

Az EUAA pszichológiai elsősegélyről szóló kisfilmje mint figyelemfelhívó eszköz



**Útmutató szakemberek számára a kisfilm pszichológiai
elsősegéllyel kapcsolatos tájékoztatás céljából való
felhasználására vonatkozóan**

2023. augusztus

2022. január 19-én az Európai Menekültügyi Támogatási Hivatal (EASO) az Európai Unió Menekültügyi Ügynökségévé (EUAA) vált. Az EASO-ra, az EASO termékeire és szerveire való valamennyi hivatkozást az EUAA-ra való hivatkozásként kell értelmezni.

Felelősségkizáró nyilatkozat

E fordítás minőségét az illetékes nemzeti hatóságok nem ellenőrizték. Amennyiben úgy látja, hogy a fordítás nem felel meg a vonatkozó nemzeti terminológiának, kérjük, lépjen kapcsolatba az [EUAA](#)-val.



A kézirat elkészültének dátuma: 2023. augusztus

Ha kérdése van, pontosításra van szüksége, vagy visszajelzést kíván adni az EUAA pszichológiai elsősegélyről szóló kisfilmjével és ezzel az útmutatóval kapcsolatban, kérjük, küldje azokat a következő címre: vulnerablegroups@euaa.europa.eu.

Sem az Európai Unió Menekültügyi Ügynöksége (EUAA), sem az Ügynökség nevében eljáró személyek nem tartoznak felelősséggel a jelen kiadványban foglalt információk esetleges felhasználásáért.

© Az Európai Unió Menekültügyi Ügynöksége (EUAA), 2023

Sokszorosítása a forrás megjelölésével engedélyezett. Az EUAA szerzői joga alá nem tartozó fényképek vagy egyéb anyagok felhasználásához vagy sokszorosításához közvetlenül a szerzői jog tulajdonosától kell engedélyt kérni.



Tartalom

Tartalom	3
Bevezetés	4
Célcsoport	4
Általános megfontolások és biztosítékok	6
1. Mi a pszichológiai elsősegély, és hogyan kell megvalósítani?	7
1.1. Hogyan lehet felhívni a figyelmet a pszichológiai elsősegélyre az EUAA kisfilmjének segítségével?	8
1.2. A foglalkozások vázlata	9
2. Tippek a hat foglalkozás megkönnyítésére	10
2.1. 1. foglalkozás: Egymás megismerése.....	10
2.2. 2. foglalkozás: A pszichológiai elsősegély fogalmának ismertetése	10
2.2.1. Mit jelent és mit nem jelent a pszichológiai elsősegély?	11
2.2.2. Miért hasznos a pszichológiai elsősegély?.....	11
2.2.3. A pszichológiai elsősegély korlátai.....	12
2.2.4. Stressz és trauma.....	12
2.3. 3. foglalkozás: A kisfilm megtekintése	16
2.3.1. Az öt alapelv ismertetése	16
2.3.2. A tolerancia-ablak fogalmának ismertetése	19
2.4. 4. foglalkozás: A kisfilm újbóli megtekintése	20
2.4.1. A pszichológiai elsősegéllyel kapcsolatos tudatosság megteremtése, amikor az idő nem korlátozó tényező	21
2.5. 5. foglalkozás: Öngondoskodás.....	22
2.5.1. Személyes öngondoskodási tervem	23
2.6. 6. foglalkozás: Értékelés és befejezés	25
3. I. melléklet: A pszichológiai elsősegélyről röviden	26





Bevezetés

A mentális egészséggel és jólléttel kapcsolatos munkájának részeként az EUAA kiszolgáltatottsággal foglalkozó csoportja a kérelmezőkkel – különösen az érkezés szakaszában – kapcsolatba kerülő személyzet számára **pszichológiai elsősegélyről szóló kisfilmet** készített, hogy bővítse ismereteiket a pszichológiai elsősegély fogalmával kapcsolatban. A kisfilmet ez az **útmutató** egészíti ki, amely támogatja az első vonalbeli tisztviselőket abban, hogy az újonnan érkezők és az önkéntesek körében **felhívják a figyelmet a pszichológiai elsősegély koncepciójára**.

A kisfilm és ez az útmutató a pszichológiai elsősegélyre vonatkozó ismeretek újonnan felvett munkatársaknak és önkénteseknek való átadásának hasznos eszköze. A pszichológiai elsősegélyre vonatkozó ismeretek segítik a kérelmezőkkel közvetlen kapcsolatba kerülő munkatársak napi szintű munkáját a rászoruló személyek azonosítása és az alapszintű támogatás nyújtása során. Ez lehetővé teszi, hogy több rászoruló kérelmezőt érjenek el, és ezt emberi, szívélyes és jelentőségtejes módon tegyék. Ezzel stabilizálható az újonnan érkezettek mentális állapota is.

Előfordulhat, hogy az Európába érkező kérelmezők kétségbeeséssel, erőszakkal és bizonytalansággal jellemezhető helyzetekkel szembesültek. Egyesek éveken át tartó nehézségekből eredő tartós traumás állapotban lehetnek, míg mások érzelmileg túlfeszítettnek érezhetik magukat az Európába vezető, kihívásokkal teli utazás okozta stresszhatás miatt. Ezért fontos a körületek megközelítése, amely a mentális egészségüket is figyelembe veszi.

A megérkezésük pillanatától kezdve azonnali támogatásra szoruló kérelmezők korai azonosítása kulcsfontosságú ahhoz, hogy szükségleteiket (beleértve az egészségügyi és mentális egészséggel kapcsolatos szükségleteket is) hatékonyan enyhítsük és kielégítsük, mielőtt azok súlyosbodnak. Ebből következően egy egyszerűbb feldolgozási rendszert is be lehetne vezetni.

Célcsoport

Ez az **útmutató** kiegészíti az [EUAA pszichológiai elsősegélyről szóló kisfilmjét](#)⁽¹⁾, és **segítséget nyújt azoknak a szakembereknek**, akik már **ismeretekkel rendelkeznek a pszichológiai elsősegélyről**, és be szeretnék mutatni ezt a koncepciót új kollégáknak és önkénteseknek. A pszichológiai elsősegély fogalma a videóban is említett öt elven alapul. Ez az útmutató további részleteket tartalmaz a pszichológiai elsősegélyről, valamint néhány példát is bemutat, amelyek segíthetik a tanulást és a megbeszélést.

(1) A kisfilm a nemzetközi védelmet kérelmezők mentális egészségére és jóllétére vonatkozó szélesebb körű útmutató csomag részét képezi. A projekt keretében készült valamennyi anyag megtalálható az [EUAA honlapjának kiszolgáltatottsággal foglalkozó oldalán](#). A [Let's Speak Asylum \(Beszéljünk a menekültügyről\)](#) elnevezésű tájékoztató platformba is beépítették, amely a menekültügyi és befogadási szakembereknek iránymutatást és gyakorlati eszközöket biztosít a nemzetközi védelmet kérelmezők tájékoztatásához.





Pszichológiai elsősegélyt általában az első vonalbeli tisztviselők, az önkéntesek és a menekültközösség tagjai egyaránt nyújthatnak, feltéve, hogy a szakértők alapképzésben részesítették őket. A kisfilm azért készült, hogy a pszichológiai elsősegély koncepcióját közelebb hozzák **a befogadó állomásokon dolgozó első vonalbeli tisztviselőkhez, de a kérelmezőkkel különösen az érkezésükkor kapcsolatba kerülő más személyekhez is.** Ebbe bele tartozhatnak a bevándorlási rendőrség munkatársai, az egészségügyi személyzet, a biztonsági személyzet és a nagymértékű rotációval jellemezhető pontokon, például az uniós befogadóállomásokon, a menedékkérelmek elbírálásán, az EU külső határain vagy a potenciálisan túlsúlyos kezdeti befogadási környezetben dolgozó egyéb személyek.

Ideális esetben mindazoknak, akik nemzetközi védelmet kérelmezőkkel kerülnek kapcsolatba, alapvető ismeretekkel kell rendelkezniük a súlyos traumán átesett személyek szükségleteivel kapcsolatban. Ezért a menedékkérelmek elbírálásán, a határátkelőhelyeken vagy a kezdeti befogadóállomásokon dolgozó csoportokban olyan személyeknek is kell lenniük, akik pszichológiai elsősegélyt nyújtó kapcsolattartó pontként tevékenykednek, és szükség esetén kulcsfontosságú támogatást biztosítanak.

