

Animovaný film agentúry EUAA o psychologickej prvej pomoci ako nástroj na zvyšovanie informovanosti



**Pokyny pre odborníkov o tom, ako používať animovaný
film na zaškolenie o koncepcii psychologickej prvej
pomoci**

august 2023

Dňa 19. januára 2022 sa z Európskeho podporného úradu pre azyl (EASO) stala Agentúra Európskej únie pre azyl (EUAA). Všetky odkazy na úrad EASO, produkty a orgány úradu EASO sa majú chápať ako odkazy na EUAA.

Príslušné vnútroštátne orgány nekontrolovali kvalitu tohto prekladu. Ak sa domnievate, že preklad nie je v súlade s príslušnou vnútroštátnou terminológiou, obráťte sa na [EUAA](#).



Rukopis dokončený v auguste 2023

V prípade otázok, potreby vysvetlenia niečoho alebo na účel poskytnutia spätnej väzby na animovaný film o psychologickej prvej pomoci od agentúry EUAA a na tieto pokyny sa obráťte na: vulnerablegroups@euaa.europa.eu.

Agentúra Európskej únie pre azyl (EUAA) ani žiadna osoba, ktorá koná v mene agentúry EUAA, nenesie zodpovednosť za možné použitie informácií obsiahnutých v tejto publikácii.

© Agentúra Európskej únie pre azyl (EUAA), 2023

Reprodukcia je povolená len s uvedením zdroja. Na použitie alebo reprodukciu fotografií alebo iného materiálu, na ktorý sa nevzťahuje autorské právo agentúry EUAA, si treba vyžiadať povolenie priamo od držiteľa autorského práva.



Obsah

Obsah	3
Úvod	4
Cieľová skupina.....	4
Všeobecné aspekty a ochranné opatrenia	6
1. Čo je psychologická prvá pomoc a ako ju podať	7
1.1. Ako zvýšiť informovanosť o psychologickkej prvej pomoci prostredníctvom animovaného filmu agentúry EUAA.....	8
1.2. Prehľad obsahu jednotlivých školení.....	10
2. Tipy na hladký priebeh šiestich stretnutí	11
2.1. Stretnutie 1: Vzájomné spoznávanie	11
2.2. Stretnutie 2: Predstavenie psychologickkej prvej pomoci.....	11
2.2.1. Čo je psychologická prvá pomoc a čo ňou nie je?.....	12
2.2.2. Prečo je psychologická prvá pomoc užitočná?	12
2.2.3. Obmedzenia psychologickkej prvej pomoci	13
2.2.4. Ťažkosti a trauma.....	13
2.3. Stretnutie 3: Sledovanie animovaného filmu	16
2.3.1. Vysvetlenie piatich zásad	16
2.3.2. Vysvetlenie pojmu medze znášateľnosti	19
2.4. Stretnutie 4: Znova si pozriete animovaný film	20
2.4.1. Vytváranie informovanosti o psychologickkej prvej pomoci, keď čas nie je obmedzený	21
2.5. Stretnutie 5: Starostlivosť o seba	22
2.5.1. Môj osobný plán starostlivosti o seba samého.....	23
2.6. Stretnutie 6: Hodnotenie a záver	24
3. Príloha I: Psychologická prvá pomoc v skratke	26



Úvod

V rámci svojej práce v oblasti duševného zdravia a pohody tím agentúry EUAA pre oblasť zraniteľnosti pripravil **animovaný film o psychologickvej prvej pomoci** zameraný na zamestnancov, ktorí sú v kontakte so žiadateľmi, a to najmä vo fáze príchodu, s cieľom zlepšiť ich znalosti o koncepcii psychologickvej prvej pomoci. Animovaný film dopĺňajú tieto **pokyny**, ktoré slúžia na podporu pracovníkov prvej línie pri **zvyšovaní informovanosti o koncepcii psychologickvej prvej pomoci** medzi novými pracovníkmi a dobrovoľníkmi.

Animovaný film a tieto pokyny sú preto užitočným nástrojom na odovzdanie poznatkov o psychologickvej prvej pomoci novoprijatým pracovníkom alebo dobrovoľníkom. Vedomosti o psychologickvej prvej pomoci slúžia na podporu každodennej práce všetkých tých, ktorí sú v priamom kontakte so žiadateľmi, pri ich snahe identifikovať osoby v núdzi a poskytnúť základnú podporu. Umožňuje osloviť viac žiadateľov v núdzi a urobiť tak ľudsky, srdečne a zmysluplne. Tiež to pomáha stabilizovať duševný stav tých, ktorí práve prišli.

Žiadatelia prichádzajúci do Európy mohli čeliť situáciám zúfalosti, násilia a neistoty. Niektorí jednotlivci môžu mať traumy nahromadenú počas rokov znášania ťažkostí, zatiaľ čo iní sa môžu cítiť ohromení utrpením spôsobeným náročnou cestou do Európy. Z toho vyplýva význam starostlivého prístupu, ktorý sa zameriava aj na ich duševné zdravie.

Včasná identifikácia žiadateľov, ktorí potrebujú okamžitú podporu už od chvíle príchodu, je rozhodujúca pre účinné uspokojenie ich potrieb (vrátane potrieb súvisiacich so zdravím a duševným zdravím) a reakcie na ne skôr, než dôjde k zhoršeniu situácie. V dôsledku toho sa môže na zjednodušenie využiť aj efektívnejší systém spracovania.

Cieľová skupina

Tieto **pokyny** dopĺňajú [animovaný film EUAA o psychologickvej prvej pomoci](#)⁽¹⁾ a **slúžia ako podpora pre odborníkov**, ktorí už majú **vedomosti o psychologickvej prvej pomoci**, pri oboznamovaní nových kolegov alebo dobrovoľníkov s touto koncepciou. Koncepcia psychologickvej prvej pomoci je založená na piatich zásadách, ktoré sú spomenuté aj vo videu. Podrobnejšie informácie o psychologickvej prvej pomoci sa nachádzajú v týchto pokynoch spolu s niektorými príkladmi, ktoré môžu podporiť učenie a diskusiu.

Vo všeobecnosti môžu psychologickú prvú pomoc poskytovať pracovníci prvej línie, dobrovoľníci aj členovia utečeneckej komunity, pokiaľ absolvovali základné zaškolenie odborníkmi. Animovaný film bol vytvorený s cieľom priblížiť koncepciu psychologickvej prvej pomoci všetkým **pracovníkom prvej línie pracujúcim v oblasti prijímania, ale aj ostatným**,

(1) Animovaný film patrí do širšieho súboru usmernení o duševnom zdraví a dobrých podmienkach žiadateľov o medzinárodnú ochranu. Všetky materiály vypracované v rámci tohto projektu sa nachádzajú na [stránke venovanej zraniteľnosti na webovom sídle EUAA](#). Je takisto súčasťou platformy na poskytovanie informácií s názvom [Let's Speak Asylum](#) (*Pohovorme si o azyle*), ktorá je zameraná na odborníkov v oblasti azylu a prijímania a poskytuje usmernenia a praktické nástroje týkajúce sa poskytovania informácií žiadateľom o medzinárodnú ochranu.



ktorí sú v kontakte so žiadateľmi, najmä po príchode. Môže sem patriť imigračná polícia, zdravotníckych pracovníkov, bezpečnostných pracovníkov a iné osoby pracujúce na miestach vysokej rotácie, ako sú hotspoty, pri vylodovaní, na vonkajších hraniciach EÚ alebo v potenciálne preplnenom prostredí počiatočného prijímania.

V ideálnom prípade by všetky osoby, ktoré sú v kontakte so žiadateľmi o medzinárodnú ochranu, mali mať základné znalosti o potrebách osoby vo vážnej núdzi. Súčasťou tímov, ktoré pracujú v oblasti vylodovania, na miestach vstupu na hranice alebo v počiatočných záchytných táboroch, by preto malo byť aj niekoľko členov, ktorí môžu pôsobiť ako kontaktné osoby v oblasti psychologickej prvej pomoci a poskytovať v prípade potreby kľúčovú podporu.

