



Црвен крст на Република Северна Македонија



AUSTRIAN RED CROSS

Austrian
Development
Cooperation

ПСИХО-СОЦИЈАЛНА ПОДДРШКА ПРИ ИТНИ И КРИЗНИ СОСТОЈБИ

За издавачот:

Црвен крст на Република Северна Македонија

Поддржано од Австриска агенција за развој
и Австриски Црвен крст

Автори:

ЕАРТИ ГЕШТАЛТ ИНСТИТУТ СКОПЈЕ

Проф. Д-р Емилија Стоименова Цаневска

М-р Јана Петреска

М-р Ена Цаневска

Скопје
2023 година

СОДРЖИНА

Која е целта на овој прирачник?	6
Што содржи овој прирачник?	7
За кого е наменет овој прирачник?	7
Како да се користи?	7
Воведна содржина - Ментално здравје и психо-социјална добросостојба	8
Модул 1: Психо-социјална помош и Прва психолошка помош	11
Модул 2: Стрес, криза, траума, растројство	18
Модул 3: Контакт и комуникација	30
Модул 4: Креирање безбедност за соработка	35
Модул 5: Проценка и интервенција	37
Модул 6: Психолошко советување	46
Модул 7: Резилиентност / развивање на резилиентноста	48
Модул 8: Грижа за себе	52
Модул 9: Взаемно следење, супервизија и интервизија	55
Додаток: Вежбовни активности за унапредување на групната кохезија, себеспознавање и креирање поквалитетен контакт и комуникација	58
Листа на користена литература	62



**Црвен крст на Република Северна Македонија
Kryqi i Kuq i Republikës së Maqedonisë së Veriut**



**ЦЕНТАР ЗА МЕНТАЛНО ЗДРАВЈЕ
И ПСИХО-СОЦИЈАЛНА ПОДДРШКА**

**QENDRA E SHËNDETIT MENDOR
DHE MBËSHTETJES PSIKO-SOCIALE**

Која е целта на овој Прирачник?

Во последниве години бевме сведоци на глобална криза предизвикана од пандемијата предизвикана од вирусот SARS-COVID - 19, меѓутоа сведоци сме исто така на многу други кризи кои се случуваа пред, за време и по пикот на оваа пандемија. Бевме сведоци на сообраќајни несреќи, земјотреси, поплави како и воени конфликти. Сведоци сме на сериозни воени дејствија, раселување на населението, силни природни катастрофи. Не само што сето тоа нè става во кризна ситуација и бара кризна интервенција во истиот миг, туку нè води на многу мачно, тешко и нестабилно тло на траумата, која ако влезе во фазата на мимикрија, останува како сериозна закана не само за оваа, туку и за многу следни генерации.

Кризата носи физички, социјални и психолошки последици, иако физичките се повидливи и многу често во вакви кризни ситуации и животозагрозувачки. Значајно е да им го дадеме и местото кое го заслужуваа и помалку видливите последици, кои како трауматски искуства бараат исто толкаво, ако не и поголемо внимание. Последиците кои остануваат зад нив, како социјалните и психолошки последици, го намалуваат капацитетот на луѓето да продолжат да живеат на квалитетен начин.

Целта на овој прирачник е да овозможи достапност до пишани практични информации и делумно теоретска позадина од областа на психо-социјалната помош и поддршка на вработените и волонтерите на Црвениот крст на Република Северна Македонија, како би се поддржале и зајакнале нивните капацитети за дејствување.

Крајната цел е овие информации да бидат поддршка за вработените и волонтерите во Црвениот крст на две многу испреплетени нивоа: во процесот на олеснување на емоционалните тегоби на лицата кои се засегнати од кризна ситуација, како и во процесот на грижа за себе, своја заштита и нега во тек на сите активности кои тие ги реализираат.

Што содржи овој прирачник?

Овој прирачник содржи 9 модули кои опфаќаат клучни теми во делот психо-социјалната поддршка во процесот на помош на лицата кои директно и индиректно биле сведоци на кризен настан, како и грижа за себе во функција на одржување на сопственото целокупно здравје, како би можеле поцелосно да помогнат на засегнатите лица.

Модулите се поделени по тематски единици, како би биле полесни за читање и разбирање, меѓутоа значајно е да се нагласи дека сите се поврзани меѓу себе и на терен се комплетно испреплетени.

Самиот тренинг е базиран на 9 модули, кои имаат развојна линија и чија цел е учесниците да се потсетат на претходните знаења, да ги надополнат со нови и постепено да почнат да усвојуваат знаења и искуства повеќе од практична, но и теоретска природа, при што од нив се бара активно вклучување, учество и низ искусствено учење применување на добиените искуства во пракса.

Прирачникот ги содржи следниве целини:

- Општо за прирачникот
- Вовед - Ментално здравје и психо-социјална добросостојба
- Психо-социјална помош и Прва психолошка помош
- Стрес, криза, траума, растројство
- Контакт и комуникација
- Креирање безбедност за соработка
- Проценка и интервенција
- Резилиентност и развивање на резилиентноста
- Психолошко советување
- Грижа за себе
- Взаемно следење, супервизија и интервизија
- Додаток: Вежбовни активности за унапредување на групната кохезија, себеспознавање и креирање поквалитетен контакт и комуникација
- Листа на користена литература

За кого е наменет овој прирачник?

Прирачникот е наменет за вработените и волонтерите во Црвениот крст на Република Северна Македонија, како и за сите кои сакаат да помагаат и дадат поддршка за развој на светот околу нас.

Како да се користи?

Во основа, прирачникот претставува потсетник на учесниците кои имаа десетдневна обука. Во него се дадени насоки, практични информации и теоретска позадина, која заинтересираните може да ја продлабочат.

ВОВЕД

МЕНТАЛНО ЗДРАВЈЕ И ПСИХО-СОЦИЈАЛНА ДОБРОСОСТОЈБА

Целта на овој дел е да даде основа за понатамошните делови во прирачникот, покривајќи ги клучните теоретски концепти на кои ќе се навраќаме во сите понатамошни поглавја.

Оттаму, во овој дел прво ќе се осврнеме на клучните концепти, а тоа се концептите за ментално здравје и психо-социјална добросостојба.

Што е тоа ментално здравје и психо-социјална добросостојба?

Пред сè, многу е значајно да кажеме дека менталното здравје го гледаме од холистичка перспектива како севкупност на здравјето, односно физичка, психичка, социјална, економска и спиритуална благосостојба, а само од дидактичка перспектива го реферираме како посебно.

Менталното здравје и психо-социјалната поддршка се термини кои на многу места се сретнуваат и надополнуваат. Менталното здравје како термин повеќе се осврнува на личноста, иако со свесност за нејзината поврзаност со околината, додека пак психо-социјалната добросостојба повеќе се однесува на релацијата која постои помеѓу личноста и околината. Многу е значајно да се согледа дека и двете во центарот на своето значење го имаат здравјето и добросостојбата во целост, односно балансот на личноста и оптималното функционирање како клучен аспект за квалитетен живот. Менталното здравје како термин повеќе се користи во психолошката сфера, додека пак психо-социјалната добросостојба во психо-социјалната сфера.

Во овој прирачник ќе ги користиме двете, како би дале поцелокупна слика за доживувањата и последиците со кои се соочуваат лицата при кризна ситуација.

Менталното здравје е позитивен концепт поврзан со социјалната, емоционалната и психолошката благосостојба на поединецот. Тоа се дефинира како состојба во која луѓето ги сфаќаат сопствените потенцијали, можат, имаат капацитет да се справат со секојдневните стресори, да работат продуктивно и плодно и се способни да дадат придонес во својата заедница. Концептот на ментално здравје е културолошки дефиниран, но генерално се однесува на уживањето во животот, способноста за справување со секојдневните стресори, со тагата, исполнување на сопствените цели и потенцијали и чувството за поврзаност со другите. Затоа, менталното здравје е важен аспект за благосостојбата на поединецот и здравјето воопшто. Дефиницијата што ни ја дава Светската здравствена организација е следна: "Состојба на целосна физичка, ментална и социјална добросостојба, во која поединецот е способен да развие способности кои ќе му помогнат да се справи со секојдневните стресни ситуации, трауми итн., работејќи на продуктивен и корисен начин, и придонесувајќи кон заедницата". (СЗО, 2022)

Психо-социјална добросостојба означува состојба на баланс помеѓу личноста, другите и околината, вклучувајќи ефикасно функционирање на индивидуите и општеството во целина. Свесни дека сè е во релација и дека сите сме взаемно поврзани на сите нивоа на нашето функционирање, велите дека психо-социјалната добросостојба е искуство на здравје, среќа и просперитет. Тоа значи дека доброто ментално здравје на индивидуално ниво, способноста да се носиме со секојдневниот стрес, задоволството од животот и смислата на живеењето и постоењето, ја даваат рамката на психо-социјалната благосостојба. За жал, периодов сведочиме за осетно намалување, најмногу како последица на бројните кризи кои не атакуваат во нашето секојдневие, од оние на глобално ниво, како пандемијата, до оние на макро ниво, како војните, кои стануваат наше секојдневие и сериозните природни катастрофи, кои креираат реки на раселени лица, лица кои ја загубиле својата припадност кон земјата, домот, местото на живеење, и кои носејќи ги со себе последиците на кризата, застануваат на место на нејзино продлабочување кое дефинитивно негативно влијае на благосостојбата.

Сепак, постои начин на кој можеме да влијаеме и да ја унапредиме психо-социјалната добросостојба, посебно во услови на драстична технолошка промена и користење на масовни медиуми за комуникација. Поновите научни истражувања укажуваат дека доколку постои одлука за унапредување на психо-социјалната добросостојба, секако поддржана со континуирана поддршка, првите промени може да се забележат во период од пет до осум недели. Секако со назнака дека самиот процес бара континуитет и при подолги прекини брзо се губи постигнатото. За психо-социјална добросостојба најзначајни се врските кои ги имаме, а кои се базираат на позитивна размена како когнитивна, така и емоционална и социјална, во различни контексти од работен до семеен.

Менталното здравје и психо-социјалната благосостојба може да се набљудуваат во три основни домени, од кои сите се однесуваат на способноста на лицето да функционира:

- **Индивидуалниот капацитет на личноста:** физичко и ментално здравје, способности за справување како и способност за пристап до ресурси, секогаш земајќи го во предвид развојниот стадиум во кој се наоѓа лицето;
- **Функционирање на семејството и заедницата:** функционирањето низ општествени и семејни улоги, извршувањето на секојдневни активности, секогаш земајќи ги во предвид и мрежите на поддршка и нивната достапност (пр. семејство, пријатели, наставници, когнитивна поддршка, инструментална поддршка, итн.);
- **Општествената култура и вредности:** верувања, вредности и практики кои даваат смисла на животот, чувство на припадност и придонесуваат за идентитетот на една личност (пр. религијата, спиритуалноста и традициите);

Исто така, значајно е да се насочиме кон набљудување на менталното здравје и психо-социјалната благосостојба низ шест димензии, од кои сите се однесуваат на способноста на лицето да функционира, а нам ни овозможува во целovitост да гледаме на човековото битие:

- **Физичка** - која се однесува на односот кон телото (нега на телото и физичкото здравје, исхрана, движење, одмор, дишење, вежбање);
- **Емоционална** - која ги опфаќа сите афективни компоненти и подразбира учење да се воочат, препознаат и идентификуваат, артикулираат, искажат, споделат и трансформираат емоционалните состојби;
- **Релациска** - се однесува на начинот на поврзување со другите, за избор и начинот на креирање на врски;
- **Спиритуална** - се однесува на препознавање, поврзување и зајакнување на верата и вербата;
- **Егзистенцијална** - се однесува на смислата на животот, вредностите и најшироко сфатен политичкиот став;
- **Ментална** - е претставена од мислите, идеите и верувањето за себе и другите, релациите и местата кои ги заземаат за нас и за местата кои ги имаат во поширокиот контекст.



МОДУЛ 1: ПСИХО-СОЦИЈАЛНА ПОМОШ И ПРВА ПСИХОЛОШКА ПОМОШ

Психо-социјална помош и поддршка

Кога зборуваме за психо-социјална помош и поддршка, неопходно е прво да се запознаеме со неколку клучни концепти, кои ќе ни бидат водилка низ целиот прирачник.

Започнуваме со концептот на психо-социјален ризик.

- **Психо-социјален ризик** се однесува на моменталните услови во ситуацијата која претставува закана на менталната и социјалната добросостојба на човекот, како на индивидуално, така и на колективно ниво. Настанот сè уште не се случил, или лицето сè уште не било директно изложено на настанот, меѓутоа перципира можен ризик.

Како пример може да ги наведеме случувањата пред да започне воен конфликт или војна. Политичката тензија која се јавува претставува ризик за безбедна средина за живеење, а дополнета со страв од губење на ресурсите (храна, вода, електрична енергија), само го зголемува доживувањето на психо-социјалниот ризик и го прави поприсутен.

Доколку дојде до ескалација на тензиите веќе говориме за психо-социјална повреда или влијание.

- **Психо-социјална повреда или влијание** е влијанието во животот на човекот во сите негови димензии и во неговото опкружување, што вклучува блокирање или изместување на развојот на личноста, семејниот и општествениот развој, како последица на одреден настан.

Надоврзувајќи се на претходниот пример, сега веќе војната е реална, не е само ризик. Реални се повредите, како и влијанието кое го има врз целокупниот тек на живеење.

Реалноста на страдањето креира психо-социјална траума.

- **Психо-социјална траума** која се јавува по психо-социјалната повреда и влијание, претставува повреда на целите и можностите да се замисли иднината, а се појавува како резултат на трауматските епизоди низ кои минал човекот. Влијанието варира според карактеристиките на личноста и доживеаното трауматското искуство.

Некои варијации може да бидат – природата на случувањата, можноста да се повтори трауматското искуство, екстремна изложеност на настанот, лична, семејна и културната историја, како и добиената поддршка во дадената ситуацијата и после тоа. Психо-социјалната траума претставува индивидуална перцепција на траумата т.е. субјективно искуство на човекот. Како што веќе е наведено, на некои од овие концепти ќе се навраќаме и понатаму.



Како резултат на доживеаниот психо-социјален ризик, повреда и траума, се јавува **психо-социјален одговор**. Тој претставува збир на акции чија цел е да ја одржат добросостојбата, и да го вратат човекот во баланс. Всушност станува збор за потенцијалот на човекот да си го поврати капацитетот и стане активен учесник во својот живот, и со својот придонес да биде активен чинител на својата добросостојба како и на добросостојбата на заедницата, секако во овој случај со посебен акцент на менталното здравје.

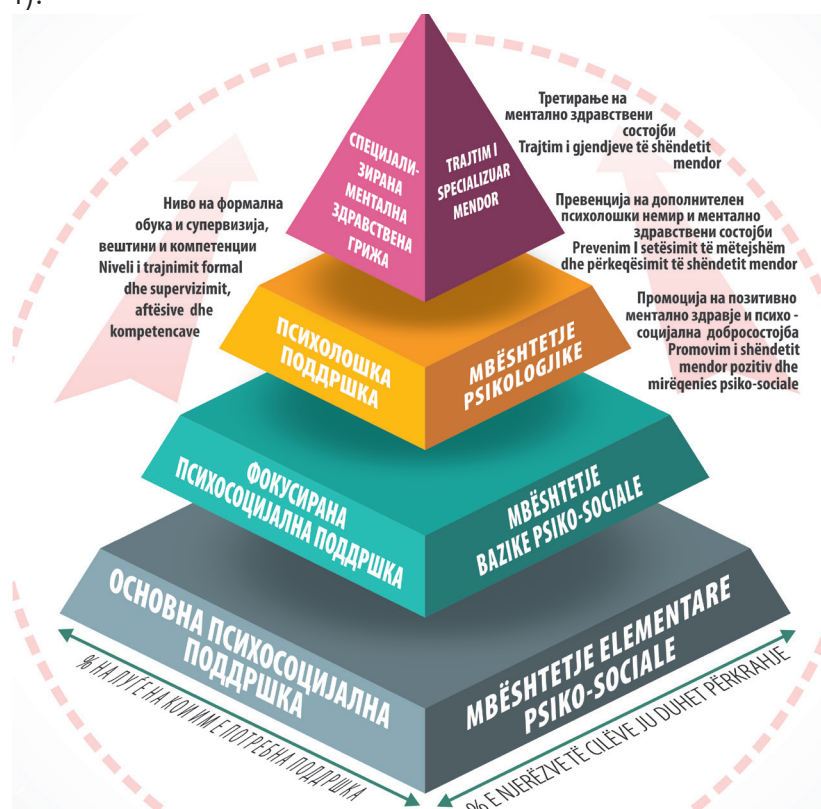
Не секогаш човекот е свесен за потенцијалот кој го има и за можноста да ги реактивира полезните капацитети. Оттаму, неопходно е да биде потпомогнат и во такви услови да му се даде психо-социјална помош.

