



***Primul ajutor psihologic***  
Ghid pentru asistenții comunitari

Confederația  
Caritas România



Publicat de Organizația Mondială a Sănătății în anul 2011 sub titlul  
“Psychological first aid: Guide for field workers”.

© World Health Organization 2011

Directorul general al Organizației Mondiale a Sănătății a acordat  
drepturile de traducere și publicare a ediției în limba română pentru  
Confederația Caritas România, care este singura responsabilă pentru  
ediția românească.

Primul ajutor psihologic: Ghid pentru asistenții comunitari

Traducerea în limba română: Cristina Lengel

Tehnoredactare: Corneliu Bindea

© Confederația Caritas România 2013

Această publicație poate fi descărcată de pe pagina de web:  
[www.caritas-emergency.ro](http://www.caritas-emergency.ro)

Confederația Caritas România

Str. Washington nr. 38

011796 BUCUREȘTI

România

Telefon/fax : +40 21 230 40 13, +40 21 231 29 00

Email : [emergency@caritas.org.ro](mailto:emergency@caritas.org.ro)

*PRIMUL AJUTOR PSIHOLAGIC:*  
Ghid pentru asistenței comunitari



Confederația  
Caritas România



World Health  
Organization

WARTRAUMA  
FOUNDATION

World Vision



# CUVÂNT ÎNAINTE

Atunci când se întâmplă lucruri groaznice în comunitățile noastre, în țările noastre și în lume, vrem să întindem o mână de ajutor celor afectați. Acest ghid tratează **primul ajutor psihologic** ce implică acordarea de sprijin și ajutor practic semenilor noștri aflați într-o situație de criză. Lucrarea se adresează celor ce sunt puși în situația de a-i ajuta pe cei care au trecut printr-un eveniment traumatizant. Aceasta oferă un cadru pentru a sprijini oamenii respectându-le demnitatea, cultura și abilitățile. În ciuda denumirii, primul ajutor psihologic cuprinde atât sprijinul social cât și cel psihologic.

S-ar putea să fiți membru al unei echipe sau voluntar pentru a oferi ajutor într-un dezastru de proporții, sau vă aflați la locul unui accident unde sunt oameni răniți. Poate sunteți cadru didactic sau asistent medical și discutați cu o persoană din comunitate care tocmai a fost martor la moartea violentă a unei persoane apropiate. Acest ghid vă va ajuta să cunoașteți cele mai potrivite lucruri pe care le puteți spune sau le puteți face pentru persoanele foarte necăjite. De asemenea, veți găsi informații și cu privire la abordarea unei situații în condiții de siguranță – pentru dvs și pentru ceilalți – fără ca acțiunile dvs să producă efecte negative.

Primul ajutor psihologic a fost recomandat de numeroase grupuri internaționale și naționale de experți, inclusiv Inter-Agency Standing Committee (IASC) și Sphere Project. Primul ajutor psihologic este o alternativă la debriefing. În 2009, mhGAP Guidelines Development Group al Organizației Mondiale a Sănătății (OMS) a evaluat dovezile pentru primul ajutor psihologic și pentru chestionarea psihologică. S-a ajuns la concluzia că oamenii care suferă în urma unui eveniment traumatizant petrecut recent trebuie să beneficieze de prim ajutor psihologic, în loc de chestionare psihologică.

Acest ghid a fost întocmit pentru a oferi materiale de prim ajutor psihologic acceptate la scară largă pentru a fi folosite în țările sărace sau în curs de dezvoltare. Informațiile prezente în ghid servesc doar ca model. Acestea vor trebui adaptate contextului local și culturii celor pe care îi veți ajuta.

Ghidul de față – aprobat de numeroase agenții internaționale – oglindește o știință în plină dezvoltare și un consens internațional cu privire la modul de a oferi sprijin persoanelor care trăiesc consecințele unor evenimente extrem de stresante, recent încheiate.

**Shekhar Saxena**

**Director**

Departamentul de Sănătate Mentală  
și Abuz de Substanțe

Organizația Mondială a Sănătății

**Stefan Germann**

**Director**

Învățare și Parteneriat, Echipa pentru  
Sănătate Globală

World Vision International

**Marieke Schouten**

**Director**

Fundația War Trauma

# MULȚUMIRI

## *Echipa de redactori și editori*

Leslie Snider (War Trauma Foundation, WTF), Mark van Ommeren (Organizația Mondială a Sănătății, OMS) și Alison Schafer (World Vision International, WVI).

## *Grupul de conducere (în ordine alfabetică)*

Stefan Germann (WVI), Erin Jones (WVI), Relinde Reiffers (WTF), Marieke Schouten (WTF), Shekhar Saxena (OMS), Alison Schafer (WVI), Leslie Snider (WTF), Mark van Ommeren (OMS).

## *Echipa artistică*

Ilustrații de Julie Smith (PD Consulting). Desene și design de Adrian Soriano (WVI).

Coordonare artistică de Andrew Wadey (WVI).

## *Finanțare*

World Vision International

## *Aprobare*

Acest document a fost adoptat de Action Contre la Faim, American Red Cross, CARE Austria, Church of Sweden, HealthNet TPO, International Committee of the Red Cross, International Medical Corps, International Organization for Migration, Medicos del Mundo, Mercy Corps, NGO Forum for Health, Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights, Plan International, Regional Psychosocial Support Initiative - REPSSI, Terre des Hommes, UNICEF, United Nations Department of Management, United Nations Department of Safety and Security, United Nations High Commissioner for Refugees, War Child și Médecins Sans Frontières (MSF).

## *Colaboratori și revizori*

Numan Ali (Baghdad Teaching Hospital, Iraq), Amanda Allan (Mandala Foundation, Australia), Abdalla Mansour Amer (United Nations Department of Safety and Security), Mary Jo Baca (International Medical Corps, Jordan), Nancy Baron (Global Psycho-Social Initiatives, Egypt), Pierre Bastin (Médecins Sans Frontières, Switzerland), Nancy Beaudoin (Consultant, France), Endry van den Berg (War Child Holland, the Netherlands), Elsa Berglund (Church of Sweden, Sweden), Sandra Bernhardt (Action Contre le Faim, France), CecileBizouerne (Action Contre le Faim, France), Margriet Blaauw (War Child Holland, the Netherlands), Martha Bragin (CARE, USA), Maria Bray (Terre des Hommes, Switzerland), Chris Brewin (University College London, United Kingdom), Melissa Brymer (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Susie Burke (Australian Psychological Society, Australia), Sonia Chehil (Dalhousie University, Canada), Eliza Cheung (Chinese University of Hong Kong, People's Republic of China), Tatyana Chshieva (Dostizhenia Achievements Foundation, Russian Federation), Laetitia Clouin (Consultant, France), Penelope Curling (UNICEF), Jeanette Diaz-Laplanche (University of West Georgia, USA), Annie Sophie Dybdal (Save the Children, Denmark), Tonka Eibs (CARE, Austria), Carina Ferreira-Borges (WHO, Republic of the Congo), Amber Gray (Restorative Resources, USA), Lina Hamdan (World Vision, Jordan), Sarah Harrison (Church of Sweden, Sweden), Michael Hayes (Save the Children, USA), Takashi Isutzu (United Nations Department of Management), Kaz de Jong (Médecins Sans Frontières, the Netherlands), Mark Jordans (HealthNet TPO, Nepal), Siobhan Kimmerle (WVI, Jordan), Patricia Kormoss (WHO, Switzerland), Unni Krishnan (Plan International, United Kingdom), Ronald Law (Department of Health, Philippines), Christine McCormick (Save the Children, United Kingdom), Amanda Melville (UNICEF), Fritha Melville (Mandala Foundation, Australia), Kate Minto (Mandala Foundation, Australia), Jonathan Morgan (Regional Psychosocial Support Initiative - REPSSI, South Africa), Kelly O'Donnell (NGO Forum for Health, Switzerland), Patrick Onyango (Transcultural Psychosocial Organization, Uganda), Pau Perez-Sales (Médicos del Mundo, Spain), Bhava Nath Poudyal (International Committee of the Red Cross, Nepal), Joe Prewitt-Diaz (American Red Cross, Puerto Rico), Megan Price (WVI, Australia), Robert Pynoos (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Nino Makhashvili (Global Initiative on Psychiatry, Georgia), Miryam Rivera Holguin (Consultant, Peru), Sabine Rakotomalala (Terre des Hommes, Switzerland), Gilbert Reyes (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Daryn Reichterer (Stanford University, USA), Chen Reis (WHO, Switzerland), Khalid Saeed (WHO, Egypt), Louise Searle (WVI, Australia), Marian Schilperoord (United Nations High Commissioner for Refugees, Switzerland), Guglielmo Schinina (International Organization for Migration, Switzerland), Merritt Schreiber (University of California Los Angeles, USA), Renato Souza (International Committee of the Red Cross, Switzerland), Alan Steinberg (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Susannah Tipping (Mandala Foundation, Australia), Wietse Tol (HealthNet TPO, Nepal), Iris Trapman (Mandala Foundation, Australia), Patricia Watson (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Inka Weissbecker (International Medical Corps, Gaza), Mike Wessells (Columbia University, USA), Nana Wiedemann (International Federation of the Red Cross, Denmark), Richard Williams (Glamorgan University, United Kingdom), M Taghi Yasamy (WHO, Switzerland), Rob Yin (American Red Cross, USA), William Yule (Children and War Foundation, United Kingdom), Doug Zatzick (University of Washington, USA).

De asemenea, aducem mulțumiri celor 27 de respondenți anonimi care au participat la un sondaj din necesitatea de a întocmi acest document.





|                |           |
|----------------|-----------|
| <b>PREFAȚĂ</b> | <b>ii</b> |
|----------------|-----------|

|                  |            |
|------------------|------------|
| <b>MULȚUMIRI</b> | <b>iii</b> |
|------------------|------------|

|                                   |          |
|-----------------------------------|----------|
| <b>CAPITOLUL 1 SĂ ÎNȚELEM PAP</b> | <b>1</b> |
|-----------------------------------|----------|

|                                                         |   |
|---------------------------------------------------------|---|
| 1.1 Cum sunt oamenii afectați de evenimentele de criză? | 2 |
| 1.2 Ce este PAP?                                        | 3 |
| 1.3 PAP: Cine, când și unde?                            | 4 |

|                                                      |          |
|------------------------------------------------------|----------|
| <b>CAPITOLUL 2 CUM SĂ AJUTAȚI ÎN MOD RESPONSABIL</b> | <b>7</b> |
|------------------------------------------------------|----------|

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1 Respectarea siguranței, a demnității și a drepturilor        | 8  |
| 2.2 Adaptarea acțiunilor în funcție de cultura persoanei ajutate | 9  |
| 2.3 Țineți seama de alte măsuri de răspuns în caz de urgență     | 11 |
| 2.4 Aveți grijă de propria persoană                              | 12 |

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| <b>CAPITOLUL 3 ASIGURAREA PAP</b> | <b>13</b> |
|-----------------------------------|-----------|

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| 3.1 O bună comunicare                                            | 14 |
| 3.2 Pregătirea – informați-vă despre situație                    | 16 |
| 3.3 Principii de acțiune în PAP – privește, ascultă, fă legături | 18 |
| 3.4 Finalizarea ajutorului                                       | 29 |
| 3.5 Persoane care au nevoie de atenție specială                  | 30 |

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>CAPITOLUL 4 ÎNGRIJIREA PROPRIEI PERSOANE ȘI A COLEGILOR</b> | <b>37</b> |
|----------------------------------------------------------------|-----------|

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1 Pregătirea pentru ajutor                                        | 38 |
| 4.2 Gestionarea stresului: obiceiuri sănătoase de viață și de lucru | 39 |
| 4.3 Odihna și meditația                                             | 40 |

|                                            |           |
|--------------------------------------------|-----------|
| <b>CAPITOLUL 5 EXERSAȚI CE AȚI ÎNVĂȚAT</b> | <b>41</b> |
|--------------------------------------------|-----------|

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| 5.1 Studiu de caz 1: dezastru natural       | 42 |
| 5.2 Studiu de caz 2: Violență și strămutare | 47 |
| 5.3 Studiu de caz 3: Accident               | 51 |

|                                                  |           |
|--------------------------------------------------|-----------|
| <b>PRIMUL AJUTOR PSIHOLAGIC: GHID DE BUZUNAR</b> | <b>55</b> |
|--------------------------------------------------|-----------|

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>REFERINȚE ȘI RESURSE</b> | <b>57</b> |
|-----------------------------|-----------|

# CAPITOLUL 1

## SĂ ÎNȚELEGEM PAP





## ÎN ACEST CAPITOL DISCUTĂM DESPRE:

- 1.1 CUM SUNT OAMENII AFECTAȚI DE EVENIMENTELE DE CRIZĂ?
- 1.2 CE ESTE PAP?
- 1.3 PAP: CINE, CÂND ȘI UNDE?

