

**NDIHMA E PARË  
PSIKOLOGJIKE  
-  
UDHËRRËFYES**



# PARATHËNIE

Kur gjëra të tmerrshme ndodhin në komunitetet tona, në shtetet tona apo edhe në botë, ne duhet t'iu zgjasim dorën e ndihmës atyre të cilët janë të prekur nga to. Ky udhërrëfyes përmbledhë ndihmën e parë psikologjike ku mbulohen ndihma njerëzore, ajo mbështetëse dhe praktike me të cilat do t'iu ndihmojmë njerëzit të cilët janë të prekur prej krizave serioze. Është i përgatitur për njerëzit të cilët janë në pozitë që t'iu ndihmojnë të tjerëve të cilët kanë përjetuar situata tejet të hidhura. Është i strukturuar në mënyrë që t'iu mbështesë këta njerëz duke respektuar dinjitetin, kulturën dhe aftësitë e tyre. Pavarësisht emrit, ndihma e parë psikologjike është e predispozuar të përfshijë të dyja, mbështetjen shoqërore dhe atë psikologjike.

Ndoshta juve u kërkohet si staf apo si vullnetarë të ofroni ndihmë në një fatkeqësi të madhe, ose ndoshta e gjeni veten në një vend ku ndodh ndonjë aksident apo ku ka njerëz të lënduar. Ndoshta ju jeni një mësues ose punonjës shëndetësor që flisni me dikë nga komuniteti juaj i cili sapo ka dëshmuar vdekjen e dhunshme të një të dashuri. Ky udhëzues do t'ju ndihmojë t'iu kuptoni gjërat më përkrahese për të thënë dhe bërë për njerëzit që kanë shumë ankth. Ai gjithashtu do t'ju japë informacione se si t'iu qaseni një situatë të re në mënyrë të sigurt për veten dhe të tjerët dhe të mos shkaktoni dëm nga veprimet tuaja. Ndihma e parë psikologjike është rekomanduar prej shume grupeve të ekspertëve ndërkombëtarë dhe kombëtarë, përfshirë këtu Komitetin e Përgjithshëm Ndër Agjencor (IASC) dhe Sphere Project. Ndihma e parë psikologjike është një nga alternativat rreth informimeve psikologjike. Në vitin 2009 Grupi për Shëndetin Mendor (mhGAP) nga Organizata Botërore e Shëndetësisë (OBSH) vlerësoi dhe përmbledhi provat rreth ndihmës së parë psikologjike dhe krijoi pyetësorin e vet. Ata vlerësuan se ndihma e parë psikologjike duhet t'iu ofrohet njerëzve në kriza të mëdha dhe pas një ekspozimi ndaj ndonjë ngjarje traumatike, e jo vlerësimi psikologjik.

Ky udhërrëfyes është përgatitur me qëllim që të ketë pajtueshmëri të gjërë rreth materialit të ndihmës së parë psikologjike, i cili do të përdoret në vendet me të hyra të ulëta dhe të mesme. Informatat të cilat ne ofrojmë këtu janë dhënë vetëm si model. Ju duhet t'iu përvetësoni ato në përshtatshmëri me vendin dhe kulturën e njerëzve të cilëve ju do t'iu ofroni ndihmë.

Ky udhërrëfyes i cili është miratuar nga disa Agjenci Ndërkombëtare - pasqyron zhvillimin emergjent dhe konsensusin ndërkombëtar rreth asaj se si t'iu mbështesim dhe ndihmojmë njerëzit menjëherë pas përjetimit të ngjarjeve të rënda.

---

## **Shekhar Saxena**

*Drejtor*

Departamenti i Shëndetit Mendor dhe Abuzimit  
me Substanca  
Organizata Botërore e Shëndetësisë

## **Stefan Germann**

*Drejtor*

Mësimi dhe partneritetet,  
Ekipi Global i Shëndetit  
World Vision International

## **Marieke Schouten**

*Drejtoreshë*

Fondacioni Trauma e Luftës

# Parathënie II

## Mirënjohje III

---

### Kapitulli 1 Kuptimi i NPP

- 1.1. Si ndikojnë ngjarjet e krizës tek njerëzit?  
Çka është NPP?
- 1.3 NPP: kush, kur dhe ku?

### Kapitulli 2 Si të ndihmojmë me përgjegjësi

- 2.1 Respektoni sigurinë, dinjitetin dhe të drejtat
- 2.2 Përshtatni veprimet tuaja duke marrë parasysh kulturën e personit
- 2.3 Jini të vetëdijshëm për masat e tjera të reagimit emergjent
- 2.4 Kujdesuni për veten!

### Kapitulli 3 Sigurimi i NPP

- 3.1 Komunikimi i mirë
- 3.2 Përgatituni – mësoni rreth situatës
- 3.3 Parimet e veprimit të NPP-së - kontrolloni, dëgjoni dhe lidhni
- 3.4 Përfundimi i ndihmës tuaj
- 3.5 Njerëzit të cilët me sa duket kanë nevojë për vëmendje të veçantë

### Kapitulli 4 Kujdesi për veten dhe kolegët tuaj

- 4.1 Përgatitja për të ndihmuar
- 4.2 Menaxhimi i stresit: Puna e shëndetshme dhe zakonet e jetës
- 4.3 Pushimi dhe reflektimi

### Kapitulli 5 Praktikoni ato që keni mësuar

- 5.1 Skenari i çështjes 1: Fatkeqësi natyrore
- 5.2 Skenari i çështjes 2: Dhuna dhe zhvendosja
- 5.3 Skenari i çështjes 3: Aksidenti

### Ndihma e Parë Psikologjike: Udhëzuesi për xhep

### Referenca dhe burime

# **KAPITULLI 1**

## **Kuptimi i NPP**

**Në këtë kapitull do të diskutojmë:  
Si ndikojnë ngjarjet e krizës tek njerëzit?  
Çka është NPP?  
NPP: Kush, Kur dhe Ku?**

## **1.1. SI NDIKOJNË NGJARJET E KRIZËS TEK NJERËZIT?**



Në botë ndodhin ngjarje shqetësuese të llojeve të ndryshme, të tilla si lufta, fatkeqësitë natyrore, aksidentet, zjarret dhe dhuna ndërpersonale (fjala vjen, dhuna seksuale). Individë, familje apo komunitete të tëra mund të jenë të prekura. Njerëzit mund të humbasin shtëpitë e tyre apo më të dashurit, të ndahen nga familja dhe komuniteti, ose mund jenë dëshmitarë të dhunës, shkatërrimit apo vdekjes.

Sado që të gjithë preken në një farë mënyre nga këto ngjarje, secili person mund të ketë një varg të gjerë reagimesh e ndjenjash. Shumë njerëz mund të ndjehen të mbingarkuar, të hutuar ose shumë të pasigurt për atë që po ndodhë. Ata mund të ndjehen shumë të frikësuar ose të shqetësuar, të mpirë apo të shkëputur. Disa njerëz mund të kenë reagime të buta, ndërsa të tjerë mund të kenë reagime më të rënda. Se si reagon dikush varet nga shumë faktorë, përfshirë:

- natyrën dhe ashpërsinë e ngjarjes që ata e përjetojnë;
- përvojën e tyre me ngjarjet e mëparshme shqetësuese;
- mbështetjen që ata kanë në jetën e tyre nga të tjerët;
- shëndetin e tyre fizik;
- historinë e tyre personale dhe familjare me problemet e shëndetit mendor;
- prejardhjen e tyre kulturore dhe traditat;
- moshën e tyre (fjala vjen, fëmijët e grupmoshave të ndryshme reagojnë ndryshe).

Çdo person ka fuqi dhe aftësi për t'i ndihmuar ata për t'u përballur me sfidat e jetës. Megjithatë, disa njerëz janë veçanërisht të prekshëm në një situatë krize dhe mund të kenë nevojë për ndihmë shtesë. Kjo përfshinë njerëzit që mund të jenë në rrezik ose kanë nevojë për mbështetje shtesë për shkak të moshës së tyre (fëmijë, të moshuar), sepse kanë një paaftësi mendore ose fizike, ose sepse ata u përkasin grupeve që mund të jenë të marginalizuara ose të shenjëstruar nga dhuna. Seksioni 3.5 ofron udhëzime për të ndihmuar njerëzit në nevojë.

## ÇKA ËSHTË NPP?

Sipas Sphere (2011) dhe IASC (2007), ndihma e parë psikologjike (NPP) përshkruhet si një përgjigje humane, mbështetëse ndaj një qenie njerëzore që vuan dhe që mund të ketë nevojë për mbështetje. NPP përfshinë temat e mëposhtme:

- sigurimin e një përkujdesje praktike dhe mbështetje, e cila nuk ndërhyjë.
- vlerësimin e nevojave dhe shqetësimeve;
- ndihmën që njerëzit të adresojnë nevojat e tyre themelore (fjala vjen, ushqim dhe ujë, informacione);
- dëgjimin e njerëzve, por pa iu bërë trysni për të folur;
- ngushëllimin e njerëzve dhe dhënien e ndihmës që të qetësohen;
- ndihmën e njerëzve për t'iu qasur informacionit, shërbimeve dhe mbështetjeve sociale;
- parandalimin e njerëzve nga dëmtimet e mëtejshme.

## ËSHTË E RËNDËSISHME TË DIHET ÇKA NUK ËSHTË NPP:

- Nuk është diçka që vetëm profesionistët mund ta bëjnë.
- Nuk është këshillim profesional.
- Nuk është “informim psikologjik” në atë që NPP jo domosdoshmërisht përfshinë një diskutim të hollësishëm të ngjarjes që shkaktoi shqetësimin.
- Nuk i kërkon dikujt që të analizojë atë çfarë iu ngjau atyre apo të vendosë kohën dhe ngjarjen në një rend.
- Megjithëse NPP përfshinë të qenurit në gatishmëri për të dëgjuar rrëfimet e njerëzve, nuk është për t'i vënë në trysni njerëzit që t'iu tregojnë ndjenjat dhe reagimet e tyre në lidhje me ngjarjen.

NPP është një alternativë për “informimin psikologjik” i cili ka dalë të jetë pa efekt. Përkundrazi, NPP përfshinë faktorë të cilët duket të jenë të dobishëm për rimëkëmbjen afatgjatë të njerëzit (sipas studimeve të ndryshme dhe pajtimit të shumë ndihmuesve të krizave ). Këta përfshijnë:

- të ndjerit i sigurt, i lidhur me të tjerët, i qetë dhe optimist;
- të pasurit qasje në mbështetje sociale, fizike dhe emocionale; dhe
- të ndjerit i aftë për t'iu ndihmuar vetes, si individëve dhe komuniteteve.

