

Animirani film agencije EUAA o psihološki prvi pomoči kot sredstvo za ozaveščanje



Navodila za strokovnjake o tem, kako uporabljati animirani film o konceptu psihološke prve pomoči v izobraževalne namene

Avgust 2023

Evropski azilni podporni urad (EASO) se je 19. januarja 2022 preimenoval v Agencijo Evropske unije za azil (EUAA). Vsa sklicevanja na urad EASO ter njegovo gradivo in organe je treba torej razumeti kot sklicevanja na agencijo EUAA.

Pristojni nacionalni organi niso preverili kakovosti tega prevoda. Če ugotovite, da prevod ni v skladu z ustrežno terminologijo na nacionalni ravni, se obrnite na agencijo [EUAA](#).



Rokopis je bil dokončan avgusta 2023.

Če imate kakršna koli vprašanja, potrebujete dodatna pojasnila ali želite sporočiti svoje mnenje o animiranem filmu agencije EUAA o psihološki prvi pomoči in teh navodilih se obrnite na vulnerablegroups@euaa.europa.eu.

Niti Agencija Evropske unije za azil (EUAA) niti osebe, ki delujejo v njenem imenu, niso odgovorne za uporabo podatkov iz te publikacije.

© Agencija Evropske unije za azil (EUAA), 2023

Reprodukcija je dovoljena z navedbo vira. Za vsako uporabo ali reprodukcijo fotografij ali drugega gradiva, ki ni zaščiten z avtorskimi pravicami agencije EUAA, je treba pridobiti dovoljenje neposredno od imetnikov pravic.



Kazalo

Kazalo.....	3
Uvod	4
Ciljna skupina.....	4
Splošni vidiki in zaščitni ukrepi	6
1. Kaj je psihološka prva pomoč in kako jo zagotoviti?	7
1.1. Kako z animiranim filmom agencije EUAA povečati ozaveščenost o psihološki prvi pomoči?	8
1.2. Kratak pregled učnega sklopa.....	9
2. Nasveti za izvedbo šestih učnih sklopov.....	10
2.1. Prvi učni sklop: Medsebojno spoznavanje	10
2.2. Drugi učni sklop: Uvod v psihološko prvo pomoč.....	10
2.2.1. Kaj je psihološka prva pomoč in česa ne moremo šteti kot psihološko prvo pomoč?.....	11
2.2.2. Zakaj je psihološka prva pomoč koristna?.....	11
2.2.3. Omejitve psihološke prve pomoči	12
2.2.4. Stiska in travma	12
2.3. Tretji učni sklop: Oglad animiranega filma	16
2.3.1. Razlaga petih načel	16
2.3.2. Pojasnitev pojma „okno tolerance“.....	18
2.4. Četrty učni sklop: Ponovni ogled animiranega filma	19
2.4.1. Ozaveščanje o psihološki prvi pomoči, kadar ni časovnih omejitev ...	20
2.5. Peti učni sklop: Samopomoč.....	22
2.5.1. Moj osebni načrt samopomoči	23
2.6. Šesti učni sklop: Ovrednotenje in sklepni del	24
3. Priloga I: Kratak povzetek o psihološki prvi pomoči.....	25



Uvod

Delovna skupina agencije EUAA, odgovorna za tematsko področje ranljivosti, je v okviru svojega dela na področju duševnega zdravja in dobrega počutja pripravila animirani film o **psihološki prvi pomoči**, namenjen osebju, ki je pri svojem delu v stiku s prosilci, zlasti ob njihovem prihodu, da bi izboljšala njihovo poznavanje koncepta psihološke prve pomoči. Animirani film dopolnjujejo **navodila**, ki bodo uradnim osebam, ki delajo neposredno s prosilci, pomagala pri **usposabljanju novega osebja in prostovoljcev o konceptu psihološke prve pomoči**.

Animirani film in spremljajoča navodila so koristen pripomoček za predajanje znanja o psihološki prvi pomoči novemu osebju ali prostovoljcem. Znanje o psihološki prvi pomoči lahko pomaga vsem, ki so pri svojem delu vsakodnevno v neposrednem stiku s prosilci, pri prepoznavanju oseb v stiski in nudenju osnovne podpore. S tem lahko na človeški, topel in ustrezen način pomagamo večjemu številu prosilcev v stiski. Prav tako lahko prispevamo k stabilizaciji duševnega stanja tistih, ki so ravnokar prispeli.

Prosilci, ki prihajajo v Evropo, so morda obupani, so bili žrtve nasilja ali so v stiski zaradi negotovosti. Nekaterim so se morda zaradi dolgoletne stiske nakopičile različne travme, spet drugi pa se lahko zaradi težavnega potovanja v Evropo počutijo, da je vsega preprosto preveč. Zato je k njim treba pristopiti previdno in poskušati ugotoviti, kakšno je njihovo duševno stanje.

Zgodnje prepoznavanje tistih, ki potrebujejo takojšnjo podporo ob prihodu, je ključnega pomena za učinkovito odzivanje na njihove potrebe (vključno s potrebami, povezanimi s telesnim in duševnim zdravjem), preden se njihovo stanje poslabša. Posledično se lahko omogoči tudi bolj racionaliziran sistem obdelave njihovih prošenj.

Ciljna skupina

Ta **navodila** dopolnjujejo [animirani film agencije EUAA o psihološki prvi pomoči](#)⁽¹⁾ in **služijo kot pripomoček strokovnemu osebju**, ki je **že seznanjeno s tem konceptom**, pri uvajanju novih sodelavcev ali prostovoljcev. Koncept psihološke prve pomoči temelji na petih načelih, ki so predstavljena tudi v animiranem filmu. V navodilih je na voljo več podrobnih informacij o tem konceptu skupaj s ponazoritvenimi primeri, ki so lahko v pomoč pri učenju in razpravi.

Na splošno lahko psihološko prvo pomoč nudijo uradne osebe, ki so pri svojem delu v neposrednem stiku s prosilci, prostovoljci in člani begunske skupnosti, če so opravili osnovno strokovno usposabljanje. Animirani film je bil zasnovan z namenom približati koncept psihološke prve pomoči vsem **uradnim osebam, ki so pri svojem delu na področju sprejema**

(1) Animirani film je del širše zbirke smernic o duševnem zdravju in dobrem počutju prosilcev za mednarodno zaščito. Celotno gradivo, pripravljeno v okviru tega projekta, je na voljo v [zavihku o ranljivosti na spletišču agencije EUAA](#). Objavljeno je tudi na platformi za zagotavljanje informacij z naslovom [Pogovorimo se o azilu](#), ki je namenjena uradnim osebam na področju azila in sprejema ter podaja smernice in praktična orodja za zagotavljanje informacij prosilcem za mednarodno zaščito.



v neposrednem stiku s prosilci, pa tudi drugim osebam, ki pri svojem delu prihajajo v stik z njimi, zlasti ob prihodu. To lahko vključuje osebje policijskih organov za tujce, zdravstvene delavce, varnostnike in druge osebe, ki delajo v žariščnih točkah, operacijah izkrcanja, na zunanjih mejah EU ali v občasno prenatrpanih centrih za prvi sprejem.

V idealnem primeru bi morali vsi, ki prihajajo v stik s prosilci za mednarodno zaščito, imeti osnovno razumevanje potreb osebe v stiski. Zato bi morale skupine uslužbencev, ki sodelujejo pri operacijah izkrcavanja, na mejnih vstopnih točkah ali v centrih za prvi sprejem, vključevati vsaj nekaj oseb, ki so usposobljene za delovanje kot kontaktne točke za psihološko prvo pomoč in morebitno zagotavljanje psihološke podpore.

S psihološko prvo pomočjo lahko ublažimo notranje napetosti, tesnobo in frustracije prosilcev že ob samem prihodu. Ti posledično lažje vzpostavijo ustrezno sodelovanje s pristojnimi organi, zlasti v tej ključni fazi azilnega postopka.

