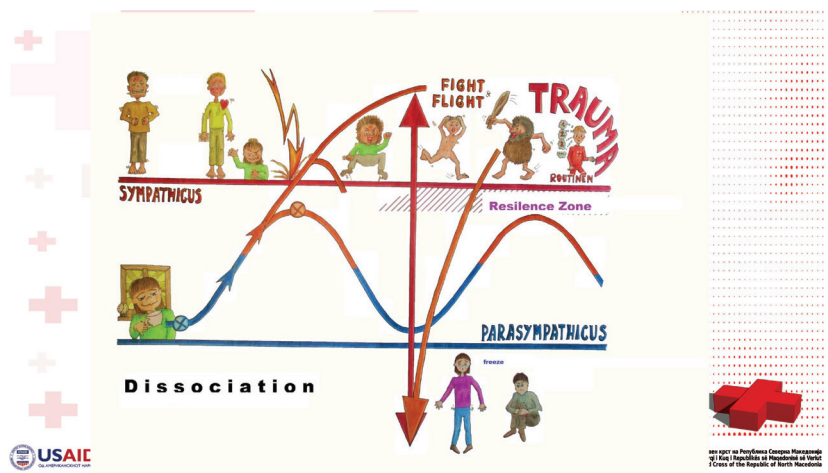
Во која било од овие состојби, индивидуата може да стане неспособна ефективно да ги обработува стимулите. Префронталниот кортексен регион на мозокот се “исклучува” што влијае на способноста личноста да размислува рационално, да направи добра проценка на она што се случува и да креира соодветна реакција кон истото. Излегувањето надвор од



прозорецот на толеранција честопати доведува до развој на чувства на дисрегулација, што може да завземе форма на хаотични одговори или премногу ригидни одговори, кои не се соодветни на дадената ситуација.

Прозорецот на толеранција на секоја личност е различен. Оние што имаат потесен прозорец на толеранција честопати може да се чувствуваат како нивните емоции да се толку интензивни што тешко им е истите да ги управуваат. Од друга страна, оние кои имаат поширок прозорец на толеранција можат полесно да се справат со интензивни емоции или стресни ситуации без да чувствуваат дека нивната способност да функционираат во таа дадена ситуација е значително погодена. Исто така прозорецот на толеранција се менува во текот на животот и кај една индивидуа. Подолгите ситуации на криза, или последователни кризи кои му се случуваат на едно лице во текот на еден пократок временски период може да доведат до стеснување на прозорецот на толеранција кај едно лице.

Целта на ППП и ПСП е да му помогнат на лицето да остане во рамките на својот прозорец на толеранција, на тој начин што ја адресираат возбудата која лицето во тој момент ја има, ги зајакнуваат неговите внатрешни ресурси за соодветно справување со настаната ситуација и го поврзуваат со надворешните ресурси кои можат да му бидат од помош во тој даден момент.



ППП има за цел да го спречи првичното пробивање на лицето вон рамките на својот прозорец на толеранција, или доколку е пробивањето случено, тогаш што поскоро да го врати во зоната на оптимален одговор. Од друга страна ПСП има за цел да му помогне на лицето да ги навирира своите одговори на дадената кризна ситуација во рамките на својот прозорец на толеранција во текот на подолг временски период, и вклучително да го превенира стеснувањето на самиот прозорец, односно способноста на лицето да се носи со дадената кризна ситуација во текот на подолг временски период.



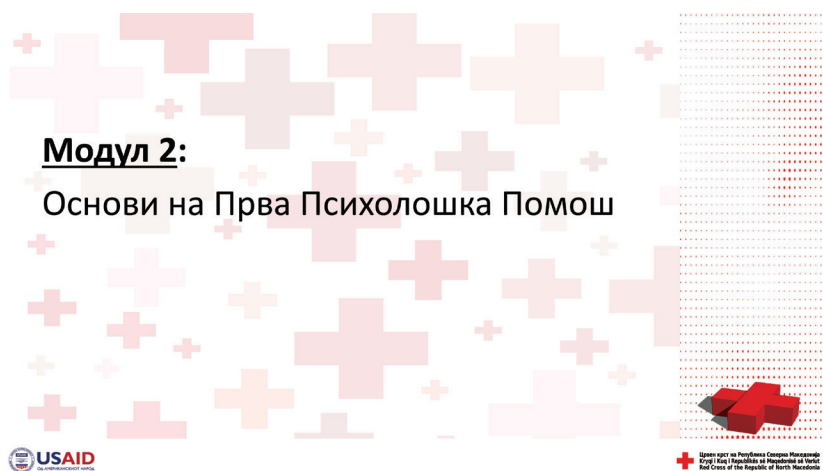
На крајот на модулот следи кратка кафе пауза (5 до 15 минути) која обучувачот ја најавува и договара со групата.

## МОДУЛ 2:

# ОСНОВИ НА ПРВА ПСИХОЛОШКА ПОМОШ

ОЧЕКУВАНО ВРЕМЕ ЗА ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА - 90 МИН

Терминот психолошка прва помош прв пат почнал да се користи за време на Втората светска војна, а истиот претставува метод кој има за цел да им помогне на луѓето во криза да го зачуваат своето ментално здравје. Истиот е насочен кон тоа да им помогне на поединците да се почувствуваат смирени и поддржани во справувањето со нивните предизвици предизвикани од настанатата промена, т.е. криза.



Тоа е начин кој цели да му помогнете на некој да управува со својата состојба и да донесува правилни одлуки. Основата на психолошката прва помош е грижата за лицето во криза, и истата вклучува внимание на реакциите на лицето, активно слушање и, доколку е потребно, давање на практична помош, како што е решавање на проблеми или помош за пристап до основните потреби.

ППП претставува составен дел на секој основен облик на пружање на помош, поддршка и заштита, во кој се води сметка за достоинството, емоциите и психо-физичката добросостојба на поединецот.

Исто како првата медицинска помош, првата психолошка помош е првиот облик на психолошка помош и поддршка кој се пружа на лице место непосредно после настанатата непогода, а има за цел да го згрижи поединецот додека истиот не добие повисок степен на помош и поддршка.

Истата подразбира уважување на човечкото достоинство, грижа за добросостојбата на поединецот и емпатија.

Како вовед во темата на почетокот на самиот модул се прави вежбата “временска линија”.

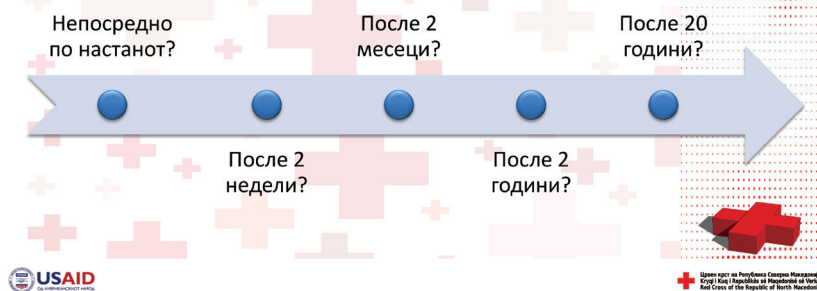
### Вежба: Временска линија

Симон (43г) и Ана (40г) се брат и сестра кои потекнуваат од хармонично, четиричлено семејство. Сега двајцата се во брак и имаат сопствени деца, адолесценти.

Симон и Ана пред 20 години биле учесници на немил настан. Во дискотеката во која биле излезени настанала масовна турканица и голем број луѓе почнале меѓусебно да се тепаат, газат и панично да врескаат. Набрзо дошла полиција која со солзавец ја растурила толпата. Но, во бегањето, исто така голем број од присутните биле повредени. Во таа гужва животот го загубиле двајца млади луѓе. На сите останати им била пружена прва психолошка и медицинска помош од стручните лица кои интервентно дошле на местото.



## Какви психички, физички и социјални реакции може да се забележат кај Ана и Симон:



Истата е особено добра да се направи кога обуката ги опфаќа модулите 2 и 3 истовремено, односно кога обуката ги опфаќа и пружањето на прва психолошка помош и пружањето на психо-социјалната поддршка.

Доколку се имплементира само модулот 2, без модулот 3 (основи на првата психолошка помош без основите на психо-социјалната поддршка) или истите се имплементираат во два различни денови, тогаш наместо временската линија може да се направи вежбата “чича глиша” (погледни аниекс на дополнителни слајдови).

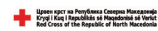
Во ваквата ситуација вежбата “временска линија” може да се искористи и да се направи на почетокот на модул 3, како повторување на знаењето стекнато со модул 2 и најава на она што ќе се работи во модул 3.

Инструкции за вежбата „Временска линија“: со учесниците се споделува искуството кое го имале брат и сестра при немил настан во кој поголем број млади луѓе биле повредени, а имало и загинати. Секогаш кога се споделува нечие искуство или студија на случај, задолжително се менуваат имињата на учесниците, годините (но сепак да бидат во рамки на возрасната граница минус или плус 5 години), демографските податоци на настанот, како и сите помалку важни детали. Ваквите промени се прават со цел да се зачува анонимноста на лицата кои учествуваат во студијата, но сепак да се пренесат основните случувања кои се потребни за разработка на вежбата и насочување на учесниците кон соодветна тема. Откако ќе се сподели содржината на настанот од учесниците се бара да размислат за психичките, физичките и социјалните реакции на братот и сестрата, во различни временски интервали. За да се опфатат што повеќе различни реакции, групата добро е да се подели во онолку групи колку што ќе се обработуваат временски интервали и секоја група да се насочи на еден од нив. На пр: првата група да ги наведе реакциите кои би се случиле непосредно после настанот; втората група да работи на реакциите после 2 недели итн. За оваа работа во групи доволно е да се одвои 5 минути. Откако ќе завршат учесниците со групната работа се преминува на споделување, дискусија и заклучок. Секој учесник ќе има прилика да чуе за сите временски интервали и на тој начин да се сензитизира кон препознавање на различни видови реакции кај луѓето кои учествувале или биле сведоци на кризен настан. Исто така, преку оваа вежба се поставуваат очекувања за блиската или далечна иднина во однос на влијанието на настанот. Кога се работат модулите ППП и ПСП, вежбата „Временска линија“ може да послужи како одличен вовед за објаснување кога ППП преминува во ПСП и дали ПСП е неопходна ако соодветно се пружи ППП. Секако, разгледувајќи ги сите реакции кај учесниците на настанот, учесниците ќе имаат прилика да се запознаат со причинско-последичната спрега на реакциите кај лицата кои се соочиле со кризен настан, па оттука да ја увидат и важноста на ППП и ПСП.