---

WHO (2010) dhe Sphere (2011) e përshkruajnë informimin psikologjik si promovim të ajrosjes duke e pyetur një person për t'iu përmbledhur shkurtimisht por sistematikisht ndjesimet, mendimet dhe reagimet e tyre emocionale gjatë një ngjarjeje stresuese të sapondodhur . Kjo ndërhyrje nuk rekomandohet. Ky është ndryshe prej informimeve të zakonshme operacionale të punëtorëve të ndihmës të përdorura nga organizatat në fund të një misioni apo qëllimi pune. Shih Hobfoll, et al. (2007) dhe Bisson & Lewis (2009) në Referenca dhe Burime

# 1.3 NPP: KUSH, KUR DHE KU?

## Për kë është NPP?

NPP është për njerëzit e tronditur që sapo i janë ekspozuar një krize serioze. Ju mund të ofroni ndihmë si për fëmijët, ashtu edhe për të rriturit. Sidoqoftë, jo të gjithë që kanë përjetuar krizë do të kenë nevojë apo dëshirojnë ndihmë nga NPP. Mos detyroni ndihmën tek personat që nuk e dëshirojnë atë, por bëjeni veten lehtësisht të qasshëm për ata që mund ta dëshirojnë këtë mbështetje.

Mund të ketë situata kur dikush ka nevojë për mbështetje shumë më të madhe se vetëm Ndhimë të Parë Psikologjike (angl.: Psychological First Aid). Në raste të tilla është e rëndësishme të njohësh kufizimet e tua dhe të kërkosh ndihmë nga të tjerët, sikur profesionistë mjekësorë (nëse janë të qasshëm), kolegët e tu dhe/ose njerëz të tjerë që gjinden afër, si psh. autoritete lokale të komunitetit dhe udhëheqës fetarë. Në vijim kemi listuar njerëz që kanë nevojë më së shumti për mbështetje të menjëhershme të avancuar. Njerëzit në situata të tilla kanë nevojë për ndihmë mjekësore ose ndihmë tjetër më të avancuar, për t'ua shpëtuar jetën.

### Njerëzit që kanë nevojë për ndihmë të menjëhershme të avancuar:

- njerëzit me lëndime serioze, në rrezik për jetën, të cilët kanë nevojë për perkujdesje urgjente mjekësore
- njerëzit të cilët janë tejet të mërzitur e dëshpëruar që nuk janë në gjendje të kujdesen për veten ose për fëmijët e tyre
- njerëzit që dyshohet se mund të lëndojnë vetveten
- njerëzit që dyshohet se mund të lëndojnë të tjerët

## Kur ofrohet NPP-ja (Ndhimë e Parë Psikologjike)?

Megjithëse njerëzit mund të kenë nevojë për qasje në shërbime psikologjike dhe mbështetje edhe shumë kohë pas një ngjarjeje krize, NPP-ja synon të ndihmojë njerëzit të cilët janë prekur nga një ngjarje krize menjëherë pasi ngjarja ka ndodhur. Ti mund t'u ofrosh NPP njerëzve të shqetësuar nga ngjarja qysh në kontaktin e parë me ta. Kjo është zakonisht gjatë ose menjëherë pasi ka ndodhur ngjarja. Sidoqoftë, nganjëherë mund të kenë kaluar ditë ose javë deri në kontaktin e parë, varësisht se sa ka zgjatur dhe se sa e rëndë ishte ngjarja e krizës.



## Ku mund të ofrohet NPP-ja?

Ti mund të ofrosh NPP kudo që ambienti është mjaftë i sigurtë. Shpesh, kjo ndodh të jetë në mjedisin rreth vendngjarjes ose në vende ku janë vendosur njerëzit e prekur nga ngjarja sikur qendra të ndryshme të shëndetit, qendra të përkohshme strehimi ose kampe, shkolla dhe vendgrumbullime të tjera ku të prekurit nga ngjarja shërbehen me ushqim ose me ndihma të tjera të nevojshme. Po të jetë e mundshme, mundohu të ofrosh NPP-në në vende ku mund të sigurohet pak privatësi për të folur me njerëzit. Për njerëzit që janë prekur nga disa kategori të ngjarjeve të krizës, sikurse p.sh. dhuna seksuale, privatësia është thelbësore për të ruajtur konfidencialitetin dhe respektuar dinjitetin e personit.



# **Kapitulli 2**

## **Si të ndihmosh me përgjegjësi**

## Ndihma me përgjegjësi përfshin këto katër pika kryesore:

**2.1 Respekto sigurinë, dinjitetin dhe të drejtat.**

**2.2 Përshtate ndihmën që ofron ashtu që të jetë në përputhshmëri me normat kulturore të personit.**

**2.3 Ji i vëmendshëm për masat tjera të reagimit urgjent.**

**2.4 Kujdesu për mirëqenien tënde.**

### 2.1 Respekto sigurinë, dinjitetin dhe të drejtat

Kur merr përsipër përgjegjësinë të ndihmës në situata ku njerëzit janë prekur nga një ngjarje krize, është e rëndësishme të veprësh në mënyra që respektojnë sigurinë, dinjitetin dhe të drejtat e njerëzve që po ndihmon. Parimet e mëposhtme vlejné për çdo person ose agjenci që është i/e involvuar në ofrimin e ndihmave humanitare, përfshirë ata që ofrojnë NPP:

#### Respekto ...

##### Sigurinë

- Evito rrezikun e shkaktimit të dëmeve të mëtutjeshme si pasojë e veprimit tënd.
- Sigurohu, në maksimum të mundësive dhe aftësive tua, që të rriturit dhe fëmijët që ndihmon të jenë të sigurt dhe mbroji nga dëmtimet tjera fizike ose psikologjike.

##### Dinjitetin

- Trajto njerëzit me respekt dhe në përputhshmëri me normat e tyre kulturore dhe shoqërore.

##### Te drejtat

- Sigurohu që njerëzit të kenë qasje të barabartë në ndihma dhe të mos diskriminohen.
- Ndihmo njerëzit të kërkojnë të drejtat e tyre dhe të kenë qasje në mbështetjen në dispozicion.
- Vepru vetëm në interesin më të mirë të njerëzve që ndihmon.

Respekto këto parime gjatë gjithë veprimit tënd dhe në takim më të gjithë njerëzit, pavarësisht moshës, gjinisë ose përkatësisë etnike të tyre. Ke parasysh çfarë kuptimi kanë këto parime në kontekstin tënd kulturor. Nëse je duke vepruar në kuadër të ndonjë agjencie e cila ka kodin e sjelljes dhe veprimit për situata të tilla, informohu mirë me përmbajtjen e tij dhe përmbaju gjatë gjithë kohës.

Ne ofrojmë **këshillat** e mëposhtme **etike si udhëzues për të evituar shkaktimin e dëmeve shtesë ndaj personit, për të ofruar kujdesin më të mirë të mundshëm dhe për të vepruar vetëm në interesin më të mirë të tyre.**

## Të lejuarat

- Bëhu i sinqertë dhe i besueshëm.
- Respekto të drejtën e njerëzve për të marrë vendimet e tyre.
- Të keni parasysh dhe të lini anash njëanshmërinë dhe paragjykimet tuaja.
- T'ua bëni të qartë njerëzve që edhe nëse refuzojnë ndihmën tuaj tani për tani, ata përsëri mund të kërkojnë këtë ndihmë më vonë.
- Respektoni privatësinë dhe mbani konfidencialitetin e përjetimeve të personave, nëse kjo është e përshtatshme.

## Të palejuarat

- Mos e keqpërdorni marrëdhënien tuaj si ndihmës.
- Mos kërkoni nga personi para ose ndonjë favor për ndihmën që i ofroni.
- Mos jepni premtime ose informata të pavërteta.
- Mos i ekzagjeroni aftësitë tuaja.
- Mos ofroni ndihmë të detyrueshme, dhe mos u bëni i bezdisshëm ose detyrues.
- Mos u bëni presion njerëzve t'ua tregojnë përjetimin e tyre.
- Mos e ndani përjetimin e ndonjë personi me të tjerët.
- Mos i gjykoni njerëzit për veprimet ose ndjesitë e tyre.

## 2.2 Përshtatni veprimet tuaja duke marrë parasysh kulturën e personit

Çdoherë kur ka një ngjarje krize, në mesin e popullatës së prekur ka njerëz me prejardhje të ndryshme kulturore përfshirë minoritetet ose të tjerët që mund të marginalizohen. Kultura përcakton se si lidhemi me njerëzit, dhe çfarë është në rregull dhe çfarë nuk është në rregull për të thënë ose vepruar. Për shembull, në disa kultura nuk është zakon që një person të ndajë ndjenjat me dikë jashtë familjes së tyre. Ose mund të jetë e përshtatshme që gratë të flasin vetëm me gra të tjera, ose mund të jenë shumë të rëndësishme mënyra të caktuara të veshjes ose mbulimit të vetvetes.

Ju mund të gjeni veten duke punuar me njerëz me një të kaluar të ndryshme nga ajo e juaja. Si ndihmës, është e rëndësishme të jesh i vetëdijshëm për prejardhjen dhe besimet tuaja kulturore kështu që ju mund të lini mënjane paragjykimet tuaja. Ofroni ndihmë në mënyrat më të përshtatshme dhe të rehatshme për njerëzit që ju po mbështetni.

Çdo situatë krize është unike. Përshtatni këtë udhëzues në kontekstin tuaj, duke marrë parasysh normat lokale, sociale dhe kulturore. Shihni kutinë e mëposhtme për pyetjet që mund të merrni parasysh në përdorimin e NPP-së (Ndihma e Parë Psikologjike) në kultura të ndryshme.



## Shqyrtoni pyetjet e mëposhtme përderisa përgatiteni ta ofroni NPP-në në kultura të ndryshme:

### Veshja:

- A duhet të vishemi në një mënyrë të caktuar për të qenë të respektueshëm?
- A do të ketë nevojë për veshje të caktuara për personat e prekur që të mbahen dinjiteti dhe zakonet e tyre?

### Gjuha:

- Cila është mënyra e zakonshme e përhëndetjes së njerëzve në këtë kulturë?
- Në cilën gjuhë flasin?

### Gjinia, Mosha dhe Fuqia:

- A duhet që grave të prekura t'iu afrohen vetëm nga gratë ndihmëse?
- Kush mund t'iu afrohet? (Me fjalë të tjera, kryefamiljari apo komuniteti?)

### Prekja dhe sjellja:

- Cilat janë zakonet rreth prekjes së njerëzve?
- A është në rregull të mbash dorën e dikujt ose të prekësh shpatullat e tyre?
- A ka gjëra të posaçme për t'iu marrë parasysh përsa i përket sjelljes përreth të moshuarve, fëmijëve, grave apo të tjerëve?

### Besimet dhe religjioni:

- Cilat janë grupet e ndryshme etnike dhe fetare midis personave të prekur?
- Cilat besime ose praktika janë të rëndësishme për njerëzit e prekur?
- Si mund ta kuptojnë apo shpjegojnë atë që ka ndodhur?

## 2.3 Jini të vetëdijsëm për masat e tjera të reagimit emergjent



NPP është pjesë e një reagimi më të gjerë ndaj emergjencave të mëdha humanitare (IASC, 2007). Kur qindra ose mijëra njerëz afektohen, merren lloje të ndryshme të masave të reagimit urgjent, të tilla si operacionet e kërkimit dhe shpëtimit, kujdesi shëndetësor urgjent, strehimi, shpërndarja e ushqimit dhe gjurmimi i familjarëve dhe aktivitete të mbrojtjes së fëmijëve.