Психо-социјалната помош е широк термин кој во себе ги носи сите акции кои се преземаат при кризна ситуација. Се состои од препознавање на пројавувањата и манифестациите на личноста, нејзините потреби, нарушувања (патологии) и проблеми, во рамки на опкружувањето со цел воспоставување и очувување на менталното здравје и психо-социјалната благосостојба.

Давањето на можност за усогласена акција на клучните чинители на психо-социјалниот одговор се заснова прво на:

- креирање на поле кое ја поддржува добросостојбата;
- градење на плодно тло за поставување на целите, желби и можности, соништа;
- идентификација на алатки за справување со актуелната кризна состојба;
- зајакнување на афективни врски -веќе постоечки и новоформирани;
- трансформација на личениот идентитет, од оној на жртва во победник;
- реконструкција на самодовербата на преживеаниот.

Пирамидата на ментално здравје и психо-социјална поддршка (MHPSS) можеме да ја претставиме како на слика број 1 (Guidelines on MHPSS Projects, 2014).

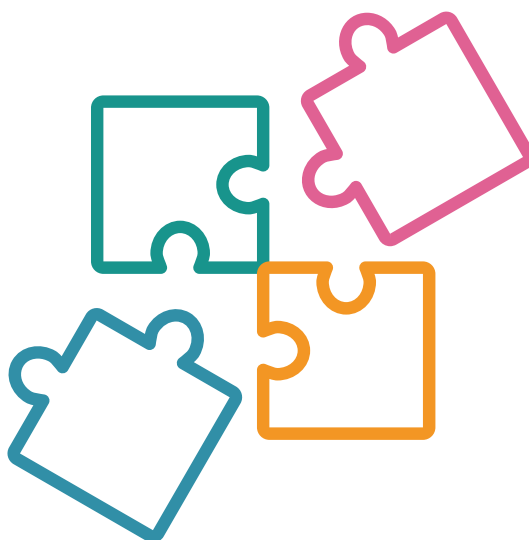



Слика бр.1
Пирамидата на ментално здравје и психо-социјална поддршка



Согледуваме дека во нејзината база е основната психо-социјална поддршка, а понатаму фокусираната психо-социјална поддршка и фокусираната неспецијализирана поддршка, додека на нејзиниот врв е специјализираната ментална здравствена поддршка. Секоја од нив накусо ќе ја објасниме.

- 1. Основната психо-социјална поддршка** е првиот дел на оваа пирамида и е првото ниво на поддршка кое треба да биде задоволено. Добросостојбата на сите луѓе треба да биде заштитена преку давање поддршка и обезбедување на основните потреби (храна, чиста вода, здравствена заштита) на начин што ќе биде општествено и социјално соодветен и земајќи го во предвид здравјето и сигурноста на човекот. Оваа помош се дава на општата популација погодена од кризниот настан.
- 2. Фокусираната психо-социјална поддршка** е второто ниво на оваа пирамида. Се однесува на лица кои може да го одржат своето ментално здравје и психо-социјална поддршка доколку им се овозможи пристап до социјална и семејна помош. Ова се лица со благи психо-социјални потешкотии како една нормална реакција на кризна ситуација.
- 3. Фокусирана неспецијализирана поддршка** е третото ниво на оваа пирамида. Оваа поддршка се дава на лица кои имаат одредени потешкотии со одржување на менталното здравје и психо-социјалната добросостојба и им е потребна помош од лица кои поминале одреден тренинг. Во овој дел влегува првата психолошка помош.
- 4. Специјализирана ментална здравствена поддршка** е највисокото ниво на оваа пирамида и дава специјализирани услуги од страна на професионалци од областа на менталното здравје (психолози, психотерапевти, психијатри) на оние лица кај кои страдањето е толку големо што го попречува секојдневното функционирање на лицето.





Психолошка помош и прва психолошка помош како дел од психо-социјалната помош

Психолошката помош се користи за олеснување на емоционалното страдање, така што тие што ја добиваат можат да се најдат побрзо на место на коешто веруваат во сопствените способности и од таму да можат поуспешно да се справат со потешкотиите кои се јавуваат во процесот на заздравување. Тоа им дава чувство дека имаат контрола над своите животи. Давањето на психолошка помош е дел од психо-социјалната помош, особено во највисоките нивоа на пирамидата. Потребно е познавање на психологијата и неа ја даваат стучни лица кои имаат завршено соодветно образование.

Од друга страна, првата психолошка помош, може да ја даваат лица кои доаѓаат од различни професии и со различни позадини, сè додека имаат поминато обука или тренинг за давање на прва психолошка помош.

Првата психолошка помош претставува активност која има за цел краткотрајно или подолготрајно да ја намали првичната вознемиреност која се јавила како последица на трауматски настан/настани, како и поттикнување на адаптивното функционирање и способностите за справување. Таа е насочена кон експресија на чувствата и внатрешните искуства на човекот, поврзани со настанот/настаните кои го имаат предизвикано дисбалансот. Таа се дава на лица кои се погодени од криза, како на пример земјотрес, војна, сообраќајна незгода итн.

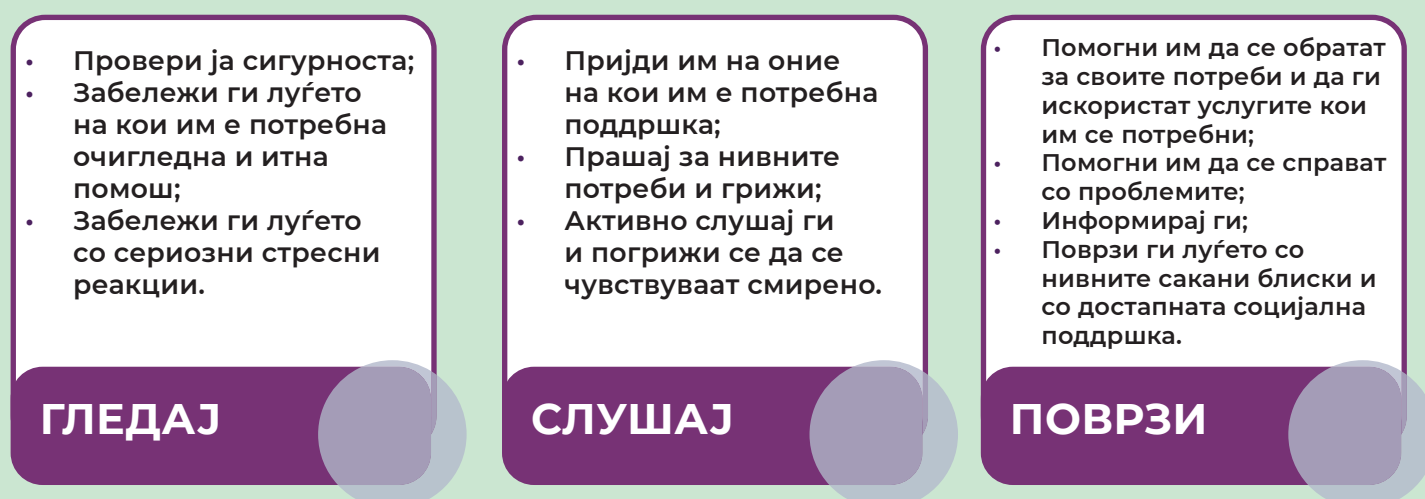
ЦЕЛИ на Првата психолошка помош:

- Намалување на првичната вознемиреност после кризен настан;
- Намалување на симптомите на акутно стресно растројство и пострауматско стресно растројство;
- Давање поддршка - овозможува човекот да се чувствува слушнат и разбран, со даден простор за искажување на чувствата и вентилирање / ослободување на негативни емоции како на пример страв, тага и лутина;
- Превенција на насилство и штета – имајќи во предвид дека стресорите може да предизвикаат насилство и штета кон себе или другите. Начинот тоа да се спречи е преку развивање на систем/мрежа на поддршка, дозвола за контролирано пројавување на негативни емоции во сигурна околина. На пример, може да му се даде на лицето да извршува некаква физичка работа преку која ќе помогне, а најмногу ќе биде во функција доколку енергијата и емоциите, особено лутината која ја има, ја канализира на начин кој е прифатлив и функционален;
- Линк со ресурси за помош – давање информација што и како треба да се направи, каде да се обрати, броеви на различни линии за помош.

Трите основни принципи за акција при првата психолошка помош се:

- **ГЛЕДАЈ (Look)**
- **СЛУШАЈ (Listen)**
- **ПОВРЗИ (Link)**

Истите се описно претставени на слика број 2.



Слика бр. 2. Опис на трите основни принципи на првата психолошка помош

Базични принципи на прва психолошка помош

- 1. Одговорно слушање** – активното слушање е најзначајно;
- 2. Уважување и прифаќање** – присутноста е клучна за да има уважување и прифаќање;
- 3. Атмосфера на доверба и емпатија** – креирање на атмосфера на доверба базирана на емпатија е клучна за да може да се воспостави основа за сите понатамошни акции;
- 4. Давање информации** – кои се точни и најмалку оптоварувачки;
- 5. Дозвола за слободна експресија (емоционална /вербална и моторна)** – е многу тесно поврзано со вториот принцип на уважување и прифаќање и претставува клуч за сите понатамошни акции.

Базирани на овие принципи, ги имаме и препорачаните практични активности при давањато на прва психолошка помош.



Практични активности при прва психолошка помош

- 1. Прв контакт и претставување** – целта е да одговори на веќе започнатиот контакт со човекот во криза или да започне контакт на начин кој е суптилен, сочувствителен и корисен.
- 2. Сигурност и олеснување** – целта на оваа активност е подобрување на моменталната сигурност и давање простор и место за физичко и емоционално олеснување:
 - а. Физичка безбедност – обезбеди безбедна средина;
 - б. Сподели информации за активности и служби при катастрофа;
 - в. Обезбеди сигурен и комотен, поддржувачки сетинг;
 - г. Промовирај социјално зближување.
- 3. Стабилизација** – целта на оваа активност е смирување и ориентирање на емоционално преплавените и дезориентирани лица.
- 4. Собирање на информации** – целта на оваа активност е идентификување на потребите, со посебен акцент на тоа што најмногу ги загрижува лицата на кои им се дава првата психолошка помош.
- 5. Практична асистенција** – има за цел да понуди практична помош на основа на претходно добиените информации:
 - а. Идентификувај ги најитните потреби;
 - б. Разјасни ги потребите;
 - в. Развиј акциски план;
 - г. Преземи акција за да ја задоволиш потребата.
- 6. Поврзување за социјална помош и поддршка** – целта на оваа активност е воспоставување на краткотрајни или долготрајни контакти со лица кои можат да обезбедат прва помош или други извори на помош, од членови на семејството до пријатели, како и стручни служби и други ресурси кои заедницата ги нуди, како на пример:
 - а. Да се подобри достапноста до лица за примарна поддршка;
 - б. Да се подобри достапноста до лица кои се спремни веднаш да помогнат;
 - в. Да се зборува за неопходноста од барање и добивање поддршка.
- 7. Информации за справување со потешкотиите** – целта на оваа активност е да се споделат информации за индивидуалните како и можните реакции на стрес и справување со потешкотиите при намалување на вознемиреноста, како и промовирање на адаптивните капацитети за функционирање.
- 8. Поврзување со други служби** – со цел да се направи контакт помеѓу лицата во ризик и достапните служби неопходни во моментот или оние кои ќе бидат потребни во иднина.

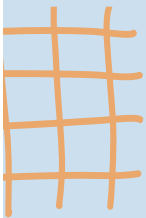


На кого се дава психо-социјална поддршка во кризни ситуации?

При кризна ситуација, каде што веќе постои психо-социјална повреда или влијание, сите вклучени страни се засегнати. Имено, зборуваме за изложеност на повеќе степени.

- **Изложеност од 1 ред:** Оние лица кои се директно изложени на настанот.
- **Изложеност од 2 ред:** Семејството на лицата кои биле директно изложени.
- **Изложеност од 3 ред:** Помагачите кои се вклучени во првиот одговор на криза. (за психо-социјалната помош на помагачите ќе зборуваме повеќе во модул 8 и 9)
- **Изложеност од 4 ред:** Оние лица кои не се нашле на местото на случувањето поради случајност (пр. патување, боледување, метеж во сообраќај).
- **Изложеност од 5 ред:** Општеството.
- **Изложеност од 6 ред:** Оние лица кои се вклучени затоа што дознале за настанот.

Многу е значајно да имаме јаснотија за степеност на изложеност на лицето, со цел првично да се насочиме кон најзагрозените.



МОДУЛ 2: СТРЕС, КРИЗА, ТРАУМА, РАСТРОЈСТВО

Неопходноста од познавањето на следниве основни концепти е нужност за секој кој е во функција да биде помагач и да биде вклучен во активностите поврзани со давање на Прва психолошка помош. Имено, ќе се осврнеме малку поопширно на поимите стрес, криза, траума и растројство, за појасно да може да препознаеме што тие претставуваат, како се манифестираат, како да ги препознаеме и следствено како да се справуваме со нив.

СТРЕС

1. Што е стрес?

Стресот е нормален и до одреден степен неопходен дел од животот. И покрај тоа што е нешто што секој го доживува секојдневно, стресорите, односно она што предизвикува стрес, може различно да влијаат од личност до личност.

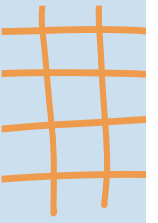
Кога зборуваме за било која ментална состојба, вклучително и стресот, мора да имаме индивидуален пристап кон проблемот, состојбата. Секој човек различно реагира на различни ситуации. Нешто што е стресно за еден човек, пример летање со падобран, за друг е многу интересна и забавна активност. Некои луѓе се почувствителни на одредени ситуации од другите. Тој стрес што го чувствуваме во различни ситуации, ако не знаеме од каде доаѓа, ако не знаеме како да го дефинираме и како да се ослободиме од него, може да почне да претставува закана за нашето ментално здравје. Првиот чекор во справувањето со стресот е да ја препознаеме нашата реакција на стрес. Денешниот начин на живот е многу брз, имаме милион информации на располагање во секунда, постојано трчаме некаде, правиме нешто. Во целиот тој хаос, можно е да не забележиме дека сме под постојан стрес. Борбата против стресот започнува кога ќе разбереме и ќе признаеме дека постои. После тоа, важно е да се препознае начинот на кој реагираме на стресот и како се справуваме со него. Дали начинот на кој реагираме на стресни ситуации е ефикасен и нè штити од негативните последици на стресот или е неефикасен и штетен за нашето здравје.

2. Што сè може да предизвика стрес?

Понекогаш стресот доаѓа однатре, наместо однадвор. Можете да се напрегнете само со грижа за нештата. Сите овие фактори можат да доведат до стрес:

Страв и неизвесност. Кога редовно слушате за земјотреси, закана од терористички напади, пандемии, тоа може да предизвика да се чувствувате под стрес, особено затоа што се чувствувате како да немате контрола над тие настани. И иако катастрофите се релативно ретки настани, нивното живописно покривање во медиумите може да направи да изгледаат како да е поголема веројатноста да се случат, отколку што навистина е.





Стравовите можат да се појават и поблиску до дома, како што е загриженоста дека нема да завршите проект на работа или нема да имате доволно пари да ги платите сметките овој месец.

- **Ставови и перцепции.** Како го гледате светот или одредена ситуација може да одреди дали истата ќе предизвика стрес. На пример, ако ви ја изгребат колата и вие заземете став: „Во ред е, мојата осигурителна компанија ќе плати за поправките“, ќе бидете многу помалку под стрес отколку ако мислите: „Мојата нова кола е оштетена и никогаш нема да ја вратам во првобитната состојба! Што ако тие што го направија ова на мојата кола се вратат и ми наштетат и мене лично?“ Слично на тоа, луѓето кои се чувствуваат самоуверено во работата што ја извршуваат на своите работни места ќе бидат помалку под стрес од некој голем претстоен проект отколку оние кои се грижат дека се неспособни.
- **Нереални очекувања.** Никој не е совршен. Ако цело време очекувате да правите сè како што треба, предодредени сте да се чувствувате под стрес кога работите не одат според очекувањата.
- **Промена.** Секоја голема промена во животот може да биде стресна - дури и среќен настан како свадба или унапредување на работа. Повеќе непријатни настани, како што се развод, големи финансиски неуспеси или смрт во семејството може да бидат значајни извори на стрес.

