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

AUSTRIAN RED CROSS

Austrian Development Cooperation

MBËSHTETJA PSIKO-SOCIALE NË SITUATA KRIZE DHE EMERGJENTE

Për botuesin:

Kryqi i Kuq i Republikës së Maqedonisë së Veriut

Përkrahur nga Agjencia austriake për zhvillim
dhe nga Kryqi i Kuq i Austrisë

Autorë:

INSTITUTI EAPTI GESHTALT SHKUP
Prof. D-r Emilija Stoimenova Canevska
M-r Jana Petreska
M-r Ena Canevska

Shkup
Viti 2023

PËRMBAJTJA

Cili është qëllimi i këtij doracaku? 6

Çfarë përmban ky doracak? 7

Për kë është i dedikuar ky doracak? 7

Si ta përdorim atë? 7

Përmbajtja hyrëse - Shëndeti mendor dhe mirëqenia psiko-sociale 8

Moduli 1: Ndihma psiko-sociale dhe ndihma e parë psikologjike 11

Moduli 2: Stresi, kriza, trauma, çrregullimi 18

Moduli 3: Kontakti dhe komunikimi 30

Moduli 4: Një mjedis i sigurtë për bashkëpunim 35

Moduli 5: Vlerësimi dhe Ndërhyrja 37

Moduli 6: Këshillim psikologjik 46

Moduli 7: Resilenca / Zhvillimi i resilencës 48

Moduli 8: Kujdesi për veten 52

Moduli 9: Monitorimi, Mbikëqyrja dhe Ndërhyrja e ndërsjellë 55

Shtojcë: Aktivitete ushtruese për të përmirësuar kohezionin në grup, vetëdijen dhe krijimin e kontakteve dhe komunikimit më të mirë 58

Lista e literaturës së përdorur 62

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

ЦЕНТАР ЗА МЕНТАЛНО ЗДРАВЈЕ
И ПСИХО-СОЦИЈАЛНА ПОДДРШКА

QENDRA E SHËNDETIT MENDOR
DHE MBËSHTETJES PSIKO-SOCIALE

Cili është qëllimi i këtij doracaku?

Vitet e fundit kemi qenë dëshmitarë të një krize globale të shkaktuar nga pandemia e shkaktuar nga virusi SARS-COVID - 19, por kemi qenë dëshmitarë edhe të shumë krizave të tjera që kanë ndodhur para, gjatë dhe pas kulmit të kësaj pandemie. Kemi qenë dëshmitarë të aksidenteve të trafikut, tërmeteve, përmbytjeve si dhe konflikteve ushtarake. Jemi dëshmitarë të aksioneve të rënda ushtarake, shpërnguljeve të popullsisë, fatkeqësive të rënda natyrore. E gjithë kjo jo vetëm që na vendos në një situatë krize dhe kërkon ndërhyrje në krizë në të njëjtin moment, por na çon në një terren shumë të dhimbshëm, të vështirë dhe të paqëndrueshëm traume, e cila, nëse hyn në fazën e mimikës, mbetet një kërcënim serioz jo vetëm për këtë, por dhe për shumë breza që do të vijnë.

Kriza sjell pasoja fizike, sociale dhe psikologjike, ndonëse ato fizike janë më të dukshme dhe shumë shpesh në situata të tilla krize dhe kërcënuese për jetën. Është e rëndësishme t'u jepet vendi që meritojnë dhe pasojat më pak të dukshme, të cilat si përvoja traumatike kërkojnë po aq, nëse jo më shumë vëmendje. Pasojat që mbeten pas tyre, si pasojat sociale dhe psikologjike, ulin aftësinë e njerëzve për të vazhduar jetën në mënyrë cilësore.

Qëllimi i këtij doracaku është t'u ofrojë punonjësve dhe vullnetarëve të Kryqit të Kuq të Republikës së Maqedonisë së Veriut, informata praktike të shkruara dhe pjesërisht teorike në fushën e ndihmës dhe mbështetjes psiko-sociale, me qëllim të mbështetjes dhe forcimit të kapaciteteve të tyre për veprim.

Qëllimi përfundimtar është që ky informacion të jetë një mbështetje për punonjësit dhe vullnetarët e Kryqit të Kuq në dy nivele shumë të ndërthurura: në procesin e zbutjes së shqetësimit emocional të njerëzve të prekur nga një situatë krize, si dhe në procesin e vetëkujdesit, vetë-mbrojtje dhe kujdes gjatë gjithë veprimtarive të cilat ata i realizojnë.

Çfarë përmban ky doracak?

Ky doracak përmban 9 module që përfshijnë temat kryesore në seksionin e mbështetjes psiko-sociale në procesin e ndihmës së njerëzve që kanë qenë dëshmitarë të drejtpërdrejtë dhe të tërthortë të një ngjarje krize, si dhe të kujdesit për veten për të ruajtur shëndetin e tyre të përgjithshëm, si mund të ndihmojë më plotësisht personat e prekur.
Modulet janë të ndara sipas njësive tematike, në mënyrë që të jenë më të lehta për t'u lexuar dhe kuptuar, por është e rëndësishme të theksohet se të gjitha janë të lidhura me njëra-tjetrën dhe në terren janë tërësisht të ndërthurura.
Vetë trajnimi bazohet në 9 module, të cilat kanë një linjë zhvillimi dhe qëllimi i të cilave është që pjesëmarrësit të rikujtojnë njohuritë e mëparshme, t'i plotësojnë ato me të reja dhe gradualisht të fillojnë të marrin njohuri dhe përvoja të një natyre praktike, por edhe teorike, nga e cila kërkojnë përfshirje aktive, pjesëmarrje dhe, nëpërmjet të mësuarit eksperimental, zbatim të përvojave të fituara në praktikë.

Doracaku i përmban tërësitë si në vijim:

- Në përgjithësi rreth doracakut
- Hyrje - Shëndeti mendor dhe mirëqenia psiko-sociale
- Ndihma psiko-sociale dhe Ndihma e parë psikologjike
- Stresi, kriza, trauma, çrregullimi
- Kontakti dhe komunikimi
- Krijimi i sigurisë për bashkëpunim
- Vlerësimi dhe ndërhyrja
- Rezistenca dhe zhvillimi i qëndrueshmërisë
- Këshillim psikologjik
- Kujdesi për veten
- Monitorimi, mbikëqyrja dhe intervizioni i ndërsjellë
- Shtojcë: Aktivitete ushtruese për të përmirësuar kohezionin në grup, vetëdijen dhe krijimin e kontakteve dhe komunikimit më të mirë
- Lista e literaturës së përdorur

Për kë është i dedikuar ky doracak?

Doracaku është i dedikuar për punonjësit dhe vullnetarët në Kryqin e Kuq të Republikës së Maqedonisë së Veriut, si dhe për të gjithë ata që dëshirojnë të ndihmojnë dhe të ofrojnë mbështetje për zhvillimin e botës rreth nesh.

Si ta përdorim atë?

Në esencë, doracaku është një kujtesë për pjesëmarrësit që kishin një trajnim dhjetëditor. Ai ofron udhëzime, informacion praktik dhe sfond teorik, të cilin të interesuarit mund t'i thellojnë.

HYRJE

SHËNDETI MENDOR DHE MIRËQENIA PSIKO-SOCIALE

Qëllimi i këtij seksioni është të sigurojë një bazë për seksione të mëtejshme në doracak, duke mbuluar konceptet kryesore teorike të cilave do t'u kthehemi në të gjithë kapitujt vijues.
Prandaj, në këtë pjesë fillimisht do të trajtojmë konceptet kryesore, të cilat janë konceptet e shëndetit mendor dhe mirëqenies psiko-sociale.

Çfarë është shëndeti mendor dhe mirëqenia psiko-sociale?

Para së gjithash, është shumë e rëndësishme të thuhet se ne e shohim shëndetin mendor nga një këndvështrim holistik si tërësinë e shëndetit, pra mirëqenien fizike, mendore, sociale, ekonomike dhe shpirtërore dhe vetëm nga një këndvështrim didaktik i referohemi si i veçuar.
Shëndeti mendor dhe mbështetja psiko-sociale janë terma që takohen dhe plotësojnë njëra-tjetrën në shumë vende. Shëndeti mendor si term i referohet më shumë personit, megjithëse me vetëdije për lidhjen e tij me mjedisin, ndërsa mirëqenia psiko-sociale i referohet më shumë marrëdhënies që ekziston midis personit dhe mjedisit. Është shumë e rëndësishme të kuptojmë se të dy kanë në qendër të kuptimit shëndetin dhe mirëqenien në tërësi, pra ekuilibrin e personit dhe funksionimin optimal si aspekt kyç për një jetë cilësore. Shëndeti mendor si term përdoret më shumë në sferën psikologjike, ndërsa mirëqenia psiko-sociale në sferën psiko-sociale.
Në këtë doracak, ne do t'i përdorim të dyja, për të dhënë një pasqyrë më të plotë të përvojave dhe pasojave me të cilat përballen njerëzit në një situatë krize.
Shëndeti mendor është një koncept pozitiv që lidhet me mirëqenien sociale, emocionale dhe psikologjike të një individi. Përkufizohet si një gjendje në të cilën njerëzit realizojnë potencialin e tyre, munden, kanë kapacitetin për t'u përballur me stresorët e përditshëm, të punojnë në mënyrë produktive dhe të frytshme dhe janë në gjendje të kontribuojnë në komunitetin e tyre. Koncepti i shëndetit mendor është i përcaktuar kulturalisht, por në përgjithësi i referohet kënaqësisë së jetës, aftësisë për të përballuar stresorët e përditshëm, pikëllimit, përmbushjes së qëllimeve dhe potencialit të dikujt dhe ndjenjës së lidhur me të tjerët. Prandaj, shëndeti mendor është një aspekt i rëndësishëm i mirëqenies individuale dhe shëndetit në përgjithësi. Përkufizimi i dhënë nga Organizata Botërore e Shëndetësisë është si më poshtë: "Një gjendje e mirëqenies së plotë fizike, mendore dhe sociale, në të cilën individi është në gjendje të zhvillojë aftësi që do ta ndihmojnë të përballojë situatat e përditshme stresuese, traumat, etj. duke punuar në një mënyrë produktive dhe të dobishme dhe duke kontribuar për komunitetin". (OBSH, 2022)

Mirëqenia psiko-sociale nënkupton një gjendje ekuilibri midis personit, të tjerëve dhe mjedisit, duke përfshirë funksionimin efektiv të individëve dhe shoqërisë në tërësi. Të vetëdijshëm se gjithçka është relacionale dhe se të gjithë jemi të ndërlidhur në të gjitha nivelet e funksionimit tonë, themi se mirëqenia psiko-sociale është një përvojë e shëndetit, lumturisë dhe prosperitetit. Kjo do të thotë se shëndeti i mirë mendor në nivel individual, aftësia për të përballuar stresin e përditshëm, kënaqësia e jetës dhe kuptimi i të jetuarit dhe ekzistencës, ofrojnë kuadrin e mirëqenies psiko-sociale. Fatkeqësisht, kjo periudhë po shënon një rënie të dukshme, më së shumti si pasojë e krizave të shumta që na sulmojnë në përditshmërinë tonë, nga ato në nivel global, siç është pandemia, deri te ato në nivel makro, si luftërat, të cilat bëhen përditshmëria jonë dhe fatkeqësitë e rënda natyrore, të cilat krijojnë lumenj të të shpërngulurve, njerëzve që kanë humbur përkatësinë e tyre ndaj vendit, shtëpisë, vendbanimit dhe që, duke mbartur me vete pasojat e krizës, ndalen në një vend i thellimit të tij, që padyshim ndikon negativisht në mirëqenien.

Megjithatë, ekziston një mënyrë sesi mund të ndikojmë dhe përmirësojmë mirëqenien psiko-sociale, veçanërisht përballë ndryshimeve drastike teknologjike dhe përdorimit të mediave masovike për komunikim. Hulumtimet më të reja shkencore tregojnë se nëse ka një vendim për përmirësimin e mirëqenies psiko-sociale, sigurisht të mbështetur nga mbështetja e vazhdueshme, ndryshimet e para mund të vërehen në një periudhë prej pesë deri në tetë javë. Natyrisht, me një tregues se vetë procesi kërkon vazhdimësi dhe me ndërprerje më të gjata, ajo që është arritur humbet shpejt. Për mirëqenien psiko-sociale, më të rëndësishmet janë marrëdhëniet që kemi, të cilat bazohen në një shkëmbim pozitiv, si njohës, emocional dhe social, në kontekste të ndryshme nga puna në familje.

Shëndeti mendor dhe mirëqenia psiko-sociale mund të vërehen në tre fusha bazë, të cilat të gjitha lidhen me aftësinë e një personi për të funksionuar:

- **Kapaciteti individual i personit:** shëndeti fizik dhe mendor, aftësitë përballuese si dhe aftësia për të aksesuar burimet, gjithmonë duke marrë parasysh fazën e zhvillimit në të cilën ndodhet personi;

- **Funksionimi i familjes dhe komunitetit:** funksionimi nëpërmjet roleve sociale dhe familjare, kryerja e aktiviteteve të përditshme, duke marrë gjithmonë parasysh rrjetet mbështetëse dhe disponueshmërinë e tyre (p.sh. familja, miqtë, mësuesit, mbështetja njohëse, mbështetja instrumentale, etj.);

- **Kultura dhe vlerat sociale:** besimet, vlerat dhe praktikat që i japin kuptim jetës, ndjenjën e përkatësisë dhe kontribuojnë në identitetin e një personi (p.sh. feja, spiritualiteti dhe traditat);

Është gjithashtu e rëndësishme të përqendrohemi në vëzhgimin e shëndetit mendor dhe mirëqenies psiko-sociale në gjashtë dimensione, të cilat të gjitha lidhen me aftësinë e një personi për të funksionuar, duke na lejuar të shohim qenien njerëzore si një e tërë:

- **Fizike -** që i referohet marrëdhënies me trupin (kujdesi për trupin dhe shëndetin fizik, të ushqyerit, lëvizjen, pushimin, frymëmarrjen, stërvitjen);
- **Emocional -** që përfshin të gjithë komponentët afektiv dhe nënkupton të mësuarit për të perceptuar, njohur dhe identifikuar, artikuluar, shprehur, ndarë dhe transformuar gjendjet emocionale;
- **Relacionale -** i referohet mënyrës së lidhjes me të tjerët, zgjedhjes dhe mënyrës së krijimit të lidhjeve;
- **Shpirtërore -** i referohet njohjes, lidhjes dhe forcimit të besimit fetar dhe besimit;
- **Ekzistenciale -** i referohet kuptimit të jetës, vlerave dhe qëndrimit politik më të kuptuar;
- **Mendore -** përfaqësohet nga mendimet, idetë dhe besimet për veten dhe të tjerët, marrëdhëniet dhe vendet që ata zënë për ne dhe vendet që ata kanë në kontekstin më të gjerë.

MODULI 1: NDIHMA PSIKO-SOCIALE DHE NDIHMA E PARË PSIKOLOGJIKE

Ndihmë dhe mbështetje psiko-sociale

Kur flasim për ndihmën dhe mbështetjen psiko-sociale, është e nevojshme që fillimisht të njihemi me disa koncepte kyçe, të cilat do të jenë udhërrëfyesi ynë përgjatë doracakut.
Fillojmë me konceptin e rrezikut psiko-social.

- **Rreziku psiko-social** i referohet kushteve aktuale në situatë që përbëjnë një kërcënim për mirëqenien mendore dhe sociale të personit, si në nivel individual ashtu edhe në atë kolektiv. Ngjarja nuk ka ndodhur ende, ose personi ende nuk është ekspozuar drejtpërdrejt ndaj ngjarjes, por percepton një rrezik të mundshëm.

Si shembull mund të citojmë ngjarjet para fillimit të një konflikti ushtarak ose lufte. Tensioni politik që shfaqet paraqet rrezik për një mjedis jetese të sigurt dhe i plotësuar nga frika e humbjes së burimeve (ushqim, ujë, energji elektrike), vetëm sa rrit përvojën e rrezikut psiko-social dhe e bën atë më të pranishëm.

Nëse ka një përshkallëzim të tensioneve, tashmë flasim për lëndim apo ndikim psiko-social.

- **Lëndimi ose ndikimi psiko-social është ndikimi** në jetën e një personi në të gjitha dimensionet e tij dhe në mjedisin e tij, që përfshin bllokimin ose zhvendosjen e zhvillimit personal, familjar dhe shoqëror, si pasojë e një ngjarjeje të caktuar.

Duke u bazuar në shembullin e mëparshëm, lufta tani është reale, jo vetëm një rrezik. Lëndimet janë reale, si dhe ndikimi që ka në rrjedhën e përgjithshme të jetës.
Realiteti i vuajtjes krijon trauma psiko-sociale:

- **Trauma psiko-sociale** që ndodh pas lëndimit dhe ndikimit psiko-social, paraqet shkelje të qëllimeve dhe mundësive për të imagjinuar të ardhmen dhe shfaqet si pasojë e episodeve traumatike që ka kaluar personi. Ndikimi ndryshon sipas karakteristikave të personit dhe përvojës traumatike të përjetuar.

Disa variacione mund të jenë – natyra e ngjarjeve, mundësia e përsëritjes së përvojës traumatike, ekspozimi ekstrem ndaj ngjarjes, historia personale, familjare dhe kulturore, si dhe mbështetja e marrë në situatën e caktuar dhe më pas. Trauma psiko-sociale është një perceptim individual i traumës, dmth. përvoja subjektive e njeriut. Siç u tha tashmë, ne do t'i kthehemi disa prej këtyre koncepteve më tej.

Si rezultat i rrezikut të përjetuar psiko-social, lëndimit dhe traumës, ndodh një **përgjigje psiko-sociale**. Ai përfaqëson një grup veprimesh qëllimi i të cilave është të ruajnë mirëqenien dhe ta kthejnë personin në ekuilibër. Në fakt, bëhet fjalë për potencialin e një personi për të rifituar kapacitetin e tij dhe për t'u bërë pjesëmarrës aktiv në jetën e tij dhe me kontributin e tij për të qenë një agjent aktiv i mirëqenies së tij si dhe të mirëqenies së komunitetit, sigurisht në këtë rast me theks të veçantë në shëndetin mendor.

Njeriu nuk është gjithmonë i vetëdijshëm për potencialin që ka dhe mundësinë për të riaktivizuar kapacitetet e dobishme. Prandaj është e nevojshme që të mbështetet dhe në kushte të tilla të jepet ndihmë psiko-sociale.

Ndihma psiko-sociale është një term i gjerë që përfshin të gjitha veprimet e ndërmarra në një situatë krize. Ai konsiston në njohjen e paraqitjeve dhe manifestimeve të personit, nevojave të tij, çrregullimeve (patologjive) dhe problemeve, brenda kuadrit të mjedisit për të vendosur dhe ruajtur shëndetin mendor dhe mirëqenien psiko-sociale.

Mundësimi i aktorëve kryesorë të përgjigjes psiko-sociale për të ndërmarrë veprime të bashkërenduara bazohet fillimisht në:

krijimi i një fushe që mbështet mirëqenien;
ndërtimi i terrenit pjellor për vendosjen e qëllimeve, dëshirave dhe mundësive, ëndrrave;
identifikimin e mjeteve për t'u përballur me situatën aktuale të krizës;
forcimi i marrëdhënieve afektive - tashmë ekzistuese dhe të sapoformuara;
transformimi i identitetit personal, nga ai i viktimës në një fitues;
rindërtimi i vetëvlerësimit të të mbijetuarit.

Ne mund të paraqesim piramidën e shëndetit mendor dhe mbështetjes psiko-sociale (MHPSS) si në figurën numër 1 (Guidelines on MHPSS Projects,2014).

