

Sáfár Brigitta

A pszichoszociális segítségnyújtás gyakorlati szerepe – az EURESTE program

A különböző országok eltérő válaszadó struktúrával rendelkeznek katasztrófák esetén, és eltérő az is, hogy kik hogyan reagálnak egy vészhelyzet emberi vonatkozásait illetően.¹ A segítőcsoportok számos - katasztrófahelyzetben közreműködő - szervezetből és hatóságból állnak, melyeknek meghatározott szerepük van a segítségnyújtásban. A hatóságok szerepe veszélyhelyzet esetén kulcsfontosságú a segítségnyújtás irányításában, koordinációjában, hiszen törvényi kötelességük gondoskodni az érintettekről. A nevezettek biztonságérzetének szempontjából is szükségyszerű, hogy a hatóságok elismerjék problémáikat, és a legmegfelelőbb segítséget kapják meg tőlük. A kormányzati szervek, minisztériumok, polgármesteri hivatalok, illetve a hatáskörükbe tartozó szervezetek feladata az események kiértékelése, valamint a levont tanulságok alapján a jövőbeni megelőzésről való gondoskodás.

A katasztrófavédelmi, polgári védelmi, tűzoltó, rendőr illetve elsősegélynyújtást végző szakemberek az érintettek számára az első kapcsolatot jelentik katasztrófa vagy terrortámadást követően, amikor az emberek még veszélyben vannak. Az ő elsődleges feladatuk a sebesültek mentése, ellátása és védelme, azok igényeihez igazodva, valamint a kár felmérése és a megfelelő erőforrások mozgósítása.

A különböző civil szervezetek, egyesületek befogadó szerepet töltenek be a katasztrófák által érintett emberek számára, gyakorlati elintéznivalókhöz segítséget nyújtanak, a szociális, jogi, biztosítási igényeket kielégítik. Meghallgatják, és pszichoszociális tanácsadást végeznek, valamint szükség esetén mentálhigiénés vagy pszichológus szakemberhez irányítják az érintetteket.²

A mentális egészséggel foglalkozó szakemberek, családi és szociális hálózatok, valamint egyházi és vallási szervezetek képviselői segítenek az embereknek védett lelki közösséget biztosítani az átélt traumák után. Lelki segítségnyújtást végeznek, újból cselekvésre próbálják ösztönözni az érintetteket, pszichopatológias reakciók esetén pszichiáterek, pszichoterapeuták foglalkoznak az arra rászorulókkal. A mentális segítségnyújtást végző szakemberek feladata a pszicho-szociális segítséget nyújtó civil szervezetek önkénteseinek az összehangolása, valamint a segítők lelki támogatása.

¹ Jorge Rodriguez- Monica Zaccarelli Davoli-Ricardo Pérez : Guía práctica de salud mental en situaciones de desastres (serie de manuales y guías sobre desastres no. 7.). PAHO/WHO 2000. p. 26-41.

² By Raquel E. Cohen - Pan American Health Organization : Mental health services in disasters: manual for humanitarian workers. PAHO, 2000.

1. Felkészülés az érintettekkel való kommunikációra

Válság- és stressz helyzetben az emberek a szokásosnál kevésbé tudnak megbirkózni a helyzettel, ezért nagyon fontos, hogy az érintettekkel való kapcsolattartás őszinte és nyílt legyen. Mivel a kimondott szavaknál sokkal többet elárulnak gesztusaink, így ügyelnünk kell arra, hogy verbális kommunikációnknak összhangban legyen azzal, amit nem-verbálisan kommunikálunk, vagy fejezünk ki. Az érintett személyekre gyakorolt egyes kedvezőtlen hatások oka lehet az, hogy a vele foglalkozó segíteni szándékozó személy kifejezőmódja és kimondott szavainak tartalma között összeegyeztethetlenség tapasztalható. Ez a probléma – nem megfelelően felkészített segítő esetében – akkor is fennállhat, ha a beavatkozást megfelelően átgondolják és végrehajtják.

Veszélyhelyzetekben – legyen az katasztrófa, terrorcselekmény vagy akár tömegbaleset - az érintettek időérzékelése is összezavarodik, azaz a szubjektív idő nincs feltétlenül összhangban a valós idővel.³ A legtöbb érintett arról számol be, hogy időérzékelésük változó, esetenként úgy érzik, mintha külső szemlélői lennének egy lelassított filmnek, máskor olyan gyorsan peregnek számukra az események, hogy nem is tudják felfogni, követni a történeteket, ám mindez egyéneként változó. Különösen fontos, hogy amikor az érintett személlyel kapcsolatba lépünk, próbáljunk meg ráhangolódni az illető szubjektív idejére, hiszen így tudunk vele hatékonyan kommunikálni. Ez elsősorban a pszichológiai segítségnyújtók munkájára vonatkoztatható, hiszen a mentéssel foglalkozó szakemberek számára elsődleges a minél gyorsabb beavatkozás, hiszen az elvesztegetett percek emberéletek múlhatnak. Mivel fontos, hogy azok a segítők, akik mentési és ellátó feladatot végeznek, valóban a munkájukra tudjanak koncentrálni, nélkülözhetetlen, hogy álljanak rendelkezésre olyan képzett segítők is, akik az érintettek pszicho-szociális szükségleteire rögtön tudnak reagálni.⁴

A katasztrófa, veszélyhelyzet feldolgozása, valamint annak pszichológiai és szociális hatásai az egyes személyekben nem egyformán zajlanak le. Ezt akkor is szem előtt kell tartanunk, ha elsődleges célunk a katasztrófa hatására kialakult lelki trauma enyhítése. Az egyénekre és csoportokra gyakorolt hatások csak napokkal, hetekkel vagy hónapokkal az eseményt követően válnak láthatóvá és értékelhetővé.⁵ A segítségnyújtó rendszernek folyamatos támogató eljárásokat kell biztosítania, amelyeket a valós szükségletek szerint határoznak meg. A veszélyhelyzeti gyorsbeavatkozási rendszerekre más normák vonatkoznak, itt az alapszükségletek azonnali kezelésére, a mentésre, sürgősségi ellátásra és a pánik megelőzésére fektetik a hangsúlyt. Válsághelyzetben az élet mechanizmusai a sérülékeny pontok mentén megszakadnak. Az érintettek igen személyes módon élik

³ Segítségnyújtás katasztrófa és terrortámadás esetén. Belga Vöröskereszt kiadványa – Eureka. Brüsszel, 2006.

⁴ Diane Meyers-David F. Wee Routledge : Disaster mental health services: a primer for practitioners (series in psychosocial stress) 2005. p. 81-136.