Прва психолошката помош е вид на поддршка која неопходно треба да се обезбеди во одредена критична ситуација од животот и која може да ја практикува секој кој е претходно едуциран и обучен како тоа да го направи. Клучните прашања во овој комплексен процес се интеракцијата и присутноста која треба да обезбеди чувство на сигурност, вклучување во животните текови и размена.

## Прва Психолошка Помош ППП

- Основата на прва психолошката помош е грижа за лицето во криза преку внимание, следење на неговите реакции, активно слушање и доколку е потребно, давање на практична помош, како што е решавање на проблеми или помош за пристап до основните потреби.
- ППП претставува составен дел на секој основен облик на пружање на помош, поддршка и заштита, во кој се води сметка за достоинството, емоциите и психо-физичката добросостојба на поединецот.



Поддршката и процесот на размена се базира како на примена на одредени техники, така и низ нашите односи со другите луѓе. Истражувањата покажуваат дека односите помеѓу луѓето се од најголемо значење во процесот на опоравување од одредена критична несреќа во животот.

Повеќето од нас се несигурни што да направат кога ќе се сретнат со друго лице на кого изгледа дека му треба помош. Иако давањето прва психолошка помош не е несовладлива постапка, таа е доста суптилна и во себе апсолвира умешност и знаење, особено во делот на јасно поставување на границите и улогите, со доволно емпатија во релацијата помагач - жртва. Не постои универзална формула, туку помагачот треба да го ислуша, разбере и да го води лицето во криза низ неговиот сопствен процес на справување, овозможувајќи му само да го пронајде своето решение и му даде поддршка.

## Одлики на ППП

- хумана, поддржувачка и практична помош на лицата кои неодамна претрпеле криза.
- ненаметлива поддршка и практична нега
- проценка на потребите и потешкотиите на поединецот
- помагање на луѓето за задоволување на основните потреби (храна, вода, информации, лекови, засолниште)
- внимателно слушање, покажување почит без инсистирање на лицето да зборува
- грижа за луѓето и поддршка за тие да се почувствуваат смилено
- помагање на луѓето за пристап до информации, услуги и социјална поддршка;
- заштита на луѓето од натамошни повреди



Овој слајд со теоретски информации за одликите на ППП можете да го претворите во интерактивна вежба на тој начин што ќе побарате од учесниците тие сами да ги наведуваат одликите на тој начин што ќе ги потсетите за реакциите на кризен настан кои ги наведоа кај Симон и Ана во предходната вежба и потребите кои кај нив ги забележаа, и согласно на тоа ќе отворите пленарна дискусија во однос на каков пристап и поддршка тие сметаат дека би им бил потребен на Симон и Ана непосредно после настанот.

\*Доколку наместо временска линија ја имплементирате вежбата “чича глиша” тогаш во рамките на дискусијата во овој дел поканете ги учесниците да се присетат на активностите што претходно ги запишаа кај рацете и нозете на човечето и да размислат дали се тие ППП.

Во овој дел кога се зборува за тоа што е ППП важно и да се нагласи и што не е ППП.

- не е нешто кое можат да го прават само професионалците.
- не е стручно советување.
- не е клиничка или психијатриска интервенција (иако може да биде дел од клиничката нега)
- не е „психолошки дебрифинг“

- не бара лицето да анализира што се случило со него или да го наведе точниот редослед на настаните.
- не врши притисок врз луѓето да ја раскажат својата приказна или да раскажуваат детали за тоа како се чувствуваат или што се случило.

### Според вашите досегашни искуства:

- Зошто е важна ППП?
- Кому се пружа ППП?
- Кога се пружа ППП?
- Каде се пружа ППП?
- Кога и Како да се прекине со пружање ППП?
- Како да се препознае потреба од поголема и подолготрајна поддршка?



Потоа поканете ги учесниците да размислат и дискутираат во однос на прашањата на овој слајд.

### Зошто е важна ППП?

Навремената психолошка помош и поддршка може да превенира влошување на психолошката состојба во кое се наоѓа лицето.

Му помага на лицето полесно да се соочи со предизвиците кои ги носи кризата.

Нудејќи му соодветен систем на интерперсонална поддршка помагачот му помага на лицето полесно да ги мобилизира сопствените капацитети само-поддршка и ресурси за соодветна психосоцијална поддршка.

Му нуди утеха и смирување преку сознанието дека не е сам во таа ситуација и дека има некој друг покрај себе кој се грижи за него.

### Кому се пружа ППП?

Секој оној кој неодамна доживеал кризен настан и е емотивно афектиран на некој начин од истиот и е отворен да прими ППП.

Не секој човек кој доживеал криза има потреба од ППП, и не секој во момент на криза е спремен да прими ППП.

Во случај лицето да одбива ППП во даден момент треба да се почитува неговата воља и да се остави простор тоа самото да се обрати за помош и поддршка кога ќе се почувствува подготвено (оставање на контакт и право да ни се обратат пооцна).

Некои лица реагираат мошне будно во моментите на криза, но тоа не значи дека со истта се носат полошо од оние кои немаат така бурна реакција. Напротив, некогаш силната реакција им помага на лица да ја издренираат тензијата и да ги експресираат чувствата што им го олеснува соочувањето и пребродувањето на кризата. Од друга страна некои лица во моментите на криза реагираат мошне смирено, а силните реакции можат да им слеат подоцна.

Поранливите категории на лица (како деца, трудници, постари лица, лица со посебни потреби, хронично болни, лица во социо-економски ризик и сл.) имаат поголема потреба од ППП:

- Луѓето не реагираат истовремено или на ист начин на криза.
- Не секој има потреба или сака ППП.
- Сведоците на застрашувачки настан може исто така да бидат силно погодени и да имаат потреба од ППП.

- Некои луѓе се смирени и не реагираат силно за време на некој настан, но имаат силни реакции подоцна.
- Некои луѓе имаат силни реакции, но не им е потребна ППП затоа што можат сами да управуваат со својата состојба или имаат поддршка од други извори.

## Кога се пружа ППП?

Непосредно после кризниот настан, поточно колку порано толку подобро. Исто како што се пружа и првата медицинска помош.

Иако на лицата ќе им биде потребна помош и поддршка и долго после самиот кризен настан, ППП е насочена кон давање на непосредна помош на луѓето кои се штотуку погодени од кризниот настан. ППП може да се пружи и при првиот контакт со силно вознемирена личност. Ова вообичаено се случува за време или веднаш по самиот кризен настан. Сепак, временскиот прозорец во текот на кој може а се пружи ППП може да трае со денови или недели по настанот, во зависност од тоа колку трае самиот кризен настанот, како и од тоа колкава опасност носи истиот.

## Каде се пружа ППП?

Може да се пружи било каде, но важно е тоа место да биде безбедно за помагачот и засегнатата личност, а идеално е доколку е возможно да имат и одредена приватност соодветно на ситуацијата.

Од овој дел од обуката отворете дискусија во однос на етичноста при пружањето на ППП. Исто можете да го претворите и во интерактивна вежба на тој начин што теоретската рамка на овие слајдови ќе ја претворите во тврдења. Пример “Во ред е да им дадете до знаење на лицата дека дури и ако одбијат да примат помош во моментот, истата им останува достапна во иднина.”

### Етика во ППП

- Бидете искрени и доверливи.
- Почитувајте го правото на една личност да донесува свои одлуки и прави избори.
- Бидете отворени да слушнете што другиот сака да ви каже и оставете ги настрана своите претпоставки и предрасуди.
- Дајте им до знаење на лицата дека дури и ако одбијат да примат помош во моментот, истата им останува достапна во иднина.
- Почитувајте ја приватноста и чувајте ги приказните на лицата во најголема доверба.
- Однесувајте се соодветно согласно културата, возраста и полот на лицето.



### Етика во ППП

- Не ја злоупотребувајте вашата позиција како помагач.
- Немојте од лицето да побарате пари или некаква услуга како компензација за пружената помош.
- Не давајте лажни ветувања и не давајте лажна надеж.
- Не давајте лажни или непроверени информации.
- Не ги преувеличувајте своите вештини или ингеренции.
- Не ги присилувајте луѓето да примат помош, не инсистирајте и немојте да бидете наметливи.
- Не вршете притисок врз луѓето да ви ја раскажат својата приказна.
- Не го судете лицето за нивните постапки или чувства.
- Не се мешајте со свои приказни, кажувања, лични доживувања и лични ставови во приказната на другиот.
- Не ја споделувајте приказната на лицето со другите.



или “Во ред е да се вмешате со свои приказни, кажувања, лични доживувања и лични ставови во приказната на другиот”. Нека секој учесник добие по неколку тврдења за кои треба да образложи дали според него се етични или неетични. Важно е само сите тврдења (преземени од двата слајда) да бидат што поунифицирани, како вежбата би била што поинтересна за учесниците и навистина би ги навела на размислување.