A pszichológiai elsősegéllyel az érkezéstől kezdve csökkenthető a kérelmezők feszültsége, szorongása és frusztrációja. Ennek eredményeképpen a kérelmezők könnyebben tudnak érdemileg együttműködni a hatóságokkal, különösen a menekültügyi eljárás ezen kritikus szakaszában.

A kisfilm „emlékeztetőként” szolgál a személyzet azon tagjai számára, akik már ismerik a pszichológiai elsősegély fogalmát és annak lebonyolítását. A kisfilm ezen útmutatóval kiegészülve felhívja a jelentős beáramlás során vagy más kihívást jelentő helyzetekben támogatást nyújtó új alkalmazottak vagy önkéntesek figyelmét a pszichológiai elsősegélyre.



Általános megfontolások és biztosítékok

Bár a pszichológiai elsősegély könnyen elérhető beavatkozás, alapvető fontosságú, hogy azt egy bizonyos operatív kereten belül hajtsák végre.

Tolmácsok vagy **kulturális közvetítők** bevonása esetén meg kell ismertetni velük a pszichológiai elsősegély fogalmát, és lehetőség szerint, a kiégés kockázatának csökkentése érdekében hozzáférést kell biztosítani számukra a személyzet jóllétét támogató tevékenységekhez.

A pszichológiai elsősegélyt nyújtókat illetően az alábbi megfontolásokat és biztosítékokat kell figyelembe venni.



A pszichológiai elsősegélyt nyújtókra vonatkozó követelmények és biztosítékok

- A pszichológiai elsősegély területén dolgozó szakember által nyújtott, **pszichológiai elsősegéllyel kapcsolatos alapképzésben/tájékoztatóban** részesültek.
- Felkészültek arra, hogy a kérelmezők azonosított **alapvető szükségleteit** (például élelem, ivóvíz/mosdóvíz, ruházat, ülőhely/alvóhely) kielégítsék.
- Hozzáférnek egy kialakított alapszintű **áldozatkezelési rendszerhez**.
- Lehetőségük van arra, hogy mind maguk, mind a kérelmezők számára a lehető **legbiztonságosabb környezetben** nyújtsanak pszichológiai elsősegélyt.
- Amennyiben lehetséges, használhatnak egy külön erre a célra kialakított helyet, hogy nyugodtabban ülhessenek le a kezdeti támogatásra szoruló személyekkel. A pszichológiai elsősegélyt azonban **nem** szabad zárt ajtók mögött nyújtani, különösen akkor, ha gyermekek érintettek. A gyermekek megijesztésének elkerülése miatt, valamint biztonsági és elszámoltathatósági okokból kell az ajtót nyitva tartani.
- Rendelkeznek különböző nyelvű és formátumú tájékoztató anyagokkal, amelyeket szükség esetén kiosztanak a kérelmezőknek. Ezeknek az anyagoknak **releváns információkkal** kell szolgálniuk a közelmúltban érkezett kérelmezők számára, és életkornak megfelelőnek kell lenniük (gyermekbarát változatok ajánlottak).
- Első vonalbeli tisztviselők, önkéntesek és kérelmezők által **azonosíthatóak** (például pszichológiai elsősegélyt nyújtókként betöltött szerepükre utaló jelvényt hordhatnak vagy ruhát viselhetnek).
- Támogatásban részesülnek** a kiégés, a másodlagos trauma és az újbóli traumatizáció elkerülése érdekében, ez utóbbi különösen akkor történik, ha a pszichológiai elsősegélyt olyan menekültek nyújtják, akiket erre a célra kiképeztek.
- Tudatában vannak annak, hogy **nem mentálhigiénés szakemberek**. Amennyiben erre igény merül fel, a pszichológiai elsősegélyt nyújtó a megfelelő szolgáltatókhoz irányítja az adott személyt.



1. Mi a pszichológiai elsősegély, és hogyan kell megvalósítani?

A pszichológiai elsősegély egy olyan módszer, amellyel támogathatók a rendkívül stresszes eseményeket vagy helyzeteket átélt személyek abban, hogy megnyugodjanak, és képesek legyenek megbirkózni az előttük álló kihívásokkal. A pszichológiai elsősegély fogalmát a 2000-es évek elején dolgozták ki. Azóta több nemzetközi szervezet ⁽²⁾ támogatta ezt a gyakorlatot, és anyagokat és képzéseket dolgozott ki a pszichológiai elsősegéllyel kapcsolatban.

A **pszichológiai elsősegélyről szóló kisfilm öt alapelvet** ⁽³⁾ mutat be a pszichológiai elsősegély fogalmát újonnan megismerő első vonalbeli tisztviselők számára, hogy segíthessenek a kérelmezőknek **visszaszerezni biztonságérzetüket, megnyugodni és stabilizálódni.**

Az öt alapelv a következő:

- biztonság,
- nyugalom,
- önhatékonyság és kollektív hatékonyság,
- összekapcsoltság, valamint
- remény

A kisfilm a következő témákat érinti:

- annak alapvető ismertetése, hogy érkezéskor a kérelmezők mi okból lehetnek stresszhatás alatt;
- az öt alapelv rövid ismertetése és annak bemutatása, hogy ezek hogyan kapcsolódnak a pszichológiai elsősegélyhez;
- az első vonalbeli tisztviselők általi támogató alaptervékenységek;
- néhány alapvető megfontolás a kérelmezők védelmének biztosítása érdekében.

⁽²⁾ Például az Egészségügyi Világszervezet, a Vöröskereszt és Vörös Félhold Társaságok Nemzetközi Szövetsége és a Save the Children.

⁽³⁾ Lásd Hobfoll és mtsai., [Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Mass Trauma Intervention: Empirical Evidence](#), 2007.



1.1. Hogyan lehet felhívni a figyelmet a pszichológiai elsősegélyre az EUAA kisfilmjének segítségével?

Az EUAA összesen **2 óráig tartó hat rövid foglalkozás keretében** hívja fel a figyelmet a pszichológiai elsősegély koncepciójára. A csoport méretétől és a résztvevők tanulmányi háttérétől függően a hat foglalkozás mindegyikére több időt is lehet fordítani. A foglalkozásokra különböző időpontokban, egy nap vagy két fél nap is sort lehet keríteni.



Foglalkozásvezetés és csoportösszetétel

A csoport létszáma az érdemi megbeszélés lehetővé tétele érdekében nem haladhatja meg a **15 főt**.

Javasoljuk, hogy legyen egy **fő foglalkozásvezető**, aki irányítja a megbeszélést, és egy **foglalkozásvezető társ**, aki inkább a háttérben marad és jegyzetel.

Mind a **foglalkozásvezetőnek**, mind a **foglalkozásvezető társnak alapos ismeretekkel** kell rendelkeznie a pszichológiai elsősegélyről. A foglalkozásvezető társ a csoportdinamikát is figyelemmel kíséri, például ha a résztvevőkben feszültség vagy egyéb érzelmek alakulnak ki a pszichológiai elsősegéllyel kapcsolatban, szükség esetén jelzi ezt a foglalkozásvezetőnek.

Javasolt a nemek közötti egyensúly biztosítása, valamint különböző korú személyek pszichológiai elsősegély nyújtására való képzése. A pszichológiai elsősegélyt nyújtók sokszínűbb csoportja hasznos lehet egy szélesebb és sokszínűbb célcsoport eléréséhez.



Időtartam, kialakítás és felszerelés

A **pszichológiai elsősegélyről szóló kisfilmmel kapcsolatos figyelemfelhívó foglalkozás időtartama** a résztvevőktől és a témáról szerzett ismereteiktől függ. A kisfilm körülbelül 4 perces. Körülbelül **két órát** kell szánni a pszichológiai elsősegély megfelelő bevezetésére. Ez időt ad az öt alapelv megbeszélésére, és a jobb megértés érdekében a kisfilm kétszeri megtekintésére.

A kisfilm tartalmáról folytatott gyümölcsöző megbeszélés előmozdítása érdekében célszerű **személyes figyelemfelkeltő foglalkozásokat** szervezni, és a kisfilmet széles képernyőre vagy falra vetíteni. Szükség esetén bármikor tarthat távoli foglalkozást a rossz összeköttetésű területeken élő résztvevők számára.