Animirani film ima tudi vlogo „opomnika“ za uradne osebe, ki so že seznanjene s konceptom psihološke prve pomoči in njenim izvajanjem. V povezavi s temi navodili se lahko uporabi tudi za ozaveščanje novih članov osebja ali prostovoljcev o psihološki prvi pomoči, ki priskočijo na pomoč v obdobjih velikega navala prosilcev ali drugih težavnih razmer.



Splošni vidiki in zaščitni ukrepi

Čeprav je psihološka prva pomoč nizkopražni ukrep, je pomembno, da se izvaja v določenem operativnem okviru.

Če v postopkih sodelujejo **tolmači** ali **kulturni posredniki**, je tudi njih treba seznaniti s konceptom psihološke prve pomoči in jim, če je to le mogoče, omogočiti dostop do podpore za zagotavljanje dobrega počutja osebja, da se zmanjša tveganje izgorelosti.

Kar zadeva osebe, ki neposredno nudijo psihološko prvo pomoč, je treba upoštevati naslednje vidike in zaščitne ukrepe.



Zahteve in zaščitni ukrepi za osebe, ki nudijo psihološko prvo pomoč

- So opravile **osnovno usposabljanje o psihološki prvi pomoči** ali bile **seznanjene s psihološko prvo pomočjo** s strani strokovne osebe, usposobljene na področju psihološke prve pomoči.
- So usposobljene za odzivanje na **osnovne potrebe** prosilcev, kot so denimo potrebe glede hrane, pitne/tekoče vode, oblačil, prostora za namestitvev/spanje.
- Imajo dostop do vzpostavljenega osnovnega **sistema napotitev**.
- So usposobljene za nudenje psihološke prve pomoči v **najboljšem možnem varnem okolju**, tako za njih kot za prosilce.
- Če je mogoče, je priporočljivo uporabiti posebne namenske prostore, ki prosilcem, ki potrebujejo začetno podporo, zagotavljajo več zasebnosti. Vendar pa se psihološka prva pomoč **ne** sme izvajati za zaprtimi vrati, zlasti ne takrat, kadar so vključeni otroci. Tako se izognemo temu, da bi otrok doživljal strahove, hkrati pa poskrbimo za ustrezno zaščito in prevzem odgovornosti.
- Imeti morajo pri roki informativno gradivo v različnih jezikih in oblikah, ki ga lahko po potrebi izročijo prosilcem. Takšno gradivo mora vsebovati **ustrezne informacije** za novo prispеле prosilce in biti primerno njihovi starosti (priporočljivo je imeti na voljo otrokom prijazne različice).
- Osebe, ki nudijo psihološko prva pomoč, morajo biti **prepoznavne** drugim uradnim osebam, ki so v neposrednem stiku s prosilci, prostovoljcem in prosilcem (npr. lahko nosijo izkaznico ali posebna oblačila, ki simbolizirajo njihovo vlogo).
- Morajo biti deležne podpore** za preprečevanje izgorelosti, sekundarne travme in ponovne travmatizacije, zlasti kadar psihološko prvo pomoč nudijo begunci, ki so bili usposobljeni za ta namen.
- Morajo biti poučene, da **niso strokovnjaki za duševno zdravje**. Če se izkaže za potrebno, mora oseba, ki zagotavlja psihološko prvo pomoč, prosilca napotiti na ustrezne službe.



1. Kaj je psihološka prva pomoč in kako jo zagotoviti?

Psihološka prva pomoč je metoda za zagotavljanje podpore osebam, ki so bile izpostavljene zelo stresnim dogodkom ali okoliščinam, s katero se skuša osebe pomiriti in opolnomočiti za obvladovanje izzivov, s katerimi se srečujejo. Koncept psihološke prve pomoči je bil razvit v začetku 21. stoletja. Od takrat to prakso promovira več mednarodnih organizacij ⁽²⁾, ki pripravljajo gradivo in tečaje za usposabljanje o tej temi.

Animirani film o psihološki prvi pomoči, v katerem je predstavljenih **pet osnovnih načel** ⁽³⁾, je namenjen novincem na področju psihološke prve pomoči, ki so pri svojem delu v neposrednem stiku s prosilci, da bodo lahko prosilcem pomagali **ponovno vzpostaviti občutek varnosti, umirjenosti in duševnega ravnovesja**.

Teh pet načel je:

- varnost,
- umirjenost,
- zaupanje vase in v skupnost,
- povezanost in
- upanje.

Animirani film zajema naslednje sklope:

- osnovno razlago, zakaj so prosilci ob prihodu lahko v stiski;
- kratko pojasnilo petih načel in njihove povezanosti s psihološko prvo pomočjo;
- predstavitev osnovnih ukrepov, ki jih lahko izvedejo uradne osebe, ki so pri svojem delu v neposrednem stiku s prosilci;
- nekaj osnovnih vidikov za zagotovitev zaščite prosilcev.

⁽²⁾ Na primer Svetovna zdravstvena organizacija, Mednarodna federacija Rdečega križa in Rdečega polmeseca ter organizacija Save the Children.

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



1.1. Kako z animiranim filmom agencije EUAA povečati ozaveščenost o psihološki prvi pomoči?

Agencija EUAA predlaga, da koncept psihološke prve pomoči predstavite v **šestih kratkih učnih sklopih**, ki **naj skupno ne trajajo več kot dve uri**. Glede na velikost skupine in izobrazbo udeležencev se lahko vsakemu od šestih učnih sklopov nameni več časa in se jih organizira bodisi ob različnih urah v enem dnevu bodisi v dveh poldnevih.



Moderiranje in sestava skupine

Da se omogoči smiselna razprava, v skupini **naj ne bo več kot 15 udeležencev**.

Priporočljivo je imeti **enega glavnega moderatorja**, ki vodi razpravo, in **pomočnika moderatorja**, ki ostaja bolj v ozadju in dela zapiske.

Tako **moderator kot njegov pomočnik** morata **dobro poznati** koncept psihološke prve pomoči. Pomočnik moderatorja opazuje tudi dinamiko skupine, npr. če se pri udeležencih pojavijo napetosti ali druga čustva, povezana s psihološko prvo pomočjo, in na to po potrebi opozori moderatorja.

Za nudenje psihološke prve pomoči je priporočljivo poskrbeti za uravnoteženo zastopanost spolov in zanjo usposobiti osebe iz različnih starostnih skupin. Bolj ko je skupina oseb, ki nudijo psihološko prvo pomoč, raznolika, širši in bolj raznoliki ciljni skupini lahko ponudi pomoč.



Čas, priprava in oprema

Trajanje učnega sklopa za obravnavanje animiranega filma za ozaveščanje o psihološki prvi pomoči je odvisno od udeležencev in njihovega predhodnega znanja o tej temi. Animirani film traja približno štiri minute. Predvidite približno **dve uri** za uvod v osnove psihološke prve pomoči. Tako boste imeli dovolj časa za razpravo o petih načelih in ponovni ogled filma, da ga bodo udeleženci bolje razumeli.

Za spodbuditev živahne razprave o vsebini animiranega filma je najbolje organizirati **osebna srečanja v živo** in posnetek predvajati na velikem zaslonu ali ga projicirati na steno. Po potrebi lahko organizirate tudi srečanja na daljavo za udeležence na težko dostopnih območjih.

Kar zadeva **opremo**, boste potrebovali prenosni računalnik za predvajanje animiranega filma ter projektor ali tehnične rešitve, ki omogočajo souporabo zaslona, projiciranje na belo steno ali predvajanje na širokem zaslonu. Prostor za srečanje mora biti takšen, da udeležencem omogoča nemoteno razpravo. Uporabite lahko tudi digitalne ali papirnate listne table ter zvezke, v katere si udeleženci lahko naredijo zapiske. Če nimate na voljo papirnatih listnih tabel, lahko zabeležke napišete na okenska stekla z markerji za bele table.