⁵ Segítségnyújtás katasztrófa és terrortámadás esetén – Belga Vöröskereszt kiadványa, Eureka Handbook, Brüsszel, 2006. ISBN 2-930434-16.3

át a válságot és annak hatásait, előfordulhat az is, hogy a veszélyhelyzet, a katasztrófa-esemény az egyébként természetes kapcsolatokat felborítja. A szélsőséges helyzetekben még inkább élesednek az ellentétek, a társadalmi különbségek, és láthatóak lesznek a szociális rendszer gyengeségei, hiányosságai. A válság hatásainak hatékony elhárítása érdekében három szinten kell beavatkozni: egyéni, interperszonális és társadalmi szinten, az erőforrások mozgósítására alkalmas, meglévő struktúrákra támaszkodva. Az érintetteket a beavatkozás során mindig aktív szereplőknek kell tekinteni. A pszichoszociális támogatás során el kell érni, hogy aktív résztvevői legyenek annak a folyamatnak, amely az átélt szenvedések feldolgozását, a mindennapi életbe való visszatalálást tűzi ki célul. A helyszíni végrehajtási intézkedések csak akkor lehetnek hatékonyak, ha vannak olyan megfelelően képzett segítők, akik a válsághelyzetben koordinált módon reagálnak az egyének szükségleteire.⁶

Nagyon fontos az azonnali segítség: egy katasztrófát követően közvetlen pszichológiai szükségletek merülnek fel, és a beavatkozás első fázisában még nem lehet tudni, hogy az átélt élmények mennyire mély nyomokat hagytak az elszenvedő személyben, illetve nem lehet előre megjósolni a beavatkozás sikerességét. Az izlandi Vöröskereszt önkénteseit és mentálhigiénés szakembereit először egy 1999-es földrengés után mozgósították - amikor az önkéntes segítők képzése még csak folyamatban volt - de már komoly segítő erőt jelentettek a túlélők és a segítők között megteremtteni a kapcsolatot.

Több esettanulmány hangsúlyozza, hogy mennyire fontos a segítők kezdeményező szerepe. Minden esettanulmány tanulsága azonos: nem szabad arra várni, hogy a katasztrófát elszenvedett emberek keressék meg a segítőt, hiszen az aktuális mentális állapotuk nem teszi lehetővé, hogy aktívan viselkedjenek.⁷ Nagy általánosságban el lehet mondani azt is, hogy még napjainkban is szokatlan, hogy személyes természetű érzelmi vagy pszichológiai problémáinkat egy kívülálló személlyel osszuk meg. Ez a társadalom nagy része szerint a gyengeség jele, valamint azt jelzi, hogy az egyén nem képes megbirkózni az őt körülvevő helyzettel. Mindez természetesen nem igaz, ám - érje akármekkora csapás is az embert – nehéz felszabadulni a társadalom által hosszú évek során belénk táplált konvenciók alól.

1.1. Tájékoztatás

Már a korai szakaszban meg kell kezdeni a kommunikációt a meglévő információk birtokában, majd az ellenőrzött, hiteles forrásoktól érkező friss hírek után újabb és újabb információkkal kell szolgálni. Az információt minden esetben ellenőrizni kell, hiszen a hiteles és pontos információk hiánya szorongást válthat ki, esetleg tömeges pánikreakciót idézhet elő. Az azonnali információáramlás, a kétirányú kommunikáció megerősíti az érintettet abban, hogy elismerik a

⁶ Raquel E. Cohen : Mental health service sin disasters: instructor's guide. PAHO/WHO, 2000. p. 24-75.

⁷ International Federation of Red Cross. Enhancing psychological support. IFRC. Geneva, 2007.

problémáját, komolyan veszik az őt ért traumát, az elszenvedett veszteséget. A késői kommunikációt úgy érzékelhetik, hogy a helyzetet, eseményeket, melyeket átéltek, a külvilág nem veszi komolyan, illetve azt élhetik meg, hogy másoknak nem számít fontosnak az ő szenvedésük.

Az információt az érintett lakosság kulturális és kommunikációs szokásainak megfelelően kell átadni.⁸ A kulturális különbségek szem előtt tartása sokszor kulcsfontosságú lehet, hiszen számos kultúrában különböző mítoszok kapcsolódnak a lélekhez és a mentális egészséghez. Ilyen jellemző mítosz, hogy a mentálisan zavarodott ember az istenek üzenetét tolmácsolja, így ők ezt nem problémának tekintik, hanem áldásnak, így nem, hogy nem fordulnak szakemberhez, de vissza is utasítják a segítségnyújtást. Ezekben az országokban a helyi Nemzeti Társaságok önkéntesei a mentális egészséggel kapcsolatos felvilágosító tevékenységet végzik.

Az érintettek információ iránti igénye elsősorban szeretteik fizikai hogylétére, hollétére korlátozódik, valamint arra, hogy a katasztrófa milyen mértékben érintette őket. Az érintettek információ adási igénye - amelyet szeretteiknek és a hatóságoknak saját magukról és állapotukról elmondanak - a katasztrófa helyzet történéseit írja körül.⁹ Az érintettek információ iránti igényét közvetlenül a katasztrófa után nehéz kielégíteni, a felmerülő kérdések összetettsége miatt. A kérdések között elsőként maga az esemény mibenléte szorul tisztázásra; az okok, körülmények, elkövetők, valamint a katasztrófa mértéke, következménye, a közvetlenül érintett, sérülést szenvedett személyek állapota.

A másodlagosan felmerülő kérdések az olyan problémák orvoslásához kapcsolódnak, mint a lakosság védelmére megtett óvintézkedések, a segítségkérés és – nyújtás lehetőségei, a számukra különféle szinteken elérhető támogatás és az anyagi kártérítéshez, egészségügyi ellátáshoz, jogi képviselőhöz való jog.¹⁰

1.2. Az emberi méltóság, az összetartozás és a biztonság megőrzése

A legfélelmetesebb a katasztrófák áldozatai számára talán az, hogy az események folytán megszakad a hozzátartozókkal való kapcsolat. Nehéz megbirkózni azzal az érzéssel, hogy – még ha már önmagukat biztonságba tudhatják – rokonaikról, barátaikról nem tudnak biztos információt, így nem feltétlenül számíthatnak egymásra. Nehéz elfogadni, hogy a megváltozott körülmények hatására ideiglenesen idegenekkel kell összetartó közösséget alkotni. Ez a bizalomépítés nem megy mindig egyszerűen, kiváltképp, ha a katasztrófa szándékosan előidézett cselekmény következménye, mondjuk terrorcselekményé, tömeges

⁸ International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies : Psychological support : best practices from Red Cross and Red Crescent programmes. IFRC. Geneva, 2001.

⁹ Prewitt Diaz, Joseph O. : Advances in Disaster Mental Health and Psychological Support. ARC, 2006.

¹⁰ Segítségnyújtás katasztrófa és terrortámadás esetén – Belga Vöröskereszt, Eureste Handbook, Brüsszel, 2006. pp. 18-20.

közúti- vagy ipari baleseté. Ezen a ponton már sérül a környezetbe vetett bizalom, sokszor keresnek felelősöket, esetleg „gyanúsnak” találnak másokat, ami nagymértékben megnehezíti a segítők munkáját. A veszélyérzethez mindig félelem vagy a félelem szülte harag érzelmi megnyilvánulásai társulnak. Ennek a magatartásnak, a biztonságosnak ítélt helyzet helyreállításáig, védekező szerepe van. Általában igen nagy a biztonság és védelem iránti igény a válságot közvetlenül követő időszakban. Egy ilyen helyzetben megszakadhatnak az emberi kapcsolatok, és az emberiségbe vetett hit is meginoghat.