Вашето ниво на стрес ќе се разликува врз основа на вашата личност и како реагираете во вакви ситуации. За едни, стресот на работа или стресот од секојдневието се само мали нерамнини на патот. Други буквално почнуваат да чувствуваат физички симптоми поради тој стрес.

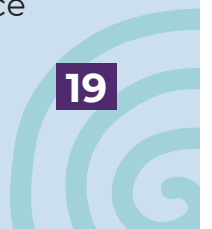
3. Фази на стресни реакции

Првата фаза трае од неколку часа до неколку дена. Во овој период може да забележиме различни телесни реакции како што се силно чукање на срцето, зголемен крвен притисок, тензија во мускулите.

Оваа фаза е позната како **фаза на аларм** и се јавува одговор на борба или бегство. Прашањето кое си го поставуваме е дали имаме способност да се избориме со ситуацијата или е подобро да се повлечеме.

Доколку и по неколку дена сме сè уште изложени на стрес, влегуваме во **втората фаза** на отпор, во која нашите телесни реакции се смируваат, но нашето тело користи многу енергија за да се приспособи на новата ситуација. Во оваа **фаза на адаптација**, забележуваме дека веќе сме отпорни на стресната реакција, но ни се намалува отпорноста на останатите дразби (надворешни или внатрешни). Во оваа фаза, кога веќе нашите телесни реакции се смирени, често се залажуваме и велеме стресот помина, но значајно е да ја согледаме и разрешиме ситуацијата предизвикана од стресот.

Доколку не се разреши коренот на проблемот и стресната ситуација сè уште трае, нашиот организам влегува во **третата фаза - фаза на исцрпеност** којашто директно влијае на нашиот имун систем, па чести се настинки, алергиски реакции како и посериозни физички заболувања.





4. Начин за справување со стресот

Се поставува прашањето, што всушност значи справувањето со стресот? Справувањето со стресот се однесува на низа ментални, емоционални и бихејвиорални дејства што се обидуваме да ги преземеме во стресна ситуација. Исто така, справувањето со стресот не може да се одвои од контекстот на специфичната ситуација во која се јавува.

Прашањето кое се наметнува е кои се механизмите за справување, кога зборуваме за справување со стресот? Ефективноста на механизмот најмногу ја одредува ситуацијата, но се смета дека употребата на двата вида механизми, и оние насочени кон самиот проблем и оние насочени кон регулирање на емоциите, се најефективни. Справувањето со стресот во голема мера зависи од моментално достапните ресурси кои ги има поединецот - здравје и енергија, вештини за справување со проблемите, социјални вештини, егзистенцијални верувања за Бог и смислата на животот, неговата улога во светот, социјална поддршка и материјални ресурси.

Разликуваме два главни начини за справување со стресот: активно и пасивно. Кај активното справување имаме обид да го разрешиме проблемот што најчесто има подобар резултат. Вклучуваме акции со кои пробуваме да го измениме проблемот и да ја разрешиме стресната ситуација, и акции со кои пробуваме да ги намалиме негативните емоции.

Справувањето ориентирано кон проблеми вклучува механизми за помош со кои лицето се обидува да дејствува на ситуацијата, на она што ја предизвикало напнатоста, т.е. на самиот стрес фактор. Справувањето фокусирано на проблем се однесува на насочено решавање на проблеми, планирање, претпазливост, преговарање, барање информации и разни видови поддршка од луѓето во околината.

Справувањето фокусирано на емоциите е полесно справување со емоционалниот стрес кој произлегува како реакција на стресна ситуација и може да вклучува различни однесувања, како што се потиснување на емоциите, истакнување на позитивното, намалување на напнатоста, свртување кон религијата, прифаќање на својата судбина и барање емоционална поддршка од другите.

Кај пасивниот начин пробуваме да го избегнеме и да го игнорираме проблемот при што се зголемува возбудата односно нашето субјективно доживување на силата на стресорот и како такво ја зголемува можноста нашиот организам да се исцрпи.

Ниту еден начин на справување со стресот не е „лош или добар“ сам по себе, бидејќи секогаш е одреден од карактеристиките на стресната ситуација и вештините на поединецот да се справи со неа. Пожелно е да користиме повеќе стратегии кои ни помагаат да се чувствуваме подобро.



Проактивното справување со стресот, вклучува повеќе стратегии и тоа оние кои современите истражувања најчесто ги препорачуваат. Проактивното справување со стресот се однесува на заложбите кои ги правиме за да се развијат нашите сили кои ни го олеснуваат патот кон надминување на поголемите стресори, а со тоа ни овозможуваат и унапредување на личноста. Секако, за да не дојде до несакани последици од стресот, значајно е да научиме кој е најефикасниот начин за справување со стрес за нас, на индивидуално ниво.

Меѓутоа, доколу стресната ситуација е преинтензивна и трае подолго време, односно кога настаните кои го предизвикале стресот се големи животни промени, хронични или трауматски, неопходно е да побараме помош и поддршка од стручно лице.

КРИЗА

1. Што е криза?
2. Дебрифинг
3. Одговори на криза
4. Однесувања кои придонесуваат во решавање на кризата


1. Што е криза?

Секојдневните стресни настани постојано ни ја нарушуваат рамнотежата. Ние постојано се трудиме да ја вратиме таа рамнотежа, да ги решаваме проблемите и да продолжиме да функционираме како што функциониравме пред да се појават стресорите. Меѓутоа, кога не успеваме да ги надминеме проблематичните и предизвикувачки ситуации на начин кој ни е познат, кога тие бараат развивање на нови механизми за справување и надминување, веќе не зборуваме за стрес, туку за криза. Кризите се турбулентни и интензивни состојби во кои може да се доведе во прашање и нашето претходно целокупно функционирање.

Покрај развојните кризи, низ кои луѓето поминуваат поединечно на различни возрасти (криза на идентитет во адолесцентниот период), постојат кризи низ кои истовремено поминуваат голем број луѓе поради одредени глобални катастрофи.

Кризата укажува на промена, а тие промени, доколку успешно се справиме со нив и ги надминеме, можат да доведат до поголема функционалност од онаа што постоеше пред кризната состојба. Затоа во психолошката литература често се истакнува креативниот потенцијал на кризата, односно потенцијалот за збогатување на личноста. За да го разбереме кризниот период со кој се соочуваме, потребно е што поадекватно да се справиме со психолошката состојба што ни ја предизвика актуелната криза и да се обидеме сето тоа да го надминеме – првично секој за себе, а потоа и за другите.

Кога ќе се случи катастрофа, сè се менува. Катастрофите може да се дефинираат како „сеопфатно нарушување на општествениот контекст во кој живеат поединци и групи луѓе“. Оваа дефиниција покажува дека катастрофите се „повеќе“ од индивидуалните стресни и трауматични настани: тие влијаат на цели заедници и во исто време носат штета, болка и загуба на голем број луѓе. И покрај големите разлики во видовите катастрофи, тие делат некои клучни карактеристики: тие се секогаш несакани и многу вознемирувачки настани кои влијаат на голем број луѓе и доведуваат до големи промени во функционалните заедници и бараат мобилизација и координација на ресурсите како би се намалиле последиците од нив. Кога се случува кризен настан од големи размери, се разбира, приоритет е да се ублажи неговото влијание на сигурноста (спасување животи, грижа за ранливите категории, вакцинација).



Но, многу брзо психо-социјалните потреби доаѓаат до израз, како на пр. грижа за себе и саканите личности.

Во услови на потенцијално опасни или заканувачки ситуации, природната реакција на телото е да се обиде да го оцени нивото на опасност и да одговори што е можно побрзо. За време на опасност, алармот на телото („борба или бегство“) се активира за да им помогне на органите на телото подобро да реагираат на заканата.

2. Дебрифинг

Дебрифингот е психолошка интервенција која најсоодветно е да се примени веднаш по настаната кризна ситуација, идеално од 24 до 72 часа од настанот. Таа е соодветен и брз одговор на криза и има за цел да ја намали трауматизацијата од преживеаниот настан овозможувајќи:

- вентилација или катарза на емоциите поврзани со траумата;
- разговор за мислите, чувствата и реакциите;
- споделување на приказната со останатите;
- нормализација на вознемиреност и
- психо-едукација во однос на пројавените симптоми и доживувања кај клиентот.

Дебрифинзите му помагаат на клиентот полесно да го процесира сопственото преживување, подобро да го разбере, да го сподели и да ја намали вознемиреноста поврзана со самиот стресен настан. Таа не овозможува комплетно репроцесирање на траумата. Најчесто после дебрифинг сесиите се препорачува понатамошна психолошка поддршка.

3. Одговори на криза

Физички одговор

Кога се активираат реакциите на борба или бегство, телото се подготвува да одговори на заканата со испраќање повеќе ресурси (на пример, крв и кислород) до виталните органи и зачувување на ресурсите кај останатите органи. Некои од физичките сензации што се случуваат во овој момент се:

- забрзано биенење на срцето;
- гадење;
- јазол во стомакот;
- сува уста и грло;
- чувство на одвоеност од себе или од околината;
- чувство на неподвижност;
- тешкотии при голтање;
- потење;
- ладни раце;
- бледо лице и кожа;
- заматен вид;
- чувство на отсутиност.

Психички одговор

Кога сме изложени на опасни или заканувачки ситуации, менталните механизми кои ни помагаат во носењето на секојдневни одлуки, привремено се исклучуваат. Оваа состојба нè наведува да направиме попримитивни одговори и да преземеме брза акција наместо внимателно да размислуваме за ситуацијата во која се наоѓаме.

Иако овие одговори се важни и витални за преживување, продолжената изложеност на заканувачки ситуации може да резултира со трајни физички и емоционални проблеми.

Еден од најтешките предизвици за голем број луѓе во кризниот период е барањето за самоизолација и намалување на физичкиот контакт со други луѓе на минимум. Меѓутоа, физичката изолација не мора да значи целосна социјална изолација. Дополнително на тоа, кризниот период ни овозможува да се посветиме на развојот на оние аспекти на комуникација кои често се занемаруваат во физичкото присуство. Во сегашната ситуација, имаме можност да се поврземе со голем број луѓе преку интернет, да ги подобриме електронските форми на комуникација, како и да ги развиеме оние квалитети и социјални вештини кои се многу потребни во моментот, а ќе ни служат по кризата. За да се постигне најадекватна комуникација и соработка со луѓето и да се одржи одговорноста кон себе и кон другите на оптимално ниво, неопходно е да научиме да ги разликуваме оние однесувања кои придонесуваат за решавањето на глобалната криза од оние кои го отежнуваат процесот.

4. Однесувања кои придонесуваат во решавање на кризата

Кога станува збор за просоцијално, односно општествено пожелно и корисно однесување, препознаваме вештини кои го хуманизираат секој од нас, и кои е пожелно да ги развиеме за општото добро, и тоа:

Емпатија - способност да се разбере положбата на другите луѓе, нивното размислување и нивните чувства. Кога ги разбираме ситуациите во кои се наоѓаат другите луѓе и кога сочувствуваме со нив, се мотивираме да им помогнеме на другите на начинот на кој им е потребна таа помош. Сепак, важно е да се истакне дека емпатијата не е корисна само за луѓето околу нас на кои им е потребна нашата помош. Емпатијата придонесува за нашата благосостојба и самите да се чувствуваме подобро, пред сè со помагање на другите, а потоа кога успеваме да сочувствуваме со луѓето кои минуваат низ пријатни ситуации и позитивни ситуации (на пр. се чувствуваме добро кога сме среќни за туѓа благосостојба и туѓиот успех, бидејќи, “радоста расте кога се споделува со другите”). Понатаму, според некои автори од областа на психологијата, недостатокот на емпатија доведува до дисфункционални односи во општеството.

Асертивност - еден вид однос кон другите луѓе преку кој се обидуваме да постигнеме цели од интерес, и наши и заеднички, но внимавајќи да не ги загрозиме или повредиме другите. Важно е да се разликува наметливото од пасивното однесување. Со пасивно однесување, човекот избира да не прави ништо и на тој начин се откажува од остварување на своите цели. Важно е да се разликува наметливото од агресивното однесување, преку кое се стреми да се постигнат целите по секоја цена, без разлика дали тоа ги загрозува другите.



Со оглед на тоа што социјалната поддршка се смета за важна компонента за надминување на кризни ситуации, работата на подобрување на социјалните вештини преку развивање на веќе споменатата самоконтрола, самоувереност, емпатија и одговорност може да придонесе за појасна структура на нашите односи, со појасни должности и очекувања, и проширување на меѓусебната поддршка со блиските луѓе и семејството, како и со пошироката заедница чиј дел е секој од нас. Колку е покомплексен животот во заедницата, толку е поголема меѓусебната поддршка меѓу луѓето, и толку се поголеми шансите за успешно решавање на секоја проблематична ситуација. И запомнете - доволно е да правите што можете, што зависи од вас лично, бидејќи со индивидуални постапки кои секој ги прави за себе, можеме да дојдеме до колективна добробит.

ТРАУМА

1. **Што е траума?**
2. **Видови траума**
3. **Симптоми на траума**
4. **Кога да се побара професионална помош?**
5. **Совети за закрепнување од траума**

1. Што е траума?

Емоционалната и психолошката траума е резултат на извонредно стресни настани кои го уништуваат вашето чувство на сигурност и стабилност, предизвикувајќи да се чувствувате беспомошно, неефикасно и ранливо во навидум непријателски свет. Трауматските искуства често вклучуваат закана за животот или безбедноста, но секоја ситуација што ве остава да се чувствувате преоптоварени и сами, може да биде трауматична, дури и без физичка штета. Не се деталите тие што одредуваат дали некој настан е трауматичен, туку вашето субјективно емотивно искуство поврзано со тој настан. Колку повеќе се чувствувате исплашено и беспомошно, толку е поголема веројатноста дека сте биле трауматизирани.

2. Видови на траума

Еден стресен настан може да биде трауматичен ако:

- е неочекуван;
- вие сте неподготвени;
- се чувствувавте немоќни да го спречите;
- се повторува повеќе пати;
- некој бил намерно груб со вас.

Траумата може да биде предизвикана од еден единствен настан, како што е несреќа, природна катастрофа или насилен напад. Може да произлезе и од постојан, нерешен стрес, како што е токсична врска, редовен криминал од соседството, болест, состојба опасна по живот и други тешки животни ситуации.

Изложеноста на трауматски настани може да се доживее:

- со директно доживување на трауматскиот настан;
- сведочење на настанот што му се случува на некој друг;
- учење за настанот што му се случува на член на семејството или пријател;
- повторена или прекумерна изложеност на последиците од траумата.

Не сите потенцијално трауматски настани доведуваат до трајна емоционална и психолошка штета. Некои луѓе брзо се враќаат од трагични и шокантни искуства, додека за други процесот на закрепнување трае подолго.

3. Симптоми на траума

По трауматски настан, луѓето можат да доживеат широк спектар на физички, емоционални и психолошки реакции.

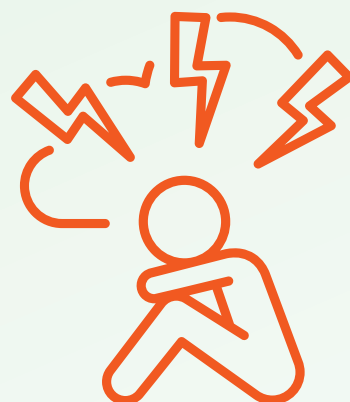
Можеби се чувствувате како да го губите разумот, но запомнете - ова се нормални одговори на ненормални искуства.

Емоционални и психолошки симптоми на траума се:

- шок, негирање или неверување;
- силен или постојан гнев, раздразливост, промени во расположението;
- вина, срам, самообвинување;
- чувство на тага или безнадежност;
- панични реакции на ненадејни звуци / мириси;
- избегнување на потсетници / локации поврзани со настанот;
- збунетост, тешкотии со концентрирање;
- анксиозност и страв;
- повлекување од другите;
- чувство на исклучување или вкочанетост;
- искривени размислувања за причините/последниците од настанот;
- оживување на искуството (т.е. ретроспективи, кошмари);
- плачење.