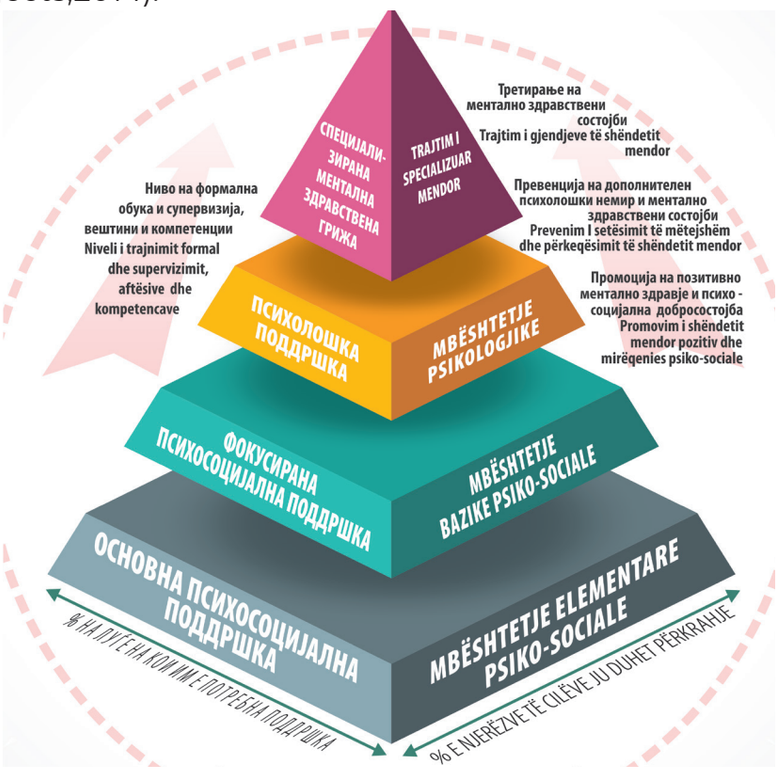


Foto nr.1
Piramida e shëndetit mendor dhe mbështetjes psiko-sociale

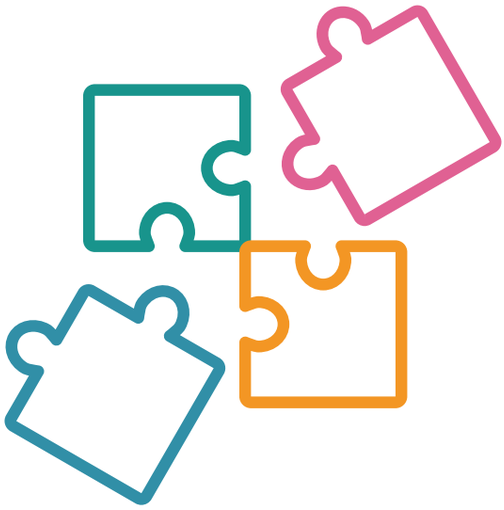
Kuptojmë se në bazë të saj është mbështetja bazë psiko-sociale dhe më tej mbështetja e fokusuar psiko-sociale dhe mbështetja e fokusuar jo e specializuar, ndërsa në kulmin e saj është mbështetja e specializuar e shëndetit mendor. Ne do të shpjegojmë shkurtimisht secilën prej tyre.

1. **Mbështetja bazë psiko-sociale** është pjesa e parë e kësaj piramide dhe është niveli i parë i mbështetjes që duhet përmbushur. Mirëqenia e të gjithë njerëzve duhet të mbrohet duke mbështetur dhe siguruar nevojat bazë (ushqim, ujë të pastër, kujdes shëndetësor) në një mënyrë që është e përshtatshme nga pikëpamja sociale dhe shoqërore dhe duke marrë parasysh shëndetin dhe sigurinë e njerëzve. Kjo ndihmë i ofrohet popullatës së përgjithshme të prekur nga ngjarja e krizës.

2. **Mbështetja e fokusuar psiko-sociale** është niveli i dytë i kësaj piramide. Ai u referohet personave që mund të ruajnë shëndetin e tyre mendor dhe mbështetjen psiko-sociale nëse u jepet qasje në asistencë sociale dhe familjare. Këta janë persona me vështirësi të lehta psiko-sociale si një reagim normal ndaj një situate krize.

3. **Mbështetja e fokusuar jo e specializuar** është niveli i tretë i kësaj piramide. Kjo mbështetje u jepet personave që kanë vështirësi të caktuara në ruajtjen e shëndetit mendor dhe mirëqenies psiko-sociale dhe kanë nevojë për ndihmë nga persona që kanë kaluar trajnime të caktuara. Ky seksion përfshin ndihmën e parë psikologjike.

4. **Mbështetja e specializuar e shëndetit mendor** është niveli më i lartë i kësaj piramide dhe ofron shërbime të specializuara nga profesionistë të shëndetit mendor (psikologë, psikoterapistë, psikiatër) për ata persona, vuajtja e të cilëve është aq e madhe sa që pengon funksionimin e përditshëm të personit.



Ndihma psikologjike dhe ndihma e parë psikologjike si pjesë e ndihmës psiko-sociale

Ndihma psikologjike përdoret për të lehtësuar vuajtjet emocionale, në mënyrë që ata që e marrin atë të mund të gjenden më shpejt në një vend ku besojnë në aftësitë e tyre dhe prej andej mund të përballojnë më me sukses vështirësitë që dalin në procesin e shërimit. Kjo u jep atyre një ndjenjë kontrolli mbi jetën e tyre. Dhënia e ndihmës psikologjike është pjesë e ndihmës psiko-sociale, veçanërisht në nivelet më të larta të piramidës. Njohja e psikologjisë kërkohet dhe jepet nga profesionistë që kanë përfunduar arsimin e duhur.
Nga ana tjetër, ndihma e parë psikologjike mund të jepet nga persona që vijnë nga profesione të ndryshme dhe me formime të ndryshme, për sa kohë që ata kanë kryer trajnime për të dhënë ndihmën e parë psikologjike.

Ndihma e parë psikologjike është një aktivitet që synon reduktimin afatshkurtër ose afatgjatë të ankthit fillestar që ka ndodhur si rezultat i një ngjarje/ngjarje traumatike, si dhe nxitjen e funksionimit adaptiv dhe aftësive përballuese. Ai synon të shprehë ndjenjat dhe përvojat e brendshme të një personi, në lidhje me ngjarjen/ngjarjet që kanë shkaktuar çekuilibër. U jepet personave që janë të prekur nga një krizë, si tërmet, luftë, aksident trafiku etj.

QËLLIMET e Ndihmës së Parë Psikologjike:

- Reduktimi i ankthit fillestar pas një ngjarje krize;
- Reduktimi i simptomave të çrregullimit të stresit akut dhe çrregullimit të stresit post-traumatik;
- Sigurimi i mbështetjes - lejon personin të ndihet i dëgjuar dhe kuptuar, me një hapësirë të caktuar për të shprehur ndjenjat dhe për të shfryer/liruar emocionet negative si frika, trishtimi dhe zemërimi;
- Parandalimi i dhunës dhe dëmtimit – duke pasur parasysh se faktorët stresues mund të shkaktojnë dhunë dhe dëmtim ndaj vetes ose të tjerëve. Mënyra për ta parandaluar këtë është duke zhvilluar një sistem/rrjet mbështetës, leje për shprehjen e kontrolluar të emocioneve negative në një mjedis të sigurt. Për shembull, mund t'i jepet personit që të kryejë ndonjë punë fizike përmes së cilës do të ndihmojë dhe do të jetë më funksional nëse energjinë dhe emocionet, veçanërisht zemërimin që ka, i kanalizon në një mënyrë të pranueshme dhe funksionale;
- Linku me burimet e ndihmës – duke dhënë informacion se çfarë të bëni dhe si ta bëni atë, ku të shkoni, numrat e linjave të ndryshme të ndihmës.

Tre parimet bazë për veprim në Ndihmën e Parë Psikologjike janë:

- **SHIKO (Look)**
- **DËGJO (Listen)**
- **LIDH (Link)**

Ato janë paraqitur në mënyrë përshkruese në foton numër 2.

SHIKO

- **Kontrolloni sigurinë;**
- **Vini re njerëzit që kanë nevojë për ndihmë të qartë dhe të menjëhershme;**
- **Vini re njerëzit me reaksione të rënda stresi.**

DËGJO

- **Kontaktoni ata që kanë nevojë për mbështetje;**
- **Pyesni për nevojat dhe shqetësimet e tyre;**
- **Dëgjojini në mënyrë aktive dhe sigurohuni që të ndihen të qetë.**

LIDH

- **Ndihmojini ata të adresojnë nevojat e tyre dhe të përdorin shërbimet që u nevojiten;**
- **Ndihmojini ata të përballen me problemet; Informoni ata;**
- **Lidhni njerëzit me të dashurit e tyre dhe me mbështetjen sociale të disponueshme.**

Fotografia nr. 2. Përshkrimi i tre parimeve bazë të Ndihmës së Parë Psikologjike

Parimet themelore të ndihmës së parë psikologjike

1. **Dëgjim i përgjegjshëm –** dëgjimi aktiv është më i rëndësishmi;
2. **Respekti dhe pranimi** – prania është çelësi për të pasur respekt dhe pranim;
3. **Një atmosferë besimi dhe ndjeshmërie** – krijimi i një atmosfere besimi të bazuar në ndjeshmëri është çelësi për të qenë në gjendje për të krijuar një bazë për të gjitha veprimet e mëtejshme;
4. **Sigurimi i informacionit** – i cili është i saktë dhe më pak i rëndë;
5. **Leja për shprehje të lirë (emocionale/verbale dhe motorike)** – lidhet shumë ngushtë me parimin e dytë të respektit dhe pranimit dhe është çelësi i të gjitha veprimeve të mëtejshme.

Bazuar në këto parime, ne kemi edhe aktivitetet praktike të rekomanduara për ofrimin e ndihmës së parë psikologjike.

Aktivitetet praktike në ndihmën e parë psikologjike

1. **Kontakti i parë dhe prezantimi** – qëllimi është t'i përgjigjeni një kontakti tashmë të nisur me personin në krizë ose të filloni kontaktin në një mënyrë delikate, të dhembshur dhe të dobishme.

2. **Siguria dhe lehtësimi** – qëllimi i këtij aktiviteti është të përmirësojë sigurinë aktuale dhe të japë hapësirë dhe vend për lehtësim fizik dhe emocional:
   a. Siguria fizike – siguron një mjedis të sigurt;
   b. Ndani informacione për aktivitetet dhe shërbimet e fatkeqësive;
   c. Siguroni një mjedis të sigurt dhe të rehatshëm, mbështetës;
   d. Promovimi i kohezionit social.

3. **Stabilizimi** – qëllimi i këtij aktiviteti është të qetësojë dhe orientojë personat e mbingarkuar emocionalisht dhe të çorientuar.

4. **Mbledhja e informacionit** – qëllimi i këtij aktiviteti është identifikimi i nevojave, me theks të veçantë se çfarë i shqetëson personat të cilëve u jepet ndihma e parë psikologjike.

5. **Ndihma praktike** – synon të ofrojë ndihmë praktike bazuar në informacionin e marrë më parë:
   a. Identifikoni nevojat më urgjente;
   b. Sqaroni nevojat;
   c. Hartoni një plan veprimi;
   d. Merrni masa për të plotësuar nevojën.

Lidhja për ndihmë dhe mbështetje sociale – qëllimi i këtij aktiviteti është të vendosë kontakte afatshkurtra ose afatgjata me njerëz që mund të ofrojnë ndihmën e parë ose burime të tjera ndihme, nga anëtarët e familjes te miqtë, si dhe shërbime profesionale dhe burime të tjera që ofron komuniteti, për shembull:

a. Të përmirësohet disponueshmëria e njerëzve për mbështetje parësore;
b. Të përmirësohet disponueshmëria e njerëzve që janë të gatshëm të ndihmojnë menjëherë;
c. Të flitet për domosdoshmërinë e kërkimit dhe marrjes së mbështetjes

Informacion mbi përballimin e vështirësive – qëllimi i këtij aktiviteti është shkëmbimi i informacionit për reagimet individuale dhe të mundshme ndaj stresit dhe përballimin e vështirësive në reduktimin e ankthit, si dhe promovimin e kapaciteteve adaptive për funksionim.

Lidhja me shërbime të tjera – për të krijuar kontakte ndërmjet personave në rrezik dhe shërbimeve të disponueshme të nevojshme për momentin ose atyre që do të nevojiten në të ardhmen.

Kujt i jepet mbështetje psiko-sociale në situata krize?

Në një situatë krize, ku tashmë ka një dëmtim apo ndikim psiko-social, preken të gjitha palët e përfshira. Domethënë, ne po flasim për ekspozim në shkallë të shumëfishta.

- **Ekspozimi i nivelit 1:** Ata persona të ekspozuar drejtpërdrejt ndaj ngjarjes.
- **Ekspozimi i nivelit 2:** Familja e personave që u ekspozuan drejtpërdrejt.
- **Ekspozimi i nivelit 3:** Përgjigjësit e parë të përfshirë në reagimin ndaj krizës. (do të flasim më shumë për ndihmën psiko-sociale të ndihmësve në modulin 8 dhe 9)
- **Ekspozimi i nivelit 4:** Ata njerëz që nuk ishin në vendngjarje për shkak të rastësisë (p.sh. udhëtime, sëmundje, bllokim trafiku).
- **Ekspozimi i nivelit 5:** Shoqëria.
- **Ekspozimi i nivelit 6:** Ata njerëz që janë të përfshirë sepse kanë mësuar për ngjarjen.

Është shumë e rëndësishme të kemi qartësi për shkallën e ekspozimit të personit, në mënyrë që fillimisht të synojmë më të rrezikuarit.

MODULI 2: STRESI, KRIZA, TRAUMA, ÇRREGULLIMI

Domosdoshmëria e njohjes së koncepteve bazë të mëposhtme është një domosdoshmëri për këdo që është në gjendje të jetë ndihmës dhe të përfshihet në aktivitetet që lidhen me ofrimin e ndihmës së parë psikologjike. Do të thotë, do t'i shikojmë pak më gjerësisht termat stres, krizë, traumë dhe çrregullim, në mënyrë që të dallojmë më qartë se çfarë përfaqësojnë, si manifestohen, si t'i njohim dhe, rrjedhimisht, si t'i trajtojmë ato.

STRESI

1. Çka është stresi?

Stresi është një pjesë normale dhe deri diku e domosdoshme e jetës. Pavarësisht se janë diçka që të gjithë e përjetojnë çdo ditë, stresorët, domethënë ato që shkaktojnë stresin, mund të ndikojnë në çdo person ndryshe.
Kur flasim për ndonjë gjendje mendore, përfshirë stresin, duhet të kemi një qasje individuale ndaj problemit, gjendjes. Secili person reagon ndryshe në situata të ndryshme. Diçka që është stresuese për një person, për shembull hedhja me parashutë, është një aktivitet shumë interesant dhe argëtues për një tjetër. Disa njerëz janë më të ndjeshëm ndaj situatave të caktuara se të tjerët. Ai stres që ndiejmë në situata të ndryshme, nëse nuk e dimë se nga vjen, nëse nuk dimë si ta përkufizojmë dhe si ta heqim qafe, mund të fillojë të përbëjë një kërcënim për shëndetin tonë mendor. Hapi i parë në trajtimin e stresit është njohja e reagimit tonë ndaj stresit. Jeta e sotme është shumë e shpejtë, ne kemi një milion informacione në dispozicion në sekondë, vazhdimisht vrapojmë diku, duke bërë diçka. Në gjithë atë kaos, ne mund të mos vërejmë se jemi nën stres të vazhdueshëm. Lufta kundër stresit fillon kur kuptojmë dhe pranojmë se ekziston. Pas kësaj, është e rëndësishme të njohim mënyrën se si reagojmë ndaj stresit dhe si e trajtojmë atë. A është mënyra se si reagojmë ndaj situatave stresuese efektive dhe na mbron nga pasojat negative të stresit apo është joefektive dhe e dëmshme për shëndetin tonë.

2. Çka mund të shkaktojë stresi?

Ndonjëherë stresi vjen nga brenda, dhe jo nga jashtë. Ju mund ta stresoni veten vetëm duke u shqetësuar për gjërat. Të gjithë këta faktorë mund të çojnë në stres:

Frikë dhe pasiguri. Kur dëgjoni rregullisht për tërmete, kërcënime për sulme terroriste, pandemi, mund t'ju shkaktojë të ndiheni të stresuar, veçanërisht sepse ndiheni sikur nuk keni kontroll mbi ato ngjarje. Dhe edhe pse fatkeqësitë janë ngjarje relativisht të rralla, mbulimi i tyre i gjallë mediatik mund t'i bëjë ato të duken më të mundshme se sa janë në të vërtetë.

Frika mund të godasë edhe më afër shtëpisë, të tilla si shqetësimi për mos mbarimin e një projekti në punë ose mungesën e parave të mjaftueshme për të paguar faturat këtë muaj.

- **Qëndrimet dhe perceptimet.** Mënyra se si e shihni botën ose një situatë e caktuar mund të përcaktojë nëse do të shkaktojë stres. Për shembull, nëse makina juaj gërvishtet dhe ju mbani qëndrimin: "Është në rregull, kompania ime e sigurimit do të paguajë për riparimet", do të jeni shumë më pak të stresuar sesa nëse mendoni: "Makina ime e re është dëmtuar dhe unë do të mos e kthe kurrë në gjendjen origjinale! Po sikur kushdo që e bëri këtë me makinën time të kthehet dhe të më lëndojë personalisht?" Në mënyrë të ngjashme, njerëzit që ndihen të sigurt në punën që bëjnë në punën e tyre do të jenë më pak të stresuar nga një projekt i madh i ardhshëm sesa ata që shqetësohen se janë të paaftë.

- **Pritjet jorealiste.** Askush nuk është perfekt. Nëse prisni të bëni gjithçka siç duhet gjatë gjithë kohës, do të jeni të destinuar të ndiheni të stresuar kur gjërat nuk shkojnë siç pritej.

- **Ndryshimi.** Çdo ndryshim i madh i jetës mund të jetë stresues - madje edhe një ngjarje e lumtur si një martesë ose një promovim në punë. Ngjarjet më të pakëndshme, të tilla si divorci, pengesat e mëdha financiare ose një vdekje në familje mund të jenë burime të rëndësishme stresi.

Niveli juaj i stresit do të ndryshojë bazuar në personalitetin tuaj dhe mënyrën se si reagoni në këto situata. Për disa, stresi i punës ose stresi i jetës së përditshme janë vetëm gunga të vogla në rrugë. Të tjerët fjalë për fjalë fillojnë të ndiejnë simptoma fizike për shkak të atij stresi.

3. Fazat e reagimeve stresuese

Faza e parë zgjat nga disa orë deri në disa ditë. Gjatë kësaj periudhe mund të vërejmë reaksione të ndryshme trupore si rrahje të forta të zemrës, rritje të presionit të gjakut, tension të muskujve. Kjo fazë njihet si **faza e alarmit** dhe ndodh përgjigja e luftimit ose fluturimit. Pyetja që i bëjmë vetes është nëse kemi aftësinë për të luftuar situatën apo është më mirë të tërhiqemi.
Nëse edhe pas disa ditësh jemi të ekspozuar ndaj stresit, hyjmë në **fazën e dytë** të rezistencës, në të cilën reaksionet tona trupore qetësohen, por trupi ynë përdor shumë energji për t'u përshtatur me situatën e re. Në këtë **fazë të përshtatjes**, vërejmë se tashmë jemi rezistent ndaj reagimit të stresit, por rezistenca jonë ndaj stimujve të tjerë (të jashtëm ose të brendshëm) zvogëlohet. Në këtë fazë, kur reagimet tona trupore janë qetësuar, shpesh mashtrojmë veten dhe themi se stresi ka kaluar, por është e rëndësishme të perceptojmë dhe të zgjidhim situatën e shkaktuar nga stresi.
Nëse rrënja e problemit nuk zgjidhet dhe situata stresuese vazhdon akoma, organizmi ynë hyn në **fazën e tretë** – një fazë rraskapitjeje që ndikon drejtpërdrejt në sistemin tonë imunitar, ndaj ftohjet, reaksionet alergjike dhe sëmundjet më të rënda fizike janë të zakonshme.