Az eseményekkel való megbirkózásban rengeteget segíthet a családi háló megléte, az érzelmi kötődések fenntartása, az összetartozás megerősítése. Ezen felül legalább ennyire fontos a társadalom reagálása és a reagálás mikéntje, hiszen az érintettek számítanak arra, hogy – még ha egy terrorcselekmény elkövetőjét nem is lehet mindjárt felelősségre vonni – a közvélemény morálisan elítéli az elkövetőket. Jogos igényük, hogy a társadalmi környezet kijelentse és tudomásul vegye, hogy ami velük történt, az tragédia, megkapjanak minden segítséget, ám ne kezeljék őket áldozatokként. Meg kell erősíteni őket abban, hogy ők nem tehetnek a velük történt eseményekről, és a történetek ellenére pontosan ugyanolyan fontos tagjai a társadalomnak, mint korábban. Biztosítani kell őket arról, hogy az illetékesek megtesznek mindent annak érdekében, hogy mihamarabb helyreálljon a saját és környezetük hétköznapi élete.

Az egyének különbözőségeit azonban el kell ismerni: a gyász egyénekenként illetve kultúránként különböző lehet, ezt minden körülmények között tiszteletben kell tartani, mint ahogyan azt is tolerálni kell, hogy mindenki más módon reagál és birkózik meg egy tragikus helyzettel. A tapasztalatok azt mutatják, hogy a katasztrófahelyzetet vagy terrorcselekményt átélt személyeknél felmerül a kapcsolatfelvétel igénye a többi túlélővel, ugyanis ezek az emberek jobban megérthetik azt, hogy mi zajlik bennük, mint családtagjaik. A gyakorlati munka egyik fontos pontja tehát az eseményeket elszenvedők adatainak pontos felvétele a helyszín elhagyása előtt.¹¹

A legalapvetőbb intézkedés az érintettekről való gondoskodás, és – különösen terrorcselekmények esetében – olyan biztonságos helyre szállításuk, ahol kisebb a kockázata hasonló esemény újbóli bekövetkeztének. Mindez azért is nagyon fontos, mert amíg az érintett nincs biztonságban, addig – reális oknál fogva – felfokozott érzelmi állapotban van, így amíg nem kerül védett helyszínre, addig nem lehet felmérni a lelki megrázkódtatás mértékét sem. Az érintetteket tehát első lépésként olyan helyszínre kell szállítani, kísérsni, ahol a bekövetkezett katasztrófa vagy

¹¹ International Committee of the Red Cross and International Federation of Red Cross. Guideline for assessment in emergencies. ICRC, IFRC. Geneva, 2008.

terrorcselekmény nem veszélyezteti tovább a testi illetve lelki épségüket. Szem előtt kell tartani azt is, hogy a legtöbb ember veszélyhelyzet esetén sem hajlandó biztonságosabb helyre menni a családtagjai nélkül, így egy kitelepítés során lehetőség szerint ne válasszuk szét a családokat.

Katasztrófák után nagyon fontos, hogy tiszteletben tartsuk az egyén intim szféráját, ha úgy kívánja. Bár az érintettek ebben a helyzetben teljesen kiszolgáltatottak, mégsem szabad lehetőséget adni arra, hogy ezzel bárki visszaéljen, és ezzel tovább súlyosbítsa az átélt trauma hatásait.¹² A megrázó eseményt átélt emberek sokszor nem úgy viselkednek, ahogyan azt a mindennapokban tennék, így viselkedésük média általi bemutatása legalább annyira etikátlan, mint a testi sérülést elszenvedetteké. Állapotuk közszemlére bocsátása még tovább fokozhatja bennük a kényelmetlenség érzését. A magánélet tiszteletben tartásának hiánya az érintettek számára nagyon fájdalmas, hiszen így még annak lehetőségét is elveszik tőlük, hogy szabad utat engedjenek érzelmeiknek, illetve amennyiben így tesznek, akkor azt ország-világ kísérheti figyelemmel.

Közvetlen a katasztrófa után még nincs lehetőség arra, hogy egyéni problémákkal foglalkozzanak a segítők, hiszen ekkor még sokkal fontosabb a tömegek megnyugtatása, a pánik megelőzésére tett erőfeszítések. Később, mikor a közvetlen veszélyhelyzet elhárult, szükség van az egyéni megközelítésre, a személyes élmények feltárására. Ekkor tiszteletben kell tartani az érintetteknek azt a kívánságát, hogy csupán a segítővel szeretnék megosztani gondolataikat. Ilyen esetben természetesen a laikus segítségnyújtót is köti a titoktartás. Még fontosabb a magánszféra tiszteletben tartása a gyászolók esetében. Alapvető tény, hogy minden emberben meg lehet a belső képesség arra, hogy saját lelki ereje által megbirkózzon a helyzettel, így amíg az érintettek – a lehetőség tudatában – nem jeleznek látható igényeket a segítségre, addig hagyni kell, hogy egyénileg, vagy szeretteik körében éljék meg a gyászt. Amennyiben mégis a lelki támogatóhoz fordulnak segítségért, úgy az érzelmekre időt kell szánni, a segítségnyújtásra fordított időt mindenkinek egyéni tempójához kell igazítani.

A média szerepe nagyon fontos a katasztrófák utáni első szakaszban, hiszen tájékoztatják a nyilvánosságot, hogy megismerjék és megértsék a történeteket. A későbbi szakaszban újabb és újabb hírekkel járulhatnak hozzá a lakosság tájékoztatásához. Mindez csak akkor szolgálja a közösség érdekeit, ha a média képviselői betartják a szakmai etika alapvető normáit. Az újságíróknak, televíziós operatőröknek tiszteletben kell tartani az érintettek személyiségi jogait. Nem szabad arra törekedniük, hogy a katasztrófa borzalmaikat öncélú, szenzációhajhász módon mutassák be, szem előtt kell tartani, hogy a felvételeken látható érintettek megőrizhessék a méltóságukat, valamint nem szabad a

¹² Prewitt Diaz, Joseph O., et.al. : Advances in Disaster Mental Health and Psychological Support, American Red Cross, 2006.

gyászolókat annak a sokknak kitenni, hogy a televízió képernyőjén lássák elhunyt hozzátartozójuk földi maradványait. Ezeknek a problémáknak az elkerülésében is fontos szerepet kapnak az önkéntes segítők.

Amikor egy autószállító komp süllyedt el Észtország és Svédország között a Finn Vöröskereszt gyors együttműködést sürgetett a médiával. Ez az együttműködés végül nagyon hasznosnak bizonyult: egyrészt sikerült tájékoztatni a lakosságot arról, hogy milyen pszichés reakciók várhatóak az érintetteknél, és hogyan segíthetnek megbirkózni az érzéseikkel, másrészt pedig pontos információt kaphattak az igénybe vehető segítségről. A médiával való kapcsolat fontossága más aspektusban is felmerült az eset kapcsán: szenzációhajhász újságírók próbáltak fotókat készíteni a kiszolgáltatott túlélőkről. Az önkéntes pszichológiai segítségnyújtóknak így még fontosabb szerep jutott: elhatárolni az érintetteket az újságíróktól, fotósoktól, védeni a személyiségi jogukat.