Физички симптоми на траума:

- нарушувања на сонот;
- раздразливост и зголемена плашливост;
- брзо чукање на срцето;
- болки во мускулите и мускулна напнатост;
- замор, летаргија;
- тешкотии со концентрирање;
- сензитизираност и агитираност;
- неконтролирано плачење.



Симптомите може да траат неколку дена или неколку месеци, постепено исчезнувајќи додека ја обработувате траумата. Кога ќе се чувствувате закрепнати, понекогаш може да ве вознемируваат болни, емотивни спомени, особено како одговор на предизвикувачи како што се годишнината од настанот, слика, звук или чувство на веќе доживеано. Без разлика дали трауматски настан вклучува смрт или не, тагата е нормална по таков настан - “преживеаните” мора да се справат со губењето на нивното чувство за безбедност и сигурност.

4. Кога да се побара професионална помош?

По трауматски настан, може да се борите со емоции, вознемирувачки спомени или чувство на постојана опасност. Може да се чувствувате вкочанети, исклучени и неспособни да им верувате на другите. Може да биде потребно време за да се справите со болката и повторно да се чувствувате безбедно. Иако поддршката од семејството и пријателите може да помогне во закрепнувањето, секој закрепнува со свое темпо. Ако по неколку месеци симптомите не се смират, размислете да побарате стручна помош.

Побарајте стручна помош кога:

- имате проблеми со функционирањето;
- страдате од сериозен страв, анксиозност или депресија;
- не можете да одржувате релации;
- доживувате вознемирувачки спомени, кошмари или ретроспективи;
- избегнувате работи што ве потсетуваат на траумата;
- емоционално сте недостапни, вкочанети и исклучени;
- користите алкохол или дрога за да се справите.

5. Совети за закрепнување од траума

За закрепнување од траума, треба да ги прифатите и да се осврнете на чувствата и спомените што сте ги избегнувале или игнорирале. Валидирањето на искуството е од големо значење, бидејќи во спротивно, негативните потиснати емоции може да се вратат непоканети во неконтролирана форма. Откажувањето, негирањето или избегнувањето разговор поврзан со траума се поврзани со лошо закрепнување од траума (т.е. со тековни симптоми како што се депресија, ретроспективи, емоционална вкочанетост и тешкотии во релациите). Здравото закрепнување вклучува признавање дека настанот бил ужасен, а не дозволувајќи му да се меша во секојдневниот живот. Побарајте поддршка од луѓето на кои им верувате. Одржување на здравите релации во овој период на закрепнување се од големо значење.



Закрепнувањето вклучува:

- обработка на сеќавањата и чувствата поврзани со траумата;
- испуштање на неослободената енергија, „бори се или бегај“;
- учење да ги контролирате силните емоции;
- обновување на способноста да им верувате на другите.

Она што најдобро може да го направите е да си дадете оддишка, да го слушате вашето тело, да ги следите симптомите и кога ќе сте спремни на побарате стручна помош.

РАСТРОЈСТВО

1. Што е растројство?
2. Акутна реакција на стрес
3. Посттрауматско стресно растројство
4. Растројство во приспособувањето
5. Третман

1. Што е растројство?

Растројствата се маладаптивни одговори кои настануваат како директна последица од акутниот тежок стрес или пак се одговор на континуирана траума.

Акутна реакција на стрес

Акутно транзиторно растројство се јавува како реакција на личноста на исклучително силен физички или ментален стрес. Се карактеризира со анксиозни и дисоцијативни симптоми и трае од неколку часа до неколку дена. Ризикот од развој на растројството се зголемува при физичка исцрпеност, болест и старост на лицето.

Клиничката слика се карактеризира со постоење на дисоцијативни симптоми и вегетативни феномени придружени со панична анксиозност. Ако состојбата трае повеќе од 1 месец преоѓа во посттрауматско стрес растројство.

2. Посттрауматско стрес растројство

Посттрауматското стресно растројство претставува одложен и/или продолжен одговор на стресна ситуација која силно ја загрозува личноста или пак е од катастрофална природа. Се карактеризира со повторно преживување на стресната ситуација во сеќавањата и зачестена појава на ноќни мори. Почетокот е неколку недели по стресната ситуација и трае одредено време. Само во мал процент може да премине во хроничен облик.

Растројство во приспособувањето

Кога зборуваме за растројство на приспособувањето, зборуваме за субјективно емоционално страдање кое го нарушува социјалното приспособување, а настанува во текот на приспособувањето на некои значајни животни промени или како последица на стресни ситуации. Симптомите се развиваат во текот на 3 месеци, а траат околу 6 месеци или повеќе ако се јавуваат како резултат на хроничен стресор. Почетокот е неколку недели по стресната ситуација и трае одредено време. Само во мал процент може да развие хроничен облик.

3. Терапија

Подобро да се спречи отколку да се лечи е максима која ќе ја споменеме тука, затоа што доколку може да се активираат превентивни програми, самиот третман станува многу полесен и покус. Доколку пак стане неопходност, тогаш може да биде во форма на медикаментозна терапија - во консултација со психијатар и психотерапија - како поддршка при медикаментозната терапија и пост медикаментозната терапија.

МОДУЛ 3: КОНТАКТ И КОМУНИКАЦИЈА

Да се потсетиме: Кризен настан е оној кој е негативен и ненадеен, најчесто и животозагрозувачки, предизвикува чувство на беспомошност, безнадежност и неизвесност. Во состојба на криза, покрај физичката болка, се чувствува и силна емоционална болка, но и чувство на беспомошност, безнадежност, слабост, заглавеност, губење на контрола врз сопствениот живот. Кризните настани имаат тенденција да се јавуваат ненадејно и без видливо предупредување, со минимално време за адаптација, што најчесто резултира со трауматско искуство.

Контактот и понатамошната комуникација, но воглавно првиот контакт се прави да се доближиме и на најдобар и најполезен начин, во најкусо можно време да се помогне на лицето да се ослободи од вознемиреноста, да се прекине понатамошниот процес на дезориентација и да се осигураме дека нема да си наштети на себе или на некој друг.

Кога зборуваме за контакт значајно е да ги имаме во предвид:



- **Кои се начините на коишто правиме контакт ?**
- **Кои се поддршките на контакт ?**
- **Кои се границите на контактот ?**

Ние контактираме преку нашите сетила: слух, вид, мирис, вкус, допир и на нив го додаваме и гласот.

Во процесот на контактирање значајно е да знаеме кои се поддршките со кои располагаме. Постојат **интерперсонални** и **интраперсонални поддршки**.

Интерперсонална поддршка е онаа која доаѓа од надвор, од колеги, помагачи, семејство, пријатели. Посебен дел на интерперсоналната поддршка е **инструменталната** поддршка како што е достапноста до телефон, интернет, одредени алатки, како и вклучување на преведувач.

Интраперсоналната поддршка е поддршката која доаѓа од внатре. Поддршка може да биде телото, начинот на дишење, свесноста и познавањето на сопствените реакции во одредени ситуации.



За да направиме контакт, значајно е да се најдеме и останеме на **границата на контактот**, што значи ниту да ја поминеме и додатно внесеме вознемиреност, ниту пак да сме подалеку од неа и креираме дистанцираност. Оттаму неопходно е да сме свесни за границите на контактот, да бидеме свесни за нив, да ги почитуваме и да ги користиме во проценката. Границите се однесуваат на одалеченоста, вредностите, сличностите, разликите, знаењата итн.

Помагачите треба да бидат свесни за своите начини на контактирање (најразвиени сетила, користење на гласот) и за достапните поддршки. Од друга страна, треба да бидат свесни дека при кризна ситуација кај луѓето се менуваат начините на кои тие вообичаено би контактирале во секојдневниот живот.

Особено кај превознемирени, дезориентирани лица во кризна ситуација кои се наоѓаат на место на беспомошност може да се случи регрес. Овој регрес се јавува во функција на заштита на лицето од заканата која ја има перцепирано. Многу често може да се види возрастено лице како е седнато/ легнато во позиција на фетус и се клацка или се однесува како дете.

Развој на сетилата

Сетилото за мирис е прво кое се развива интраутерино. Неговото формирање започнува уште во седмата недела од бременоста и е целосно развиен кога детето ќе се роди.

Сетилото за вкусот, исто како и мирисот се развива интраутерино и е целосно оформено до двесеттата недела од бременоста.

Сетилото за вид, започнува со формирање интраутерино, но за разлика од мирисот и вкусот кои се целосно оформени кога бебето ќе се роди, видот продолжува да се развива по раѓањето.

Сетилото за допир како сетило е многу значајно, затоа што преку него се формираат релациите, првично врската со мајката, и е тесно поврзано со довербата.

Контактот најчесто се започнува преку вид, слух и глас. Поради интимноста на релациите и поврзаноста со довербата, контактот најчесто не го започнуваме со допир. Во хостилна ситуација, каде што довербата кон другите, а понекогаш довербата во себе е нарушена, не се допира. Исто така, помагачите треба да бидат свесни дека допирот, особено кај лица кои биле физички нападнати, силувани, како прв начин на контакт (каде сè уште нема доверба) може да направи ретрауматизација и да ја поддржи состојбата на шок и дезориентација.

Како ќе се започне контактот, во голема мера зависи од границите. Во случај на криза, може да бидат опаднати, особено кај лица кои се дезориентирани или преизразени, и особено кај лица кои се во состојба на шок.

Невербален контакт и невербална комуникација

Невербалниот контакт и комуникација се многу значајни и во секојдневниот живот, а нивното значење расте при кризен настан. Помагачите треба да бидат свесни за невербалните пораки кои тие ги испраќаат и да може да ги прочитаат невербалните пораки кое лицето на кое му помагаат ги испраќа.

Невербалниот говор е многу поголем и позначаен од вербалниот. Во кризна ситуација, перцепцијата може да биде изместена, затоа е значајно вербалниот и невербалниот говор да ја испраќаат истата порака.

Особено е значаен во функција на проценка и во ситуација каде не може да се оствари вербална комуникација, поради дезориентираност на лицето, непознавање на јазикот, меѓутоа и во случај кога помагачите користат поддршка од страна на преведувач.

Во кризна ситуација и состојба на криза, неопходно е помагачите кои даваат психо-социјална поддршка да го имаат индивидуалистичкиот пристап постојано присутен. Иако кај лицата кои биле директно изложени на настанот најчесто интраперсоналната поддршка е намалена, има и многу кај кои особено се активира на уште повисоко ниво. Некои се блокираат и почнуваат да паничат, додека други пак започнуваат со организација и превземаат акција. Кај оние кои се блокираат опаѓа интраперсоналната поддршка, додека пак кај оние кои започнаа со акција значајно е зголемена.

Она што е значајно е дека преголемата активација на интраперсоналната поддршка, без останатите поддршки може и најчесто завршува со исцрпеност. Задачата на помагачите е да проценат кој вид на поддршка е најпотребен за тоа лице во дадениот момент. На терен, во првиот момент најчесто најпотребна е инструменталната поддршка, достапност до телефон да може да се слушнат со најблиските, преведувач да може ефективно и ефикасно да се искомуницира итн.

Ефективната комуникација за време на кризата нужно треба да донесе: **јаснотија, доверба и чувство на враќање на контролата кај лицата во криза.** Спротивно, неефективната комуникација раѓа **недоверба, фрустрација и разединување.**

Посебен дел на комуникацијата во криза е **комуникацијата со медиумите.** Неопходно е да се има добра релација со медиумите, и оттаму ПР покриеноста се смета за предност. Во кризна ситуација, најчесто сè уште информациите се нејасни, не се знае точно што се има случено, колку повредени има, дали има жртви и колку време ќе трае помагачката акција. Затоа, во ситуација во кој добивате прашања од новинари, секогаш кажете дека не сте овластени да давате информации и препратете ги да зборуваат со вашите надредени.

Со добра комуникација можете да:

- му помогнете на лицето да ги идентификува и мобилизира персоналните ресурси (активирање на интраперсоналните поддршки);
- активирате мобилизирање на социјални ресурси (активирање на интерперсоналната поддршка);
- задржете надеж дека решенијата се можни;
- развиете опции;
- додадете помош за создавање договор;
- го упатите лицето во криза кон соодветна стручна служба.

Почетокот на комуникацијата со лицата секогаш треба да започне со претставување на помагачот:

- **ПРЕТСТАВИ СЕ** – име, позиција, организација, објасни ја твојата улога
- **ПОБАРАЈ ДОЗВОЛА ОД ЛИЦЕТО ДА ЗБОРУВАШ СО НЕГО**
- **ОБЈАСНИ ДЕКА СИ ТУКА ДА ПОНУДИШ ПОМОШ**
- **ПОВИКАЈ ГО ЛИЦЕТО ДА СЕДНЕ** – обезбеди приватност, онолку колку што е можно
- **ОБРНИ ВНИМАНИЕ НА ЛИЦЕТО ВО КРИЗА**
- **ЗБОРУВАЈ СООДВЕТНО** (користење на тонот и модулацијата на гласот како и соодветен речник според возраста на лицето во криза)

Пример

Добар ден. Јас се викам Работам во Црвениот крст/ Јас сум волонтер на Црвениот крст. Се доближувам до лицата кои го посведочија овој немил настан за да видам како се и дали можам некако да помогнам. Дали е во ред со вас доколку зборуваме неколку минути? Кое е вашето име? Господине/ Госпоѓо, пред да зборуваме дали ви треба нешто во овој момент?

ВАЖНО

! Кога стапуваш во контакт со деца и адолесценти, пожелно е прво да оствариш контакт и комуникација со возрасниот кој ги придружува (ако има), за да ја објасниш својата улога и побараш дозвола за разговор.

! Кога зборуваш со вознемирено дете без придружба, најди ги родителите или старателите најбрзо што можеш и информирај ги за комуникацијата со детето.

Информации кои избегнуваме да ги споделиме- се оние кои се непроверени како и оние кои може да доведат до ескалација на состојбата (број на жртви, смрт на родител на дете).

Избегнуваме да споделуваме информации кои не се неопходни во моментот. Споделуваме она што е неопходно, што е точно и дава поддршка. Некои фрази и прашања кои може да ги искористат помагачите кога се на терен во кризна ситуација се:

- Поминавте низ многу тешки ситуации, дали може да ви поставам неколку прашања во врска со тоа што се случи ?
- Дали може да ви поставам прашања во врска со тоа што се случи?
- Каде бевте вие за време на настанот?
- Дали сте повреден?
- Дали посведочивте некој да биде повреден?
- Дали некој ваш близок беше повреден или почина за време на настанот?
- Кој е тој што е повреден ?
- Дали ви треба додатна информација за тоа што се случи?
- Дали ви треба информација како да се осигурате вие и вашето семејство во овој момент?
- Дали сте загрижен за некој ваш близок?
- Дали знаете каде е?
- Дали има некој ваш близок кој не знаете каде е / исчезнат?
- Дали ви треба телефон за да стапите во контакт со некого?
- Дали имате физичка или психичка болест на која и треба третман / лекови?
- Дали ви треба некој лек кој го пиете, а го немате сега?
- Дали ви треба рецепт за него?
- Дали може да стапите во контакт со вашиот лекар?
- Дали има членови на семејството или пријатели кои можат да ви помогнат во справувањето со проблемите кои се јавија како резултат на овој настан?

МОДУЛ 4: БЕЗБЕДНА СРЕДИНА ЗА СОРАБОТКА

Обезбедувањето на безбедна средина е неопходна за добра соработка и ефективна и квалитетна комуникација. Преку овој процес, помагачот гради доверба со лицето на кое му е потребна помош.

Кога зборуваме за безбедност, зборуваме за два типа: физички безбедна средина и чувство на безбедност и сигурност.

Физичката безбедност се однесува на овозможување на безбедна средина, преку реорганизирање на просторот, пренесување на лицето на друго место кое е побезбедно. Доколку е потребно се контактираат служби да го направат тоа (спасувачки екипи, пожарникари, полиција). Целта е да се обезбеди сигурен и комотен простор кој ќе биде поддржувачки. Обезбедувањето на физичката безбедност покрај тоа што е животно значајна, го помага процесот на обезбедување на чувство на безбедност и доверба помеѓу помагачот и лицето.

Обезбедувањето на чувство на безбедност и сигурност се одвива преку споделување на информации поврзани со кризниот настан и заштита од додатно трауматско искуство. Информациите се споделуваат на едноставен и јасен јазик, на начин кој е соодветен за возраста на лицето.

Следат два примера, за тоа на кој начин можете да дадете соодветна информација и значајна поддршка.