Psychologická prvá pomoc môže pomôcť pri zmierňovaní napätia, úzkosti a frustrácie u žiadateľov už od príchodu. V dôsledku toho môžu žiadatelia ľahšie nadviazať zmysluplnú spoluprácu s orgánmi, najmä v tejto kľúčovej fáze cesty za azylom.

Animovaný film funguje ako „pripomienka“ pre zamestnancov, ktorí sú už oboznámení s koncepciou psychologickej prvej pomoci a jej uplatňovaním v praxi. Animovaný film v kombinácii s týmito pokynmi sa môže použiť na zabezpečenie informovanosti o psychologickej prvej pomoci v radoch nových zamestnancov alebo dobrovoľníkov poskytujúcich podporu v časoch veľkého prílevu utečencov alebo iných náročných situácií.



Všeobecné aspekty a ochranné opatrenia

Hoci psychologická prvá pomoc je nízkoprahovou intervenciou, je veľmi dôležité, aby sa poskytovala v určitom operačnom rámci.

Ak sú zapojení **tľmočníci** alebo **kultúrni mediátori**, mali by byť oboznámení s koncepciou psychologickkej prvej pomoci a podľa možnosti by mali mať prístup k aktivitám na podporu dobrých pracovných podmienok a spokojnosti zamestnancov, aby sa znížilo riziko vyhorenia.

Pokiaľ ide čisto o poskytovateľov psychologickkej prvej pomoci, mali by sa dodržiavať nasledujúce aspekty a ochranné opatrenia.

— Požiadavky a ochranné opatrenia, ktoré sa vzťahujú na poskytovateľov psychologickkej prvej pomoci

- absolvovali **základné školenie/zvyšovanie informovanosti o psychologickkej prvej pomoci** vedené odborníkom, ktorý sa vyzná v oblasti psychologickkej prvej pomoci,
- disponujú všetkým potrebným, aby dokázali naplniť identifikované **základné potreby** žiadateľov, napríklad: jedlo, voda na pitie/umývanie, oblečenie, miesto na sedenie/spanie,
- majú prístup k zavedenému základnému **referenčnému systému**,
- dokážu poskytovať psychologickú prvú pomoc v čo **najbezpečnejšom prostredí**, a to pre seba aj pre žiadateľov,
- v rámci možností môžu využiť vyhradený priestor, aby si pokojnejšie posedeli s ľuďmi, ktorí potrebujú počiatočnú podporu. Psychologická prvá pomoc by sa však **nemala** poskytovať za zavretými dverami, najmä ak ide o deti. Cieľom je zabrániť vystrašeniu detí, ale je to aj z dôvodov ochrany a zodpovednosti,
- majú informačné materiály v rôznych jazykoch a formátoch, ktoré môžu v prípade potreby rozdať žiadateľom. Takéto materiály by mali poskytovať **relevantné informácie** žiadateľom, ktorí nedávno prišli a mali by byť vhodné z hľadiska veku (odporúčajú sa verzie vhodné pre deti),
- sú **identifikovateľní** inými pracovníkmi prvej línie, dobrovoľníkmi a žiadateľmi (napr. môžu mať pri sebe odznak alebo nosiť odev, ktorý naznačuje ich úlohu poskytovateľa psychologickkej prvej pomoci),
- dostáva sa im podpory**, aby sa zabránilo ich vyhoreniu, sekundárnej traume a opätovnej traumatizácii, čo je najmä prípad, keď psychologickú prvú pomoc poskytujú utečenci, ktorí boli na tento účel vyškolení,
- pripomína sa im, že **nie sú odborníkmi v oblasti duševného zdravia**. V prípade potreby musí poskytovateľ psychologickkej prvej pomoci odkázať osobu na príslušné miesta.



1. Čo je psychologická prvá pomoc a ako ju podať

Psychologická prvá pomoc je metóda na poskytovanie podpory ľuďom po veľmi stresujúcich udalostiach alebo situáciách s cieľom pomôcť im, aby sa cítili pokojne a dokázali sa vyrovnáť s výzvami, s ktorými sa stretávajú. Koncepcia psychologickéj prvej pomoci bola vypracovaná začiatkom 21. storočia. Odvtedy tento postup podporilo niekoľko medzinárodných organizácií⁽²⁾, ktoré vypracovali materiály a školiace kurzy o psychologickéj prvej pomoci.

Prostredníctvom **animovaného filmu o psychologickéj prvej pomoci** sa pracovníci prvej línie, pre ktorých je psychologická prvá pomoc novým pojmom, oboznámia s **piatimi základnými zásadami**⁽³⁾, aby mohli pomôcť žiadateľom **znovu nadobudnúť pocit bezpečia, upokojiť sa a stabilizovať**.

Ide o týchto päť zásad:

- bezpečnosť,
- pokoj,
- efektivita jednotlivcov aj celku,
- prepojenosť a
- nádej.

Animovaný film sa venuje týmto témam:

- základné pochopenie toho, prečo môžu žiadatelia po príchode pociťovať psychologickú úzkosť,
- stručné vysvetlenie piatich zásad a toho, ako súvisia so psychologickou prvou pomocou,
- základné činnosti, ktoré môžu pracovníci prvej línie vykonať na poskytnutie podpory,
- niekoľko základných aspektov na zabezpečenie ochrany žiadateľov.

⁽²⁾ Napríklad Svetová zdravotnícka organizácia, Medzinárodná federácia spoločností Červeného kríža a Červeného polmesiaca a aliancia Save the Children.

⁽³⁾ Pozri Hobfoll a kol., [Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Mass Trauma Intervention: Empirical Evidence](#), (Päť základných prvkov okamžitej a strednodobej intervencie pri hromadnej traume: empirické dôkazy) 2007.



1.1. Ako zvýšiť informovanosť o psychologickej prvej pomoci prostredníctvom animovaného filmu agentúry EUAA

Agentúra EUAA ponúka zvýšenie informovanosti o koncepcii psychologickej prvej pomoci prostredníctvom **šiestich krátkych školiacich stretnutí**, ktoré **celkovo trvajú 2 hodiny**. V závislosti od veľkosti skupiny a vzdelania účastníkov možno pre každé zo šiestich zaškolení vymedziť viac času a mohli by sa tiež konať v rôznom čase počas jedného dňa alebo dvoch poľdní.



Sprostredkovanie informácií a zloženie skupiny

Skupina by nemala mať viac ako **15 účastníkov**, aby sa umožnila zmysluplná diskusia.

Odporúča sa mať **jedného hlavného facilitátora**, ktorý vedie diskusiu, a **jedného asistenta**, ktorý zostáva viac v pozadí a robí si poznámky.

Facilitátor aj jeho asistent by mali mať **dôkladné znalosti** o psychologickej prvej pomoci. Asistent tiež monitoruje dynamiku skupiny, napr. ak sa u účastníkov objaví napätie alebo iné emócie súvisiace s psychologickou prvou pomocou, a v prípade potreby na to upozorní facilitátora.

Odporúča sa zabezpečiť rodovú rovnováhu, ako aj vyškoliť osoby z rôznych vekových skupín ako poskytovateľov psychologickej prvej pomoci. Rôznorodejšia skupina poskytovateľov psychologickej prvej pomoci môže byť užitočná na oslovenie širšej a rozmanitejšej cieľovej skupiny.



Čas, príprava a vybavenie

Dĺžka stretnutia na zvýšenie informovanosti o animovanom filme na tému psychologickej prvej pomoci závisí od účastníkov a ich znalostí témy. Animovaný film trvá približne 4 minúty. Mali by ste vymedziť približne **dve hodiny** na náležitý úvod do témy psychologickej prvej pomoci. Poskytnite vám to čas na diskusiu o piatich zásadách a na to, aby ste si dvakrát pozreli animovaný film na lepšie pochopenie témy.

Na podporu plodnej diskusie o obsahu animácie je najlepšie zorganizovať osobné stretnutia **na zvyšovanie informovanosti** a premietnuť animovaný film na širokej obrazovke alebo stene. V prípade potreby môžete vždy usporiadať stretnutia na diaľku pre účastníkov v ťažko dostupných oblastiach.