Metodologije

- Predstavitev
- Predvajanje animiranega filma
- Skupinsko delo
- Razprava

1.2. Kratak pregled učnega sklopa

Zaporedna številka učnega sklopa	Uporabljena metodologija	Obravnavana tema	Čas
Prvi učni sklop	Vaja/igra	Spoznavanje udeležencev	10 minut
Drugi učni sklop	Razprava o tem, kaj psihološka prva pomoč zajema, dopolnjena s predstavitvijo/razlago, ki jo poda moderator	<i>Kaj je psihološka prva pomoč? Česa ne moremo šteti kot psihološko prvo pomoč? Kakšne so njene prednosti in omejitve?</i>	20 minut
Tretji učni sklop	Prvi ogled animiranega filma , ki mu sledi skupinska razprava in predstavitev moderatorja o posameznih korakih psihološke prve pomoči ter njenih petih načelih	Razmišljanja o animiranem filmu. <i>Ali menite, da ste v preteklosti že komu nudili psihološko prvo pomoč?</i>	30 minut
Četrty učni sklop	Drugo predvajanje animiranega filma	Razprava o zaščitnih ukrepih in upoštevanju načela „nepovzročanja škode“ pri izvajanju psihološke prve pomoči	30 minut
Peti učni sklop	Predstavitev/vaja	Dobro počutje osebja in samopomoč	20 minut
Šesti učni sklop	Razprava/vaja	Sklepni del in ovrednotenje učnih sklopov	10 minut



2. Nasveti za izvedbo šestih učnih sklopov

2.1. Prvi učni sklop: Medsebojno spoznavanje

Moderator se predstavi in udeležencem pojasni namen učnega sklopa. Za ogrevanje predlagamo **uvodno vajo**, pri kateri je treba udeležence razdeliti po parih. Udeleženci v paru si izmenjajo naslednje informacije:

- katera je njihova najljubša hrana in kateri nedavni film/knjiga jim je bil/-a všeč;
- od kod prihajajo, kako jim je ime, kateri so njihovi hobiji itd.

Temu se nameni nekaj minut, nato pa vsak udeleženec predstavi svojega partnerja na podlagi informacij, ki si jih je zapomnil.



Približno 10 minut

2.2. Drugi učni sklop: Uvod v psihološko prvo pomoč

Moderator skupini zastavi nekaj vprašanj, npr.:

- *Kaj je psihološka prva pomoč in česa ne moremo šteti kot psihološko prvo pomoč?*
- *Zakaj je psihološka prva pomoč koristna in katere so njene prednosti/omejitve?*
- *Kaj je psihična stiska in kaj je travma?*

Udeleženci na ta vprašanja odgovorijo bodisi v okviru skupinske razprave bodisi v parih in odgovore nato delijo z drugimi udeleženci srečanja. Moderator s pomočjo spodaj navedene vsebine predstavi tista področja, ki jih udeleženci niso uspeli obravnavati ali ki zahtevajo dodatno razlago.



Približno 20 minut



2.2.1. Kaj je psihološka prva pomoč in česa ne moremo šteti kot psihološko prvo pomoč?

Cilj psihološke prve pomoči je prepoznati osebe v stiski in se odzvati na njihove potrebe. Psihološko prvo pomoč lahko nudijo strokovnjaki s tega področja, pa tudi druge osebe, ki imajo osnovno znanje o tem. Bistveno je, da so osebe, ki nudijo psihološko prvo pomoč, sposobne prepoznati osebe v stiski in:

- jim dati občutek varnosti,
- jih pomiriti,
- jih čim bolj potolažiti v danih okoliščinah,
- prepoznati njihove potrebe in jih napotiti na ustrezne službe.

Psihološka prva pomoč je...	Psihološka prva pomoč ni...
zagotavljanje nevsiljive, praktične oskrbe in podpore.	nekaj, kar lahko nudijo le strokovnjaki s tega področja.
namenjanje pozornosti težavam in potrebam oseb v stiski.	svetovanje ali terapija.
pomoč ljudem pri zadovoljevanju osnovnih potreb (hrana, namestitve, informacije).	pogovor o podrobnostih dogodka, ki je povzročil stisko.
sposobnost prisluhni ljudem, ne da bi jih silili k pripovedovanju.	postopek, v katerem od osebe zahtevamo, naj analizira pretekle dogodke in jih razvrsti v kronološkem zaporedju.
nudjenje tolažbe ljudem v stiski in čustvene opore, da se pomirijo.	izvajanje pritiska na ljudi, naj delijo z nami svoja čustva in odzive na določene dogodke.
pomoč ljudem, da pridejo do ustreznih informacij in storitev, sprožijo ustrezne postopke in uveljavijo svoje pravice ter vzpostavijo stik s socialnimi podpornimi mrežami (družino in prijatelji, tudi na daljavo).	nekaj, kar od nas zahteva, da poznamo odgovore na vsa vprašanja ali priskrbimo vse potrebno.

2.2.2. Zakaj je psihološka prva pomoč koristna?

Psihološka prva pomoč pomeni predvsem imeti človeški odnos do ljudi in pomagati tistim, za katere se zdi, da njihove čustvene, fizične ali praktične potrebe niso zadovoljene. Prosilci so ob prihodu pogosto v hudi psihološki stiski. Njihovo navdušenje nad tem, da so končno prispeli, in spoznanje, da so sedaj na varnem, se mešata s strahom pred prihodnostjo in nepoznavanjem novega okolja z drugačno kulturo, jezikom in običaji. Če so na poti morda izgubili člane svoje družine, to še dodatno prispeva k negotovosti in lahko povzroči stisko.



S prijazno gesto ali besedo in nekaj osnovnimi informacijami jim lahko preženemo občutek, **da je vsega preveč**. Povemo jim lahko, npr. na koga se obrniti za pomoč pri izpolnjevanju določene potrebe, pojasnimo jim lahko, kateri postopki sledijo, ali jim preprosto izkažemo sočutje v danih okoliščinah.

Psihološka prva pomoč pomeni, da jim pomagamo tako, da se povežejo z drugimi ljudmi, vključno s svojimi družinskimi člani. Vzbujanje občutka povezanosti in tega, da niso sami, jim lahko pomaga prebroditi začetno stisko. Pomaga jim lahko tudi vlivanje upanja, da se bodo stvari izboljšale, vendar moramo ostati v okviru realističnih možnosti.

Že vzpostavitev **človeškega odnosa do njih ima lahko velik pozitiven učinek** in v njih vzbudi občutek, da nanje gledamo kot na sočloveka in da jih jemljemo resno. To je bistvo psihološke prve pomoči.

2.2.3. Omejitve psihološke prve pomoči

Psihološka prva pomoč ni svetovanje ali terapija. Nekateri prosilci so lahko v hudi psihološki stiski že več tednov. V takšnem stanju morda ne bodo sposobni sprejeti ponujene oblike pomoči, kot so npr. nudenje informacij, dostop do osnovnega zdravstvenega varstva in komunikacija z drugimi (vključno z družinskimi člani). V teh primerih je priporočljivo prosilca napotiti k nekemu, ki mu lahko bolj poglobljeno psihološko svetuje in ga razbremeni stresa. Za prepoznavanje oseb, ki jih je treba napotiti k svetovalnim službam, je pomembno prepoznati znake travme.

2.2.4. Stiska in travma

Različni ljudje se bodo na isti dogodek odzvali z drugačno stopnjo **stresa** in **odpornosti**. Simptomi travme so pri vsakem človeku drugačni in imajo pri vsakem posamezniku drugačen učinek na njihovo splošno počutje. Odzivi na travmatični dogodek so lahko različni in odvisni od narave samega travmatičnega dogodka, sistema podpore, ki je na voljo, in trajanja dogodka.