Пример 1. Во наредните неколку денови може да ви се навраќаат слики од случувањата, можно е да се чувствувате повознемирени и во тие моменти да имате потешкотии со дишењето. Не плашете се, тоа им се случува на повеќето луѓе кои имаат поминато низ слична ситуација. Доколку почувствувате потешкотии, и подолго време сте вознемирени, може да побарате помош на следните места.

Пример 2. Во наредните денови може да имате сеќавања кои како молскавици може да ви се појават, да имате засилено или отежнато дишење, треперење на рацете и целото тело. Бидете спокојни, тоа се реакции на сè што поминавте. Ние сме тука сега за вас и со вас. Но, доколку овие симптоми не поминат за неколку недели, побарајте стручна помош.

Следниве насоки се поврзани за споделување на значајни информации кои треба да се споделат, затоа што носат поддршка:

- информации за активности и служби при катастрофа;
- сподели што се случува моментално за да се помогне;
- кои информации се знаат за настанот;
- кои сè служби се присутни на терен;
- кои се најчести реакции при стрес.

Имањето на точни информации помага во намалување на збунетоста, неизвесноста и помага во давање на реалност на ситуацијата што е особено значајно кај лица кои се во состојба на шок и дезориентирани.

Промовирајте социјално зближување помеѓу луѓето кои се наоѓаат на терен и понатаму низ давање на психо-социјална помош.

Групи на поддршка

Разбирањето кое може да го имаат едни за други е нешто единствено. Кога станува збор за теренска активност, социјалното зближување е многу значајно, за сите инволвирани-особено доколку се направи помеѓу луѓе кои имаат потреба да стапат во акција и да придонесат (справување насочено кон проблем) и оние на кои им е потребна интерперсонална поддршка.

Обезбедувањето на безбедна средина, повеќе во насока на чувство на сигурност и доверба, многу често е тежок процес. Многу од луѓето може да одбиваат помош, поради различни причини, како што се:

- не знаат дека им треба помош;
- ги преценуваат своите капацитети;
- срам дека останатите ќе ги гледаат како слаби;
- мислат дека никој не може да разбере низ што тие поминуваат;
- не знаат каде да побараат помош.

Во обезбедување на безбедна средина, влегува и средината во која лицето се чувствува поддржано. Значајно е да настојваме да биде во присуство на лица кои ги знае и им верува. Иако ова не е секогаш можно, значајно е да се направи она што е возможно.

Како може да се направи соработка со лицата кои не сакаат помош?

Значајно е да се одбере точниот момент и место за да се направи контакт и да се започне комуникација и да се направи проценка од каде потекнува одбивањето на помош, дали е нешто што е културолошко, дали се должи на збунетост или неинформираност. Оттаму гледаме кој вид на помош може да им биде најсоодветна (пристап кон одредено лице или други реквизити).

Пр. Доколку станува збор за лице со цврсти религиски верувања, можеби најсоодветната помош би била средба со свештено лице, поп или оца.

Може да им се даде опција да размислат и да одберат кај кого може да се обратат за помош- пријател, член на семејство, стручно лице, лидер на одредена група.

Лицата кои одбиваат помош може да се повикаат да помогнат, објаснувајќи им на кој начин може истото да го направат. На овој начин помагачот прави социјално зближување и им помага на луѓето кои одбивале помош затоа што не сметаат дека никој од надвор може да ја разбере нивната болка. Од друга страна, на лицето кое се вклучува да помогне му дава можност за активност, извесност, контрола и одговорност, а помагачот може да го прати доколку му затреба помош.

Во секој случај, добрата подготвеност на помагачите кои се на терен, дава најголема сигурност и поддршка.



МОДУЛ 5: ПРОЦЕНКА И ИНТЕРВЕНЦИЈА

Проценката и интервенцијата одат рака под рака во ситуација на криза. Без проценка нема интервенција, а интервенцијата отвара врата за нова проценка.

Многу е важно да се процени кризната ситуација за да се добијат точни информации за интензитетот на кризата, како полесно би можеле да интервенираме.

Ставено во контекст на криза, говориме за три основни етапи во рамки на кризната интервенција и тоа:

1. Проценка
2. Згрижување
3. Завршување / заокружување

1. Проценка

Проценката е клучен дел при давање на било каков вид помош. Значајно е да се истакне дека постојат повеќе видови на проценка- од онаа кога даваме прва психолошка помош, преку психолошка проценка при советување, медицинска / здравствена проценка од основна до субспецијалистичка, специјалистичка психолошка и психијатриска.

Добрата проценка го насочува патот по кој ќе се одвива целата интервенција. Проценката започнува уште од првиот контакт и трае до самиот крај на интервенцијата.

Таа е првиот чекор при кризна интервенција и се состои од неколку чекори:

- а. Идентификација на кризниот момент (Што се случи/случило?)
- б. Проценка на реакцијата (Како изреагирал/а?)
- в. Разјаснување на контекстот (Што му претходеше на настанот? или Како почна, од каде тргна? и сл.)
- г. Проценка на актуелната состојба (Како си?, Како креира контакт, а како комуницира)
- д. Максимална заштита на правата (Недискриминација, етичка независност и морална одговорност)

Многу важно е да се процени кризната ситуација за да се добијат точни информации за интензитетот на кризата. За да се постигне ефективна проценка, помагачот треба да го направи следново:

- да ја прави проценката на лице место,
- да ја направи проценката брзо, точно и сеопфатно, за да добие вкупна слика;
- да процени кои лица се највознемирени, кои лица се во ризик да се повредат себеси или да повредат некој друг;
- да ги идентификува ранливите категории;



- да ги земе во предвид етникумот, религијата, полот, возраста, социјалниот статус;
- да земе во предвид постоење на болести, физички повреди, когнитивни способности, сензоријални проблеми;
- да земе куса животна историја, со поставување на кратки и директни прашања, секогаш едно по едно;
- да му се даде на лицето соодветно време за да одговори на прашањата;
- да ја намали забуната на лицето со тоа што нема да поставува многу прашања одеднаш;
- да го користи невербалното однесување како извор на информации;
- да го слуша она што не е кажано и за кое не се зборува;
- да е свесен за карактеристиките кои ги има како помагач затоа што тие придонесуваат за целокупната ефикасност;
- прво да му помогне на лицето да ја гледа кризата како привремена наместо хронична;
- во групното бивање со повеќе лица, да дозволи секое лице да зборува без прекин;
- да му го врати чувството на контрола на настраданото лице што е можно побрзо.

Како да препознаеме кои се лицата на кои им е најпотребна прва психолошка помош?

Тоа се оние со:

- отсутен или изгубен поглед;
- недостаток на контакт и комуникација – нема одговор на поставено прашање или на дадена наредба;
- дезорганизирано однесување;
- интензивни и силни емоционални одговори (неконтролирано, неутешно плачење);
- неконтролирани физички реакции (агресивно однесување, хипервентилација);
- однесување на неутешно барање;
- чувство на неспособност поради загриженост;
- учество во високоризични активности.

2. Згрижување

Во оваа фаза најзначајно е да се делува што е можно поцелисходно и побрзо, така што интервенциите ќе бидат јасни и дадени со почит и внимание. Во ситуација на криза, интервенцијата треба веднаш да му се даде на засегнатото лице. Во овој дел од кризната интервенција се одвива и стабилизација, односно смирување и ориентирање на емоционално преплавени и дезориентирани лица. Ова е обид да се ослободи од вознемиреност, да се спречи понатамошна дезориентација и да се осигура дека тој/таа нема да си наштети ниту да им наштети на другите.

Големо внимание треба да се стави на возрастната граница, како и на ранливите категории. Пристапот кон нив се разликува, и оттаму се осврнуваме на нив.

Ранливи категории на лица се сите оние кои се наоѓаат во ранлива позиција од причини како што се:

- животниот период во кој се наоѓаат (деца, стари лица, трудници);
- попречености (неподвижни лица, лица со интелектуална попреченост);
- болести (асма, рак, психијатриски нарушувања итн.);
- општествено- политички причини (мигранти, бегалци, лица со низок економски статус).

Во продолжение ќе се осврнеме накратко на децата, старите лица, лицата со посеби потреби и психички нарушувања и лица бегалци.

1. Деца

Една од причините што ги прави децата ранливи е тоа што уште не може да прават разлика помеѓу она што е реално и она што не е реално, не можат да дадат објаснување за тоа што се случило, но се многу сензитивни на настанатите промени.

Реакцијата и справувањето зависи од:

- возраста;
- како родителите реагираат/ реагирале на претходни настани;
- претходното лично искуство.

Регресијата која се јавува како заштита на личноста од кризниот настан, кај возрасните е многу повидлива отколку кај децата. Возрасен човек кој наеднаш почнува да се однесува како дете е многу повоочлив, отколку дете кое почнува да се однесува како дете од некој претходен стадиум, па често промената во однесување кај децата знае да остане незабележана. Иако она што е заедничко за сите деца е голем страв да бидат оставени сами и страв да не се повтори настанот, во продолжение ќе бидат објаснети карактеристичните однесувања при кризна ситуација на децата од различни развојни стадиуми.

0-2 год. Превербално

Тие сè уште не се на ниво на когнитивен развој каде што може да разберат што се има случено, меѓутоа се многу сензитивни на промените кои се имаат случено и во голема мера ќе реагираат на начин на кој реагира првично нивната мајка или оној кој се грижи за нив.

Иако се мали, тие сепак памтат слики, мирис, звуци.

Како може да се препознае вознемиреноста кај овие деца?

Силно и долготрајно плачење, иритабилност, поголема приврзаност за родител/старател, неможност за одделување, промени во начинот на игра.

2-6 год. Предучилишна возраст

Децата на предучилишна возраст веќе имаат развиен говор, но нивното разбирање за светот и за тоа што е реално, а што не е, сè уште е нејасно. Токму тоа резултира во потешкотии во функционирање после настанот.

Во овие години децата немаат иста претстава за поминат временски период како возрасните. Поради тоа, сфаќањето за смртта кај нив е поразлично. Тие и кусата разделба ја доживуваат како целосна загуба и поради тоа гледаме поизразен страв од одвојување од родителите или лицата на кои им веруваат во кризна ситуација. За нив разделбата е исто што и смртта или заспивањето, па затоа смртта за децата е привремена и реверзибилна.

Како може да се препознае вознемиреноста кај овие деца? На оваа возраст регресот е повидлив- може да се јави повторно цицање на палец, мокрење во кревет, страв од темница. Има промени во играта, вклучуваат елементи од настанот или целосна рекреација на настанот.

6- 10 год. Училишна возраст

Децата на училишна возраст имаат капацитет да разбираат покомплицирани работи (има логичко размислување и правење генерализација). За нив смртта е иреверзибилна и универзална.

Кај децата на оваа возраст се јавуваат 3 прашања поврзани со смртта:

- Дали јас ја предизвикав нивната смрт?
- Дали и јас ќе умрам?
- Кој ќе се грижи за мене сега?

Од голема важност е овие прашања да бидат уважени и да им се даде на децата простор да може да ги постават овие прашања, и да им се даде одговор кој ќе биде јасен за нив.

Како може да се препознае вознемиреноста кај овие деца? На емоционално ниво се јавуваат вина, агресија, лутина. Може да се концентрираат премногу на детали и постојано да зборуваат за настанот што води до проблеми со концентрација и понатамошно намалување на училишниот успех.

11-18 Преадолесценција и адолесценција

Децата на оваа возраст веќе сфаќаат што значи кризна ситуација и кои се последиците од истата. Разбирањето за смртта е на сличен начин како и возрасните. Смртта е иреверзибилна и конечна, го означува крајот на животот и сите живи суштества умираат, меѓутоа иако сите умираат еден ден, ситуацијата во која се има случено смртта ги носи на место на неправда која може да пројави емоции како лутина и однесување како агресија.

Како може да се препознае вознемиреноста во овој развоен период?

На емоционално ниво: лутина, иритација, депресија.

На бихејвиорално ниво: изолација, ризично однесување (консумација на супстанции, самоповредување, вклучување во незаштитени сексуални односи со различни партнери).

2. Стари лица

Старите лица се сметаат за ранлива категорија поради неколку причини, како што се: присуството на физичка болест која веќе може да е хронична, физичка попреченост и слично. Тие најчесто живеат сами и многу од нив се чувствуваат осамени, имаат недостаток на помош и најчесто и недостаток на ресурси. Помагачите мора да бидат свесни за генерацискиот јаз кој постои, односно за културата и традицијата во која старите лица ги имаат поминато своите најактивни години.

Шокот од кризната ситуација кај старите лица е поразличен затоа што гледаат како губат сè што граделе цел живот, домот, семејството, сигурноста. Нивната возраст и тоа што го имаат преживеано додатно ги прави поранливи. Многу од нив имаат доживеано многу претходни загуби, кои во дадениот момент на криза се реактивираат. Загубата (а при кризна ситуација има многу загуби пр. на лица, сигурност, дом, контрола итн.) ја има моќта да ги реактивира сите претходни загуби што прави справувањето во кризната ситуација да биде покомплицирано кај овие лица.

Регресот е видлив и кај нив повеќе преку ставање на голем акцент на спомени/ сеќавања од минатото. Стравот од осаменост и смрт кој е природен на оваа возраст станува посилен и може да парализира.

Најистакнатите промени кај старите лица како резултат на кризна ситуација се нарушен сон и исхрана.

Старите лица може многу да помогнат, а во исто време и да си помогнат, доколку им се уважи вредноста која тие ја имаат и им се даде простор за акција. Во кризни ситуации загубите се толку големи, предизвикувајќи огромна болка која не му дава на лицето да погледне подалеку од загубата. Токму во овој процес на жалење по она што е загубено, старите лица може да помогнат раскажувајќи и носејќи ја историјата и идентитетот. Ова води до кохезија на групата и го враќа припаѓањето кое како поддршка е од огромно значење.

3. Лица со посебни потреби и психијатриски нарушувања

Потребна е и неопходна е голема внимателност и соодветна нега. Лицата со посебни потреби се широка лепеза на најразлични нарушувања од различни нивоа на интелектуална попреченост до аутистичниот спектар на нарушување и најразлични генетски синдроми. Најчесто се придружени од згрижувач. Најсоодветно е да се побара и најбрзо можно да се обезбеди сигурна средина како би можело лицето да се смири. Се прави првична стабилизација, односно обид да се направи контакт и се бара помош од стручно лице од областа. Кај лицата со посериозни психички нарушувања се постапува слично. Посебен акцент треба да се стави на тоа дали ја имаат со нив потребната медикаментозна терапија и ако не, истата најбрзо да се набави. И во двата случаи станува збор за состојби при кои кризната ситуација прави додатно влошување на состојбата, а со тоа и функционирањето на личноста.

4. Бегалци, мигранти

Кога станува збор за бегалци и мигранти, проценката е деликатна, а неопходноста од знаењето на културниот контекст е императив. Оваа ранлива категорија ги вклучува сите претходно наброени ранливи категории, а на тоа се додаваат нова култура, традиции, јазик и продолжената изложеност на кризната ситуација (миграцискиот пат, изложеност на насилство, криумчарење, силување итн.). За проценка и соодветна интервенција, помагачот мора да биде запознаен со културата од која доаѓа лицето, вредносниот систем, сфаќањето на загубите и смртта во таа култура, кои се ритуалите, миграцискиот пат, комуникациските стилови итн.

Во секој случај, неопходно е постојано да биде отворен и свесен за предрасудите кои постојат за тие лица и да прашува што е она што на лицето му е потребно во дадениот момент и кој е најприфатливиот начин за таа потреба да се задоволи.

3. Завршување / заокружување

После проценката и првичната интервенција се пристапува кон завршувањето/ заокружувањето. Про ова, од суштинско значење е да се систематизираат добиените информации и секако да се добијат и што повеќе нови информации за функционирањето на човекот пред кризата како би се знаело во кој правец ќе треба се насочи и упати. Во овој дел од кризната интервенција, доколку е потребно, се прави поврзување со други соодветни служби и лицето се препраќа до соодветна служба (место за сместување, социјални работници, здравствени работници, професионалци од областа на менталното здравје и слично).