2. A segítségnyújtás módszerei, eszközei - egyéni szükségletek szerint

A katasztrófahelyzetet átélt személyek számára a legfontosabb, hogy valaki meghallgassa őket. Előfordulhat, hogy gyakorlati segítséget is igényelnek a lelki támogatás mellett, hiszen az őket ért trauma hatására nem tudnak megbirkózni még a hivatalos ügyeik intézésével sem. Lényeges azonban, hogy ne az érintettek helyett oldjuk meg a problémákat, csak segítük őket abban, hogy megfelelő döntéseket hozzanak, és ezáltal újra azt érezhessék, hogy a saját kezükben van az életük irányítása, ismét önállóan hozhatnak döntéseket a sorsuk felől. A gyakorlati jellegű problémák megoldásának sikere oldja azt a feszültséget, ami az érintettekben a veszélyhelyzet során keletkezett, és eltereli a figyelmet a veszteségekről, a gyászról. Hosszabb távon azonban azt is lehetővé kell tenni számukra, hogy szabad folyást engedjenek érzelmeiknek, megélhessék a gyászt. Ez a folyamat szükséges ahhoz, hogy elsirassák a múltat, és erőt kapjanak az újakezdéshez.

A katasztrófában közvetlenül és közvetve érintettek érzelmi egyensúlyának a helyreállítása is fontos. Akkor tudjuk segíteni az érintetteket a kezdeti szakaszban, ha teret biztosítunk számukra, hogy képessé váljanak érzelmi stabilitásuk visszanyerésére, és elősegítjük azon képességeik felszínre törését, melyek révén önállóan meg tudnak birkózni a helyzettel. Ezeket a feladatokat az önkéntes segítségnyújtók fel tudják vállalni, pszichológus, pszichiáter szakemberek bevonására csak ritkán van szükség. Azonban az önkéntes segítők feladata az is, hogy felismerjék azt a helyzetet, amikor elengedhetetlen a szakember segítsége.¹³

¹³ Segítségnyújtás katasztrófa és terrortámadás esetén, Belga Vöröskereszt – Eureste, Brüsszel, 2006. p. 41-46.

Gyermekek esetében más módszereket kell alkalmazni, szellemi és lelki fejlettségüknek megfelelően, viszont az ő esetükben is fontos, hogy partnerként kezeljük őket. Továbbá lehetővé kell tennünk számukra, hogy együtt lehessenek a számukra ismert felnőttekkel, ne legyenek elszakítva azoktól a személyektől, akikben megbíznak, így hamarabb visszatérnek a mindennapi életbe. Ez a folyamat gyorsítható, ha az átélt élményeket játékokkal, rajzolással segítjük kifejezni a gyermeknek.¹⁴ Némely gyermeknél előfordulhat, hogy átmenetileg regressziót mutat a fejlődésük: a nemrég szobatisztaságra szokott gyermekeknél megeshet, hogy éjszaka bepisilnek, vagy esetleg nem akarnak semmilyen körülmények között egyedül lenni. Ezek a visszaesések azonban átmeneti jellegűek, idővel rendszerint visszaáll a korábbi fejlettségi szint; sokkal ritkábban fordul elő, hogy a későbbiekben szakember segítségére szoruljanak.

2.1. Humanitárius segítő központ, fogadóközpontok

A humanitárius segítő központok átfogóan és hosszú távon, a „mindent egy helyen” elv alapján, szolgáltatások széles körét biztosítva kívánják segíteni a katasztrófa által közvetlenül érintetteket. Egy ilyen központ a katasztrófa valamennyi érintettje, így a túlélők és mások számára is, a tájékoztatás és segítségnyújtás helye. A helyszínen az érintettek számára megfelelően koordinált módon biztosítja a megfelelő tájékoztatást és segítséget. A különböző szolgáltatások abban segítik az érintetteket, hogy a kapott tájékoztatás után a szükségleteiknek megfelelő döntéseket tudjanak hozni.

Egy katasztrófát követően – a tapasztalatok szerint – célszerű befogadó és tájékoztató központokat kell felállítani egy olyan helyen, ami viszonylag közel helyezkedik el a katasztrófa helyszínéhez, de már a biztonságos zónán belül található.¹⁵

A befogadó központok fő célja, hogy a kijelölt területen, objektumban biztonságba helyezhessék az érintett lakosságot, valamint felvegyék személyes adataikat. Ez a későbbiekben nagyon fontos szerepet kap, hiszen így információval szolgálhatnak azok számára, akik rögtön a katasztrófa után hírt szeretnének kapni a sérült- illetve eltűnt személyekről.

Ezek a helyszínek csak ideiglenes megoldást kínálnak egy esetleges kiürítésnél, komolyabb katasztrófák esetén – amikor nem biztosított az otthonokba való visszatérés – gondoskodni kell a kitelepített lakosság másfajta elhelyezéséről.

¹⁴International Federation of Red Cross. Psycho-social assistance for children affected by armed conflict. IFRC. Geneva, 1999.

¹⁵Committee on Disaster Research in the Social Sciences: Future Challenges and Opportunities, National Research Council (NRC) : Facing hazards and disasters: understanding human dimensions. USNAP, 2006.

2.2. Támogató hálózatok

Egy veszélyhelyzetet, katasztrófát, terrorcselekményt átélt ember fájdalmát és félelmeit az értheti meg leginkább, aki maga is átélte ugyanazt a szörnyűséget. Ahhoz, hogy a traumatikus eseményt az érintettek fel tudják dolgozni, ki kell magukból beszélni a feltoluló érzéseket, gondolatokat. A segítő központokban összegyűjtött adatok alapján olyan támogató hálózatokat hoz létre a Vöröskereszt Nemzetközi Szövetsége, amelyek megkönnyítik a katasztrófa által érintettek egymás közötti kapcsolattartását. Természetesen az érintettek maguk dönthetik el, hogy szeretnének-e részei lenni ennek a hálózatnak, illetve, hogy meddig, és milyen jellegű szolgáltatásra lenne szükségük, azon kívül, hogy sorstársakkal oszthatják meg élményeiket. Feladataik a kapcsolatok fenntartása mellett különböző szaktanácsadások: jogi-, pszichológiai-, vagy családterápiás, valamint képzések tartása, esetleg megemlékezések rendezése. Néhány szolgáltatást maguk az érintettek szerveznek meg, de a Vöröskeresztől is kaphatnak támogatást.

4.2.3. Családi kapcsolattartók

A katasztrófák által legsúlyosabban érintett személyek, családok számára a Nemzetközi Szövetség vagy a Nemzeti Társaságok családi kapcsolattartót jelölnek ki. A „legsúlyosabban érintett” ez esetben azokat az embereket jelöli, akiknek a hozzátartozói eltűntek, meghaltak vagy súlyosan megsérültek. Ezek a családi kapcsolattartók biztosítják a folyamatos kommunikációt az érintettek és a katasztrófa utáni teendőket ellátó hatóságok között. A kapcsolattartó szerepe nagyon fontos az érintettekkel való kommunikációban: az ő feladatuk, hogy a hozzátartozóktól begyűjtsék a sérültek és a halottak azonosításához szükséges információkat, és hogy mindezt kellő érzékenységgel és tapintattal kezeljék. Ezek a kijelölt személyek hidat képeznek a családok és a hivatalos szervek között, úgy, hogy a bürokrácia érzéketlenségét kiiktatják a rendszerből. Egyeztetnek azokkal a szervekkel, amelyek segítséget nyújthatnak az érintettek szükségleteinek kielégítésében, tájékoztatják a családot a keresési, helyreállítási munkák alakulásáról.