На крајот споделете ги слајдовите со точните одговори со учесниците.

## Основни Принципи на ППП



Со заокружувањето на дискусијата за етичноста во пружањето на ППП (и ПСП) преминете кон споделување на основните принципи кои ја даваат рамката на делување при пружањето на ППП на терен.

Споделете со учесниците дека постојат 3 основни принципи при пружањето на ППП: гледај, слушај и поврзи (познати како 3L од Look, Listen and Link на англиски јазик) но во рамките на оваа обука е додаден уште еден клучен елемент „Подготви се“, како нужен предуслов кој е неопходно да се исполни како имплементирањето на останатите 3 принципи би било воопшто невозможно.

### 1 Подготви се



### 2 Гледај



### 3. Слушај



### 4 Поврзи



### Подготви се



Информирај се добро:

- за кризниот настан и како истиот се развива во моментот
- за достапните услуги и поддршка кои можат да им бидат од корист на лицата погодени од кризниот настан
- за безбедносната ситуација и потенцијалните безбедносни ризици како би можел да се заштитиш прво себе си, членовите на својот тим, како и лицата на кои им ја пружаш помошта



Што е важно да се земе во предвид и да се знае пред да се пристапи кон пружање помош?

- Активностите и однесувањето на помагачот неопходно е да бидат прилагодени кон културата на личноста која ја добива помошта. (помагачот е неопходно добро да ја познава културата на лицата со кои работи)
- Неопходно е да се почитува безбедноста, достоинството и правата на лицата на кои им пружате помош
  - **Безбедност:** Важно е низ процесот на ППП лицето да не се изложува на нешто кое може да има силно негативно влијание врз неговата добросостојба и неговото ментално и физичко здравје во иднина .
  - **Достоинство:** Однесувајте се кон луѓето со почит и согласно нивните културни и социјални норми.

- **Права:** дејствувајте само во најдобар интерес на луѓето, обезбедете пристап до непристрасна помош без дискриминација, помагајте им на луѓето да ги бараат своите права и достапна поддршка, но почитувајте го нивното мислење и право да самите одлучат што е во нивен најдобар интерес.
- Бидете добро запознаени со сите можности за помош и поддршка кои ги нуди Црвениот крст како и останатите системи во заедницата, а кои би му биле од корист на лицата погодени од кризата.
- Бидете сигурни дека сте подготвени да се ставите во служба на другите. Бидете свесни за своите сопствени моментални можности и ограничувања. (во однос на ова повеќе ќе биде разработено во Модул 4: Грижа за себе).

Доколку времето ви го дозволува истото отворете мала дискусија за секој од овие принципи со учесниците.

## Гледај



- Внимавај на безбедноста и направи проценка на безбедносната ситуација на лице место
- Обрни внимание на лицата со очигледни итни и основни потреби
- Обрни внимание на луѓето со сериозни реакции на вознемиреност



## Слушај



- Оствари контакт со лицата на кои можеби им е потребна поддршка.
- Прашај за потребите и потешкотиите на лицата.
- Слушај ги лицата и обиди се да им помогнеш да се почувствуваат посмирено.



Поканете ги да ги споделат своите согледувања во однос на истото.

Или наместо ова можете со сема накратко да ја поминете теоријата од овој дел и потоа да имплементирате кратка вежба на тој начин што ќе ги поканите да замислат кризен настан (по можност некоја криза што може да биде очекувана за територијата која ја покрива вашата ООЦК, пр. поплава) и да размислат и дискутираат во групи на кој начин би ги имплементирале принципите на ППП во замисленото сценарио.

## Поврзи



- Помогни им на луѓето да ги задоволат основните потреби и пристапот кон основни услуги
- Помогни им на луѓето да се носат со проблемите
- Обезбеди им информации
- Поврзи ги лицата со најблиските (нивниот систем на социјална поддршка) и системите на институционална социјалната поддршка кои им се на располагање





Кога учесниците преку оваа обука се подготвуваат за дејствување на терен за време на некоја конкретна актуелна криза, пр. пандемијата со Ковид-19, тогаш добро е во овој дел од обучувачот да ги добијат сите предходни информации кои ќе им помогнат подобро да се ориентираат и подготват за дејствување на терен. (Како на пример: информации за болеста, моменталната ситуација во земјата, начините на помош и поддршка кои може ООЦК да им ги пружи на граѓаните, информации за слични услуги кои бесплатно се нудат во рамки на други НВО кои дејствуваат на истата територија или други системи на поддршка кои доаѓаат од државните институции или локалната самоуправа).

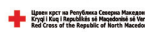
## COVID 19 – предизвик во ППП

Следете ги препораките на МЗ за да се заштитите себе си и другите околу себе:

- Носете заштитна опрема (маска, визир, ракавици)
- Одржувајте безбедна оддалеченост од лицето на кое му пружате помош
- Физичкиот допир заменете го со добар збор, гест, насмевка...
- Дезинфицирајте ги или заштитете ги сите предмети кои ги разменуваат со лицето
- Дезинфицирајте се себе си после секој контакт / завршување на смена (темелно миене на рацете, лицето, облеката)



Доколку обуката ја имплементирате во време на пандемијата од Ковид-19, тогаш во овој дел од обуката поразговарајте со учесниците во однос на модификациите кои е неопходно да се направат во пружањето на ППП како би се обезбедило запазувањето на препораките за заштита од вирусот.



Доколку временската рамка ви дозволува, овој дел од теоретската рамка исто така имате можност да го претворите во интерактивна вежба на тој начин што ќе ги поканите учесниците самите да споделуваат што за нив се карактеристики на добриот контакт.

### Препораки за воспоставување на добар контакт и добра комуникација

- Обидете се да најдете тивко место за разговор и да ги минимизирате надворешните попречувачки фактори.
- Останете близу до лицето, но одржувајте соодветно растојание во зависност од нивната возраст, пол и култура. (Covid -19)
- Дајте им до знаење дека слушате што зборуваат, на пример, кимнете со главата и останете внимателни.
- Оставете им простор слободно да ги изразат своите емоции.
- Бидете трпеливи и смиерени.
- Обезбедете проверени информации. Бидете искрени за тоа што го знаете и тоа што не го знаете. „Не знам, но ќе се обидам да го дознаам тоа за вас“.
- Дајте информации на начин на кој лицето може да разбере.
- Доколку приказната која ја слушате од другиот ви буди емоции, признајте како се чувствувате "Многу ми е жал".
- Почитувајте ја приватноста. Чувајте ја приказната на лицето доверлива, особено кога открива многу приватни настани.
- Препознајте ги силните страни на лицето и потсетете ги како тие самите си помогнале во минатото.



### На што треба да се внимава и што не треба да се прави во комуникацијата

- Не го притискајте лицето да ја раскаже својата приказна.
- Не го прекинувајте или брзајте во неговото зборување.
- Не давајте свои мислења за состојбата на лицето, само слушајте.
- Не го допирајте лицето ако не сте сигурни дека е соодветно да го сторите тоа.
- Не осудувајте што сториле или што не сториле, или како се чувствуваат. Не кажувајте: „Не треба да се чувствуваш така“ или „Треба да се чувствуваш .....“
- Не измислувајте работи што не ги знаете.
- Не користете премногу технички изрази.
- Не ја раскажувајте приказната на некој друг.
- Не зборувајте за вашите проблеми.
- Не давајте лажни ветувања или лажни уверувања.
- Не чувствувајте дека треба да се обидете да ги решите сите проблеми на лицето за нив.
- Не ја одземајте силата и чувството на лицето дека тие самите можат да се грижат за себе.



Дискусијата можете да ја продлабочите и во однос на она што тие го препознаваат како нешто кое не треба да се прави, правејќи поврзување и со етичката рамка на делување при пружањето на ППП.

Како заокружување на сесијата направете вежба преку студија на случај.

Во рамките на студијата на случај поканете ги учесниците да размислат како тие би и пружиле ППП на Марија (во конкретното сценарио) доколку се на место на волонтерот кој го добива повикот.

На слајдот е наведен случајот на Марија, но согласно адаптирањето на материјалите кон локалните потреби од обуката, тука можете да искористите и друг пример од терен.

#### Студија на случај:

Марија има 53 години и со своето семејство живее и работи во Градот. Нејзината мајка Стамена има 89 и живее сама во Селото кое е блиску до Градот. Стамена е дијабетичер, има слабо срце и веќе извесно време страда од деменција.

Бидејќи викендот е најавено дека ќе има полициски час Марија одлучи истиот да го помине во село со мајка си. Но, набрзо откако полицискиот час започна таа открива дека мајка и нема лекови и дека веќе неколку дена таа не пиела лекови, што довело до влошување на нејзиното здравје. Поради деменцијата Стамена заборавила дека нема лекови и не и кажала на Марија дека и е потребно таа истите да и ги набави пред да дојде.

Марија ја зафаќа паника бидејќи се плаши дека доколку нејзината мајка не ги добие лековите веднаш таа може да има сериозно негативни последици по здравјето, дури и да не го преживее викендот.

Марија нема дозвола за движење за време на полицискиот час и нема начин како да стигне до Градот за да ги набави лековите.

Таа одлучува да се јави во Црвениот крст.

**Вие сте волонтер на Црвен крст кој го примил повикот.**

**Што ќе направите и на кој начин ќе и укажете ППП?**

**Размислете со какви ресурси располагате во својата локална заедница и како истите можете да ги искористите за да укажете помош?**



Важно е само во креирањето на студијата на случај да не откриете било какви лични детали со кои би можело да се направи идентификување на лицето кое добило помош.