Primeri **travmatičnih dogodkov** so zloraba, vojna, nesreče, izguba bližnjih ali zanemarjanje čustvenih potreb otrok s strani staršev. Takšni dogodki so pogosto „življenjsko ogrožajoči“ in človek ima lahko občutek, da nanje nima vpliva, kar je dejansko včasih tudi res.

Prosilci, ki so doživeli travmatične dogodke, **kot so zloraba, izkoriščanje, vojna, negotovost** pred samim prebegom ali na poti, ali ki so preživeli **brodolom**, lahko kažejo znake tesnobe, agresije, umikanja vase ali podobne simptome.






Travmo lahko razumemo kot **psihološko rano**. Povzroči jo lahko več dogodkov, pogosto pa jo spremlja občutek, da je vseh težav preveč. Gre za občutek, da so okoliščine pretežke, da bi se lahko z njimi spopadli, ali da vpliva dogodka ne moremo razumeti.



Psihološke rane potrebujejo čas, da se zacelijo. Čeprav morda strahovi ostanejo, lahko prizadeta oseba s pomočjo pravočasne in ustrezne psihološke podpore večinoma spet normalno deluje in nadaljuje svoje življenje.

Rane, ki so nastale v preteklosti, **lahko znova odprejo določeni sprožilci**. Sprožilci so pogosto povezani s **petimi čutili** (vid, sluh, voh, okus, tip), ki lahko osebo spomnijo na pretekle izkušnje.

Naša čutila so vedno v pripravljenosti. Običajno nam pomagajo zaznati nevarnost in nas s tem pred njo zaščitijo. Vendar pa lahko ob negativnih izkušnjah sprožijo reakcije, ki lahko vplivajo na delovanje naših možganov in naše vedenje v določeni situaciji.

				
Vid	Sluh	Voh	Okus	Tip

Ko se aktivira spomin na pretekle travmatične dogodke, naše **odzivanje** morda ne bo potekalo normalno (npr. nizka odpornost na frustracije). **Prizadeta je lahko tudi sposobnost komuniciranja** (npr. nezmožnost najti prave besede, da bi izrazili, kaj se je zgodilo, ali jecljanje brez očitnega razloga). Lahko pride tudi do (kratkotrajne ali dolgotrajne) izgube **spomina** na nekatere dogodke. Odvisno od intenzivnosti sprožilca se lahko zgodi, da prizadeta oseba morda v obdobjih hude stiske ne bo zmožna normalnega delovanja.

Pri tem je treba opozoriti tudi na to, da sprožilci in reakcije niso nujno v linearnem razmerju. Vsaka oseba se bo na travmatičen dogodek odzvala drugače. Isti dogodek se lahko dojema bodisi kot travmatičen ter povzroči spremembo vedenja in delovanja osebe, ki ga doživlja, bodisi kot zgolj neprijeten, žalosten ali boleč, vendar še vedno obvladljiv. To je odvisno od odpornosti posamezne osebe, ki je izpostavljena dogodku.

Odpornost je sposobnost, da se spoprimemo z neugodno izkušnjo in se po njej znova uravnesimo. Odvisna je od naših spretnosti, znanja, izkušenj, dejanj in vedenja. Preprosto povedano, **odpornost je sposobnost vrniti se v prvotno stanje ravnovesja**.

Odpornost prosilcev za mednarodno zaščito je mogoče okrepiti tako, da:

- z njimi vzpostavimo človeški, umirjen in skrben odnos;
- jim obveščamo o tem, kako priti do storitev podpore (pravne, zdravstvene ali psihološke podpore, odvisno od okoliščin);
- jim damo čas, da znova dobijo občutek, da imajo stvari pod svojim nadzorom, ne da bi dodatno prispevali k njihovem stresu (npr. prosilcu, ki je pravkar prispel, omogočimo prenočevanje v varnem okolju, dostop do hrane in vode);
- jim omogočimo dostop do podpore družine in/ali prijateljev;
- jim omogočimo stik z njihovo družino/prijatelji v Evropi ali izvorni državi.

Ko je prizadeta oseba **v stiski** (kar vključuje stresorje po sami migraciji, kot je denimo pridržanje), lahko razvije negativne načine obvladovanja okoliščin, ki se kažejo kot npr. težnja po samopoškodovanju, poskus samomora, samozdravljenje, uživanje drog.



V nadaljevanju je navedenih nekaj primerov, kako vzpostaviti stik s prosilcem, ki kaže znake stiske⁽⁴⁾.

Odziv/vedenje prosilca	Ustrezno ukrepanje osebe, ki nudi psihološko prvo pomoč
Prosilec je vidno vznemirjen, živčen in razdražen.	Pristopite mu in mu povejte, da ste tukaj zato, da mu pomagate . Ponudite mu lahko kozarec vode ali stol oziroma mu samo prisluhnete . Če je prosilec zelo vznemirjen, utegne biti poziv, naj se usede, kontraproduktiven. Pogovor z njim med hojo je morda boljša rešitev.
Prosilec je dezorientiran, nekako ni prisoten tukaj in zdaj, zdi se ujet v lastne misli ⁽⁵⁾ .	Poskusite prosilca vrniti v sedanji trenutek , na primer tako, da mu rečete: <i>Pozdravljeni, ime mi je xxx, danes je xxx (ponedeljek), nahajate se v xxx (država) itd.</i> (osredotočite se na: čas, osebo, kraj, situacijo). Prav tako ga lahko nagovorite z nečim zunaj konteksta , na primer: <i>Danes je zelo vroče. Ali Žejen sem, mislim, da si bom privoščil kozarec vode, ali jo lahko ponudim tudi vam?</i> Ta nepričakovana vprašanja ali izjave imajo učinek presenečenja in bodo morda prosilca vrnili v sedanji trenutek.
Prosilca navdaja brezup ali depresija.	Preverite, ali mu lahko pomagate vzpostaviti stik s člani njegove skupnosti in ga vključiti v nekatere organizirane dejavnosti . Pogovor med hojo je lahko dobra rešitev, kadar imate opravka z osebo, ki je depresivna. Pogost razlog za brezup in depresijo je občutek, da smo nekje „obtičali“ in da ne vidimo izhoda. Z gibanjem telesa lahko spodbudimo občutke, da znova prevzemamo nadzor nad našim položajem. V nobenem primeru pa prosilca ne silite k hoji, temveč mu jo samo prijazno predlagajte.
Prosilec kaže agresivnost in razdraženost.	Kadar je raven frustracije visoka , utegne biti pozivanje k umiritvi kontraproduktivno. Pomaga lahko pogovor med hojo, lahko pa preprosto skušate ustvariti varen prostor, v katerem bo prosilec lahko izrazil svojo frustracijo. Lahko mu na primer predlagate, da svojo agresivnost preusmeri drugam (npr. z brcanjem v steno ali druge predmete namesto udarjanja z glavo ali čelom ob steno ali pa nekajkratnim krikom na ves glas, da bi sprostil svojo jezo).
Prosilec izjavlja „Ne želim več živeti“ ali „Želim si umreti“ ali poskuša storiti samomor.	Odzovite se takoj in mu dajte vedeti, da njegovo namero jemljete resno in se zavedate njegovega trpljenja . Pogovor nadaljujte s praktičnimi nasveti za varnost in omenite osebo(-e), na katero(-e) se lahko obrne v trenutku krize. Poskusite zanj poiskati dejavnosti, ki bi ga lahko odvrnile od razmišljanja o samomoru. Ljudje, ki govorijo o samomoru, zelo pogosto v resnici ne želijo umreti, vendar so v stanju, ko ne vedo, kako nadaljevati življenje. To pomeni, da potrebujejo pomoč pri iskanju načinov, kako naprej, in življenjskega smisla .