Shpesh është sfiduese që punonjësit e ndihmës dhe vullnetarët të dinë saktësisht se ku dhe çfarë shërbimesh janë në dispozicion. Kjo ndodh gjatë fatkeqësive masive dhe në vendet që nuk kanë tashmë një infrastrukturë funksionale shëndetësore dhe shërbimet e tjera.

Mundohuni të jeni të vetëdijshëm se cilat shërbime dhe mbështetje mund të jenë të disponueshme, në mënyrë që të mund të shkëmbeni informacione me njerëzit që po ndihmoni dhe t'u tregoni atyre se si t'i qasen ndihmës praktike.

## **Kurdo që është e mundur të reagohet në situatë të krizës:**

- Ndiqni direktivat e autoriteteve relevante që janë duke menaxhuar krizën;
- Mësoni çfarë reagimesh emergjente janë duke u organizuar dhe cilat burime janë në dispozicion për të ndihmuar njerëzit, nëse ka të tillë;
- Mos iu zini rrugën / mos pengoni ekipet e kërkim-shpëtimit apo ato të ofrimit të ndihmës mjekësore; dhe
- Jini të vetëdijshëm për rolin tuaj dhe kufizimet e tij.

Nuk është e nevojshme të keni prapavijë 'psikosociale' në mënyrë që të ofroni Ndihmën e Parë Psikologjike (NPP). Sidoqoftë, nëse dëshironi të ndihmoni në ambiente të krizës, rekomandojmë të punoni përmes një organizate apo grupi të komunitetit. Nëse veproni vetëm, mund të rrezikoni vetveten dhe kjo gjë mund të ketë efekt negativ në përpjekjet për koordinim, si dhe kenë gjasa më të vogla të lidhni njerëzit e prekur me burimet dhe mbështetjen që ju nevojitet.

## **2.4 Kujdesuni për veten!**

Ndihma me përgjegjësi gjithashtu nënkupton të keni kujdes për shëndetin tuaj. Ju personalisht mund të ndikoheni nga ajo që përjetoni në një situatë krize, apo ju dhe familja juaj drejtpërdrejt mund të ndikoheni nga ngjarja. Është shumë e rëndësishme t'i kushtoni vëmendje të veçantë mirëqenies tuaj dhe të siguroheni se jeni fizikisht dhe emocionalisht të aftë t'iu ndihmoni të tjerëve. Kujdesuni për veten në mënyrë që të keni mundësi të kujdeseni ashtu siç duhet për të tjerët. (Shih kapitullin 4 për më shumë informacione në lidhje me kujdesin për kujdestarët.)



# **KAPITULLI 3**

## **Sigurimi i NPP**

## Në këtë kapitull do të diskutojmë:

- 3.1 Komunikimi i mirë me njerëzit e shqetësuar
- 3.2 Përgatitja për të ndihmuar.
- 3.3 Parimet e Ndhmës së Parë Psikologjike: vëzhgimi, dëgjimi dhe ndërlidhja
- 3.4 Përfundimi i ndihmës suaj.
- 3.5 Njerëzit që kanë gjasë për të pasur nevojë për vëmendje të veçantë në situatë krize.



### 3.1 Komunikimi i mirë

Mënyra si komunikoni me dikë që është i shqetësuar nga një situatë krize është shumë e rëndësishme. Njerëzit që kanë përjetuar një ngjarje krize mund të jenë shumë të trishtuar, në ankth dhe konfuz. Disa mund të fajësojnë veten për gjërat që kanë ndodhur gjatë krizës. Të qenit i qetë dhe mirëkuptimi mund t'i ndihmojë këta njerëz të ndihen më të qetë dhe të sigurtë, të mirëkuptuar, të respektuar dhe nën kujdesin e duhur.

Dikush që ka kaluar në një situatë fatkeqësie mund të dëshirojë t'iu rrëfejë përjetimin e tyre. Dëgjimi i përjetimit të dikujt mund të jetë mbështetje e jashtëzakonshme. Sidoqoftë, është e rëndësishme të mos ushtrohet presion tek askush për të treguar atë nëpër të cilën kanë kaluar. Disa njerëz mund të mos dëshirojnë të flasin për atë që ka ndodhur apo rrethanat e tyre. Sidoqoftë, ata mund ta vlerësojnë nëse qëndroni me ta në qetësi, t'iu bëni me dije se jeni aty në rast se dëshirojnë të flasin apo të ofroni ndihmë praktike siç mund të jetë një vakt ushqimi apo gotë me ujë. Mos flisni shumë, lini hapësirë heshtjes dhe qetësisë. Qetësia e përkohshme mund t'iu japë njerëzve hapësirë dhe t'i inkurajojë të ndajnë përjetimet e tyre nëse dëshirojnë.

Për të komunikuar si duhet, është e rëndësishme të jeni të vetëdijshëm për fjalët tuaja si dhe për gjuhën e trupit siç janë shprehjet e fytyrës, kontakti me sy, gjestet, dhe mënyrën se si uleni apo qëndroni në këmbë në raport me personin tjetër. Secila kulturë ka mënyrat e veta të veçanta të sjelljes të cilat janë të duhura dhe tregojnë respekt. Flisni dhe silluni në mënyra të cilat marrin parasysh kulturën e personit, moshën, gjininë, traditat dhe fenë.



Më poshtë janë disa sugjerime për gjërat që mund të thoni dhe bëni si dhe gjërat që nuk mund të thoni dhe nuk mund të bëni. Më e rëndësishmja, jini vetvetja, të çiltër dhe të sinqertë në ofrimin e ndihmës dhe kujdesit.

## GJËRA QË DUHET TË BËNI

- Mundohuni të gjeni një vend të qetë për të folur si dhe zvogëloni shpërqendrimet nga jashtë.
- Respektoni privatësinë dhe mbani konfidenciale rrëfimet e njerëzve.
- Rrini afër personit përballë por mbani distancën e duhur varësisht nga mosha e tyre, gjinia dhe kultura.
- Bëjuni me dije se jeni duke i dëgjuar: për shembull tundni kokën ose thoni “hmmm...”
- Kini durim dhe ruani qetësinë.
- Ofroni informacion të bazuar në fakte nëse keni të tillë. Jini të sinqertë në lidhje me atë që dini dhe jo. “Nuk e di, por do të mundohem ta mësoj atë gjë për ju”.
- Jipni informacione në atë mënyrë që njeriu përballë jush e kupton – flisni thjesht.
- Pranoni dhe njihni mënyrën si janë duke u ndjerë, pranoni dhe njihni humbjet e tyre apo ngjarje të rëndësishme të cilat iu tregojnë e që mund të kenë të bëjnë me humbjen e shtëpisë së tyre apo vdekjen e më të dashurve. “Më vjen shumë keq. Mund ta paramendoj sa e vështirë është kjo për ju.”
- Pranoni dhe njihni fuqinë e personit përballë dhe mënyrën si e kanë ndihmuar vetveten.
- Lejoni hapësirë për qetësi.

## GJËRA QË NUK DUHET TË BËNI

- Mos i bëni askujt presion për të rrëfyer përjetimin e vet.
- Mos pengoni apo ngutni dikë të rrëfejë përjetimin e vet (për shembull mos shikoni orën apo mos flisni shpejt).
- Mos prekni personin nëse nuk jeni të sigurtë se kjo gjë është e përshtatshme.
- Mos gjykonit atë që kanë bërë apo nuk kanë bërë, apo mënyrën si ata ndihen.
- Mos thoni, “Nuk duhet të ndiheni ashtu” apo “Duhet të ndiheni me fat që keni shpëtuar”
- Mos shpikni gjëra që nuk i dini.
- Mos përdorni terma shumë teknik
- Mos iu tregoni përjetimin e dikujt tjetër
- Mos flisni për problemet tuaja personale.
- Mos jepni premtime fallce.
- Mos mendoni dhe mos u sillni si dikush që mund të zgjidhë të gjitha problemet e tyre.
- Mos merrni forcën e njerëzve dhe ndjenjën se mund ta ndihmojnë vetveten.
- Mos flisni për njerëzit me terma negativë (për shembull mos i quani ‘të çmendur’)

Mbani komunikimin e mirë në mendje ndërkohë që vëzhgoni, dëgjoni dhe ndërliidhni – parimet e Ndihmës së Parë Psikologjike mbulohen në faqet në vijim.



## 3.2 Përgatituni – mësoni rreth situatës

### PËRGATITUNI

- Mësoni rreth gjendjes së krizës
- Mësoni se çfarë shërbimesh dhe mbështetjeje keni në dispozicion
- Mësoni rreth shqetësimeve që lidhen me sigurinë



Situatat e krizës mund të jenë kaotike dhe shpeshherë kërkojnë reagim të shpejtë. Sidoqoftë, kurdo që është e mundur, përpara se të hyni në hapësirën/vendndodhjen e krizës, përpiquni të merrni informata të sakta rreth situatës. T'i keni parasysh pyetjet e mëposhtme:

### Para se të hyni në vendndodhjen e krizës, mësoni rreth gjërave të mëposhtme:

#### Pyetje të rëndësishme:

##### Situata e krizës

- Çfarë ka ndodhur?
- Kur dhe ku ka ndodhur?
- Sa njerëz kanë gjasa të preken nga kjo ngjarje dhe kush janë ata njerëz?

##### Shërbimet dhe mbështetja në dispozicion:

- Kush po ofron nevojat elementare, siç janë kujdesi emergjent shëndetësor, ushqimi, uji dhe strehimi apo regjistrimi i anëtarëve të familjes?
- Ku dhe si mund t'u qasen këtyre shërbimeve njerëzit?
- A po ndihmon dikush tjetër? A janë të përfshirë anëtarët e komunitetit në reagim ndaj kësaj situatë?

### **Shqetësimet që lidhen me sigurinë:**

- A ka mbaruar apo vazhdon ngjarja e krizës, situata të tilla si një dridhje pas tërmetit apo konflikt i vazhdueshëm?
- Çfarë rreziqesh mund të ketë përreth, siç janë rebelët, minat apo infrastruktura e dëmtuar?
- A ka hapësira të cilave duhet shmangur për shkak të rrezikut (për shembull rreziqeve të dukshme fizike) apo hapësira në të cilat nuk ju lejohet të hyni?

Këto pyetje të rëndësishme përgatitore mund t'ju ndihmojnë të kuptoni situatën në të cilën po hyni më mirë si dhe të ofroni Ndihmë të Parë Psikologjike në mënyrë efektive, duke qenë po ashtu më të vetëdijshëm për sigurinë tuaj.



### **3.3 Parimet e veprimit të Ndihmës së Parë Psikologjike – kontrolloni, dëgjoni dhe lidhni**

Tri parimet bazë të veprimit të Ndihmës së Parë Psikologjike janë kërkoni, dëgjoni dhe lidhni. Këto parime do të udhëzojnë mënyrën se si ju e shihni dhe se si i qaseni sigurtë gjendjes së krizës, si t'u qaseni njerëzve dhe t'i kuptoni nevojat e tyre dhe t'i lidhni ata me informacione e mbështetje praktike (shihni tabelën më poshtë)

#### **Kontrolloni**

- Kontrolloni për siguri.
- Kontrolloni për njerëz me nevoja themelore të dukshme urgjente.
- Kontrolloni për njerëz me reagime serioze shqetësimi.