После завршувањето на модулот 2 најавете пауза за ручек или кафе пауза, согласно агендата за работилницата.

## МОДУЛ 3:

# ОСНОВИ НА ПСИХО-СОЦИЈАЛНА ПОДДРШКА

ОЧЕКУВАНО ВРЕМЕ ЗА ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА - 90 МИН

Овој модул може да се имплементира заедно со модулот 2 – Основи на ППП или може да се имплементира некое време после имплементирањето на модулот 2. Но, за имплементацијата на овој модул неопходно е учесниците да го имаат веќе поминато модулот 2 и да се запознаени со основите на пружањето на ППП.

### Модул 3:

### Основи на Психосоцијална Поддршка

Терминот *психосоцијалната поддршка* се однесува на динамичките односи помеѓу психолошките и социјалните димензии на одредено лице каде димензиите имаат меѓусебно влијание една врз друга.

- Психолошката димензија подразбира внатрешни, емотивни процеси, чувства и реакции.
- Социјалната димензија подразбира односи, семејни мрежи и мрежи во заедницата, социјални вредности и културни практики.
- Психосоцијалната поддршка се однесува на акции кои ги опфаќаат психолошките и социјалните потреби на поединците, семејствата и заедниците.

Доколку модул 2 и модул 3 се имплементираат одеднаш, тогаш во овој дел учесниците се покануваат да се присетат на вежбата “временска линија” и дискусијата околу реакциите на Симон и Ана со текот на времето. Учесниците се покануваат да размислат во однос на разликите кои ги забележуваат или препознаваат во пружањето на ППП и ПСП.

\*Доколку временската рамка дозволува овде може да се имплементира дискусија во однос на овие разлики и да се искористи дополнителниот слајд “вежба: Разлики помеѓу ППП и ПСП” (Види Анекс-дополнителни слајдови)

Доколку обуката за модул 3 се спроведува некое време после спроведувањето на обуката за модул 2, тогаш во рамки на обуката за модул 2 може наместо вежбата “временска линија” да се искористи вежбата “чича глиша”, а вежбата “временска линија”

Психо-Социјалната поддршка е облик на помош или поддршка која им помага на поединците и заедниците да ги зацелат психолошките рани и да ги обноват социјалните структури после некој критичен настан.

За разлика од ППП која се пружа моментално, ПСП се пружа подолго време.

Основна цел е да ги зајакне поединците и заедниците, и да им помогне да се придвижат од позицијата на пасивни жртви кон позиција на активни преживеани. Односно да даде поддршка за креативна адаптација и соодветно прилагодување на новонастанатата или променетата ситуација.

да се направи тука на почетокот на модул 3, и делумно да се искористи како повторување и потсетување на она што беше опфатено со обуката за модул 2- основи на ППП, а истовремено да биде и најава за тоа што ќе се опфати во модул 3 - основи на ПСП.

Обучувачот ја објаснува разликата помеѓу ППП и ПСП и наведува како истите со текот на времето се прелеваат едно во друго, градејќи еден континуум на пружање на помош и поддршка на лицата погодени од некаква криза.

Обучувачот наведува дека како што постојат основни принципи за пружање на ППП, така постојат и принципи за пружање на ПСП.

Петте елементи на ефективна психосоцијална поддршка се креирани од Хобфол и неговите колеги, и истите биле презентирани во прегледот на литература за ефективноста на психосоцијалните интервенции во 2007 година.

Пет основни елементи на психосоцијална поддршка (Хобфол 2007)



**Безбедност**

Обезбедување на :

- Безбедно место за лицето
- Воспоставување на однос на доверба
- Присуство со лицето додека е потребно
- Точни и искрени информации

Се нагласува дека сите принципи се подеднакво важни, но се започнува од принципот на безбедност, кој всушност претставува и предуслов за имплементирањето на сите останати принципи.

**Безбедноста** значи да се обезбеди безбедно место, како и искрени и точни информации за настанот, мерките за спасување и сите други теми од интерес за засегнатите лица или групи. Безбедноста исто така значи да се биде почитуван, одговорен и доверлив помагач на погодените лица.

Да се создаде сигурно место, да се воспостави доверлив однос, да се остане со нив, да се даваат отворени и искрени информации (да се даваат редовни информации за фактите, спасување и како да се продолжи, како и сè друго што е потребно, да биде кратко и едноставно, да се каже вистината, не давајте премногу детални информации на почетокот, туку нека ве водат прашањата на лицето).

**Поврзаноста** се однесува на повторното обединување на семејството и пријателите за да се обезбеди достапна социјална поддршка за погодените. Поврзаноста ги подразбира сите активности кои се во насока на обезбедување поддршка на засегнатите лица за меѓусебна поддршка и повторно поврзување со нивното семејство и пријатели.

### Поврзаност

Обезбедување на:

- Достапна социјална поддршка за погодените
- Поврзување со нивниот систем на социјална поддршка (обединување на семејството и пријателите)
- Меѓусебно поврзување на погодените и зајакнување на нивните меѓусебни социјални мрежи и системи на поддршка



Помогнете им да се поврзат еден со друг, спојте ги семејствата колку што е можно побргу, зајакнете ги социјалните мрежи, и обидете се да се поврзете со роднини и пријатели кои може да обезбедат поддршка.

### Личната и колективна ефикасност

Обезбедување на:

- Активности кои ќе им помогнат на засегнатите да донесуваат свои одлуки и да се здобијат со чувство на контрола
- Учество и активно вклучување на засегнатите лица во сите фази на менаџирање на катастрофата
- Вклучување во задачи кои може да ги исполнат



**Личната и колективната ефикасност** е уште еден важен фактор во поддршката на луѓето по катастрофите. Се однесува на активности кои ќе им помогнат на засегнатите да донесуваат свои одлуки и да се здобијат со чувство на контрола. Ова може да бидат сите форми на учество и активно вклучување на засегнатите лица во сите фази на менаџирање на катастрофата.

Помогнете им да превземат повторно контрола, овозможете им да бидат активни, кога е можно, дајте им задачи кои може да ги исполнат.

**Смиреноста** се однесува на сите интервенции кои ќе им помогнат на засегнатите луѓе да се смират и да го намалат стресот кој го чувствуваат. Ова може да биде повторно воспоставување на нормален живот и дневни рутини, способност на децата да се дистанцираат преку играње игри, како и користењето на ритуали за да се оплакуваат починатите.

### Смиреност

Се однесува на:

- Сите интервенции кои ќе им помогнат да се смират и да го намалат стресот кој го чувствуваат
  - Воспоставување на дневни рутини
  - Можност на децата да се дистанцираат преку играње игри
  - Користењето на ритуали за прославување или оплакување



Помогнете им или поддржете ги да се одвојат одреден период од настанот и да прават нормални вообичаени нешта.

## Надеж

Се однесува на:

- Активности кои ќе им помогнат на засегнатите повторно да добијат позитивен став за иднината (поблиска и подалечна)
- Активности кои предизвикуваат позитивни емоции
- Поддршка за да направат мали чекори кон иднината

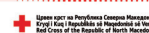


**Надежта** се однесува на активности кои ќе им помогнат на засегнатите луѓе повторно да добијат позитивен став за (непосредната) иднина. Ова може да бидат активности кои предизвикуваат позитивни емоции, како и поддршка и подготовка преку преземање на следните неопходни чекори.

На крајот од образложувањето на теоретската рамка во однос овие на основни принципи на ПСП поканете ги учесниците истите да ги стават во функција преку интерактивна вежба.

Во рамките на оваа обука, која е дизајнирана како обука за основите на ППП и ПСП за време на Ковид-19, обучувачот може да ги покани учесниците да наведат како овие принципи ќе ги остварат или модифицираат согласно препораките за заштита од вирусот.

## Како би ги ставиле во акција овие основни принципи на ПСП во контекст на Ковид-19?



Доколку обуката не се спроведува како обука за ППП и ПСП за време на Ковид-19, туку како обука за основите на ППП и ПСП за било кој кризен настан, тогаш обучувачот тука може да наведе пример на друг кризен настан, или неколку различни кризни настани и да ги замоли учесниците преку работа во групи направат дискусија за имплементирањето на основните принципи на ПСП при тие дадени кризни настани (пр. поплава, пожар, земјотрес и сообраќајна незгода).

## Кога треба да го упатите лицето кон добивање на стручна помош?

- Ако лицето има сериозни проблеми со несоница, на пр. не спие воопшто или спие многу малку; лежи буден со часови без да може да заспие или се буди многу рано наутро.
- Ако има сериозно флукутации во килажата (+/- разлика од 6 кг или повеќе за еден месец)
- Ако лицето подолго време покажува силни емоции со кои тешко може луѓето да се справат, како на пример бес, агесија, интензивен страв или загриженост.
- Ако лицето манифестира постојани физички симптоми (болки, лошење, несвестици и сл.)
- Ако лицето покажува знаци на зависност од алкохол или дрога.
- Ако лицето се однесува многу ризично по себе или по други луѓе.
- Ако лицето навестува или отворено зборува за самоубиство.
- Ако лицето има долготрајни симптоми на анксиозност или депресија
- Ако лицето ненадејно пројавува необични реакции (како што се халуцинации, заблуди, претерано религиозно чувство или општо нестабилен емотивно-мисловен процес)
- Ако имате информации дека лицето имало историја на ментални нарушувања во минатото
- Ако со лицето е тешко да се одржи контакт.
- Во ситуации каде има индикации за злоупотреба или криминална активност.