### 1.1 CUM SUNT OAMENII AFECTAȚI DE EVENIMENTELE DE CRIZĂ?



În lume au loc diferite tipuri de evenimente traumatizante ca de exemplu războaie, dezastre naturale, accidente, incendii și violențe interpersonale (de exemplu violența sexuală). În urma acestora, pot fi afectați indivizi, familii sau comunități întregi. Oamenii își pot pierde locuințele sau aparținătorii, pot fi separați de familii și de comunitate, sau pot fi martorii violenței, distrugerii sau morții.

Deși toată lumea este afectată într-o oarecare măsură de asemenea evenimente, fiecare persoană poate manifesta o varietate de reacții și sentimente. Mulți se simt copleșiți, confuzi sau foarte nesiguri cu privire la ceea ce li se întâmplă. Unii se pot simți foarte speriați sau îngrijorați, alții indiferenți și detașați. Unele persoane pot avea reacții de intensitate mică/medie, în timp ce altele pot manifesta reacții de intensitate mare. Felul în care o persoană reacționează depinde de mai mulți factori, inclusiv:

- » Felul și gravitatea evenimentului(lor) prin care trece;
- » Experiența personală din alte evenimente neplăcute;
- » Sprijinul pe care îl are din partea altora;
- » Sănătatea fizică a persoanei;
- » Istoricul personal și familial privind problemele de sănătate mentală;

- » Tradițiile și cultura;
- » Vârsta (de exemplu, copiii de diferite vârste reacționează diferit).

Fiecare persoană are puncte forte și abilități care o ajută să înfrunte încercările vieții. Totuși, unele persoane au o vulnerabilitate ridicată în situații limită și au nevoie de ajutor suplimentar. În această categorie se încadrează persoanele care sunt supuse unor riscuri sau au nevoie de ajutor suplimentar din cauza vârstei (copii, vârstnici), din cauza unor dizabilități mentale sau fizice, sau din cauza apartenenței la grupuri marginalizate sau țintă a violențelor. În secțiunea 3.5 găsiți îndrumări privind ajutorul acordat persoanelor vulnerabile.

## 1.2 CE ESTE PAP?

Conform Sphere (2011) și IASC (2007), Primul Ajutor Psihologic (PAP) descrie un răspuns de ajutorare pentru o persoană aflată în suferință care necesită sprijin. PAP implică următoarele teme:

- » Oferirea de îngrijire și sprijin practic, fără a fi deranjant;
- » Evaluarea nevoilor și grijiilor;
- » Ajutorarea persoanelor în a-și satisface nevoile de bază (de exemplu, hrană și apă, informații);
- » Ascultarea oamenilor, fără a-i constrânge să vorbească;
- » Consolarea oamenilor și ajutarea lor să se calmeze;
- » Ajutarea persoanelor să aibă acces la informații, servicii și ajutor social;
- » Protejarea oamenilor de alte vătămări.

## DE ASEMENEA, ESTE IMPORTANT SĂ ÎNȚELEM CE NU ESTE PAP:

- » Nu este ceva ce doar profesioniștii pot face.
- » Nu este consiliere profesionistă.
- » Nu este “chestionare psihologică”<sup>1</sup> întrucât PAP nu implică în mod obligatoriu o discuție detaliată referitoare la evenimentul care a cauzat suferința.
- » Nu este o modalitate de a-i cere cuiva să analizeze ce i s-a întâmplat sau de a încerca să ordoneze timpul și evenimentele.

<sup>1</sup> OMS (2010) și Sphere (2011) descriu “chestionarea psihologică” ca o promovare a discuției publice prin solicitarea adresată unei persoane de a-și povesti pe scurt, dar sistemic, percepțiile, gândurile și reacțiile emoționale din timpul unui eveniment stresant petrecut recent. Acest tip de intervenție nu este recomandat. Aceasta este diferită de chestionarea operațională de rutină a asistenților folosită de unele organizații la finalul unei misiuni sau sarcini de serviciu.

- » Deși PAP implică abilitatea de a-i asculta pe oameni, aceasta nu are nicio legătură cu constrângerea lor de a vă povesti sentimentele și reacțiile în fața unui eveniment.

PAP este o alternativă la “chestionarea psihologică” care s-a dovedit a fi ineficientă. Spre deosebire de cea din urmă, PAP implică factori ce sunt foarte folositori în recuperarea oamenilor pe termen lung (conform diverselor studii și a consensului multor asistenți<sup>2</sup>). Aceștia includ:

- » Sentimentul de siguranță, conectare cu ceilalți, starea de calm și speranță;
- » Accesul la sprijin social, fizic și emoțional; și
- » Sentimentul că se pot descurca, pe cont propriu și în comunitate.

### 1.3 PAP: CINE, CÂND ȘI UNDE?



### PENTRU CINE ESTE PAP?

PAP este pentru oamenii suferinzi care au trecut recent printr-un eveniment traumatizant. Puteți oferi ajutor atât copiilor, cât și adulților. Cu toate acestea, nu toți cei care au trecut printr-un

<sup>2</sup> A se vedea Hobfoll, et al. (2007) și Bisson & Lewis (2009) la Referințe și Resurse

eveniment traumatizant vor avea nevoie sau vor dori PAP. Nu-i ajutați cu forța pe cei care nu doresc, dar faceți-vă disponibil pentru cei care ar putea dori sprijin.

Există situații în care unele persoane au nevoie de ajutor mult mai avansat decât PAP. Cunoașteți-vă limitele și cereți ajutor de la alții, cum ar fi personalul medical (dacă este), colegilor voștri sau altor persoane din zonă, autorităților locale sau liderilor din comunitate sau de ordin religios. În caseta de mai jos găsiți o listă cu persoanele care au nevoie imediată de sprijin avansat. Cei aflați în asemenea situații au nevoie prioritară de ajutor medical sau de altă natură pentru a le salva viața.

### **PERSOANE CARE AU NEVOIE IMEDIATĂ DE SPRIJIN AVANSAT:**

- » Oamenii cu răni grave, ce pun în pericol viața, care au nevoie de îngrijiri medicale de urgență
- » Oamenii care sunt atât de abătuti încât nu se pot îngriji sau nu își pot îngriji copiii
- » Oamenii care se pot răni singuri
- » Oamenii care îi pot răni pe alții

## **CÂND SE OFERĂ PAP?**

Cu toate că oamenii pot avea nevoie de acces la ajutor și sprijin pentru o perioadă lungă după un eveniment, PAP are scopul de a-i ajuta pe oamenii care au fost afectați recent de un eveniment traumatizant. Puteți oferi PAP când aveți un prim contact cu persoane foarte abătute. Acest lucru se





petrece în timpul sau imediat după un dezastru. Totuși, uneori se poate întâmpla și la câteva zile sau săptămâni după, în funcție de durata și gravitatea evenimentului petrecut.

## UNDE SE OFERĂ PAP?

Puteți oferi PAP oriunde aveți condițiile necesare de siguranță. De regulă, acest lucru se întâmplă în cadru comunitar, ca de pildă la locul unui accident sau în locuri unde se asigură asistență persoanelor afectate de dezastru, precum centre sanitare, adăposturi sau tabere, școli și locuri de distribuire a alimentelor sau a altor tipuri de ajutoare. În mod ideal, încercați să oferiți PAP acolo unde aveți puțină intimitate pentru a discuta cu persoana pe care o ajutați. Pentru cei care au fost expuși anumitor tipuri de situații de criză ca de exemplu, violență sexuală, intimitatea este esențială pentru confidențialitate și pentru a respecta demnitatea persoanei.



# CAPITOLUL 2

## CUM SĂ AJUTAȚI ÎN MOD RESPONSABIL

## AJUTORUL RESPONSABIL IMPLICĂ PATRU PUNCTE-CHEIE:

- 2.1** RESPECTAREA SIGURANȚEI, A DEMNITĂȚII ȘI A DREPTURILOR
- 2.2** ADAPTAREA ACȚIUNILOR ÎN FUNCȚIE DE CULTURA PERSOANEI AJUTATE
- 2.3** ȚINEȚI SEAMA DE ALTE MĂSURI DE RĂSPUNS ÎN CAZ DE URGENȚĂ
- 2.4** AVEȚI GRIJĂ DE PROPRIA PERSOANĂ

### 2.1 RESPECTAREA SIGURANȚEI, A DEMNITĂȚII ȘI A DREPTURILOR

Când vă asumați responsabilitatea de a ajuta în situații în care oamenii au fost afectați de o nenorocire este important să acționați în așa fel încât să respectați siguranța, demnitatea și drepturile persoanelor pe care le ajutați. Următoarele principii sunt aplicabile pentru orice persoană sau agenție implicată în ajutorul umanitar, inclusiv pentru cei care oferă PAP:

#### RESPECTAȚI ...

- |                          |                                                                                                                                                        |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><i>Siguranța</i></b>  | » Evitați ca prin acțiunile voastre să îi puneți pe oameni în pericol                                                                                  |
|                          | » Asigurați-vă, cum puteți mai bine, că adulții și copiii pe care îi ajutați sunt în siguranță și protejați-i de orice vătămare fizică sau psihologică |
| <hr/>                    |                                                                                                                                                        |
| <b><i>Demnitatea</i></b> | » Tratați oamenii cu respect și conform normelor lor culturale și sociale.                                                                             |
| <hr/>                    |                                                                                                                                                        |
| <b><i>Drepturile</i></b> | » Asigurați-vă că oamenii pot avea acces la ajutor în mod corect și fără discriminare                                                                  |
|                          | » Ajutați-i să își obțină drepturile și să aibă acces la ajutoarele disponibile                                                                        |
|                          | » Acționați numai în cel mai bun interes al oricărei persoane pe care o întâlniți.                                                                     |

#### ... OAMENILOR

Respectați aceste principii în orice faceti și pe oricine întâlniți, indiferent de vârsta, sexul sau apartenența etnică a persoanelor. Gândiți-vă ce reprezintă aceste principii în contextul vostru cultural. Dacă lucrați sau sunteți voluntar în cadrul unei agenții care are anumite coduri de conduită, cunoașteți și respectați codurile agenției în orice împrejurare.

Vă oferim următoarea listă de **Așa da / Așa nu** din punct de vedere etic ca un ghid pentru a evita lezarea oricărei persoane deja suferinde, a oferi cel mai bun sprijin posibil și a acționa numai în cel mai bun interes al persoanei respective.

## Așa da ✓

- » Fiți cinstiți și de încredere.
- » Respectați dreptul oamenilor de a decide singuri.
- » Fiți conștienți de propriile simpatii și prejudecăți și lăsați-le deoparte.
- » Clarificați faptul că oamenii pot beneficia de ajutor și pe viitor, chiar dacă în prezent îl refuză.
- » Respectați intimitatea și păstrați confidențialitatea celor relatate de orice persoană, în măsura în care acest lucru este potrivit.
- » Comportați-vă corespunzător în funcție de cultura, vârsta și sexul persoanei.

## Așa nu ✗

- » Nu exploatați relația de ajutorare.
- » Nu cereți persoanelor bani sau favoruri în schimbul ajutorului vostru.
- » Nu faceți promisiuni false și nu dați informații eronate.
- » Nu vă exagerați competențele.
- » Nu îi ajutați pe oameni cu forța, nu fiți băgăreți sau impulsivi.
- » Nu îi presăți pe oameni să vă povestească experiența lor.
- » Nu împărtășiți povestea unei persoane cu alții.
- » Nu îi judecați pe oameni după acțiunile sau sentimentele lor.

## 2.2 ADAPTAREA ACȚIUNILOR ÎN FUNCȚIE DE CULTURA PERSOANEI AJUTATE

Atunci când se produce un eveniment catastrofal printre cei afectați sunt adesea persoane din medii culturale diferite, inclusiv minorități sau alții care sunt marginalizați. Cultura definește felul în care relaționăm cu oamenii, ce este potrivit și ce nu este potrivit să spunem și să facem. De pildă, în unele culturi nu se obișnuiește ca o persoană să discute despre sentimentele sale cu cineva din afara familiei. Sau, în unele cazuri doar femeile pot vorbi cu femeii, ori se acordă o importanță deosebită anumitor feluri de îmbrăcăminte sau de acoperire a corpului.

Probabil veți lucra cu oameni din medii culturale diferite față de al vostru. Ca și asistent comunitar, este important să vă cunoașteți propriul mediu cultural și propriile convingeri pentru a putea lăsa la o parte prejudecățile. Oferiți ajutor în modul cel mai potrivit și mai confortabil pentru cei pe care îi asistați.

Fiecare situație de criză este unică. Adaptați acest ghid contextului, în funcție de normele sociale

și culturale locale. Consultați tabelul următor pentru eventuale întrebări în oferirea de PAP în medii culturale diferite.