Pokiaľ ide o vybavenie, **budete potrebovať** notebook na prehrávanie animovaného filmu, ako aj projektor alebo alternatívne riešenia na zdieľanie obrazovky, bielu stenu alebo širokú



obrazovku. Miestnosť by mala umožňovať nerušenú diskusiu. Užitočné sú digitálne alebo papierové prenosné tabule, ako aj zápisníky, do ktorých si účastníci môžu robiť poznámky. Ak nemáte k dispozícii papierové prenosné tabule, môžete použiť fixky na tabuľu a písať na sklo okien.



Metodiky

- Prezentácia
- Premietnutie animovaného filmu
- Práca v skupinách
- Diskusia



1.2. Prehľad obsahu jednotlivých školení

Číslo školenia	Použitá metodika	Preberaná téma	Čas
Stretnutie 1	Aktivita/hra	Zoznámenie sa s účastníkmi.	10 minút
Stretnutie 2	Diskusia o tom, čo zahŕňa psychologická prvá pomoc, doplnená prezentáciou/vysvetlením facilitátora.	<i>Čo je psychologická prvá pomoc? Čo ňou nie je? Aké sú jej výhody a obmedzenia?</i>	20 minút
Stretnutie 3	Prvé premietnutie videa , po ktorom nasleduje skupinová diskusia a prezentácia facilitátora venovaná krokom, ktoré sa majú vykonať počas psychologickéj prvej pomoci, a 5 zásadám.	Zamyslenie sa nad animovaným filmom. <i>Myslíte si, že ste už v minulosti poskytli psychologickú prvú pomoc?</i>	30 minút
Stretnutie 4	Druhé premietnutie tohto videa	Diskusia o ochranných opatreniach a o tom, ako neublížiť pri poskytovaní psychologickéj prvej pomoci.	30 minút
Stretnutie 5	Prezentácia/aktivita	Starostlivosť o zamestnancov a starostlivosť o seba.	20 minút
Stretnutie 6	Diskusia/aktivita	Ukončenie a vyhodnotenie jednotlivých školení.	10 minút



2. Tipy na hladký priebeh šiestich stretnutí

2.1. Stretnutie 1: Vzájomné spoznávanie

Facilitátor sa predstaví a uvedie účel stretnutia. V rámci rozcvičky navrhujeme **úvodnú aktivitu**, v ktorom sa skupina rozdelí na dvojice. Každý účastník povie svojmu partnerovi:

- aké je jeho obľúbené jedlo a aký film, resp. kniha sa mu nedávno páčili,
- odkiaľ pochádza, svoje meno, záľubu atď.

Po niekoľkých minútach každý účastník predstaví svojho partnera a povie, čo si pamätá.



Približne 10 minút

2.2. Stretnutie 2: Predstavenie psychologickej prvej pomoci

Sprostredkovateľ položí skupine niekoľko otázok, napríklad:

- *Čo je psychologická prvá pomoc a čo ňou nie je?*
- *Prečo je psychologická prvá pomoc užitočná a aké sú jej výhody/obmedzenia?*
- *Čo je psychická tieseň a čo je trauma?*

Účastníci odpovedajú na tieto otázky buď v rámci plenárnej diskusie, alebo v pároch, a potom sa o ne podelia so skupinou. Sprostredkovateľ používa ďalej uvedený obsah na vysvetlenie oblastí, ktoré účastníci nespomenuli alebo ktoré si vyžadujú objasnenie.



Približne 20 minút



2.2.1. Čo je psychologická prvá pomoc a čo ňou nie je?

Cieľom psychologickéj prvej pomoci je identifikovať osoby v tiesni a reagovať na ich potreby. Psychologickú prvú pomoc môžu poskytovať odborníci, ale aj iní, ktorí majú o nej základné znalosti. Je mimoriadne dôležité, aby poskytovatelia PFA boli schopní identifikovať osoby v tiesni a:

- zaručiť ich bezpečnosť,
- šíriť pokoj,
- snažili sa ich čo najviac upokojiť v danej situácii.
- pochopiť ich potreby a prepojiť ich s príslušnými službami.

Psychologická prvá pomoc je	Psychologická prvá pomoc nie je
Poskytnutie nevtieravej praktickej starostlivosti a podpory	Niečo, čo môžu robiť len odborníci
Venovanie pozornosti obavám a potrebám osôb v núdzi	Poradenstvo alebo terapia
Pomoc ľuďom pri riešení základných potrieb (potraviny, prístrešie, informácie)	Podrobná diskusia o udalosti, ktorá vyvolala úzkosť
Počúvanie ľudí, ale bez vyvíjania nátlaku, aby rozprávali,	Požiadanie niekoho, aby analyzoval, čo sa mu stalo, alebo aby uviedol čas a udalosti po poriadku, ako sa stali
Utešovanie ľudí a pomáhanie im upokojiť sa	Vyvíjanie tlaku na ľudí, aby sa podelili o svoje pocity a reakcie na udalosť
Pomáhanie ľuďom, aby sa dostali k informáciám, službám, postupom, právam a sieťam sociálnej podpory (rodina a priatelia, aj na diaľku)	Mať všetky odpovede na otázky alebo byť schopný poskytnúť všetko

2.2.2. Prečo je psychologická prvá pomoc užitočná?

Psychologická prvá pomoc je o ľudskosti a o tom, aby sme sa obrátili na tých, ktorí sa zdajú mať emocionálne, fyzické alebo praktické potreby. Žiadatelia sa po príchode často nachádzajú v situácii vážneho psychického stresu. Vzrušenie z toho, že sme konečne dorazili, a nádej, že sme v bezpečí, sa mieša s obavami z toho, čo môžeme očakávať, a s neznámou situáciou v novej krajine s odlišnou kultúrou, jazykom a zvykmi. Možná strata rodinných príslušníkov počas cesty zhoršuje situáciu a môže viesť k ťažkostiam.

Je možné obmedziť počiatočné pocity „**ohromenia**“ nejakým gestom alebo slovom a niektorými základnými informáciami. Napríklad je užitočné informovať žiadateľov o tom, kam a koho požiadať o pomoc, aby si naplnili určitú potrebu, objasniť, čo sa stane ďalej, alebo jednoducho uznať, že veci nie sú vždy jednoduché.



Psychologická prvá pomoc je aj o prepájanie ľudí s inými vrátane rodiny. Pocit spojenia a toho, že nie ste sami, môže pomôcť prekonať počiatočné utrpenie. Užitočné môže byť aj poskytovanie realistickej nádeje, že sa situácia môže zlepšiť.

Už samotné použitie **ľudského prístupu môže mať veľmi pozitívny vplyv** a vyvolať v človeku pocit, že ho uznávajú ako človeka a že ho berú vážne. Psychologická prvá pomoc presne toto poskytuje.

2.2.3. Obmedzenia psychologickej prvej pomoci

Psychologická prvá pomoc nie je poradenstvo ani terapia. V niektorých prípadoch môžu žiadatelia už niekoľko týždňov pociťovať vážne psychické ťažkosti. Môžu byť neschopní využívať opatrenia, ako je poskytovanie informácií a základná zdravotná starostlivosť, alebo komunikovať s ostatnými (vrátane rodinných príslušníkov). V tomto prípade sa odporúča, aby sa dotknutý žiadateľ obrátil na niekoho, kto môže poskytnúť podrobnejšie poradenstvo s cieľom pomôcť mu znížiť úroveň stresu. Na identifikáciu osôb, ktoré potrebujú nasmerovanie na poradenské služby, je dôležité pochopiť, ako sa môže zhmotniť trauma.

2.2.4. Ťažkosti a trauma

Rôzni ľudia prežívajú rovnaké udalosti s rôznou úrovňou **psychickej tiesne a odolnosti**. Trauma sa môže prejavovať s rôznymi príznakmi u rôznych osôb a ovplyvniť ich celkové fungovanie na rôznych úrovniach. Reakcie na traumatickú udalosť sa môžu líšiť a závisia od povahy samotnej traumatickej udalosti, dostupného systému podpory a trvania negatívnych udalostí.