#### **Dëgjoni**

- Afrohuni tek njerëzit të cilëve mund t'u duhet mbështetja.
- Pyesni rreth nevojave dhe shqetësimeve të njerëzve.
- Dëgjojini njerëzit dhe ndihmohuni që të ndihen të sigurtë dhe të qetë.

## Lidhni

- Ndhmoni njerëzit të adresojnë nevojat themelore dhe t'u qasen shërbimeve.
- Ndhmoni njerëzit të ballafaqohen me probleme.
- Jepni informacione.
- Lidhni njerëzit me të dashurit dhe mbështetjen sociale.

Situatat e krizës mund të ndryshojnë shumë shpejt. Ajo që ju shihni në realitet mund të jetë ndryshe nga ajo që keni mësuar para se të hyni në gjendjen e krizës. Prandaj, është e rëndësishme që para se të ofrosh ndihmë, të shpenzosh disa minuta duke parë përreth. Nëse papritmas gjendeni në një situatë krize pa pasur kohë të përgatiteni, kjo do të ndihmojë për të kryer një studim të shpejtë. Ky gjest ju ofron mundësinë të **qetësoheni, të siguroheni dhe të mendoni para se të veproni**. Lexo tabelën në vijim për pyetjet dhe këshillat e rëndësishme që duhet të keni në vëmendje kur shihni përreth;

## Kontrolloni

## Kontrollo për Pyetjet

## Këshillë e rëndësishme

### Sigurinë

- Çfarë rreziqesh jeni duke parë në mjedis, për shembull konflikt aktiv, rrugë të dëmtuara, ndërtesa të paqëndrueshme, zjarr apo përmytje?
- A ka mundësi të jesh atje pa rrezikuar veten ose të tjerët?

Nëse nuk je i/e sigurtë për sigurinë e vendit të krizës, MOS SHKO. Mundohu të ndihmosh njerëzit në nevojë. Nëse është e mundur, komunikoj me njerëzit që janë duke përjetuar stres nga një distancë më e largët.

### Njerëzit me nevoja të dukshme bazike

- A duket se dikush është lënduar shumë dhe ka nevojë për ndihmë emergjente mjekësore?
- A duket se dikush ka nevojë për t'u shpëtuar, për shembull njerëzit e bllokuar ose në rrezik të menjëhershëm?
- A ka dikush nevojë të dukshme bazike, për shembull, mbrojtje nga kushtet atmosferike apo rroba të grisura?
- Cilët persona mund të kenë nevojë për qasje në shërbime bazike dhe vëmendje të veçantë për t'u mbrojtur nga diskriminimi dhe dhuna?
- Kush tjetër përreth meje mund të më ndihmojë?

Njihni rolin tuaj dhe mundohu të ndihmosh njerëzit që kanë nevojë për asistencë të veçantë ose që kanë nevoja bazike urgjente. Referoi personat e lënduar rëndë tek personeli mjekësor ose të tjerë persona të trajnuar për të dhënë ndihmën e parë fizike.

## Njerëzit me reagime serioze stresi

- A ka njerëz që duken tmerrësisht të mërzitur, nuk janë në gjendje të lëvizin të pavarur, nuk iu përgjigjen të tjerëve, ose janë të tronditur?
- Ku janë dhe cilët janë njerëzit më të stresuar/me shqetësim më të madh?

Shqyrto se kush mund të përfitojë prej këtij manuali dhe se si mund ta ofrosh ndihmën tënde..

Njerëzit mund të reagojnë në mënyra të ndryshme gjatë një krize. Disa nga shembujt e reagimeve stresuese gjatë një krize janë të listuara më poshtë:

- Simptoma fizike (për shembull dridhje, dhimbje koke, ndjenja lodhjeje, humbje e oreksit, dhimbje fizike)
- Pikëllim, të qara, gjendje depresive, ankth, pikëllim e frikë
- Frikësohen shpejt dhe janë të tensionuar
- Shqetësim se diçka e keqe do të ndodhë
- Pagjumësi, ankthe gjatë natës
- Irritim, zemërim
- Faj, turp (për shembull, ndihet i/e tillë për shkak se ka shpëtuar, ose sepse nuk ka ndihmuar apo shpëtuar të tjerët)
- Hutim, mpirje emocionale, marramendje dhe shkëputje nga realiteti
- Duken të tërhequr ose nuk reagojnë
- Nuk iu përgjigjen tjerëve, nuk flasin fare
- Orientim i dobët (për shembull, nuk dinë emrin e tyre, nuk dinë se nga vijnë, ose çfarë ka ndodhur)
- Nuk janë në gjendje të kujdesen për veten ose fëmijët e tyre (për shembull, nuk hanë/nuk pinë, nuk janë në gjendje të marrin vendime të thjeshta)



Disa njerëz mund të jenë mesatarisht të stresuar ose aspak të stresuar. Shumica e njerëzve do të ndihen mire pas një kohe, veçanërisht nëse përmbushen nevojat bazike dhe marrin mbështetjen e duhur prej njerëzve përreth. Gjithsesi, njerëzit me reagime të rënda stresi ose që zgjasin shumë, mund të kenë nevojë për më shumë sesa vetëm për Ndihmën e Parë Psikologjike, veçanërisht nëse nuk mund të jenë funksional në jetën e përditshme ose janë një rrezik për veten apo për të tjerët. Sigurohu që personat që janë në gjendje stresi për një kohë të gjatë, nuk lihen vetëm dhe mundohuni t'i mbani në një vend të sigurt deri sa ky reagim të kalojë, ose deri sa të gjeni ndihmë nga personeli mjekësor, drejtuesit vendor apo anëtarë të tjerë të komunitetit. Gjithashtu, vëmendje të veçantë kushtoi personave me nevoja specifike.

## Njerëzit që kanë nevojë për VËMENDJE TË VEÇANTË në situatë krize (Shiko, seksionin 3.5):

- Fëmijët – përfshirë adoleshentët – veçanërisht ata që janë pa praninë e prindërve apo kujdestarëve, mund të kenë nevojë për mbrojtje nga abuzimi dhe shfrytëzimi. Ata do të kenë nevojë për kujdes nga personat pranë tyre në plotësimin e nevojave themelore.
- Njerëzit me paaftësi/çrregullime shëndetësore, fizike dhe mendore mund të kenë nevojë për vëmendje të veçantë. Ata duhet të dërgohen në një vend të sigurt, që të mbrohen nga abuzimi dhe për qasje në kujdesin mjekësor dhe shërbime tjera. Kjo përfshin të moshuarit, gratë shtatzëna, personat me çrregullime të rënda mendore, të verbërit dhe të shurdhët.
- Njerëzit në rrezik për diskriminim ose dhunë, si gratë ose njerëzit e grupeve të caktuara etnike, mund të kenë nevojë për mbrojtje të veçantë në mjedisin e krizës dhe mundësi për të përfituar ndihmë.

### Dëgjoni

- Afrohuni tek njerëzit të cilëve mund t'u duhet mbështetja.
- Pyesni rreth nevojave dhe shqetësimeve të njerëzve.
- Dëgjojini njerëzit dhe ndihmojuni që të ndihen të sigurtë dhe të qetë.

Të dëgjosh me kujdes njerëzit që po ndihmon është thelbësore për të kuptuar situatën dhe nevojat e tyre. Që t'i ndihmosh ata të ndihen të qetë dhe që të ofrosh ndihmë të përshtatshme, mësohu të dëgjosh me:

<b>Sy</b>	të jesh i përqëndruar ndërsa ata flasin
<b>Veshë</b>	të dëgjosh me të vërtetë shqetësimet e tyre
<b>Zemër</b>	me kujdes dhe duke treguar respekt

## 1. AFROHUNI TEK NJERËZIT QË MUND TË KENË NEVOJË PËR MBËSHTETJE:

- Afrohuni tek njerëzit me respekt dhe sipas kulturës së tyre.
- Prezantoni veten me emrin tuaj dhe të organizatës.
- Pyesni nëse mund të ofroni ndihmë.
- Nëse është e mundur, gjeni një vend të sigurt dhe të qetë për të biseduar.
- Ndihmoni personin që të ndihet rehat: p.sh., ofrojini ujë, nëse keni.
- Mundohuni të mbani personin e sigurt:
- Largoni personin nga rreziku i menjëhershëm, nëse është e sigurt që ta bëni këtë.
- Mundohuni ta mbronni personin nga ekspozimi ndaj mediave për të ruajtur privatësinë dhe dinjitetin e tij/saj.
- Nëse personi është shumë i/e shqetësuar, përpiquni ta siguronit që ai/ajo nuk është vetëm.

## 2. PYESNI PËR NEVOJAT DHE SHQETËSIMET E NJERËZVE:

- Edhe pse disa nevoja mund të jenë të dukshme, siç është nevoja për batanije ose mbulimi i personave me rroba të grisura, gjithmonë pyesni njerëzit se për çfarë kanë nevojë dhe cilat janë shqetësimet e tyre.
- Mundoni të kuptoni se çfarë është më e rëndësishmja për ta në këtë moment, dhe ndihmojini të kuptojnë prioritetet e tyre.

### 3. DËGJONI NJERËZIT DHE NDIHMOJINI TË NDIHEN TË QETË:

- Qëndroni pranë personit.
- Mos i bëni presion personit që të flet.
- Dëgjoni në rast se ata duan të flasin për atë që ndodhi.
- Nëse ata janë shumë të shqetësuar, ndihmohuni ata të ndihen të qetë dhe përpuni t'i siguroni që nuk janë vetëm.

### NDIHMONI NJERËZIT TË NDIHEN TË QETË

Disa persona që përjetojnë një situatë krize mund të jenë shumë të shqetësuar ose të mërzitur. Ata mund të ndjehen të hutuar ose të tronditur, dhe mund të kenë disa reagime fizike siç janë lëkundja ose dridhja, vështirësi në frymëmarrje apo rrahje të shpeshta zemre. Më poshtë janë disa teknika për të ndihmuar njerëzit shumë të shqetësuar që të ndjehen të qetë në mendje dhe trup:

- Mbani tonin e zërit të qetë dhe të butë.
- Nëse është e përshtatshme me kulturën e tyre, përpuni të mbani kontaktin me sy me personin ndërsa bisedoni me të.
- Kujtoni personin që ju jeni aty për t'i ndihmuar ata. Kujtojuni se janë të sigurt, nëse kjo është e vërtetë.
- Nëse dikush ndjehet i shkëputur nga realiteti, kthimi i kontaktit me mjedisin e aktual dhe veten e tyre mund t'i ndihmojë. Ju mund ta bëni këtë duke ju kërkuar atyre:
- Të vendosin dhe ndjejnë këmbët në dysheme.
- Të prekin prehërin e tyre me gishta apo duar.
- Të vënë re disa gjëra jo-shqetësuese në mjedisin përreth, siç janë gjërat që shohin, dëgjojnë ose ndjejnë. Bëni ata t'ju tregojnë se çfarë shohin dhe dëgjojnë.
- Inkurajoni personin të përqëndrohet në frymëmarrjen e tij/saj dhe të marrë frymë ngadalë.