## AVEȚI ÎN VEDERE URMĂTOARELE ÎNTREBĂRI ATUNCI CÂND VĂ PREGĂTIȚI SĂ OFERIȚI PAP ÎN DIFERITE MEDII CULTURALE:

|                           |                                                                                                                      |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Îmbrăcăminte              | » Trebuie să mă îmbrac într-un anume fel pentru a fi respectuos?                                                     |
|                           | » Oamenii afectați vor avea nevoie de anumite articole de îmbrăcăminte pentru a-și păstra demnitatea și obiceiurile? |
| Limbă                     | » Care este modalitatea obișnuită de salut în această cultură?                                                       |
|                           | » Care este limba vorbită?                                                                                           |
| Sex, vârstă și autoritate | » Femeile afectate pot fi abordate doar de femei asistent?                                                           |
|                           | » Pe cine pot aborda? (cu alte cuvinte, capul familiei sau al comunității?)                                          |
| Atingere și comportament  | » Care sunt obiceiurile legate de atingerea oamenilor?                                                               |
|                           | » Este în regulă să ții pe cineva de mână sau să îi atingi umărul?                                                   |
|                           | » Există aspecte speciale de luat în considerare în comportamentul față de vârstnici, copii, femei sau alții?        |
| Credințe și religie       | » Care sunt grupurile etnice și religioase din rândul persoanelor afectate de dezastru?                              |
|                           | » Ce credințe sau practici sunt importante pentru persoanele afectate de dezastru?                                   |
|                           | » Cum pot ei să înțeleagă sau să explice cele întâmplate?                                                            |



## 2.3

## ȚINEȚI SEAMA ȘI DE ALTE MĂSURI DE RĂSPUNS ÎN CAZ DE URGENȚĂ



PAP este parte a unui răspuns mai larg la marile urgențe umanitare (IASC, 2007). Când sute sau mii de oameni sunt afectați, se folosesc diferite tipuri de măsuri de răspuns în caz de urgență, precum operațiunile de căutare și salvare, îngrijiri medicale de urgență, crearea de adăposturi, distribuirea de alimente, găsirea familiilor și activități de protecție a copilului. Adesea este dificil pentru asistenții comunitari și pentru voluntari să știe exact unde și ce servicii sunt disponibile. Acest fapt este valabil în cazul dezastrelor de mari proporții și în locațiile unde încă nu există o infrastructură funcțională pentru servicii sanitare și de altă natură.

Încercați să fiți informați despre serviciile și sprijinul disponibil pentru a putea transmite informațiile celor pe care îi ajutați și a le spune cum pot accede la ajutor practic.

## CÂND RĂSPUNDEȚI LA O SITUAȚIE DE CRIZĂ:

- » Urmați îndrumarea autorităților relevante ce administrează situația;
- » Aflați ce răspunsuri în caz de urgență se organizează și ce resurse sunt disponibile pentru a-i ajuta pe oameni (dacă acestea există);
- » Nu stați în calea echipajelor de salvare sau a personalului medical;
- » Cunoașteți-vă rolul și limitele acestuia.

Nu este necesară o pregătire “psiho-socială” pentru a putea oferi PAP. Totuși, dacă doriți să ajutați în situații de criză, vă recomandăm să lucrați prin intermediul unei organizații sau grup comunitar. Dacă lucrați pe cont propriu puteți să vă puneți în pericol, iar acest lucru poate avea un efect negativ asupra eforturilor de coordonare și e puțin probabil să puteți face legătura între persoanele afectate și resursele sau sprijinul de care au nevoie.

## 2.4 AVEȚI GRIJĂ DE PROPRIA PERSOANĂ

A oferi ajutor în mod responsabil înseamnă și a te îngriji de propria sănătate și stare de bine. Ca și asistent comunitar puteți fi afectați de ceea ce trăiți când interveniți într-o situație de criză sau dacă voi și familia voastră este afectată în mod direct de eveniment. Este important să aveți grijă de propria stare de bine și să vă asigurați că sunteți capabili – fizic și emoțional – să îi ajutați pe alții. Îngrijiți-vă pentru a-i putea îngriji bine pe alții. Dacă lucrați într-o echipă, asigurați-vă și de bunăstarea colegilor. (A se vedea capitolul 4 pentru mai multe informații privind sprijinirea celor ce oferă sprijin).



<sup>3</sup> For more information, see the Sphere Protection Chapter, Sphere Project (2011).



## **CAPITOLUL 3**

### **ASIGURAREA PAP**



## ÎN ACEST CAPITOL, VOM DISCUTA DESPRE:

- 3.1 O BUNĂ COMUNICARE CU PERSOANELE AFLATE ÎN DIFICULTATE
- 3.2 PREGĂTIREA - INFORMAȚI-VĂ DESPRE SITUAȚIE
- 3.3 PRINCIPII DE ACȚIUNE ÎN PAP – PRIVEȘTE, ASCULTĂ, FĂ LEGĂTURI
- 3.4 FINALIZAREA AJUTORULUI
- 3.5 PERSOANE CARE AU NEVOIE DE ATENȚIE SPECIALĂ



### 3.1 O BUNĂ COMUNICARE

Felul în care comunicați cu o persoană afectată de dezastru e foarte important. Persoanele care au trecut printr-un eveniment de criză pot fi foarte supărate, speriate sau confuze. Unii oameni se învinuiesc pentru cele întâmplate în timpul evenimentelor. Printr-o atitudine calmă și înțelegătoare îi puteți ajuta pe oamenii afectați de dezastru să se simtă mai în siguranță, înțeleși, respectați și îngrijiți corespunzător.

O persoană care a trecut printr-un eveniment catastrofal ar putea dori să vă spună povestea sa. Ascultarea cuiva poate fi un sprijin neprețuit. Totuși, este important să nu forțați pe nimeni să vă spună prin ce a trecut. E posibil ca unele persoane să nu dorească să vorbească despre ce li s-a întâmplat sau despre împrejurări. Cu toate acestea, pot aprecia faptul că stați cu ele în liniște, le faceți să înțeleagă că sunteți acolo pentru ele dacă vor să vorbească, sau le oferiți sprijin practic cum ar fi ceva de mâncare sau un pahar cu apă. Nu vorbiți prea mult; respectați tăcerea. Prin menținerea tăcerii persoana afectată se poate simți încurajată să vă vorbească.

Pentru o bună comunicare țineți cont atât de limbajul verbal cât și de limbajul corpului, cum ar fi expresia feței, contactul vizual, gesturile și postura pe care o adoptați față de cealaltă persoană. Fiecare cultură are propriile particularități de comportament adecvat și respectuos. Vorbiți și comportați-vă în așa fel încât să țineți cont de cultura, vârsta, sexul, obiceiurile și religia persoanei.

Mai jos găsiți sugestii cu privire la ce să spuneți și să faceți, și la ce să nu spuneți și ce să nu faceți. Cel mai important e să fiți voi înșivă, să fiți deschiși și sinceri când oferiți ajutor și îngrijiri.

## Ce să spui și să faci ✓

- » Încercați să găsiți un loc liniștit pentru a discuta, cu cât mai puține elemente externe ce pot distra atenția.
- » Respectați intimitatea și păstrați confidențialitatea celor povestite de persoană, dacă este potrivit.
- » Stați aproape de persoană, dar păstrați o distanță adecvată în funcție de vârstă, sexul și cultura acesteia.
- » Arătați-i că o ascultați; de exemplu, dați din cap în mod afirmativ sau spuneți “hmmmm....”.
- » Fiți răbdători și calmi.
- » Oferiți informații reale **dacă** le aveți. Fiți sincer cu privire la ce știți și ce nu știți. “Nu știu, dar voi încerca să aflu această informație pentru dumneavoastră.”
- » Informați persoana într-un mod simplu, ușor de înțeles.
- » Acceptați felul în care se simt și ceea ce vă comunică despre pierderi sau evenimente importante, cum ar fi pierderea locuinței sau decesul unei persoane dragi. “Îmi pare foarte rău. Îm închipui cât de trist poate fi pentru dumneavoastră.”
- » Apropați punctele forte ale persoanei și felul în care s-a descurcat.
- » Respectați tăcerea.

## Ce să nu spui și să nu faci ✗

- » Nu forțați pe cineva să vă povestească ce i s-a întâmplat.
- » Nu întrerupeți sau grăbiți pe cineva care vă povestește (de exemplu nu vă uitați la ceas, nu vorbiți prea repede).
- » Nu atingeți persoana dacă nu sunteți siguri că este potrivit să acționați astfel.
- » Nu judecați ce au făcut sau ce nu au făcut, sau cum se simt. Nu spuneți: “Nu ar trebui să simțiți asta” sau “Ar trebui să vă simțiți norocos că ați supraviețuit.”
- » Nu inventați ceea ce nu știți.
- » Nu folosiți un limbaj prea tehnic.
- » Nu-i povestiți unei persoane povestea altcuiva.
- » Nu le vorbiți despre problemele voastre.
- » Nu faceți promisiuni false sau asigurări false.
- » Nu gândiți și nu vă comportați ca și când ar trebui să rezolvați toate problemele persoanei în locul ei.
- » Nu neglijați forța persoanei și simțul de a fi capabilă să se îngrijească singură.
- » Nu vorbiți despre persoane în mod negativ (de exemplu, nu spuneți despre ele că sunt “nebune” sau “smintite”).

Gândiți-vă la o bună comunicare când **privești, ascultați și faceți legături** – principiile de acțiune ale PAP prezentate în paginile următoare.



## 3.2 PREGĂTIREA – INFORMAȚI-VĂ DESPRE SITUAȚIE

### PREGĂTIREA

- » Informați-vă despre eveniment
- » Informați-vă despre serviciile și ajutoarele disponibile
- » Informați-vă despre chestiuni de siguranță și securitate



Situațiile de criză pot fi haotice și adesea pot necesita acțiuni urgente. Totuși, oriunde e posibil, înainte de a ajunge la locul unui dezastru, încercați să obțineți informații concrete despre situație. Aveți în vedere următoarele întrebări:



## ÎNAINTE DE A AJUNGE LA LOCUL PRODUCERII UNUI DEZASTRU, AFLAȚI URMĂTOARELE:

### Întrebări importante

#### **Evenimentul de criză**

- » Ce s-a întâmplat?
- » Când și unde s-a produs evenimentul?
- » Câți oameni pot fi afectați și cine sunt aceștia?

#### **Servicii și ajutoare disponibile**

- » Cine asigură necesitățile de bază cum ar fi ajutor medical de urgență, mâncare, apă, adăpost sau găsirea membrilor familiei?
- » Unde și cum pot oamenii să aibă acces la aceste servicii?
- » Cine mai acordă ajutor? Membrii comunității sunt implicați în activitățile de ajutorare?

#### **Chestiuni de siguranță și securitate**

- » Evenimentul de criză s-a încheiat sau continuă, cum ar fi o replică la un cutremur sau continuarea unui conflict?
- » Ce pericole sunt în mediul înconjurător, precum rebeli, mine terestre sau infrastructură deteriorată?
- » Există zone ce trebuie evitate fie din cauza lipsei de siguranță (de exemplu pericole fizice evidente), fie pentru că nu aveți voie să vă aflați acolo?

Aceste întrebări importante de pregătire vă pot ajuta să înțelegeți situația pe care urmează să o abordați, să oferiți PAP într-un mod eficient și să fiți cât mai conștienți de siguranța voastră.



### 3.3 PRINCIPII DE ACȚIUNE ÎN PAP – PRIVEȘTE, ASCULTĂ, FĂ LEGĂTURI

Cele trei principii de bază ale PAP sunt privește, ascultă și fă legături. Aceste principii de acțiune vă vor folosi ca ghid în observarea și abordarea în siguranță a unei situații de criză, în abordarea persoanelor afectate și înțelegerea nevoilor acestora, și în crearea de legături între aceștia și sprijinul practic și informații (vezi tabelul de mai jos).

#### PRIVEȘTE

- » Verificați dacă există locuri sigure.
- » Verificați cine sunt cei care au nevoi de bază urgente.
- » Verificați cine sunt cei care au reacții de distress



#### ASCULTĂ

- » Abordați persoanele care ar putea avea nevoie de ajutor.
- » Întrebați despre nevoile și grijile persoanelor.
- » Ascultați-i pe oameni și ajutați-i să fie calmi.



#### FĂ LEGĂTURI

- » Ajutați-i pe oameni să se ocupe de necesitățile de bază și să acceseze servicii.
- » Ajutați-i pe oameni să facă față problemelor.
- » Furnizați informații.
- » Ajutați-i pe oameni să ia legătura cu cei dragi și să aibă acces la ajutor social.



#### PRIVEȘTE

- » Verificați dacă există locuri sigure.
- » Verificați cine sunt cei care au nevoi de bază urgente.
- » Verificați cine sunt cei care au reacții severe de distress



Situațiile de criză se pot schimba repede. Ceea ce aflați de la fața locului poate fi diferit de ceea ce ați știut înainte de a ajunge acolo. De aceea, este important “să aruncați o privire” – oricât de scurtă – în jur înainte de a începe lucrul (să ajutați). Dacă vă aflați dintr-o dată într-o situație de criză fără să fi avut în prealabil posibilitate și timp pentru pregătire, veți putea face doar o scurtă examinare. Aceste momente vă vor da

șansa de a fi calm, de a vă afla în siguranță și de a gândi înainte de a acționa. În tabelul de mai jos veți găsi întrebări utile și mesaje importante pentru momentele când “veți arunca o privire” în jur.