Príkladmi **traumatizujúcich udalostí** sú zneužívanie, vojna, nehody, strata blízkych alebo zanedbávanie citových potrieb zo strany rodiča. Takéto udalosti sa často vnímajú ako „život ohrozujúce“ a človek môže mať pocit, že nad nimi nemá žiadnu kontrolu, čo je niekedy naozaj pravda.

Žiadatelia, ktorí zažili traumatizujúce udalosti, napríklad **zneužívanie, vykorisťovanie, vojnu, neistotu** pred migráciou alebo počas tranzitu, alebo ktorí prežili **stroskotanie lode**, môžu vykazovať príznaky úzkosti, agresivity, uzavretosti a podobne.






Trauma sa môže chápať ako **psychologická rana**. Môže byť spôsobená viacerými udalosťami a často ju sprevádza pocit pocitu ohromenia. Znamená to pocit, že situácia je väčšia, než je možné zvládnuť, alebo že vplyv udalosti nie je možné pochopiť.

Psychologické rany potrebujú čas na to, aby sa zahojili. Hoci strach môže pretrvávať, vo väčšine prípadov môže postihnutá osoba opäť fungovať a pokračovať vo svojom živote, ak dostane včasnú a zmysluplnú podporu.



Vytvorené rany sa dajú **opätovne otvoriť pomocou určitých spúšťačov**. Spúšťače sú často spojené s **piatimi zmyslami** (zrak, sluch, čuch, chuť, hmat), ktoré môžu človeku pripomínať minulé zážitky.

Naše zmysly sú stále v pohotovosti. Vo všeobecnosti nám pomáhajú vycítiť nebezpečenstvo a následne nás pred ním chránia. Keď sa však spájajú s negatívnymi skúsenosťami, môžu vyvolať reakcie, ktoré môžu ovplyvniť fungovanie nášho mozgu, ako aj naše správanie v určitej situácii.

				
Zrak	Sluch	Čuch	Chuť	Hmat

Keď sa aktivuje spomienka na traumatické udalosti z minulosti, naše **impulzy** nemusia byť normálne regulované (napr. nízka tolerancia frustrácie). **Môže byť ovplyvnená aj komunikácia** (napr. neschopnosť nájsť správne slová na vysvetlenie toho, čo sa stalo, alebo koktanie bez zjavnej príčiny). Okrem toho môže dôjsť k strate **pamäte** v súvislosti s určitými udalosťami (dočasne alebo z dlhodobého hľadiska). V závislosti od intenzity spúšťača nemusí osoba fungovať normálne počas obdobia, počas ktorého sa nachádza v ťažkej tiesni.

V tejto súvislosti je tiež dôležité poznamenať, že spúšťače a reakcie nie sú nevyhnutne lineárnou rovnicou. Nie každá osoba reaguje rovnakým spôsobom po tom, ako zažila traumatickú udalosť. Tá istá udalosť môže byť vnímaná ako traumatizujúca, čo vedie k zmene správania a fungovania osoby, ktorá ju prežíva, alebo ako nepríjemná, smutná či bolestivá, ale stále zvládnuteľná. Rozdielom je odolnosť postihnutej osoby.

Odolnosť je schopnosť vyrovnávať sa s nepriaznivými skúsenosťami a následne sa prispôbiť. Je založená na zručnostiach, vedomostiach, skúsenostiach, opatreniach a správaní. Jednoducho povedané, **odolnosť je schopnosť „obnoviť sa“**.

Odolnosť žiadateľov o medzinárodnú ochranu možno podporiť:

- ak sa k nim pristupuje ľudským, pokojným a starostlivým spôsobom,
- poskytnutím informácií o tom, čo je možné urobiť pre poskytnutie podpory (právnej, zdravotnej alebo psychologickú podporu v závislosti od situácie),
- poskytnutie času na to, aby sa opäť cítili pod kontrolou, bez toho, aby ste zvyšovali stres (napr. umožnenie žiadateľovi, ktorý práve prišiel, aby sa dobre vyspal na bezpečnom mieste, prístup k jedlu a vode),
- podpora zo strany rodiny a/alebo priateľov,
- prepojenie s rodinou/priateľmi v Európe alebo doma.

Počas **situácie stresu** (vrátane stresových faktorov po migrácii, ako je zadržanie) sa u postihnutej osoby môžu vyvinúť negatívne spôsoby zvládania, napríklad sklony k sebapoškodzovaniu, pokusy o samovraždu, samoliečba, užívanie návykových látok.



Ďalej nájdete niekoľko príkladov, ako spolupracovať so žiadateľom, ktorý vykazuje príznaky tiesne⁽⁴⁾.

Reakcia/správanie žiadateľa	Náležité zaangažovanie poskytovateľa psychologickej prvej pomoci
Viditeľne rozrušený, nervózný a podráždený človek.	Pristúpte k tejto osobe a povedzte jej, že ste tu, aby ste jej pomohli . Môžete ponúknuť pohár vody, miesto na sedenie alebo len jej načúvať . Ak je osoba veľmi rozrušená, môže byť žiadosť, aby si sadla, kontraproduktívna. Lepším riešením by mohla byť chôdza počas rozhovoru .
Dezorientovaný, akosi duchom neprítomný človek, zahĺbený do myšlienok ⁽⁵⁾ .	Pokúste sa priviesť osobu späť do prítomnosti , napríklad tým, že poviete: <i>Dobrá deň, som xxx, dnes je xxx (pondelok), ste v xxx (krajina) atď.</i> (zamerajte sa na: čas, osobu, miesto, situáciu). Môžete sa tiež skúsiť opýtať na niečo vytrhnuté z kontextu , ako napr: <i>Dnes je veľmi horúco. Alebo Cítim sa smädná, myslím, že si dám pohár vody, môžem vám tiež ponúknuť trochu vody?</i> Tieto neočakávané otázky alebo výroky sú prekvapením a môžu človeka vrátiť späť do prítomnosti.
Beznádejná alebo depresívna osoba.	Skontrolujte, či sa osoba môže spojiť s členmi komunity a zapojiť sa do niektorých štruktúrovaných aktivít . Rozprávanie počas chôdze môže byť užitočné pri kontaktoch s niekým, kto sa zdá byť depresívny. Častým dôvodom pocitu beznádeje a depresie je pocit, že sme „uviazli“ bez riešenia v dohľade. Doslova pohybom tela sa môže dostaviť pocit, že človek môže získať späť kontrolu nad situáciou. V žiadnom prípade nikdy netlačte na osobu, aby chodila, ale láskavo jej to navrhnete.
Agresívny a rozrušený človek.	Keď je úroveň frustrácie vysoká , požiadanie človeka, aby sa upokojil, často dosiahne opačný účinok. Pomôcť by mohlo rozprávanie počas chôdze, ale aj to, že jednoducho umožníte človeku bezpečne ventilovať svoju frustráciu. Môžete mu napríklad navrhnúť, aby svoju agresivitu presmeroval (napr. kopanie do steny alebo iných predmetov namiesto udierania vlastnou hlavou alebo búchania čelom o stenu; alebo aby niekoľkokrát čo najhlasnejšie zakričali, aby dostali svoj hnev von).
Vraví komentáre ako „Nechcem už žiť“ alebo „Želám si, aby som zahynul“, alebo pokusy o samovraždu.	Reagujte priamo a uistite sa, že osoba pochopila, že jej myšlienky beriete vážne a uznávate jej bolesť . Rozhovor nasmerujte na praktické bezpečnostné tipy a uveďte osoby, na ktoré sa môžu obrátiť v krízovej situácii. Snažte sa nájsť aktivity, ktoré môžu osobu odvrátiť od samovražedných myšlienok. Ľudia, ktorí hovoria o samovražde, veľmi často v skutočnosti nechcú zomrieť, ale nevedia, ako ďalej žiť. To znamená, že potrebujú podporu pri hľadaní spôsobov a významu , aby mohli pokračovať v živote.