4. Mënyra e menaxhimit me stresin

Shtrohet pyetja, çfarë do të thotë në të vërtetë menaxhimi i stresit? Përballja me stresin i referohet një sërë veprimesh mendore, emocionale dhe të sjelljes që ne përpiqemi të ndërmarrim në një situatë stresuese. Po kështu, përballimi i stresit nuk mund të ndahet nga konteksti i situatës specifike në të cilën ai ndodh.
Pyetja që lind është se cilët janë mekanizmat e përballimit kur flasim për përballimin e stresit? Efektiviteti i mekanizmit më së shumti përcakton situatën, por konsiderohet se përdorimi i të dy llojeve të mekanizmave, si ata që synojnë vetë problemin ashtu edhe ata që synojnë rregullimin e emocioneve, janë më efektivët. Përballja me stresin varet kryesisht nga burimet aktualisht në dispozicion të individit - shëndeti dhe energjia, aftësitë përballuese, aftësitë sociale, besimet ekzistenciale për Zotin dhe kuptimin e jetës, roli i dikujt në botë, mbështetja sociale dhe burimet materiale.

Dallojmë dy mënyra kryesore të përballimit të stresit: aktive dhe pasive. Në përballimin aktiv, ne përpiqemi të zgjidhim problemin, i cili zakonisht ka një rezultat më të mirë. Ne përfshijmë veprime që përpiqen të modifikojnë problemin dhe të zgjidhin situatën stresuese, dhe veprime që përpiqen të reduktojnë emocionet negative.
Përballja e orientuar drejt problemit përfshin mekanizmat e përballimit me të cilët personi përpiqet të veprojë në situatën, në atë që e ka shkaktuar tensionin, d.m.th. të vetë faktorit të stresit. Përballimi i fokusuar te problemi i referohet zgjidhjes së fokusuar të problemeve, planifikimit, kujdesit, negocimit, kërkimit të informacionit dhe llojeve të ndryshme të mbështetjes nga njerëzit në mjedis.

Përballimi i fokusuar te emocionet është trajtimi më i lehtë i shqetësimit emocional që lind si përgjigje ndaj një situate stresuese dhe mund të përfshijë një sërë sjelljesh të tilla si shtypja e emocioneve, theksimi i pozitives, reduktimi i tensionit, kthimi te feja, pranimi i fatit dhe kërkimi i lehtësimit emocional. mbështetje nga të tjerët.
Në mënyrë pasive, ne përpiqemi të shmangim dhe injorojmë problemin, i cili rrit eksitimin, pra përvojën tonë subjektive të forcës së stresorit, dhe si i tillë rrit mundësinë që organizmi ynë të jetë i rraskapitur.

Asnjë mënyrë për të përballuar stresin nuk është "e keqe apo e mirë" në vetvete, sepse ajo përcaktohet gjithmonë nga karakteristikat e situatës stresuese dhe aftësitë e individit për ta përballuar atë. Është e dëshirueshme të përdorim më shumë strategji që na ndihmojnë të ndihemi më mirë.

Përballja proaktive me stresin përfshin disa strategji dhe ato që rekomandohen më shpesh nga kërkimet moderne. Përballja proaktive me stresin i referohet përpjekjeve që bëjmë për të zhvilluar pikat tona të forta që lehtësojnë rrugën tonë për të kapërcyer stresorët më të mëdhenj, duke na mundësuar kështu të përmirësojmë personalitetin tonë. Sigurisht, për të shmangur pasojat e padëshiruara të stresit, është e rëndësishme të mësojmë se cila është mënyra më efektive për të përballuar stresin për ne, në nivel individual.

Megjithatë, nëse situata stresuese është shumë intensive dhe zgjat për një kohë të gjatë, pra kur ngjarjet që shkaktuan stresin janë ndryshime të mëdha jetësore, kronike apo traumatike, është e nevojshme të kërkoni ndihmë dhe mbështetje nga një profesionist.

KRIZA

1. **Çfarë është kriza?**
2. **Debrifing**
3. **Përgjigjja ndaj krizave**
4. **Sjelljet që kontribuojnë në zgjidhjen e krizës**

1. Çka është kriza?

Ngjarjet stresuese të përditshme na shqetësojnë vazhdimisht ekuilibrin. Ne po përpiqemi vazhdimisht të rivendosim atë ekuilibër, të zgjidhim problemet dhe të vazhdojmë të funksionojmë siç kemi bërë përpara se të ndodhnin stresorët. Megjithatë, kur nuk arrijmë t'i kapërcejmë situatat problematike dhe sfiduese në një mënyrë të njohur për ne, kur ato kërkojnë zhvillimin e mekanizmave të rinj përballues dhe tejkalues, nuk flasim më për stres, por për krizë. Krizat janë situata të turbullta dhe intensive në të cilat funksionimi ynë i mëparshëm i përgjithshëm mund të vihet në pikëpyetje.

Krahas krizave zhvillimore që kalojnë njerëzit individualisht në mosha të ndryshme (kriza e identitetit në periudhën e adoleshencës), ka edhe kriza që kalojnë një numër i madh njerëzish në të njëjtën kohë për shkak të fatkeqësive të caktuara globale.
Kriza tregon ndryshim, dhe ato ndryshime, nëse i përballojmë me sukses dhe i kapërcejmë ato, mund të çojnë në funksionalitet më të madh se sa ka ekzistuar para krizës. Kjo është arsyeja pse në literaturën psikologjike theksohet shpesh potenciali krijues i krizës, domethënë potenciali për pasurim personal. Për të kuptuar periudhën e krizës me të cilën po përballemi, është e nevojshme të ballafaqohemi sa më adekuat me gjendjen psikologjike që na shkaktoi krizën aktuale dhe të përpiqemi ta kapërcejmë të gjitha – fillimisht për veten tonë, e më pas për të tjerët.

Kur godet fatkeqësia, gjithçka ndryshon. Fatkeqësitë mund të përkufizohen si "një përçarje gjithëpërfshirëse e kontekstit social në të cilin jetojnë individë dhe grupe njerëzish". Ky përkufizim tregon se fatkeqësitë janë "më shumë" sesa ngjarje individuale stresuese dhe traumatike: ato prekin komunitete të tëra dhe në të njëjtën kohë sjellin dëm, dhimbje dhe humbje për një numër të madh njerëzish. Pavarësisht dallimeve të mëdha në llojet e fatkeqësive, ato ndajnë disa karakteristika kryesore: ato janë gjithmonë ngjarje të padëshiruara dhe shumë shqetësuese që prekin një numër të madh njerëzish dhe çojnë në ndryshime të mëdha në komunitetet funksionale dhe kërkojnë mobilizimin dhe koordinimin e burimeve për të reduktuar pasojat e tyre. Kur ndodh një ngjarje krize në shkallë të gjerë, sigurisht që prioriteti është zbutja e ndikimit të saj në siguri (shpëtimi i jetëve, kujdesi për të pambrojturit, vaksinimi).

Por shumë shpejt dalin në pah nevojat psiko-sociale, si p.sh kujdesi për veten dhe të dashurit.
Përballë situatave potencialisht të rrezikshme ose kërcënuese, reagimi natyror i trupit është të përpiqet të vlerësojë nivelin e rrezikut dhe të përgjigjet sa më shpejt që të jetë e mundur. Në kohë rreziku, sistemi i alarmit të trupit ("luftoni ose ik") aktivizohet për të ndihmuar organet e trupit t'i përgjigjen më mirë kërcënimit.

2. Debrifing

Debriefing është një ndërhyrje psikologjike që është më e përshtatshme për t'u zbatuar menjëherë pasi të ketë ndodhur një situatë krize, në mënyrë ideale 24 deri në 72 orë pas ngjarjes. Është një përgjigje e përshtatshme dhe e shpejtë ndaj një krize dhe synon të reduktojë traumatizimin e ngjarjes së mbijetuar duke mundësuar:

- ventilim ose katarsis i emocioneve të lidhura me traumën;
- të flasë për mendimet, ndjenjat dhe reagimet;
- ndarjen e historisë me të tjerët;
- normalizimi i ankthit dhe psiko-edukim në lidhje
- me simptomat dhe përvojat e manifestuara të klientit.

Debriefing e ndihmon klientin të përpunojë më lehtë përvojën e tij, ta kuptojë më mirë atë, ta ndajë atë dhe të zvogëlojë ankthin që lidhet me vetë ngjarjen stresuese. Nuk lejon një ripërpunim të plotë të traumës. Më shpesh, rekomandohet mbështetje e mëtejshme psikologjike pas seancave informuese.

3. Përgjigjet ndaj krizave

Përgjigje fizike

Kur aktivizohen përgjigjet lufta ose fluturimi, trupi përgatitet t'i përgjigjet kërcënimit duke dërguar më shumë burime (p.sh. gjak dhe oksigjen) në organet vitale dhe duke ruajtur burimet në organet e tjera. Disa nga ndjesitë fizike që ndodhin në këtë kohë janë:

- rrahje të shpejta të zemrës;
- gërditje;
- një nyjë në stomak;
- tharje e gojës dhe fytit;
- ndjenja e ndarjes nga vetja ose nga mjedisi;
- ndjenja e palëvizshmërisë;
- vështirësi në gëlltitje;
- djersitje;
- duar të ftohta;
- fytyra dhe lëkura e zbehtë;
- shikim i turbullt;
- ndjenjën e mungesës.

Përgjigje psiqike

Kur jemi të ekspozuar ndaj situatave të rrezikshme ose kërcënuese, mekanizmat mendorë që na ndihmojnë të marrim vendime të përditshme fiken përkohësisht. Kjo gjendje na shtyn të bëjmë përgjigje më primitive dhe të ndërmarrim veprime të shpejta në vend që të mendojmë me kujdes për situatën në të cilën ndodhemi.
Megjithëse këto përgjigje janë të rëndësishme dhe jetike për mbijetesën, ekspozimi i zgjatur ndaj situatave kërcënuese mund të rezultojë në probleme të përhershme fizike dhe emocionale.
Një nga sfidat më të vështira për shumë njerëz në një periudhë krize është kërkesa për t'u izoluar dhe për të zvogëluar kontaktin fizik me njerëzit e tjerë në minimum. Megjithatë, izolimi fizik nuk do të thotë domosdoshmërisht izolim i plotë shoqëror. Për më tepër, periudha e krizës na lejon t'i kushtohemi zhvillimit të atyre aspekteve të komunikimit që shpesh neglizhohen në praninë fizike. Në situatën aktuale, ne kemi mundësinë të lidhemi me një numër të madh njerëzish përmes internetit, të përmirësojmë format elektronike të komunikimit, si dhe të zhvillojmë ato cilësi dhe aftësi sociale që janë shumë të nevojshme për momentin dhe do të shërbejnë. ne pas krizës. Për të arritur komunikimin dhe bashkëpunimin sa më adekuat me njerëzit dhe për të ruajtur përgjegjësinë ndaj vetes dhe të tjerëve në një nivel optimal, është e nevojshme të mësojmë të dallojmë ato sjellje që kontribuojnë në zgjidhjen e krizës globale nga ato që e ndërlikojnë procesin.

4. Sjelljet që kontribuojnë në zgjidhjen e krizës

Kur bëhet fjalë për sjellje prosociale, d.m.th., sjellje të dëshirueshme dhe të dobishme shoqërisht, ne njohim aftësi që humanizojnë secilin prej nesh dhe të cilat është e dëshirueshme t'i zhvillojmë për të mirën e përbashkët, përkatësisht:

Empatia - aftësia për të kuptuar pozicionin e njerëzve të tjerë, të menduarit dhe ndjenjat e tyre. Kur i kuptojmë situatat e njerëzve të tjerë dhe ndjejmë empati me ta, ne jemi të motivuar t'i ndihmojmë të tjerët në mënyrën se si ata kanë nevojë për atë ndihmë. Megjithatë, është e rëndësishme të theksohet se ndjeshmëria nuk është e dobishme vetëm për njerëzit përreth nesh që kanë nevojë për ndihmën tonë. Empatia kontribuon në mirëqenien tonë dhe për t'u ndjerë më mirë vetë, para së gjithash duke ndihmuar të tjerët, dhe më pas kur arrijmë të empatizojmë njerëzit që po kalojnë situata të këndshme dhe situata pozitive (p.sh. ndihemi mirë kur jemi të lumtur për të mirën e tjetrit. -qenia dhe suksesi, sepse "gëzimi rritet kur ndahet me të tjerët"). Për më tepër, sipas disa autorëve në fushën e psikologjisë, mungesa e ndjeshmërisë çon në marrëdhënie jofunksionale në shoqëri.

Besueshmëria - një lloj qëndrimi ndaj njerëzve të tjerë përmes të cilit ne përpiqemi të arrijmë qëllimet e interesit, tonat dhe të përbashkëta, por duke u kujdesur që të mos rrezikojmë ose lëndojmë të tjerët. Është e rëndësishme të dallojmë sjelljen e sigurt nga ajo pasive. Me sjelljen pasive, një person zgjedh të mos bëjë asgjë dhe kështu heq dorë nga arritja e qëllimeve të tij. Është e rëndësishme të dallojmë pohimin nga sjellja agresive, e cila kërkon të arrijë qëllimet me çdo kusht, pavarësisht nëse rrezikon të tjerët.

Duke pasur parasysh se mbështetja sociale konsiderohet një komponent i rëndësishëm për tejkalimin e situatave krize, puna për përmirësimin e aftësive sociale duke zhvilluar vetëkontrollin e përmendur, vetëbesimin, ndjeshmërinë dhe përgjegjësinë mund të kontribuojë në një strukturë më të qartë të marrëdhënieve tona, me obligime dhe detyra më të qarta, pritjet dhe dhënien e mbështetjes së ndërsjellë me njerëzit e afërt dhe familjarët, si dhe me komunitetin më të gjerë, pjesë e të cilit është secili prej nesh. Sa më e ndërlikuar të jetë jeta në komunitet, aq më e madhe është mbështetja e ndërsjellë mes njerëzve dhe aq më të mëdha janë shanset për të zgjidhur me sukses çdo situatë problematike. Dhe mbani mend - mjafton të bëni atë që mundeni, gjë që varet nga ju personalisht, sepse me veprime individuale që secili bën për vete, ne mund të arrijmë mirëqenien kolektive.

TRAUMA

1. **Çfarë është trauma?**
2. **Llojet e traumave**
3. **Simptomat e traumës**
4. **Kur të kërkoni ndihmë profesionale?**
5. **Këshilla për rikuperimin nga trauma**

1. Çfarë është trauma?

Trauma emocionale dhe psikologjike është rezultat i ngjarjeve jashtëzakonisht stresuese që shkatërrojnë ndjenjën tuaj të sigurisë dhe stabilitetit, duke ju bërë të ndiheni të pafuqishëm, të paefektshëm dhe të prekshëm në një botë në dukje armiqësore. Përvojat traumatike shpesh përfshijnë kërcënime për jetën ose sigurinë, por çdo situatë që ju lë të ndiheni të mbingarkuar dhe vetëm mund të jetë traumatike, edhe pa dëmtim fizik. Nuk janë detajet që përcaktojnë nëse një ngjarje është traumatike, por përvoja juaj emocionale subjektive e lidhur me atë ngjarje. Sa më shumë të frikësuar dhe të pafuqishëm të ndiheni, aq më shumë ka gjasa që të jeni traumatizuar.

2. Llojet e traumave

Një ngjarje stresuese mund të jetë traumatike nëse:

- është e papritur;
- ju jeni të papërgatitur;
- u ndjeve të pafuqishëm për ta ndaluar;
- përsëritet disa herë;
- dikush ishte qëllimisht i pasjellshëm me ju.

Trauma mund të shkaktohet nga një ngjarje e vetme, si një aksident, fatkeqësi natyrore ose sulm i dhunshëm. Mund të rezultojë gjithashtu nga stresi i vazhdueshëm, i pazgjidhur, si një marrëdhënie toksike, krimi i rregullt në lagje, sëmundje, një gjendje kërcënuese për jetën dhe situata të tjera të vështira të jetës.

Ekspozimi ndaj ngjarjeve traumatike mund të përjetohet:

- duke përjetuar drejtpërdrejt ngjarjen traumatike;
- dëshmitar i një ngjarjeje që i ndodh dikujt tjetër;
- të mësuarit për një ngjarje që i ndodh një anëtari të familjes ose një shoku;
- ekspozimi i përsëritur ose i tepruar ndaj efekteve të traumës.

Jo të gjitha ngjarjet potencialisht traumatike çojnë në dëmtime të përhershme emocionale dhe psikologjike. Disa njerëz rikthehen shpejt nga përvojat tragjike dhe tronditëse, ndërsa për të tjerët procesi i rikuperimit zgjat më shumë.

3. Simptomat e traumës

Pas një ngjarjeje traumatike, njerëzit mund të përjetojnë një gamë të gjerë reagimesh fizike, emocionale dhe psikologjike.
Ju mund të ndiheni sikur po humbisni mendjen, por mbani mend – këto janë përgjigje normale ndaj përvojave jonormale.
Simptomat emocionale dhe psikologjike të traumës janë:

- tronditje, mohim ose mosbesim;
- zemërim i rëndë ose i vazhdueshëm, nervozizëm, ndryshime të humorit;
- faji, turpi, vetëfajësimi;
- ndjenjat e trishtimit ose mungesës së shpresës;
- reaksione paniku ndaj tingujve / aromave të papritura;
- shmangia e përkujtuesve/lokacioneve që lidhen me ngjarjen;
- konfuzion, vështirësi në përqendrim;
- ankth dhe frikë;
- tërheqja nga të tjerët;
- ndjesi e lodhur ose e mpirë;
- të menduarit e shtrembëruar për shkaqet/pasojat e ngjarjes;
- rijetimi i përvojës (d.m.th., kthime të prapambetura, ankthe);
- duke qarë.

Simptomat fizike të traumës:

- çrregullime të gjumit;
- nervozizëm dhe rritje e ndrojtjes;
- rrahje të shpejta të zemrës;
- dhimbje të muskujve dhe tension të muskujve;
- lodhje, letargji;
- vështirësi në përqendrim;
- sensibilizimi dhe agjitacioni;
- të qara të pakontrolluara.

Simptomat mund të zgjasin për ditë ose muaj, duke u zhdukur gradualisht ndërsa përpunoni traumën. Kur ndiheni të rikuperuar, ndonjëherë mund të shqetësoheni nga kujtime të dhimbshme emocionale, veçanërisht në përgjigje të shkaktarëve të tillë si përvjetori i një ngjarjeje, imazhi, tingulli ose ndjenja se e keni përjetuar tashmë atë. Pavarësisht nëse një ngjarje traumatike përfshin apo jo vdekjen, pikëllimi është normal pas një ngjarje të tillë - "të mbijetuarit" duhet të përballen me humbjen e ndjenjës së tyre të sigurisë dhe sigurisë.

4. Kur të kërkohet ndihmë profesionale?

Pas një ngjarjeje traumatike, mund të luftoni me emocione, kujtime shqetësuese ose një ndjenjë rreziku të vazhdueshëm. Ju mund të ndiheni të mpirë, të shkëputur dhe të paaftë për t'u besuar të tjerëve. Mund të duhet kohë për të kapërcyer dhimbjen dhe për t'u ndjerë përsëri i sigurt. Megjithëse mbështetja nga familja dhe miqtë mund të ndihmojë në rimëkëmbjen, secili rikuperohet me ritmin e vet. Nëse pas disa muajsh simptomat nuk largohen, merrni parasysh të kërkoni ndihmë profesionale.