Într-o situație de criză, oamenii pot avea reacții diferite.

| PRIVEȘTE                                           | ÎNTREBĂRI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | MESAJ IMPORTANT                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><i>Siguranță</i></b>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Ce pericole vedeți în jur, ca de pildă conflicte active, drumuri deteriorate, clădiri instabile, incendii sau inundații?</li> <li>» Puteți fi prezent fără a vă pune în pericol pe voi sau pe alții?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Dacă nu sunteți convins de siguranța locului dezastrului atunci nu mergeți acolo. Încercați să găsiți ajutor pentru cei care au nevoie. Dacă e posibil, comunicați cu oamenii în dificultate de la o distanță sigură.</p>                              |
| <b><i>Oameni cu nevoi de bază urgente</i></b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sunt persoane ce par a fi rănite grav sau care au nevoie de ajutor medical de urgență?</li> <li>» Sunt persoane care trebuie salvate, cum ar fi oameni prinși sub dărâmături sau care sunt în pericol iminent?</li> <li>» Are cineva nevoi de bază urgente, cum ar fi protecția împotriva vremii, îmbrăcăminte sfâșiată?</li> <li>» Cine sunt oamenii care au nevoie de ajutor pentru a avea acces la serviciile de bază și atenție specială pentru a fi protejați de discriminare și violență?</li> <li>» Cine mai e în zonă, în afară de voi, disponibil să ajute?</li> </ul> | <p>Cunoașteți-vă rolul și încercați să găsiți ajutor pentru cei care au nevoie de îngrijiri speciale sau care au nevoi de bază urgente. Trimiteți persoanele grav rănite la personalul medical sau la alte persoane instruite să ofere primul ajutor.</p> |
| <b><i>Oameni cu reacții severe de distress</i></b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sunt persoane care par a fi foarte supărate, nu se pot mișca singure, nu răspund celorlalți sau sunt în stare de șoc?</li> <li>» Unde și cine sunt persoanele cele mai afectate?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>Gândiți-vă cine poate beneficia de PAP și cum puteți ajuta mai bine.</p>                                                                                                                                                                               |

Mai jos găsiți o listă cu exemple de reacții posibile:

- » Simptome fizice (de exemplu, tremur, dureri de cap, oboseală exagerată, lipsa apetitului, diverse dureri)
- » Plâns, tristețe, stări depresive, mâhnire
- » Anxietate, frică
- » Stare de alertă sau iritabilitate
- » Îngrijorarea că se va întâmpla ceva foarte rău
- » Insomnii, coșmaruri
- » Iritabilitate, furie
- » Vină, rușine (de exemplu pentru că persoana a supraviețuit sau pentru că nu a ajutat la salvarea altora)
- » Confuzie, insensibilitate sau sentimentul de ireal sau zăpăcire
- » Retrageră aparentă sau nemișcare
- » Lipsa de răspuns către ceilalți, lipsa vorbirii
- » Dezorientare (de exemplu, nu își știu numele, de unde provin, sau ce s-a petrecut)
- » Incapacitatea de a avea grijă de propria persoană sau de propriii copii (de exemplu, persoana nu mănâncă sau nu bea, nu este în stare să ia decizii simple)



Unele persoane pot fi doar ușor afectate sau total neafectate.

Majoritatea oamenilor își revin ușor în timp, în special dacă pot să își asigure din nou necesitățile de bază și primesc sprijin din partea celor din jur și/sau PAP. Cu toate acestea, persoanele care au fost afectate puternic sau manifestă reacții pe termen lung pot avea nevoie de mai mult ajutor nu numai PAP, în special dacă nu își pot relua activitățile cotidiene sau reprezintă un pericol pentru ei înșiși sau pentru alții. Asigurați-vă că persoanele puternic afectate nu sunt lăsate singure și încercați să le țineți în siguranță până când își revin sau până când găsiți ajutor din partea personalului medical, a liderilor locali sau a altor membri ai comunității din zonă.

De asemenea, căutați în rândul celor afectați persoane care ar putea avea nevoie de îngrijiri speciale:

## PERSOANE CARE AU NEVOIE DE ATENȚIE SPECIALĂ ÎNTR-O SITUAȚIE DE CRIZĂ (A SE VEDEA SECȚIUNEA 3.5):

- » Copiii – inclusiv adolescenții – în special cei separați de însoțitorii lor, au nevoie de protecție împotriva abuzului și a exploatării. Ei vor avea nevoie de atenție din partea celor din jur și ajutor pentru a-și satisface nevoile de bază.
- » Persoanele cu probleme de sănătate, sau cu dizabilități fizice sau mentale necesită ajutor special pentru a ajunge într-un loc sigur, a fi protejați de abuzuri și a accede la ajutor medical și alte servicii. În această categorie pot fi incluse persoanele vârstnice bolnave, femeile gravide, persoanele cu dizabilități mentale grave, persoanele cu probleme de vedere sau de auz.
- » Persoanele supuse riscurilor de discriminare sau violență, cum ar fi femeile sau persoanele din anumite grupuri etnice, au nevoie de protecție specială pentru a fi în siguranță în situațiile de criză și de sprijin pentru a accede la ajutoarele disponibile.



### ASCULTĂ

- » Abordați persoanele care ar putea avea nevoie de ajutor.
- » Întrebați despre nevoile și grijile persoanelor.
- » Ascultați-i pe oameni și ajutați-i să fie calmi.



Dacă îi ascultați cu atenție pe cei pe care îi ajutați le veți înțelege situația și nevoile, îi veți ajuta să se calmeze și le veți putea oferi ajutorul potrivit. Învățați să ascultați cu:

- » Ochii – oferind persoanei ajutate întreaga voastră atenție
- » Urechile – ascultând cu adevărat motivele lor de îngrijorare
- » Inima – arătând că vă pasă și că îi respectați



## 1. ABORDAȚI PERSOANELE CARE AR PUTEA AVEA NEVOIE DE AJUTOR:

- » Abordați oamenii cu respect, ținând cont de apartenența lor culturală.
- » Prezentați-vă cu numele și denumirea organizației la care lucrați.
- » Întrebați dacă puteți să îi ajutați.
- » Dacă e posibil, găsiți un loc sigur și liniștit unde să puteți discuta.
- » Ajutați persoana să se simtă confortabil; de exemplu, oferiți-i niște apă dacă puteți.
- » Încercați să mențineți persoana în siguranță
  - » Îndepărtați persoana din calea pericolului iminent, dacă este primejdios.
  - » Încercați să apărați persoana de expunere la mass media pentru a nu-i leza intimitatea și demnitatea.
  - » Dacă persoana este foarte afectată de dezastru, asigurați-vă că nu este singură.



## 2. ÎNTREBAȚI DESPRE NEVOILE ȘI GRIJILE PERSOANELOR:

- » Deși unele nevoi sunt evidente, cum ar fi o pătură sau ceva pentru acoperirea unei persoane ale cărei haine sunt rupte, întrebați întotdeauna ce nevoi au persoanele și care le sunt grijile.
- » Aflați ce este cel mai important pentru ei în momentul respectiv și ajutați-i să afle care le sunt prioritățile.



## 3. ASCULTAȚI-I PE OAMENI ȘI AJUTAȚI-I SĂ FIE CALMI:

- » Stați aproape de persoanele pe care le ajutați.
- » Nu îi forțați să vorbească.
- » Ascultați-i în cazul în care doresc să vorbească despre ce s-a întâmplat.
- » Dacă sunt foarte afectați, ajutați-i să se calmeze și încercați să vă asigurați că nu sunt singuri.



## AJUTAȚI-I PE OAMENI SĂ FIE CALMI

Unele persoane care trec printr-o situație de criză pot fi foarte speriate sau supărate. Acestea se pot simți confuze sau copleșite, și pot manifesta și unele reacții fizice ca de pildă tremurat, dificultăți de respirație sau bătăi accelerate ale inimii. Iată câteva tehnici pentru a a-i ajuta pe cei extrem de afectați să se simtă mai liniștiți, psihic și fizic:

- » Păstrați un ton calm și liniștit.
- » Dacă este potrivit din punct de vedere cultural, încercați să mențineți contactul vizual cu persoana în timp ce îi vorbiți.
- » Amintiți-i persoanei că sunteți acolo pentru a o ajuta. Amintiți-i că este în siguranță, dacă e adevărat.
- » Dacă cineva simte că trăiește într-o închipuire sau este deconectat de la mediul său, i-ar putea fi de ajutor să aibă contact cu mediul înconjurător actual și cu propria persoană. Puteți să-l ajutați rugându-l să facă următoarele:
  - » Să pună picioarele jos și să simtă contactul cu pământul.
  - » Să apese cu degetele sau cu mâinile pe genunchi.
  - » Să observe elemente din mediu care nu îi afectează, cum ar fi lucruri pe care le văd, aud sau simt. Rugați-i să vă spună ce văd și aud.
  - » Încurajați persoana să se concentreze pe felul în care respiră și să respire încet.



## FĂ LEGĂTURI

- » Ajutați-i pe oameni să se ocupe de necesitățile de bază și să acceseze serviciile.
- » Ajutați-i pe oameni să facă față problemelor.
- » Furnizați informații.
- » Ajutați-i pe oameni să ia legătura cu cei dragi și să aibă acces la ajutor social.



Cu toate că fiecare situație de criză este unică, cei afectați adesea au nevoie de lucrurile enumerate în tabelul de mai jos.

### NEVOI FRECVENTE:

- » Nevoi de bază cum ar fi adăpost, mâncare, apă și igienă.
- » Servicii medicale pentru răniți sau ajutor pentru problemele medicale cronice (de durată).
- » Informații corecte și ușor de înțeles despre eveniment, persoanele dragi și serviciile disponibile.
- » Posibilitatea de a-i contacta pe cei dragi, prietenii și alte feluri de sprijin social.
- » Acces la sprijin specific referitor la cultura sau religia persoanelor.
- » Faptul de a fi consultat și implicat în luarea de decizii importante.

Oamenii se pot simți vulnerabili, izolați sau lipsiți de putere după un eveniment de criză. În unele situații, le este întreruptă rutina zilnică. Se pot găsi în situația de a nu-și putea accesa ajutoarele obișnuite, sau se pot regăsi dintr-o dată trăind în condiții stresante. Stabilirea legăturii dintre oameni și sprijinul practic este o componentă de bază a PAP. Țineți minte că PAP este adesea o intervenție singulară și că vă aflați la fața locului pentru un timp scurt. Persoanele afectate vor trebui să își folosească propriile abilități de a face față situației pentru a-și reveni pe termen lung.

**Ajutați-i pe oameni  
să se descurce și să recâștige  
controlul asupra propriei situații.**



## 1. AJUTAȚI-I PE OAMENI SĂ SE OCUPE DE NECESITĂȚILE DE BAZĂ ȘI SĂ ACCESEZE SERVICIILE

Când îi ajutați pe oameni să își satisfacă necesitățile de bază, luați în seamă următoarele:

- » Imediat după un eveniment de criză, încercați să-i ajutați pe oameni să se ocupe de necesitățile de bază de care au nevoie, cum ar fi mâncare, apă, adăpost și igienă
- » Aflați ce nevoi specifice au oamenii – cum ar fi ajutor medical, îmbrăcăminte sau articole pentru hrănit copiii mici (câni și sticlute) – și încercați să le faceți legătura cu ajutoarele disponibile.
- » Asigurați-vă că persoanele vulnerabile sau marginalizate nu sunt omise (a se vedea Secțiunea 3.5).
- » Nu-i uitați pe cei cărora le-ați făcut promisiuni.

## 2. AJUTAȚI-I PE OAMENI SĂ FACĂ FAȚĂ PROBLEMELOR



Persoanele afectate de un eveniment se pot simți copleșite de griji și temeri. Ajutați-le să-și stabilească nevoile cele mai urgente și cum să le ordoneze și abordeze. De exemplu, le puteți ruga să se gândească la ce le este necesar în momentul de față și ce poate fi lăsat pe mai târziu. Abilitatea de a ordona câteva chestiuni le va oferi persoanelor un simț mai accentuat al controlului asupra situației și le va întări abilitatea de a-i face față. Nu uitați să:

- » Îi ajutați să identifice persoanele de sprijin din viața lor, ca de pildă prietenii sau familia care îi pot ajuta în situația respectivă;
- » Faceți sugestii practice privind satisfacerea necesităților de bază (de exemplu, explicați-le cum pot să se înregistreze pentru a beneficia de ajutoare alimentare sau asistență materială);
- » Îi rugați să se gândească la felul în care au făcut față situațiilor dificile din trecut și susțineți abilitatea lor de a depăși situația curentă;
- » Îi întrebați ce îi ajută să se simtă mai bine. Încurajați-i să folosească strategii de coping pozitive și să le evite pe cele negative (a se vedea tabelul următor).

## COPING

Fiecare om are metode native de coping. Încurajați oamenii să-și folosească strategiile de coping pozitive și să le evite pe cele negative. Astfel se vor simți mai puternici și își vor recâștiga simțul controlului. Sugestiile următoare trebuie adaptate în funcție de cultura persoanelor și de posibilitățile existente în situația de criză existentă.