Pri nudenju psihološke prve pomoči je ključnega pomena, da **ste pozorni** na morebitne sprožilce in okoliščine, ki lahko povzročijo stisko. Namenjanje pozornosti temu, kako se prosilci odzivajo na zunanje dražljaje, ni pomembno le zato, da preprečimo krizne situacije, temveč tudi za povečanje njihovega zavedanja o tem in posledično nadzora. To lahko

⁽⁴⁾ V preglednici so navedeni le nekateri primeri. Pri delu s prosilci, ki so v hudi stiski, je treba upoštevati načelo „nepovzročanja škode“. Psihološka prva pomoč je sicer lahko koristna, vendar ne more nadomestiti storitev specialistov, ki jih prosilec utegne potrebovati. Nekatere vsebine v tem dokumentu so bile prirejene na podlagi informacij, ki jih je dala na voljo družba [Trauma Company B.V.](https://www.113.nl/english). Za več informacij o preprečevanju samomora glejte <https://www.113.nl/english>.

⁽⁵⁾ Do tega lahko pride pri spominjanju določenih dogodkov, npr. med osebnim razgovorom.



nenazadnje okrepi njihovo odpornost na stres. Bistvenega pomena je, da imajo prosilci na voljo **čas in prostor**, ko jim osebje prisluhne in imajo možnost komuniciranja z njimi.



2.3. Tretji učni sklop: Ogled animiranega filma

Moderator udeležencem pove, da animacija traja štiri minute, in jih zaprosi, naj si jo pozorno ogledajo. Moderator jih nato pozove:

- *Sedaj razmislite o tem, kar ste videli v filmu. Ali menite, da ste vede ali nevede, bodisi na delovnem mestu bodisi kje drugje, že komu nudili psihološko prvo pomoč?*

Če želi kdo od udeležencev deliti nekaj osebnih izkušenj s psihološko prvo pomočjo, mu predajte besedo.

Opomba: da bi zaščitili udeležence, se ne smejo razkrivati osebne travmatične izkušnje. Lahko se razpravlja o dogodkih, ki so se zgodili na delovnem mestu, vendar je treba opozoriti, da to ni podporno srečanje za podrobno razpravo o kritičnih incidentih ali drugih kriznih primerih. Če udeleženec poskuša opisati tovrsten dogodek, ga mora moderator opomniti, da lahko to stori zunaj tega srečanja.

- *Kateri del animiranega filma je na vas naredil največji vtis? Kateri del animiranega filma vam je najbolj ostal v spominu?*

Opomba: tukaj ni napačnih ali pravih odgovorov, udeleženci si poljubno izmenjujejo vtise.

- *Katero od **petih načel** ste si zapomnili? Zakaj? Kaj je po vašem mnenju mišljeno z izrazom „**okno tolerance**“?*
- *Ali je kar koli v filmu na vas naredilo posebno velik vtis? Na primer, kakšna **nova informacija** ali nekaj, kar vas še posebej **zanima**?*

Udeleženci na ta vprašanja odgovarjajo v skupini ali v parih in nato z drugimi delijo nekatere ključne točke razprave. Moderator udeležence opozori, naj ne ponavljajo tega, kar so že povedali drugi.

Vsebino, ki je predstavljena v nadaljevanju, lahko moderator uporabi za pojasnitev vidikov, ki morda niso bili obravnavani ali pri katerih je potrebna dodatna obrazložitev.



Približno 30 minut

2.3.1. Razlaga petih načel

Pred podrobno razlago načel lahko moderator udeležence povabi, da predstavijo svoje izkušnje s psihološko prvo pomočjo, se spomnijo ukrepov, ki so jih izvedli v praksi, in podajo nekaj zamisli o ukrepih, ki bi se lahko izvedli v zvezi z vsakim od načel. Pri tej vaji, ki ni obvezna (odločitev o tem, ali jo boste izvedli ali ne, je odvisna od potreb in ravni znanja udeležencev), je treba upoštevati starost, spol in raznolikost udeležencev.

Moderator lahko nato komentira mnenja udeležencev o animiranem filmu o psihološki prvi pomoči in udeležence spodbudi, naj si preberejo več o tej temi ⁽⁶⁾.

⁽⁶⁾ Glej tudi Hobfoll et al, [Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Mass Trauma Intervention: Empirical Evidence](#), 2007.



Prvo načelo – varnost	Pojasnitev in primeri
	<p>Občutek varnosti lahko ustvarite na različnih ravneh, na ravni posameznika, skupine, organizacije in skupnosti. Da bi ga vzpostavili, je priporočljivo upoštevati osnovna pravila sporazumevanja/spoznavanja. Na primer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Ime mi je xxx. Delam za xxx. Trenutno se nahajate v xxx.</i> - <i>Ali vam lahko na kakršen koli način pomagam? Če potrebujete določene informacije ali se želite z nekom pogovoriti, sem tukaj, da vam prisluhnem.</i> <p>Prosilcu lahko pomagate, da se začne zavedati, da mu je uspelo in da je zdaj na varnem (npr. po nesreči/krizi) tako, da mu zagotovite prostor za spanje, hrano, vodo in osnovne informacije o tem, kje se nahaja in kje lahko zaprosi za pomoč.</p> <p>Z vidika prosilca lahko občutek varnosti pomeni: <i>Ko se začnem počutiti varneje, si dovolim odpreti oči in opazovati, kje sem ... ko se lahko usedem ... počasi spoznavam, da se ne borim več za preživetje.</i></p>
Drugo načelo – umirjenost	Pojasnitev in primeri
	<p>Kadar nudite psihološko prvo pomoč, ne pozabite, da bolj ko ste sami umirjeni, bolj umirjena bo oseba pred vami. Če prosilcu v stiski pokažete umirjenost, zanimanje in zavzetost, bo videl, da ste si vzeli čas zanj in poskrbeli za njegove potrebe tukaj in zdaj.</p> <p>Ob znakih paničnega napada in hiperventilacije, poskrbite, da se prosilčevo dihanje umiri.</p> <p>Pomagate mu lahko tako, da mu rečete, naj diha zavestno skupaj z vami:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Skupaj globoko vdihniva. Vdihnite skozi nos ob štetju 1, 2, 3, 4 in počasi izdihnite skozi usta ob ponovnem štetju 1, 2, 3, 4.</i> <p>Pri otrocih lahko uporabite druge možnosti, kot je dihanje s pomočjo slik, likov ali podobnih pomagal. Osredotočanje na dihanje ob hkratnem štetju upočasnjuje dihanje in znižuje srčni utrip.</p> <p>V nekaterih primerih so lahko tovrstne dihalne vaje kontraproduktivne. Kadar ima oseba na primer panične napade zaradi tega, ker je bila žrtev mučenja z dušitvijo/simulacijo utapljanja ali je skoraj utonila ali je bila priča utopitvi drugih oseb. Zato bodite previdni in upoštevajte načelo „nepovzročanja škode“ ter dobro preverite, ali je v danih okoliščinah primerno uporabiti tovrstne dihalne vaje.</p> <p>Če temu ni tako, se osredotočite zgolj na štetje in ne na dihanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Z vami sem, da vam pomagam, da se umirate. Zdaj bova zelo počasi štela do 10. To bova naredila skupaj. Ena, dve ...</i> <p>Po potrebi lahko vajo ponovite ali nadaljujete štetje do 15.</p> <p>Ob počasnem štetju se srčni utrip običajno umiri, kar pripomore k normalizaciji ritma dihanja. Druga možnost je, da skupaj z osebo poimenujete in opišete predmete, ki jih vidite v prostoru okoli sebe (npr. to je miza, je bela, poleg mize je stol, za stolom je sivkasta stena itd.). Osredotočanje na bližnjo okolico lahko pripomore k temu, da se umirimo in preusmerimo pozornost s stvari, ki v nas izzovejo napade panike ali predpanično stanje.</p>