Kërkoni ndihmë profesionale kur:

- keni probleme me funksionimin;
- ju vuani nga frika, ankthi ose depresioni i rëndë;
- ju nuk mund të mbani marrëdhënie;
- ju përjetoni kujtime shqetësuese, makthe ose rikthime;
- shmangni gjërat që ju kujtojnë traumën;
- jeni emocionalisht i padisponueshëm, i mpirë dhe i shkëputur;
- ju përdorni alkool ose drogë për të përballuar.

5. Këshilla për rikuperimin nga trauma

Në mënyrë që të shëroheni nga trauma, ju duhet të pranoni dhe adresoni ndjenjat dhe kujtimet që keni shmangur ose injoruar. Vërtetimi i përvojës ka një rëndësi të madhe, sepse përndryshe, emocionet e shtypura negative mund të kthehen të paftuara në një formë të pakontrolluar. Tërheqja, mohimi ose shmangia e bisedave të lidhura me traumën shoqërohet me një rikuperim të dobët nga trauma (dmth. simptoma të vazhdueshme si depresioni, kthimet prapa, mpirje emocionale dhe vështirësi në marrëdhënie). Shërimi i shëndetshëm përfshin pranimin se ngjarja ishte e tmerrshme dhe mos e lini të ndërhyjë në jetën e përditshme. Kërkoni mbështetje nga njerëzit që ju besoni. Ruajtja e marrëdhënieve të shëndetshme gjatë kësaj periudhe rikuperimi është me rëndësi të madhe.

Rimëkëmbja përfshin:

- përpunimi i kujtimeve dhe ndjenjave të lidhura me traumën;
- shkarkimi i energjisë së pa çliruar, "luftoni ose ikni";
- të mësuarit për të kontrolluar emocionet e forta;
- rivendosja e aftësisë për t'u besuar të tjerëve.

Gjëja më e mirë që mund të bëni është t'i jepni vetes një pushim, të dëgjoni trupin tuaj, të monitoroni simptomat tuaja dhe të kërkoni ndihmë profesionale kur të jeni gati.

ÇRREGULLIMI

1. **Çfarë është çrregullimi?**
2. **Reagimi akut i stresit**
3. **Çrregullimi i stresit post-traumatik**
4. **Çrregullimi i përshtatjes**
5. **Mjekimi**

1. Çfarë është çrregullimi?

Çrregullimet janë përgjigje jo-përshtatëse që ndodhin si pasojë e drejtpërdrejtë e stresit akut të rëndë ose janë një përgjigje ndaj traumës së vazhdueshme.

Reagimi akut i stresit

Çrregullimi akut kalimtar ndodh si reagim i një personi ndaj stresit jashtëzakonisht të fortë fizik ose mendor. Karakterizohet nga ankthi dhe simptoma disociuese dhe zgjat nga disa orë deri në disa ditë. Rreziku i zhvillimit të çrregullimit rritet me lodhjen fizike, sëmundjen dhe pleqërinë e personit.

Kuadri klinik karakterizohet nga ekzistenca e simptomave disociative dhe dukurive vegjetative të shoqëruara me ankth paniku.
Nëse gjendja zgjat më shumë se 1 muaj, ajo kthehet në çrregullim të stresit post-traumatik.

2. Çrregullimi i stresit post-traumatik

Çrregullimi i stresit post-traumatik është një përgjigje e vonuar dhe/ose e zgjatur ndaj një situate stresuese që kërcënon fuqishëm personin ose është e një natyre katastrofike. Karakterizohet nga ripërjetimi i situatës stresuese në kujtime dhe shfaqja e shpeshtë e maktheve. Fillon disa javë pas situatës stresuese dhe zgjat për një kohë të caktuar. Vetëm një përqindje e vogël mund të kthehet në një formë kronike.

Çrregullimi i përshtatjes

Kur flasim për çrregullimin e përshtatjes, flasim për vuajtje emocionale subjektive që prish përshtatjen shoqërore, dhe ndodh gjatë përshtatjes me disa ndryshime të rëndësishme të jetës ose si rezultat i situatave stresuese. Simptomat zhvillohen gjatë 3 muajve dhe zgjasin rreth 6 muaj ose më shumë nëse shfaqen si rezultat i një stresi kronik. Fillon disa javë pas situatës stresuese dhe zgjat për një kohë të caktuar. Vetëm një përqindje e vogël mund të zhvillojë një formë kronike.

3. Terapia

Parandalimi është më i mirë se kurimi është një maksimum që do ta përmendim këtu, sepse nëse mund të aktivizohen programet parandaluese, vetë trajtimi bëhet shumë më i lehtë dhe më i shkurtër. Nëse bëhet domosdoshmëri, atëherë mund të jetë në formën e terapisë medikamentoze - në konsultim me një psikiatër dhe psikoterapi - si mbështetje gjatë terapisë medikamentoze dhe terapisë pas medikamenteve.

MODULI 3: KONTAKTI DHE KOMUNIKIMI

Të përkujtohemi: Një ngjarje krize është ajo që është negative dhe e papritur, shpesh kërcënuese për jetën, shkakton një ndjenjë pafuqie, dëshpërimi dhe pasigurie. Në gjendje krize, përveç dhimbjes fizike, ndjehet edhe dhimbje e fortë emocionale, por edhe një ndjenjë pafuqie, dëshpërimi, dobësie, ngecjeje, humbje e kontrollit mbi jetën. Ngjarjet e krizës priren të ndodhin papritur dhe pa paralajmërim të dukshëm, me kohë minimale për përshtatje, shpesh duke rezultuar në një përvojë traumatike.

Kontakti dhe komunikimi i mëtejshëm, por kryesisht kontakti i parë bëhet për t'u afruar dhe në mënyrën më të mirë dhe më të dobishme, në kohën më të shkurtër të mundshme për të ndihmuar personin të largohet nga ankthi, të ndalojë procesin e mëtejshëm të çorientimit dhe të sigurohuni që ai të mos dëmtojë veten ose dikë tjetër.

Kur flasim për kontakt, është e rëndësishme të kemi parasysh:

- **Cilat janë mënyrat e kontaktit?**
- **Cilat janë mbështetësit e kontaktit?**
- **Cilat janë kufijtë e kontaktit?**

Ne komunikojmë përmes shqisave tona: dëgjimit, shikimit, nuhatjes, shijes, prekjes dhe atyre u shtojmë zërin.

Në procesin e kontaktimit, është e rëndësishme të dimë se çfarë mbështetje kemi në dispozicion. Ka mbështetje **ndërpersonale** dhe **intrapersonale.**

Mbështetja ndërpersonale është ajo që vjen nga jashtë, nga kolegët, ndihmësit, familjarët, miqtë. Një pjesë e veçantë e mbështetjes ndërpersonale është mbështetja **instrumentale** si disponueshmëria e telefonit, internetit, mjeteve të caktuara, si dhe përfshirja e një përkthyesi.

Mbështetja intrapersonale është mbështetje që vjen nga brenda. Mbështetja mund të jetë trupi, mënyra e frymëmarrjes, ndërgjegjësimi dhe njohja e reagimeve të veta në situata të caktuara.

Për të krijuar kontakt, është e rëndësishme të gjesh dhe të qëndrosh në **kufirin e kontaktit**, që do të thotë të mos e kalosh dhe të mos shtosh ankth, as të jesh larg tij dhe të krijosh distancë. Që andej duhet të jesh i vetëdijshëm për kufijtë e kontaktit, të jesh i vetëdijshëm për to, t'i respektosh dhe t'i përdorësh në vlerësim. Kufijtë i referohen distancës, vlerave, ngjashmërive, dallimeve, njohurive, etj.
Ndihmësit duhet të jenë të vetëdijshëm për mënyrat e tyre të kontaktit (shqisat më të zhvilluara, përdorimi i zërit) dhe mbështetjet e disponueshme. Nga ana tjetër, ata duhet të jenë të vetëdijshëm se gjatë një situate krize njerëzit ndryshojnë mënyrat me të cilat normalisht do të kontaktonin në jetën e tyre të përditshme.
Regresioni mund të ndodhë veçanërisht te personat tepër të shqetësuar, të çorientuar në një situatë krize, të cilët e gjejnë veten në një vend pafuqie. Ky rekurs ndodh si funksion i mbrojtjes së personit nga kërcënimi i perceptuar. Është shumë e zakonshme të shohësh një të rritur të ulur/shtrirë në pozicionin e fetusit dhe të lëkundet ose të sillet si fëmijë.

Zhvillimi i shqisave

Shqisa e nuhatjes është e para që zhvillohet në mitër. Formimi i saj fillon qysh në javën e shtatë të shtatzënisë dhe zhvillohet plotësisht kur lind fëmija.

Shqisa e shijes, ashtu si era, zhvillohet në mënyrë intrauterine dhe formohet plotësisht në javën e njëzetë të shtatzënisë

Shqisa e të parit, fillon të formohet në mitër, por ndryshe nga nuhatja dhe shija që formohen plotësisht kur lind foshnja, shikimi vazhdon të zhvillohet pas lindjes.

Shqisa e prekjes si shqis është shumë domethënëse, sepse përmes saj krijohen marrëdhënie, fillimisht lidhja me nënën dhe lidhet ngushtë me besimin.

Kontakti zakonisht fillon përmes shikimit, dëgjimit dhe zërit. Për shkak të intimitetit të marrëdhënieve dhe lidhjes me besimin, ne zakonisht nuk e fillojmë kontaktin me prekjen. Në një situatë armiqësore, ku besimi tek të tjerët dhe ndonjëherë besimi tek vetja prishet, nuk preket. Gjithashtu, ndihmësit duhet të jenë të vetëdijshëm se prekja, veçanërisht me personat që janë sulmuar fizikisht, dhunuar, si mënyra e parë e kontaktit (ku ende nuk ka besim) mund të krijojë ritraumatizimin dhe të mbështesë gjendjen e shokut dhe çorientimit.
Mënyra se si fillon kontakti varet kryesisht nga kufijtë. Në rast krize, ato mund të zvogëlohen, veçanërisht te personat që janë të çorientuar ose të mbishprehur dhe veçanërisht te personat që janë në gjendje shoku.

Kontakti joverbal dhe komunikimi joverbal

Kontakti dhe komunikimi joverbal janë shumë të rëndësishëm në jetën e përditshme dhe rëndësia e tyre rritet gjatë një ngjarje krize. Ndihmësit duhet të jenë të vetëdijshëm për mesazhet joverbale që po dërgojnë dhe të jenë në gjendje të lexojnë mesazhet joverbale që personi që po ndihmojnë po dërgon.
Të folurit joverbal është shumë më i madh dhe më domethënës se ai verbal. Në një situatë krize, perceptimi mund të jetë i anuar, ndaj është e rëndësishme që komunikimi verbal dhe joverbal të përcjellin të njëjtin mesazh.
Është veçanërisht i rëndësishëm në funksion të vlerësimit dhe në një situatë ku komunikimi verbal nuk mund të arrihet, për shkak të çorientimit të personit, mungesës së njohjes së gjuhës, por edhe në rastin kur ndihmësit përdorin mbështetjen e një përkthyesi.

Në një situatë krize dhe në gjendje krize, është e nevojshme që ndihmësit që ofrojnë mbështetje psiko-sociale të kenë vazhdimisht të pranishme qasjen individualiste. Edhe pse te njerëzit që ishin të ekspozuar drejtpërdrejt ndaj ngjarjes, mbështetja intrapersonale shpesh reduktohet, ka edhe shumë tek të cilët ajo aktivizohet veçanërisht në një nivel edhe më të lartë. Disa bllokohen dhe fillojnë panik, ndërsa të tjerë fillojnë të organizohen dhe të ndërmarrin veprime. Tek ata që bllokojnë veten, mbështetja intrapersonale ulet, ndërsa tek ata që kanë filluar të ndërmarrin veprime, është rritur ndjeshëm.
Ajo që është domethënëse është se aktivizimi i tepruar i mbështetjes intrapersonale, pa mbështetje të tjera, mund dhe zakonisht përfundon me rraskapitje. Detyra e ndihmësve është të vlerësojnë se cili lloj mbështetjeje është më i nevojshëm për atë person në momentin e caktuar. Në terren, në momentin e parë, më e nevojshme është shpesh mbështetja instrumentale, disponueshmëria e një telefoni për të dëgjuar nga njerëzit e dashur, një përkthyes për të komunikuar në mënyrë efektive dhe efikase, etj.

Komunikimi efektiv gjatë një krize duhet të sjellë domosdoshmërisht: **qartësi, besim dhe ndjenjën e rimarrjes së kontrollit për njerëzit në krizë**. Anasjelltas, komunikimi joefektiv ushqen mosbesim, **zhgënjim dhe shkëputje**.

Një pjesë e veçantë e komunikimit në një krizë është **komunikimi me mediumet**. Është thelbësore të kesh një marrëdhënie të mirë me median, dhe për këtë arsye mbulimi i PR konsiderohet një avantazh. Në një situatë krize, në shumicën e rasteve informacionet janë ende të paqarta, nuk dihet saktësisht se çfarë ka ndodhur, sa janë të lënduar, nëse ka viktima dhe sa do të zgjasë operacioni i ndihmës. Prandaj, në një situatë ku merrni pyetje nga gazetarët, gjithmonë thoni se nuk jeni të autorizuar të jepni informacion dhe referojuni që të flisni me eprorët tuaj.

Me komunikim të mirë mund të:

- të ndihmojë personin të identifikojë dhe mobilizojë burimet personale (aktivizimi i mbështetjes ndërpersonale);
- aktivizimi i mobilizimit të burimeve sociale (aktivizimi i mbështetjes ndërpersonale);
- Mbani shpresën se zgjidhjet janë të mundshme;
- zhvillimi i opsioneve;
- shtoni ndihmë për krijimin e një kontrate;
- referojeni personin në krizë në një shërbim të përshtatshëm profesional.

Fillimi i komunikimit me personat duhet të fillojë gjithmonë me prezantimin e ndihmësit:

- **PREZANONI VETEN TUAJ** – emrin, pozicionin, organizatën, shpjegoni rolin tuaj
- **KËRKONI LEJEN E PERSONIT PËR TË FLISNI ME ATË**
- **SHPJEGONI SE JENI KËTU TË OFRONI NDIHMË**
- **FTOJENI PERSONIN TË ULET** – siguroni privatësi sa më shumë që të jetë e mundur
- **PËRKUSHTONI VËMENDJE PERSONIT NË KRIZË**
- **FLISNI NË MËNYRË TË DUHUR** (duke përdorur modulimin e tonit dhe zërit, si dhe fjalorin e duhur sipas moshës së personit në krizë)

Për shembull

Mirdita. Unë quhem ..... Unë punoj në Kryqin e Kuq/ Jam vullnetar i Kryqit të Kuq. Po afrohem me njerëzit që kanë qenë dëshmitarë të kësaj ngjarje fatkeqe për të parë se si janë dhe nëse mund t'ju ndihmoj disi. A është mirë me ju nëse flasim për disa minuta? Si e ke emrin? Zotëri/Zonja ....., para se të flasim a keni nevojë për ndonjë gjë në këtë moment?

ME RËNDËSI

! Kur vini në kontakt me fëmijët dhe adoleshentët, këshillohet që fillimisht të vendosni kontakt dhe komunikim me të rriturin shoqërues (nëse ka), për të shpjeguar rolin tuaj dhe për të kërkuar leje për të folur.

! Kur flisni me një fëmijë të pashoqëruar në vështirësi, gjeni prindërit ose kujdestarët sa më shpejt të jetë e mundur dhe informojini ata për komunikimin me fëmijën.

Informacionet që ne shmangim ndarjen janë ato që janë të paverifikuara si dhe ato që mund të çojnë në një përshkallëzim të situatës (numri i viktimave, vdekja e një prindi të një fëmije).
Ne shmangim ndarjen e informacionit që nuk është i nevojshëm për momentin.
Ne ndajmë atë që është e nevojshme, atë që është e vërtetë dhe mbështetëse.
Disa fraza dhe pyetje që ndihmësit mund të përdorin kur janë në terren në një situatë krize janë:

- Keni kaluar situata shumë të vështira, a mund t'ju bëj disa pyetje për atë që ndodhi?
- Mund t'ju bëj disa pyetje për atë që ndodhi?
- Ku ishit gjatë eventit?
- Je i plagosur?
- A keni qenë dëshmitar i lëndimit të dikujt?
- A u plagos apo u vra një i dashur gjatë ngjarjes?
- Kush është ai që është lënduar?
- Keni nevojë për më shumë informacion për atë që ndodhi?
- Keni nevojë për informacion se si të siguroni veten dhe familjen tuaj në këtë kohë?
- Jeni të shqetësuar për një të dashur?
- A e dini ku është?
- A ka dikush pranë jush që nuk e dini se ku janë/të humbur?
- Keni nevojë për një telefon për të kontaktuar me dikë?
- Keni ndonjë sëmundje fizike apo mendore që ka nevojë për trajtim/medikament?
- Keni nevojë për një ilaç që e merrni dhe që nuk e keni tani?
- Keni nevojë për një recetë për të?
- Mund të kontaktoni mjekun tuaj?
- A ka familjarë apo miq që mund t'ju ndihmojnë të përballeni me problemet që kanë lindur si pasojë e kësaj ngjarje?

MODULI 4: NJË MJEDIS I SIGURTË PËR BASHKËPUNIM

Sigurimi i një mjedisi të sigurt është i nevojshëm për bashkëpunim të mirë dhe komunikim efektiv dhe cilësor. Nëpërmjet këtij procesi, ndihmësi ndërton besim me personin që ka nevojë për ndihmë.
Kur flasim për sigurinë, flasim për dy lloje: një mjedis fizikisht të sigurt dhe një ndjenjë sigurie dhe sigurie.

Siguria fizike i referohet sigurimit të një mjedisi të sigurt, duke riorganizuar hapësirën, duke e transferuar personin në një vend tjetër më të sigurt. Nëse është e nevojshme, kontaktohen shërbimet për ta bërë këtë (skuadrat e shpëtimit, zjarrfikësit, policia). Qëllimi është të sigurohet një hapësirë e sigurt dhe e rehatshme që do të jetë mbështetëse. Sigurimi i sigurisë fizike, përveçse është me rëndësi jetike, ndihmon procesin e sigurimit të një ndjenje sigurie dhe besimi midis ndihmësit dhe personit.

Sigurimi i një ndjenje sigurie bëhet përmes shkëmbimit të informacionit në lidhje me ngjarjen e krizës dhe mbrojtjes nga përvojat traumatike shtesë. Informacioni ndahet në një gjuhë të thjeshtë dhe të qartë, në një mënyrë të përshtatshme për moshën e personit. Më poshtë janë dy shembuj se si mund të ofroni informacion të përshtatshëm dhe mbështetje kuptimplotë.

Shembulli 1. Në ditët në vijim mund t'ju rikthehen pamjet e ngjarjeve, ka mundësi që të ndiheni më në ankth dhe në ato momente të keni vështirësi në frymëmarrje. Mos kini frikë, kjo ndodh me shumicën e njerëzve që kanë kaluar një situatë të ngjashme. Nëse keni vështirësi dhe jeni të shqetësuar për një kohë të gjatë, mund të kërkoni ndihmë në vendet e mëposhtme.

Shembulli 2. Në ditët në vijim, mund të keni kthim prapa, mund të keni frymëmarrje të shtuar ose të vështirësuar, dridhje të duarve dhe të gjithë trupit. Jini të qetë, këto janë reagime ndaj gjithçkaje që keni kaluar. Ne jemi këtu tani për ju dhe me ju. Por nëse këto simptoma nuk largohen brenda disa javësh, kërkoni ndihmë profesionale.