### **Încurajați strategiile de coping pozitive**

- » Odihniți-vă suficient.
- » Mâncați cât se poate de regulat și beți apă.
- » Discutați și petreceți timp cu familia și prietenii.
- » Discutați-vă problemele cu cineva de încredere.
- » Întreprindeți activități care vă relaxează (plimbare, cântat, rugăciuni, joaca cu copiii).
- » Faceți exerciții fizice.
- » Găsiți modalități nepericuloase de a-i ajuta pe alții în situație de criză și implicați-vă în activitățile din comunitate.

### **Descurajați strategiile de coping negative**

- » Nu luați droguri, nu fumați și nu consumați băuturi alcoolice.
- » Nu dormiți toată ziua.
- » Nu lucrați neîntrerupt fără odihnă sau relaxare.
- » Nu vă izolați de prieteni și de cei dragi.
- » Nu neglijați igiena personală de bază.
- » Nu fiți violenți.



### 3. FURNIZAȚI INFORMAȚII

Persoanele afectate de o situație de criză vor dori informații exacte despre:

- » Cele întâmplare
- » Cei dragi și alte persoane afectate
- » Siguranța lor
- » Drepturile lor
- » Cum pot avea acces la servicii și cele necesare



În urma unui eveniment de criză poate fi dificil să obții informații precise. Situația se poate schimba pe măsură ce informațiile despre criză devin publice și se întreprind măsuri de ajutorare. Zvonurile circulă liber. Chiar dacă nu aveți toate răspunsurile la un moment dat, atunci când e posibil faceți următoarele:

- » Aflați de unde se pot obține informații corecte și când și unde se pot afla noutăți;
- » Încercați să aflați cât mai multe informații înainte de a-i aborda pe cei pe care urmează să îi ajutați;
- » Încercați să fiți la curent cu evoluția situației, măsurile de siguranță, serviciile disponibile și situația persoanelor dispărute sau rănite;
- » Asigurați-vă că oamenii sunt informați despre ce se întâmplă și despre orice planuri;
- » Dacă există servicii disponibile (servicii sanitare, de găsim a familiei, adăpost, distribuție de alimente), asigurați-vă că oamenii știu despre acestea și au acces la ele;
- » Oferiți-le oamenilor date de contact privind serviciile sau faceți-le direct legătura;



- » Asigurați-vă că și persoanele vulnerabile sunt informate despre serviciile existente (a se vedea Secțiunea 3.5).

Când oferiți informații persoanelor afectate:

- » Explicați din ce sursă aveți informațiile și cât de încredere este sursa respectivă;
- » Spuneți doar ce știți – nu inventați informații și nu dați asigurări false;
- » Păstrați mesajele simple și precise, și repetați mesajul pentru a vă asigura că oamenii aud și înțeleg informațiile;
- » Ar putea fi util să informați grupuri de persoane afectate astfel încât toți să audă același mesaj;
- » Spuneți-le oamenilor dacă îi veți ține la curent cu noutățile, inclusiv unde și când îi veți informa.

Atunci când îi informați pe oameni trebuie să fiți conștienți de faptul că puteți deveni o țintă a frustrării și furiei pe care aceștia o resimt atunci când nu le sunt îndeplinite așteptările privind ajutorul. În asemenea situații, încercați să rămâneți calmi și înțelecători.

## 4. AJUTAȚI-I PE OAMENI SĂ IA LEGĂTURA CU CEI DRAGI ȘI SĂ AIBĂ ACCES LA AJUTOR SOCIAL

S-a demonstrat că persoanele care consideră că au beneficiat de un ajutor social corespunzător după o situație de criză fac față mai bine decât cei care simt că nu au fost sprijiniți. Din această cauză, stabilirea legăturii dintre persoanele afectate și cei dragi și ajutorul social este o parte importantă a PAP.

- » Ajutați la păstrarea unității familiilor și țineți copiii alături de părinți și persoanele dragi;
- » Ajutați oamenii să își contacteze prietenii și rudele pentru a fi ajutați; de exemplu, asigurați-le o cale de a-i suna pe cei dragi.
- » Dacă cineva vă spune că rugăciunea, ritualurile religioase sau sprijinul unor lideri religioși ar putea să îi ajute, încercați să le faceți legătura cu comunitatea lor religioasă; Consultați tabelul următor pentru sugestii legate de situațiile de criză și spiritualitate.
- » Ajutați în a-i apropia pe cei afectați pentru a se sprijini reciproc. De exemplu, rugați oamenii să ajute în îngrijirea celor vârstnici sau uniți persoanele fără familie cu alți membri ai comunității.



## CRIZA ȘI SPIRITUALITATEA

În situațiile de criză, credința unei persoane poate juca un rol foarte important în a o ajuta să treacă peste durere și suferință, dând înțelesuri și speranță. Posibilitatea de a se ruga și de a practica ritualuri religioase poate fi o alinare importantă. Cu toate acestea, o situație de criză – în special când e vorba de pierderi însemnate – poate de asemenea zdruncina credința oamenilor. Credința poate fi pusă la îndoială, întărită sau schimbată de o asemenea experiență. Mai jos găsiți câteva sugestii legate de aspectele spirituale ale asigurării de îngrijire și alinare după un eveniment de criză:

- » Fiți conștienți de apartenența religioasă a persoanei și respectați-o.
- » Întrebați persoanele despre ce le face să se simtă bine în general. Încurajați-i să facă lucruri care îi ajută să facă față situației, inclusiv rutina religioasă, dacă au făcut referire la aceasta.
- » Ascultați cu respect și fără prejudecăți ce vă spun oamenii legat de credința lor sau ce vă întreabă.
- » Nu vă impuneți credința sau interpretarea spirituală sau religioasă a situației.
- » Nu vă exprimați acordul sau dezacordul privind o convingere religioasă sau o interpretare a situației de criză, chiar dacă cineva vă cere acest lucru.

## 3.4 FINALIZAREA AJUTORULUI

Ce se întâmplă în continuare?

Când și cum încetați să oferiți ajutor depinde de contextul crizei, rolul vostru și situația, precum și de necesitățile celor pe care îi ajutați. Folosiți-vă cea mai bună judecată privind situația, nevoile persoanelor și nevoile proprii. Dacă e potrivit, explicați-le persoanelor că plecați și dacă altcineva îi va ajuta mai departe încercați să le faceți cunoștință. Dacă le-ați făcut legătura cu alte servicii, informați-i la ce se pot aștepta și asigurați-vă că au detalii pentru a se putea descurca. Indiferent de experiența pe care ați avut-o cu respectivele persoane, puteți să vă luați rămas bun într-un mod pozitiv urându-le toate cele bune.



## 3.5 PERSOANE CARE AU NEVOIE DE ATENȚIE SPECIALĂ



### PERSOANELE CARE POT FI VULNERABILE ȘI AU NEVOIE DE AJUTOR SPECIAL ÎN SITUAȚII DE CRIZĂ INCLUD:

1. Copiii, inclusiv adolescenții.
2. Persoanele cu probleme de sănătate sau cu dizabilități.
3. Persoanele expuse riscului de discriminare sau violență.

**Nu uitați că toate persoanele au resurse pentru a face față unei situații, inclusiv persoanele vulnerabile. Ajutați persoanele vulnerabile să-și folosească propriile resurse și propriile strategii de coping.**

### 1. COPIII, INCLUSIV ADOLESCENȚII

Mulți copii –inclusiv adolescenți – sunt foarte vulnerabili în situații de criză. Evenimentele traumatizante le perturbă adesea universul cunoscut, inclusiv oamenii, locurile și activitățile de rutină care îi fac să se simtă în siguranță. Copiii afectați de o situație de criză pot fi expuși riscului de violență, abuz și exploatare sexuală, în haosul produs de evenimente de criză de amploare. Copiii mici sunt vulnerabili în mod special întrucât nu își pot satisface nevoile de bază și nu se pot apăra, în timp ce adulții din familia lor pot fi copleșiți de situație. Copiii mai mari pot fi supuși traficului, exploatării sexuale sau recrutării în forțe armate. Adesea, fetele și băieții sunt supuși unor riscuri diferite. De regulă, fetele sunt cele mai expuse riscului de violență și exploatare sexuală, iar cele abuzate pot fi stigmatizate și izolate.

Felul în care copiii reacționează la greutățile unei crize (de exemplu, a fi martor la distrugeri, răniri sau moarte, a fi expus forțelor naturii, lipsei de mâncare și apă) depinde de vârsta și stadiul lor de dezvoltare. De asemenea, contează foarte mult felul în care interacționează cu ei membrii familiei și alți adulți. De

exemplu, copiii mici s-ar putea să nu înțeleagă în totalitate ce se întâmplă în jurul lor și au nevoie specială de sprijin din partea adulților.

**În general, copiii reacționează mai bine dacă au alături un adult echilibrat, calm.**



Copiii și tinerii pot avea reacții similare cu cele ale adulților în situațiile de criză (a se vedea Secțiunea 3.3.). De asemenea, aceștia mai pot manifesta următoarele reacții specifice<sup>4</sup>:

- » Copiii mici pot relua obiceiuri mai vechi (de exemplu, udarea așternuturilor sau suptul degetului), se pot agăța de adulți, își pot reduce joaca sau se pot juca în mod repetitiv jocuri legate de evenimentul care i-a afectat.
- » Copiii de vârstă școlară pot crede că ei au cauzat producerea evenimentelor negative, pot avea noi temeri, pot fi mai puțin afectuoși, se pot simți singuri și pot fi preocupați de protejarea sau salvarea persoanelor în pericol.
- » Adolescenții pot “să nu simtă nimic”, se pot simți diferiți sau izolați de prieteni, sau pot avea comportamente riscante și atitudini negative.



<sup>4</sup> A se vedea Pynoos, et al. (2009) la Referințe și Resurse.

Familia și alți adulți sunt surse importante de protecție și sprijin emoțional pentru copii. În timpul unei crize, cei separați de membrii familiei se pot găsi în locuri necunoscute, printre străini. Acești copii pot fi foarte fricoși și e posibil să nu fie în stare să judece corect riscurile și pericolele din jur. Un prim pas important este să reușiți să reuniți copiii – inclusiv adolescenții – separați cu familiile sau aparținătorii. Nu faceți singuri acest demers. Dacă greșiți, înrăutățiți situația copiilor. În schimb, încercați să luați imediat legătura cu o agenție competentă în protecția copilului care poate începe procesul de înregistrare al copiilor și de asigurare a îngrijirii pentru aceștia.

Atunci când copiii sunt împreună cu familia lor, încercați să îi sprijiniți pe membrii familiei să aibă grijă de copiii lor. Mai jos aveți sugestii privind felul în care adulții pot oferi sprijin copiilor de vârstă și stadii de dezvoltare diferite.

## CE POT FACE ADULȚII PENTRU A-I AJUTA PE COPII

### **Bebeluși**

- » Asigurați-le siguranță și căldură.
- » Țineți-i departe de zgomote puternice și haos.
- » Alimentați-i și îmbrățișați-i.
- » Dacă e posibil, mențineți un program regulat de hrănire și somn.
- » Vorbiți pe un ton calm, cald.



### **Copii mici**

- » Acordați-le suficient timp și atenție.
- » Amintiți-le des că sunt în siguranță.
- » Explicați-le că ei nu sunt de vină pentru lucrurile negative petrecute.
- » Evitați separarea copiilor mici de familie, frați și surori și de cei dragi.
- » Pe cât posibil, mențineți o rutină și un program stabil.
- » Dați răspunsuri simple cu privire la cele întâmplate, fără detalii înfricoșătoare.
- » Permiteți-le să stea aproape de voi dacă sunt speriați sau se agăță de voi.
- » Fiți răbdători cu copiii care și-au reluat comportamentul pe care l-au avut când erau mai mici, ca de pildă suptul degetului sau udatul așternuturilor.
- » Dacă e posibil, oferiți-le ocazia să se joace și să se relaxeze.



## COPII MAI MARI ȘI ADOLESCENȚI (CONTINUARE)

### **Copii mai mari și adolescenți**

- » Acordați-le timp și atenție.
- » Ajutați-i să aibă un program stabil.
- » Dați-le informații despre ce s-a petrecut și explicați-le ce se întâmplă acum.
- » Permiteți-le să fie triști. Nu vă așteptați să fie tari.
- » Ascultați-i când vă povestesc gândurile și temerile fără a-i judeca.
- » Stabiliți reguli și așteptări clare.
- » Întrebați-i despre pericolele pe care le înfruntă, oferiți-le sprijin și discutați despre cum pot evita mai bine orice vătămare.
- » Încurajați-i și permiteți-le să aibă șansa de a ajuta.