## Lidhni

- Ndhmoni njerëzit të adresojnë nevojat themelore dhe t'u qasen shërbimeve.
- Ndhmoni njerëzit të ballafaqohen me probleme.
- Jepni informacione.
- Lidhni njerëzit me të dashurit dhe mbështetjen sociale.
- Edhe pse çdo situatë krize është unike, njerëzit që preken shpesh kanë nevojë për gjërat e listuara si më poshtë.

## NEVOJA TË SHPESHTA:

- Nevojat themelore, siç janë strehimi, ushqimi, uji dhe higjena.
- Shërbime shëndetësore për lëndime ose ndihmë mjekësore afatgjatë
- Informacion i kuptueshëm dhe i saktë në lidhje me ngjarjen, të dashurit dhe shërbimet në dispozicion.
- Mundësia për të kontaktuar të dashurit, miqtë dhe mbështetje të tjera sociale..
- Qasja në mbështetje specifike që lidhet me kulturën ose fenë e dikujt.
- Të qenurit i/e konsultuar dhe përfshirë në vendime të rëndësishme.

Njerëzit mund të ndihen të cënuar, të izoluar ose të pafuqishëm pas një ngjarje shqetësuese. Në disa situata, jeta e tyre e përditshme është ndërprerë. Ata mund të mos kenë qasje ndaj mbështetjes së tyre të zakonshme, ose mund të gjenden papritmas duke përjetuar stres. Lidhja e njerëzve me mbështetje praktike është një pjesë e madhe e NPP. Mos harroni se NPP shpesh është një ndërhyrje “vetëm për një herë” dhe ju mund të jeni atje për të ndihmuar vetëm për një kohë të shkurtër. Personat e prekur do të duhet të përdorin aftësitë e tyre për t'u rikuperuar në aspektin afat-gjatë.

**Ndhmoni njerëzit të ndihmojnë veten dhe të rimarrin kontrollin e situatës së tyre.**



# 1.NDIHMONI NJERËZIT TË ADRESOJNË NEVOJAT THEMELORE DHE TË KENË QASJE NË SHËRBIME

Kur ndihmoni njerëzit për t'i adresuar nevojat themelore, kini parasysh:

- Menjëherë pas një ngjarje/gjendje krize, përpquni të ndihmoni personin e shqetësuar
- ose në distres që t'i plotësojë nevojat themelore të cilat ka, të tilla si ushqimi, uji, strehimi dhe higjiena.
- Mësoni se çfarë nevoja specifike kanë njerëzit – të tilla si kujdesi shëndetësor,
- veshja apo gjëra/sendet për të ushqyer fëmijët e vegjël (gota dhe shishe) – dhe
- përpquni të i dërgoni/lidhni me ndihmën në pozicion.
- Siguroheni që njerëzit e cenueshëm dhe të marginalizuar të mos shpërfillen (shiko Seksionin 3.5).
- Qëndroni afër njerëzve nëse premtoni të bëni një gjë të tillë.

## 2.NDIHMONI NJERËZIT TË PËRBALLEN ME PROBLEMET

Një person në distres mund të ndjehet i mbingarkuar me shqetësime dhe frikë. Ndihmohuni ata të marrin në konsideratë nevojat e tyre më urgjente dhe se si të i prioritojnë dhe adresojnë ato. Për shembull, mund të kërkonin prej tyre të mendojnë rreth asaj se cilat nevoja duhet t'i adresojnë tani dhe cilat mund të presin për më vonë. Të qenit në gjendje për t'i menaxhuar disa gjëra do t'i japë personit një sens më të madh kontrolli të situatës dhe do të forcojë aftësinë e tij/saj për t'u përballur me situatën. Mbani në mend të:

- ndihmoni njerëzit të identifikojnë mbështetjen në jetën e tyre, siç janë miqtë ose familja, të cilët mund të i ndihmojnë ata në situatën aktuale;
- jepni sugjerime praktike për njerëzit që të plotësojnë nevojat e tyre (për shembull, shpjegoni se si personi mund të regjistrohet për të marrë ndihmë ushqimore ose ndihmë materiale);
- kërkonin nga personi të marrë në konsideratë ose të kujtojë se si është përballur me situata të vështira në të kaluarën dhe të afirmojë aftësinë e tij për t'u përballur me situatën aktuale;
- pyesni personin se çfarë i ndihmon ata të ndjehen më mirë. Inkurajoni ata të përdorin strategji pozitive të përballimit dhe të shmangin strategjitë negative të përballimit (shiko tabelën e mëposhtme).

### Përballimi

Secili ka mënyra natyrale të përballimit. Inkurajoni njerëzit t'i përdorin strategjitë e tyre pozitive të përballimit, duke shmangur strategjitë negative. Kjo do t'i ndihmojë ata të ndihen më të fortë dhe të rimarrin një sens kontrolli. Juve do t'u duhet të përshtatni sugjerimet e mëposhtme për të marrë parasysh kulturën e personit dhe atë çfarë është e mundur në situatën e veçantë të krizës.

#### **Inkurajoni strategjitë pozitive të përballimit**

- Pushoni sa duhet.
- Hani sa më rregullisht të jetë e mundur dhe pini ujë.
- Bisedoni dhe kaloni kohë me familjen dhe miqtë.
- Diskutoni problemet me dikë që keni besim.
- Bëni aktivitete që iu ndihmojnë të relaksoheni (ecni, këndoni, luteni, luani me fëmijët).
- Bëni stërviçe/ushtrime fizike.
- Gjeni mënyra të sigurta për të ndihmuar të tjerët në krizë dhe të përfshihen në aktivitetet e komunitetit.



## Dekurajoni strategjitë negative të përballimit

- Mos merr drogë, mos pi duhan ose alkool.
- Mos fle tërë ditën.
- Mos punoni gjatë gjithë kohës pa pushim ose relaksim.
- Mos e izoloni veten nga miqtë dhe të dashurit.
- Mos e lini pas dore higjienën themelore personale.
- Mos jri i/e dhunshëm/me.



## JEPNI INFORMACION

Personat e prekur nga një ngjarje krize do të duan informata të sakta në lidhje me:

- ngjarjen
- të dashurit ose persona të tjerë të prekur
- sigurinë e tyre
- të drejtat e tyre
- se si të kenë qasje në shërbime dhe gjëra që iu nevojiten.

Marrja e informacionit të saktë pas një ngjarje krize mund të jetë e vështirë. Situata mund të ndryshojë kur informacionet bëhen të njohura dhe masat lehtësuese vendosen. Thashethemet mund të jenë të zakonshme. Ju mund të mos i keni të gjitha përgjigjet në çdo moment të caktuar, por kur është e mundur:

- zbuloni se ku mund të merrni informacion të saktë, dhe ku dhe kur të merrni informatat e përditësuara;
- përpuni të merrni sa më shumë informata që mundeni përpara se t'u afroheni njerëzve për t'i ofruar mbështetje;
- përpuni të keni informata të përditësuara për gjendjen e krizës, çështjet e sigurisë, shërbimet në dispozicion dhe vendndodhjen dhe gjendjen e njerëzve të zhdukur ose të lënduar;

- sigurohuni që njerëzve t'ju tregohet se çfarë po ndodh dhe rreth çdo plani;
- nëse shërbimet janë të disponueshme (shërbime shëndetësore, gjurmime familjare, strehim, shpërndarje e ushqimit) sigurohuni që njerëzit të kenë njohuri dhe qasje për to;
- siguroju njerëzve detajet e kontaktit për shërbime ose referoju ata drejtpërdrejtë;
- sigurohuni që njerëzit e cënueshëm gjithashtu të kenë njohuri për shërbimet ekzistuese (shiko Seksionin 3.5).

### **Në dhënien e informacionit ndaj personave të prekur:**

- Shpjegoni burimin e informacionit që po ndani dhe se sa i besueshëm është si burim;
- Përcillni vetëm atë çfarë ju dini – mos sajoni informacion ose mos jepni garanci të rreme;
- Mesazhet përcillini në mënyrë të thjeshtë dhe me vërtetësi, dhe përsëritini që të siguroheni se njerëzit e dëgjuan dhe e kuptuan informacionin;
- Mund të jetë e dobishme të informoni grupet e personave të prekur, në mënyrë që çdokush të dëgjojë të njëjtin mesazh.
- Bëjini njerëzit me dije nëse do t'i përditësoni me zhvillimet e reja, përfshirë vendndodhjen dhe kohën.

Kur ndani informacion, jini të ndërgjegjshëm që ofruesi i ndihmës mund të bëhet objekt i frustrimit dhe zemërimit të personave që ndjejnë se pritshmëritë dhe ndihma ndaj tyre nuk janë plotësuar nga ju ose të tjerët. Në këto situata, përpiquni të ruani qetësinë dhe tregohuni të kuptueshëm.

## **4. LIDHINI ME PERSONAT E DASHUR DHE GRUPIN MBËSHTETËS SHOQËROR**

Është dëshmuar se personat që ndjejnë se kanë mbështetje të mirë sociale pas një krize ia dalin mbanë më mirë se sa ata që ndjejnë se nuk janë të mirë-mbështetur. Për shkak të kësaj, lidhja e personave me të dashurit e tyre dhe rrjetin shoqëror mbështetës është një pjesë e rëndësishme e NPP-së.

- Ndhmoni në bashkimin e familjes dhe mbajini fëmijët pranë prindërve e personave të dashur.
- Ndhmoni personat të kontaktojnë miqtë dhe të afërmit që të kenë mbështetje; për shembull, sigurojini një mënyrë që t'i telefonojnë personat e tyre të dashur.
- Nëse një person ju bën me dije se lutjet, praktikat fetare ose mbështetja nga udhëheqësit fetarë mund të jetë ndihmuese për të, përpiquni ta lidhni atë me komunitetin e tij shpirtëror. Shikoni kutitë e mëposhtme për sugjerime mbi situatat e krizës dhe spiritualitetin.
- Ndhmoni në bashkimin e personave të prekur që të ndihmojnë njeri-tjetrin. Për shembull, kërkojuni njerëzve t'ju sigurojnë kujdes të moshuarve ose lidhini individët pa familje me anëtarë të tjerë të komunitetit.