Je veľmi dôležité, aby ste si ako poskytovateľ psychologickej prvej pomoci **uvedomovali** potenciálne spúšťacie faktory a situácie, ktoré môžu spôsobiť stres. Venovať pozornosť reakciám, ktoré vyvolávajú, je dôležité nielen preto, aby sa predišlo krízovým situáciám, ale aj preto, aby sa u žiadateľov vytvoril pocit uvedomelosti a následne kontroly. To môže potom

⁽⁴⁾ V tabuľke sú uvedené len základné príklady. Pri práci so žiadateľmi v ťažkých ťažkostiach je potrebné zabezpečiť prístup „neublížiť“. psychologická prvá pomoc môže byť užitočná, ale nenahrádza špecializované služby, ktoré by žiadateľ mohol potrebovať ako následné opatrenia. Časť obsahu, ktorý sa poskytuje v tomto dokumente, bola upravená na základe informácií, ktoré poskytla spoločnosť [Trauma Company B.V.](https://www.113.nl/english) Ďalšie informácie o prevencii samovrážd sa nachádzajú v dokumente <https://www.113.nl/english>.

⁽⁵⁾ Môže sa to stať pri spomínaní na určité udalosti, napr. počas osobného rozhovoru.



posilniť ich odolnosť. Je mimoriadne dôležité, aby žiadatelia mali **čas a priestor** na vypočutie a komunikáciu so zamestnancami.

2.3. Stretnutie 3: Sledovanie animovaného filmu

Facilitátor informuje, že animovaný film trvá 4 minúty, a požiada skupinu, aby ho pozorne sledovala. Potom asistent povie:

- *Zamyslite sa nad tým, čo ste videli. Myslíte si, že ste už poskytovali psychologickú prvú pomoc, vedome alebo nevedome, či už v práci alebo v iných kontextoch?*

Ak sa člen skupiny chce so skupinou podeliť o nejaké osobné skúsenosti s využitím koncepcie psychologickkej prvej pomoci, vyzvite osobu, aby sa ujala slova.

Poznámka: V záujme ochrany účastníkov sa nesmú zdieľať žiadne osobné traumatické skúsenosti. Možno diskutovať o udalostiach, ktoré sa udiali na pracovisku, ale je dôležité poznamenať, že nejde o podporné stretnutie, na ktorom by sa podrobne diskutovalo o kritických incidentoch alebo iných krízových situáciách. Ak sa niektorý účastník pokúsi podeliť o takýto príklad, facilitátor mu musí pripomenúť, že tento rozhovor sa môže uskutočniť aj mimo tohto cvičenia na zvyšovanie povedomia o psychologickkej prvej pomoci.

- *Ktorá časť animovaného filmu vás najviac zaujala? Ktorú časť animovaného filmu si pamätáte najlepšie?*

Poznámka: neexistujú žiadne nesprávne alebo správne odpovede, účastníci sa môžu slobodne podeliť.

- *Ktoré z piatich zásad si pamätáte? Prečo? Čo sa podľa vás myslí pod pojmom „medze znášateľnosti“?*
- *Našli ste niečo, čo vás osobitne zasiahlo? Napríklad niečo nové alebo niečo, čo vás mimoriadne zaujalo ?*

Účastníci odpovedajú na tieto otázky buď v rámci plenárneho zasadnutia, alebo v pároch, a potom sa so skupinou podelia o niektoré zo svojich kľúčových bodov diskusie. Facilitátor pripomína účastníkom, aby neopakovali to, čo už povedali iní.

Sprostredkovateľ používa obsah uvedený ďalej na vysvetlenie oblastí, ktoré sa možno neriešili alebo ktoré si možno budú vyžadovať objasnenie.



Približne 30 minút

2.3.1. Vysvetlenie piatich zásad

Pred podrobným vysvetlením zásad môže facilitátor vyzvať účastníkov, aby sa podelili o svoje skúsenosti so psychologickou prvou pomocou, a pripomenúť si intervencie, ktoré skutočne vykonali, ako aj nápady možných intervencií, ktoré by mohli byť užitočné v súvislosti s každou zo zásad. Pri tomto cvičení, ktoré je nepovinné (či sa uskutoční alebo nie, závisí od potrieb a úrovne vedomostí účastníkov), by sa mal zohľadniť vek, pohlavie a rozmanitosť.






Následne sa facilitátor môže odvolať na myšlienky zdieľané v animovanom filme o psychologickej prvej pomoci, ako aj povzbudiť účastníkov, aby si prečítali viac informácií o tejto téme ⁽⁶⁾.

(⁶) Pozri tiež Hobfoll et al, [Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Mass Trauma Intervention](#); (Päť základných prvkov okamžitej a strednodobej intervencie pri hromadnej traume:) [Empirické dôkazy](#), 2007.



Zásada 1 – Bezpečnosť	Vysvetlenie a príklady
	<p>Pocit bezpečia môžete zabezpečiť na rôznych úrovniach: individuálnej, skupinovej, organizačnej a komunitnej. Na vytvorenie pocitu bezpečia je najlepšie základné stretnutie s človekom/predstavenie sa. Napríklad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Volám sa xxx. Pracujem pre xxx. V súčasnosti sa nachádzate v xxx.</i> - <i>Môžem vám s niečím pomôcť? Ak potrebujete informácie alebo len niekoho, s kým sa môžete porozprávať, som tu, aby som vás vypočul(-a).</i> <p>Môžete pomôcť človeku uvedomiť si, že to zvládol a že je teraz v bezpečí (napr. po katastrofe/kríze) tým, že mu poskytnete miesto na spanie, jedlo, vodu a základné informácie o tom, kde sa nachádza a ako získať pomoc.</p> <p>Z pohľadu žiadateľa môže pocit bezpečia znamenať: <i>Keď sa začnem cítiť bezpečnejšie, dovoľm si otvoriť oči a vidieť, kde som... keď si môžem sadnúť... pomaly pochopím, že už nebojujem o prežitie.</i></p>
Zásada 2 – Pokoj	Vysvetlenie a príklady
	<p>Pri poskytovaní psychologickej prvej pomoci, majte na pamäti, že čím ste pokojnejší, tým pokojnejšia môže byť/bude osoba pred vami. Prejavenie pokoja, záujmu a angažovanosti voči človeku v núdzi mu pomôže uvedomiť si, že ste schopní nájsť si čas a postarať sa o potreby, ktoré má ten človek tu a teraz.</p> <p>Keď sa zdá, že osoba prežíva záchvat paniky a hyperventiluje, uistite sa, že sa jej dýchanie upokojilo.</p> <p>Navrhnuť spoločné vedomé dýchanie môže pomôcť:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Zhlboka sa spoločne nadýchnime. Vdychujte nosom - raz, dva, tri, štyri - a pomaly vydychujte ústami - raz, dva, tri, štyri.</i> <p>V prípade detí môžete použiť alternatívy, ako je napríklad dýchanie v obrázkoch, tvaroch alebo podobne. Sústredenie sa na dych pri súčasnom počítaní spomaľuje dych a pomáha znižovať srdcovú frekvenciu.</p> <p>V určitých situáciách môže byť dýchacie cvičenie kontraproduktívne. Napríklad ak osoba trpí záchvatmi paniky po mučení udusením/waterboardingom alebo ak sa takmer utopila alebo bola svedkom utopenia iných. Preto buďte opatrní, aby ste dodržali prístup „neuškodiť“ a dbajte na to, kedy a ako zaviesť takéto dýchacie cvičenia. V takýchto prípadoch sa môžete zamerať na počítanie a nie na dýchanie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Som tu, aby som vám pomohol upokojiť sa. Teraz budeme počítat veľmi pomaly až do 10. Urobíme to spoločne. Jedna, dve...</i> <p>V prípade potreby môžete toto cvičenie zopakovať alebo pokračovať v počítaní do 15.</p> <p>Pri pomalom počítaní sa môže srdcová frekvencia upokojiť, čo podporuje pravidelnejšie dýchanie. Ako alternatívu môžete spoločne ukázať alebo pomenovať predmety, ktoré vidíte na mieste, kde sa nachádzate (napr. toto je stôl, je biely, vedľa stola je stolička, za stoličkou je sivá stena atď.). Sústredenie sa na bezprostredné okolie môže pomôcť ukotviť sa a odvrátiť sa od stavu paniky alebo takmer stavu paniky.</p> <p>Z pohľadu žiadateľa by to mohlo znamenať: <i>Všimol som si, že som pokojnejší, keď si dovoľm dýchať a naplniť pľúca vzduchom bez pocitu stresu alebo strachu.</i></p>