Dacă persoana care are în întreținere copii, este rănită, foarte supărată sau nu poate să aibă grijă de copii, puteți rezolva să primească ajutor atât aceasta, cât și copiii. Oriunde e posibil, implicați o agenție sau o rețea de protecție a copilului. Țineți-i pe copii alături de familia lor și încercați să nu îi lăsați să fie separați. De exemplu, dacă persoana care are în întreținere copii este transportată undeva pentru îngrijiri medicale, încercați să-i țineți pe copii alături de aceasta sau să vă notați unde va fi dus aceasta pentru a-i putea reuni.

De asemenea, nu uitați că cei mici se pot afla la locul dezastrului și pot fi martori ai unor evenimente groaznice, chiar dacă ei sau familia lor nu sunt direct afectați de acestea. În haosul creat de situațiile de criză, adulții sunt adesea ocupați și nu supraveghează cu atenție ce fac copiii din preajma lor, sau ce văd sau aud aceștia. Încercați să îi protejați de scene sau discuții supărătoare.



## CE SĂ SPUNEȚI ȘI SĂ FACEȚI PENTRU COPII

### ***Țineți-i împreună cu cei dragi***

- » Oricând e posibil, țineți-i împreună cu familia. Încercați să nu îi lăsați să fie separați.
- » Când sunt neînsoțiți, luați legătura cu o agenție sau o rețea competentă de protecția copilului. Nu lăsați copiii nesupravegheați.
- » Dacă nu este disponibilă nicio agenție de protecția copilului, faceți voi demersurile pentru a le găsi familia sau contactați altă familie care poate avea grijă de ei.

### ***Țineți-i în siguranță***

- » Protejați-i de expunerea la scene înspăimântătoare cum ar fi oamenii răniți sau distrugerii masive.
- » Protejați-i de povești supărătoare referitoare la eveniment.
- » Protejați-i de mass-media sau persoanele care vor să le ia interviuri și care nu fac parte din echipajele de urgență.

### ***Ascultați, vorbiți și jucați-vă***

- » Fiți calmi, vorbiți pe un ton cald și fiți amabili.
- » Ascultați părerea copiilor despre situația lor.
- » Încercați să vorbiți cu ei la nivelul lor vizual și folosiți cuvinte și explicații pe care le pot înțelege.
- » Prezentați-vă cu numele și spuneți-le că sunteți acolo pentru a-i ajuta.
- » Aflați-le numele, de unde provin și alte informații care vă pot fi de folos în a le găsi membrii familiei.
- » Când sunt împreună cu familia lor, acordați sprijin acestora în a-i îngriji pe propriii copii.
- » Dacă petreceți timp cu copiii, încercați să îi integrați în activități ludice sau conversații simple despre interesele lor, în funcție de vârstă.

**Nu uitați că și copiii au propriile resurse de coping.** Aflați care sunt acestea și sprijiniți strategiile de coping pozitive, în timp ce îi ajutați să le evite pe cele negative. Copiii mai mari și adolescenții pot fi adesea de ajutor în situații de criză. Găsindu-le metode sigure de a contribui în astfel de situații îi ajutați să se simtă mai stăpâni pe sine.

## 2. PERSOANELE CU PROBLEME DE SĂNĂTATE SAU CU DIZABILITĂȚI



Persoanele cu probleme de sănătate cronice (pe termen lung), cu dizabilități fizice sau mentale (inclusiv dizabilități mentale grave) sau cele în vârstă pot avea nevoie de ajutor special. Acesta include ajutor pentru a ajunge într-un loc sigur, pentru a lua legătura cu ajutoarele de bază și serviciile medicale, sau pentru a se îngriji. Unele boli sunt agravate de situațiile de criză, ca de exemplu hipertensiunea arterială, problemele cardiace, astmul, anxietatea și alte probleme de sănătate fizică sau mentală. Femeile însărcinate și cele care alăptează pot trece prin stări care să le afecteze sarcina, sănătatea lor sau a bebelușului. Persoanele care nu se pot deplasa singure, sau cele care au probleme de văz sau auz, pot avea dificultăți în a-i găsi pe cei dragi sau a accesa serviciile disponibile.

Iată câteva demersuri pentru a-i ajuta pe cei cu probleme de sănătate sau cu dizabilități:

- » Ajutați-i să ajungă într-un loc sigur.
- » Ajutați-i să-și satisfacă nevoile de bază, cum ar fi posibilitatea de a mânca, a bea, a avea apă curată, a se îngriji, sau a construi adăpost din materialele împărțite de agenții.
- » Întrebați-i dacă au probleme de sănătate sau dacă iau medicamente în mod regulat pentru o problemă de sănătate. Încercați să-i ajutați pe oameni să-și procure medicamentele sau să aibă acces la serviciile medicale, când sunt disponibile.
- » Stați cu persoanele sau asigurați-vă că au pe cineva care să îi ajute dacă trebuie să plecați. Încercați să le faceți legătura cu o agenție de protecție, sau alt sprijin important, pentru a-i ajuta pe termen lung.
- » Furnizați-le informații despre cum pot accede la serviciile disponibile.

### 3. PERSOANELE EXPUSE RISCULUI DE DISCRIMINARE SAU VIOLENȚĂ

Persoanele expuse riscului de discriminare sau violență includ femeile, persoanele din anumite grupuri etnice sau religioase, și persoanele cu dizabilități mentale. Acestea sunt vulnerabile pentru că:

- » Pot fi excluse când se asigură serviciile de bază;
- » Pot fi excluse de la deciziile privind ajutoarele, serviciile sau destinații posibile;
- » Pot constitui ținta violenței, inclusiv a violenței sexuale.

Cei expuși riscului de discriminare sau violență au nevoie de protecție specială pentru a fi în siguranță în timpul situațiilor de criză, și ar putea avea nevoie de ajutor suplimentar pentru a-și satisface nevoile de bază și a accede la serviciile disponibile. Nu uitați de acești oameni și ajutați-i să:

- » Găsească locuri sigure unde să stea;
- » la legătura cu cei dragi și alte persoane de încredere;
- » Primească informații despre serviciile disponibile și să ia legătura direct cu respectivele servicii.





# CAPITOLUL 4

## ÎNGRIJIREA PROPRIEI PERSOANE ȘI A COLEGILOR



## ÎN ACEST CAPITOL VOM DISCUTA DESPRE:

### 4.1 PREGĂTIREA PENTRU AJUTOR

### 4.2 GESTIONAREA STRESULUI: OBICEIURI SĂNĂTOASE DE VIAȚĂ ȘI DE LUCRU

### 4.3 ODIHNA ȘI MEDITAȚIA

Voi sau familiile voastre puteți fi direct afectați de situația de criză. Chiar dacă nu sunteți direct implicați, puteți fi afectați de ceea ce vedeți sau auziți în timp ce ajutați. Ca asistent comunitar, e important să aveți o grijă deosebită pentru bunăstarea proprie. Îngrijiți-vă pentru a-i putea îngriji bine pe alții!

## 4.1 PREGĂTIREA PENTRU AJUTOR

Gândiți-vă cum puteți să vă pregătiți cel mai bine pentru a ajuta într-o situație de criză.

Când e posibil:

- » Informați-vă despre situație, și despre rolurile și responsabilitățile diferitelor tipuri de asistenți comunitari. Gândiți-vă la propria sănătate și la problemele personale sau familiale care v-ar putea afecta puternic când vă luați responsabilitatea de a-i ajuta pe alții.
- » Luați o decizie corectă dacă sunteți pregătiți să ajutați în această situație și în acest moment.



## 4.2 GESTIONAREA STRESULUI: OBICEIURI SĂNĂTOASE DE VIAȚĂ ȘI DE LUCRU



Una dintre sursele principale de stres pentru asistenții comunitari este stresul zilnic de la locul de muncă, în special în timpul unei situații de criză. Programul de lucru prelungit, responsabilitățile copleșitoare, lipsa unei descrieri clare a postului, comunicarea sau administrarea defectuoasă, precum și lucrul în zone lipsite de siguranță sunt doar câteva exemple de stres la locul de muncă care îi pot afecta pe cei care ajută.

E posibil să vă simțiți responsabili de siguranța și îngrijirea persoanelor. Puteți fi martori sau chiar puteți trece prin situații teribile, ca distrugerile, rănirile, moartea sau violența. De asemenea, veți auzi despre durerea și suferința altora. Toate acestea vă pot afecta atât pe voi, cât și pe ceilalți care oferă ajutor.

Analizați felul în care puteți să faceți față stresului, pentru a-i sprijini și a fi sprijinit de colegi. Sugestiile de mai jos pot fi de folos în înfruntarea stresului.

- » Gândiți-vă la ce v-a ajutat în trecut să faceți față greutăților și ce puteți face pentru a fi puternici.
- » Încercați să găsiți timp pentru a mânca, a vă odihni și a vă relaxa, chiar și pentru perioade scurte.
- » Încercați să aveți un program rezonabil pentru a nu deveni extenuați. De exemplu, încercați să împărțiți munca între colegi, lucrați în schimburi în timpul fazei acute a crizei și odihniți-vă regulat.
- » Oamenii pot avea multe probleme după un eveniment de criză. S-ar putea să vă simțiți incapabil sau frustrat când nu îi puteți ajuta. Nu uitați că nu sunteți responsabili cu rezolvarea tuturor problemelor lor. Faceți ce puteți pentru a-i ajuta pe oameni să se descurce singuri.
- » Consumați cât mai puțin alcool, cofeină sau nicotină și evitați medicamentele care nu sunt pe bază de prescripție.
- » Vizitați-vă colegii pentru a vedea cum se simt și rugați-i să facă la fel pentru voi. Găsiți modalități de a vă sprijini reciproc.
- » Discutați cu prietenii, cu cei dragi sau cu alte persoane de încredere pentru consolare.



## 4.3 ODIHNA ȘI MEDITAȚIA

Rezervați-vă timp pentru odihnă și meditația. Acesta este un pas important în încheierea rolului de ajutor. Situația de criză și necesitățile persoanelor pe care le-ați cunoscut pot fi o mare provocare, iar durerea și suferința acestora pot fi extrem de dificil de suportat. După ce ați finalizat munca într-o situație de criză, rezervați-vă timp pentru a vă gândi la experiența pe care ați avut-o și pentru a vă odihni. Următoarele sugestii pot fi de folos pentru recuperarea voastră.

- » Discutați despre experiența voastră în situația de criză cu un superior, un coleg sau orice altă persoană de încredere.
- » Fiți conștienți de ceea ce ați reușit să faceți pentru ajutorarea altora, chiar și în mică măsură.
- » Învățați să reflectați și să acceptați ceea ce ați făcut bine, ce nu a mers prea bine și limitele a ceea ce ați putut face în circumstanțele respective.
- » Dacă e posibil, rezervați-vă timp pentru a vă odihni și relaxa înainte de a vă reîncepe îndatoririle cotidiene obișnuite.

Dacă aveți gânduri sau amintiri deranjante legate de eveniment, vă simțiți foarte agitați sau extrem de triști, aveți tulburări de somn, sau consumați mult alcool sau droguri este important să obțineți sprijin din partea unei persoane de încredere. Discutați cu un medic sau, dacă e posibil, cu un specialist în sănătate mentală dacă aceste dificultăți persistă mai mult de o lună.





# CAPITOLUL 5

## EXERSAȚI CE AȚI ÎNVĂȚAT

## URMĂTOARELE STUDII DE CAZ SUNT EXEMPLE DE SITUAȚII DE CRIZĂ PE CARE LE PUTEȚI ÎNTÂMPINA ÎN ROLUL VOSTRU DE ASISTENT COMUNITAR. PE MĂSURĂ CE PARCURGEȚI STUDIILE, GÂNDIȚI-VĂ LA URMĂTOARELE:

1. Care ar fi cea mai urgentă nevoie dacă vi s-ar întâmpla așa ceva?
2. Ce vi s-ar părea cel mai de folos?

Rețineți principiile de acțiune ale PAP: privește, ascultă, fă legături, în timp ce vă imaginați cum le-ați răspunde oamenilor în fiecare caz. Am inclus câteva întrebări importante pentru a vă ajuta la ce să fiți atenți și cum să acționați.

### 5.1 STUDIU DE CAZ 1: DEZASTRU NATURAL



Aflați că centrul orașului a fost afectat brusc de un cutremur de mare magnitudine în mijlocul zilei de lucru. Multe persoane au fost afectate și clădirile s-au prăbușit. Voi și colegii voștri ați simțit zguduirea, dar sunteți teferi. Încă nu se cunosc proporțiile dezastrului. Agenția pentru care lucrați v-a solicitat vouă

și colegilor să îi ajutați pe supraviețuitori și să sprijiniți orice persoană grav afectată pe care o întâlniți.

**Când vă pregătiți să ajutați**, întrebați-vă următoarele:

- » Sunt pregătit să ajut? Ce probleme personale ar putea fi importante?
- » Ce informații am despre situația de criză?
- » Voi călători singur sau împreună cu colegi? De ce sau de ce nu?