	<p>Z vidika prosilca to lahko pomeni: <i>Opažam, da sem mirnejši(-a), kadar si dovolim sproščeno dihati in napolniti pljuča z zrakom brez občutka stresa ali strahu.</i></p>
Tretje načelo – zaupanje vase in v skupnost	Pojasnitev in primeri
	<p>Pomembno je, da oseba, ki ji nudite pomoč, znova dobi občutek samokontrole, s čimer bo lahko ponovno pomagala sebi in tudi drugim. Pustite prosilcem, da svobodno sprejemajo odločitve, tudi glede na videz nepomembnih stvari, kot je denimo o tem, kje v prostoru bodo sedeli, ali se želijo pogovarjati z vami ali ne, kako bo potekala njihova dnevna rutina itd. To jim lahko zelo koristi.</p> <p>Z vidika prosilca to lahko pomeni: <i>Spet se počutim sposobnega(-o) skrbeti zase. Bolj ko je moj um razbistren, jasnejše in bolj osredotočene so moje misli. Ne vodijo me samo v kraje, v zvezi s katerimi občutim stisko ... zdi se mi, da čutim, da bi lahko spet začel(-a) skrbeti za druge ...</i></p>
Četrto načelo – povezanost	Pojasnitev in primeri
	<p>Zagotovite prosilcu informacije o tem, kako se ponovno povezati z družino (npr. iskanje družinskih članov). Dobrodelno lahko nanje vpliva že preprosta možnost komunikacije z družino in prijatelji v izvorni državi. Povezovanje z drugimi prosilci in varna medsebojna izmenjava izkušenj lahko prosilcem pomagata, da se skupaj lažje spopadejo z bremeni, predelajo in racionalizirajo travmatične dogodke. Prav tako bodo lažje dobili občutek, da niso sami.</p> <p>Z vidika prosilca to lahko pomeni: <i>Čutim, da bi lahko počasi začel(-a) vzpostavljati stike z novimi ljudmi, in dovolim si biti radoveden(-a) glede kraja, v katerem se trenutno nahajam, ali glede drugih ljudi ... Dovoljujem si, da se znova nasmehnem in začnem manj obremenjeno raziskovati svoje novo okolje.</i></p>
Peto načelo – upanje	Pojasnitev in primeri
	<p>Pri nujenju psihološke prve pomoči poskusite v ljudeh vzbuditi upanje, vendar pri tem ostanite realni. Ključnega pomena je, da jim podate predloge/informacije v okviru realnih možnosti, ki jim lahko pomagajo, da se njihovo življenje znova normalizira. To lahko pomeni prostor za spanje, informacije o postopku, vključno s časovnim okvirom, tako da prosilci vedo, kaj lahko pričakujejo, informacije o zaposlovanju ali možnostih za izobraževanje itd. Kot vse druge osebe tudi prosilci potrebujejo nekaj, česar se lahko veselijo.</p> <p>Z vidika prosilca to lahko pomeni: <i>Začenjam si pozitivno zamišljati vsaj jutrišnji dan ... kmalu morda celotno prihodnost.</i></p>

2.3.2. Pojasnitev pojma „okno tolerance“

Okno tolerance je sposobnost intenzivna čustva predelati na zdrav način, kar omogoča učinkovito delovanje in odzivanje na stres ali tesnobo. Bolj ko je stresni položaj travmatičen in dolgotrajen (vojna, negotovost, revščina, zloraba in izkoriščanje, žalovanje in izguba, nesreča



itd.), težje je zagotoviti, da okno tolerance ostane odprto in da se oseba lahko uspešno spopade s takimi dogodki. Za primerjavo glejte tudi razdelek o travmi [zgoraj](#).

2.4. Četrti učni sklop: Ponovni ogled animiranega filma

Skupina si še drugič ogleda animirani film. Moderator udeležence povabi, naj si zabeležijo tiste prizore, ki v njih vzbujajo neprijetne občutke ali nelagodnost. Opomba: ni nujno, da bodo vsi udeleženci poročali o takšnem prizoru.



Če želite spodbuditi razpravo in udeleženci niso omenili nobenega področja/prizora, ki v njih vzbuja pomisleke, moderator znova predvaja animirani film od **drugega načela** dalje (ki se začne v 2:25 minuti in prikazuje prizor, ko se uradna oseba, ki dela neposredno s prosilci, dotakne otroka) in nadaljuje s **tretjim načelom** (ki se začne v 3:05 minuti in prikazuje prizor, ko se uradna oseba dotakne ženske).

Moderator pozove udeležence:

- *V parih se pogovorite o tem, ali ste že kdaj bili v položaju, v katerem bi lahko prišlo do napačne razlage telesnega stika s prosilcem (npr. trepljanje po rami). Če nimate izkušenj iz prve roke, ali ste bili morda kdaj priča takemu primeru pri vaših sodelavcih in vas je to navdalo z nelagodjem? Razpravljajte o tem, kaj je po vašem mnenju sprejemljivo in kje potegniti črto. Navedite primer.*

Opomba: udeležencem pojasnite, da po splošnih pravilih ne bi smeli vzpostaviti nobenega fizičnega stika z osebo, ki ji nudijo pomoč. Toda lahko se zgodi, da je treba v določenih primerih otroka/prosilca v stiski potolažiti, vendar je treba to storiti na način, ki je primeren njihovi kulturi in dožemanju odnosov med spoloma. V animiranem filmu uradna oseba, ki je pri delu v neposrednem stiku s prosilci, v enem od prizorov za trenutek položi roko na prosilkino ramo, v drugem pa otroku pomaga umiriti dihanje. Obe gesti sta narejeni spoštljivo in v javnosti. V vsakem primeru je treba prosilca vedno vprašati za dovoljenje, preden vzpostavimo fizični stik z njim.

Moderator predvaja del filma o **petem načelu** (od 4:05 minute naprej, osredotočite se na prizor, v katerem uradna oseba med pogovorom z žensko drži otroka za roko). Moderator razloži, da v tem prizoru uradna oseba drži za roko pravkar prispelega otroka brez spremstva in mu razkazuje novo okolje, da bi se počutil varnega. Medtem se ji približa prosilka, ki jo želi nekaj vprašati. Otrok in ta prosilka nista v sorodu.

Moderator prosi udeležence, naj si ogledajo prizor, in jih vpraša:

- *Ali si je mogoče ta prizor napačno razlagati? Če je temu tako, kako?*

Udeležence prosite, naj razpravljajo o naslednjih vprašanjih:

- *Kakšni bi bili vaši občutki, če bi ta otrok bil sin ženske, ki se pogovarja z uradno osebo? Kako bi to vplivalo na vaše mnenje o tem prizoru?*

Opomba: pomembno je, da udeleženci razumejo, da uradne osebe nikoli ne smejo prevzeti vloge staršev. Vzpostavitev prijateljskega odnosa je pomembna, vendar zna biti vsak poskus, da bi ga interpretirali kot tesno prijateljstvo, kontraproduktiven in neprofesionalen.



Treba je obdržati določeno profesionalno distanco ob hkratnem zagotavljanju empatičnega, spoštljivega in človeškega odnosa.



Približno 30 minut

2.4.1. Ozaveščanje o psihološki prvi pomoči, kadar ni časovnih omejitev

Če je na voljo več časa za usposabljanje o psihološki prvi pomoči, lahko moderator stori naslednje:

- **Uporabite animirani film o psihološki prvi pomoči kot orodje za ozaveščanje na različne načine**

Odvisno od predznanja udeležencev in od tega, kako daleč si moderator upa eksperimentirati s skupino, je mogoče animirani film predvajati trikrat: prvič brez zvoka in drugič brez slike (samo z zvokom). Med prvima dvema predvajanjema moderator postavi različna vprašanja o tem, kako na splošno prepoznati stisko, kakšna mora biti komunikacija, katere zaščitne ukrepe je treba upoštevati, ob upoštevanju starosti in spola, kako pomembni so stiki med ljudmi in katere etične vidike je treba upoštevati pri tem in podobno. Udeleženci pripovedujejo o svojih vtisih.