A leghatékonyabb segítségnyújtás érdekében törekedni kell arra, hogy a családok számára kijelölt segítségnyújtó a hivatalos ügyek intézése, az információ továbbítás és a lelki támogatás folyamatában ugyanaz a személy legyen. A Nemzetközi Szövetség programja alapján, a katasztrófa esemény bekövetkezése után minél hamarabb segítőt kell kijelölni az egyes érintett családok mellé. A segítő így már az esemény utáni legkritikusabb időszakban az érintett családok mellett állhat. Ilyenkor kulcsfontosságú szerepet tölthet be, hiszen a traumatikus események hatására az érintettek nem tudják feldolgozni a rengeteg információt, és ilyenkor egy higgadt támogató segíthet tisztán látni, kiigazodni a zűrzavarban. Különösen

nagy segítséget jelent a kapcsolattartó a sérült túlélők számára, akik az állapotukból adódóan még kevésbé képesek személyes ügyeik intézésére.

2.4. Telefonos segélyvonalak és honlapok

A telefonos segélyvonalak fontos, kiegészítő szerepet töltenek be a humanitárius segítő és tájékoztató központ mellett. Egyrészt a humanitárius segítő és tájékoztató központ szolgáltatásairól szolgálnak bővebb információval: tájékoztatnak arról, hogy hová lehet fordulni, ha valaki szükségét érzi a támogatásnak, és milyen jellegű támogatásokat lehet igénybe venni. Segíti a hatóságok működését adatgyűjtéssel és adatnyilvántartással, ami a sérültek és a halottak azonosításában meghatározó szerepet tölt be. A folyamatosan kiegészített adatbázis lehetőséget biztosít arra is, hogy az eltűntekről információt tudjanak adni az aggódó hozzátartozók számára. A telefonos segélyvonalak másik fontos szerepe a telefonos lelki-segítségnyújtás azok számára, akik arra vágnak, hogy valaki meghallgassa őket, vagy tanácsokkal szolgáljon a trauma feldolgozását illetően. A telefonos segítők esetében is lényeges, hogy a hívásokat felkészült személyek fogadják, akik az egyedi eseteket szakszerűen képesek kezelni.

A katasztrófákat követően a Nemzetközi Szövetség a helyi Nemzeti Társaságokkal és az illetékes hatóságokkal közösen honlapokat hoz létre, amelyek a telefonos segélyvonalakhoz hasonlóan működnek. Ezek a honlapok adnak tájékoztatást a rendelkezésre álló szolgáltatásokról és az igénybevétel módjáról. Elsődleges funkciójuk a tájékoztatás, tények közlése a katasztrófával kapcsolatosan. Ezen felül lényeges, hogy pontosan informáljanak az érintettek szempontjából fontos szervezetek, egyesületek, szakemberek elérhetőségeiről. Lehetőséget biztosítanak a túlélők közötti kapcsolatfelvételre, tájékoztatást adnak a támogatási formákról, valamint olyan egyéni üzenetküldési lehetőséget biztosítanak a túlélők számára, mint az „életjel-küldés” a cunami után.¹⁶

Fejlett országokban, mint az Egyesült Államok gyakori, hogy a helyreállítások után is kapcsolatot tartanak a katasztrófa-eseményeket átélt személyekkel. A Kathrina hurrikán pusztítása után a mai napig működnek azok az ingyenes hívható telefonos segélyvonalak, ahol az operátorok várják azoknak az embereknek a hívását, akik elvesztették hozzátartozójukat, vagy akár otthonukat a katasztrófa során, de azokat is, akik pusztán nem tudták feldolgozni az akkor átélt eseményeket. Hírlevél küldő szolgáltatást is működtetnek, ezáltal e-mail-ben értesítik azokat a személyeket, akik a gyűjtőközpontban megadták elérhetőségüket, e-mail-ben értesítik arról, hogy hol és milyen módon vehetnek igénybe pszichoszociális támogatást. Ez ugyan nem személyes megkeresés, de a helyi

¹⁶ International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies :Psychological support : best practices from Red Cross and Red Crescent programmes. IFRC. Geneva, 2001. p. 47-52.

Nemzeti Társaság tapasztalatai alapján nagyon hatékony, hiszen sokan ezen e-mailek hatására keresik fel az Amerikai Vöröskereszt pszichológiai segítőközpontjait.¹⁷

2.5. Média

A bekövetkezett katasztrófa után a lehető leggyorsabban médiapontokat kell kialakítani, hogy a folyamatosan beérkező információkat minél gyorsabban lehessen közölni a lakossággal. Az információt a közlés előtt mindig meg kell vizsgálni, csak ellenőrzött, hiteles forrásból származó információt szabad leközzölni. A pontos tények ismertetésével a média felhívhatja a közvélemény figyelmét a katasztrófával kapcsolatos legfontosabb adatokra és a teendőkre. Tájékoztat az eseményt követő intézkedésekről, az érintettek helyzetéről, szükségleteiket kielégítő erőforrásokról. Szükségesek még a háttéranyagok, hírmagyarázatok is, hogy a közvélemény számára némiképpen világosabbá tegyék a történeteket, elejét véve a rémhíreknek, pletykáknak. Fontos még, hogy a kezdeti hírdömping után, a viszonylagos helyreállítás időszakában is kapjanak híreket az emberek arról, hogyan tér vissza az élet a normális kerékvágásba, milyen óvintézkedéseket dolgoznak ki hasonló események megelőzésére, kezelésére.

Azokban az országokban, ahol a lakosság többsége hozzáfér a televíziók és rádiók adásához, a sajtótermékekhez, ott a média nagyon fontos szerepet tud játszani azáltal, hogy tudatosságot növelő, tájékoztató kampányokat juttat el az érintettekhez. A Kolumbiai Vöröskereszt rendszeres adással jelentkezik az egyik rádiócsatormán, ahol a katasztrófákkal kapcsolatos teendőket ismerteti a lakossággal, különös tekintettel a segítségnyújtás pszichológiai aspektusaira.¹⁸ Segít, hogy a túlélők megértsék egy-egy veszélyhelyzet, katasztrófa pszichológiai aspektusait, átlássák azt a folyamatot, ami bennük zajlik és megbirkózzanak a bennük kavargó érzésekkel. Ez a módszer nagyon hatékony egy ilyen nagy és – természeti katasztrófák által – veszélyeztetett országban.

2.6. Önsegítő csoportok

A katasztrófák után az érintettek számára fontos, hogy legyen olyan személy, aki átérzi az ő érzéseiket, sorsközösséget tud vállalni velük, hogy ezáltal megerősítést nyerjenek félelmeik, reakcióik jogosságát illetően. Mivel ezt a lelkiállapotot teljes egészében csak olyan személy képes megérteni,

¹⁷ International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies :Psychological support : best practices from Red Cross and Red Crescent programmes. IFRC. Geneva, 2001. p. 47-52.