### DE LUAT AMINTE:

- » Când mergeți să ajutați într-o situație de criză – în special imediat după un dezastru de proporții – gândiți-vă la avantajele de a lucra în echipe sau perechi. Lucrul în echipă vă va ajuta să aveți sprijin și susținere în situații dificile și este important pentru siguranța voastră. De asemenea, puteți fi mai eficienți lucrând în echipă. De exemplu, o persoană poate rămâne cu cineva care este afectat în timp ce cealaltă persoană se poate concentra pe găsirea de ajutor specializat, cum ar fi ajutorul medical, dacă e necesar. Dacă e posibil, încercați să aveți un sistem de camaraderie prin care vă verificați reciproc cu colegul pentru sprijin și ajutor.
- » Unele agenții vă pot furniza sprijin, cum ar fi provizii, transport, echipamente de comunicare, informații la zi despre situație și măsuri de siguranță, precum și coordonare cu alți membri ai echipei sau alte servicii.

Pe măsură ce vă deplasați prin oraș, **ce ar trebui să căutați să vedeți?**

- » Cât e de sigur să te afli la locul evenimentului?
- » Ce servicii și ce sprijin este disponibil?
- » Sunt persoane cu nevoi de bază urgente evidente?
- » Sunt persoane cu reacții emoționale severe evidente?
- » Cine ar putea avea nevoie de ajutor specializat?
- » Unde pot să asigur PAP?

Când abordați oamenii, cum puteți să le **ascultați cel mai bine** grijile și să îi alinați?

- » Ce nevoi de bază pot avea persoanele afectate?
- » Cum mă voi identifica și prezenta pentru a oferi sprijin?
- » În această situație cum pot ajuta la a-i ține pe oameni departe de pericole?
- » Cum îi voi întreba pe oameni despre nevoile și grijile lor?
- » Cum pot să îi sprijin și să îi alin cel mai bine pe cei afectați?

## EXEMPLU DE CONVERSAȚIE CU UN ADULT AFECTAT

În acest exemplu de conversație vă apropiați de o femeie care stă în fața dărâmăturilor unei clădiri prăbușite. Femeia plânge și tremură, deși nu pare a fi rănită fizic.

**Dvs.** Bună ziua, mă numesc \_\_\_\_\_. Lucrez pentru agenția \_\_\_\_\_. Pot să discut cu Dvs?

**Femeia** E îngrozitor! Tocmai intram în clădire când a început zguduitura! Nu înțeleg ce se petrece!

**Dvs.** Da, a fost un cutremur și îmi închipui că a fost groaznic pentru Dvs. Cum vă numiți?

**Femeia** Sunt Jasmina – Jasmina Salem. Mi-e așa de frică! [tremură, plânge] Oare ar trebui să intru să îmi caut colegii? Nu știu dacă sunt teferi!

**Dvs.** D-nă Salem, nu e deloc sigur să intrați acum în clădire, v-ați putea răni. Dacă doriți, putem să discutăm puțin mai încolo unde suntem în siguranță și pot să stau o vreme cu Dvs. E bine așa?

**Femeia** Da, vă rog. [Vă mutați într-un loc mai liniștit aproape de dărâmăturile clădirii unde lucrează echipajele medicale și cele de salvare.]

- Dvs.** Vreți să vă aduc niște apă? [Dacă există, oferiți confort practic cum ar fi apă sau o pătură.]
- Femeia** Aș vrea doar să stau puțin aici.
- [Stați în liniște lângă femeie pentru câteva minute, după care începe să vorbească din nou.]
- Femeia** Mă simt groaznic! Trebuia să rămân în clădire să ajut oamenii!
- Dvs.** Vă înțeleg.
- Femeia** Am fugit afară. Dar mi-e atât de milă de ceilalți!
- Dvs.** E greu să știi ce să faci într-o asemenea situație. Dar ai făcut bine când ai fugit afară din clădire, altfel puteați fi răniți.
- Femeia** Am văzut că au scos un cadavru dintre dărâmături. Cred că era prietenul meu! [plânge]
- Dvs.** Îmi pare foarte rău. Un echipaj de salvare lucrează acum și mai târziu vom afla cum sunt cei care se aflau în clădire.
- [Conversația continuă pentru încă 10 minute timp în care ascultați povestea femeii și o întrebați despre nevoile și grijile ei. Conversația se termină în felul următor:]
- Femeia** Trebuie să aflu dacă familia mea este bine, dar mi-am pierdut telefonul când a început cutremurul și nu știu cum să ajung acasă.
- Dvs.** Pot să vă ajut să vă sunați familia și apoi putem găsi împreună o soluție ca să ajungeți la ei.
- Femeia** Mulțumesc. Asta m-ar ajuta mult.



În acest model de conversație observați următoarele:

- » V-ați prezentat cu numele și agenția pentru care lucrați;
- » Ați întrebat persoana dacă dorește să discute;
- » V-ați adresat persoanei pe nume, folosind cu respect numele de familie;
- » Ați protejat persoana afectată de alte pericole prin mutarea într-un loc mai sigur;
- » I-ați oferit persoanei afectate confort (de exemplu, niște apă);
- » Ați ascultat și ați stat lângă persoană, fără a o forța să vă vorbească;
- » I-ați reamintit felurile în care a reacționat corect;
- » Ați găsit timp să ascultați;
- » Ați identificat nevoile și grijile persoanei în cauză;
- » Ați admis îngrijorarea persoanei cu privire la potențiala pierdere a colegilor;
- » V-ați oferit să ajutați persoana în a lua legătura cu membrii familiei.

**Ce puteți face pentru a face legătura** între oameni și informații și sprijin practic?

- » Ce provocări există în această situație privind informațiile referitoare la resursele disponibile (mâncare, adăpost, apă) sau serviciile pentru persoanele afectate?
- » Ce griji și preocupări pot avea persoanele afectate? Ce sugestii practice pot face pentru a-i ajuta să-și rezolve problemele?
- » Ce informații vor dori persoanele afectate? Unde voi găsi informații la zi și de încredere cu privire la evenimentul de criză?
- » Ce pot face pentru a stabili legătura dintre cei afectați și familiile lor sau servicii? Ce provocări pot întâmpina?
- » Ce nevoi pot avea copiii și adolescenții sau persoanele cu probleme de sănătate? Cum pot **să ajut în a face legătura** dintre persoanele vulnerabile și familiile lor sau serviciile disponibile?

## 5.2 STUDIU DE CAZ 2: VIOLENȚĂ ȘI STRĂMUTARE



Niște refugiați sunt mutați cu camionul într-o nouă locație și sunt înștiințați că vor locui în această locație. Mutarea s-a făcut din cauza războiului din zona în care locuiau anterior. Când coboară din camion, unii plâng, alții par a fi foarte speriați, unii par dezorientați, în timp ce alții răsuflă ușurați. Majoritatea se tem și sunt sceptici cu privire la această nouă locație, și nu știu unde vor dormi, unde vor mânca sau unde vor primi îngrijiri medicale. Unii par speriați când aud zgomote puternice, crezând că aud iar focuri de armă. Voi sunteți voluntari la o agenție de distribuție alimente și ați fost rugați să ajutați în locurile de distribuire.

Când **vă pregătiți să ajutați**, gândiți-vă ce ați vrea să știți despre această situație:

- » Cine sunt cei pe care îi voi ajuta? Ce proveniență culturală au?
- » Există anumite reguli de conduită sau obiceiuri pe care trebuie să le respect? De exemplu, este recomandabil ca femeile refugiate să fie abordate de asistente femei?
- » Cât de departe au călătorit? Ce știu despre conflictul prin care au trecut?
- » Ce servicii sunt furnizate în locația unde sunt primiți refugiații?
- » Dacă lucrez într-o echipă, cum ne vom organiza să ajutăm în această situație? Ce îndatoriri va avea fiecare? Cum ne vom coordona unii cu alții precum și cu alte grupuri de asistenți comunitari.

Când vă întâlniți cu grupul de refugiați, ce ar trebui **să căutați să vedeți**?

- » Care sunt necesitățile majorității refugiaților? Le va fi foame, sete sau vor fi obosiți? Printre ei sunt cumva persoane rănite sau bolnave?
- » Există familii sau consăteni în grupul de refugiați?
- » Există copii sau adolescenți neînsoțiți? Cine altcineva are nevoie de ajutor special?
- » Persoanele din grupul de refugiați par a avea diferite tipuri de reacții în fața situației de criză. Ce fel de manifestări emoționale serioase observați?

Când îi abordați pe cei din grupul de refugiați, cum puteți **să le ascultați cel mai bine** grijile și cum îi puteți alina mai bine?

- » Cum mă voi prezenta pentru a-mi oferi ajutorul?
- » Persoanele care au fost martori sau au trecut prin violențe sunt foarte speriați și nu se simt în siguranță. Cum pot să îi sprijin și să îi ajut să se calmeze?
- » Cum pot afla despre nevoile și grijile persoanelor care au nevoie de ajutor special, cum sunt femeile?
- » Cum îi voi aborda și ajuta pe copiii și adolescenții neînsoțiți?

## EXEMPLU DE CONVERSAȚIE CU UN COPIL NEÎNSOȚIT

La marginea taberei de refugiați vedeți un băiat de vreo 10 ani, singur și foarte speriat.

**Dvs.** [îngenunchiați la nivelul vizual al copilului] Bună. Mă numesc \_\_\_\_\_. Sunt de la agenția \_\_\_\_\_ și sunt aici pentru a ajuta. Cum te cheamă?

**Copilul** [copilul se uită în jos și vorbește sfios] Adam.

**Dvs.** Bună, Adam. Ai călătorit mult să ajungi aici. Ți-e sete? [oferiți-i ceva de mâncare sau de băut sau altceva ce i-ar putea aduce puțin confort, cum ar fi o pătură, dacă aveți.] Unde e familia ta?

**Copilul** Nu știu. [începe să plângă]

- Dvs.** Înțeleg că ești speriat, Adam. Voi încerca să te ajut și îți voi face legătura cu niște oameni care pot ajuta la găsirea familiei tale. Poți să-mi spui numele de familie și de unde ești?
- Copilul** Da. Mă numesc Adam Duvall. Sunt din satul \_\_\_\_\_ .
- Dvs.** Mulțumesc, Adam. Când ți-ai văzut ultima oară familia?
- Copilul** Sora mea mai mare era acolo când au venit camioanele să ne aducă aici. Dar acum nu o găsesc.
- Dvs.** Câți ani are sora ta? Cum o cheamă?
- Copilul** O cheamă Rose. Are 15 ani.
- Dvs.** Voi încerca să te ajut să o găsești pe sora ta. Părinții tăi unde sunt?
- Copilul** Toți am fugit din sat când am auzit împușcăturile. Ne-am pierdut de părinții mei. [plânge]
- Dvs.** Îmi pare rău, Adam. Trebuie să fi fost înfricoșător pentru tine, dar acum ești în siguranță.
- Copilul** Mi-e frică!
- Dvs.** [vorbiți pe un ton cald, natural] Te înțeleg. Mi-ar plăcea să te ajut.
- Copilul** Ce să fac?
- Dvs.** Aș putea sta cu tine o vreme și putem încerca să o găsim pe sora ta. Ți-ar plăcea?
- Copilul** Da, mulțumesc.
- Dvs.** Te mai îngrijorează și altceva sau ai nevoie de ceva?
- Copilul** Nu.
- Dvs.** Adam, este important să vorbim cu oamenii de acolo. Ei te pot ajuta să îți găsești sora sau familia. Voi merge cu tine să vorbim cu ei. [Este foarte important să ajutați copilul să fie înregistrat de către o agenție serioasă de găsire a familiilor sau o organizație de protecție a copilului, dacă există posibilitatea.]

În acest model de conversație, observați următoarele:

- » Ați observat un copil neînsoțit într-un grup de refugiați;
- » Ați îngenunchiat pentru a vorbi cu copilul la nivelul său vizual;
- » Ați vorbit calm și blând cu copilul;
- » Ați aflat informații despre familia copilului, inclusiv numele surorii sale;
- » Ați stat cu copilul până ați identificat o agenție serioasă de găsimire a familiilor care poate asigura un adăpost sigur pentru copil până la găsimirea familiei lui.

**Ce puteți face pentru a face legătura** între oameni și informații și sprijin practic?

- » Ce nevoi de bază pot avea oamenii? Ce servicii știu că sunt disponibile? Cum pot oamenii avea acces la ele?
- » Ce informații concrete am despre planificarea îngrijirii acestor refugiați? Când și unde se pot informa oamenii despre ceea ce se întâmplă?
- » Cum pot ajuta la protejarea persoanelor vulnerabile, cum ar fi femeile sau copiii neînsoțiți, de alte vătămări?
- » Ce nevoi speciale pot avea oamenii, inclusiv cei care au fost expuși violenței?
- » Ce pot face pentru a stabili legătura dintre cei afectați și familiile lor sau servicii?

## 5.3 STUDIU DE CAZ 3: ACCIDENT



Călătoriți pe un drum de țară cu trafic intens când în față vedeți un accident. Se pare că un bărbat care traversa drumul cu soția și fiica sa a fost lovit de o mașină. Omul zace pe jos, sângerează și nu mișcă. Soția și fiica sunt lângă el. Soția sa plânge și tremură, în timp ce fiica stă nemișcată, în liniște. Câțiva săteni se adună pe drum lângă locul accidentului.