Важно е да се нагласи дека основните принципи на ПСП ја креираат рамката на делување при пружањето на помош и поддршка. Но како што е важно да се знае што спаѓа во таа рамка, исто така е важно да се знае што се не спаѓа во таа рамка. Кога потребите на погоденото лице ги надминуваат можностите на лицето кое ја пружа помошта, тогаш со цел на заштита и на двете involvirани страни, неопходно е да се направи препраќање на

погоденото лице кон повисоки инстанци кои ќе бидат во можност да му пружат поголема и посеопфатна помош и поддршка.

Упатувањето во овој контекст значи препорака лицето кое поминува низ екстреман немир да се обрати до професионално лице кое работи во областа на заштита на менталното здравје.

Лицето се упатува да побара професионална помош кога ќе стане јасно дека тоа се соочува со екстреман стрес. Ова се манифестира со реакции кои не може да се надминат од страна на инволвираните лица кои му пружаат ПСП. Во вакви ситуации погодените лица и членовите на нивното семејство се изложени на физички или психолошки ризик.

Упатувањето на лицата за добивање на стручна помош секогаш треба да се прави во консултација со вашиот претпоставен или со програмскиот менаџер. По правило, засегнатите лица треба да бидат информирани за намерата да бидат упатени за добивање на стручна помош. Тие треба да знаат дека за нив се води грижа и да ги разберат причините зошто се упатени за добивање на стручна помош. Ако постојат неколку опции за упатување тие треба да им се објаснат.

Исто така на луѓето треба да им се објаснат и практични работи како што се надоместот што треба да се плати за прегледот, локација, пристапноста, итн. Поединците треба да бидат уверени дека ќе бидат поддржани во текот на целиот процес. Ако е можно, некој може да ги придружува при посетата на менталната институција.

### Важно!!!

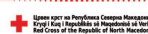
- Кога се сомневате, секогаш консултирајте се со одговорното лице.
- Упатувањето на лицата за добивање на стручна помош секогаш треба да се прави во консултација со вашиот претпоставен или со програмскиот менаџер.
- Засегнатите лица треба да бидат информирани за намерата да бидат упатени за добивање на стручна помош.
- Не табуизирајте!!!



Кога работите во области каде не може да го упатите лицето за добивање на стручна помош во здравствена институција поради тоа што таа не е достапна или трошоците се премногу високи, корисно е да се испитаат опциите како да се реши прашањето во соработка со други невладини организации. На тој начин можеби ќе бидете во можност да најдете начин за обезбедување пристап до професионална помош. Исто така видете какви се можностите за соработка со групи за поддршка во заедницата. Иако ова не може да го замени во целост третманот од стручно лице во голема мера може да помогне бидејќи погодените лица ќе почувствуваат дека некој се грижи за нив во тешките моменти.

But first....

 coffee  
break 



На крајот на модул 3 обучувачот ги поканува учесниците на пауза, согласно агендата и планот за работа.

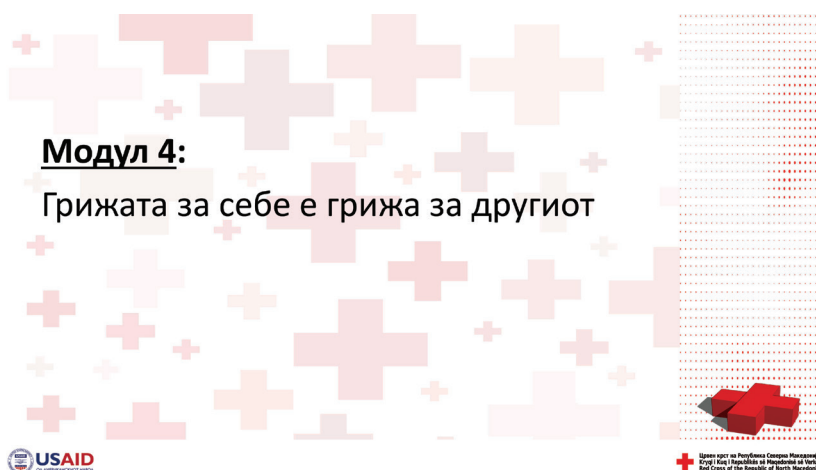
## МОДУЛ 4:

# ГРИЖАТА ЗА СЕБЕ Е ГРИЖА ЗА ДРУГИОТ

ОЧЕКУВАНО ВРЕМЕ ЗА ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА - 60 МИН

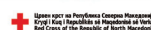
Модулот „Грижа за себе е грижа за другиот“ е исклучително значаен модул кој ги поттикнува помагачите да се насочат кон зачувување на сопственото ментално здравје, а следствено на тоа да можат да пружат соодветна помош на лицата на кои им е потребна.

Ваквата превенција е важна за да не дојде до прегорување од работа.



### Модул 4:

### Грижата за себе е грижа за другиот



Синдромот на прегорување од работа настанува како последица на долготрајна изложеност на стрес на работното место, најчесто кога личноста има големи очекувања и ентузијазам. Симптомите се слични како кај стресот, но со карактеристична емоционална исцрпеност, негативен став кон работата и животот. Колку е поголема поддршката меѓу колегите и организираноста на работата и времето, толку е поголема веројатноста дека ќе се избегне burnout или ќе се препознае ризикот во рана фаза. Кулминација на симптомите значи потреба од стручна помош, психотерапија и посветено време на сопственото психичко и физичко здравје.

### Вежба:

Што правите за да ги намалите напнатоста и стресот кај себе?



Како вовед во грижата за себе ја препорачуваме дискусијата на тема: што прават учесниците за да ги намалат напнатоста и стресот. Доволно е да им се остави кратко време за размислување и потоа да ги споделат своите видувања. Најчесто учесниците ќе набројуваат активности кои ги релаксираат, кои го намалуваат физичкиот замор или умствениот.

Вежбата е чекор кон воспоставување контакт со себе, со личните потреби и алтернативите за спокојство на ментален или физички план. Здравниот начин на живот ќе помогне да се одржи отпорноста на лошите влијанија од работата и стресот. Составни делови на доброто психичко здравје се животната радост и доброто расположение кои се надополнуваат со семејството и работата. Кога контролата почнува да бега од раце во овие два аспекта, добро е да се разгледаат некои корисни вештини за да се остане во хармоничен однос со семејството, работата и со самите себе.

Исто така, откако ќе споделат голем број активности корисно е да им посочите кои се најчести начини кои луѓето ги користат за превенција од burnout: Применувајте здрав стил на



живење; Смејте се и негувајте ја смислата за хумор; Намалете ја количината на кофеин и никотин; Користете здрава исхрана; Негувајте хоби; Редовни прошетки и физичка активност можат да ве релаксираат; Направете добар распоред на одмор и спиење; Избегнувајте непотребни активности; Подзастанете и направете одмор; Поделете ги обврските; Пронајдете ја границата на толеранција на стрес; Запознајте се себе си и своите способности.

Грижата за себе е индивидуална, уникатна и поразлична за секој од нас.

**Нема универзален рецепт.**

Потребно е да истражуваме и да го пронајдеме најдобриот рецепт за себе!



Сепак, по претходната дискусија потребно е да се стави акцентот на индивидуалните потреби, односно уникатноста на секој поединец кој има свој начин на справување со напнатоста и стресот. Учесниците се охрабруваат да го пронајдат оној начин кој за нив е автентичен и соодветно ќе им помогне да се релаксираат.

Откако ќе се нагласи индивидуалноста на концептот за грижа за себе во овој дел од обуката обучувачот добро е да ги повика учесниците при креирањето на воите практики поврзани со грижата за себе да ги земат во предвид своите индивидуални разлики, како и индивидуални потреби во изнаоѓањето на оние решенија кои се во тој момент најсоодветни за нив. Па наместо да се сугерира предвидена листа на активности кои учесниците можат да ги имплементираат како дел од грижата за себе обучувачот ги повикува кон тоа да направат кратка саморефлексија во однос на прашањата кои се изнесени на следните слајдови. Добро е да се стави акцент на последното прашање “дали тоа ми помага?” односно дали имплементираното решение дава резултат, со напомена дека доколку чувствуваат дека решението не дава резултат или не дава доволно добар и долготраен резултат, тогаш тоа може да индицира дека или не била добро препознаена потребата или дека истата останала делумно незадоволена, т.е. дека за задоволување на истата е потребно подолготрајно решение.

## Грижа за себе и грижа за другите

### Грижа за себе

- Како сум?
- Како се чувствувам? (емотивно)
- Какви телесни доживувања имам? (телесно)
- Дали ме преокупира некоја мисла? Како таа влијае врз мене? (когнитивно, емотивно и телесно?)
- Кои се моите потреби во овој момент?
- Што ми треба да се чувствувам подобро?
- Дали тоа ми помага?



## Грижа за себе и грижа за другите

### • Грижа за другиот

- Како сум јас кога сум со него/неа?
- Како се чувствувам јас во контакт со другиот? Кои емоции ги препознавам кај другиот? (емотивно)
- Дали другиот се жали на некакви болки или телесни симптоми? (телесно)
- Дали пројавува невообичаено однесување, намалена концентрација или пројавува константен умор?
- Кои потреби ги препознавам кај другиот во овој момент?
- Дали откако ќе го добие тоа има подобрување?



На крајот обучувачот ги повикува учесниците да погледнат на кој начин можат да си пружат едни на други врсничка поддршка на тој начин што истите прашања за рефлексивност ќе ги разгледаат едни за други.

Во овој дел од обуката препорачливо е да ги објасните фазите во кои се случува прегорувањето од работа, за да биде поедноставно препознавањето доколку се случи кај себе или кај друг член од тимот. Препознавање во раните фази е од клучно значење за благовремено да се преземат мерки кои ќе бидат заштита од понатамошно продлабочување на состојбата. Синдромот на прегорување се појавува во четири фази.