Vprašanje o pomenu komunikacije pri nujenju psihološke prve pomoči lahko oblikujete na naslednji način:

- *Kaj je po vašem mnenju dober način komuniciranja in čemu se je treba izogibati?*
- *Vzemite si nekaj minut časa za razmislek in pripravite nekaj napotkov o tem, kaj je priporočeno in kaj se odsvetuje.*

Tretjič si skupina ogleda animirani film v izvorni različici. Moderator in udeleženci skušajo odgovoriti na vsa odprta vprašanja.



Nekaj napotkov o tem, kaj se **odsvetuje** pri komunikaciji med nudenjem psihološke prve pomoči (⁷):

- X** Prosilca ne prekinjajte.
- X** Medtem ko prosilec pripoveduje, ne odvracajte svoje pozornosti in ne brskajte po telefonu.
- X** Ne zaustavljajte prosilca med pripovedovanjem in ne dajajte mu znakov, da je čas potekel (npr. s pogledovanjem na uro, prevzemanjem besede s pripombo, da ste tudi sami imeli podobno izkušnjo).
- X** Ne obljublajte pomoči, če niste povsem prepričani, da lahko izpolnite svojo obljubo.
- X** Ne izražajte dvomov v to, kar prosilec pripoveduje.

- **Prpravite študijo primera**

Moderator lahko pripravi študijo primera, ki ustreza okoliščinam, v katerih delajo udeleženci srečanja. Študija primera se lahko uporabi kot iztočnica za splošno razpravo, njena tema pa se mora nanašati na primer z nedavno prispelimi prosilci, med katerimi so tudi taki, ki trpijo zaradi stiske. V študijo primera je treba vključiti osnovne informacije o novo prispelih prosilcih, storitvah, ki jih imajo na voljo, in drugih vidikih, povezanih z njihovimi okoliščinami.

Udeleženci naj preberejo študijo primera in v točkah zapišejo, kako bi prepoznali prosilce v stiski in kako bi jim nudili pomoč, kakšne zaščitne ukrepe bi pri tem upoštevali na splošno, kako naj ravna/bi morala ravnati uradna oseba, ki dela neposredno s prosilci, da bi jim zagotovila ustrezno podporo.

(⁷) Za več informacij glejte publikacijo Svetovne zdravstvene organizacije War Trauma Foundation & World Vision International, *Psychological first aid: facilitator's manual for orienting field workers*, 2013.



2.5. Peti učni sklop: Samopomoč

Pomembno je, da se moderator dotakne teme samopomoči pri osebju. Delo s prosilci, ki so hudo travmatizirani, je stresno in lahko pusti posledice pri tistih, ki delajo z njimi. Zanj je značilna visoka delovna obremenitev, pogosto v zahtevnih delovnih razmerah, in izpostavljenost travmatičnim dogodkom, ki so jih doživeli prosilci. Vse to lahko vpliva na počutje in vedenje oseb, ki delajo s prosilci. Kronični stres na delovnem mestu lahko privede do izgorelosti in sekundarne travme.

Delodajalci (organi za azilni postopek in sprejem) so dolžni svojim zaposlenim zagotavljati ustrezno podporo. V ta namen morajo izvajati načrt za dobro počutje osebja ⁽⁸⁾ in svojim uslužbencem, ki delajo v neposrednem stiku s prosilci, zagotoviti ustrezno ravnovesje med delom in zasebnim življenjem, da bi ostali zdravi in varni.

Vaja: udeleženci si izmenjajo svoje izkušnje o tem, kako se zdravo in učinkovito spoprijemajo z izzivi vsakodnevnega dela. Po razpravi moderator udeležencem izroči prazno različico osebnega načrta samopomoči [Moj osebni načrt samopomoči](#) in jih prosi, naj ga izpolnijo.

Opomba: od udeležencev ne zahtevamo, da delijo vsebino svojega osebnega načrta samopomoči z drugimi. To je njihov osebni načrt samopomoči, zato ga ni treba predstaviti v javnosti.

Če moderator opazi, da ta vaja pri katerem od udeležencev povzroča notranjo napetost ali nelagodje, lahko skupini pove, da lahko tisti, ki bi se radi individualno pogovorili z njim, to storijo po koncu skupinskega srečanja.



Približno 30 minut

⁽⁸⁾ Glej podporno gradivo agencije EUAA za dobro počutje osebja, ki je razdeljeno v tri sklope: *Praktični vodnik urada EASO o dobrem počutju osebja, ki deluje na področju azilnega postopka in sprejema*, [Del I: Standardi in politika](#); [Del II: Orodja za dobro počutje osebja](#); [Del III: Spremljanje in vrednotenje](#), 2021.



2.5.1. Moj osebni načrt samopomoči

Področje samopomoči	Prakse samopomoči, ki jih želite začeti/prenehati izvajati	Pogostost	Dodatne prakse, ki jih želim preizkusiti
Telesna raven (redna prehrana, telesna dejavnost in skrb zase)	Npr.: <i>redno načrtovanje letnega pregleda pri zdravniku.</i>		
Čustvena/duhovna/umska raven (opravljanje tistih dejavnosti, ki v vaše življenje prinašajo mir in ravnovesje)	Npr.: <i>meditacija, preživljanje časa v naravi, ukvarjanje s konjički, zavestno priznavanje svojih dosežkov, pomoč strokovnjaka, če jo potrebujete.</i>		
Poklicna raven (usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja, dobro razporejanje časa, usvajanje novih znanj in spretnosti)	Npr.: <i>aktivno iskanje novih tečajev usposabljanja in prijava nanje.</i>		
Osebna/socialna raven (redno druženje s prijatelji in družinskimi člani, kazanje zanimanja zanje, namenska dodelitev časa tem dejavnostim).	Npr.: <i>odločitev za skupno kosilo vsako nedeljo.</i>		
Finančna raven (namenjanje določenih finančnih sredstev za izboljšanje kakovosti življenja)	Npr.: <i>varčevanje za nov, udobnejši fotelj.</i>		

V nadaljevanju je na voljo nekaj dodatnih predlogov za samopomoč, ki jih lahko obravnavate med skupinsko razpravo.

- Začnite pisati dnevnik, da izlijete svoje napetosti na papir in zavestno analizirate doživete dogodke.
- Napišite si pismo, na primer o svojem zadovoljstvu s službo ali zasebnem življenju. Opišite, kaj dobro deluje in kaj je treba spremeniti. Čez nekaj časa (npr. čez pol leta ali eno leto) pismo še enkrat preberite ter ugotovite pozitivne spremembe in področja, katerim je treba nameniti več pozornosti.
- Znova se lotite starih, pozabljenih konjičkov (npr. kuhanje, pisanje, ples).
- Poglejte film, ki ste si ga vedno hoteli ogledati.
- Poskrbite za zadosten počitek in spanec.

Uporabljajte tehnologijo (npr. družabne medije) za redne stike s prijatelji/družino, ki ne živijo v vaši bližini ali so težko dosegljivi zaradi drugih okoliščin (npr. zaradi pandemije, dela v drugi državi itd.).



2.6. Šesti učni sklop: Ovrednotenje in sklepni del

Vaja 1: Moderator prosi udeležence, naj s pomočjo smeškov (ki so bili pripravljene in izrezani pred srečanjem) označijo svoje razpoloženje po končanem srečanju. Kartice s smeški so na voljo ob listni tabli, na kateri je list z napisom **Ovrednotenje srečanja za ozaveščanje o psihološki prvi pomoči:** „Z današnjega srečanja odhajam z občutkom ...“.