¹⁸ International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies :Psychological support : best practices from Red Cross and Red Crescent programmes. IFRC. Geneva, 2001. p. 122-148.

akit – valamilyen tekintetben – érintettek az események, ezért célszerű az érintettek részvételével önsegítő csoportokat létrehozni. Ezek a csoportok létszámukat, illetve tevékenységi körüket tekintve lehetnek nagyobb vagy kisebb csoportok. A humanitárius segítőközpontok rendszerint már a túlélők számára alkotnak segítő csoportokat, ám ez nem azonos a kisebb önsegítő, támogató csoportokkal, melyek ezen a nagy csoporton belül alakulnak és működnek tovább akár egészen hosszú távon. Sok esetben azonban az is előfordulhat, hogy nem a segítőközpont tevékenysége nyomán jönnek létre ezek a csoportok, hanem a katasztrófa után eltelt rövid vagy hosszabb idő után tudatosan az érintettekben az igény a sorstársakkal való kommunikációra. Az önsegítő csoportok személyesen, vagy akár a technológiai fejlettségnek megfelelően a világhálón keresztül érintkezhetnek egymással.

A csoport lényege a tapasztalatcsere, a közös problémamegoldás, de legfőképpen egymás érzelmi támogatása, igény szerint akár szakember bevonásával, akár anélkül. A katasztrófa természetétől és az adott kultúrától függően más tevékenységgel alakulhatnak önsegítő csoportok, azonban minden esetben elsődleges cél a csoport tagjainak kölcsönös érzelmi támogatása.¹⁹ Ezen felül összefogják a gyászolókat, felméri az érintettek szükségleteit, kapcsolatot tartanak a hatóságokkal és segítik a hivatalos ügyek intézését. Katasztrófák által komolyan veszélyeztetett területeken pedig informálnak a katasztrófák pusztító hatásainak lehetséges csökkentéséről, egy újabb katasztrófa bekövetkezése esetén fontos teendőkről.

Minden közösségben léteznek hagyományai a segítségnyújtásnak, vannak bevált rendszerek, amelyek kisebb-nagyobb problémák esetén támogatást nyújtanak, amennyiben a közösség, vagy annak egy része rászorul; ezeket a mechanizmusokat kell felhasználnunk katasztrófák esetén is. A törökországi földrengés után a helyi Nemzeti Társaság nem a segítő központokban rendezett csoportos beszélgető foglalkozást a nőknek, hanem – a helyi hagyományoknak megfelelően otthonaikban látták vendégül egymást. A tradicionális segítő struktúrát így újraalkották a lelki-támasz program segítségével.

Ahhoz, hogy a meglévő támogató-hálózatot hatékonyan tudjuk felhasználni a pszichoszociális támogatóprogram során, fel kell tennünk a kérdést: Kihez szokott fordulni a lakosság támogatásért? Milyen kultúrája, hagyományai vannak a rászorulóknak lelki támogatásának? Ezeknek a kérdéseknek a megválaszolása segít megfelelő alapot teremteni a helyi pszichoszociális munkának.²⁰

¹⁹ Raquel E. Cohen : Mental health services in disasters: instructor's guide By Pan American Health Organization (PAHO), 2000.

²⁰ Kristoffersen, J. Stress management and psychological support. Workshop compendium, Prepared by the Center for Crisis Psychology. Bergen, Norway. Danish Red Cross, 1998.

2.7. Beszélgető csoportok

A traumatikus élményt átélt személyek számára szinte minden esetben kulcsfontosságú, hogy az átélt eseményeket kibeszélhessék magukból, és visszacsatolást kaphassanak más túlélőktől. Az önszorgító csoportokon belül gyakran – speciális csoportként – beszélgető csoportok alakulnak, amelyek átmenetet képeznek egy egyszerű társaságbeli mélybeszélgetés és a szakember által vezetett csoportterápia között. Ebben az esetben képzett segítő jelenléte, a beszélgetések levezetésében való aktív közreműködése szükséges. A csoport nyitott a túlélők, hozzátartozók részére, és nyitott átvitt értelemben is: nincs keretek közé szorítva a beszélgetés, mindenki lehetőséget kap arra, hogy a saját, egyedi módján fejtse ki gondolatait, érzéseit. A csoportos beszélgetés segíti az érintettek helyzetével való megbirkózásának képességét, segít túllépni a traumatikus eseményen, feldolgozni a veszteségeket, és erőt ad, hogy visszatérjék életüket a megszokott mederbe.

A Koszovói tapasztalatok rávilágítanak arra, hogy a csoportosan vezetett beszélgetés jóval hatékonyabb az egyéni foglalkozásoknál. A csoportos beszélgetések során kialakul a sorsközösség érzése, tudatosul az emberekben, hogy nincsenek egyedül a problémájukkal.²¹ A segítőik számára is több információt közvetít egy csoportos foglalkozás: természetes, hogy mindenki másképp dolgozza fel az eseményeket, azonban kitűnik a csoportból, ha valaki nagyon eltérően viselkedik, így a segítő hamarabb szakember segítségét kérheti. A segítőiknek be kell tartaniuk azt az íratlan szabályt, hogy minden rászoruló egyformán fontos, a személyes szimpátia nem jelentheti azt, hogy az egyén több figyelmet kap a többiek rovására. A nagyobb törődést igénylő személyeket pedig szakember gondjaira kell bízni.²²

A csoportos beszélgetések során lényeges, hogy az érintettek biztonság iránti igénye ki legyen elégítve ahhoz, hogy megnyíljanak a többi érintett előtt, és ki merjék mondani a fejükben kavargó gondolatokat. Minderről a biztonságos légkörről a képzett segítőiknek kell gondoskodniuk. A segítőik feladata továbbá az is, hogy ezeken a csoportos beszélgetéseken tényszerűen számoljanak be az eseményekről, tájékoztassák az érintetteket az elkövetkezendő időszak teendőiről, a felmerülő lelki jelenségek természetéről, csillapításuk módjáról és az igénybe vehető segítségről. A bekövetkezett tragikus esemény miatt zavart személyek pszichoszociális ellátása szempontjából minél hamarabb ki kell alakítani a beszélgető csoportokat, a beszélgetés során ugyanis felszínre kerülhetnek azok a szükségletek is, amelyek pszichológus szakember segítségét teszik szükségessé.

²¹ International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies : Psychological support : best practices from Red Cross and Red Crescent programmes. IFRC. Geneva, 2001. p. 177-191.

²² WHO: Mental Health in Emergencies - Mental and Social Aspects of Health of Populations Exposed to Extreme Stressors. Department of Mental Health and Substance Dependence. World Health Organization. Geneva, 2003.

2.8. Pszichoterápia

A Vöröskereszt által kiképzett laikus segítők elsősorban a katasztrófa vagy terrorcselekmények érintettjeinek azonnali, sürgősségi ellátására vannak felkészítve. Fontos megemlíteni, hogy az érintettek nagy része a szociális háló és a segítők által nyújtott pszichoszociális támogatás segítségével képes megbirkózni a helyzettel. Pszichológus, pszichiáter szakemberek terápiás beavatkozására csak az érintettek kis hányadánál van szükség, leginkább olyankor, amikor krónikus poszt-traumás állapot alakult ki.