Trebuie să reacționați repede în această situație, dar păstrați-vă calmul și pentru o clipă gândiți-vă la următoarele, **în timp ce vă pregătiți să oferiți ajutor:**

- » Există probleme de siguranță pentru mine sau pentru alții?
- » Cum pot să abordez situația?
- » Ce trebuie făcut, urgent, în special pentru persoana grav rănită?

### Ce e important să vedem?

- » Cine are nevoie de ajutor? Ce fel de ajutor le trebuie?
- » Ce fel de ajutor pot să le ofer eu și ce ajutor special e necesar?
- » Pe cine pot ruga să mă ajute? Ce ajutor pot da cei care se adună la locul accidentului? În cel fel pot ei să intervină sau să fie de ajutor?

În timp ce îi abordați pe cei implicați în accident, cum puteți **să ascultați mai bine** și să oferiți alinare?



- » Cum mă voi identifica și prezenta pentru a-mi oferi ajutorul?
- » Cum pot ajuta la a-i ține pe oameni departe de alte pericole? Sunt motive de preocupare pentru fiica martoră la rănirea tatălui și care pare uluită și șocată? Poate mama ei să o îngrijească și să o aline în aceste momente?
- » Unde pot asigura PAP într-un loc sigur și relativ liniștit?
- » Cum pot afla despre nevoile și griile persoanelor?
- » Cum pot să îi ajut și să le ofer alinare persoanelor afectate pentru a se calma?

## EXEMPLU DE CONVERSAȚIE ȘI MOD DE ACȚIONARE: URGENȚĂ MEDICALĂ

În timp ce faceți o evaluare rapidă a accidentului, vă uitați pentru a vă asigura că vă puteți apropia în siguranță de locul accidentului. Drumul este unul intens circulat și încă mai este trafic ce trece pe lângă persoanele afectate și grupul de privitori. De asemenea, vă îngrijorează starea tatălui care pare a fi gravă.

**Dvs.** A sunat cineva după o ambulanță?

**Localnic** Nu.

**Dvs.** [adresându-vă unui sătean din apropiere] Puteți vă rog să sunați chiar acum după o ambulanță?

**Localnic** Da, sigur.

**Dvs.** [către alți privitori] Trebuie să încercăm să redirecționăm traficul. Puteți vă rog să ne ajutați în acest sens?

[Câțiva săteni încep să facă semne ca mașinile care trec să încetinească și redirecționează traficul.]

[Când vă apropiați de persoanele afectate, observați că unul dintre săteni intenționează să mute rănitul.]

**Dvs.** Vă rog să nu îl mutați! S-ar putea să aibă o rană la gât. A fost chemată o ambulanță.

[Dacă voi sau cineva din jur are pregătirea necesară, oferiți primul ajutor persoanei rănite. Verificați sau rugați pe cineva să vă ajute în a vedea dacă soția și fiica nu sunt rănite. De îndată ce omul rănit e îngrijit corespunzător, și v-ați asigurat că celelalte persoane afectate nu sunt grav rănite, asigurați PAP.]

**Dvs.** Numele meu este \_\_\_\_\_. A fost chemată o ambulanță. Dvs sau fiica sunteți cumva rănite?

**Soția** [suspină și tremură] Nu, nu sunt rănită.

**Dvs.** Cum vă cheamă?

**Soția** Hanna, spuneți-mi Hanna.... Vai, soțul meu! Soțul meu!

**Dvs.** Hanna, înțeleg că sunteți foarte speriată. A fost chemată o ambulanță pentru a-l ajuta pe soțul Dvs. Voi sta puțin cu Dvs. Dvs sau fiica Dvs aveți cumva alte nevoi sau griji?

**Soția** Fiica mea e teafără?

**Dvs.** Fiica Dvs nu pare a fi rănită. Îmi puteți spune numele ei ca să pot vorbi cu ea?

**Soția** [întinde mâna după mâna fetei] Ea e Sarah.

**Dvs.** [vorbiți cu blândețe, la nivelul vizual al copilului] Buna, Sarah. Eu sunt \_\_\_\_\_. Sunt aici ca să vă ajut.

[Conversația continuă și aflați că fiica nu vorbește. Mama susține că nu e un lucru obișnuit pentru fiica ei, dar se concentrează pe soț. Mama mai spune că vrea să meargă cu soțul la spital să stea cu el. Fiica riscă să își petreacă seara singură acasă.]

**Dvs.** Hanna, ar fi mult mai bine dacă fiica Dvs ar sta cu cineva în care aveți încredere. Pare foarte înspăimântată de cele petrecute și este mai bine să nu fie lăsată singură acum. Aveți pe cineva de încredere care să stea cu ea?

**Soția** Da. Sora mea ar putea să ne ajute. Sarah o place foarte mult.

**Dvs.** Pot să vă ajut să o sunați pe sora Dvs?

**Soția** Da, vă rog!

[O ajutați pe soție să își contacteze sora și se rezolvă ca fiica să petreacă seara cu mătușa sa. De asemenea, o sfătuiți pe mamă să își ducă fiica la medic dacă nu vorbește nici în zilele următoare]

**Dvs.** Când sosește ambulanța voi afla unde îl duc pe soțul Dvs și vă voi anunța dacă Dvs și fiica puteți merge cu ei.

[La sosirea ambulanței, aflați cum poate familia să fie împreună când rănitul este transportat la spital.]

În acest model de conversație, observați următoarele:

- » La început ați analizat repede situația de criză pentru a vedea dacă se poate aborda în siguranță și pentru a vedea cine este rănit grav;
- » V-ați asigurat că s-a chemat o ambulanță pentru omul rănit, și i-ați împiedicat pe alții să îl mute pentru a nu-i provoca alte răni;
- » Ați încercat să acționați în așa fel încât să nu mai fie și alte persoane rănite (de exemplu, grija la traficul rutier);
- » Le-ați vorbit cu respect și blândețe soției și fiicei;
- » V-ați adresat copilului la nivelul său vizual;
- » Ați ajutat-o pe soție să rezolve ca fiica să fie îngrijită corespunzător;
- » Ați făcut demersuri pentru ca familia să fie unită când omul rănit a fost transportat la spital.

Ce puteți face pentru a **face legătura** între oameni și informații și sprijin practic?

- » Ce nevoi de bază pot avea oamenii care nu sunt răniți, dar sunt afectați de această situație de criză?
- » Ce griji și preocupări pot avea diferitele persoane implicate?
- » Ce informații vor dori să afle?
- » Ce pot face pentru a face legătura dintre cei afectați și familiile lor sau cei care ar putea să le ofere sprijin?

# Primul ajutor psihologic: Ghid de buzunar

## CE ESTE PAP?

Primul ajutor psihologic (PAP) descrie un răspuns de ajutorare pentru o persoană aflată în suferință și care necesită sprijin.

Asigurarea de PAP în mod responsabil înseamnă:

1. Respectarea siguranței, a demnității și a drepturilor.
2. Adaptarea acțiunilor în funcție de cultura persoanei ajutate.
3. Să ții seama de alte măsuri de răspuns în caz de urgență.
4. Să aveți grijă de propria persoană.



## PREGĂTIREA

- » Informați-vă despre eveniment
- » Informați-vă despre serviciile și ajutoarele disponibile
- » Informați-vă despre chestiuni de siguranță și securitate

## PRINCIPII DE ACȚIUNE ALE PAP:

### PRIVEȘTE

- » Verificați dacă există locuri sigure.
- » Verificați cine sunt cei care au nevoi de bază urgente.
- » Verificați cine sunt cei care au reacții severe de distress



### ASCULTĂ

- » Abordați persoanele care ar putea avea nevoie de ajutor.
- » Întrebați despre nevoile și grijile persoanelor.
- » Ascultați-i pe oameni și ajutați-i să fie calmi.



### FĂ LEGĂTURI

- » Ajutați-i pe oameni să se ocupe de necesitățile de bază și să acceseze serviciile disponibile.
- » Ajutați-i pe oameni să facă față problemelor.
- » Furnizați informații.
- » Ajutați-i pe oameni să ia legătura cu cei dragi și să aibă acces la ajutor social.



## ETICĂ:

Principiile etice – așa da/așa nu – sunt prezentate, în continuare, ca un ghid pentru a evita vătămarea persoanei, oferirea celui mai bun sprijin posibil și acționarea numai în cel mai bun interes al persoanei. Oferiți ajutor în felul cel mai potrivit și confortabil pentru persoanele pe care le sprijiniți. Gândiți-vă ce semnifică acest ghid de etică în contextul vostru cultural.

### Așa da ✓

- » Fiți cinstiți și de încredere.
- » Respectați dreptul oamenilor de a decide singuri.
- » Fiți conștienți de propriile simpatii și prejudecăți și lăsați-le deoparte.
- » Clarificați faptul că oamenii pot beneficia de ajutor și pe viitor, chiar dacă în prezent îl refuză.
- » Respectați intimitatea și păstrați confidențialitatea celor relatate de orice persoană, în măsura în care acest lucru este potrivit.
- » Comportați-vă corespunzător în funcție de cultura, vârsta și sexul persoanei.

### Așa nu ✗

- » Nu exploatați relația de ajutorare.
- » Nu cereți persoanelor bani sau favoruri în schimbul ajutorului vostru.
- » Nu faceți promisiuni false și nu dați informații eronate.
- » Nu vă exagerați competențele.
- » Nu îi ajutați pe oameni cu forța, nu fiți băgăreți sau impulsivi.
- » Nu îi presărați pe oameni să vă povestească experiența lor.
- » Nu împărtășiți povestea unei persoane cu alții.
- » Nu îi judecați pe oameni după acțiunile sau sentimentele lor.

## PERSOANELE CARE AU NEVOIE DE MAI MULT DECÂT PAP:

Unele persoane vor avea nevoie de mult mai mult decât PAP. Cunoașteți-vă limitele și cereți ajutor de la cei care pot oferi asistență medicală sau de altă natură pentru salvarea de vieți.

### PERSOANE CARE AU NEVOIE IMEDIATĂ DE SPRIJIN AVANSAT:

- » Oamenii cu răni grave, ce pun în pericol viața, care au nevoie de îngrijiri medicale de urgență
- » Oamenii care sunt atât de abătută încât nu se pot îngriji sau nu își pot îngriji copiii
- » Oamenii care se pot răni singuri
- » Oamenii care îi pot răni pe alții

# REFERINȚE ȘI RESURSE

Bisson, JI & Lewis, C. (2009), Systematic Review of Psychological First Aid. Autorizat de Organizația Mondială a Sănătății (disponibil doar la cerere).

Brymer, M, Jacobs, A, Layne, C, Pynoos, R, Ruzek, J, Steinberg, A, et al. (2006). Psychological First Aid: Field operations guide (2nd ed.). Los Angeles: National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD. <http://www.nctsn.org/content/psychological-first-aid> and <http://www.ptsd.va.gov/professional/manuals/psych-first-aid.asp>

Freeman, C, Flitcroft, A, & Weeple, P. (2003) Psychological First Aid: A Replacement for Psychological Debriefing. Short-Term post Trauma Responses for Individuals and Groups. The Cullen-Rivers Centre for Traumatic Stress, Royal Edinburgh Hospital.

Hobfoll, S, Watson, P, Bell, C, Bryant, R, Brymer, M, Friedman, M, et al. (2007) Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. *Psychiatry* 70 (4): 283-315.

Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva: IASC. [http://www.who.int/mental\\_health\\_psychosocial\\_june\\_2007.pdf](http://www.who.int/mental_health_psychosocial_june_2007.pdf)

International Federation of the Red Cross (2009) Module 5: Psychological First Aid and Supportive Communication. In: Community-Based Psychosocial Support, A Training Kit (Participant's Book and Trainers Book). Denmark: International Federation Reference Centre for Psychosocial Support. Available at: [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial)

Pynoos, R, Steinberg, A, Layne, C, Briggs, E, Ostrowski, S and Fairbank, J. (2009). DSM-V PTSD Diagnostic Criteria for Children and Adolescents: A developmental perspective and recommendations. *Journal of Traumatic Stress* 22 (5): 391-8.

The Sphere Project (2011) Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response. Geneva: The Sphere Project. <http://www.sphereproject.org>.

TENTS Project Partners. The TENTS Guidelines for Psychosocial Care following Disasters and Major Incidents. Downloadable from <http://www.tentsproject.eu>.

War Trauma Foundation and World Vision International (2010). Psychological First Aid Anthology of Resources. Downloadable from: [www.wartrauma.nl](http://www.wartrauma.nl) and [www.interventionjournal.com](http://www.interventionjournal.com)

World Health Organization (2010). mhGAP Intervention Guide for Mental Health, Neurological and Substance Use Disorders in Non-specialized Health Settings. Geneva: WHO Mental Health Gap Action Programme. [http://www.who.int/mental\\_health/mhgap](http://www.who.int/mental_health/mhgap)



## REFERENCE

## & RESURSE

# NOTİTİ

## NOTES