### Фази на Burnout:

- Ентузијазам
- Стагнација
- Фрустрација
- Апатија



**Во првата фаза**, лицето е максимално посветено на работата, исполнето и подготвено за секоја работна задача, весело и љубезно со колегите, полно со ентузијазам, не се штеди, нерационално ја троши енергијата, работи прекувремено, очекува пријатна клима на работното место, прифаќање од страна на соработниците и правда за сите. Кога очекувањата нема да се исполнат, тогаш настапува чувство на физичка истоштеност (замор, премаленост, хроничен умор, болки, главоболка, болка во грбот, стомачни тегоби). **Во втората фаза**, фаза на стагнација, се воочува дека сепак не е се така совршено, претпоставениот поставува сè повисоки и потешки задачи, се јавуваат тешкотии во комуникацијата, како со соработниците така и со пријателите. Лицата се емоционално ранливи и неверливи. Тогаш најчесто доаѓа до промена во однесувањето – бихејвиорални симптоми (раздражливост, нервоза, напнатост, импулсивност, експлозивност, лутина). Лицето и понатаму си ја сака работата и ја работи, но не со истиот ентузијазам. **Третата фаза**, фаза на фрустрација, ја карактеризираат емо-

ционално повлекување и изолација. во овој стадиум почнуваат првите симптоми на телесна исцрпеност што претставува дополнителен стрес. Чувството дека сте во затворен круг влијае врз хроничниот умор и анксиозност, за овие случувања вината се бара во другите, најчесто во претпоставениот, почнуваат отворените конфликти, сонот се почесто го нема и депресивното чувство станува секојдневие. Лицето се преиспитува колку е ефикасно во работата и која е смислата на тоа што го работи. **Четвртата фаза** е почеток на крајот. Оваа фаза наречена апатија, се одликува со рамнодушност, хронично незадоволство, ниска самоверба и постојано чувство на неуспех. Животот се чини дека е бесмислен, а не сме способни да промениме ништо и стануваме сè поочајни. Комплетно губење на вербата во себе и во својата компетентност, недостиг од самоверба и самопочитување, што најчесто води до ненадејна промена на професијата. Во оваа фаза неопходно е да се побара стручна помош од психотерапевт и психијатар.

Како што вие пружате поддршка на други, не воздржувајте се да побарате поддршка и за себе!

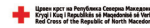


Дискусијата во овој дел се однесува на свесноста дека сите луѓе некогаш имаме потреба од поддршка и добро е да ја препознаеме истата за да делуваме соодветно и со време. Помагателите се насочени кон пружање поддршка на лицата кои се со потешкотии или минале низ некаков вид криза, па често имаат впечаток дека се доволно подготвени и силни за да ги преминат сите потешкотии со себе.

Но, нашите резиденти потребно е да ги одржуваме во добра состојба и затоа поттикнете ги учесниците да побараат поддршка за себе кога ќе почувствуваат потреба за тоа. Поддршката може да се одвива низ форма на интервизија, супервизија, психотерапија или едноставно со размена на професионалните искуства со колегите кои соодветно ќе го разберат. Исто така, доколку забележат дека некој член од тимот се соочува со потешкотии во функционирањето, потребно е тим лидерот или колегите да го охрабрат да побара поддршка за себе.

## Кога да побарате професионална помош?

- Континуирани проблеми со спиење, подолги од неколку недели
- Промена во ритамот на исхрана (промена во килажа)
- Силни емоции кои ве попречуваат во секојдневното функционирање (приватно и професионално)
- Континуирани физички симптоми и болки
- Пројавување на однесување кое е ризично за себе или другите
- Злоупотреба на супстанции (легални или нелегални супстанции или алкохол)
- Непостојано однесување / Драстично променето однесување

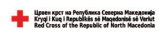


На крајот од овој дел учесниците се охрабруваат да не се воздржуваат од тоа да побараат помош за себе кога истата им е потребна.

По завршување на четвртиот модул обучувачот предложува подолга пауза бидејќи во делот кој следува ќе има поголема интерактивност, вежбање улоги и студии на случај, па потребно е учесниците да бидат одморени.



publi

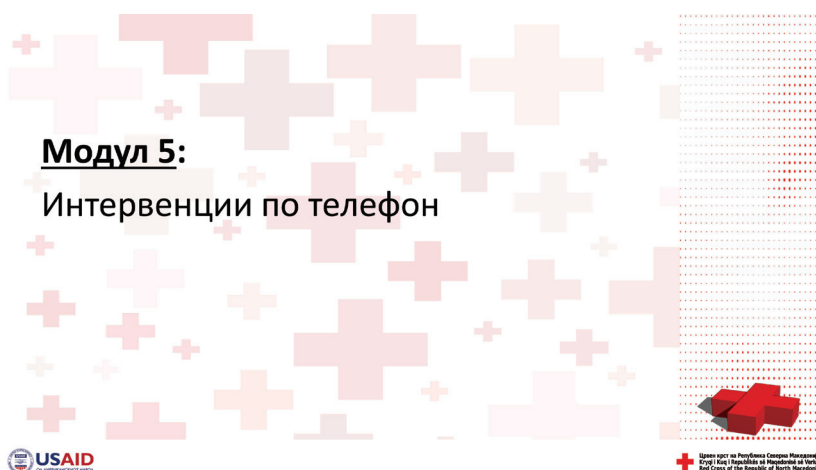


## МОДУЛ 5:

# ИНТЕРВЕНЦИИ ПО ТЕЛЕФОН

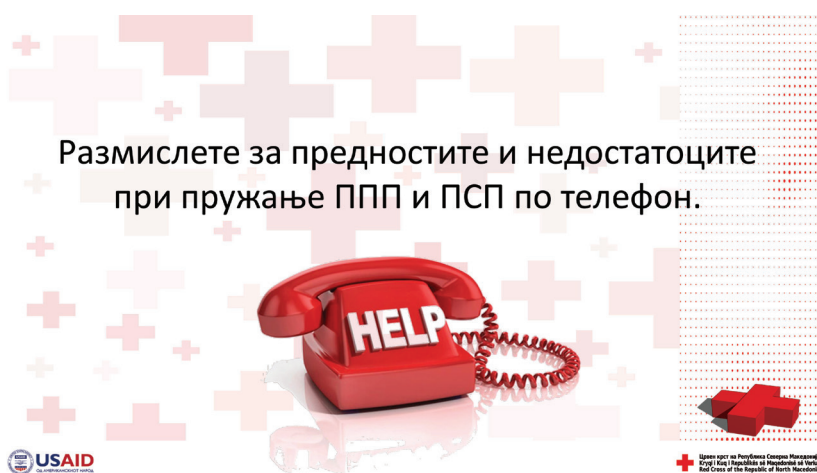
ОЧЕКУВАНО ВРЕМЕ ЗА ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА - 90 МИН

Поради различни причини и околности ППП и ПСП не би можеле да се одвиваат во живо. Како што е пример COVID пандемијата, така и во други ситуации интервенциите ќе се даваат од далечина, но најчесто преку телефон или некои интернет платформи. Според ова, се јавува потреба голем број од лицата кои пружаат ППП и ПСП да бидат обучени токму во таа насока, да интервенираат од далечина.



Иако стручниот дел, етиката во работата, начинот на кој се пристапува итн. се слични, сепак потребно е да се нагласат и некои специфични вештини за ваквиот вид на работа. Овој модул ги опфаќа токму тие.

Размислете за предностите и недостатоците при пружање ППП и ПСП по телефон.

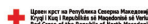


Како воведна активност обучувачот ги поканува учесниците да размислат кои се предности, а кои недостатоци на пружањето помош од далечина. Вежбата може да се работи индивидуално или во групи. Целта е учесниците да ги согледаат јаките страни за да може да ги искористат во текот на пружање помош од далечина, но да станат свесни и за послабите страни за да можат да ги превенираат.

Во овој дел од обуката учесниците потребно е да се запознаат со структурата која еден телефонски разговор би требало да ја има. Истата ќе им даде можност да постапат соодветно и да интервенираат во согласност со потребите на лицето кое се јавува, а има потреба од ППП или ПСП. Структурата ќе понуди јасност и прецизност која ќе го олесни процесот на пружање помош или преупатување кон одредена институција.

## Структура на разговор:

- A. Отворање на разговорот
- B. Водење на разговорот
  - Запознавање со содржината
  - Дефинирање на цел на јавувањето
  - Тек на разговорот
- B. Согледување на можности за советување
- Г. Затворање на разговорот



## Отворање на разговор:

Разговорот може да започне на различни начини, но во секој од нив неопходно е да се покаже љубезност, приемчивост, заинтересираност и професионалност. Претставувањето е значаен елемент во отворањето на разговорот бидејќи истото ќе биде подлога за отвореност, доверба и соработка.

Доколку се претставиме со сопственото име, корисникот ќе биде охрабрен и тој да го стори истото, а доколку сме љубезни и посветени, корисникот ќе го следи нашиот пример. Во секој случај, кога корисникот има потреба од стручна поддршка и се јавува на линија наменета за истото, стручното лице ќе поттикне поголема доверба и ќе внесе професионалност во разговорот доколку се претстави.

- *Добар ден. Се јавуваџе во Црвениот Крст и разговараџе со XXXXX...*

## 1. Водење на разговорот:

### 1.1 Запознавање со содржината која ќе ја сподели корисникот

Откако ќе му се остави простор на корисникот да се претстави, преминуваме на поставување прашања со кои ја истражуваме причината за јавувањето.