A **felszerelést illetően szükség lesz** egy laptopra a kisfilm lejátszásához, valamint egy projektorra vagy alternatív képernyőmegosztási megoldásra, egy fehér falra vagy egy széles vászonra. A helyiségnek lehetővé kell tennie a zavartalan megbeszélést. Hasznosak a digitális vagy papíralapú prezentációs táblák, valamint a jegyzetfüzetek a résztvevők számára. Ha nem áll rendelkezésre papíralapú prezentációs tábla, használható fehér táblához való filctoll az ablaküvegen.



Módszerek

- Prezentáció
- A kisfilm levetítése
- Csoportmunka
- Megbeszélés

1.2. A foglalkozások vázlata

Foglalkozás száma	Alkalmazott módszer	Tárgyalt téma	Időtartam
1. foglalkozás	Gyakorlat/játék	A résztvevők megismerése.	10 perc
2. foglalkozás	Annak megbeszélése , hogy mit foglal magában a pszichológiai elsősegély, kiegészítve a foglalkozásvezető prezentációjával/magyarázatával.	<i>Mit jelent a pszichológiai elsősegély? Mit nem jelent a pszichológiai elsősegély? Milyen előnyei és korlátai vannak?</i>	20 perc
3. foglalkozás	A videó első levetítése , majd csoportos megbeszélés és a foglalkozásvezető prezentációja a pszichológiai elsősegély során teendő lépésekről és az 5 alapelvről.	Elmélkedés a kisfilmről. <i>Úgy gondolja, hogy a múltban már nyújtott pszichológiai elsősegélyt?</i>	30 perc
4. foglalkozás	A videó második levetítése	Megbeszélés a biztosítékokról és a pszichológiai elsősegély nyújtása során az ártó magatartás elkerüléséről.	30 perc
5. foglalkozás	Prezentáció/gyakorlat	A személyzet jólléte és az öngondoskodás.	20 perc
6. foglalkozás	Megbeszélés/gyakorlat	A foglalkozások lezárása és értékelése.	10 perc



2. Tippek a hat foglalkozás megkönnyítésére

2.1. 1. foglalkozás: Egymás megismerése

A foglalkozásvezető bemutatkozik és ismerteti a foglalkozás célját. Bemelegítésként olyan **bevezető gyakorlatot** javasolunk, amelynek során a csoport párokra oszlik. Minden résztvevő beszél a partnerének:

- a kedvenc ételéről, és egy nemrégiben látott/olvasott filmről/könyvről;
- lakóhelyéről, nevééről, hobbjáról stb.

Néhány perc elteltével minden résztvevő bemutatja a partnerét, és elmondja, amire emlékszik.



Körülbelül 10 perc

2.2. 2. foglalkozás: A pszichológiai elsősegély fogalmának ismertetése

A foglalkozásvezető néhány kérdést tesz fel a résztvevőknek, például a következőket:

- *Mit jelent és mit nem jelent a pszichológiai elsősegély?*
- *Miért hasznos a pszichológiai elsősegély, és milyen előnyei/korlátai vannak?*
- *Mi a pszichés szorongás és mi a trauma?*

A résztvevők vagy az általános vita keretében, vagy párokban válaszolnak ezekre a kérdésekre, majd megosztják válaszukat a csoporttal. A foglalkozásvezető az alábbi tartalmat arra használja fel, hogy kitérjen azokra a területekre, amelyekkel a résztvevők nem foglalkoztak, vagy amelyek tisztázást igényelnek.



Körülbelül 20 perc



2.2.1. Mit jelent és mit nem jelent a pszichológiai elsősegély?

A pszichológiai elsősegély célja a bajba jutott személyek felismerése és az igényeik kielégítése. Pszichológiai elsősegélyt szakemberek, illetve más, alapismeretekkel rendelkező személyek is nyújthatnak. Rendkívül fontos, hogy a pszichológiai elsősegélyt nyújtók képesek legyenek felismerni a bajba jutott személyeket és:

- garantálni biztonságukat,
- elősegíteni nyugalmukat,
- az adott helyzetben a lehető legjobban megnyugtatni őket,
- megérteni az igényeiket, és összekapcsolni őket a megfelelő szolgálatokkal.

A pszichológiai elsősegély	A pszichológiai elsősegély nem
nem beavatkozó jellegű, gyakorlati gondozást és támogatást biztosít	olyasvalami, amit csak szakemberek képesek nyújtani
a bajba jutott személyek aggodalmaira és szükségleteire összpontosít	tanácsadás vagy terápia
segít az alapvető szükségletek kielégítésében (élelmiszer, menedék, tájékoztatás)	a stresszhatást okozó esemény részletes megbeszélése
az adott személy meghallgatása anélkül, hogy nyomást gyakorolnánk rájuk, hogy beszéljenek	az adott személy felkérése, hogy elemezze, mi történt vele, vagy hogy tegye az eseményeket időrendi sorrendbe
az adott személy megnyugtatása és a nyugodtság érzésének elősegítése	az adott személy arra való kényszerítése, hogy ossza meg az esemény által kiváltott érzelmeit és reakcióit
az adott személy segítése információkhoz, szolgáltatásokhoz, eljárásokhoz, jogokhoz és szociális támogató hálózatokhoz jutáshoz (családok és barátok, távolról is)	az összes kérdés megválaszolása vagy minden megadására való képesség

2.2.2. Miért hasznos a pszichológiai elsősegély?

A pszichológiai elsősegély arról szól, hogy legyünk emberek, és segítsünk azokon, akiknek érzelmi, fizikai vagy gyakorlati szükségleteik vannak. A kérelmezők érkezésükkor gyakran súlyos pszichológiai stresszhatás alatt vannak. A megérkezés izgalma és a biztonság reménye az új ország, más kultúra, nyelv és szokások miatti félelemmel keveredik. A családtagok esetleges elvesztése az út során tovább súlyosbítja a helyzetet, és stresszhez vezethet.

A kezdeti **túlfeszítettség** érzését egy kedves gesztussal vagy szóval és néhány alapvető információval csökkenteni lehet. Hasznos például tájékoztatni a kérelmezőket arról, hogy hová fordulhatnak és kitől kérhetnek segítséget egy bizonyos szükséglet kielégítéséhez,



elmagyarázni nekik, hogy mi fog történni, vagy egyszerűen csak elismerni, hogy a dolgok nem mindig egyszerűek.

A pszichológiai elsősegély arról is szól, hogy összekapcsoljuk az embereket másokkal, beleértve a családtagokat. Az összekapcsoltság, annak érzése, hogy nincsenek egyedül segíthet a kezdeti nehézségek leküzdésében. Az is hasznos lehet, ha reális reményt adunk arra, hogy a dolgok jobbra fordulhatnak.

A humánus megközelítésnek jelentős pozitív hatása lehet, és azt az érzést kelti az adott személyekben, hogy embertársként ismerik el és komolyan veszik őket. A pszichológiai elsősegély pontosan ezt biztosítja.

2.2.3. A pszichológiai elsősegély korlátai

A pszichológiai elsősegély nem tanácsadás és nem terápia. Bizonyos esetekben a kérelmezők több héten keresztül súlyos pszichológiai nehézségekkel küzdhetnek. Előfordulhat, hogy nem tudnak élni az olyan lehetőségekkel, mint a tájékoztatás és az alapvető egészségügyi ellátás, vagy nem tudnak kommunikálni másokkal (beleértve a családtagokat). Ebben az esetben tanácsos a szóban forgó kérelmezőt olyan személyhez irányítani, aki mélyrehatóbb tanácsadást tud nyújtani a stressz szintjének csökkentése érdekében. Ahhoz, hogy fel lehessen ismerni azokat a személyeket, akiknek tanácsadási szolgáltatást kell biztosítani, fontos annak megértése, hogy a trauma hogyan jelenik meg.

2.2.4. Stressz és trauma

Különböző emberek ugyanazokat az eseményeket a **stressz** és a **reziliencia** különböző szintjein élik meg. A trauma különböző tünetekkel jelentkezhet különböző személyeknél, és különböző szinteken befolyásolhatja általános viselkedésüket. A traumatikus eseményekre adott reakciók változhatnak, és függhetnek magának a traumatikus eseménynek a jellegétől, a rendelkezésre álló támogatási rendszertől és a negatív események időtartamától.