Az érintett személyek egy részénél előfordulhat, hogy az átélt esemény okozta szorongás, fájdalom az idő múlásával nem mérséklődik, hanem éppen egyre intenzívebbé válik. Ezeket a jeleket a Vöröskereszt által kiképzett segítségnyújtóknak fel kell ismerni, és szakember gondjaira kell bízni az érintett személyt. A segítségnyújtást a kritikus esemény első pillanatától koordináló segítőknek nagy a felelősségük a segítségre szorulóknak megfelelő szakellátáshoz való irányításában, és annak biztosításában, hogy a szükséges kezelést megkapják.²³

A pszichológus szakemberek számos terápiás szemléletmódot, technikát alkalmaznak a súlyos lelki traumán átesett személyek szenvedésének enyhítésére:

- Pszicho-dinamikus analitika
- Kognitív viselkedésterápia
- Interaktív rendszerszemléletű terápiás módszer
- Művészetterápia
- Egzisztencialista-humanista megközelítésű terápiás módszer
- Transzperszonális megközelítésű terápiás módszer
- Hipnoterápia
- EMDR-terápia

Fontos, hogy azok az érintettek, akik korábban már bizalmukba fogadták az önkéntes segítőt, a későbbiekben, a pszichoterápia során is tarthassák vele a kapcsolatot. A laikus pszichológiai segítségnyújtók és a pszichológus, pszichiáter szakemberek közötti kapcsolatfelvétel szintén nagyon fontos lehet, hiszen az önkéntes segítségnyújtók pontosan be tudnak számolni az érintett személy korábbi állapotáról. Az optimális eredmény elérésének érdekében lényeges, hogy ez a kapcsolattartás folyamatos legyen, és visszacsatolásként szolgáljon mind a laikus, mind pedig a professzionális segítségnyújtó számára.

²³ Segítségnyújtás katasztrófa és terrortámadás esetén, Belga Vöröskereszt – Eureste, Brüsszel, 2006. p. 41-47.

4.3. A gyermekek különleges lelki gondozása

A katasztrófák által okozott traumatikus élmények még azokra a higgadt felnőtt emberekre is komoly hatással vannak, akik egyébként képesek tárgyilagosan kezelni a történeteket, felfogni azt a veszteséget, amelyet átéltek. Gyermekek esetében azonban több problémát is meg kell vizsgálniuk a segítőknél. Szem előtt kell tartani, hogy a gyermekek nem feltétlenül értik, hogy mi történik körülöttük, sokszor csak a felnőttek pánikreakciójára reagálnak riadalommal. Éppen ezért a gyermekeket ért traumatikus élmények hatásainak csökkentését nagyban befolyásolja az őket körülvevő felnőttek lelkiállapota. Ilyen esetekben a segítőknél nagy gondot kell fordítaniuk a szülők vagy más felnőttek pszichoszociális támogatására. Sokszor a szülők megnyugtató, pszichológiai támogatása már kedvező hatással bír az érintett gyermekekre is.²⁴

A Vöröskereszt által kiképzett és delegált segítségnyújtók gyakran specializálódnak olyan különleges igényekkel bíró csoportokra, mint amilyenek a gyermekek. Ezek az önkéntes pszichológiai segítségnyújtók fel vannak készítve a gyerekekkel való foglalkozásra, ismerik az igényeiket, így gyakran helyi pedagógusok látják el ezt a feladatot. Nagyon jó példa erre a Nemzetközi Szövetség „Fegyveres konfliktusok által veszélyeztetett gyermekek” (CABAC) programja, ahol iskolai tanítókat vonnak be önkéntes segítőnek, hogy segítsenek feldolgozni a háborúk borzalmaival az érintett gyerekeknek.²⁵ A Nemzetközi Szövetség ezzel a programmal bővebb tájékoztatást ad a helyi segítőknél, tanároknál a pszichológiai támogatás mibenlétéről, ugyanakkor azzal, hogy az operatív segítségnyújtást a gyermekek által ismert, helyi emberekre bízva, kiiktatja a folyamatból az idegennel való megbarátkozás, az elfogadás fázisát, és így sokkal hamarabb jut eredményhez. A programot a tanárok sokszor a helyi igényekhez alakítják, esetleg belefoglalják az oktatásba, vagy más – már létező – közösségi programhoz csatolják.

Az ő munkájuk esetében az a legfontosabb, hogy az érintett gyermekek érezzék az irántuk tanúsított empátiát, az őszinte segítőkészséget és azt, hogy ezekhez a felnőttekhez bizalommal fordulhatnak, mert gondolataik, érzéseik náluk meghallgatásra találnak, és komolyan veszik a problémáikat. Mivel a gyermekeknek még inkább szükségük van támaszra, mint a felnőtt érintetteknek, lényeges, hogy a gyermekek azt érezzék, hogy segítjük ura a helyzetnek, és higgadtan kezeli az eseményeket. Ez a higgadság akkor a legszükségesebb, amikor – az emlékekre és érzelmekre erőteljesen ható – esemény nem várt reakciókat vált ki az érintett gyermekekből.

²⁴ Harold S. Koplewicz-Marylene Cloitre: Caring for kids after trauma, disaster and death: a guide for professionals. New York University Child Study Center, 2006.

²⁵ International Federation of Red Cross. Psycho-social assistance for children affected by armed conflict. IFRC. Geneva, 1999.

A legismertebb és leghatékonyabb módszerek a gyermekek esetében a játék és a rajzolás. A játék esetében legjellemzőbb szituáció az, amikor a gyermek újrjátssza a katasztrófát, a traumatikus eseményt. Ez nagyban segíti az események feldolgozását, a feszültség oldását. Az ilyen játékok során a segítőnek feltétlenül hagynia kell, hogy a gyermek irányítson, hogy megismételjen egy-egy helyzetet, és megtalálja a helyzettel való megbirkózás módját.²⁶

A rajzolás szintén egy nagyon hatékony módszer a katasztrófa-helyzetet átélt gyermekekben felgyülemlett feszültség csökkentésére, a velük történetek feldolgozására. A traumatizált gyermek állapotának értékelésében és ellátásában a rajzok felhasználása kétféle nehézséget okozhat. Az egyik az, hogy ha a gyermek terrortámadásról vagy háborúról rajzol, az még nem feltétlenül jelenti azt, hogy traumatizált. A trauma jele máshol található, abban a tényben, hogy lehetetlen az esemény lelki feldolgozása vagy szimbolizálása. A másik buktató a traumás ismétlés. Fontos, hogy a kezelés során a rajzolás ne csak a trauma újraélésének egy formája legyen, hanem eszköz a gyermek számára, amellyel az esemény vonatkozásában fejlődhet, és értelmet adhat a helyzetnek.²⁷

Az önkéntes segítőknél is fel kell tudni ismerni a poszt-traumás stresszre utaló jeleket, hogy időben pszichológus szakember gondjaira bízassa a rászoruló gyermeket.

Éneklés, tánc, rajzolás – a CABAC programban, Koszovóban és Beslanban is alkalmazott művészetterápia részei. Ezek a tevékenységek jelentős eredményeket értek el kiváltképp gyerekeknél, hiszen a módszer lényege a szavak nélküli kommunikáció. Ezt a módszert azoknál az egyéneknél használják, akik nem képesek megnyílni és elmondani, amit éreznek, viszont le tudják rajzolni, el tudják mutogatni mindazt, ami foglalkoztatja őket. A katasztrófák elszenvedői gyakran lehetetlennek érzik, hogy azok után, ami velük történt, szép és jó dolgokra gondoljanak, hiszen minden impulzus az őket ért traumatikus élményt idézi fel bennük. A kreatív tevékenységek abban segítenek az érintetteknek, hogy új élményekkel gazdagodjanak, és előhívja a régi szép emlékeket a katasztrófa előtti időkből, ezáltal új perspektívát adva az életüknek.