Udhëzimet e mëposhtme lidhen me ndarjen e informacionit të rëndësishëm që duhet të ndahet, sepse ato sjellin mbështetje:

- informacion mbi aktivitetet dhe shërbimet e fatkeqësive;
- Ndani atë që po ndodh tani për të ndihmuar;
- çfarë informacioni dihet për ngjarjen;
- cilat shërbime janë të pranishme në terren;
- cilat janë reaksionet më të shpeshta të stresit.

Të kesh informacion të saktë ndihmon në reduktimin e konfuzionit, pasigurisë dhe ndihmon në sjelljen e realitetit në situatë, e cila është veçanërisht e rëndësishme për njerëzit që janë në gjendje shoku dhe çorientimi.

Promovimi i afrimit social midis njerëzve në terren dhe më gjerë duke ofruar ndihmë psiko-sociale.

Grupet mbështetëse

Kuptimi që ata mund të kenë për njëri-tjetrin është diçka unike. Kur bëhet fjalë për aktivitetin në terren, lidhja shoqërore është shumë e rëndësishme, për të gjithë të përfshirët. Sidomos nëse bëhet midis njerëzve që duhet të ndërmarrin veprime dhe të kontribuojnë (përballimi i fokusuar te problemi) dhe atyre që kanë nevojë për mbështetje ndërpersonale.

Sigurimi i një mjedisi të sigurt, më shumë në drejtim të ndjenjës së sigurisë dhe besimit, është shumë shpesh një proces i vështirë. Shumë njerëz mund të refuzojnë ndihmën për një sërë arsyesh, të tilla si:

- ata nuk e dinë se kanë nevojë për ndihmë;
- ata mbivlerësojnë kapacitetet e tyre;
- turp që të tjerët do t'i shohin si të dobët;
- ata mendojnë se askush nuk mund ta kuptojë atë që po kalojnë;
- ata nuk dinë ku të kërkojnë ndihmë.

Sigurimi i një mjedisi të sigurt përfshin gjithashtu një mjedis në të cilin personi ndihet i mbështetur. Është e rëndësishme të përpiqeni të jeni në prani të njerëzve që ai njeh dhe i beson. Edhe pse kjo nuk është gjithmonë e mundur, është e rëndësishme të bësh atë që është e mundur.

Si mund të bëhet bashkëpunimi me njerëzit që nuk duan ndihmë?

Është e rëndësishme të zgjidhni momentin dhe vendin e duhur për të krijuar kontakte dhe për të filluar komunikimin dhe për të vlerësuar se nga vjen refuzimi për të ndihmuar, nëse është diçka që është kulturore, nëse është për shkak të konfuzionit apo mungesës së informacionit. Nga atje, ne shohim se çfarë lloj ndihme mund të jetë më e përshtatshme për ta (qasja te një person specifik ose kushte të tjera).
P.sh. Nëse bëhet fjalë për një person me besime të forta fetare, ndoshta ndihma më e përshtatshme do të ishte një takim me një prift, një pop ose një hoxhë.
Atyre mund t'u jepet mundësia të mendojnë dhe të zgjedhin se kujt mund t'i drejtohen për ndihmë - një shoku, një anëtari të familjes, një profesionist, një udhëheqës i një grupi të caktuar.
Njerëzit që refuzojnë ndihmën mund të nxiten të ndihmojnë, duke shpjeguar se si mund të bëjnë të njëjtën gjë. Në këtë mënyrë, ndihmësi krijon një lidhje shoqërore dhe ndihmon njerëzit që refuzuan ndihmën sepse nuk mendojnë se dikush nga jashtë mund ta kuptojë dhimbjen e tyre. Nga ana tjetër, personi që përfshihet për të ndihmuar i jep një mundësi aktiviteti, sigurie, kontrolli dhe përgjegjësie dhe ndihmësi mund ta dërgojë atë nëse ka nevojë për ndihmë. Në çdo rast, përgatitja e mirë e ndihmësve që janë në terren, jep besueshmërinë dhe mbështetjen më të madhe.

MODULI 5: VLERËSIMI DHE NDËRHYRJA

Vlerësimi dhe ndërhyrja shkojnë paralelisht në një situatë krize. Pa vlerësim nuk ka ndërhyrje dhe ndërhyrja hap derën për një vlerësim të ri.

Është shumë e rëndësishme të vlerësohet situata e krizës për të marrë informacion të saktë për intensitetin e krizës, në mënyrë që të ndërhyjmë më lehtë.

E vënë në kuadrin e një krize, ne po flasim për tre faza themelore në kuadër të ndërhyrjes në krizë, konkretisht:

1. **Vlerësim**
2. **Strehim**
3. **Mbarim / përmbyllje**

1. Vlerësimi

Vlerësimi është një pjesë kyçe e ofrimit të çdo lloj ndihme.
Është e rëndësishme të theksohet se ekzistojnë disa lloje vlerësimi - nga ai kur ne ofrojmë ndihmën e parë psikologjike, përmes vlerësimit psikologjik gjatë këshillimit, vlerësimit mjekësor/shëndetësor nga bazë në subspecialist, specialist psikologjik dhe psikiatrik.

Një vlerësim i mirë udhëheq rrugën përgjatë së cilës do të zhvillohet e gjithë ndërhyrja. Vlerësimi fillon që në kontaktin e parë dhe zgjat deri në fund të ndërhyrjes.
Është hapi i parë në ndërhyrjen në krizë dhe përbëhet nga disa hapa:

a. Identifikimi i momentit të krizës (Çfarë ndodhi/ka ndodhur?)
b. Vlerësimi i reagimit (Si reagoi ai/ajo?)
c. Sqarimi i kontekstit (Çfarë i parapriu ngjarjes? ose si filloi, ku filloi? etj.)
d. Vlerësimi i situatës aktuale (Si jeni?, Si krijoni kontakte dhe si komunikoni)
e. Mbrojtja maksimale e të drejtave (mosdiskriminimi, pavarësia etike dhe përgjegjësia morale)

Është shumë e rëndësishme të vlerësohet situata e krizës për të marrë informacion të saktë për intensitetin e krizës. Për të arritur një vlerësim efektiv, lehtësuesi duhet të bëjë sa vijon:

- për të bërë vlerësimin në vend,
- të bëjë vlerësimin shpejt, saktë dhe gjithëpërfshirës, për të marrë një pamje të përgjithshme;
- për të vlerësuar se cilët persona janë më të shqetësuar, cilët persona janë në rrezik të dëmtojnë veten ose të dëmtojnë dikë tjetër;
- për të identifikuar kategoritë vulnerabël;

- të marrë parasysh përkatësinë etnike, fenë, gjininë, moshën, statusin shoqëror;
- të marrë parasysh ekzistencën e sëmundjeve, lëndimeve fizike, aftësive njohëse, problemeve shqisore;
- për të bërë një histori të shkurtër të jetës, duke bërë pyetje të shkurtra dhe të drejtpërdrejta, gjithmonë një nga një;
- t'i japë personit kohë të mjaftueshme për t'iu përgjigjur pyetjeve;
- për të reduktuar konfuzionin e personit duke mos bërë shumë pyetje në të njëjtën kohë;
- të përdorin sjelljen joverbale si burim informacioni;
- për të dëgjuar atë që nuk thuhet dhe nuk flitet;
- të jetë i vetëdijshëm për karakteristikat që ka si ndihmës sepse ato kontribuojnë në efikasitetin e përgjithshëm;
- së pari për të ndihmuar personin ta shohë krizën si të përkohshme dhe jo kronike;
- në një takim në grup me disa persona, për të lejuar çdo person të flasë pa ndërprerje;
- për të rivendosur sa më shpejt ndjenjën e kontrollit të viktimës.

Si mund të dallojmë se cilët janë njerëzit që kanë më shumë nevojë për ndihmën e parë psikologjike?

Këto janë ato me:

- mungesa ose humbja e shikimit;
- Mungesa e kontaktit dhe komunikimit - pa përgjigje për një pyetje ose për një urdhër të dhënë;
- sjellje e çorganizuar;
- reagime emocionale intensive dhe të forta (të qara të pakontrollueshme, të pangushëllueshme);
- reaksione fizike të pakontrolluara (sjellje agresive, hiperventilim);
- sjellja e kërkesës së pangushëllueshme;
- ndjenja e paaftë për shkak të shqetësimit;
- pjesëmarrja në aktivitete me rrezik të lartë.

2. Strehim

Në këtë fazë është më e rëndësishme të veprohet sa më shpejt dhe sa më shpejt që të jetë e mundur, në mënyrë që ndërhyrjet të jenë të qarta dhe të jepen me respekt dhe vëmendje. Në një situatë krize, duhet të ndërhyhet menjëherë tek personi i prekur. Në këtë pjesë të ndërhyrjes në krizë bëhet stabilizimi, gjegjësisht qetësimi dhe orientimi i personave të mbingarkuar emocionalisht dhe të çorientuar. Kjo është një përpjekje për të lehtësuar ankthin, për të parandaluar çorientimin e mëtejshëm dhe për të siguruar që ai/ajo të mos dëmtojë veten ose të tjerët.
Vëmendje e madhe duhet t'i kushtohet kufirit të moshës, si dhe kategorive vulnerabël. Qasja ndaj tyre ndryshon dhe ne i referohemi prej andej.

Kategoritë vulnerabël të personave janë të gjithë ata që janë në pozitë të cenueshme për arsye të tilla si:

- periudhën e jetës në të cilën ndodhen (fëmijë, të moshuar, gra shtatzëna);
- aftësi të kufizuara (persona të palëvizshëm, persona me aftësi të kufizuara intelektuale);
- sëmundjet (astma, kanceri, çrregullimet psikiatrike, etj.);
- arsye socio-politike (migrantë, refugjatë, persona me status të ulët ekonomik).

Në vijim do t'i referohemi shkurtimisht fëmijëve, të moshuarve, personave me nevoja të veçanta dhe çrregullime mendore dhe refugjatëve.

1. Fëmijë

Një nga arsyet që i bën fëmijët të pambrojtur është se ata ende nuk mund të bëjnë dallimin midis asaj që është reale dhe asaj që nuk është reale, nuk mund të japin një shpjegim për atë që ka ndodhur, por janë shumë të ndjeshëm ndaj ndryshimeve që kanë ndodhur.
Reagimi dhe trajtimi varet nga:

- mosha;
- si kanë reaguar/kanë reaguar prindërit ndaj ngjarjeve të mëparshme;
- përvoja e mëparshme personale.

Regresioni, i cili ndodh si mbrojtje e personit nga ngjarja e krizës, është shumë më i dukshëm tek të rriturit sesa tek fëmijët. Një i rritur që befas fillon të sillet si fëmijë është shumë më i dukshëm sesa një fëmijë që fillon të sillet si fëmijë që në një fazë të hershme, kështu që shpesh ndryshimi i sjelljes tek fëmijët mund të kalojë pa u vënë re. Edhe pse ajo që është e përbashkët për të gjithë fëmijët është frika e madhe për të mbetur vetëm dhe frika e mospërsëritjes së ngjarjes, sjelljet karakteristike në një situatë krize të fëmijëve të fazave të ndryshme të zhvillimit do të shpjegohen në vazhdim.

0-2 vjet. Preverbalisht

Ata nuk janë ende në një nivel të zhvillimit kognitiv ku mund të kuptojnë se çfarë ka ndodhur, por janë shumë të ndjeshëm ndaj ndryshimeve që kanë ndodhur dhe në masë të madhe do të reagojnë në atë mënyrë që në fillim reagon ndaj tyre nëna ose kujdestari i tyre.
Edhe pse janë të vegjël, ata ende mbajnë mend fotografi, erëra, tinguj.
Si mund të njihet ankthi tek këta fëmijë?
Të qara me zë të lartë dhe të zgjatur, nervozizëm, lidhje më e madhe me prindin/kujdestarin, pamundësi për t'u ndarë, ndryshime në stilin e lojës.

Mosha parashkollore 2-6 vjeç

Fëmijët parashkollorë tashmë kanë të folur të zhvilluar, por kuptimi i tyre për botën dhe çfarë është reale dhe çfarë jo është ende e paqartë. Kjo është pikërisht ajo që rezulton në vështirësi në funksionimin pas ngjarjes.
Në këto vite, fëmijët nuk kanë të njëjtën ide për një periudhë të kaluar kohore si të rriturit. Prandaj, perceptimi i vdekjes është i ndryshëm për ta. Ata e perceptojnë edhe një ndarje të shkurtër si një humbje të plotë dhe për këtë ne shohim një frikë më të theksuar të ndarjes nga prindërit ose njerëzit që besojnë në një situatë krize. Për ta, ndarja është njësoj si vdekja apo të biesh në gjumë, ndaj vdekja për fëmijët është e përkohshme dhe e kthyeshme.
Si mund të njihet ankthi tek këta fëmijë? Në këtë moshë, regresioni është më i dukshëm - thithja e gishtit të madh, urinimi në shtrat, frika nga errësira mund të ndodhë përsëri. Ka ndryshime në lojë, përfshin elemente nga ngjarja ose një rikrijim i plotë i ngjarjes.

6-10 vjet Mosha shkollore

Fëmijët e moshës shkollore kanë aftësinë për të kuptuar gjëra më të ndërlikuara (mendoni logjikisht dhe bëni përgjithësime). Për ta, vdekja është e pakthyeshme dhe universale.

Tek fëmijët e kësaj moshe lindin 3 pyetje që lidhen me vdekjen:

- A e shkaktova unë vdekjen e tyre?
- A do të vdes edhe unë?
- Kush do të kujdeset për mua tani?

Është shumë e rëndësishme që këto pyetje të respektohen dhe fëmijëve t'u jepet hapësira për t'i bërë këto pyetje dhe t'u jepet një përgjigje e qartë për ta.
Si mund të njihet ankthi tek këta fëmijë? Në një nivel emocional, lindin faji, agresioni, zemërimi. Ata mund të fokusohen shumë në detaje dhe të flasin vazhdimisht për ngjarjen që çon në probleme me përqendrimin dhe një rënie të mëtejshme të performancës në shkollë.

11-18 Paraadoleshenca dhe adoleshenca

Fëmijët në këtë moshë tashmë e kuptojnë se çfarë do të thotë një situatë krize dhe cilat janë pasojat e saj. Kuptimi i vdekjes është i ngjashëm me atë të të rriturve. Vdekja është e pakthyeshme dhe përfundimtare, ajo shënon fundin e jetës dhe të gjitha gjallesat vdesin, por megjithëse të gjithë vdesin një ditë, situata në të cilën ka ndodhur vdekja i sjell ata në një vend padrejtësie që mund të shfaqë emocione si zemërimi dhe sjellje si agresion.

Si mund të njihet ankthi gjatë kësaj periudhe zhvillimi?
Në nivel emocional: zemërim, acarim, depresion.
Në nivelin e sjelljes: izolim, sjellje e rrezikshme (konsumimi i substancave, vetëdëmtimi, përfshirja në marrëdhënie seksuale të pambrojtura me partnerë të ndryshëm).

2. Persona të moshuar

Të moshuarit konsiderohen si një kategori vulnerabël për disa arsye, si: prania e një sëmundjeje fizike që mund të jetë tashmë kronike, paaftësi fizike etj. Ata jetojnë kryesisht vetëm dhe shumë prej tyre ndihen të vetmuar, kanë mungesë ndihme dhe shpesh mungesë burimesh. Ndihmësit duhet të jenë të vetëdijshëm për hendekun e brezave që ekziston, pra për kulturën dhe traditën në të cilën të moshuarit kanë kaluar vitet e tyre më aktive

Tronditja e situatës së krizës për të moshuarit është ndryshe sepse shohin sesi humbasin gjithçka që kanë ndërtuar gjithë jetën, shtëpinë, familjen, sigurinë. Mosha e tyre dhe ajo që kanë jetuar i bën ata edhe më të pambrojtur. Shumë prej tyre kanë përjetuar shumë humbje të mëparshme, të cilat riaktivizohen në momentin e caktuar të krizës. Humbja (dhe në një situatë krize ka shumë humbje, p.sh. personash, siguri, shtëpi, kontroll etj.) ka fuqinë të riaktivizojë të gjitha humbjet e mëparshme, gjë që e bën më të komplikuar përballimin në një situatë krize për këta njerëz.
Regresioni është gjithashtu i dukshëm tek ata më shumë duke i vënë theks të madh kujtimeve/kujtimeve nga e kaluara. Frika nga vetmia dhe vdekja që është e natyrshme në këtë moshë bëhet më e fortë dhe mund të jetë paralizuese
Ndryshimet më të theksuara tek të moshuarit si pasojë e një situate krize janë gjumi dhe ushqyerja e shqetësuar.

Të moshuarit mund të ndihmojnë shumë, dhe në të njëjtën kohë të ndihmojnë veten, nëse u respektohet vlera dhe u lihet hapësirë për veprim. Në situata krize humbjet janë aq të mëdha, duke shkaktuar dhimbje të pamasë që nuk e lejon personin të shikojë përtej humbjes. Pikërisht në këtë proces të pikëllimit për atë që ka humbur, të moshuarit mund të ndihmojnë duke treguar dhe mbajtur historinë dhe identitetin. Kjo çon në kohezionin e grupit dhe rikthen ndjenjën e përkatësisë që është kaq mbështetëse.

3. Personat me nevoja të veçanta dhe çrregullime psikiatrike

Kërkohet dhe e nevojshme vigjilenca e madhe dhe kujdesi i duhur. Njerëzit me nevoja të veçanta janë një gamë e gjerë çrregullimesh të ndryshme nga nivele të ndryshme të paaftësisë intelektuale deri te çrregullimet e spektrit autik dhe sindroma të ndryshme gjenetike. Zakonisht shoqërohen nga një kujdestar. Është më e përshtatshme të kërkohet dhe të sigurohet një mjedis i sigurt sa më shpejt të jetë e mundur në mënyrë që personi të qetësohet. Bëhet një stabilizim fillestar, pra tentohet të kontaktohet dhe kërkohet ndihmë nga një ekspert i zonës. Personat me çrregullime mendore më serioze trajtohen në mënyrë të ngjashme. Theks i veçantë duhet vënë nëse kanë terapinë e nevojshme mjekësore me vete dhe nëse jo, duhet të sigurohet sa më parë. Në të dyja rastet, bëhet fjalë për situata në të cilat situata e krizës shkakton një përkeqësim shtesë të situatës, rrjedhimisht dhe funksionimit të personit.

4. Refugjatë, emigrantë

Kur bëhet fjalë për refugjatët dhe migrantët, gjykimi është delikat dhe nevoja e njohjes së kontekstit kulturor është e domosdoshme. Kjo kategori vulnerabël përfshin të gjitha kategoritë vulnerabël të listuara më parë, dhe kësaj i shtohet një kulturë, tradita, gjuha e re dhe ekspozimi i zgjatur ndaj situatës së krizës (rruga e migrimit, ekspozimi ndaj dhunës, kontrabandës, përdhunimit, etj.). Për vlerësimin dhe ndërhyrjen e duhur, ndihmësi duhet të njihet me kulturën nga vjen personi, sistemin e vlerave, perceptimin e humbjes dhe vdekjes në atë kulturë, që janë ritualet, rruga e migrimit, stilet e komunikimit etj.
Sido që të jetë, është e nevojshme të jemi vazhdimisht të hapur dhe të vetëdijshëm për paragjykimet që ekzistojnë për ata persona dhe të pyesim se çfarë ka nevojë personi në momentin e caktuar dhe cila është mënyra më e pranueshme për ta plotësuar atë nevojë.

3. Mbarimi / përmbyllja

Pas vlerësimit dhe ndërhyrjes fillestare, afrohet përfundimi/përfundimi. Për shkak të kësaj, është thelbësore të sistematizohen informacionet e marra dhe natyrisht të merren sa më shumë informacione të reja për funksionimin e njeriut përpara krizës, në mënyrë që të dihet se në cilin drejtim do të jetë e nevojshme të drejtohen dhe drejtohen. Në këtë pjesë të ndërhyrjes në krizë, nëse është e nevojshme, bëhen lidhje me shërbime të tjera përkatëse dhe personi referohet në një shërbim të përshtatshëm (vendbanimi, punonjës social, punonjës shëndetësor, profesionistë të shëndetit mendor, etj.).