Zásada 3 – Efektivita jednotlivcov aj celku	Vysvetlenie a príklady
	<p>Je dôležité, aby osoba, ktorú podporujete, získala zmysel pre sebakontrolu, aby bola schopná pomôcť sebe a následne aj ostatným. Umožnite žiadateľom prijímať vlastné rozhodnutia, a to aj o základných veciach, ako je miesto sedenia, rozprávanie sa s vami, každodenné rutiny atď. To môže byť pre nich veľmi užitočné.</p> <p>Z pohľadu žiadateľa by to mohlo znamenať: <i>Cítim sa opäť schopný postarať sa o seba. Keď sa moja myseľ pomaly vyjasňuje, moje myšlienky sú jasnejšie a sústredenejšie. Neprivádzajú ma len na miesta boja... Možno sa budem cítiť schopný(-á) opäť sa začať starať o druhých...</i></p>
Zásada 4 - Prepojenie	Vysvetlenie a príklady
	<p>Poskytnite informácie o tom, ako sa znovu spojiť s rodinou (napr. vyhľadávanie rodinných príslušníkov). Prospešná môže byť aj samotná schopnosť komunikovať s rodinou a priateľmi doma.</p> <p>Prepojenie s inými žiadateľmi a výmena skúseností bezpečným spôsobom môže žiadateľom pomôcť kolektívne spracovať záťaž, prekonať a nejakým spôsobom vysvetliť traumatické udalosti. Zdôrazňujte tiež, že nie sú sami.</p> <p>Z pohľadu žiadateľa by to mohlo znamenať: <i>Začnem cítiť, že môžem skúšať nadväzovať nové kontakty a dovoliť si byť zvedavý na to, kde sa nachádzam, alebo na iných ľuďoch... To sa stane aj vtedy, keď si dovoľím usmievať sa a začnem skúmať svoje okolie s menšími obavami.</i></p>
Zásada 4 – Nádej	Vysvetlenie a príklady
	<p>Pri poskytovaní psychologickej prvej pomoci buďte realistickí, ale povzbudzujte ľudí, aby boli plní nádeje. Je nevyhnutné predložiť realistické návrhy/informácie, ktoré môžu žiadateľovi pomôcť vrátiť sa späť na správnu cestu. To môže znamenať miesto na prespanie, informácie o postupe vrátane časového harmonogramu, aby žiadatelia vedeli, čo môžu očakávať, informácie o možnostiach zamestnania alebo vzdelávania atď. Ako každý iný človek, aj žiadatelia sa potrebujú na niečo tešiť.</p> <p>Z pohľadu žiadateľa by to mohlo znamenať: <i>Začnem sa odvažovať vidieť aspoň zajtrajšok... čoskoro možno aj budúcnosť.</i></p>

2.3.2. Vysvetlenie pojmu medze znášanlivosti

Medze znášanlivosti je stav, keď sa intenzívne emocionálne vzrušenie dá spracovať zdravým spôsobom, čo vám umožní efektívne fungovať a reagovať na stres alebo úzkosť. Čím závažnejšia a trvalejšia je stresová situácia (vojna, neistota, chudoba, zneužívanie a vykorisťovanie, smútok a strata, katastrofa atď.), tým ťažšie je zabezpečiť, aby medze znášanlivosti zostali dostatočne veľké a človek sa s týmito udalosťami dokázal zdravo vyrovnáť. Na porovnanie pozri aj **predtým** uvedenú časť o traume.



2.4. Stretnutie 4: Znova si pozriete animovaný film

Skupina si druhýkrát pozrie animovaný film. Facilitátor vyzve členov skupiny, aby si zapísali všetky scény, ktoré by v nich mohli vyvolať nepríjemné pocity alebo obavy. Poznámka: možno nie všetci účastníci sa budú chcieť o niečo podeliť s ostatnými.



Na začatie diskusie a ak skupina nezdieľala žiadne oblasti/scény vzbudzujúce obavy, sprostredkovateľ prehrá animovaný film od **zásady 2** (začína v minúte 2.25, so zameraním sa na miesto, kde sa pracovníčka prvej línie dotýka dieťaťa), potom prejde na **zásadu 3** (začína v minúte 3.05, so zameraním sa na miesto, kde sa pracovníčka prvej línie dotýka ženy).

Facilitátor(i) požiada, resp. požiadajú skupinu, aby:

- *Diskutovala v dvojiciach, ak ste mali nejaké skúsenosti, kde mohlo dôjsť k nesprávnemu pochopeniu fyzického kontaktu so žiadateľom (napr. pohladenie po pleci). Ak nemáte priamu skúsenosť, stalo sa vám niekedy, že ste pozorovali kolegu, ktorý to robil, a znepokojilo vás to? Diskutujte o tom, čo si myslíte, že je v poriadku a kde je hranica. Uvedte príklad.*

Poznámka: účastníkom objasnite, že vo všeobecnosti by nemali nadviazať žiadny fyzický kontakt s osobou, ktorej poskytujú podporu. Môžu však nastať situácie, keď je potrebné dieťa/žiadateľa v núdzi utešiť kultúrne a rodovo vhodným spôsobom. V animovanom filme pracovníčka prvej línie položí druhú ruku na plece žiadateľa a pomáha dieťaťu pociťovať vlastný dych. Obe gestá boli vykonané ohľaduplne a na verejnosti. V každom prípade musí žiadateľ pred uskutočnením fyzického kontaktu vždy požiadať o povolenie.

Facilitátor prejde na **princíp 5** (od minúty 4.05 sa zamerajte sa na scénu, v ktorej pracovníčka drží dieťa za ruku, zatiaľ čo sa rozpráva so ženou). Facilitátor vysvetlí, že v tejto scéne pracovníčka prvej línie podáva pomocnú ruku dieťaťu bez sprievodu, ktoré práve prišlo, a ukazuje mu okolie, aby sa cítilo bezpečne. Medzitým sa žena so žiadosťou obráti na pracovníka prvej línie. Dieťa a žena nie sú príbuzní.

Facilitátor požiada účastníkov, aby sa pozreli na obrázok, a spýta sa ich:

- *Mohla by byť táto scéna nesprávne pochopená? Ak áno, ako?*

Vyzvite účastníkov na brainstorming:

- *Ako by ste sa cítili, keby dieťa v skutočnosti bolo synom ženy, s ktorou sa pracovníčka prvej línie rozpráva? Ako by to ovplyvnilo spôsob, akým vidíte túto scénu?*

Poznámka: Je dôležité, aby účastníci pochopili, že pracovníci prvej línie by sa nikdy nemali snažiť prevziať úlohu rodiča. Priateľský prístup je veľmi dôležitý, ale predstierať, že ste blízky priateľ, je kontraproduktívne a neprofesionálne. Je potrebná určitá profesionálna vzdialenosť, pričom sa zabezpečí empatický, úctivý a ľudský prístup.



Približne 30 minút



2.4.1. Vytváranie informovanosti o psychologickej prvej pomoci, keď čas nie je obmedzený

V prípade, že je k dispozícii viac času na oboznámenie sa so psychologickou prvou pomocou, facilitátor môže:

- **použiť animovaný film o psychologickej prvej pomoci ako nástroj na zvyšovanie informovanosti rôznymi spôsobmi**

V závislosti od zázemia účastníkov a toho, nakoľko facilitátor cíti, že by bolo vhodné experimentovať so skupinou, je možné prezrieť si animovaný film v troch kolách: prvý raz bez zvuku a druhýkrát bez vizuálnych prvkov (len zvukový záznam). Medzi prvými dvoma kolami kladie facilitátor rôzne otázky súvisiace s tým, ako identifikovať tieseň vo všeobecnosti, s komunikáciou, s ochrannými opatreniami, ktoré treba zväžiť aj v súvislosti s vekom a pohlavím, s dôležitosťou ľudského a etického prístupu a podobne. Účastníci sa podelia o svoje dojmy.