## KRIZA DHE SPIRITUALITETI

Në situatat e krizës, spiritualiteti ose besimi fetar i individit mund të jetë shumë i rëndësishëm në të ndihmuarit e tyre në përballimin e dhimbjes dhe vuajtjes, në ofrimin e kuptimshmërisë, dhe dhënie e sensit të shpresës. Të qenit i/e aftë për t'u lutur dhe për të praktikuar rituale mund të jetë shumë ngushëlluese. Megjithatë, përjetimi i krizës – veçanërisht në përballje me humbje të tmerrshme – mund gjithashtu t'i bëjë njerëzit të vënë në dyshim besimin e tyre. Besimi i njerëzve mund të sfidohet, të forcohet ose të ndryshohet nga eksperiencia e ndodhur. Këtu janë disa sugjerime për aspektet spirituale të sigurimit të kujdesit dhe komfortit pas një ngjarjeje shumë stresuese:

- Jini të ndërgjegjshëm ndaj dhe respektoni historikun e besimit të personave.
- Pyetini personat se në përgjithësi çfarë i ndihmon të ndihen më mirë. Inkurajojini që të bëjnë gjerat që i ndihmojnë për të përballuar situatat, përfshirë rutinat spirituale nëse i përmendin ato.
- Dëgjoni me respekt dhe pa gjykim mbi besimet spirituale dhe pyetjet që personi mund të ketë.
- Mos impononi te personi besimet tuaja, as interpretimet spirituale ose besimtare mbi krizën.
- Mos pranoni ose refuzoni një besim spiritual ose interpretim të krizës, edhe nëse personi ua kërkon ta bëni këtë.

### 3.4 PËRFUNDIMI I NDIHMËS TUAJ

Çfarë ndodhë më pas? Kur dhe si do të ndaloni së siguruari ndihmën do të varet nga konteksti i krizës, roli juaj, situata dhe nevojat e personave që jeni duke ndihmuar. Përdorni gjykimin tuaj më të kthjellët mbi situatën, nevojat e personave dhe nevojat tuaja. Nëse ju duket e përshtatshme, shpjegojini personit se po largoheni dhe nëse dikush tjetër do ta ndihmojë nga ajo kohë e në vijim, përpiquni t'ia prezantoni ofruesin e ndihmës personit që po merr ndihmën. Nëse e keni lidhur personin me shërbime të tjera, bëjini të ditur se çfarë pritet dhe sigurohuni që kanë detajet e nevojshme për ndjekjen e rastit. Pavarësisht përvojës që keni pasur me rastin, mund ta përhëndesni në mënyrë pozitive duke i uruar gjithë të mirat.

### 3.5 PERSONAT QË ME SHUMË GJASË KANË NEVOJË PËR VËMENDJE TË VEÇANTË

#### PERSONAT QË MUND TË JENË TË CENUESHËM DHE KANË NEVOJË PËR NDIHMË TË VEÇANTË NË KOHË KRIZE PËRFSHIJNË:

1. Fëmijët, përfshirë adoleshentët.
2. Personat me kushte shëndetësore ose paaftësi.
3. Personat me rrezik ndaj diskriminimit ose dhunës.

**Kujtoni që të gjithë njerëzit kanë burime përballimi, përfshirë ata që janë të cenueshëm. Ndhmoni njerëzit e cenueshëm të përdorin burimet dhe strategjitë e tyre përballuese.**

### 1.FËMIJËT, PËRFSHIRË ADOLESHENTËT

Shumë fëmijë – përfshirë adoleshentët – janë veçanërisht të cenueshëm në situata krize. Ngjarjet e krizës shpeshherë trazojnë botët e njohura prej tyre, përfshirë personat, vendet dhe rutinat që i bëjnë të ndihen të sigurt. Fëmijët e prekur nga një krizë mund të jenë në rrezik ndaj dhunës seksuale, abuzimit dhe

keqtrajtimit, të cilat kanë prirje të jenë të përhapura në kaosin e situatave madhore të krizës. Fëmijët e vegjël janë veçanërisht të cenueshëm duke qenë se nuk mund të plotësojnë nevojat e tyre bazë ose nuk mund ta mbrojnë veten dhe kujdestarët e tyre mund të jenë të tronditur. Fëmijët më të rritur në moshë mund të trafikohen, të abuzohen seksualisht ose të rekrutohen nëpër forca të armatosura. Vajzat dhe djemtë shpesh përballen me rreziqe disi të ndryshme. Kryesisht vajzat përballen me rrezik më të madh ndaj dhunës seksuale e keqtrajtimit dhe ato që mund të jenë abuzuar, lehtësisht mund të stigmatizohen dhe izolohen.

Mënyra se si fëmijët reagojnë ndaj vuajtjeve të krizës (për shembull, të qenit dëshmitar/e e shkatërrimeve, lëndimeve ose vdekjes, të qenit i/e ekspozuar ndaj elementeve, mungesës së ushqimit dhe ujit) varet nga mosha dhe stadi zhvillimor. Kjo gjithashtu varet nga mënyra se si ndërveprojnë kujdestarët e tyre dhe të rriturit e tjerë me ta. Për shembull, fëmijët e vegjël mund të mos e kuptojnë plotësisht atë që po ndodh rreth tyre dhe kanë nevojë të posaçme për mbështetje nga kujdestarët. Në përgjithësi, fëmijët përballen më mirë, kur kanë një të rritur të qëndrueshëm dhe të qetë rreth tyre.

Fëmijët dhe të rinjtë mund të pësojnë reagime të ngjashme shqetësuese siç bëjnë të rriturit (shiko Seksionin 3.3). Ata gjithashtu mund të kenë disa nga reagimet specifike shqetësuese të mëposhtme4:

- Fëmijët e vegjël mund të kthehen në sjelljet e mëparshme (për shembull, urinimi në gjumë ose thithja e gishtit), ata mund t'u "ngjiten" kujdestarëve dhe ta zvogëlojnë numrin e lojave të tyre ose të përdorin lojëra përsëritëse në lidhje me ngjarjen shqetësuese.
- Fëmijët e moshës shkollore mund të besojnë se ata shkaktojnë gjëra të këqija, të zhvillojnë frikë të reja, mund të shfaqin më pak afekcion, të ndjehen të vetmuar dhe të preokupuar me mbrojtjen ose shpëtimin e njerëzve në krizë.
- Adoleshentët mund të mos ndjejnë "asgjë", të ndjehen të ndryshëm ose të izoluar nga miqtë e tyre, ose mund të shfaqin sjellje rreziku dhe qëndrime negative.



Familja dhe kujdestarët e tjerë janë burime të rëndësishme të mbrojtjes dhe mbështetjes emocionale për fëmijët. Ata që janë të ndarë nga kujdestarët mund të gjenden në vende të panjohura dhe rreth njerëzve të panjohur gjatë një ngjarje krize. Ata mund të jenë shumë të frikësuar dhe nuk mund të jenë në gjendje të gjykojnë siç duhet rreth tyre. Një hap i parë i rëndësishëm është ribashkimi i fëmijëve të ndarë – duke përfshirë edhe adoleshentët – pra, me familjet e tyre ose kujdestarët. Mos u përpuni ta bëni këtë vetë. Nëse bëni gabime, kjo do ta përkeqësojë gjendjen e fëmijës. Në vend të kësaj, përpuni të lidheni menjëherë me një agjenci të besueshme për mbrojtjen e fëmijëve që mund të fillojë procesin e regjistrimit të fëmijës dhe të sigurojë se ata kanë marrë kujdesin përkatës.

Kur fëmijët janë me kujdestarët e tyre, përpuni të përkrahni kujdestarët për t'u kujdesur për fëmijët e tyre. Kutia e mëposhtme jep sugjerime për mënyrën sesi ata mund të mbështesin fëmijë të moshave të ndryshme dhe fazave të zhvillimit.

## Gjërat që kujdestarët mund të bëjnë për të ndihmuar fëmijët

### Foshnjat

- Mbani të ngrohta dhe të sigurt
- Mbani larg nga zhurmat me zë të lartë dhe kaosi
- Jepini përçafime dhe ledhatime
- Mbani një orar të rregullt të ushqyerjes dhe gjumit, nëse është e mundur.
- Flisni me një zë të qetë dhe të butë



### Fëmijët e vegjël

- Jepuni atyre kohë dhe vëmendje shtesë.
- Kujtojuni shpesh atyre që janë të sigurtë.
- Shpjegojuni atyre se nuk janë ata fajtorë për gjërat e këqija që kanë ndodhur.
- Shmangni ndarjen e fëmijëve të vegjël nga kujdestarët, vëllezërit dhe motrat dhe të dashurit.
- Mbani rutinat dhe oraret e rregullta sa më shumë që të jetë e mundur.
- Jepni përgjigje të thjeshta për atë që ndodhi pa detaje të frikshme.
- Lejoni që ata të qëndrojnë pranë jush nëse kanë frikë
- Jini të durueshëm me fëmijët që fillojnë të demonstrojnë sjellje që kanë bërë kur ishin më të vegjël, të tilla si thithja e gishtit të madh ose urinimi gjatë gjumit.
- Ofroni një mundësi për të luajtur një lojë dhe për t'u çlodhur, nëse është e mundur.





## Gjëra që kujdestarët mund të bëjnë për të ndihmuar fëmijët (vazhduar)

### Fëmijë më të rritur dhe adoleshentë

- Jepuni atyre kohën dhe vëmendjen tuaj.
- Ndhmoni që të mbajnë një rutinë të rregullt ditore.
- Tregojuni për atë që ndodhi dhe shpjegoni se çfarë po ndodh tani.
- Lejoni që të pikëllohen. Mos prisni që të tregohen “shumë të fortë”.
- Dëgjoni pa u gjykuar, mendimet dhe frikët e tyre.
- Vendosni rregulla dhe pritje të qarta.
- Pyetini ata rreth rreziqeve me të cilat përballen, mbështetni ata dhe diskutoni se si mund të shmangin më së miri dëmtimet.
- Inkurajoni dhe lejoni mundësinë që edhe ata të jenë të dobishëm.



Nëse kujdestari është i lënduar, jashtëzakonisht i mërziur ose përndryshe nuk mund të kujdeset për fëmijët e tyre, mund të organizoni ndihmë për kujdestarin dhe në të njëjtën kohë të kujdeseni për fëmijët. Përfshini një agjenci të besueshme për mbrojtjen e fëmijëve, kur është e mundur. Mbajini fëmijët dhe kujdestarët e tyre së bashku, dhe përpiquni të mos i lini të ndahen. Për shembull, nëse kujdestari po transportohet diku për kujdes mjekësor, përpiquni t’i mbani fëmijët me vete ose të hiqni detajet se ku po merret kujdestari, në mënyrë që ata të ribashkohen.

Gjithashtu mbani në mend se fëmijët mund të mblidhen rreth një situatë krize dhe mund të dëshmojnë ngjarje të tmerrshme, edhe nëse ata ose kujdestarët e tyre nuk preken direkt nga ngjarja. Në kaosin e një krize, të rriturit shpesh janë të zënë dhe mund të mos shikojnë nga afër se çfarë bëjnë fëmijët e zonës ose çfarë shohin ose dëgjojnë. Mundohuni t’i mbronin ata nga skena apo histori shqetësuese.

# GJËRAT QË DUHET TË THONI DHE TË BËNI PËR FËMIJËT

## Mbajini së bashku me të dashurit e tyre

- Mbajini së bashku me të dashurit dhe kujdestarët e tyre saherë që është e mundur. Mundohuni që të mos i ndani nga ata;
- Nëse janë të pashoqëruar atëherë lidhni ata menjëherë me një agjenci apo rrjet të besueshëm për mbrojtjen e fëmijëve. Mos e lëni fëmijën pa mbikëqyrje;
- Nëse asnjë agjenci për mbrojtjen e fëmijëve nuk është në dispozicion, atëherë ndërmerrni hapa vetë që të gjeni kujdestarët e tyre, ose ndonjë familje tjetër për t'u kujdesur për ta.