- *За што би сакале да џоразговараме во следниве минуџи?*
- *Што Ве џоџишкна да се јавиџе?*

### 1.2 Дефинирање на цел на јавувањето

Основа за конструктивен и корисен разговор е добро поставена цел на јавувањето. За да бидеме сигурни дека добро сме го разбрале барањето на корисникот, потребно е на глас да ја повториме причината за јавувањето.

- *Ако добро Ве разбрав, сакаџе да џозборуваме за ...*

Доколку целта не се поклопува со услугите кои линијата на Црвениот Крст ги нуди, операторот може да направи проценка дали може на некаков начин да помогне, пр. со давање основни информации или упатување кон друга организација за потребите кои корисникот ги има. Но, доколку корисникот се јавува со несоодветна цел, операторот има право да направи проценка и доколку одлучи дека јавувањето е бесцелно, да го прекине разговорот.

### 1.3 Тек на разговорот

Во текот на разговорот, корисникот може да споделува содржини во детали, но исто така може и да биде воздржан од раскажување, да се држи до поентата, а повеќе да очекува од операторот да го води разговорот. Во двата случаи наша задача е да останеме фокусирани на целта на јавувањето, наместо да се задржуваме на содржината. Доколку се задржиме на содржината, лесно би се одвоиле од целта и на тој начин не би можеле да му помогнеме на корисникот.

- На корисник кој брзо се префрла од тема на тема и е опширен во своите искажувања, најдобро би било да го враќаме на целта и да му поставуваме затворени прашања:
  - *Разбирам дека ова што го зборувајте Ви е важно, но сепак смејам дека би било добро да се задржиме на тоа што првобитно го споменавте како причина за Вашето јавување. Дали тоа што се случи...?*
- На оној корисник кој помалку зборува потребно е да му поставуваме отворени прашања за да добиеме повеќе информации:
  - *Раскажете ми нешто повеќе за случувањето...*

## 2. Согледување на можностите за советување

Давање совет или упатување на корисникот кон друга институција:

Еден од најодговорните елементи во текот на разговорот е советувањето. Советот потребно е да ги содржи елементите кои биле тема во текот на разговорот, но да има и стручна позадина како заклучок на кажаното претходно.

При советувањето најдобро е да дадеме 2-3 совети или насоки за да се надмине потешкотијата со која се соочува лицето кое се јавува. Од тие насоки би одбрал една која е за него најсоодветна.

Советувањето мора да е прецизно и јасно кажано од страна на советувачот. Доколку изостане концизноста, постои ризик корисникот да претпоставува за решението, да донесе погрешен сопствен заклучок, да нема промена во состојбата и надминување на потешкотиите, а сето тоа да резултира со слаб квалитет на услугата.

Поставувањето временска рамка е корисна техника при давање совет бидејќи го поттикнува корисникот кон акција, поставува структура и прецизност, а со тоа и го олеснува процесот кон промена. Временската рамка се поставува соодветно на проблематиката и најчесто се однесува на почетокот на промената, а не и на претпоставка колку време процесот би се одвивал.

- *Обидете се следнава недела да...*
- *Што мислите дека би се променило ако се обидете да...*
- *Предложувам да...*
- *Ве охрабрувам да...би ми значело да се јавите повторно и да кажете дали има промена.*

## 3. Затворање на разговорот

Пред да се поздрави корисникот и да се затвори разговорот потребно е да се провери дали е постигната целта поради која тој се јавува. Со едно прашање или кратко резиме доволно е да се постигне заклучок. Пред крајот може да се повика корисникот повторно да се јави за неколку дена и да пренесе дали советувањето вродило со плод.

## Техники на разговор: АКТИВНО СЛУШАЊЕ

- Бидете слушател/ка, не предавач/ка
- Бидете внимателен/а, активен/на, слушател/ка Бидете објективен/а слушател/ка
- Потсетете го/ја дека се грижите за него/неа
- Побарајте објаснување - Обидете се да го процените неговото расположение и тон
- Истакнете ги неговите/нејзините противречни чувства
- Претходното искуство може да биде корисно
- Разгледајте алтернативи
- Поставување на прашања од отворен тип
- Фокусирајте се на моменталната причина за јавувањето
- Немојте да давате ветувања
- На крајот направете план
- Парафразирајте



## Активно слушање

Слушањето е вештина која бара вежбање со цел зголемување на ефикасноста како слушател/ка. Следните насоки се понудени како предлози што треба да се има на ум, односно што би требало да се обидуваме да постигнеме додека разговараме со родителот/корисникот.

Овие насоки можат да бидат потсетник при работата на Националната линија за позитивно родителство.

**Бидете слушател/ка, не предавач/ка** – Слушањето е процес на добра и корисна комуникација со корисникот, а не предавање. Треба да се биде подготвен за слушање и вклучување во текот и интензитетот на вистинските чувства на лицето на кое му е потребна помош. Можно е на почетокот да постои недостаток на доверба, но треба да се има на ум дека полека тоа ќе исчезне ако се покаже вистинска грижа и сочувство од страна на операторот/ката.

**Бидете внимателен/а, активен/на, слушател/ка** – Ставот на слушателот/ката треба да биде исполнет со грижа и прифаќање на корисникот кој се јавува, каква да е таа. Треба да знаете дека вашите лични мерила и систем на вредности во голема мерка можат да одат на штета при пронаоѓање на ефективно решение за лицето кое се јавува. Неговата доверба треба да се развива и чува. Слушателот/ката (операторот/ката) ја заслужува оваа доверба со одговорно и доверливо однесување.

**Бидете објективен/а слушател/ка** – Внимавајте на реакциите на корисникот кој се јавува. Тој ќе ви изнесе проблем кој за него изгледа нерешлив. Разберете го колку е вознемирен, одговорете на начин кој покажува дека сте го слушнале тоа што ви го кажува и сте ги препознале скриените чувства и емоции. Обидете се да помогнете да ги опише сите аспекти на проблемите, од кога го има проблемот, дали со некого е споделен итн.

**Појсете го/ја дека се грижи за него/неа** - корисникот кој се јавува има вистински проблем. Тој вербално честопати може да ја намали или минимизира сериозноста на состојбата. Проблемот може да биде многу подлабоко од она што на почетокот го изнесува. Ова може да укаже на низок степен на самопочитување, непризнавање на сопствените чувства или немање доверба кон вас. Кажувањето дека вам ви е тој/таа важен/а, ќе придонесе подобро да се чувствува и ќе го олесни разговорот. Исто така важно е да ја прифатите неговата проценка дека проблемот е сериозен, иако од ваша точка на гледање не изгледа така. Прифатете го неговото право да се чувствува на свој начин.

**Побарајте објаснување** - секогаш кога тоа е потребно заради разјаснување на настаните кои претходеле на кризата, или самата криза, треба да бидеме отворени за своите чувства и да им кажеме дека сме малку збунети.

**Обидете се да го процените неговото расположение и тон** – За да му/и дадете до знаење дека го/ја разбирате, слушајте го внимателно неговиот/нејзиниот глас и тон и одговорите со реченица која говори дека сте со него/неа.

**Истакнете ги неговите/нејзините проширечни чувства** – Кога ќе почувствувате дека корисникот има конфликтни или спротивставени чувства, ставете му на знаење дека сте ги воочиле. Често корисниците кои се јавуваат се толку преокупирани со својот проблем, така што самото укажување за меѓусебно спротивставените чувства ја намалуваат конфузијата и ја слабеат анксиозноста.

**Преходното искуство може да биде корисно** – Дознајте како корисникот се носел со слични или различни проблеми во минатото. Ова му /и помага на операторот/ката да ги препознае способностите на корисникот во справување со потешкотии.

**Разгледајте алтернативи** – разгледајте различни алтернативи во врска со проблемот. Не постои универзално решение кое важи за секого. Избегнувајте давање на готови решенија.

**Постапување на прашања од отворен тип** – Избегнувајте да или не прашања од затворен тип. Прашање како што е: „дали имате браќа или сестри?“, нема да биде ефектно како прашањето „со кого живеете?“. Прашањата од отворен тип оставаат можност и контрола во и за разговор со корисникот кој се јавува. Една од смислата на прашањето од отворен тип, е да го охрабри корисникот да почне да зборува.

**Фокусирајте се на моменталната причина за јавувањето** – Некои корисници кои се јавуваат во разговорот ќе преминуваат од тема на тема без видлив правец. Фокусирајте се на сегашноста (овде и сега) на конкретната причина за јавувањето и обидете се да утврдите дали е тоа проблемот во врска со кој треба да и/му дадете соодветна поддршка.

**Немојте да давате ветувања** – Никогаш не будете лажна надеж и не давајте лажни охрабрувања. Избегнувајте коментари како што се: „разведрете се, наскоро се ќе биде добро,..“ Реално невозможно е да знаете дали состојбата со текот на времето ќе биде подобра или полоша. Но давајте надеж дека проблемот е можеби решлив.

**На крајот најравете илан** – Обидете се да му го препуштите крајот на разговорот со размислување за понатамошниот тек на настани без директно давање на совети. Тој ве повика заради сопствената немоќ да направи нешто. Помогнете му тоа да го формулира, дозволете му да направи сопствен избор и охрабнете го да ја прифати стварноста и одговорноста која ја носи таквиот избор. Помогнете му темелно да ги истражи сите алтернативи, вклучувајќи го и она што ќе се случи ако ја избере алтернативата која нема да се покаже како добра.

**Зајознајте се себе** – запознајте ги своите ограничувања, како и сила, бидете искрени кон себе и родителот/корисникот кој се јавува.

**Парафразирање** - Операторот/ката за да разбере точно што сака да каже јавувачот/ката, потребно е да користи парафразирање, односно, повторување на она што го кажал родителот/корисникот за да се добие вистинската проценка за причината за јавувањето.