A **traumatikus események** közé tartozik például a bántalmazás, a háború, a balesetek, a szerettek elvesztése vagy a szülő érzelmi törődésének megvonása. Az ilyen eseményeket gyakran „életveszélyesnek” élik meg, és úgy érezhetik, hogy nincs kontrolljuk felettük, ami néha valóban így is van.

Azok a kérelmezők, akik traumatikus eseményeket, például **bántalmazást, kizsákmányolást, háborút, bizonytalanságot** éltek át a migráció előtt vagy a tranzit során, vagy akik **hajótörés** túlélői, stressz, agresszió, visszahúzódás vagy hasonló jeleit mutathatják.

A **trauma pszichológiai sebként** értelmezhető. Több esemény is okozhatja, és gyakran túlfeszítettség érzése kíséri. Ez azt jelenti, hogy az ember úgy érzi, hogy a helyzet felülkerekedik rajta, vagy hogy az esemény hatása felfoghatatlan.



A pszichológiai sebek gyógyulásához időre van szükség. Bár az ijedtség megmaradhat, a legtöbb esetben az érintett személy képes újra normálisan működni és továbblépni az életében, feltéve, hogy időbeli és érdemi támogatást kap.

Az okozott **sebeket bizonyos kiváltó tényezők újból feltéphetik**. A kiváltó tényezők gyakran kapcsolódnak az **öt érzékhez** (látás, hallás, szaglás, ízlelés, tapintás), amelyek emlékeztethetnek a múltbeli élményekre.

Érzékeink mindig készenlétben vannak. Általában segítenek a veszélyek érzékelésében és következőképpen megvédenek minket azoktól. Ha azonban negatív élményekhez kapcsolódnak, olyan reakciókat válthatnak ki, amelyek befolyásolhatják agyunk működését, valamint viselkedésünket egy adott helyzetben.

				
Látás	Hallás	Szaglás	Ízlelés	Tapintás

Ha múltbeli traumatikus események emléke aktiválódik, az **impulzusok** rendszerint nem szabályozhatók (például alacsony frusztrációs tolerancia). A **kommunikáció** is érintve lehet (például az adott személy nem találja a megfelelő szavakat annak elmagyarázására, hogy mi történt vagy nyilvánvaló ok nélkül dadog). Előfordulhat továbbá, hogy bizonyos események **emléke** elveszik (ideiglenesen vagy hosszú távra). A kiváltó tényező intenzitásától függően előfordulhat, hogy az adott személy nem tud normálisan működni azon idő alatt, amíg súlyos stresszben van.

Ebben az összefüggésben azt is fontos megjegyezni, hogy a kiváltó tényezők és a reakciók nem feltétlenül elsőfokú egyenletet képeznek. Nem minden személy reagál egyformán egy traumatikus esemény átélését követően. Ugyanazt az eseményt lehet traumatikusnak átélni, ami az érintett személy viselkedésének és működésének megváltozásához vezet, illetve kellemetlennek, szomorúnak vagy fájdalmasnak, de még kezelhetőnek érzéklni. Ez az érintett személy rezilienciájának köszönhető.

A reziliencia azt jelenti, hogy meg tudunk birkózni a kedvezőtlen élményekkel, majd képesek vagyunk összeszedni magunkat. A reziliencia készségeken, ismeretekken, tapasztalatokon, cselekvéseken és viselkedésen alapul. Egyszerűen megfogalmazva **a reziliencia az adott helyzet „átvészelésének”** a képessége.

A nemzetközi védelmet kérelmezők rezilienciáját a következőkkel lehet támogatni:

- humánus, nyugodt és gondoskodó közeledéssel;
- tájékoztatással arról, hogy mit lehet tenni a támogatás érdekében (jogi, egészségügyi vagy pszichológiai támogatás a helyzettől függően);
- idő biztosításával arra, hogy újra urai legyenek a helyzetnek további stresszhatás nélkül (például lehetővé téve a frissen érkezett kérelmezők számára, hogy biztonságos helyen aludjanak, valamint az élelemhez és a vízhez való hozzáférést);
- a család és/vagy a barátok által nyújtott támogatással;



- az európai vagy otthoni családdal/barátokkal való kapcsolatteremtéssel.

A **stresszhelyzetet** (beleértve a migrációt követő stresszforrásokat, például a fogva tartást) az érintett személy negatív módon kezelheti, beleértve az önkárosítást, az öngyilkossági kísérleteket, az öngyógyszerezést és az anyaghasználatot.

Az alábbiakban néhány példát talál arra, hogy miként viszonyuljon a stressz jeleit mutató kérelmezőkhöz⁽⁴⁾.

A kérelmező reakciója/viselkedése	A pszichológiai elsősegély nyújtójának megfelelő eljárása
Láthatóan izgatott, ideges és ingerült.	Menjen oda az illetőhöz, és mondja meg neki, hogy azért van Ön itt, hogy segítsen . Kínálja vízzel, ülőhellyel vagy egyszerűen csak hallgassa meg . Ha az illető rendkívül izgatott, az ülőhellyel kínálás kontraproduktív lehet. A séta közbeni beszélgetés jobb megoldás lehet.
Zavart, nincs jelen, elmerül a gondolataiban ⁽⁵⁾ .	Próbálja meg az adott személyt visszahozni az aktuális szituációba , például azzal, hogy azt mondja: <i>Helló, xxx vagyok, ma xxx (hétfő) van, Ön xxx (országban) van stb.</i> (összpontosítson az adott időre, személyre, helyre, helyzetre). Szintén megpróbálhat valami olyasmit mondani, ami nem illik a kontextusba , például: <i>Ma nagyon meleg van. Vagy Szomjas vagyok, azt hiszem, hozok magamnak egy pohár vizet. Kér Ön is?</i> Ezek a váratlan kérdések vagy kijelentések meglephetik az adott személyt, és visszahozhatják az aktuális helyzetbe.
Reménytelen vagy depressziós.	Nézzen utána, hogy az adott személyt kapcsolatba lehet-e hozni a közösség tagjaival és be lehet-e vonni valamilyen strukturált tevékenységbe . A sétálás közbeni beszélgetés hasznos lehet olyan személy esetében, aki depressziósnak tűnik. A reménytelenség és a depresszió gyakori oka, hogy úgy érezzük, megrekedtünk egy adott ponton, és nincs megoldás a láthatáron. A testmozgással az az érzés alakulhat ki, hogy képesek vagyunk visszaszerezni az irányítást az adott helyzet felett. Mindenesetre ne kényszerítse az adott személyt a sétára, kedvesen kérdezze meg tőle, hogy van-e kedve hozzá.
Agresszív és izgatott.	Ha a frusztrációs szintje magas , gyakran visszafelé sül el, ha arra kéri az adott személyt, hogy nyugodjon meg. Segíthet a séta közbeni beszélgetés, de az is, hogy az illető biztonságban kiadhatja a frusztrációját. Javasolhatja például, hogy irányítsa máshova az agresszivitását (például saját fejének a falba verése helyett rúgjon a falba vagy más tárgyakba; vagy kiabáljon néhányszor amilyen hangosan csak tud, hogy kiadja magából a dühét).
Olyan megjegyzéseket tesz, mint például „Nem akarok tovább élni” vagy „Szeretnék meghalni”, vagy	Reagáljon rögtön, és gondoskodjon arról, hogy a személy megértse, hogy komolyan veszi a gondolatait és felismeri a fájdalmát . Irányítsa a beszélgetést gyakorlati biztonsági tanácsok felé, és említse meg, hogy válság idején kihez fordulhat. Próbáljon meg olyan tevékenységeket

⁽⁴⁾ A táblázat kizárólag alappéldákat tartalmaz. A súlyos stresszhelyzetben lévő kérelmezőkkel való munka során kerülni kell az ártó magatartást. A pszichológiai elsősegély hasznos lehet, de nem helyettesíti azokat a speciális szolgáltatásokat, amelyekre a kérelmezőnek utókövetésként szüksége lehet. Az e dokumentumban megosztott tartalmak egy részét a [Trauma Company B.V.](https://www.113.nl/english) által rendelkezésre bocsátott információk alapján módosítottuk. Az öngyilkosság megelőzésével kapcsolatos további információért lásd: <https://www.113.nl/english>.