## Mbajini të sigurt

- Mbroni ata që të mos ekspozohen ndaj skenave tragjike, si njerëz të lënduar ose shkatërrime të tmerrshme;
- Mbroni ata nga tregimet shqetësuese rreth ngjarjes;
- Mbroni nga mediat ose personat që duan t'i intervistojnë dhe që nuk janë pjesë e ekipeve të emergjencës apo shpëtimit.

## Dëgjoni, bisedoni dhe luani

- Jini të qetë, flisni butë dhe tregohuni të mire;
- Dëgjoni pikëpamjet e fëmijëve për situatën e tyre;
- Mundohuni të bisedoni me fëmijët në nivelin e tyre të syve, dhe përdorni fjalë dhe shpjegime që ata mund t'i kuptojnë;
- Prezantoni vetën me emër dhe njoftojini se jeni aty për të ju ndihmuar.
- Zbuloni emrin e tyre, nga janë dhe çfarëdo informacioni që mund të ndihmojë për të gjetur anëtarët e tyre të familjes apo kujdestarët e tyre;
- Nëse janë nën kujdesin e kujdestarëve atëherë mbështetni kujdestarët që të kujdesen edhe për fëmijët e tyre.
- Nëse kaloni kohë me fëmijët, përpiquni t'i përfshini në lojë, aktivitete ose biseda të thjeshta për interesat e tyre, në bazë të moshës së tyre.

## Mos harroni se fëmijët gjithashtu kanë burimet e tyre për të përballuar situatat.

Mësoni se cilat janë ato dhe mbështetini ata për të përdorur strategji pozitive të përballjes me situatën, në mënyrë që t'iu shmangen përdorimit të strategjive negative. Fëmijët më të rritur dhe adoleshentët shpesh mund të ndihmojnë në kriza. Gjetja e formave të sigurta të përfshirjes së tyre në dhënien e kontributit të tyre në situatën e krijuar mund të ju ndihmojë atyre që të ndihen në kontroll të gjendjes së krijuar.

## 2. Personat në gjendje të ndryshme shëndetësore, ose që jetojnë me aftësi të kufizuara fizike apo mendore



Personat që jetojnë me gjendje shëndetësore kronike (afatgjata), dhe me aftësi të kufizuara fizike ose mendore (përfshirë çrregullime të rënda mendore), ose të cilët janë të moshuar, mund të kenë nevoja të veçanta për ndihmë.

Kjo mund përfshijë nevojën për ndihmë për të arritur në një vend të sigurt, për t'u lidhur me mbështetje themelore dhe kujdes shëndetësor, ose për t'u kujdesur për vetën e tyre.

Përvoja e një ngjarje krize mund të ndikojë që gjendje të ndryshme shëndetësore të përkeqësohen, siç janë: presioni i lartë i gjakut, kushtet e zembrës, astma, ankthi dhe çrregullime të tjera shëndetësore dhe mendore.

Gratë shtatzëna dhe gratë që ushqejnë fëmijët e tyre me qumësht gjiri mund të përjetojnë stres të lartë, dhe kriza që mund të shkaktohen nga ai stres mund të ndikojë në shtatzëninë e atyre grave ose në shëndetin e foshnjave të tyre.

Njerëzit të cilët nuk mund të lëvizin vetë, ose që kanë probleme në të parit dhe të dëgjuarit, mund të kenë vështirësi për të gjetur të dashurit ose për t'u ofruar për të marrë shërbimet që janë në dispozicion.

### **Këtu gjeni disa këshilla rreth veprimeve që mund të merrni për të ndihmuar personat me gjendje shëndetësore të caktuara, apo me aftësi të kufizuara:**

- Ndihmohuni ata që të shkojnë në një vend të sigurt;
- Ndihmohuni ata që të plotësojnë nevojat e tyre themelore, si: të hanë, të pinë, të kenë ujë të pastër, të kujdesen për vete si dhe për të ndërtuar një strehë nga materialet që u shpërndahen nga agjencitë e ndihmës apo emergjencës;
- Pyetni njerëzit nëse kanë ndonjë gjendje shëndetësore, ose nëse ata marrin rregullisht ilaçe për një problem shëndetësor. Mundohuni të ndihmoni njerëzit të sigurojnë/marrin ilaçet e tyre ose të kenë qasje në shërbimet mjekësore të cilat janë në dispozicion;
- Qëndroni me personin e sëmurë, ose përpiquni të siguroheni që ata kanë dikë që t'i ndihmojë në qoftë se ju duhet të largoheni;
- Konsideroni ta lidhni personin me një agjenci për mbrojtje ose mbështetje përkatëse, varësisht nga nevojat, për t'i ndihmuar ata në plan më afatgjatë;
- Ofroni atyre informacione se si të përdorin çdo shërbim të disponueshëm.



### 3. Njerëzit në rrezik diskriminimi apo dhune

Njerëzit në rrezik diskriminimi ose dhune mund të jenë: gra, njerëz nga disa grupe etnike ose fetare dhe njerëz që jetojnë me aftësi të kufizuara mendore.

Ata janë të cenueshëm ngase mund të jenë:

- Të lënë anash ose jashtë nga shërbimet bazike që janë duke u ofruar;
- Jashtë vendimeve për ndihmën, shërbimeve ose vendeve ku duhet të shkojnë;
- Në shënjestër të dhunës, përfshirë edhe dhunës seksuale.

Njerëzit në rrezik diskriminimi ose dhune mund të kenë nevojë për mbrojtje të veçantë për të qenë të sigurt në një situatë krize, dhe mund të kenë nevojë për ndihmë shtesë për të adresuar nevojat e tyre dhe për t'u qasur në shërbimet themelore të disponueshme.

Jini të vëmendshëm ndaj këtyre njerëzve dhe ndihmohjini ata për të:

- Gjetur një vend të sigurt për të qëndruar;
- Për t'u lidhur me më të dashurit e tyre dhe njerëzit tek të cilët kanë besim; dhe
- Siguruar informacione mbi shërbimet shëndetësore që janë në dispozicion, si dhe duke iu ndihmuar që të lidhen direkt me ato shërbime në raste kur është e nevojshme.

# **KAPITULLI 4**

## **Kujdesi për veten dhe kolegët tuaj**

## Ne këtë kapitull do të diskutojmë:

### 4.1. Të përgatitemi të ndihmojmë;

### 4.2. Menaxhimi i stresit: Puna e shëndetshme dhe shprehjet e jetës;

### 4.3. Pushimi dhe reflektimi;

Ju ose familja juaj mund të prekeni drejtpërdrejt nga situata kritike. Edhe nëse nuk jeni të përfshirë drejtpërdrejt, mund të ndikoheni nga çfarë shihni apo dëgjoni përderisa ndihmoni. Si ndihmues është e rëndësishme t'i kushtoni rëndësi mirëqenies tuaj. Kujdesuni për veten, që të mund të kujdeseni më së miri për të tjerët!

## 4.1. Të përgatitemi të ndihmojmë

Konsideroni se si mund të përgatiteni më së miri të bëheni ndihmues në raste krize.

Kurdo që është e mundshme:

- Mësoni rreth situatave kritike, rolet dhe përgjegjësitë e ndihmuesve të llojeve të ndryshme.
- Konsideroni shëndetin tuaj dhe problemet personale apo familjare që mund të shkaktojnë stres të rëndë përderisa merrni një rol ndihmues për të tjerët.
- Merrni vendim të sigurtë se a jeni të gatshëm të ndihmoni në këtë situatë dhe kohë të posaçme.



## 4.2. Menaxhimi i stresit: Zakone të shëndetshme të jetës dhe punës



Burim kryesor për ndihmësit është stresi i punës te përditshme, sidomos gjatë një krize. Orare të gjata pune, përgjegjësi dërmuese, mungesa e një përshkrimi të qartë të punës së kërkuar, komunikim ose menaxhim i dobët dhe puna në një ambient i cili nuk është i sigurtë janë shembuj të stresit në punë që mund të ndikojnë tek ndihmësit.

Si ndihmës, ju mund të ndiheni përgjegjës për sigurinë dhe mirëqenien e njerëzve. Ju mund të dëshmoni apo edhe vetë të përjetoni gjëra të tmerrshme siç janë shkatërrimi, lëndimet, vdekja dhe dhuna. Ju gjithashtu mund të dëgjoni histori të dhimbjeve dhe vuajtjeve të njerëzve të tjerë. Të gjithë këto përvoja mund të ndikojnë tek ju dhe tek ndihmësit e tjerë.

Konsideroni se si mund ta menaxhoni më së miri stresin tuaj, të mbështetni dhe të mbështeteni nga ndihmësit e tjerë. Sugjerimet e mëposhtme mund të jenë të dobishme në menaxhimin e stresit tuaj.

- Mendo se çfarë ju ka ndihmuar të përballeni me problemet tuaja në të kaluarën dhe çfarë mund të bëni për të qëndruar të fortë.
- Përpiquni të ndani kohën për të ngrënë dhe pushuar edhe për periudha të shkurtra kohore.
- Përpiquni të mbani orare të arsyeshme pune në mënyrë që të mos lodheni shumë.
- Për shembull konsideroni ndarjen e punës me ndihmësit e tjerë, puna me ndërrime gjatë fazës akute të krizës dhe duke marrë periudha të rregullta pushimi.
- Njerëzit mund të kenë probleme pas një ngjarje krize. Ju mund të ndiheni të irrituar dhe fajtorë kur nuk mund të ndihmoni njerëzit me të gjitha problemet e tyre. Në këto kohë duhet të mbani mend se ju nuk jeni përgjegjës për zgjidhjen e të gjitha problemeve të njerëzve. Bëni më të mirën tuaj për të ndihmuar njerëzit të ndihmojnë vetveten.
- Zvogëloni konsumimin e alkoolit, kafeinës ose nikotinës dhe shmangni ilaçet pa këshillën e mjekut.
- Mbështetuni në ndihmësit e tjerë dhe lërin ata të mbështeten tek ju. Gjeni mënyra për të mbështetur njëri-tjetrin.
- Flisni me miq, familjarë dhe të tjerë që u besoni për mbështetje.

## 4.3 Pushimi dhe reflektimi

Të merrni pak kohë për të pushuar dhe reflektuar është një pjesë e rëndësishme e përfundimit të rolit tuaj ndihmës. Situata e krizës dhe nevojat e njerëzve që i keni takuar mund të kenë qenë shumë sfiduese, dhe mund të jetë e rëndë të duroni dhimbjen dhe vuajtjet e tyre. Pasi që keni ndihmuar në një situatë krize, merrni pak kohë të reflektoni për veten tuaj dhe të pushoni. Sugjerimet e mëposhtme mund t'iu ndihmojnë të merrni veten.