Ndërhyrja në krizë

Kur ndërhyjmë në një krizë, qëllimet kryesore janë:

1. Reduktimi i simptomave që janë të pranishme.

2. Njerëzve u jepet mbështetja e nevojshme për të rivendosur kontrollin mbi jetën e tyre ose situatën në të cilën ndodhen, pa u përpjekur të kthehen menjëherë në funksionimin e tyre të mëparshëm.

3. Identifikimi i faktorëve që çuan në krizë (për t'i parandaluar ato).

4. Identifikimi dhe vendosja e masave për mbrojtjen dhe përmirësimin e situatës (personale dhe sociale).

5. Kontrollimi i lidhjes së përvojave aktuale me ato të mëparshme për të gjetur mbështetje.

6. Zhvillimi i strategjive pozitive adaptive për promovimin e shëndetit me theks në shëndetin mendor.

Parimet mbi të cilat bazohet ndërhyrja në krizë janë si më poshtë:

1. Ndërhyrja sa më e shpejtë.

2. Fokusi aktiv i ndihmësit.

3. Vendosja e qëllimeve afatshkurtra dhe të qarta dhe të arritshme.

4. Rikthimi i besimit dhe besimit.

5. Mbështetje.

6. Forcimi i kapaciteteve për zhvillimin e përballimit të orientuar drejt problemit.

7. Forcimi i vetëbesimit dhe pavarësisë.

6 të parat janë pjesë e përgjigjes së parë aktuale, ndërsa e shtata është lënë dhe e mbuluar ose me mbështetje të shkurtër psiko-sociale ose me referim tek specialistët e fushës.

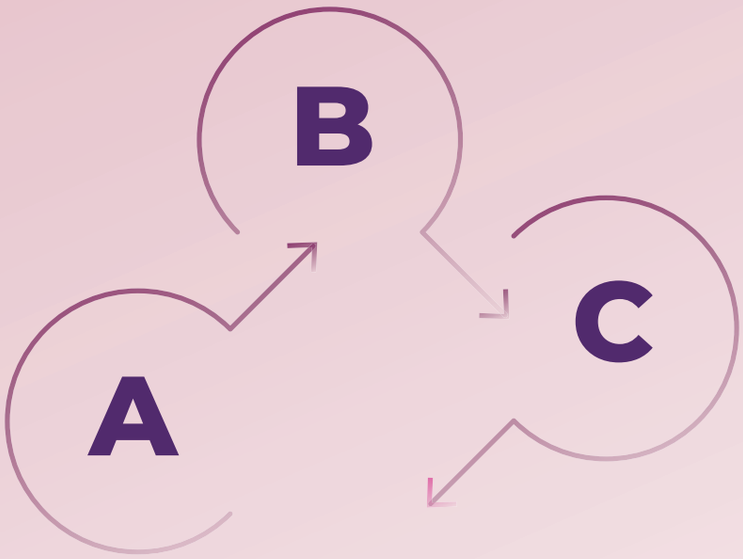
Një nga modelet më të njohura dhe më të përdorura të ndërhyrjes në krizë është modeli ABC. Ky model është më efektiv kur zbatohet brenda 4 deri në 6 javë pas stresit. Ai identifikon njohjet e personit në krizë pasi ato lidhen me ngjarjet e ngjarjes, dhe më pas modifikon njohjet për të reduktuar ndjenjat e papranueshme. Gjithashtu, sigurimi i pikave të referencës (persona, organizata, etj.) që janë nga komuniteti, si dhe të gjitha burimet e tjera në dispozicion, janë thelbësore për zbatimin e këtij modeli. Akronimi ABC i referohet sa vijon:

A - Zhvillimi dhe ruajtja e kontaktit
B - Identifikimi i problemit dhe sigurimi i ndërveprimit terapeutik
C – Përballimi

Edhe pse modeli ABC merr një qasje me tre faza, çdo fazë mund të përdoret në çdo kohë. Të gjitha modelet janë udhëzime për menaxhimin e krizave. Përveç njohurive dhe të kuptuarit të fortë të modelit të ndërhyrjes në krizë, gjatë trajtimit të krizës, ndihmësit duhet të jenë të vetëdijshëm dhe të veprojnë në përputhje me kriteret e larta etike sepse njerëzit në situata krize dhe situata krize janë në një gjendje të cenueshme çekuilibri dhe paqëndrueshmëria.

Së fundi, le të theksojmë se është shumë e rëndësishme të kemi parasysh se çdo ndërhyrje në një krizë duhet të jetë ndihmë e përgjegjshme, që do të thotë:

- Respektimi i sigurisë dhe të drejtave;
- Përshtatja e ndërhyrjes suaj me kulturën e individit të caktuar;
- Mbani parasysh masat e tjera të reagimit ndaj krizave;
- Kujdesuni për veten, për të cilën do të vazhdojmë të flasim në vijim.



Në tabelën e mëposhtme numër 1 janë paraqitur disa praktika të mira dhe të këqija, të gjitha me qëllim rikujtues.

Praktikat e mira	**Praktika të këqija**
Dëgjoni me kujdes	Mosinteresimi
Jini empatik dhe i sinqertë	Sigurimi i përgjigjeve për të përshpejtuar procesin
Jini realist	Një premtim për diçka që nuk mund ta mbani
Ji objektiv	Duke shfaqur ankth
Respekt për dinjitetin dhe lirinë e fjalës	Shpërdorimi i të drejtave të njeriut
Krijimi i një mjedisi sigurie dhe besimi	Gjykim
Përdorimi i të folurit të përshtatshëm (sipas përkatësisë etnike, moshës)	"Presion" ndaj personit për të folur
Pranimi i të drejtës së personit për t'u ndjerë ashtu siç ndihet (i frikësuar, i shqetësuar, i trishtuar)	Tallje
Bërja e pyetjeve që janë efektive, empatike dhe respektuese	Postime dhe këshilla arrogante
Kërkesë për sqarim dhe konfirmim të informacionit të marrë tashmë	Keqardhje
Referim/rekomandim për një vizitë te një profesionist (psikolog, psikiatër, psikoterapist, profesionist mjekësor)	Pritje që personi të kthehet menjëherë në mënyrën e tij të zakonshme të funksionimit
Respekt dhe respekt për fenë	Përballja me personin që ndodhet në një situatë krize
Identifikoni humbjen e personit (shtëpi, person i dashur, dinjitet, kafshë shtëpiake)	Dhënia e diagnozës
Kujdesu për veten	Këmbëngulja për t'iu përgjigjur pyetjeve që personi nuk dëshiron t'u përgjigjet Ndjenjat e zhgënjimit dhe paaftësisë

MODULI 6: KËSHILLIM PSIKOLOGJIK

Edhe pse këshillimi psikologjik është i thurur në punën e ndihmësve, megjithatë është e nevojshme të dihet se si një aktivitet i veçantë, i sigurt dhe konfidencial, është një aktivitet që kryhet nga profesionistë shumë të trajnuar, kryesisht psikologë, por edhe nga të tjerë. fushat e shkencave humane dhe shoqërore.
Është shumë e rëndësishme që ndihmësit të kenë zhvilluar një qëndrim pozitiv ndaj personave të rrezikuar si pasojë e krizës, të kenë zhvilluar kapacitetet e të dëgjuarit aktiv dhe një sfond të fortë teorik për të kuptuar se çfarë ka ndodhur dhe çfarë gjurmësh ka lënë pas. Empatia është thelbësore për rolin e ndihmësve, por ajo duhet të rafinohet në mënyrë që të mos dëmtojë ndihmësit.
Qëllimi i këshillimit psikologjik është të merret me problemet këtu dhe tani, por edhe me implikimet që ato probleme sjellin në të ardhmen.
Në një gjendje krize, kur toka tronditet, dëmtohet rëndë vetëvlerësimi, gjë që i vendos viktimat në një situatë shumë të palakmueshme. Këshillimi psikologjik mund të bëjë një ndryshim të rëndësishëm këtu, duke përmirësuar vetëbesimin dhe rrjedhimisht duke respektuar kapacitetet që zotëron çdo qenie njerëzore, në mënyrë që procesi i përshtatjes me situatën e re të zhvillohet më lehtë. Nëpërmjet këtij procesi, jo vetëm përmirësohet funksionimi i personit në kuptimin e ngushtë, por mbështetet edhe zhvillimi i emocionalitetit, përfshirja sociale si dhe zhvillimi intelektual.

Këshillimi psikologjik është një domosdoshmëri për ndihmësit dhe është një mbështetje e madhe për ruajtjen e shëndetit të tyre, me theks të veçantë në shëndetin e tyre mendor. Përmes vetë procesit të të mësuarit eksperimental përmes këshillimit psikologjik, ata mësojnë se si të:

- komunikoni më mirë me viktimat e krizës;
- të jenë më të pranishëm për veten dhe të tjerët;
- të dëgjojë në mënyrë aktive dhe empatike;
- të mbrojnë veten dhe të vendosin një kufi të qartë në mënyrë që të mos mbingarkohen nga përvojat e tjetrit;
- të mos jetë i ekspozuar ndaj manipulimit;
- merret me manipulimin nëse ndodh;
- të bëjë pyetje të hapura;
- të bëjë pyetje të qarta;
- të zgjojë kapacitetin e çdo personi dhe ta vërë në funksion;
- jepni më mirë ndihmën e parë psikologjike.

Këshillimi psikologjik mund të shihet si një përmirësim i ndihmës së parë psikologjike, ose si një mjet më i thjeshtë dhe më i arritshëm për ata që janë më të thirrur për ta ofruar atë në një krizë. Duke u mbështetur në konceptin e ndihmës së parë psikologjike, vlen të theksohen komponentët që e përbëjnë atë dhe çfarë do të thotë, d.m.th. si të zbatohet teoria në praktikë, duke pasur parasysh ngjashmëritë me këshillimin psikologjik.

Ne e kuptojmë se çelësi i të dyjave është:

- **Zbatimi i kontaktit** – bazohet në ndjeshmëri dhe e fton personin të flasë dhe kështu të dëgjojë veten dhe të bëhet i vetëdijshëm për deklaratat dhe reagimet e tij.

- **Analiza e dimensioneve të problemit** – kjo bëhet në tre sfera të boshtit kohor
  E tashmja (Si ndjehesh?);
  E kaluara e afërt (Çfarë ka ndodhur?);
  E ardhmja e afërt (Çfarë mund të bësh?).

- **Hulumtimi i zgjidhjeve të mundshme** – mbështetje në procesin e gjetjes së alternativave të mundshme duke përfshirë edhe pengesat e mundshme si të tilla.

- **Nisja e hapave konkretë** duke marrë një rol lehtësues ose udhëzues.

- **Verifikimi i progresit** duke vendosur protokollet dhe procedurat e monitorimit.

Është e rëndësishme të theksohet se këshillimi psikologjik zgjat më shumë se ndihma e parë psikologjike dhe më e shkurtër se psikoterapia. Ngjashmëria është gjithashtu në drejtim më të madh, por për të dyja më të rëndësishmet janë mbështetja dhe pranimi.

MODULI 7: RESILENCA / ZHVILLIMI I RESILENCËS

Termi resilent vjen nga fjala latine **resilīre** që do të thotë **"rimëkëmbje",** dhe në përkthim fjalë për fjalë do të thotë **"rezistencë"**.
Resilenca përfaqëson aftësinë e një personi për të përballuar mendërisht dhe emocionalisht një krizë dhe për të qenë në gjendje të kthehet në gjendjen para krizës, duke përdorur proceset dhe sjelljet mendore në promovimin e burimeve personale dhe mbrojtjen nga efektet negative që mund të shkaktojë.
Në fakt, elasticiteti i referohet aftësisë së një personi për të vazhduar të jetojë, të lulëzojë, të përmbushë potencialin e tij pavarësisht ngjarjeve që personi i percepton si stresuese, krize ose traumatike.
Individët dhe komunitetet elastike janë më të prirur t'i shohin problemet si **mundësi për rritje**. Ata i referohen më shumë mundësisë që sjell kriza, megjithëse janë të vetëdijshëm për rrezikun.
Resilenca nuk është e paarritshme, ajo në përgjithësi shfaqet tek njerëzit që janë stërvitur shumë, kanë qëndrime të veçanta, aftësi njohëse dhe emocionale dhe një vendosmëri të thellë për të kapërcyer sfidat serioze.

Formulë e thjeshtë që ia vlen të mbahet mend se si të inkurajohet rritja dhe zhvillimi i resilencës është:

rritje = sfidë + përkrahje

Çdo nivel sfide mund të sigurojë rritje nëse mbështetja është e përshtatshme. Por edhe një sasi e vogël sfide mund të jetë e tepërt dhe të çojë në një përvojë traumatike nëse personi nuk mbështetet mirë.
Prandaj dhënia e ndihmës së parë psikologjike dhe e ndihmës së mëtejshme psiko-sociale është e një rëndësie të madhe.
Duhet të theksojmë se një person elastik nuk është imun ndaj dështimeve, humbjeve dhe efekteve të stresit.
Mënyra se si një person reagon pas tronditjes fillestare është ajo që i dallon dhe i ndan njerëzit elastik nga të tjerët.
Është e nevojshme të bëhet vlerësimi i personave më elastikë në grup dhe përfshirja e tyre në aktivitete për të mbështetur ndihmësit dhe të kërcënuarit nga situata e krizës. Kur ka disa individë që kanë qëndrueshmëri të lartë brenda një grupi, kuptojmë se ai komunitet kishte karakteristika domethënëse që mund të jenë gjithashtu shumë funksionale në një situatë krize.

Çfarë duhet të dinë ndihmësit dhe si të njohin ekzistencën e grupeve të njerëzve resilent?

Grupi resilent ka karakteristikat e mëposhtme:

- të kuptuarit e rreziqeve që i kanosen grupit;
- kuptimi i strukturës së grupit - mosha e njerëzve, vendbanimi i tyre dhe lloji i nevojave të tyre;
- të kuptuarit e mundësive dhe nevojave në dispozicion të çdo anëtari të komunitetit;
- të kuptuarit e burimeve në dispozicion dhe ku do të sigurohen ato;
- të kuptuarit e zonës gjeografike, mjedisit të ndërtuar dhe infrastrukturës së trafikut;
- ofrimi i zgjidhjeve që mund ta shpëtojnë atë komunitet;
- zbatimi i procesit të rimëkëmbjes nga fatkeqësitë;
- shpërndarjen e informacionit ndërmjet anëtarëve të grupit, ofrimin e udhëheqjes dhe mundësinë e vlerësimit të cenueshmërisë së grupit.

Për fat të mirë, qëndrueshmëria nuk humbet, ajo thjesht shuhet, me shanse të larta për zgjimin e saj.
Është një kapacitet kyç që ndihmësit duhet ta kenë dhe ta ushqejnë. Në këtë mënyrë, ata stimulojnë më lehtë elasticitetin tek të tjerët që kanë nevojë për ndihmë.

Kur ulet resilenca?

Resilenca zvogëlohet në kushtet kur ka një nivel shumë të lartë stresi me pasiguri të madhe që zgjat për një kohë shumë të gjatë. Si pasojë e humbjes së imunitetit që mbron shëndetin mendor, shumë shpesh mund të shfaqet sindroma e djegies.
Sindroma e djegies, lodhja emocionale, depersonalizimi dhe reduktimi i realizimit personal ndodh më shpesh tek individët që janë në kontakt të vazhdueshëm me klientët dhe përdoruesit gjatë punës së tyre. Karakterizohet nga lodhje progresive fizike dhe mendore, mungesë motivimi për të kryer detyra dhe veçanërisht nga ndryshime të mëdha në sjellje. Pastaj personi përjeton:

- **Lodhje**: lodhje e vazhdueshme, probleme me "çkyçjen", ndjenja e rraskapitjes mendore, fizike dhe emocionale;
- **Distanca**: një ndjenjë shkëputjeje, mosinteresimi ose indiferencë ndaj punës, ndjenja sikur gjërat po ndodhin në "lëvizje të ngadaltë";
- **Niveli emocional**: lot, nervozizëm edhe për gjërat e vogla, tërheqje;
- **Niveli njohës**: përqendrim i dobët, harresë, pavendosmëri, problem me përpunimin e informacionit të ri;
- **Niveli fizik**: gjumë i ndërprerë, dhimbje koke, probleme me sistemin tretës, muskuj të ngërçuar ose të dobësuar, nofulla të shtrënguara;

E gjithë kjo mund të çojë në pasoja më të rënda si:

- rritje e rrezikut të zhvillimit të varësisë ndaj alkoolit ose drogës;
- çrregullime të gjumit;
- reduktimi i forcave mbrojtëse;
- marrëdhëniet e prishura me të afërmit.

Djegia është shumë e zakonshme në mesin e ndihmësve dhe është e domosdoshme ta parandaloni atë. Një nga mënyrat me të cilat ne mund ta bëjmë atë parandalim është përmes zhvillimit të inteligjencës totale.
Domethënë, sot flasim gjithnjë e më shumë për inteligjencën e plotë si tërësinë e kapaciteteve tona për të manifestuar, eksperimentuar, lidhur reciprokisht, mishëruar dhe vetëdijshëm, siç thotë Malcolm Parlett.
Megjithatë, le të shqyrtojmë se si mund të përmirësojmë secilën nga këto aftësi dhe t'i vëmë në punë për mbrojtjen dhe promovimin e shëndetit mendor.
Daniel Goleman, ndër fjalimet e para për inteligjencën emocionale, thotë se njerëzit emocionalisht inteligjentë kanë këto karakteristika:

- aftësia për të njohur emocionet e veta;
- aftësia për t'u lidhur me emocionet e të tjerëve;
- aftësia për të dëgjuar në mënyrë aktive të tjerët;
- aftësia për të marrë pjesë aktive në komunikimin ndërpersonal dhe të kuptuarit e komunikimit joverbal;
- ndërgjegjësimi për mendimet dhe ndjenjat;
- aftësia për të menaxhuar në mënyrë efektive emocionet dhe për t'i shprehur ato në një mënyrë të pranueshme shoqërisht;
- aftësia për të pranuar pozitivisht kritikat dhe për të përfituar prej tyre;
- aftësia për të falur, harruar dhe për të ecur përpara.

Lajmi i mirë është se inteligjenca emocionale, si elasticiteti, mund të përmirësohet. nëse jeni të motivuar emocionalisht, mund të bëheni të shkolluar dhe kështu të rrisni inteligjencën tuaj emocionale.
Ne zbulojmë se njerëzit resilent janë gjithashtu më inteligjentë emocionalisht.

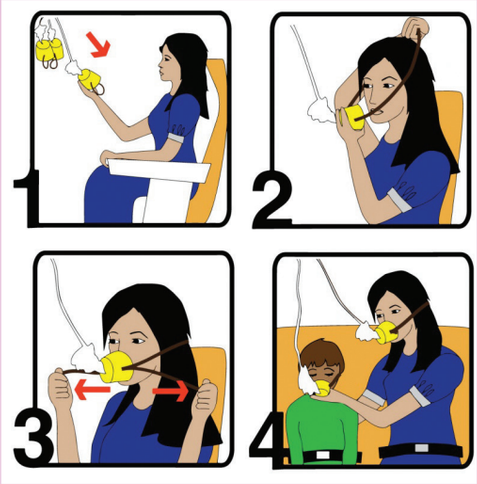
Si ta nxisim resilencën?