⁽⁵⁾ Ez bizonyos események felidézésekor, például személyes interjú során fordulhat elő.



öngyilkossági kísérletet tesz.	találni, amelyek elterelhetik az adott személy figyelmét az öngyilkossági gondolatokról. Az öngyilkosságról beszélő emberek nagyon gyakran nem akarnak meghalni, de nem tudják, hogyan éljenek tovább. Ez azt jelenti, hogy támogatásra van szükségük ahhoz, hogy megtalálják az utat és az élet értelmét .
--------------------------------	---

Pszichológiai elsősegély nyújtójaként alapvető fontosságú, hogy **tisztában legyen** azokkal a lehetséges kiváltó tényezőkkel és helyzetekkel, amelyek stresszt okozhatnak. Az általuk kiváltott reakciókra való odafigyelés nem csak a válsághelyzetek elkerülése érdekében fontos, hanem azért is, hogy a kérelmezőkben kialakuljon a tájékozottság érzete és következésképpen az a gondolat, hogy urai a helyzetnek. Ez erősítheti rezilienciájukat. Rendkívül fontos, hogy a kérelmezőknek **időt és helyet** biztosítsanak arra, hogy meghallgassák őket, és kapcsolatot teremtsenek a személyzettel.



2.3. 3. foglalkozás: A kisfilm megtekintése

A foglalkozásvezető tájékoztatja a csoportot, hogy a kisfilm 4 perces, és kéri a résztvevőket, hogy figyelmesen tekintsék meg. Ezt követően a foglalkozásvezető a következőket mondja:

- *Gondolkodjanak el azon, amit láttak. Úgy gondolják, hogy korábban – akár szándékosan, akár nem – már nyújtottak pszichológiai elsősegélyt munkahelyi vagy egyéb környezetben?*

Ha egy csoporttag a pszichológiai elsősegély koncepciójának használatával kapcsolatos személyes tapasztalatait szeretné megosztani a csoporttal, kérje fel az adott személyt, hogy szólaljon fel.

Megjegyzés: a résztvevők védelme érdekében ne kerüljön sor személyes traumatikus élmények megosztására. A munkahelyen történt eseményeket meg lehet beszélni, de fontos megjegyezni, hogy ez nem egy olyan támogató foglalkozás, ahol a kritikus eseményeket vagy más krízishelyzeteket részletesen meg lehet vitatni. Ha egy résztvevő ilyen helyzetet kíván megosztani, a foglalkozásvezetőnek emlékeztetnie kell arra, hogy erre a beszélgetésre a pszichológiai elsősegéllyel kapcsolatos figyelemfelhívó gyakorlaton kívül kerülhet sor.

- *A kisfilm melyik része érintette meg a legjobban? A kisfilm melyik részére emlékszik a legjobban?*

Megjegyzés: nincs helyes vagy helytelen válasz, a résztvevők szabadon megoszthatják egymással véleményüket.

- *A **öt alapelv** közül melyikre emlékszik? Miért? Ön szerint mit jelent a „tolerancia-ablak”?*
- *Volt valami, ami különösen megragadta? Például valami **új** vagy különösen **érdekes** az Ön számára?*

A résztvevők vagy az általános vita keretében, vagy párokban válaszolnak ezekre a kérdésekre, majd megosztanak a csoporttal néhány kulcsfontosságú vitapontot. A foglalkozásvezető arra emlékezteti a résztvevőket, hogy ne ismételjék meg a mások által már elmondottakat.

A foglalkozásvezető az alábbi tartalmat arra használja fel, hogy kitérjen azokra a területekre, amelyekkel esetleg nem foglalkoztak, vagy amelyek tisztázást igényelnek.



Körülbelül 30 perc

2.3.1. Az öt alapelv ismertetése

Az alapelvek részletes ismertetése előtt a foglalkozásvezető felkérheti a résztvevőket, hogy osszák meg a pszichológiai elsősegéllyel kapcsolatos tapasztalataikat, felidézve az általuk ténylegesen végrehajtott beavatkozásokat, valamint az egyes alapelvekhez kapcsolódóan hasznosnak bizonyuló lehetséges beavatkozásokra vonatkozó ötleteket. Az életkort, a nemet



és a sokszínűséget figyelembe kell venni ebben a gyakorlatban, amely nem kötelező (a résztvevők igényeitől és tudásszintjétől függ, hogy elvégzik-e vagy sem).

Ezt követően a foglalkozásvezető hivatkozhat a pszichológiai elsősegélyről szóló kisfilmben megosztott ötletekre, és arra ösztönözheti a résztvevőket, hogy olvassanak többet a témával kapcsolatban ⁽⁶⁾.

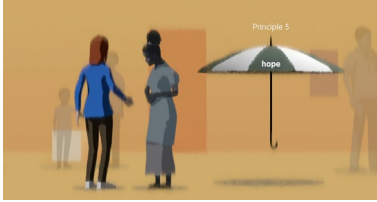
1. alapelv – Biztonság	Magyarázat és példák
	<p>A biztonságérzetet különböző szinteken lehet megteremteni: egyéni, csoportos, szervezeti és közösségi szinten. A biztonságérzet megteremtése érdekében a legjobb az alapvető emberi találkozás/bemutakozás. Például:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Xxx vagyok. Xxx számára dolgozom. Ön jelenleg xxx országban tartózkodik.</i> - <i>Tudok segíteni Önnek? Ha információra van szüksége, vagy csak beszélgetni szeretne valakivel, itt vagyok, hogy meghallgassam.</i> <p>Ön segíthet az adott személyben tudatosítani, hogy megérkezett és biztonságban van (például katasztrófa/válság után) azáltal, hogy alvóhelyet, élelmet és vizet biztosít, valamint alapvető információkat nyújt arról, hogy hol van és hogyan kaphat segítséget.</p> <p>A kérelmező szempontjából a biztonságérzet a következőket jelentheti: <i>Amikor végre biztonságban érzem magam, megengedem magamnak, hogy kinyissam a szemem és megnézzem, hol vagyok... amikor le tudok ülni... lassan megértem, hogy már nem a túlélésemért küzdök.</i></p>
2. alapelv – Nyugalom	Magyarázat és példák
	<p>Pszichológiai elsősegély nyújtása során tartsa szem előtt, hogy minél nyugodtabb, annál nyugodtabb lehet/lesz az Ön előtt ülő személy. Ha nyugalmat sugároz és érdeklődést mutat a rászoruló személy felé, az segít neki felismerni, hogy képes időt szakítani és törődni az adott személy itt és most felmerülő szükségleteivel.</p> <p>Ha úgy tűnik, hogy az illetőnél pánikroham áll fenn és túl gyorsan veszi a levegőt, győződjön meg róla, hogy a légzése megnyugszik. Segíthet, ha azt javasolja, hogy lélegezzenek tudatosan együtt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Vegyünk együtt egy mély lélegzetet. Lélegezzen be az orrán keresztül – egy, kettő, három, négy – és lassan fújja ki a levegőt a száján keresztül – egy, kettő, három, négy.</i> <p>Gyermekek esetében használhat olyan alternatívákat, mint a képek, alakok vagy hasonlók belégzése. A légzésre való összpontosítás és az egyidejű számolás lelassítja a légzést, és segít csökkenteni a szívfrekvenciát.</p> <p>Bizonyos helyzetekben a légzőgyakorlat kontraproduktív lehet. Például, ha valaki pánikrohamoktól szenved vízbefojtásos kínzást követően, vagy ha valaki majdnem megfulladt, vagy tanúja volt mások megfulladásának. Ezért kerülje az ártó magatartást, és ügyeljen arra, hogy mikor és hogyan vezet be ilyen légzési gyakorlatokat.</p> <p>Ilyen esetekben a számlálásra, ne pedig a légzésre összpontosítson:</p>

⁽⁶⁾ Lásd még Hobfoll és mtsai., [Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Mass Trauma Intervention: Empirical Evidence](#), 2007.