Udeleženci izberejo smeška, ki najbolje opisuje njihovo trenutno počutje, in ga pritrdijo na listno tablo. Če kartice s smeški niso na voljo, lahko smeška narišejo. Če želijo, lahko dodajo komentar.

Zelo zadovoljen(-a)	Zadovoljen(-a)	Nevtralen(-a)	Malce razočaran(-a)

Vaja 2: Moderator prosi udeležence, naj označijo, v kolikšni meri se strinjajo z izjavo, ki je zapisana na drugem listu na listni tabli, tako da označijo ustrezno okence.

„Današnja vsebina je bila koristna in praktična, zaradi česar se počutim samozavestnejši(-a), da bom prosilcem v stiski zagotovil(-a) ustrezno podporo.“

STRINJAM SE	DELNO SE STRINJAM	NE STRINJAM SE
-------------	-------------------	----------------

Vaja 3: Moderator prosi udeležence, naj svoje mnenje in morebitne dodatne pripombe zapišejo na listno tablo, ki se nahaja ob izhodu:

- *Najbolj nepozabna stvar, ki sem se je danes naučil(-)/sem jo danes slišal(-a):*
- *O tem področju želim slišati ali izvedeti več:*

Moderator se nato zahvali udeležencem za njihovo sodelovanje in pred odhodom vsakemu izroči izvod [Priloga I: Kratek povzetek o psihološki prvi pomoči](#).

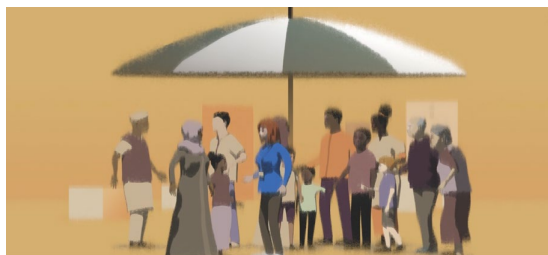


Približno 30 minut

Razmislek po končanih učnih sklopih: moderator prouči povratne informacije, ki jih je prejel ob sklepnem ovrednotenju srečanja, in zapiske, ki jih je naredil njegov pomočnik. Vsako pripombo upošteva pri načrtovanju naslednjega srečanja, da se zagotovijo izboljšave in da se vaje, ki so jih udeleženci ocenili kot koristne, ponovno uporabijo ali celo razširijo glede na ugotovljene potrebe.

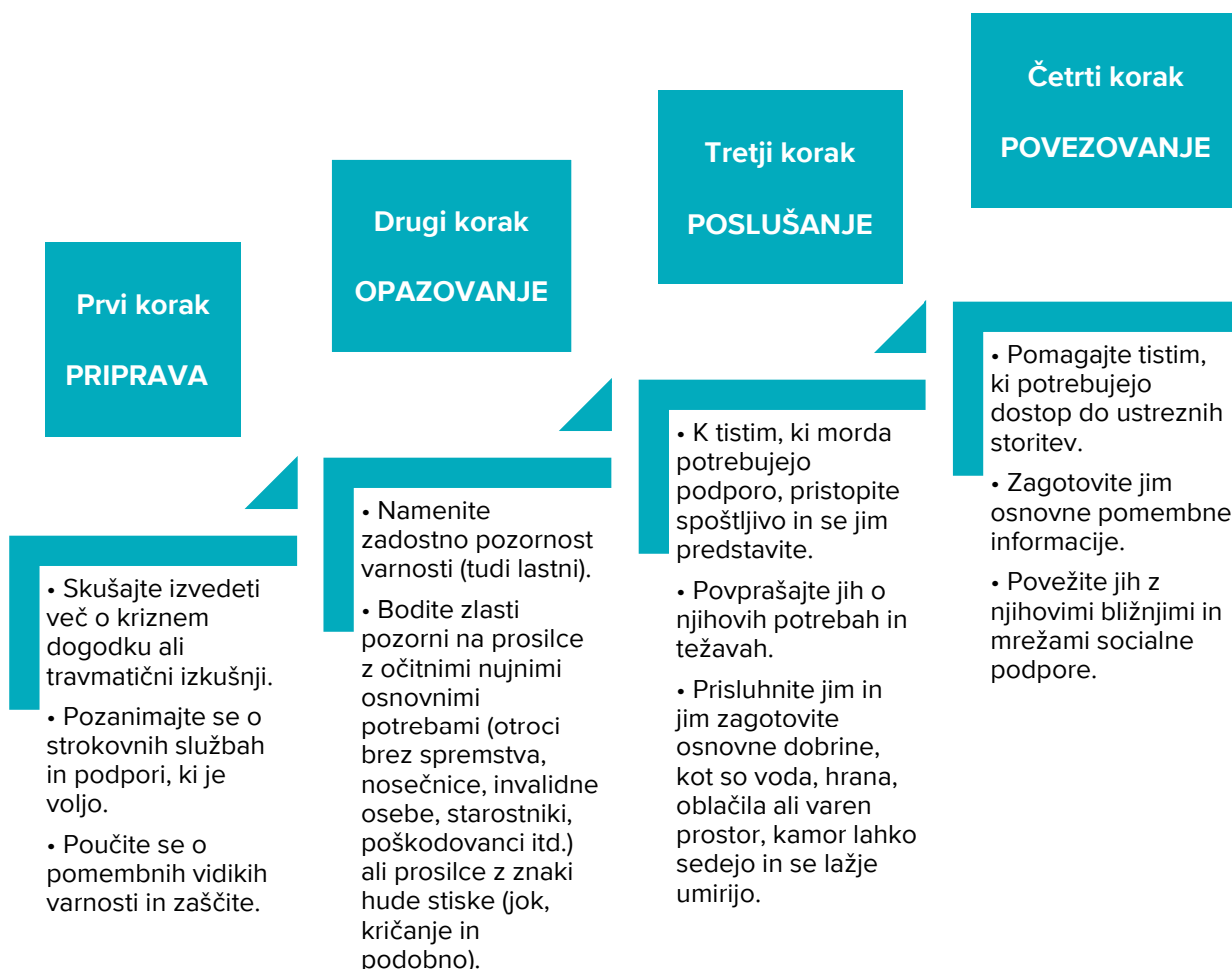


3. Priloga I: Kratak povzetek o psihološki prvi pomoči



V [animiranem filmu agencije EUAA o psihološki prvi pomoči](#) so predstavljeni **ključni koraki** za prepoznavanje oseb v stiski in njihovo napotitev na ustrezne službe za zadovoljitev njihovih glavnih potreb in obravnavo morebitnih ranljivosti (npr. zdravstveno varstvo, voda, hrana, iskanje družinskih članov). V njem je obravnavano tudi

vprašanje samopomoči za uradne osebe, ki delajo v neposrednem stiku s prosilci.





Nekatere organizacije so na zgornji seznam dodale še **peti korak „ZAŽIVI“**, ki je povezan z odpornostjo ⁽⁹⁾.

Za okrepitev odpornosti je pomembno opozoriti na zdrave načine spoprijemanja s težavami.

Osebe, ki nudijo psihološko prvo pomoč prosilcem za mednarodno zaščito, morajo zagotoviti, da so vsi prosilci, vključno s tistimi, ki so v hudi stiski, med celotnim postopkom zaščiteni.

Poskrbeti pa morajo tudi zase, da bodo lahko še naprej pomagali osebam, ki trpijo zaradi izgube ali žalujejo po travmatičnih dogodkih.

⁽⁹⁾ Glej publikacijo kanadskega Rdečega križa [Psychological First Aid Pocket Guide](#), 2020.