- Gjeni kuptimin në jetën tuaj. Për shumë ndihmës, puna është një nga themelet e kuptimit.
- Besoni në aftësitë tuaja.
- Zhvilloni një rrjet të fortë social besimi dhe mbështetjeje, si një faktor mbrojtës në kohë krize.
- Jini të hapur ndaj ndryshimeve. Më pak i ngurtë, më fleksibël.
- Kapaciteti më i madh për përshtatje krijuese mundëson përballjen më të lehtë të jetës së përditshme dhe të krizave të jetës.
- Jini optimist. Në këtë mënyrë do të mund të ruani pozitivitetin dhe të vazhdoni përpara.
- Jini në kontaktin më të mirë të mundshëm me veten, ushqeni dhe kujdesuni për veten.
- Të zhvillojnë njohuri dhe aftësi për zgjidhjen e problemeve.
- Vendosni qëllime, nga më të voglat në më të mëdhatë.
- Merrni masa dhe jini proaktiv.
- Jini mirënjohës për çdo arritje dhe tejkalim, qoftë edhe më të vogël.

MODULI 8: KUJDESI PËR VETEN

Ndihma e përgjegjshme bazohet në kujdesin për veten, por kur bëhet fjalë për ndihmësit, shpesh mund të neglizhohet. Në të vërtetë, në kushtet e krizës, kur çdo ndihmës është domosdoshmërisht i nevojshëm, ndihmësit shpesh desensibilizohen, harrojnë nevojat e tyre dhe vihen në rolin e ndihmës për të tjerët.
Dhe sado altruiste të jetë kjo, është e nevojshme t'i kujtojmë që të kujdesen për veten e tyre, sepse nëse ikin, kush do të kujdeset për të tjerët. Kjo është arsyeja pse ne e fillojmë këtë pjesë me ilustrimet e mëposhtme.

Në aeroplan, udhëzimi është i qartë dhe gjithmonë i njëjtë: "Vishni maskën tuaj të oksigjenit në fillim, pastaj ndihmoni njerëzit pranë jush nëse kanë nevojë për ndihmë".



E marrur nga: https://www.vox.ie/001/2018/4/17/the-necessity-of-self-care

Kujdesuni për veten

Edukimi psiko-social nuk është i detyrueshëm për dhënien e ndihmës së parë psikologjike. Megjithatë, nëse doni të ndihmoni në skenën e një krize, rekomandohet të punoni përmes një organizate ose një grupi të organizuar. Nëse veproni në mënyrë të pavarur, mund ta vini veten në rrezik. Ajo gjithashtu ndikon negativisht në ofrimin e ndihmës së koordinuar dhe nuk ka gjasa që të jeni në gjendje të përdorni siç duhet burimet dhe mbështetjen që ata kanë nevojë.
Ndihma e përgjegjshme do të thotë gjithashtu të kujdesesh për shëndetin dhe mirëqenien tënde. Ju si ndihmës mund të prekeni nga ajo që përjetoni në situatën e krizës ose ju dhe familja juaj të prekeni drejtpërdrejt nga ngjarjet e jashtëzakonshme. Është e nevojshme të kujdeseni për shëndetin tuaj për t'u siguruar që jeni psikologjikisht dhe emocionalisht në gjendje të ndihmoni të tjerët. Nëse punoni në ekip, kujdesuni për gjendjen e kolegëve tuaj.

Kjo do të thotë se është e nevojshme të adoptohen strategji më pozitive për trajtimin e problemeve, si p.sh. :

- Pushoni mjaftueshëm.
- Hani sa më rregullisht dhe pini ujë.
- Flisni me familjen dhe miqtë dhe kaloni kohë me ta.
- Flisni për problemet tuaja me dikë që keni besim.
- Bëni aktivitete që ju ndihmojnë të relaksoheni.
- Ecni, këndoni, lutuni, luani me fëmijët.
- Gjeni mënyra të sigurta për të ndihmuar të tjerët në kohë krize.
- Përfshihuni në aktivitetet e komunitetit lokal.

Megjithatë, kjo nuk mjafton dhe është shumë e rëndësishme të shmangni strategjitë negative të përballimit, si p.sh. :

- Mos punoni vazhdimisht pa pushim ose relaksim
- Mos flini gjithë ditën, në vend të kësaj bëni një pushim aktiv.
- Mos u izoloni nga miqtë dhe njerëzit e afërt.
- Mos neglizhoni higjienën personale elementare.
- Mos merrni drogë, mos pini duhan apo alkool.
- Mos u bëni të dhunshëm.

Burimi kryesor i stresit për ndihmësit është se ai kërkon punë intensive të përditshme, veçanërisht gjatë një krize. Orët e gjata të punës, përgjegjësia e madhe, mungesa e një përshkrimi të qartë të punës, komunikimi ose menaxhimi i dobët si dhe puna në zona të pasigurta janë shembuj të stresit që çdo ndihmës mund të përjetojë. Si ndihmës, mund të ndiheni përgjegjës për sigurinë dhe kujdesin e njerëzve, do të jeni dëshmitarë të disa gjërave të tmerrshme dhe do t'i përjetoni ato drejtpërdrejt dhe personalisht. Do të dëgjoni gjithashtu histori dhimbjeje dhe vuajtjesh të njerëzve të tjerë. E gjithë kjo mund të prekë ju dhe kolegët tuaj.
Marrja e kohës për të pushuar dhe për të reflektuar është një pjesë e rëndësishme e rolit të ndihmës. Në një situatë krize, nevojat e njerëzve që kemi parë mund të jenë kritike dhe ndoshta është e vështirë të përballesh me dhimbjen dhe vuajtjet e viktimave. Pasi kriza të ketë mbaruar, ose nëse zgjatet gjatë orëve të pushimit, merrni kohë për të pushuar dhe reflektuar mbi përvojën tuaj.
Flisni për përvojat tuaja duke ndihmuar në një situatë krize me një mbikëqyrës, kolegë ose dikë që keni besim.
Jepini vetes merita për atë që keni bërë duke ndihmuar të tjerët, pavarësisht sa i vogël është pjesa që keni në të gjithë procesin.
Mësoni t'i kushtoni vëmendje asaj që keni bërë mirë si dhe kufizimeve tuaja në një situatë të caktuar. Pranoje atë. Dhe më pas, jepini vetes pak kohë për të pushuar dhe për të reflektuar përpara se t'i riktheheni jetës dhe detyrave tuaja.

Nëse jeni të shqetësuar nga shqetësime dhe mendime të ndryshme, si dhe duke kujtuar ngjarjen, nëse jeni nervoz ose jashtëzakonisht i trishtuar, keni vështirësi për të fjetur ose konsumoni alkool ose drogë, është e rëndësishme të kërkoni ndihmë. Konsultohuni me një mjek, psikolog ose psikiatër nëse këto vështirësi zgjasin më shumë se një muaj.

Gjithçka që është thënë deri më tani është ajo që vetë ndihmësit mund të ndajnë me njëri-tjetrin dhe të mbështesin njëri-tjetrin në procesin e kujdesit për veten. Në atë frymë dhe si një aktivitet i veçantë që është i domosdoshëm në përkujdesjen sistematike ndaj vetes, si dhe për ekipin e ndihmësve, është edhe informimi, për kryerjen e të cilit janë të përfshirë ekspertë - psikologë.
Debrifing psikologjik zakonisht bëhet me popullatën që është e prekur drejtpërdrejt nga vetë ngjarja traumatike, por mund të bëhet edhe me familjet dhe fëmijët e të përfshirëve, pra me të gjitha viktimat e ngjarjes së krizës.
Nuk është terapi, as zëvendësim i terapisë. Ofron ndërhyrjen e parë për të lehtësuar ankthin në një mjedis të strukturuar dhe të sigurt. Debriefing nuk synon të zgjidhë problemet psikopatologjike ose problemet personale që ekzistonin përpara vetë ngjarjes traumatike. Ai fokusohet vetëm në përvojat dhe shqetësimet që lidhen me mbijetesën e ngjarjes traumatike.
Shqyrtimi psikologjik kryhet individualisht dhe në grup. Në një mjedis grupor (mjedis), raportimi psikologjik kryhet vetëm për personat që në një farë mënyre kanë qenë të përfshirë dhe/ose të prekur nga vetë ngjarja traumatike. Kur në një mjedis grupor, pasqyrimi psikologjik kryhet në grupe gjithnjë e më të vogla, sa më i madh të jetë grupi, aq më e gjatë është koha për të ventiluar përvojat e të gjithë të përfshirëve. Në një grup më të madh, është e nevojshme të përfshihen më shumë psikologë. Konsiderohet se në grupin 1 një psikolog kujdeset për 4-5 pjesëmarrës.
Debrifing psikologjik zakonisht përfshin një seancë, e cila zgjat sa më gjatë të jetë e mundur për të ventiluar përvojën e traumës. Koha mesatare për një seancë informuese në një grup deri në 10 pjesëmarrës është 2-3 orë.

Aktivitet

Mendoni se çfarë ju ka ndihmuar të përballoni problemet më parë dhe çfarë mund të bëni tani. Sigurohuni që të qëndroni në formën më të mirë të mundshme. Merrni kohë për pushim dhe relaksim. Mundohuni të mos punoni deri në rraskapitje, por të kufizoni kohën e kaluar në punë. Për shembull, merrni parasysh ndarjen e punës ndërmjet asistentëve, punën me turne gjatë fazës akute të krizave dhe pushimet e rregullta të pushimit. Pas një ngjarje krize, mund të ndiheni të papërshtatshëm ose të frustruar sepse nuk mund t'i ndihmoni të gjithë. Mos harroni se ju nuk jeni përgjegjës për zgjidhjen e të gjitha problemeve që kanë njerëzit. Minimizoni alkoolin, kafeinën ose nikotinën dhe shmangni barnat pa recetë. Kontrolloni kolegët tuaj dhe pyesni se si po ecin, bëni miq me njëri-tjetrin. Flisni me miqtë, të dashurit ose njerëzit e tjerë që mund të ndihmojnë në sigurimin e mbështetjes.

Cilën nga këto bëni më shpesh dhe cilat më pak?
Zgjidhni praktika pozitive.
Pastaj bëni atë për njëri-tjetrin dhe krahasoni.
A ka ndonjë devijim të madh? Diskutoni ato.

MODULI 9: MONITORIMI I NDËRSJELLË, SUPERVIZIONI DHE INTERVIZIONI

Si vazhdimësi e kujdesit për veten, shtohen monitorimi, mbikëqyrja dhe intervizioni i ndërsjellë.
Tashmë kemi thënë se monitorimi i ndërsjellë, mbikëqyrja dhe ndërhyrja si mbështetje janë një domosdoshmëri në mënyrë që ndihmësit, të cilët janë burimi më i vlefshëm i Kryqit të Kuq, të mbështeten në mënyrë që të mos digjen në procesin e punës, dhe në në të njëjtën kohë të vazhdojë t'u japë ndihmë atyre që kanë nevojë, në nivelin më të lartë të mundshëm.

Monitorimi i ndërsjellë tashmë është inkorporuar në të gjitha protokollet e Kryqit të Kuq. Ndihmësit ndjekin njëri-tjetrin, ndajnë dhe diskutojnë gjithçka që u ndodhi, gjë që sigurisht rezulton në një mbështetje të nevojshme. Pas përfundimit të ndërhyrjeve, ndihmësit zhvillojnë takime, formale dhe më domethënëse joformale, të cilat i lejojnë ata të shkëmbejnë në një mjedis që është maksimalisht mbështetës. Shumë shpesh ndihmësit punojnë në çifte dhe sigurisht në ekip, duke hapur mundësinë e monitorimit dhe ndërhyrjes nga ai ndihmës që nuk është i përfshirë drejtpërdrejt në një detyrë me një person që ka nevojë për ndihmë dhe mbështetje. Në një situatë të tillë, ndihmësi tjetër ka mundësinë të ndjekë fushën më të gjerë të shfaqur në marrëdhënie, të kujdeset për mirëqenien e atij që kërkon ndihmë dhe mbështetje, e aq më tepër të perceptojë veprimtarinë e kolegut dhe të marrë i përfshirë kurdo dhe kudo që do të jetë e nevojshme, duke ofruar ndihmë dhe mbështetje shtesë si për personin që merr ndihmën ashtu edhe për kolegun që e jep atë.

Në vetë procesin e **supervizionit**, një person i fushës, i cili nuk është i përfshirë drejtpërdrejt në detyrat e punës së ndihmësve, ofron ekspertizën e tyre në një mënyrë që përshkruhet si e përhershme, me një dinamikë të caktuar, e cila rezulton në njohuri dhe mundësi të reja për të fituar. një këndvështrim ndryshe.

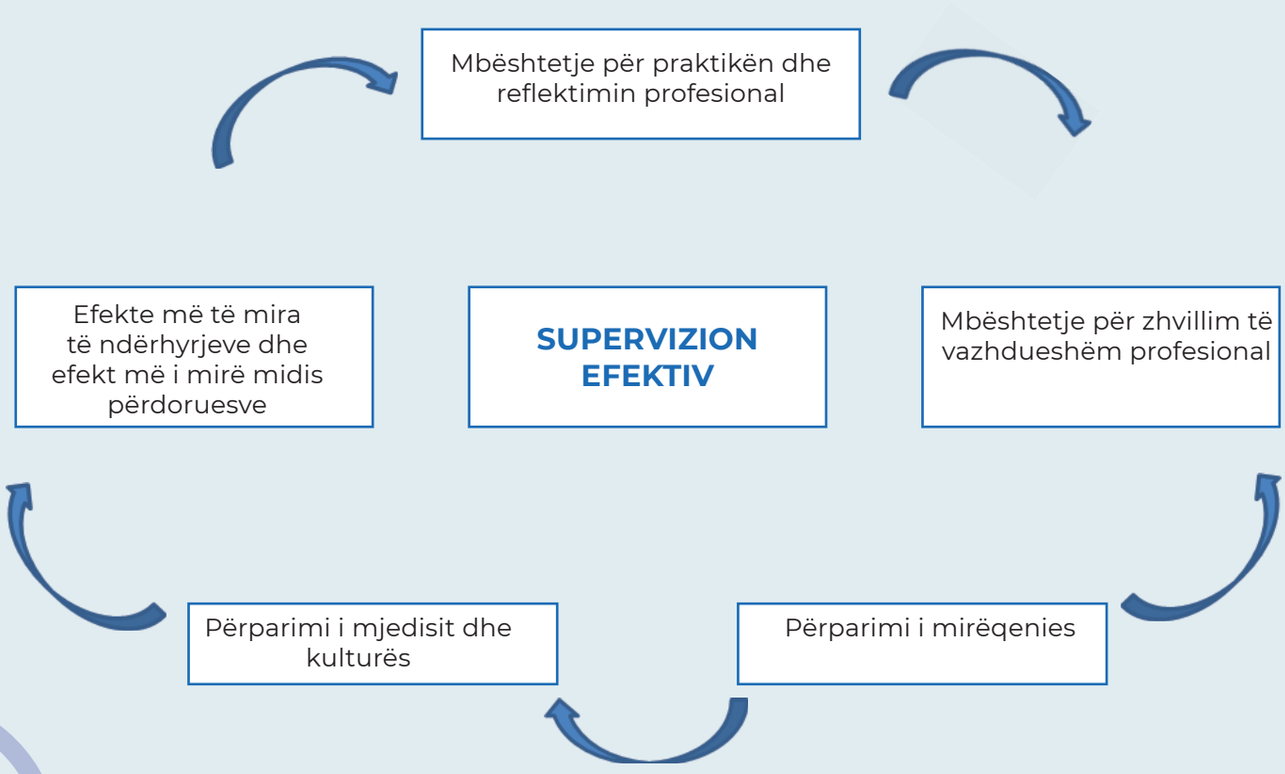
Procesi i mbikëqyrjes është një bashkëkrijim i ndihmësit dhe mbikëqyrësit, ku ndihmësi me ndihmën e mbikëqyrësit fiton një mundësi për një qasje të mundshme të ndryshme ndaj kërkuesve të shërbimit dhe/ose personave të prekur në krizë, duke marrë parasysh kontekstin me tërësia dhe ngjyra e saj. Në këtë mënyrë përmirësohet cilësia e performancës së ndihmësve, gjë që sjell përfitim më të madh për ata që janë përfitues të shërbimeve/ndërhyrjeve të ndihmësve, si dhe rezulton në mbështetje dhe mbrojtje më të madhe të ndihmësve, gjë që ndikon pozitivisht në shëndetin e tyre. dhe mirëqenien, dhe rrit besueshmërinë e tyre profesionale.

Mbikëqyrja e rregullt e ndihmësve është pjesë e kontrollit cilësor të performancës së ndihmësve, se si ata do të ishin dhe do të mbeten kompetentë dhe të besueshëm në kryerjen e rolit të tyre, me kalimin e kohës. Është shumë e rëndësishme të kihet parasysh se mbikëqyrja përfaqëson një nga mënyrat më të mira, nëse jo më të mira, të vetëkujdesit për të gjithë të përfshirë në procesin e ndihmës.

Procesi i supervizionit ka disa funksione të qarta. Përkatësisht, po flasim për:

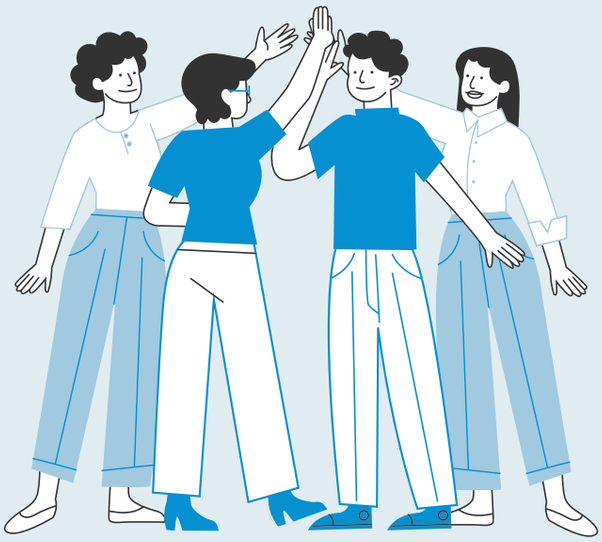
- supervizioni në funksion të mbështetjes, që sigurisht është një domosdoshmëri në kushtet kur ne japim veten në maksimum në mbështetje të tjetrit;
- supervizioni në funksion të mësimdhënies, si ftesë e hapur për mësim dhe avancim të mëtejshëm;
- supervizioni në funksion të mjedisit, si një mundësi për të marrë informacion shtesë për mjedisin dhe për të zhvilluar aftësi shtesë tek ndihmuesit;
- supervizioni në funksion të transformimit të vetë ndihmësve, d.m.th. Vetëkujdesi i tyre më i mirë, i cili indirekt ndikon në transformimin e marrëdhënies mes tyre dhe marrësve të shërbimeve/ndërhyrjeve të tyre.

Supervizioni efektiv krijon një mjedis pune pozitiv, aq të domosdoshëm për performancë cilësore dhe mbi të gjitha në dobi të marrësve të shërbimeve, dhe sigurisht i nevojshëm për vetëkujdes. Një mjedis i tillë mbështet komunikimin e hapur dhe krijon një kulturë ndershmërie, të menduari kritik dhe të mësuarit të vazhdueshëm. Një mjedis i tillë inkurajon reduktimin e stresit, djegien në vendin e punës dhe në këtë mënyrë ndihmon ndihmësit për të forcuar vetëbesimin e tyre dhe kënaqësinë në punë. Asistentët ndajnë dhe reflektojnë mbi praktikën, duke afirmuar aspektet e zhvilluara mirë dhe duke u fokusuar në promovimin e atyre që kanë vend për zhvillim. E gjithë kjo çon në përmirësimin e zhvillimit profesional të ndihmësve, dhe natyrisht praktikën e tyre, e cila ndikon drejtpërdrejt në suksesin e aktiviteteve të ndihmësve, d.m.th. mbi mirëqenien e përfituesve të shërbimeve të tyre, gjë që në mënyrë indirekte ndikon shumë pozitivisht tek marrësit e shërbimeve/ndërhyrjeve të tyre. Ne paraqesim më tej një paraqitje grafike të supervizionit efektiv.