	<p>- <i>Azért vagyok itt, hogy segítsék megnyugodni. Most nagyon lassan elszámolunk 10-ig. Ezt együtt fogjuk csinálni. Egy, kettő ...</i></p> <p>Szükség esetén megismételhetik a gyakorlatot, vagy 15-ig tovább folytathatják a számolást.</p> <p>Lassú számolásakor a szívritmus lelassulhat, így a levegővétel is szabályosabb lesz. Alternatív megoldásként együtt rámutathatnak vagy megnevezhetnek olyan tárgyakat, amelyeket az adott helyen látnak (például ez egy asztal, az asztal fehér, az asztal mellett egy szék áll, a szék mögött szürkés fal van stb.). A közvetlen környezetükre koncentrálna megalapozhatja a gondolatait, és kitörhet a pánikhangulatból vagy a pánik előtti állapotból.</p> <p>A kérelmező szempontjából ez a következőt jelentheti:</p> <p><i>Azt veszem észre, hogy nyugodtabb vagyok, ha időt szánok a lélegzésre, és megtöltöm a tüdőmet levegővel anélkül, hogy stresszt vagy félelmet éreznék.</i></p>
<p>3. alapelv – Önhatékonyság és kollektív hatékonyság</p>	<p>Magyarázat és példák</p>
	<p>Fontos, hogy az Ön által támogatott személy megfelelő önkontrollt szerezzen, hogy képes legyen segíteni önmagán és következőképpen másokon is.</p> <p>Hagyja, hogy a kérelmezők maguk hozzák meg döntéseiket, még olyan alapvető dolgokban is, mint például a helyiségben elfoglalt ülőhelyük, az Önnel való beszélgetés, a napi rutinjuk stb. Ez nagyon hasznos lehet számukra.</p> <p>A kérelmező szempontjából ez a következőt jelentheti:</p> <p><i>Úgy érzem, újra képes vagyok figyelni magamra. Amikor az elmém lassan kitisztul, a gondolataim világosabbá és koncentráltabbá válnak. Nem visznek negatív helyekre... és talán képesnek érzem magam arra, hogy újra elkezdjek törődni másokkal ...</i></p>
<p>4. alapelv – Összekapcsoltság</p>	<p>Magyarázat és példák</p>
	<p>Adjon tájékoztatást arról, hogyan a kérelmezőnek hogyan lehet újra kapcsolatba lépni családjával (pl. családtagok felkutatása). Az is előnyös lehet azonban, ha egyszerűen csak tud kommunikálni a származási helyén élő családtagokkal és barátokkal.</p> <p>A többi kérelmezővel való beszélgetés és a tapasztalatok biztonságos megosztása segíthet a kérelmezőknek abban, hogy közösen dolgozzák fel a terheiket, leküzdjék és valamilyen módon megmagyarázzák a traumatikus eseményeket. Így arra is rájönnek, hogy nincsenek egyedül.</p> <p>A kérelmező szempontjából ez a következőt jelentheti:</p> <p><i>Érzem, hogy elkezdhetek új kapcsolatokat teremteni, és megengedhetem magamnak, hogy kíváncsi legyek arra, hogy hol vagyok, vagy más emberekre... Ez akkor is megtörténik, amikor megengedem magamnak, hogy mosolyogjak, és kevesebb aggodalommal kezdem felfedezni a környezetemet.</i></p>



4. alapelv – Remény	Magyarázat és példák
	<p>A pszichológiai elsősegély nyújtásakor legyen reális, de ugyanakkor bátorítsa reménykedésre a kérelmezőket. Alapvető fontosságú, hogy olyan reális javaslatokat/információkat adjon, amelyek segíthetnek a kérelmezőnek abban, hogy az élete újra a régi kerékvágásba kerüljön. Ez jelenthet alvóhelyet, tájékoztatást az eljárásról, beleértve az időbeosztást is, hogy a kérelmezők tudják, mire számíthatnak, tájékoztatást a munkavállalási vagy oktatási lehetőségekről stb. Mint minden más embernek, a kérelmezőknek is szükségük van valamire, ami elé várakozással nézhetnek.</p> <p>A kérelmező szempontjából ez a következőket jelentheti: <i>Most már merem látni legalább a holnapot... hamarosan talán még a jövőt is.</i></p>

2.3.2. A tolerancia-ablak fogalmának ismertetése

A tolerancia-ablak egy olyan állapot, amelyben az intenzív érzelmi izgalom egészséges módon feldolgozható, lehetővé téve, hogy hatékonyan működjünk és reagáljunk a stresszre vagy a szorongásra. Minél súlyosabb és tartósabb egy stresszhelyzet (háború, bizonytalanság, szegénység, bántalmazás és kizsákmányolás, gyász és veszteség, katasztrófa stb.), annál nehezebb biztosítani, hogy a tolerancia-ablak nyitva maradjon, és az adott személy egészséges módon tudjon megbirkózni az ilyen eseményekkel. Összehasonlításképpen lásd még a **fenti** traumáról szóló részt.



2.4. 4. foglalkozás: A kisfilm újbóli megtekintése

A csoport másodszor is megnézi a kisfilmet. A foglalkozásvezető felkéri a csoport tagjait, hogy jegyezzenek fel minden olyan jelenetet, amelyek miatt kényelmetlenül érezhetik magukat vagy aggódhatnak. Megjegyzés: előfordulhat, hogy nem minden résztvevőnek van megosztanivalója.



A vita elindítása érdekében, és ha a csoport tagjai nem osztottak meg egymással aggodalomra okot adó területeket/jeleneteket, a foglalkozásvezető lejátssza a kisfilmet a **2. alapelvtől** (a 2:25 perctől kezdve, attól a jelenettől, amikor az első vonalbeli tisztviselő megérinti a gyermeket), majd áttér a **3. alapelvre** (a 3:05 perctől kezdve, attól a jelenettől, amikor az első vonalbeli tisztviselő megérinti a nőt).

A foglalkozásvezető(k) felkéri(k) a csoport tagjait, hogy:

- *beszéljék meg párban, hogy volt-e olyan tapasztalatuk, amikor egy kérelmezővel való fizikai érintkezés (például vállveregetés) félreérthető lehetett volna. Ha nincs közvetlen tapasztalatuk, előfordult-e már, hogy megfigyelték, hogy egy kollégájuk így tesz, és aggódni kezdtek? Beszéljék meg, hogy mi az, ami rendben van, és hol kell meghúzni a határt. Hozzanak fel példát.*

Megjegyzés: tegye egyértelművé a résztvevők számára, hogy általános esetben nem kerülhetnek fizikai kapcsolatba azzal a személlyel, akit támogatnak. Előfordulhatnak azonban olyan helyzetek, amikor a bajba jutott gyermeket/kérelmezőt kulturális és nemi szempontból megfelelő módon meg kell nyugtatni. A kisfilmben az első vonalbeli tisztviselő egy pillanatra a kezét a kérelmező vállára helyezi, és segít a gyermeknek, hogy érezze a saját légzését. Mindkét gesztust tiszteletteljesen és nyilvánosan tette. A fizikai kapcsolatfelvétel előtt minden esetben meg kell kérdezni az adott kérelmezőt, hogy az nincs-e ellenére.

A foglalkozásvezető áttér az **5. alapelvre** (a 4:05 perctől kezdve, attól a jelenettől, amikor a tisztviselő a gyermek kezét fogja, miközben a nővel beszél). A foglalkozásvezető elmagyarázza, hogy ebben a jelenetben az első vonalbeli tisztviselő segítő kezet nyújt a kísérő nélküli gyermeknek, és körbevezeti, hogy biztonságban érezze magát. Eközben a kérelmező nő kérdéssel fordul az első vonalbeli tisztviselőhöz. A gyermek és a nő nem rokonok.

A foglalkozásvezető felkéri a résztvevőket, hogy nézzék meg a képet, és a következőket kérdezi:

- *Félre lehet érteni ezt a jelenetet? Ha igen, hogyan?*

Kérje fel a résztvevőket, hogy ötleteljenek:

- *Mit érezne, ha a gyermek valójában annak a nőnek a fia lenne, akivel az első vonalbeli tisztviselő beszél? Hogyan befolyásolná ez azt, hogy hogyan látja ezt a jelenetet?*

Megjegyzés: fontos, hogy a résztvevők megértsék, hogy az első vonalbeli tisztviselők soha nem vehetik át a szülő szerepét. A barátságos találkozó kulcsfontosságú, de a közeli



barátnak tettetés kontraproduktív és szakmaiatlan. Az empatikus, tiszteletteljes és emberi megközelítés mellett bizonyos szakmai távolságtartásra van szükség.