4.4. A segítők mentális védelme

A pszichoszociális segítségnyújtás különböző aspektusait vizsgálva ki kell emelni egy különösen veszélyeztetett csoportot, magukat a lelki gondozást végző hivatásos vagy önkéntes személyeket. Az ő pszichológiai szűrésük és folyamatos felügyeletük elengedhetetlen feltétele annak, hogy segíteni tudjanak másoknak.

²⁶ Harold S. Koplewicz, Marylene Cloitre : Caring for kids after trauma, disasters and professionals – New York University Child Study Center, 2006.

²⁷ Psycho-social assistance for children affected by armed conflict, Geneva: International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, 1999.

A segítők – legyenek akár milyen jól képzettek – egy bekövetkezett katasztrófa helyzetben történő beavatkozás során maguk is hatalmas lelki traumának vannak kitéve, ezért elengedhetetlen, hogy az ő mentális állapotuk is folyamatosan ellenőrizve legyen.²⁸ Mindenekelőtt a megelőzésre kell törekedni: a Nemzetközi Szövetség irányelvei szerint úgy kell kiválasztani a leendő önkéntes pszichológiai segítségnyújtókat, hogy pszichésen alkalmasak legyenek veszélyhelyzetekben másokat segítve helytállni. Ezt különböző tesztek, tréningek segítségével mérik. A munkatársak megfelelő kiválasztása növelheti a segítők eredményességét, képzéssel és szimulációs gyakorlatokkal, csoportos tréningekkel és felkészítéssel pedig még hatékonyabbá tehető a segítők munkavégzése.

Fontos, hogy egy esetleges elhúzódó veszélyhelyzet során legyenek a helyszínen olyan szakemberek, akik folyamatosan figyelemmel kísérik a laikus pszichoszociális segítségnyújtók állapotát, és közbe tudjanak avatkozni, ha az illető személyen lelki zavar jelei mutatkoznak. Lehetőség szerint a művelet során rendszeres váltásra, áthelyezésre kell törekedni, hiszen még a legtapasztaltabb segítőt is megviselhetik az események. Kulcsfontosságú továbbá az is, hogy a laikus segítségnyújtók egymást is meg tudják hallgatni, így oldva egymásban a felgyülemlett feszültséget, hiszen a segítők is emberek, akik aggódhatnak saját biztonságukért, és félhetnek további támadásoktól. A madridi terrorcselekmények idején a Spanyol Vöröskereszt hivatásos és önkéntes segítségnyújtói is egymásnak nyújtottak lelki támaszt, hiszen ennyi borzalom láttán még a mentálisan erős embereknek is szüksége van lelki támogatásra. Az ilyen események után legalább ennyire fontos a másodlagos megelőzés, a tapasztalatok, érzések kibeszélése, a feszültségoldás, annak érdekében, hogy a veszélyhelyzet elmúltával ne alakuljon ki a segítőkben szorongásos kórkép.

A mentésben részt vevő és a sürgősségi feladatokat ellátó vöröskeresztes, illetve egyéb civil és hivatalos szervek egy csapatként dolgoznak a katasztrófa helyszínén, így a pszichológiai segítségnyújtóknak különös figyelmet kell fordítani ennek a csapatnak a tagjaira is.²⁹ A beavatkozásban résztvevő személyek fokozottan ki vannak téve a felkavaró élményeknek, a tehetetlen küzdelemnek, a testi-lelki fáradtságnak. A segítségnyújtók támogatása lehetőséget biztosít arra, hogy – akár egyénileg, akár csoportosan – kibeszéljék az érzéseiket, ami erőt ad további feladataik elvégzéséhez. Ezek a beszélgetések erősítik a mentésben résztvevő csoportok egységét és összetartozását. Megerősítik őket abban, hogy a

²⁸ Diane Myers-David F. Wee Routledge: Disaster health services: a primer for practitioners (series in psychosocial stress) 2005.

²⁹ International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies: Managing stress in the field. IFRC. Geneva, 2001.

sürgősségi, mentési tevékenység során tapasztalt reakcióik normálisak, emberiek és nincsenek egyedül az érzéseikkel. A beszélgetések során szembesülhetnek azzal, hogy a hozzájuk hasonló munkát végző emberek milyen érzelmi nehézségekkel küzdenek feladataik elvégzése során, ami még inkább arra inspirálja őket, hogy figyeljenek oda egymásra, és – ha kell – támogassák egymást.

A katasztrófafhelyzetekben rendszeresen fellépő pszichológiai segítségnyújtók – jó gyakorlat szerint – ún. „burn-out” tréningeken vesznek részt, ahol képzett szakemberek segítenek feldolgozni számukra a látottakat-hallottakat. Ezek a szakemberek képesek megítélni azt is, hogy ha valakinek komolyabb segítségre van szüksége, vagy esetleg elvesztette alkalmasságát a segítői feladatra. Sokszor elég, ha csak pihen az illető, és egy ideig nem vesz részt krízis segítői munkában, de olyan is előfordulhat, hogy egy adott személy számára túl sok a ránehezedő teher. Ilyenkor a tréner-szakemberek javasolják számukra, hogy más területen próbáljanak tevékenykedni.³⁰

Sokszor az bizonyul feldolgozhatatlannak a segítők számára, hogy nem tudtak érdemben segíteni, de tudomásul kell venni, hogy a már bekövetkezett katasztrófákat és az azzal járó veszteségeket nem lehet meg nem történné tenni. A segítők kezet nyújtanak a rászorulóknak, egy esélyt, hogy lelkükön könnyíthessenek és, hogy segítsenek nekik megbirkózni a veszteséggel, a gyásszal. Ez egy átlagember életében meglehetősen ritka dolog, ezért nem csoda, hogy ezt a fajta segítőtevékenységet igazán nem lehet hivatásszerűen üzni, vagy legalábbis szünetet kell tartani egy-egy eset között, máskülönben az illető egy idő után összeroppan. Ezért fontos, hogy a segítőkre, ezekre a kiváló emberekre komoly figyelem jusson, az ő lelkiállapotukat is folyamatosan figyelemmel kísérje szakember, és rendszeresen vegyenek részt továbbképzéseken, tréningeken.

A pszichoszociális segítségnyújtás módszereit és eszközeit vizsgálva megállapíthatjuk, hogy a módszerek változatossága biztosítja azt, hogy minden helyzetben, egyéni és közösségi igényeknek megfelelően lehet reagálni a katasztrófák által érintett lakosság pszichoszociális szükségleteire. A Vöröskereszt és Vörösfélföld Társaságok Nemzetközi Szövetsége élen jár a lakosság pszichológiai és szociális jólétének érdekében kifejlesztett hatékony válaszadó eszközök alkalmazásában. Az alkalmazott módszerek kiválóan alkalmazhatóak a laikus pszichoszociális segítségnyújtók számára, és az ő segítségükkel – szükség esetén – széles rétegek részesülhetnek a lelki támogatásból.

³⁰ International Federation of Red Cross. Enhancing psychological support. IFRC. Geneva, 2007.