Ајде да вежбаме преку студија на случај со улоги...



Завршниот дел од оваа обука е посветен на стекнување вештини преку вежбање со студија на случај. Како најефикасен начин на спроведување на вежбата обучувачот предлага двајца учесници на обуката кои ќе бидат во улога на лице кое пружа помош и лице кое се јавува. Со цел да се постигне соодветниот ефект, потребно е тие да не се гледаат додека зборуваат. На тој начин ќе се постигне ефектот на теле-



фонски разговор со значително намален канал на невербална комуникација. За оваа активност потребно е да се одвои повеќе време бидејќи е добро секој од учесниците да помине низ улогите.

Студијата на случај се избира од праксата бидејќи секогаш е подобро тоа да е реален пример. И во овој случај важат истите правила, односно, да се сочува приватноста на лицето на тој начин што ќе се променат одредени податоци, а суштината ќе остане иста. Обучувачот предложува една студија однапред подготвена, но добродојдени се и примери од праксата кои би произлегле од самите учесници на обуката.

#### Студија на случај:

Марија има 53 години и со своето семејство живее и работи во Градот. Нејзината мајка Стамена има 89 и живее сама во Селото кое е блиску до Градот. Стамена е дијабетичер, има слабо срце и веќе извесно време страда од деменција.

Бидејќи викендот е најавено дека ќе има полициски час Марија одлучи истиот да го помине во село со мајка си. Но, набрзо откако полицискиот час започна таа открива дека мајка и нема лекови и дека веќе неколку дена таа не пиела лекови, што довело до влошување на нејзиното здравје. Поради деменцијата Стамена заборавила дека нема лекови и не и кажала на Марија дека и е потребно таа истите да и ги набави пред да дојде.

Марија ја зафаќа паника бидејќи се плаши дека доколку нејзината мајка не ги добие лековите веднаш таа може да има сериозно негативни последици по здравјето, дури и да не го преживее викендот.

Марија нема дозвола за движење за време на полицискиот час и нема начин како да стигне до Градот за да ги набави лековите.

Таа одлучува да се јави во Црвениот крст.

Вие сте волонтер на Црвен крст кој го прима повикот.



При изборот на студии на случај/сценарија обидете се на учесниците да им понудите што повеќе различни видови на искуства, т.е. што повеќе искуства во однос на различни проблематики, како и различни јавувачи. Одлично е да ги охрабрите сите учесници да пробаат да бидат во улога на дежурен на телефон како би можеле да ги стават во употреба новостекнатите теоретски знаења и на тој начин и полесно да ги запомнат истите.

Оваа активност истовремено ќе ви даде вам како обучувач увид колку добро се спремни учесниците за да започнат работа на терен.

## Затворање на обуката

На крајот на обуката обучувачот им се благодарува на своите учесници и ги поканува во завршна дискусија во однос на преостанати прашања или можеби ги имаат пред самиот крај на обуката, како и во однос на нивни коментари или завршни согледувања во однос на темата.

## Прашања и Коментари



Ајде сега да погледнеме дали сме ги оствариле

Очекувањата и Целите 😊



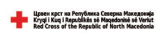
Откако евентуалните прашања кои учесниците би ги имале ќе бидат одговорени обучувачот ги поканува повторно да погледнат во своите очекувања од обуката, како и во целите на обуката, и да дадат свое мислење дали истите беа остварени.

На самиот крај од обуката добро е да се направи евалуација. Во зависност од учесниците, форматот на обуката, како и начинот на која ќе се спроведува истата зависи и начинот на евалуација и истиот останува на проценка и преференција на обучувачот во договор со неговата ООЦК.

Благодариме на вниманието



и сега ... Евалуација



Евалуацијата може да се направи формално преку пополнување на завршен прашалник за евалуација или неформално преку усно споделување, или интерактивна вежба преку која учесниците ќе бидат поканети да го означат своето задоволство од обуката.

# Анекс: Дополнителни слајдови

Во прилог на овој тренинг пакет се додадени неколку дополнителни слајдови кои обучувачите можат да ги искористат како би можеле полесно да го модифицираат спроведувањето на обуките во договор со својата ООЦК и во согласност од проценетите потреби за спроведување на обуката.

Во случај обуката да се спроведува во два различни денови тогаш на почетокот на вториот ден како мразокршач пред започнувањето со теоретскиот дел може да се направи мразокршачот “Моја омилена поговорка”. Истиот е избран и предложен бидејќи неговото имплементирање не зависи многу од возраста на учесниците, нивниот број, како ни од начинот на кој обуката се спроведува.

Од друга страна на крајот од овој мразокршач обучувачот може да ги повика учесниците да размислат како една реченица кажана во вистинското време им се врежала за цел живот или ги поддржала во даден момент во животот. На овој начин може да направи поврзување со темата на пружање на ППП и ПСП.

Вежбата Чича Глиша нуди можност за лицата кои пружаат ППП или учат да пружаат ППП и да се соочат со соодветната интервенција, да станат свесни за себе, својата улога која ја имаат во моментот, одговорноста, но и за своите јаки или слаби страни. Во последниот дел од дискусијата за вежбата се става акцент на личните доживувања на помагателот што понатаму ќе помогне во грижа за себе и превенција од прегорување.

## Анекс: Дополнителни слајдови

### Мразокршач: “Мојата омилена поговорка”

Обидете се да се сетите на вашата омилена поговорка од детството или на онаа која најчесто била повторувана во вашиот дом. (ако не можете да се сетите на поговорка, може да размислите за некоја анегдота или приказна)

- Какви емоции денес буди таа поговорка кај вас?
- Дали ја користите?
- Каква промена направила во вашиот живот?
- Дали во клучни ситуации сте се сетиле на неа?
- Која е денес ваша омилена поговорка која би сакале често да си ја кажувате?



### Вежба: “Чича Глиша”

- Во делот до главата запишете ги сите мисли кои ги имате во врска со тоа што треба да направите за другите луѓе во време на криза;
- Во делот кај рацете и нозете запишете сè што во моментот правите;
- Во делот кај градите и стомакот запишете како се чувствувате во моментот и кои се доживувањата што ги имате.
- Дали сметате дека нешто треба да се промени од тоа што запишавте?
- Што е тоа и на кој начин би можеле да го промените?
- Кој би можел да ви помогне во тоа?



Вежбата разлики помеѓу ППП и ПСП е препорачливо да се искористи доколку обуките за ППП и ПСП се прават во два различни денови. Ако се направи на почетокот на вториот дел од обуката (после делот со ППП но пред делот со ПСП) истата нуди можност учесниците да се потсетат на она што се работело во текот на првиот дел од обуката на темата на ППП и да направат поврзување со тоа што ќе го работат на оваа обука.

Доколку истата се прави на крај на вториот дел од обуката (откако се поминати и ППП и ПСП) тогаш обучувачот може да ја искористи оваа вежба како проверка на стекнатите знаења во текот на обуката.

### Вежба: Разлики помеѓу ППП и ПСП

- Обидете се да наброите барем 3 разлики кои први ви доаѓаат во мислите за ППП и ПСП.
  - Што мислите, кога ППП преминува во ПСП?
- дискусија



## Користена литература и препораки за понатамошно читање:

1. Психолошка прва помош и поддршка; Црвен крст на Република Македонија
2. Психосоцијална поддршка во заедница, Прирачник за обучувачи, Алатка за обука; Меѓународна Федерација на друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина Референтен Центар за Психосоцијална Поддршка
3. Психосоцијална поддршка во заедница, Прирачник за учесници, Алатка за обука; Меѓународна Федерација на друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина Референтен Центар за Психосоцијална Поддршка
4. Психолошка прва помош и психосоцијална поддршка при комплексни вонредни состојби за корисници при вонредни состојби, Психолошка поддршка за волонтери и вработени, Прирачник за тренери помагатели; Др. Барбара Јуен и соработници, Универзитет од Инсбрук, во соработка со Националните друштва на Црвениот крст на Австрија, Хрватска, Италија, Република Северна Македонија, Србија и Словенија.
5. Psychological first aid: Guide for field workers; World Health Organization, War Trauma Foundation and World Vision International, Geneva 2011.
6. A Guide to Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies; IFRC Reference Centre for Psychosocial Support, Copenhagen, 2018.
7. Mental Health and Psychosocial Considerations, Key actions for National Societies on Caring for Volunteers in COVID-19; IFRC Reference Centre for Psychosocial Support, Copenhagen, 2020.

# Содржина

Вовед	3
Подготовки пред обука	5
Што се очекува да се постигне со обуката	5
Стручна спремност на обучувачот за спроведување на обуката	5
Учесници на обуката	6
Технички аспекти во организирањето на обуката	6
МОДУЛ 0: <b>ВОВЕД, МЕЃУСЕБНО ЗАПОЗНАВАЊЕ, ОЧЕКУВАЊА, ЦЕЛИ И АГЕНДА</b>	9
МОДУЛ 1: <b>КРИЗА И ПСИХОЛОШКИ РЕАКЦИИ НА КРИЗА</b>	11
МОДУЛ 1: <b>ОСНОВИ НА ПРВА ПСИХОЛОШКА ПОМОШ</b>	18
МОДУЛ 3: <b>ОСНОВИ НА ПСИХО- СОЦИЈАЛНА ПОДДРШКА</b>	28
МОДУЛ 4: <b>ГРИЖАТА ЗА СЕБЕ Е ГРИЖА ЗА ДРУГИОТ</b>	32
МОДУЛ 5: <b>ИНТЕРВЕНЦИИ ПО ТЕЛЕФОН</b>	36
Анекс: <b>Дополнителни слајдови</b>	43
Користена литература и препораки за понатамошно читање	45