Sigurisht, mbikëqyrja mund të jetë individuale dhe grupore. Më shpesh në këtë sferë është grup.

Intervizioni është një formë e veprimtarisë formale, e ngjashme me mbikëqyrjen, e lidhur me zhvillimin e njohurive dhe aftësive midis një grupi asistentësh në të njëjtin nivel, që punojnë në të njëjtën sferë. Ata konsultohen dhe përmirësohen reciprokisht, me idenë jo vetëm për të zgjidhur një problem, por për të inkurajuar grupin për të eksploruar, përmirësuar dhe gjetur një zgjidhje. Ndërhyrja, përveçse përdoret për të kuptuar dhe përmirësuar praktikën profesionale të ndihmësve, mund të përdoret edhe si një formë e mbështetjes së ndërsjellë dhe tejkalimit të disa vështirësive dhe pengesave për ndihmësit në nivel personal, kur, për shembull, ata kanë një problem personal. që lidhet me punën, veprimtarinë, mjedisin dhe reflektohet në jetën e përgjithshme të ndihmësit.



Aktivitet

Flisni me partnerin tuaj për aktivitetet e përditshme dhe ndani me ndershmëri aspektet e zhvilluara dhe më pak të zhvilluara të procesit të punës. Bëjeni atë në baza ditore.
Nëse keni një problem që nuk dini si ta zgjidhni vetë, kërkoni ndihmë nga një ekspert i asaj fushe, nga i cili mund të merrni mbikëqyrje.
Filloni një takim javor të ekipit të rishikimit të kolegëve.
Mbani shënimet tuaja, të cilat mund të jenë një mbështetje e madhe për ju në punën e mëtejshme.

SHTESË

Në kuadër të shtojcës ka aktivitete ushtrimore që mund të shërbejnë në procesin e formimit të grupit, gjatë shpërndarjes së këtij materiali, si dhe për t'i përdorur ndihmësit gjatë punës së përbashkët për të zhvilluar qëndrueshmërinë dhe kujdesin ndaj vetes. Më poshtë janë shtatë aktivitete:

- Akrostiku për emrin tim;
- Aventura në ishull;
- Gjuha e trupit;
- Si të ndahen rolet në ekip;
- Pasqyrë;
- Shpinë për shpine;
- Impuls.

Aktiviteti - "Akrostiku për emrin tim"

Në një kuti vendosen kartona të prera në disa ngjyra dhe në anën e pasme ka një shirit ngjitës, në mënyrë që pjesëmarrësit t'i ngjitin në këmisha dhe t'i mbajnë si distinktivë gjatë trajnimit. Udhëheqësi shkon nëpër dhomë me kutinë dhe secili pjesëmarrës me sy të mbyllur duhet të nxjerrë një kartë distinktiv. Pastaj hosti jep udhëzimet e mëposhtme. Të gjithë duhet të bëjnë një akrostik të emrit, duke shkruar një karakteristikë për veten e tyre sipas çdo shkronje fillestare të emrit. Shkronjat e emrit shkruhen me shkronja të mëdha. Pas kësaj, distinktivët janë ngjitur në vetvete dhe secili pjesëmarrës duhet të gjejë të tjerë në dhomë që kanë të njëjtën ngjyrë kartoni dhe të diskutojnë karakteristikat e tyre me njëri-tjetrin.

Në këtë mënyrë, pjesëmarrësit gjithashtu mund të rigrupohen me vendet ku do të ulen, për shembull:

S-erioz
A-mbicioz
P-alodhshëm
D-inak

Aktiviteti "Aventura në ishull"

Secili pjesëmarrës merr tregimin "Aventura në ishull", të cilin duhet ta lexojnë së bashku, në grup, të vendosin dhe t'u përgjigjen pyetjeve të dhëna në fund të tregimit. Në fund bëhet një prezantim.

Aventura në ishull

Grupi juaj ka vendosur të shkojë me pushime së bashku në Bali. Të gjithë janë në një avion dhe fluturojnë mbi oqean. Në aeroplan ata flasin për të gjitha gjërat që do të bëjnë kur të arrijnë në Bali.

- Por befas fati u përfshi dhe të gjitha planet e grupit fluturuan nga dritarja e avionit. Avioni papritmas përjetoi një humbje të presionit dhe piloti informoi pasagjerët se ata duhet të vendosin parashutat e tyre dhe të largohen nga avioni.

- Grupi juaj hidhet me parashutë në fillim dhe të gjithë janë mbledhur së bashku. Së shpejti do të gjeni njerëzit e tjerë në grup. Për fat të mirë, të gjithë nga grupi juaj zbritën me parashutë të sigurt, askush nuk u lëndua, por në fund të fundit, ju nuk jeni në Bali, por mund të ishte më keq.

- Ju jeni të gjithë së bashku në një ishull të vogël të shkretë (edhe pse jeni në një grup) ju jeni ende të gjithë në një ishull të shkretë. Mund të duhen muaj që ata t'ju gjejnë. Por nuk ka nevojë të shqetësoheni se arra kokosi, fruta dhe peshq ka kudo në ishull. Ka një burim me ujë të freskët që rrjedh nëpër ishull dhe shpella. Moti është i ngrohtë dhe me diell. Nevojat tuaja për të mbijetuar në ishull plotësohen.

- Shqetësimi juaj më i rëndësishëm tani është se si të gjithë në grup do të shkojnë mirë me njëri-tjetrin dhe si do ta ndihmojnë njëri-tjetrin. Tani grupi juaj duhet të sjellë pyetje të forta për jetën në ishull.

Tani vijojnë pjesët më të rëndësishme. Grupi juaj ka 10 minuta për të diskutuar rregullat e jetesës që ata mendojnë se janë më të rëndësishmet. Kushdo që zgjidhet për të mbajtur shënime do të shkruajë rregullat tuaja. Zgjidhni pesë rregullat për të cilat jeni dakord se janë më të rëndësishmet për mbijetesën dhe për të jetuar së bashku dhe për t'u marrë vesh. Pastaj ju duhet të ndani rregullat e shkruara nga pjesëmarrësit e tjerë.

Aktiviteti "Gjuha e trupit"

Emri _____ Data _____

Gjuha pozitive e trupit Gjuha negative e trupit

Shpërndahet materiali ndihmës „Gjuha e trupit„. Të gjithë e plotësojnë atë individualisht, dhe më pas në një grup secili pjesëmarrës ndan dhe anëtarët e tjerë të grupit japin komente mbi perceptimin e tyre për gjuhën e trupit të pjesëmarrësit që ndajnë.

Aktiviteti "Si të ndajmë rolet në ekip?"

Çdo ekip ka për detyrë të përcaktojë rolet e mundshme që ekzistojnë në ekipe të ndryshme:

1. Ekuipazhi i një anijeje
2. Ekuipazhi i avionit
3. Ekipi kirurgjikal në spital
4. Grupi i kamerës televizive
5. Ekipi i shpëtimit
6. Stafi mësimor në një shkollë

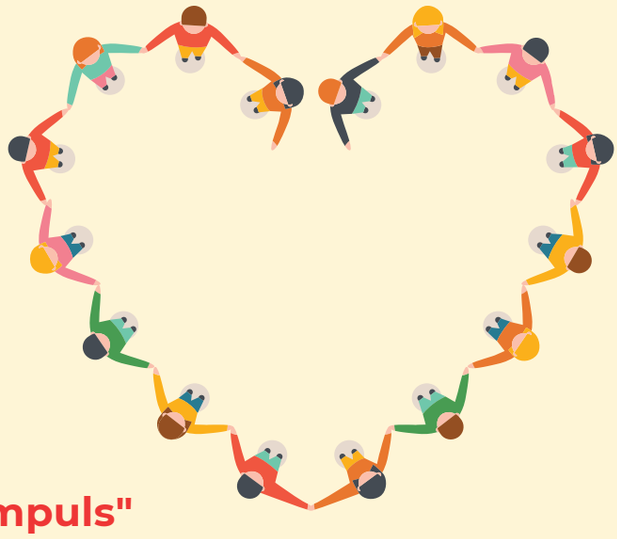
Në fund të aktivitetit, secili ekip prezanton rolet që zbuloi dhe si arritën në ato role. Gjatë prezantimit, udhëheqësi vë në dukje vështirësitë në përcaktimin e roleve në ekip (mbivendosje e punës, ndryshimi i roleve në varësi të punës, nevoja për ripërcaktime dhe shtesa të herëpashershme).

Aktiviteti - "Pasqyra"

Aktiviteti “Pasqyrë” nxit komunikimin joverbal, përqendrimin, si dhe aftësinë për t'u fokusuar. Ndajini pjesëmarrësit në çifte dhe rregulloni çiftet që të qëndrojnë përballë njëri-tjetrit. Anëtari i parë i çiftit duhet të bëjë disa lëvizje që anëtari tjetër duhet t'i ndjekë dhe të përsërisë sikur të ishte një pasqyrë (d.m.th., nëse pjesëmarrësi i parë ngre dorën e djathtë, pjesëmarrësi i pasqyrës duhet të ngrejë dorën e majtë). Çiftet e bëjnë këtë për 1 deri në 2 minuta, më pas ndërrojnë rolet. Në fund të dy anëtarët e çiftit mund të bëjnë lëvizje dhe të përpiqen të ndjekin njëri-tjetrin. Rekomandim: që loja të jetë e suksesshme, çiftet duhet të jenë të koncentruar mirë dhe lëvizjet të jenë të ngadalta.

Aktiviteti – „Shpinë për shpine”

Aktiviteti “Shpinë për shpine” inkurajon komunikimin verbal si dhe dëgjimin aktiv. Së pari, për qëllimet e aktivitetit, ndani pjesëmarrësit në çifte në mënyrë të rastësishme. Çiftet duhet të ulen në karrige dhe të kthyera përballë shpinës. Jepini njërit prej anëtarëve të çiftit një figurë të ndonjë forme ose figurë, dhe anëtarit tjetër një fletë letre dhe një laps ose stilolaps. Pjesëmarrësi që ka figurën duhet t'i japë partnerit të tij udhëzime verbale se si të nxjerrë formën ose figurën nga fotografia, por nuk mund të thotë drejtpërdrejt se cila formë ose figurë është, por duhet vetëm ta përshkruajë atë. Për shembull, ai nuk duhet të thotë: "Vizatoni një trekëndësh...", por duhet të thotë: "Vizatoni tre vija, një horizontale dhe dy vija diagonale mbi horizontalen..." etj. Kufizoni kohën në 5 minuta. Së fundi, bëni çiftet të krahasojnë imazhin origjinal dhe vizatimin që rezulton. Rekomandime: Imazhet me forma të ndryshme duhet të përgatiten paraprakisht. Në fund të aktivitetit mund të diskutohet shkurtimisht si ka shkuar komunikimi gjatë realizimit të tij, me çfarë vështirësish kanë hasur çiftet, si i kapërcejnë ato vështirësi etj.



Aktiviteti – “Impuls"

Ky aktivitet shërben për të inkurajuar komunikimin joverbal dhe për të përcjellë informacion të saktë dhe në kohë. Pjesëmarrësit qëndrojnë në një rreth dhe mbajnë duart. Qëllimi i aktivitetit është të transmetojë një impuls apo sinjal të caktuar nga një pjesëmarrës te tjetri, sa më shpejt që të jetë e mundur. Impulsi mund të jetë një ose më shumë shtrëngime duarsh. Pjesëmarrësit duhet të jenë të përqendruar dhe të kalojnë impulsin në mënyrë të njëpasnjëshme nga njëri tek tjetri, vetëm duke ndjerë kapjen, pa shikuar duart. Matni kohën. Ushtrimi mund të përsëritet disa herë për të arritur transferimin më të shpejtë të impulsit.

LISTA E LITERATURËS SË PËRDORUR

- American Psychiatric Association. (2013.). Diagnostic and statistical manual of mental disorders (5th ed.). Washington, DC.

- Bauer, A.L., & Toman, S. (2003). A Gestalt Perspective of Crisis Debriefing: Working in the Here and Now When the Here and Now is Unbearable. Gestalt Review, 7 (1), 56-71 Retrieved from https://doi.org/10.5325/gestaltreview.7.1.0056

- Berger, D. (2002). Zdravstvena psihologija. Beograd: Savez društva psihologa Srbije – Centar za primenjenu psihologiju.

- Brymer, M., Jacobs, A., Layne, C., Pynoos, R., Ruzek, J., Steinberg, A., Vernberg, E., & Watson, P. (2006). Psychological First Aid- Field Operations Guide. National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD. https://www.ptsd.va.gov/professional/treat/type/PFA/PFA_2ndEditionwithappendices.pdf

- Contrada, R. J., & Baum, A. (2011). The Handbook of Stress Science: Biology, Psychology, and Health. Springer Publishing Company, LLC

- Echeburua,E. & de Corral, P. (2007). Intervención en crisis en victimas de sucesos traumáticos: ¿Cuándo, Cómo y Para qué?. Psicologia Conductual, 15 (3): 373-387. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/228655473_INTERVENCION_EN_CRISIS_EN_VICTIMAS_DE_SUCESOS_TRAUMATICOS_CUANDO_COMO_Y_PARA_QUE

- Efiova, O. et al. (2015). Theoretical Review of Scientific Approaches to Understanding Crisis Psychology. Mediterranean Journal of Social Sciences, 6 (2): 241 ISSN 2039-2117.

- Figueroa, R. A., Cortés, P. F., Marín, H., Vergés, A., Gillibrand, R., & Repetto, P. (2022). The ABCDE psychological first aid intervention decreases early PTSD symptoms but does not prevent it: results of a randomized-controlled trial. European journal of psychotraumatology, 13(1), 2031829. https://doi.org/10.1080/20008198.2022.2031829

- Goleman, D. (2007). Social Intelligence: The new science of Human Relationship. Bantam.

- Gradioli Julian, C. (2016). Propuesta de formación psicológica especializada para intérpretes. Universitat Jaume I. Retrieved from https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/162039/TFG_2015_gradoliC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Greenglass, E. (2002). Chapter 3. Proactive coping. In E. Frydenberg (Ed.),Beyond coping: Meeting goals, vision, and challenges. University Press, (pp. 37-62).

- Griffith, J.(2021). Emotional Intelligence 2.0: To live a better life, find Success at work and create happier Relationships, Improve your Social Skills, Emotional Agility, and learn to manage and Influence People. Independently published.

- Hansen, P. (2018). A guide to Psychological First Aid. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. Retrieved from https://pscentre.org/?resource=a-guide-to-psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-societies&selected=single-resource

- Hernández, M., Gutiérrez López, I. E., & Patricia, L. (2014). Manual básico de PRIMEROS AUXILIOS PSICOLOGICOS. Universitad de Guadalajara. Retrieved from https://psicologosemergenciasbaleares.files.wordpress.com/2016/08/manual-primeros-auxilios-psicolc3b3gicos_2014.pdf

- Hricova, M. (2020). The mediating role of self-care activities in the stress-burnout relationship. Health psychology report, 8(1): 1-9 Retrieved from file:///C:/Users/User/Downloads/HPR_Art_38678-10.pdf

- Hua, A.K. (2022). Impact of Proactive Personality and Self-Esteem on Organizational Attraction. Master thesis. San Francisko University.

- IASC (2007). Inter-Agency Standing Committee Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva: IASC.

- Kring, A. M., Johnson, S. L., Davidson, G., & Neale, J. (2012). Abnormal Psychology (12th ed.). Berkeley, California: John Wiley and Sons.

- Magnano, P., Paolillo, A., & Barrano, C. (2015). Relationships between Personality and Burn-Out: An Empirical Study with Helping Professions' Workers. International Journal of Humanities and Social Science Research, 1: 10-19. Retrieved from https://eprints.kingston.ac.uk/id/eprint/41889/1/Paolillo-A-41889-VoR.pdf

- Manual de Apoyo Psicológico. (n.d). Cruz Roja Española. Retrieved from https://www.featf.org/wp-content/uploads/2020/05/Manual-Apoyo-Psicol%C3%B3gico.pdf

- Mental Health and Psychosocial (MHPSS) Working Group Jordan Guidelines on MHPSS Projects. (2014). Retrieved from file:///C:/Users/User/Downloads/1454229689.pdf

- Miralles, V. B. (2014). Formación especializada para intérpretes que asisten en ayuda psicosocial en situaciones límite. Universitat Jaume I. Retrieved from https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/100050/TFG_2014_VILAMIRALLESB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mitchell,T.J. (1983). When Disaster Strikes: The Critical Incident Stress Debriefing Process. Journal of Emergency Medical Services. 8(1): 36-9

- n.d (2019). Manual del facilitador en primeros auxilios psicológicos. Ministerio de Salud. Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública. Dirección de Salud Mental. Retrieved from https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1006483

- Parlett, M. (2015).Future sense- Five Explorations of Whole Intelligence for a World That's Waking up. UK: Matador

- Psychological first aid: Guide for field workers. (2011). World Health Organization. Retrieved from https://reliefweb.int/report/world/psychological-first-aid-guide-field-workers-0?gclid=CjwKCAjw5dqgBhBNEiwA7PryaOszXm2SStky6fSXPgSuCfoAxt38-U2EJ-3Il9BqpOPIRiXhu1ej4RoChYoQAvD_BwE

- Rall,M., Manser, T. & Howard, S.K (2009). Key elements of debriefing for simulator training. European Journal od Anesthesiology.

- Ravelo Contreras, I. H., & Argüello Cáceres, Y. M. (2020). Adaptación y validez de contenido de la guía ABCDE para la aplicación de primeros auxilios psicológicos ante eventos terroristas en las Fuerzas Militares y de Policía. Universidad El Bosque. Retrieved from https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/4447/Arg%C3%BCello_C%C3%A1ceres_Yessenia_Milena_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rivera Molina, G. (2019) Guia Practica: Primeros Auxilios Psicologicos. Asociacion Mexicana de Psicoterapia y Educacion. Retrieved from https://mega.nz/file/DAcgjATA#arUeF5gc2ZBrUF1AtikGIKWpX1xxfzrK0_dTsPXeWTM

- Roberts M. (2012). Balint groups: a tool for personal and professional resilience. Canadian family physician Medecin de famille canadien, 58(3), 245–247.

- Robertson, I., Cooper, C., Sarkar, M., & Curran, T (2015) "Resilience training in the workplace from 2003 to 2014: A system review". Journal of Occupational and Organizational Psychology.

- Ruglass, L.M, Kendall, T.K. Kendall- Tackett (2015). Psychology of Trauma 101. New York, NY: Springer, 248 pp.

- Ryff, C. D., Friedman, E. M., Morozink, J. A. & Tsenkova, V. (2012). Chapter 4: Psycho- logical resilience in adulthood and later life: Implications for health. In J. Hayslip, Bert & G. Smith (Eds.), Annual review of gerontology and geriatrics: Emerging perspectives on resilience in adulthood and later life, 32, 73-92

- Samfira, E., & Paloș, R. (2021). Teachers' Personality, Perfectionism, and Self-Efficacy as Predictors for Coping Strategies Based on Personal Resources. Frontiers in Psychology, 12.

- Tephens, Christine (2014). „Psychological Resilience of Workers in Hight-Risk occupations". Stress and Health.

- Zellmer, D. D. (2014). Teaching to Prevent Burnout in the Helping Professions. Analytic Teaching, 24(1): 20-25. Retrieved from https://journal.viterbo.edu/index.php/at/article/view/795

- Шкариќ, О.(2011). Психологија на детството и на адолесценцијата. Развојна психологија 1. Филозофски Факултет Скопје.

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

ЦЕНТАР ЗА МЕНТАЛНО ЗДРАВЈЕ
И ПСИХО-СОЦИЈАЛНА ПОДДРШКА

QENDRA E SHËNDETIT MENDOR
DHE MBËSHTETJES PSIKO-SOCIALE

www.redcross.org.mk