Интервенција во криза

Кога интервенираме во криза, основните цели се:

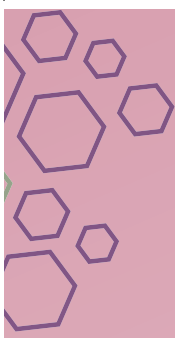
1. Намалување на симптомите кои се присутни.
2. На лицата им се дава потребната поддршка тие повторно да воспостават контрола врз сопствениот живот или ситуацијата во која се наоѓаат, без настојување веднаш да се вратат во претходното функционирање.
3. Идентификување на факторите кои довеле до криза (за да се превенираат).
4. Идентификување и воспоставување на мерки за заштита и подобрување на состојбата (лични и општествени).
5. Проверка на поврзаноста на сегашните искуства со претходните како би се нашла поддршка.
6. Развивање на позитивни адаптивни стратегии за унапредување на здравјето со акцент на менталното здравје.

Принципите на кои се заснова кризната интервенција се следни:

1. Најбрза можна интервенција.
2. Активна насоченост на помагачот.
3. Поставување на јасни и остварливи краткорочни цели.
4. Враќање на вербата и довербата.
5. Поддршка.
6. Јакнење на капацитети за развивање на справување насочено кон проблемот.
7. Зајакнување на самодовербата и самостојноста.

Првите 6 се дел од моменталната прва реакција, додека седмиот се остава и покрива или со куса психо-социјална поддршка или со насочување кон специјалисти во областа.





Еден од најпознатите и најкористени модели на кризна интервенција е ABC моделот. Овој модел е најефикасен кога се применува во рок од 4 до 6 недели од стресорот. Тој ги идентификува сознанијата на лицето во криза, бидејќи тие се поврзани со случувањата на настанот, а потоа ги менуваат сознанијата за да ги намалат неприфатливите чувства. Покрај тоа, обезбедувањето на референтни точки (лица, организации и сл.) кои се од заедницата, како и сите други ресурси на располагање, се од суштинско значење за примена на овој модел. Акронимот ABC се однесува на следното:

A - Развивање и одржување на контакт

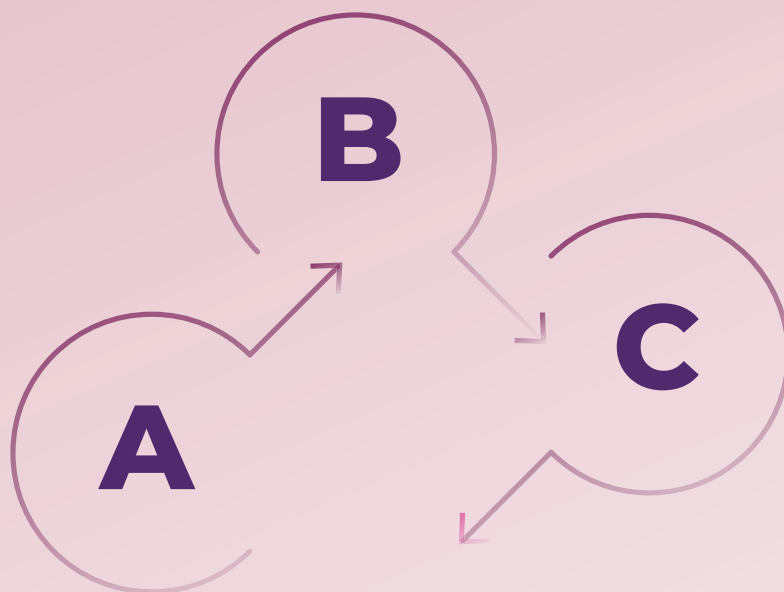
B - Идентификување на проблемот и обезбедување на терапевтска интеракција

C – Справување

Иако ABC моделот има триетапен пристап, секоја етапа може да се користи во било кое време. Сите модели се упатство за справување со криза. Покрај силното знаење и разбирање за моделот на кризна интервенција, додека се справуваат со кризата, помагачите - исто така - треба да бидат свесни и да дејствуваат во склад со високите етички критериуми бидејќи лицата во кризна ситуација и кризна состојба се во ранлива состојба на дисбаланс и нестабилност.

На крај, да истакнеме дека е многу важно да имаме во предвид дека секоја интервенција во криза треба да биде одговорно помагање, што значи:

- Почитување на безбедноста и правата;
- Прилагодување на вашата интервенција во склад со културата на дадената индивидуа;
- Имајте на ум други мерки на одговор при кризни ситуации;
- Водете сметка за себе, за што ќе продолжиме да зборуваме понатаму.



Во следната табела број 1 претставени се некои добри и лоши практики, сè со цел потсетување.

Добри практики	Лоши практики
Слушај внимателно	Незаинтересираност
Биди емпатичен и искрен	Давање на одговори како би се забрзал процесот
Биди реалистичен	Ветување за нешто што не можеш да го исполниш
Биди објективен	Покажување на анксиозност
Почитување на достоинството и слободата на говорот	Злоупотреба на човекови права
Креирање на средина на безбедност и доверба	Осудување
Користење на соодветен говор (според етникум, возраст)	„Притискање“ на лицето да зборува
Прифаќање на правото лицето да се чувствува онака како што се чувствува (уплашен/а, анксиозен/а, тажен/тажна)	Исмејување
Поставување на прашања кои се ефективни, емпатични и со голема почит	Надмено поставување и давање совети
Барање за разјаснување и потврдување на веќе добиените информации	Сожалување
Препраќање/ препорака за посета на стручно лице (психолог, психијатар, психотерапевт, медицинско лице)	Очекување дека лицето веднаш ќе се врати на вообичаениот начин на функционирање
Уважување и почитување на религијата	Конфронтирање со лицето кое се наоѓа во кризна ситуација
Идентификувај ја загубата на лицето (дом, блиска личност, достоинство, милениче)	Давање на дијагноза
Грижи се за себе	Инсистирање на одговор на прашања на кои лицето не сака да одговори Чувство на фрустрација и неспособност

МОДУЛ 6: ПСИХОЛОШКО СОВЕТУВАЊЕ

Иако психолошкото советување е проткаено во работата на помагачите, сепак непходно е да се знае дека како посебна активност, која е безбедна и доверлива, таа е активност која се спроведува од високо обучени стручни лица, најчесто психолози, но и од другите области на хуманистичките и општествени науки.

Многу е значајно помагачите да имаат развиено позитивен став кон лицата во ризик како резултат на криза, да имаат развиено капацитети на активно слушање и солидна теоретска позадина за разбирање на тоа што се случило и какви траги оставило слученото. Емпатијата е клучна во функцијата кои помагачите ја имаат, но истата е неопходно да биде рафинирана, како не би им наштетила на помагачите.

Целта на психолошкото советување е да се справи со проблемите, тука и сега, но и со импликациите што тие проблеми ги носат во иднината.

Во состојба на криза, кога тлото е разбишано, самодовербата е сериозно нарушена, што жртвите ги става во многу незавидна ситуација. Психолошкото советување тука може да направи значајна разлика, подобрувајќи ја самодовербата и следствено уважувајќи ги капацитетите кои секое човечко суштество ги поседува, за самиот процес на адаптација на новонастанатата ситуација полесно да се одвива. Низ овој процес не се подобрува само функционирањето на личноста во потесна смисла, туку и се поддржува развојот на емоционалноста, социјалната вклученост како и интелектуалниот развој.

Психолошкото советување е неопходност за помагачите и е голема поддршка за зачувување на нивното здравје, со посебна нагласка на нивното ментално здравје. Низ самиот процес на искусно учење низ психолошкото советување тие учат како:

- подобро да разговараат со жртвите од кризата;
- да бидат поприсутни и за себе и за другите;
- да слушаат активно и емпатиски;
- да се заштитат и постават јасна граница како не би биле преплавени од доживувањата на другиот;
- да не бидат изложени на манипулација;
- да се справат со манипулација доколку се појави;
- да поставуваат прашања од отворен тип;
- да поставуваат јасни прашања;
- да го побудат капацитетот на секое лице и да го стават во функција;
- подобро да пружаат прва психолошка помош.

На психолошкото советување може да се гледа како на надградба на првата психолошка помош, или како поедноставна и достапна алатка наменета за оние кои се најповикани да ја дадат во состојба на криза.

Надоврзувајќи се на концептот на прва психолошка помош, вредно е да се истакнат компонентите кои ја чинат и што тоа значи, т.е. како да се стави теоријата во пракса, имајќи ги во предвид сличностите со психолошкото советување.



Согледуваме дека и кај двете клучно е:

- **Воспоставување на контакт** – се базира на емпатија и се повикува лицето да зборува и на тој начин и самиот да се слушне и да стане свесен за своите искази и реакции.
- **Анализа на димензиите на проблемот** – ова се прави во три сфери на временската оска
Сегашност (Како се чувствуваш?);
Скорешно минато (Што се има случено?);
Блиска иднина (Што можеш да направиш?).
- **Истражување на можни решенија** – поддршка во процесот на изнаоѓање на можни алтернативи вклучувајќи ги и можните пречки како такви.
- **Започнување на конкретни чекори** преку превземање на фасцилитаторска или директивна улога.
- **Верификација на прогресот** преку воспоставување на протоколи и процедури за следење.

Значајно е да се истакне дека психолошкото советување трае подолго од првата психолошка помош, а пократко од психотерапијата. Сличноста е и во поголемата директивност, но и за двете најзначајни се поддршката и прифаќањето.

МОДУЛ 7: РЕЗИЛИЕНТНОСТ / РАЗВИВАЊЕ НА РЕЗИЛИЕНТНОСТА

Терминот резилентност потекнува од латинскиот збор **resilire** што значи „**закрепнување**“, а во буквален превод би значело „**отпорност**“.

Резилентноста претставува способноста на личноста ментално и емоционално да се справи со криза и да може да се врати во состојба пред кризата, притоа користејќи ментални процеси и однесувања во промовирањето на личните средства и заштита на себе од негативните ефекти кои може да ги предизвика.

Всушност, резилентноста се однесува на капацитетот на една личност да продолжи да живее, напредува, да го исполни својот потенцијал и покрај настаните кои лицето ги перцепирало како стресни, кризни или трауматски.

Резилентните индивидуи и заедници се повеќе склони да ги гледаат проблемите како **можности за раст**. Тие се осврнуваат повеќе на можноста која кризата ја носи, иако се свесни за опасноста.

Резилентноста не е недостижна, генерално се јавува кај луѓе кои напорно тренирале, имаат посебни ставови, когнитивни и емоционални вештини и длабока решеност да ги надминат сериозните предизвици.

Едноставна формула која вреди да се запамети за тоа како да се поттикне нечиј раст и развој на резилентност е:

$$\text{раст} = \text{предизвик} + \text{поддршка}$$

Секое ниво на предизвик може да обезбеди раст доколку поддршката е соодветна. Но, дури и мала количина на предизвик може да биде премногу и да доведе до трауматско искуство ако личноста не е добро поддржана.

Токму затоа од голема важност е пружањето на прва психолошка помош и понатамошно психо-социјална помош.

Мора да нагласиме дека резилентната личност не е имуна на неуспеси, загуби и ефекти на стрес.

Начинот на кој ќе реагира една личност по првичниот шок е она што ги истакнува и одделува резилентните луѓе од другите.

Неопходно е да направиме проценка на најрезилентните лица во групата и да ги вклучиме во активностите во функција на поддршка на помагачите и загрозените од кризната ситуација. Кога постојат повеќе лица кои имаат висока резилентност во рамки на една група, согледуваме дека таа заедница има значајни карактеристики кои исто така може да бидат високофункционални во состојба на криза.

Што треба помагачите да знаат и како да препознаат постоење на групи на резилентни лица?

Резилентната група ги има следните карактеристики:

- разбирање на опасностите што и се закануваат на групата;
- разбирање на структурата на групата- возраста на луѓето, местото на нивното живеење и видот на нивните потреби;
- разбирање на достапните можности и потреби на секој член на заедницата;
- разбирање на достапните ресурси и каде ќе бидат обезбедени;
- разбирање на географската област, изградената околина и сообраќајната инфраструктура;
- нудење решенија кои можат да ја спасат таа заедница;
- спроведување на процесот на опоравување на местото на катастрофата;
- ширење информации меѓу членовите на групата, обезбедување лидерство и можност за проценка на ранливоста на истата.

Резилентноста за среќа не се губи, само замира, со големи шанси за нејзино побудување.

Таа е клучен капацитет кој е неопходно помагачите да го имаат и негуваат. На тој начин и полесно ја побудуваат резилентноста кај другите на кои им е неопходна помош.

Кога се намалува резилентноста?

Резилентноста се намалува во услови кога постои многу високо ниво на стрес, со голема неизвесност, кој трае многу долго. Како резултат на губење на имунитетот кој го штити менталното здравје, многу често може да се појави синдромот на прегореност.

Синдром на прегореност, емоционален умор, деперсонализација и намалена лична реализација, се јавува најчесто кај индивидуи кои во текот на работата се во постојан контакт со клиенти и корисници. Се карактеризира со прогресивна физичка и ментална исцрпеност, недостаток на мотивација за извршување на задачите и посебно со големи промени во однесувањето. Тогаш личноста доживува:

- **Исцрпеност:** постојан умор, проблем со „исклучување“, чувство на ментална, физичка и емоционална исцрпеност;
- **Оддалеченост:** чувство на подвоеност, незаинтересираност или рамнодушност кон работата, чувство како работите да се случуваат низ „забавена снимка“;
- **Емоционално ниво:** расплачливост, иритабилност дури и за ситници, повлеченост;
- **Когнитивно ниво:** слаба концентрација, заборавање, неодлучност, проблем со процесирање на нови информации;
- **Физичко ниво:** испрекинато спиење, главоболки, проблеми со дигестивниот систем, згрчени или ослабнати мускули, згрчена вилица;

Сето ова може да доведе до посериозни последици како:

- зголемен ризик за развивање зависност од алкохол или дрога;
- нарушувања на сонот;
- намалување на одбранбените сили;
- нарушени односи со блиските.

Прегорувањето многу често го среќаваме кај помагачите и императив е да се направи превенција на истото. Еден од начините на којшто можеме да ја правиме таа превенција е преку развивање на целосната интелигенција.

Имено, денес сè повеќе говориме за целосна интелигенција како севкупност на нашите капацитети да се пројавиме, експериментираме, взаемно се поврзуваме, отелотворуваме и самосознаваме, како што вели Малком Парлет.

Сепак, да разгледаме како можеме секоја од овие способности да ги надоградиме и ставиме во функција на заштита и унапредување на менталното здравје.

Даниел Големан, меѓу првите говори за емоционалната интелигенција и вели дека емоционално интелигентните луѓе ги имаат следниве карактеристики:

- способност да се препознаат сопствените емоции;
- способност за поврзување со емоциите на другите;
- способност за активно слушање на другите;
- способност за активно учество во интерперсоналната комуникација и разбирање на невербалната комуникација;
- свесност за мислите и чувствата;
- способност за ефективно управување со емоциите и нивно изразување на општествено прифатлив начин;
- способност позитивно да се примаат критиките и да се има корист од нив;
- способност да се прости, заборави и да се продолжи понатаму.

Добрата вест е што емоционалната интелигенција исто како и резилентноста може да се унапредува, т.е. доколку сте мотивирани емоционално, може да се описмените, и на тој начин да ја покачите својата емоционална интелигенција.

Согледуваме дека резилентните лица се и повеќе емоционално интелигентни.

Како да ја поттикнеме резилентноста?

- Најдете смисла во вашиот живот. Кај голем број помагачи, работата е еден од темелите на смислата.
- Верувајте во своите способности.
- Развијте силна социјална мрежа на доверба и поддршка, како заштитен фактор за време на криза.
- Бидете отворени за промената. Помалку ригидни, повеќе флексибилни.
- Поголемиот капацитет за креативна адаптација овозможува полесно соочување со секојдневието и животните кризи.
- Бидете оптимистични. Така ќе успеете да ја задржите позитивноста и да продолжите понатаму.
- Бидете во најдобар можен контакт со себе, негувајте се и грижете се за себе.
- Развијте знаења и вештини за решавање проблеми.
- Поставувајте цели, од помали кон поголеми.
- Превземете акција и бидете проактивни.
- Бидете благодарни на секое, дури и најмало постигнување и надминување.



МОДУЛ 8: ГРИЖА ЗА СЕБЕ

Одговорното помагање е базирано на грижата за себе, но кога станува збор за помагачите, многу често знае да биде занемарено. Навистина, во услови на криза, кога секој помагач е нужно потребен, помагачите многу често се десензитизираат, забораваат на своите потреби и се ставаат во функција на давање помош на другите.

И колку и да е ова алтруистично, нужно е да се потсетат да се грижат за себе, затоа што ако и нив ги снема, кој тогаш ќе се грижи за другите. Затоа и овој дел го започнуваме со следните илустрации.