Körülbelül 30 perc

2.4.1. A pszichológiai elsősegéllyel kapcsolatos tudatosság megteremtése, amikor az idő nem korlátozó tényező

Amennyiben több idő áll rendelkezésre a pszichológiai elsősegély ismertetésére, a foglalkozásvezető:

- **A pszichológiai elsősegélyről szóló kisfilmet különböző módokon figyelemfelkeltő eszközként használhatja fel**

Attól függően, hogy a résztvevők milyen háttérrel rendelkeznek, és hogy a foglalkozásvezető mennyire érzi megfelelőnek a csoporttal való kísérletezést, a kisfilmet háromszor is le lehet vetíteni: az első alkalommal hang nélkül, a második alkalommal pedig vizuális elemek nélkül (csak hang). Az első és a második megtekintés között a foglalkozásvezető különböző kérdéseket tesz fel a vészhelyzet általános felismerésével, a kommunikációval, az életkorhoz és a nemhez kötődően figyelembe veendő biztosítékokkal, az emberi és etikus találkozás fontosságával és hasonlókkal kapcsolatban. A résztvevők megosztják egymással a benyomásaikat.

A pszichológiai elsősegéllyel kapcsolatos kommunikáció fontosságára vonatkozó kérdés a következő lehetne:

- *Véleménye szerint mi a jó kommunikációs mód, és mi az, amit inkább kerülni kellene?*
- *Néhány percig gondolkodjon el azon, hogy mit szabad és mit nem szabad tenni ebben a tekintetben.*

Végül a csoport megnézi a kisfilmet eredeti változatában. A foglalkozásvezető és a résztvevők tisztázzák a még nyitott kérdéseket.

Mit **NEM SZABAD** tenni a pszichológiai elsősegély nyújtása során történő kommunikáció szempontjából (7):

- X** Ne szakítsa meg a kérelmezőt.
- X** Figyeljen, ne nézzen a telefonjára, amikor a kérelmező beszél.
- X** Ne szakítsa félbe a kérelmezőt, és ne adja jelét annak, hogy lejárt az idő (például ne nézzen az órájára, ne vegye át a beszélgetés irányítását azzal, hogy hasonló élménye volt).
- X** Ne ígérjen nyomonkövetési támogatást, ha nem 100%-ban biztos abban, hogy be tudja tartani az ígéretét.

(7) További információkért lásd: Egészségügyi Világszervezet, War Trauma Foundation & World Vision International, *Psychological first aid: facilitator's manual for orienting field workers*, 2013.



- X Ne kérdőjelezze meg vagy vonja kétségbe a kérelmező által elmondottakat.
- **Készítsen esettanulmányt!**

A foglalkozásvezető esettanulmányt készíthet, amely releváns a résztvevők tevékenységének környezete szempontjából. Az esettanulmány felhasználható az általános vita irányítására, és közelmúltban érkezett kérelmezők helyzetét kell bemutatnia, beleértve néhány olyan kérelmezőt is, akik nehéz helyzetbe kerülhetnek. Az esettanulmányba alapvető információkat kell beépíteni az újonnan érkezett kérelmezők háttéréről, a rendelkezésre álló szolgáltatásokról, valamint a kontextushoz kapcsolódó egyéb szempontokról.

A résztvevőket a foglalkozásvezető felkéri, hogy olvassák el az esettanulmányt, és jegyezzék fel pontokba szedve, hogyan járnának el a bajba jutott kérelmezők felismerése/támogatása során, milyen biztosítékokat vezetnének be, és általában milyen lépéseket tehet/ kellene tennie az első vonalbeli tisztviselőnek a megfelelő támogatás érdekében.

2.5. 5. foglalkozás: Öngondoskodás

Fontos, hogy a foglalkozásvezető kitérjen a személyzet öngondoskodásának témájára. A súlyosan traumatizált kérelmezőkkel való munka stresszes, és megviselheti a személyzet tagjait. Ez nagy munkaterhet, gyakran kihívást jelentő munkakörülményeket és a kérelmezők által tapasztalt traumatikus eseményeknek való kitettséget jelent. Mindez hatással lehet a személyzet tagjainak érzéseire és viselkedésére. A krónikus munkahelyi stressz kiégéshez és másodlagos traumához vezethet.

A munkáltatók (menekültügyi és befogadó hatóságok) felelőssége, hogy támogatást nyújtsanak alkalmazottaiknak. Ennek érdekében személyzeti jóléti tervet ⁽⁸⁾ kell végrehajtaniuk, és biztosítaniuk kell, hogy az első vonalban dolgozók megfelelő egyensúlyt teremtsenek a munka és a magánélet között, hogy egészségesek maradjanak és biztonságban érezzék magukat.

Feladat: a csoport tagjai példákat osztanak meg egymással arra vonatkozóan, hogy mit tesznek azért, hogy értelmes és egészséges módon birkózzanak meg mindennapi munkájukkal. A megbeszélés után a foglalkozásvezető átadja a résztvevőknek a [Személyes öngondoskodási tervem](#) üres változatát, és felkéri őket, hogy töltsék ki azt.

Megjegyzés: a résztvevőknek nem kötelező megosztaniuk a személyes tervükben felsorolt elemek egyikét sem. Ez a személyes öngondoskodási tervük, így nem kell nyilvánosságra hozni.

Ha a foglalkozásvezető azt veszi észre, hogy a gyakorlat feszültséget vagy kellemetlenséget kelt a résztvevőkben, akkor itt az ideje hangsúlyozni, hogy azok, akik szeretnének egy pillanatra egyedül beszélni a foglalkozásvezetővel, a csoportos foglalkozás után ezt megtehetik.

⁽⁸⁾ Lásd az EUAA háromrészes személyzeti jóléti támogatási csomagját: EASO, *Gyakorlati útmutató a menekültügy és a befogadás területén dolgozó személyzet jólétéről*, [I. rész: Előírások és politika](#); [II. rész: Személyzeti jóléti eszköztár](#); [III. rész: Nyomon követés és értékelés](#), 2021.



Körülbelül 30 perc

2.5.1. Személyes öngondoskodási tervem

Öngondoskodási terület	Öngondoskodási gyakorlat megkezdése/folytatása	Gyakoriság	További kipróbálható gyakorlatok
Fizikai (egyen, mozogjon rendszeresen, gondoskodjon önmagáról).	Például: <i>Beütemezem az éves orvosi időpontomat.</i>		
Érzelmi/spirituális/mentális (foglalkozzon azzal, ami nyugalmat és egyensúlyt hoz az életébe).	Például <i>Elkezdlek meditálni, időt töltök a természetben, hobbit űzök, tudatosan elismerem az elért eredményeket, ha szükséges, elmegyek tanácsadásra.</i>		
Szakmai (tartsa fenn a munka és a magánélete közötti egyensúlyt, ossza be idejét, vegyen részt kapacitásépítésben stb.)	Például: <i>Aktívan keresem a soron következő képzéseket, és jelentkezem a részvételre.</i>		
Személyes/társadalmi (találkozzon/hívja fel rendszeresen barátait és családtagjait; szakítson időt erre a tevékenységre).	Például: <i>Megpróbálok vasárnaponként rendszeresen elmenni villásreggelizni.</i>		
Pénzügyi (irányozzon elő költségvetést életminősége javítása érdekében stb.).	Például: <i>Egy új, kényelmes kanapéra spórolok.</i>		

Az alábbiakban további öngondoskodási javaslatokat talál, amelyeket felhasználhat a csoportos megbeszélés során.

- Kezdjen el naplót vezetni, hogy oldja a feszültséget és tudatosan reflektáljon az élet eseményeire.
- Írjon saját magának levelet, amely például a munkájával vagy magánéletével kapcsolatos elégedettségéről szól. Írja le, hogy mi működik és min kellene változtatni. Bontsa fel a levelet egy bizonyos idő (például 6 hónap vagy 1 év) után, és nézze meg a pozitív változásokat és a további figyelmet igénylő területeket.
- Fedezzen fel rég elfelejtett hobbit (például főzés, írás, táncolás).
- Nézzon meg egy olyan filmet, amelyet mindig is meg szeretett volna nézni.
- Pihenjen és aludjon eleget.