Otázka o dôležitosti komunikácie v psychologickej prvej pomoci by mohla byť:

- *Čo je podľa vás dobrý spôsob komunikácie a čomu by ste sa mali radšej vyhnúť?*
- *Zamyslite sa na niekoľko minút a navrhnete niekoľko odporúčaní, čo robiť a čo nie v tejto súvislosti.*

Napokon si skupina pozrie animovaný film v pôvodnej verzii. Facilitátor a účastníci si objasňujú všetky nevyriešené otázky.

Niektoré veci, **ČO NEROBIŤ** z hľadiska komunikácie pri poskytovaní psychologickej prvej pomoci (7):

- X Neprerušujte žiadateľa.
- X Počas rozprávania žiadateľa nerozptyľujte svoju pozornosť ani sa nepozerajte na telefón.
- X Neprerušujte žiadateľa ani nedávajte znamenia, že čas vypršal (napr. tým, že sa začnete pozerať na hodinky, prevezmite slovo tým, že poviete, že máte podobnú skúsenosť).
- X Nesľubujte následnú podporu, ak si nie ste 100 % istí, že dokážete splniť svoj sľub.
- X Nespochybujte ani nepochybujte o tom, čo žiadateľ hovorí.

- **Pripravte prípadovú štúdiu**

Facilitátor môže pripraviť prípadovú štúdiu relevantnú pre kontext, v ktorom účastníci pôsobia. Prípadová štúdia sa môže použiť na usmernenie celkovej diskusie a mala by predstaviť situáciu so žiadateľmi, ktorí nedávno prišli, vrátane niektorých, ktorí sa môžu nachádzať v psychickej tiesni. Do prípadovej štúdie by mali byť zahrnuté základné informácie o pôvode

(7) Viac informácií nájdete v publikácii Svetovej zdravotníckej organizácie, War Trauma Foundation & World Vision International, *Psychological first aid: facilitator's manual for orienting field workers* (Psychologická prvá pomoc: príručka facilitátora pri usmernení pracovníkov v teréne), 2013.



novoprichádzajúcich žiadateľov, o dostupných službách, ako aj o ďalších aspektoch súvisiacich s daným kontextom.

Účastníci majú za úlohu prečítať si prípadovú štúdiu a v bodoch si zapísať, ako by postupovali pri identifikácii/podpore žiadateľov v psychickej tiesni, aké ochranné opatrenia by zaviedli a aké kroky by vo všeobecnosti mohol/mal urobiť pracovník prvej línie, aby poskytol zmysluplnú podporu.

2.5. Stretnutie 5: Starostlivosť o seba

Je dôležité, aby sa facilitátor dotkol témy starostlivosti o seba týkajúcej sa zamestnancov. Práca so žiadateľmi, ktorí sú vážne traumatizovaní, je stresujúca a môže si vyžiadať svoju daň na zamestnancoch. Vyžaduje si vysoké pracovné zaťaženie, často náročné pracovné podmienky a vystavenie traumatizujúcim udalostiam, ktoré žiadatelia zažili. To všetko môže mať vplyv na to, ako sa zamestnanci cítia a správajú. Chronický stres v práci môže viesť k vyhoreniu a sekundárnej traume.

Zamestnávateľ (azylové a prijímacie orgány) je zodpovedný za poskytovanie podpory svojim zamestnancom. Na tento účel by mal zaviesť plán starostlivosti o zamestnancov ⁽⁸⁾ a zabezpečiť, aby osoby pracujúce v prvej línii mali primeranú rovnováhu medzi pracovným a súkromným životom, aby zostali zdraví a v bezpečí.

Aktivita: skupina zdieľa príklady toho, čo kto robí, aby sa zmysluplným a zdravým spôsobom vysporiadal so svojou každodennou prácou. Po diskusii sprostredkovateľ odovzdá účastníkom čistú verziu hárkú

[Môj osobný plán](#) starostlivosti o seba samého a požiada ich, aby ho vyplnili.

Poznámka: nie je povinné, aby účastníci zdieľali všetky položky, ktoré uviedli vo svojom osobnom pláne. Je to ich individuálny plán starostlivosti o seba, takže nie je potrebné ho zverejňovať.

Ak facilitátor spozoruje, že cvičenie vyvolalo v niektorom z účastníkov napätie alebo nepríjemné pocity, vtedy treba zdôrazniť, že tí, ktorí by si chceli nájsť chvíľku a porozprávať sa s facilitátorom individuálne, môžu tak urobiť po skončení skupinového stretnutia.



Približne 30 minút

⁽⁸⁾ Pozri trojnásobný balík podpory v oblasti starostlivosti o zamestnancov agentúry EUAA: EASO, *Practical guide on the welfare of asylum and reception*, [Part I: \(Praktická príručka úradu EASO o dobrých pracovných podmienkach v oblasti azylu a prijímania, Časť I: Standards and policy](#); [Part II: \(Normy a politika, Časť II: Staff welfare toolbox](#); [Part III: \(Súbor nástrojov starostlivosti o zamestnancov, Časť III: Monitoring and evaluation](#), (Monitorovanie a hodnotenie), 2021.



2.5.1. Môj osobný plán starostlivosti o seba samého

Oblasť starostlivosti o seba samého	Postupy starostlivosti o seba samého, s ktorými začať/v ktorých pokračovať	Frekvencia	Ďalšie postupy, ktoré môžem vyskúšať
Fyzické (pravidelné stravovanie, cvičenie, starostlivosť o seba).	Napríklad: <i>Naplánujem si každoročnú lekársku prehliadku.</i>		
Emocionálne/duchovné/mentálne (venujte sa tomu, čo do vášho života prináša pokoj a rovnováhu).	Napr. <i>začínam meditovať, tráviť čas v prírode, venujem sa záľube, vedome uznávam dosiahnuté výsledky, ak je to potrebné, navštevujem poradenstvo.</i>		
Profesionálne (udržiavať rovnováhu medzi pracovným a súkromným životom, manažovať čas, zvyšovať svoje schopnosti atď.).	Napríklad: <i>Aktívne vyhľadávam nadchádzajúce školenia a uchádzam sa o účasť.</i>		
Osobné/sociálne (pravidelne sa stretávať/telefonovať s priateľmi a rodinou; vyčleňte si čas na túto činnosť).	Napríklad: <i>Budem sa snažiť chodiť pravidelne v nedeľu na raňajky a obed v jednom.</i>		
Finančné (vytvoriť rozpočet na zlepšenie kvality života atď.).	Napríklad: <i>Šetrím si na nové pohodlné rozkladacie kreslo.</i>		

Ďalej v texte nájdete ďalšie návrhy na starostlivosť o seba, ktoré môžete použiť v skupinovej diskusii.

- Začnite si písať denník, aby ste sa zbavili napätia a vedome premýšľali o životných udalostiach.
- Napíšte list sami sebe, napríklad o spokojnosti so svojím zamestnaním či súkromným životom. Opíšte, čo funguje a čo sa musí zmeniť. List po určitom čase (napr. 6 mesiacov, 1 rok) otvorte, aby ste zistili, aké pozitívne zmeny ste dosiahli a čomu musíte venovať väčšiu pozornosť.
- Znovuobjavte staré, zabudnuté koníčky (napr. varenie/písanie/tanec).
- Pozrite si film, ktorý ste vždy chceli vidieť.
- Dbajte na dostatočný oddych a dostatok spánku.



Využívajte technológie (napr. sociálne médiá) na pravidelnú komunikáciu s priateľmi/rodinou, ktorí nie sú blízko alebo sú ťažko dostupní kvôli iným okolnostiam (napr. počas pandémie, práce v inej krajine atď.).