Во авионите, инструкцијата е јасна и секогаш иста: „Прво ставете ја сопствената маска за кислород, па потоа помогнете им на лицата до вас, доколку им е потребна помош“.



Превземено од: <https://www.vox.ie/001/2018/4/17/the-necessity-of-self-care>

Водете сметка за себе

Психо-социјалното образование не е обврзно за пружање на прва психолошка помош. Меѓутоа, ако сакате да помогнете на местото на криза, се препорачува да работите преку некоја организација или организирана група. Ако делувате самостојно, може да се доведете во опасност. Тоа исто така негативно влијае при пружање на координирана помош, а веројатно нема да бидете во состојба правилно да ги користете ресурсите и поддршката која им е потребна.

Одговорното помагање исто така значи дека треба да се грижите и за своето здравје и добросостојба. На вас, како помагач, може да влијае она што го доживувате во кризната состојба или пак вие и вашето семејство сте директно погодени од вонредните случувања. Неопходно е да се грижите за своето сопствено здравје како би биле сигурни дека сте психолошки и емотивно способни да им помагате на другите. Ако работите во тим, грижете се и за состојбата на своите колеги.

Тоа значи дека е неопходно усвојување на попозитивни стратегии за носење со проблемите како на пример:

- Одморете се доволно.
- Јадете што е можно поредовно и пијте вода.
- Зборувај со семејството и пријателите и поминувај време со нив.
- Зборувај за проблемите со некој на кој му веруваш.
- Правете активности кои ви помагаат да се опуштите.
- Пешачете, пејте, молете се, играјте со децата.
- Најди безбедни начини да им помогнеш на другите во време на криза.
- Вмешајте се во активностите на локалната заедница.

Тоа сепак не е доволно, и многу значајно е да избегнувате негативни стратегии за справување со проблемите, како на пример:

- Не работете континуирано без одмор или релаксација
- Не спиј цел ден, имајте активен одмор наместо тоа.
- Не се изолирајте од пријателите и блиски луѓе.
- Не ја запоставувајте основната лична хигиена.
- Не земајте дрога, не пушете и не пијте алкохол.
- Не бидете насилни.

Главниот извор на стрес за помагачите е што се бара секојдневна интензивна работа, особено за време на криза. Долгото работно време, огромната одговорност, недостатокот на јасен опис на работното место, лошата комуникација или управувањето како и работата во небезбедни области се примери за стрес кој може да го искуси секој помагател. Како помагател, може да се чувствуваат одговорни за безбедноста и грижата за луѓето, ќе бидете сведоци на ужасни работи некои и директно и лично ќе ги доживувате. Исто така, ќе слушнете туѓи приказни за болка и страдање. Сето ова може да влијае на вас и вашите колеги.

Одвојувањето време за одмор и рефлексација е важен дел во помагачката улога. Во кризна ситуација и потребите на луѓето кои ги видовме можат да бидат критични и веројатно е тешко да се носите со болката и страдањата на настраданите. По завршувањето на кризата, или ако таа е подолготрајна, за време на вашите часови за одмор, одвојте време да се одморите и да размислите за сопственото доживување.

Разговарајте за своите помагачки искуства во кризната ситуација со супервизорот, колегите или некој на којшто му верувате. Дајте си себеси признание за она што сте го направиле помагајќи им на другите, па колку и мал да бил вашиот удел во целиот процес.

Научете се да обрнете внимание на она што добро сте го направиле, како и на вашите ограничувања во дадена ситуација. Прифатете го тоа. А потоа, дајте си малку време да се одморите и да размислите пред повторно да се посветите на својот живот и должностите.

Ако ве вознемируваат разни грижи и мисли, како и сеќавање на настанот, ако сте нервозни или изразено тажни, имате потешкотии со спиењето или конзумирате алкохол или лекови, важно е да ви се помогне. Обратете се кај лекар, психолог или психијатар доколку овие потешкотии траат подолго од еден месец.



Сето досега кажано е она што самите помагачи меѓусебно можат да го споделат и да се поддржат во процесот на грижа за себе. Во тој дух и како посебна активност која е неопходна во системската грижа за себе, како и за колективот на помагачи, е дебрифингот, за чија изведба се вклучени стручни лица - психолози.

Психолошкиот дебрифинг најчесто се спроведува со популацијата која директно е засегната од самиот трауматски настан, но може да биде спроведена и со семејства и со децата на вклучените, односно на сите жртви од кризниот настан.

Истиот не е терапија, ниту замена за терапија. Тој ја дава првата интервенција за олеснување на вознемиреноста во една структурирана и безбедна средина. Дебрифингот не е наменет да решава психопатолошки проблеми или лични проблеми кои постоеле пред самиот трауматски настан. Се фокусира само на доживувањата и вознемирувањата поврзани со преживувањето на трауматскиот настан.

Психолошкиот дебрифинг се спроведува индивидуално и групно. Во групен сетинг (опкружување), психолошкиот дебрифинг се спроведува единствено на лица кои на некаков начин биле вклучени во и/или засегнати од самиот трауматичен настан. Кога е во групен сетинг, психолошкиот дебрифинг се води во помали и поголеми групи, со тоа што колку е поголема групата, толку е подолго времето за вентилирање на доживувањата на сите вклучени. Во поголема група, потребно е да се вклучат и повеќе психолози. Се смета дека во група 1 психолог се грижи за 4-5 учесници.

Психолошкиот дебрифинг најчесто подразбира една сесија, која трае онолку долго со цел да се вентилира доживувањето на траумата. Просечното време за една дебрифинг сесија во група до 10 учесници е од 2-3 часа.

АКТИВНОСТ

Размисли што ти помогнало да се справиш со проблемите порано и што можеш да направиш сега. Погрижете се да останете во најдобра можна кондиција. Одвојте време за одмор и релаксација. Обидете се да не работите до исцрпеност, туку да го ограничите времето поминато на работа. На пример, размислете за поделбата на работата помеѓу асистентите, работа во смени за време на акутната фаза во кризи и редовни паузи за одмор. По кризниот настан, можеби чувствувате дека сте несоодветени или фрустрирани бидејќи не можете да им помогнете на сите. Запомнете дека не сте одговорни за решавање на сите проблеми кои луѓето ги имаат. Минимизирајте го алкохолот, кофеинот или никотинот и избегнувајте лекови кои не се препишани од лекар. Проверувајте ги колегите и прашајте ги како се, дружете се меѓусебно. Разговарајте со пријатели, сакани или други луѓе кои можат да ви помогнат да обезбедите поддршка.

Што од ова правите најчесто, а што најретко?

Одберете ги позитивните практики.

Потоа направете го еден за друг и споредете ги. Има ли големи отстапувања. Продискутирајте ги.

МОДУЛ 9: ВЗАЕМНО СЛЕДЕЊЕ, СУПЕРВИЗИЈА И ИНТЕРВИЗИЈА

Како продолжение на грижата за себе се надоврзува и взаемното следење, супервизијата и интервизијата.

Веќе рековме дека взаемното следење, супервизијата и интервизијата како поддршка се неопходност за да може помагачите, кои се највредниот ресурс на Црвениот крст, да бидат поддржани како не би согореле во процесот на работа, а истовремено би продолжиле да даваат помош на оние на кои им е потребна, на највисоко можно ниво.

Взаемното следење е веќе инкорпорирано во сите протоколи на Црвениот крст. Помагачите взаемно се следат, споделуваат и дискутираат за сè што им се случило, што секако резултира како неопходна поддршка. По завршените интервенции, помагачите имаат состаноци, како формални така и уште позначајно неформални, кои им овозможуваат размена во сетинг кој е максимално поддржувачки. Многу често помагачите работат во парови, и секако во тимови, при што се отвара можноста за следење и интервенција од страна на оној помагач кој не е директно вклучен во задача со лице на кое му треба помош и поддршка. Во таква ситуација, другиот помагач има можност да го следи поширокото поле кое се манифестира во релацијата, да се грижи за добробитта на оној кој бара помош и поддршка, а уште повеќе да ја согледува активноста на колегата, и да се вклучи секогаш и секаде каде што ќе биде неопходно, обезбедувајќи додатна помош и поддршка како за лицето кое ја добива помошта, така и за колегата кој ја дава.

Во самиот процес на **супервизија** пак, лице од областа кое не е директно вклучено во работните задачи на помагачите, им ја нуди својата експертиза на начин кој се опишува како постојан, со определена динамика, што резултира со нови согледувања и можности за здобивање со поинаква перспектива.

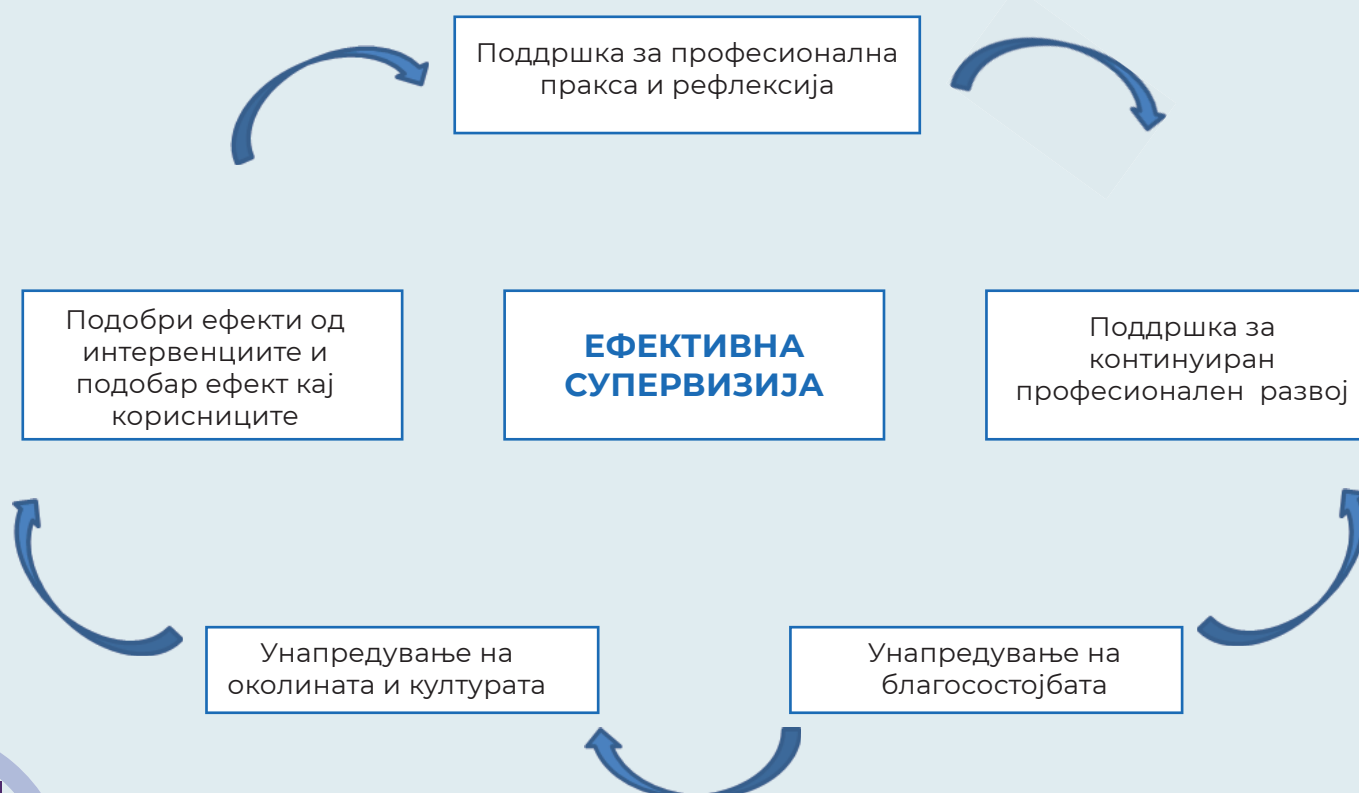
Супервизискиот процес е кокреација на помагачот и супервизорот, каде што помагачот со помош на супервизорот добива прилика за можно поинаков пристап кон барателите на услуги и/или засегантите лица во криза, земајќи го во предвид контекстот со неговата севкупност и шареноликост. На тој начин се подобрува квалитетот на изведбата на помагачите, што доведува до поголем бенефит кај оние кои се приматели на услугите / интервенциите на помагачите, а исто така резултира и во поголема поддршка и заштита на помагачите, што позитивно влијае на нивното здравје и благосостојба, и го унапредува нивниот професионален кредибилитет.

Редовната супервизија за помагачите е дел од контролата на квалитетот на изведбата на помагачите, како тие би биле и останале компетентни и сигурни во извршување на својата улога, со тек на времето. Многу е значајно да имаме во предвид дека супервизијата претставува еден од најдобрите, ако не и најдобар начин за грижа за себе, на сите кои се вклучени во процесите на помагање.

Супервизискиот процес има неколку јасни функции. Имено, говориме за:

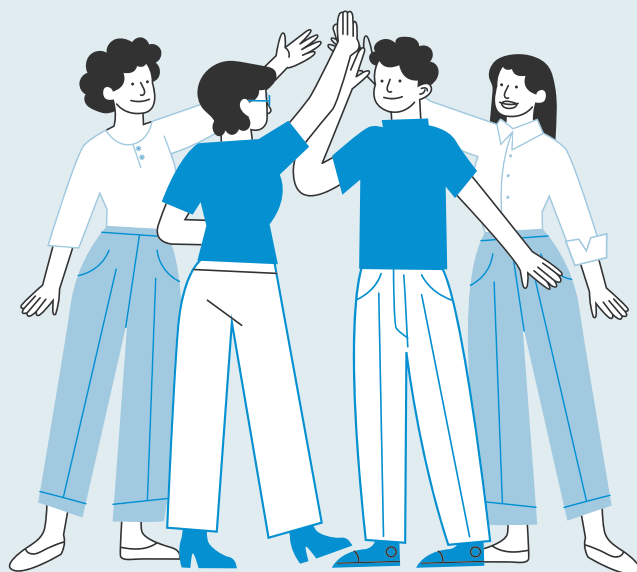
- супервизијата во функција на поддршка, што секако е неопходност во услови кога максимално се даваме самите во поддршка на другиот;
- супервизијата во функција на инструкција, како отворена покана за понатамошно учење и унапредување;
- супервизија во функција на опкружувањето, како можност да се добијат додатни информации за опкружувањето и да развијат додатни вештини кај помагачите;
- супервизија во функција на трансформација на самите помагачи, т.е. нивна подобра грижа за себеси, што посредно влијае и на трансформација на самиот однос помеѓу нив и примателите на нивните услуги / интервенции.

Ефективната супервизија креира позитивна работна средина, толку многу неопходна за квалитетна изведба и пред сè за доброто на примателите на услугите, и секако неопходна при грижата за себе. Таквата средина поддржува отворена комуникација и создава култура на чесност, критички став и континуирано учење. Таквата средина поттикнува намалување на стресот, согорувањето на работното место, а со тоа помага помагачите да ја јакнат самодовербата и задоволството од работата. Помагачите, споделуваат и рефлектираат на праксата, афирмирајќи ги добро развиените аспекти и насочувајќи се на унапредување на оние кои имаат простор за развој. Сето тоа доведува до унапредување на професионалниот развој на помагачите, и секако на нивната пракса, што директно влијае на успехот на активностите на помагачите, т.е. на благосостојбата на примателите на нивните услуги, што посредно многу позитивно влијае на примателите на нивните услуги / интервенции. Понатаму прикажуваме графички приказ на ефективната супервизија.



Секако супервизијата може да биде индивидуална и групна. Најчесто во оваа сфера е групна.

Интервизијата претставува облик на формална активност, слична на супервизијата, поврзана со развојот на знаењата и вештините кај група на помагачи на исто ниво, кои работат во иста сфера. Тие заемно се консултираат и унапредуваат, при што не е идејата само да се реши некој проблем, туку да се окуражи групата да истражува, да се подобрува и доаѓа до решение. Интервизијата, покрај тоа што се користи за согледување и унапредување на професионалната пракса на помагачите, може да се користи и како облик на взаемна поддршка и надминување на определени потешкотии и застои кај помагачите и на лично ниво, кога на пример имаат некој личен проблем кој е поврзан со работата, активноста, опкружувањето, а се рефлектира во севкупниот живот на помагачот.



АКТИВНОСТ

Разговарајте со партнерот за дневните активности и искрено споделете ги добро развиените и помалку развиените аспекти на работниот процес. Правете го тоа на дневна основа.