A technológia (például a közösségi média) segítségével beszéljen rendszeresen olyan barátokkal/családtagokkal, akik nincsenek a közelben, vagy akiket más körülmények miatt (például világjárvány idején, más országban dolgozva stb.) nehéz elérni.









2.6. 6. foglalkozás: Értékelés és befejezés

1. feladat: A foglalkozásvezető megkéri a résztvevőket, hogy a foglalkozás után egy (a foglalkozás előtt készített és kivágott) smiley kártyával jelezzék hangulatukat. A kártyák „**A pszichológiai elsősegélyről szóló figyelemfelkeltő foglalkozás értékelése – Úgy távozom ma erről a figyelemfelkeltő foglalkozásról, hogy úgy érzem ...**” prezentációs tábla mellett található.

A résztvevők kiválasztják azt a smiley kártyát, amely a legjobban leírja jelenlegi hangulatukat, és felragasztják a prezentációs táblára. Ha nem állnak rendelkezésre kártyák, akkor saját maguk is rajzolhatnak smiley arcot. A résztvevők az emoji mellé megjegyzést is fűzhetnek, ha szeretnének.

			
Nagyon elégedett	Elégedett	Semleges	Egy kicsit csalódott

2. feladat: A foglalkozásvezető megkéri a résztvevőket, hogy a rájuk vonatkozó jelölőnégyzet bejelölésével jelezzék, hogy milyen mértékben értenek egyet a második prezentációs táblán szereplő alábbi nyilatkozattal.

„A megosztott tartalom hasznos és gyakorlati volt, és magabiztosabbá tett abban, hogy érdemi támogatást nyújtsak a rászoruló kérelmezőknek”.

IGEN, EGYETÉRTEK	NÉMILEG EGYETÉRTEK	NEM ÉRTEK EGYET
------------------	--------------------	-----------------

3. feladat: A foglalkozásvezető megkéri a résztvevőket, hogy írják le gondolataikat és további megjegyzéseiket a kifelé vezető úton található prezentációs táblára, a következő címek alá:

- *Ez volt a legemlékezetesebb dolog, amit ma tanultam/hallottam*
- *Erről a területről szeretnék többet hallani/tanulni*

A foglalkozásvezető köszönetet mond a résztvevőknek aktív részvételükért, és távozásuk előtt mindegyiküknek átadja a [1. melléklet: A pszichológiai elsősegélyről röviden](#) egy-egy példányát.



Körülbelül 30 perc

Foglalkozás utáni elmélkedés: A foglalkozásvezető mérlegeli a záró értékelés során megosztott visszajelzéseket, valamint a foglalkozásvezető társ által készített feljegyzéseket. Minden kritika beépül a következő figyelemfelhívó foglalkozás tervezésébe, a fejlődés érdekében, valamint azért, hogy a résztvevők által hasznosnak ítélt gyakorlatokat az azonosított igények függvényében megismételjék vagy bővítsék.

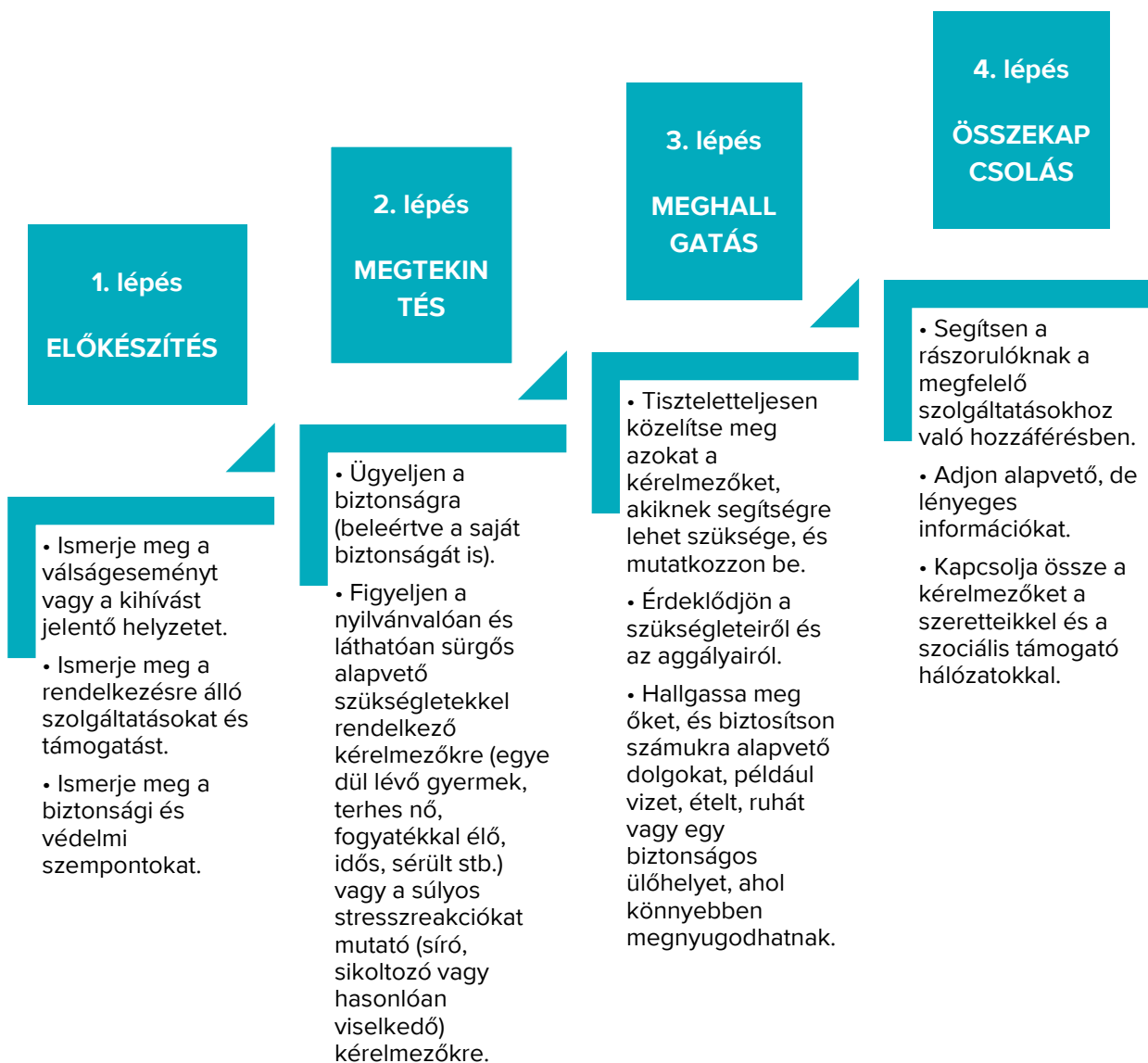


3. I. melléklet: A pszichológiai elsősegélyről röviden



Az [EUAA pszichológiai elsősegélyről szóló kisfilmje](#) bemutatja a rászoruló személy felismerésére irányuló **kulcsfontosságú lépéseket**, és azokat a fő szükségleteik és potenciális kiszolgáltatottságuk (pl. egészségügyi ellátás, víz, élelmiszer, család felkutatása) kezelése érdekében a megfelelő

nyomonkövetési szolgáltatásokhoz köti/kapcsolja. A videó az első vonalbeli tisztviselők öngondoskodására is kiterjed.





Bizonyos szervezetek a rezilienciához kapcsolódó **5. lépéssel (ÉLŐ)** egészítik ki a fenti listát ⁽⁹⁾.

A reziliencia erősítése érdekében fontos rámutatni az egészséges megküzdési módokra.

A nemzetközi védelmet kérelmezőkkel dolgozó pszichológiai elsősegélyt nyújtóknak biztosítaniuk kell, hogy az eljárás során minden kérelmezőt, köztük a súlyos vész helyzetben lévőket is, védelemben részesítsenek.

Végezetül, az első vonalbeli tisztviselőknek gondoskodniuk kell saját magukról, hogy továbbra is képesek legyenek pszichológiai elsősegélyt nyújtani mások számára, akik esetleg veszteséget vagy gyászt élnek át egy trauma után.

⁽⁹⁾ Lásd Kanadai Vöröskereszt, [Psychological First Aid Pocket Guide](#), 2020.