2.6. Stretnutie 6: Hodnotenie a záver

Aktivita 1: Facilitátor požiada účastníkov, aby použili kartu s usmieváčikom (pripravenú a vystrihnutú pred stretnutím) na označenie nálady po stretnutí. Karty sú k dispozícii vedľa prenosnej tabule s nápisom „**Hodnotenie stretnutia na zvyšovanie povedomia o psychologickvej prvej pomoci** - Z tohto stretnutia na zvyšovanie povedomia dnes odchádzam s pocitom ...“.

Účastníci si vyberú kartičku s usmieváčikom, ktorý najlepšie vystihuje ich aktuálny pocit, a nalepia ju na hárok prenosnej tabule. Ak karty nie sú k dispozícii, môžu si vytriahnuť usmieváčika. Účastníci môžu pridať komentár vedľa emotikonu, ak chcú.

Veľmi spokojný(-á)	Spokojný(-á)	Neutrálny pocit	Trochu sklamaný(-á)

Aktivita 2: Facilitátor požiada účastníkov, aby označili, do akej miery súhlasia s nasledujúcim tvrdením, ktoré je napísané na druhom hároku z prenosnej tabule, a to tak, že zaškrtnú políčko, ktoré sa ich týka.

„Zdieľaný obsah bol užitočný, praktický a vďaka nemu sa cítim istejšie, aby som mohol(-hla) poskytovať zmysluplnú podporu žiadateľom, ktorí ju potrebujú“.

ÁNO, SÚHLASÍM	ČIASTOČNE SÚHLASÍM	NESÚHLASÍM
---------------	--------------------	------------

Aktivita 3: Facilitátor požiada účastníkov, aby svoje myšlienky a prípadné ďalšie komentáre napísali na hárok z prenosnej tabule, ktorý sa nachádza pri výstupe pod nadpismi:

- *Toto bola najzaujímavejšia vec, ktorú som sa dnes dozvedel(-a)/dopočul(-a)*
- *Toto je oblasť, o ktorej by som sa chcel/chcela dozvedieť viac.*

Facilitátor sa poďakuje účastníkom za ich aktívnu účasť a každému z nich pred odchodom odovzdá kópiu dokumentu [Príloha I: Psychologická prvá pomoc v skratke](#).



Približne 30 minút

Zamyslenie po stretnutí: facilitátor zohľadňuje spätnú väzbu poskytnutú počas záverečného hodnotenia, ako aj poznámky, ktoré si spravil asistent. Akákoľvek kritika je zahrnutá do plánovania ďalšieho stretnutia na zvyšovanie informovanosti s cieľom zabezpečiť zlepšenie



a uistiť sa, že aktivity, ktoré účastníci označili za užitočné, sa zopakujú alebo rozšíria v závislosti od identifikovaných potrieb.



3. Príloha I: Psychologická prvá pomoc v skratke

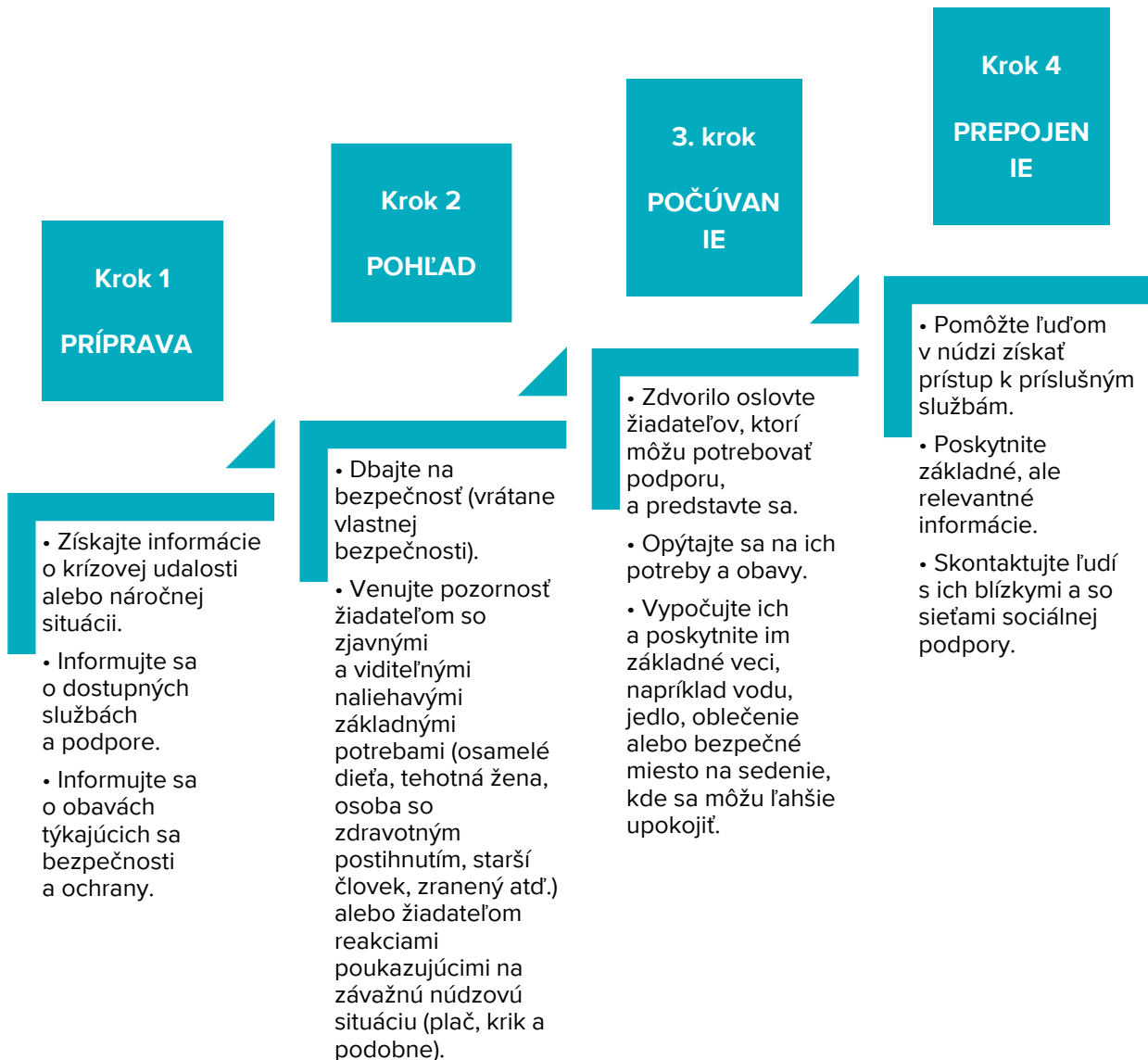


[Animovaný film agentúry EUAA](#)

[o psychologickej prvej pomoci](#)

predstavuje **klúčové kroky** na identifikáciu osoby v psychickej tiesni a na jej prepojenie s príslušnými nadväzujúcimi službami, resp. odkázanie na ne, aby sa naplnili jej hlavné potreby a vyriešili možné aspekty zraniteľnosti

(napr. zdravotná starostlivosť, voda, potraviny, vyhľadávanie rodinných príslušníkov). Video sa zaoberá aj starostlivosťou o seba samého v rámci psychologickej prvej pomoci.





Niektoré organizácie pridávajú do uvedeného zoznamu aj **Krok 5 ŽIVOT** spojený s odolnosťou ⁽⁹⁾.

Na posilnenie odolnosti je dôležité poukázať na zdravé spôsoby vyrovnávania sa so stresom.

Poskytovatelia psychologickej prvej pomoci, ktorí pracujú so žiadateľmi o medzinárodnú ochranu, musia zabezpečiť, aby všetci žiadatelia vrátane tých, ktorí sa nachádzajú v závažnej núdzi, boli počas celého procesu chránení.

V neposlednom rade by mali pracovníci prvej línie dbať aj sami o seba, aby mohli naďalej poskytovať psychologickú prvú pomoc iným osobám, ktoré môžu trpieť stratou alebo smútkom po traume.

⁽⁹⁾ Pozri Kanadský Červený kríž, [Psychological First Aid Pocket Guide](#) (Vrecková príručka psychologickej prvej pomoci), 2020.