Доколку имате проблем кој не умеете сами да го решите, побарајте помош од експерт за таа област, од кого можете да добиете супервизија. Иницирајте еднаш во неделата средба на тимот за взаемна интервизија. Водете свои белешки, кои може да ви се голема поддршка во понатамошната работа.

ДОДАТОК

Во рамки на додатокот дадени се вежбовни активности кои може да послужат во процесот на формирање на групата, при десеминација на овој материјал, а исто така да ги користат и помагачите при заедничка работа во функција на развивање на нивната резилентност и грижата за себе. Во продолжение се дадени седум активности:

- Акростих за моето име;
- Островска авантура;
- Говор на телото;
- Како да се поделат улогите во тимот;
- Огледало;
- Грб со грб;
- Импулс.

Активност - „Акростих за моето име”

Во една кутија се ставени исечени картончиња во неколку бои, а на задната страна има леплива трака, за учесниците да можат истите да ги залепат на блузите и да ги носат како беџови за време на обуката. Водителот со кутијата поминува во целата просторија при што секој учесник со затворени очи треба да извлече беџ картонче. Потоа водителот ги дава следниве инструкции. Секој треба да направи акростих од своето име, со тоа што според секоја почетна буква од името треба да се напише по една карактеристика за себе. Буквите од името се пишуваат со поголеми букви. По ова беџовите ги лепат на себе и секој учесник треба да ги пронајде другите во просторијата коишто ја имаат истата боја на картон и меѓусебе да разговараат за своите карактеристики.

На овој начин можат и да се прегрупираат учесниците со местата за седење, на пр:

- С-ериозна
- А-мбизиоцна
- Н-еуморна
- И-тра



Активност „Островска авантура”

Секој учесник ја добива приказната „Островска авантура,, која треба да ја прочита и заеднички, тимски, да одлучи и да одговора на барањата кои се дадени на крајот од приказната. На крај се прави презентација.

Островска авантура

Вашата група решила да оди на заеднички одмор на Бали. Сите се качени во авион и летаат над океанот. Во авионот зборуваат за сите оние работи кои ќе ги направат кога ќе стигнат на Бали.

- Но, наеднаш судбината ги замеша своите раце, и сите планови на групата одлетаа надвор од прозорецот на авионот. Во авионот одеднаш се појави губење на притисок и пилотот ги информира патниците дека треба да ги стават падобраните и да го напуштат авионот.
- Вашата група прва се спушта со падобранот и сите се собрани заедно. Наскоро ги наоѓате и другите луѓе од групата. За среќа сите од вашата група се спуштиле со падобранот на сигурно, никој не е повреден, но и покрај сè, вие не сте на Бали, но можеше да биде и полошо.
- Сите вие заедно се наоѓате на мал пуст остров (и покрај тоа што сте во група) сепак сите сте на пуст остров. Може да поминат месеци додека да ве најдат. Но, нема потреба од загриженост насекаде на островот има кокосови ореви, овошје и риба. Има извор на свежа вода која тече низ островот и пештерите. Времето е топло и сончево. Вашите потреби за да преживеете на островот се задоволени.
- Ваша најважна грижа сега е како сите во групата ќе се согласуваат едни со други и како едни со други ќе си помогнат. Сега вашата група треба да донесе солидни прашања за живот на островот.

Сега следат најважните делови. Вашата група има 10 минути да разговара за правилата за живеење кои според нив се најважни. Оној кој е одбран да бележи ќе ги запише вашите правила. Одберете пет правила за кои ќе се договорите дека се најважни за преживување и за заедничко живеење и меѓусебно сложување. Потоа треба да ги споделите правилата кои ги напишале другите учесници.



Активност „Говор на телото“

Име _____

Датум _____

Позитивен говор на телото

Негативен говор на телото

Се дели помошен материјал „Говор на тело,,. Секој индивидуално го пополнува, а потоа во група секој од учесниците споделува, а другите членови на групата даваат фидбек за тоа каква е нивната перцепција за говорот на телото на учесникот кој споделува.

Активност „Како да се поделат улогите во тимот?“

Секој тим добива задача да ги дефинира потенцијалните улоги кои постојат во различни тимови:

1. Посада на брод
2. Посада на авион
3. Хируршки тим во болница
4. Снимателска ТВ екипа
5. Екипа за спасување
6. Наставен кадар во едно училиште

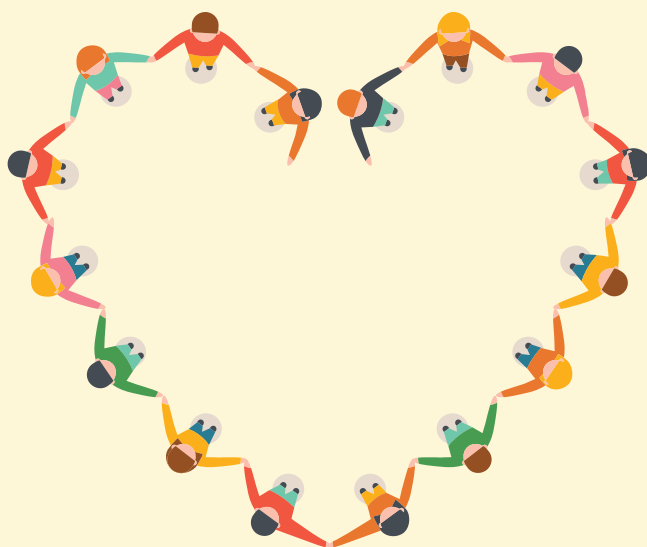
Секој тим на крајот од активноста презентира кои улоги ги има откриено и како доаѓале до тие улоги. Водителот во текот на презентацијата укажува на тешкотиите во дефинирањето на улогите во тимот (преклопување на работите, менување на улогите во зависност од работата, потреба за повремено редефинирање и дополнување).

Активност – „Огледало“

Активноста „Огледало“ ги поттикнува невербалната комуникација, концентрацијата, како и способноста за фокусирање. Поделете ги учесниците во парови и организирајте ги паровите да стојат еден спроти друг. Првиот член на парот треба да прави одредени движења кои другиот член треба да ги следи и да ги повтори како да е огледало (што значи, ако првиот учесник ја крене десната рака, учесникот во улога на огледало треба да ја крене левата рака). Паровите го прават ова 1 до 2 минути, а потоа ги менуваат улогите. На крајот и двата члена на парот можат да прават движења и да се обидат да се следат меѓусебе. Препорака: за играта да биде успешна, паровите треба да бидат добро концентрирани, а движењата бавни.

Активност – „Грб со грб“

Активноста „Грб со грб“ ја поттикнува вербалната комуникација како и активното слушање. Прво, за целите на активноста поделете ги учесниците во парови по случаен избор. Паровите треба да бидат седнати на столчиња и свртени грб со грб. На едниот член на парот дајте му слика со некаква форма или фигура, а на другиот член дајте му лист хартија и молив или пенкало. Учесникот кај кого е сликата треба да му даде вербални инструкции на својот пар за тоа како да ја нацрта формата или фигурата од сликата, но не смее директно да каже за која форма или фигура станува збор, туку треба само да ја опише. На пример, не смее да каже: „Нацртај триаголник...“, туку треба да каже: „Нацртај три линии, една хоризонтална и две коси линии над хоризонталната...“ итн. Ограничете го времето на 5 минути. На крајот, паровите нека ги споредат оригиналната слика и добиениот цртеж. Препораки: Сликите со различните форми треба да бидат претходно подготвени. На крајот на активноста може кратко да се дискутира за тоа како течела комуникацијата при нејзина реализација, со кои тешкотии се соочувале паровите, како ги надминале тие тешкотии и сл.



Активност - "Импулс"

Оваа активност служи за поттикнување на невербалната комуникација и пренесување на информации кои се точни и навремени. Учесниците стојат наредени во круг и се држат за рака. Целта на активноста е да се пренесе одреден импулс или сигнал од еден до друг учесник, што е можно побрзо. Импулсот може да биде еден или повеќе стисоци на раката. Учесниците треба да бидат концентрирани и да го пренесат импулсот последователно од еден на друг, само чувствувајќи го стисокот, без да погледнат кон рацете. Мерете го времето. Вежбата може да се повтори повеќе пати за да се постигне што побрзо пренесување на импулсот.

ЛИСТА НА КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА

- American Psychiatric Association. (2013.) . Diagnostic and statistical manual of mental disorders (5thed.). Washington, DC.
- Bauer, A.L., & Toman, S. (2003). A Gestalt Perspective of Crisis Debriefing: Working in the Here and Now When the Here and Now is Unbearable. *Gestalt Review*, 7 (1), 56-71 Retrieved from <https://doi.org/10.5325/gestaltreview.7.1.0056>
- Berger, D. (2002). *Zdravstvena psihologija*. Beograd: Savez društva psihologa Srbije – Centar za primenjenu psihologiju.
- Brymer, M., Jacobs, A., Layne, C., Pynoos, R., Ruzek, J., Steinberg, A., Vernberg, E., & Watson, P. (2006). *Psychological First Aid- Field Operations Guide*. National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD. https://www.ptsd.va.gov/professional/treat/type/PFA/PFA_2ndEdition-withappendices.pdf
- Contrada, R. J., & Baum, A. (2011). *The Handbook of Stress Science: Biology, Psychology, and Health*. Springer Publishing Company, LLC
- Echeburua, E. & de Corral, P. (2007). Intervención en crisis en víctimas de sucesos traumáticos: ¿Cuándo, Cómo y Para qué?. *Psicología Conductual*, 15 (3): 373-387. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/228655473_INTERVENCION_EN_CRISIS_EN_VICTIMAS_DE_SUCESOS_TRAUMATICOS_CUANDO_COMO_Y_PARA_QUE
- Efiova, O. et al. (2015). Theoretical Review of Scientific Approaches to Understanding Crisis Psychology. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6 (2): 241 ISSN 2039-2117.
- Figueroa, R. A., Cortés, P. F., Marín, H., Vergés, A., Gillibrand, R., & Repetto, P. (2022). The ABCDE psychological first aid intervention decreases early PTSD symptoms but does not prevent it: results of a randomized-controlled trial. *European journal of psychotraumatology*, 13(1), 2031829. <https://doi.org/10.1080/20008198.2022.2031829>
- Goleman, D.(2007). *Social Intelligence: The new science of Human Relationship*. Bantam.
- Gradioli Julian, C. (2016). *Propuesta de formación psicológica especializada para intérpretes*. Universitat Jaume I. Retrieved from https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/162039/TFG_2015_gradoliC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Greenglass, E. (2002). Chapter 3. Proactive coping. In E. Frydenberg (Ed.), *Beyond coping: Meeting goals, vision, and challenges*. University Press, (pp. 37-62).

- Griffith, J.(2021). Emotional Intelligence 2.0: To live a better life, find Success at work and create happier Relationships, Improve your Social Skills, Emotional Agility, and learn to manage and Influence People. Independently published.
- Hansen, P. (2018). A guide to Psychological First Aid. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. Retrieved from <https://pscentre.org/?resource=a-guide-to-psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-societies&selected=single-resource>
- Hernández, M., Gutiérrez López, I. E., & Patricia, L. (2014). Manual básico de PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS. Universidad de Guadalajara. Retrieved from https://psicologosemergenciasbaleares.files.wordpress.com/2016/08/manual-primeros-auxilios-psicolc3b3gicos_2014.pdf
- Hricova, M. (2020). The mediating role of self-care activities in the stress-burnout relationship. Health psychology report, 8(1): 1-9 Retrieved from file:///C:/Users/User/Downloads/HPR_Art_38678-10.pdf
- Hua, A.K. (2022). Impact of Proactive Personality and Self-Esteem on Organizational Attraction. Master thesis. San Francisco University.
- IASC (2007). Inter-Agency Standing Committee Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva: IASC.
- Kring, A. M., Johnson, S. L., Davidson, G., & Neale, J. (2012). Abnormal Psychology (12th ed.). Berkeley, California: John Wiley and Sons.
- Magnano, P., Paolillo, A., & Barrano, C. (2015). Relationships between Personality and Burn-Out: An Empirical Study with Helping Professions' Workers. International Journal of Humanities and Social Science Research, 1: 10-19. Retrieved from <https://eprints.kingston.ac.uk/id/eprint/41889/1/Paolillo-A-41889-VoR.pdf>
- Manual de Apoyo Psicológico. (n.d). Cruz Roja Española. Retrieved from <https://www.featf.org/wp-content/uploads/2020/05/Manual-Apoyo-Psicol%C3%B3gico.pdf>
- Mental Health and Psychosocial (MHPSS) Working Group Jordan Guidelines on MHPSS Projects. (2014). Retrieved from file:///C:/Users/User/Downloads/1454229689.pdf
- Miralles, V. B. (2014). Formación especializada para intérpretes que asisten en ayuda psicosocial en situaciones límite. Universitat Jaume I. Retrieved from https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/100050/TFG_2014_VILAMIRALLESB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mitchell,T.J.(1983). When Disaster Strikes: The Critical Incident Stress Debriefing Process. Journal of Emergency Medical Services. 8(1):36-9

- n.d (2019). Manual del facilitador en primeros auxilios psicológicos. Ministerio de Salud. Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública. Dirección de Salud Mental. Retrieved from <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1006483>
- Parlett, M. (2015). Future sense- Five Explorations of Whole Intelligence for a World That's Waking up. UK: Matador
- Psychological first aid: Guide for field workers. (2011). World Health Organization. Retrieved from https://reliefweb.int/report/world/psychological-first-aid-guide-field-workers-0?gclid=CjwKCAjw5dqqBhBNEiwA7Prya-OszXm2SStky6fSXPgSuCfoAxt38-U2EJ-3lI9BqpOPiRiXhu1ej4RoChYoQAvD_BwE
- Rall, M., Manser, T. & Howard, S.K (2009). Key elements of debriefing for simulator training. *European Journal of Anesthesiology*.
- Ravelo Contreras, I. H., & Argüello Cáceres, Y. M. (2020). Adaptación y validez de contenido de la guía ABCDE para la aplicación de primeros auxilios psicológicos ante eventos terroristas en las Fuerzas Militares y de Policía. Universidad El Bosque. Retrieved from https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/4447/Arg%C3%BCello_C%C3%A1ceres_Yessenia_Milena_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera Molina, G. (2019) Guía Práctica: Primeros Auxilios Psicológicos. Asociación Mexicana de Psicoterapia y Educación. Retrieved from https://mega.nz/file/DACgjATA#arUeF5gc2ZBrUF1AtikGIKWpX1xxfzrK0_dTsPXeWTM
- Roberts M. (2012). Balint groups: a tool for personal and professional resilience. *Canadian family physician / Medecin de famille canadien*, 58(3), 245–247.
- Robertson, I., Cooper, C., Sarkar, M., & Curran, T (2015) "Resilience training in the workplace from 2003 to 2014: A system review". *Journal of Occupational and Organizational Psychology*.
- Ruglass, L.M, Kendall, T.K. Kendall- Tackett (2015). *Psychology of Trauma* 101. New York, NY: Springer, 248 pp.
- Ryff, C. D., Friedman, E. M., Morozink, J. A. & Tsenkova, V. (2012). Chapter 4: Psychological resilience in adulthood and later life: Implications for health. In J. Hayslip, Bert & G. Smith (Eds.), *Annual review of gerontology and geriatrics: Emerging perspectives on resilience in adulthood and later life*, 32, 73-92
- Samfira, E., & Paloş, R. (2021). Teachers' Personality, Perfectionism, and Self-Efficacy as Predictors for Coping Strategies Based on Personal Resources. *Frontiers in Psychology*, 12.
- Tephens, Christine (2014). „Psychological Resilience of Workers in High-Risk occupations“. *Stress and Health*.

- Zellmer, D. D. (2014). Teaching to Prevent Burnout in the Helping Professions. *Analytic Teaching*, 24(1): 20-25. Retrieved from <https://journal.viterbo.edu/index.php/at/article/view/795>
- Шкарик, О. (2011). Психологија на детството и на адолесценцијата. Развојна психологија 1. Филозофски Факултет Скопје.



**Црвен крст на Република Северна Македонија
Kryqi i Kuq i Republikës së Maqedonisë së Veriut**



**ЦЕНТАР ЗА МЕНТАЛНО ЗДРАВЈЕ
И ПСИХО-СОЦИЈАЛНА ПОДДРШКА**

**QENDRA E SHËNDETIT MENDOR
DHE MBËSHTETJES PSIKO-SOCIALE**

www.redcross.org.mk