1. Flisni për përvojat se si keni ndihmuar ju në situatën e krizës me një mbikëqyrës(e), koleg(e) ose dikujt që i besoni.
2. Jini krenar dhe pranoni çfarë keni mundur të bëni për të ndihmuar, edhe në mënyra të

vogla.

3. Mësohuni të pranoni dhe të reflektoni se çfarë keni bërë si duhet, çfarë nuk ka shkuar si duhet, kufizimet e juaja se si keni mundur të ndihmoni, dhe mos e fajësoni veten për gjërat që nuk keni mundur t'i bëni.
4. Nëse mundeni, merrni pak kohë për të pushuar dhe reflektuar para se t'i ktheheni punës ose obligimeve që i keni.

Nëse e vëreni që keni trauma nga ngjarja, keni mendime ose kujtime tronditëse, ndiheni shumë të shqetësuar ose të pikëlluar, keni probleme me gjumë, ose pini shumë alkool ose substanca tjera, është e rëndësishme që të keni mbështetje nga dikush të cilit i besoni. Nëse këto vështirësi zgjasin për më shumë se një muaj, atëherë flisni me një profesionist të kujdesit shëndetësor, ose nëse keni mundësi, një specialist të fushës së shëndetit mendor.



# **KAPITULLI 5**

## **Praktikoni ato që keni mësuar**

# SKENARËT E RASTIT NË VIJIM JANË SHEMBUJ TË NGJARJEVE TË KRIZËS ME TË CILAT MUND TË BALLAFAQOHENI GJATË ROLIT TUAJ SI NDIHMËS NDËRSA LEXONI KËTË SKENAR, IMAGJINONI:

1. Çfarë do të ju duhej më urgjentisht nëse diçka e tillë do të ju ndodhte juve?
2. Çfarë do të ishte më e dobishme për ju?

Ndërsa imagjinoni se si do t'ju përgjigjeshit njerëzve në secilin skenar, mbani në mend parimet e veprimit të shikimit, dëgjimit dhe lidhjes, të NPP. Ne kemi përfshirë disa pyetje të rëndësishme për t'ju ndihmuar të mendoni çfarë të keni në konsideratë dhe mënyrat për t'u përgjigjur.

## 5.1 Skenar Rasti 1: FATKEQËSI NATYRORE



Dëgjoni se në mes të ditës së punës një tërmet i madh papritmas ka goditur qendrën e qytetit. Shumë njerëz janë prekur dhe ndërtesat janë rrënuar. Ju dhe kolegët e juaj ndjetë lëkundjen, por jeni mirë. Shkalla e dëmit është e paqartë. Agjencia për të cilin punoni ka kërkuar që ju dhe kolegët e juaj të ndihmoni të mbijetuarit dhe të mbështetni çdo person të prekur rëndë që hasni.

Ndërsa përgatiteni të ndihmoni, bëni vetes pyetjet e mëposhtme:

- A jam gati të ndihmoj? Cilat shqetësime personale mund të jenë të rëndësishme?
- Çfarë informacionesh kam për situatën e krizës?
- A do të udhëtoj vetëm apo së bashku me kolegët? Pse ose pse jo?

## GJËRAT PËR TU MARR PARASYSH:

- Kur shkoni të ndihmoni në një situatë krize - veçanërisht menjëherë pas një katastrofe masive - konsideroni përparësitë e punës në ekip ose në dyshe. Puna në ekip do t'ju ndihmojë të keni mbështetje në situata të vështira dhe është e rëndësishme për sigurinë tuaj. Gjithashtu, ju mund të jeni më efektiv kur punoni në ekip. Për shembull, një person mund të qëndrojë me dikë që është në ankth ndërsa personi tjetër mund të fokusohet në gjetjen e ndihmës speciale siç është kujdesi mjekësor, nëse është e nevojshme. Nëse është e mundur,

përpiquni të keni “sistem-miqsh” (buddy system) ku ju dhe një ndihmës tjetër mund të kontrolloheni me njëri-tjetrin për mbështetje dhe ndihmë.

- Disa agjenci mund të jenë në gjendje t’ju japin ndihmë, si furnizime, transport, pajisje komunikimi, informacione të fundit për situatën ose çështjet e sigurisë, dhe koordinim me anëtarët e tjerë të ekipit ose me shërbimet.

### **Ndërsa lëvizni në qytet, çfarë duhet të kërkonti/shikoni?**

- A është mjaftueshëm sigurt që të jeni në vendin e krizës?
- Cilat shërbime dhe mbështetje janë në dispozicion?
- A ka njerëz me nevoja themelore urgjente të dukshme?
- A ka njerëz me reagime të dukshme serioze emocionale?
- Kush mund të ketë nevojë për ndihmë speciale?
- Ku mund të siguroj NPP?

### **Ndërsa i afroheni njerëzve, si mund të dëgjoni më mirë shqetësimet e tyre dhe të ofroni rehati?**

- Çfarë nevoja themelore mund të kenë njerëzit e prekur?
- Si do ta identifikoj dhe prezantoj veten për të ofruar mbështetje?
- Çfarë do të thotë në këtë situatë të ndihmoj që njerëzit e prekur të mbrohen nga dëmi?
- Si do t’i pyes njerëzit për nevojat dhe shqetësimet e tyre?
- Si mund të mbështes dhe të gushëlloj më së miri njerëzit e prekur?

## **SHEMBULL I NJË BISEDE ME NJË TË RRRITUR TË SHQETËSUAR**

Në këtë bisedë, ju keni ardhur tek një grua e cila qëndron jashtë rrënojave të një ndërtese të rrënuar. Ajo qan dhe dridhet, edhe pse nuk duket se është e lënduar fizikisht.

**Ju:** Përshëndetje, emri im është \_\_\_\_. Unë punoj me agjencinë \_\_\_\_\_. Mund të flas me ju?

**Gruaja:** Është e tmerrshme! Unë po hyja në ndërtesë kur ajo filloi të dridhej! Unë nuk e kuptoj se çfarë po ndodh!

**Ju:** Po, ishte një tërmet dhe mund ta imagjinoj se ishte e tmerrshme për ju. Si quheni ju?

**Gruaja:** Unë jam Jasmina - Jasmina Salem. Kam shumë frikë! [dridhet, qan] Pyes veten nëse duhet të hyj brenda dhe të përpiqem të gjej kolegët e mi? Nuk e di nëse ata janë mirë!

**Ju:** Zonja Salem, nuk është aspak e sigurt që të futeni në ndërtesë tani, ju mund të lëndoheni. Nëse dëshironi, mund të flasim atje ku zona është më e sigurt dhe unë mund të ulem me ju për një kohë. A do të dëshironit?

**Gruaja:** Po, ju lutem. [Lëvizni në një vend më të qetë në një largësi të shkurtër nga skena e ndërtesës së rrënuar ku punojnë njerëzit e shpëtimit dhe mjekët.]

**Ju:** A dëshironi pak ujë? [Nëse është e disponueshme, ofroni komditet praktik si ujë ose batanije.]



**Gruaja:** Unë vetëm dua të ulem këtu për një moment.

*[Me qetësi për dy deri në tre minuta uleni pranë gruas në heshtje, derisa ajo fillon të flas përsëri.]*

**Gruaja:** Ndihem e tmerruar! Duhet të kisha qëndruar në ndërtesë për të ndihmuar njerëzit!

**Ju:** Ju kuptoj.

**Gruaja:** Unë vrapova jashtë. Por ndihem shumë keq për njerëzit e tjerë!

**Ju:** Është e vështirë të dini se çfarë të bëni në një situatë të këtillë. Por kam përshtypje se ju keni vepruar në instinkte të mira kur keni vrapuar jashtë ndërtesës, ose mund të ishit lënduar.

**Gruaja:** Pashë që ata po nxirrnin një trup nga rrënojat. Mendoj se ishte shoku im! [qan]

**Ju:** Më vjen shumë keq. Ka një ekip shpëtimi që punon, dhe do të kuptojmë më vonë si janë njerëzit që ishin në ndërtesë.

*[Biseda vazhdon edhe për 10 minuta të tjera ashtu që ju e dëgjoni historinë e gruas dhe e pyetni për nevojat dhe brengat e saj. Biseda përmbyllet si në vijim:]*

**Gruaja:** Më duhet të kuptoj nëse familja ime është mirë, por unë e humba telefonin kur filloi dridhja, dhe nuk e di si të kthehem në shtëpi.

**Ju:** Unë mund t'ju ndihmoj të kontaktoni familjen tuaj, dhe pastaj do gjejme bashkë një mënyrë si mund të shkoni ju tek ato.

Gruaja: Ju faleminderit. Kjo do të më ndihmonte shumë.

### **Në këtë shembull bisede, vini re që ju:**

- e keni prezantuar veten me anë të emrit tuaj dhe keni treguar për cilin agjenci punoni;
- e keni pyetur personin a kanë dëshirë të flasin;
- i adresoheni personit me emrin e tyre, respektivisht duke e përdorur mbiemrin e tyre;
- e keni mbrojtur personin e shqetësuar nga dëmtime tjera të mundshme duke e zhvendosur atë në një vend të sigurt;
- i keni ofruar personit të shqetësuar ngushëllim (për shembull, duke i ofruar ujë);
- e keni dëgjuar dhe keni qëndruar pranë personit, pa mos e sforcuar atë që të flas;
- keni reflektuar tek personi që ai ka vepruar në mënyrën e duhur;
- jeni përkushtuar për ta dëgjuar;
- i keni identifikuar nevojat dhe shqetësimet e personit;
- keni pranuar shqetësimin e personit për mundësinë që mund të ketë humbje të të afërmeve të tij;
- keni ofruar ndihmë për t'i ndihmuar personit të gjejë anëtarët e familjes;

### **Çfarë mund të bëni që të lidhni njerëzit me informacione dhe mbështetje praktike?**

- Çfarë sfidash mund të hasni në këto situata për të gjetur burime në dispozicion (ushqim, strehim, ujë) ose shërbime për njerëzit e prekur?
- Çfarë brengash dhe shqetësimesh mund të kenë kanë këta njerëz? Çfarë sugjerimesh praktike mund t'iu jap unë që ato t'i adresojnë problemet e tyre?
- Çfarë informacionesh do të duan njerëzit e prekur? Ku do mund të gjej unë informacion të

- përditësuar dhe të besueshëm për gjendjen e krizës?
- Çfarë mund të bëj unë që të lidh njerëzit me të dashurit e tyre dhe shërbimet? Çfarë sfidash mund të has?
- Çfarë mund t'iu nevojiten fëmijëve dhe adoleshentëve ose njerëzve me gjendje të ndryshme shëndetësore? Si mund të ndihmoj unë që të lidh njerëzit më të prekur me të dashurit e tyre dhe shërbimet?

## 5.2 Skenar rasti 2: DHUNË DHE ZHVENDOSJE

Refugjatët sillen në një lokacion të ri me kamionë dhe u kumtohet që do të jetojnë në këtë vend të ri. Ata janë shpërngulur për shkak të luftës në zonën e mëparshme. Përderisa janë duke zbritur nga kamionët, disa nga ato qajnë, disa duken shumë të frikësuar, disa të Çorientuar, derisa disa të tjerë psherëtimë me lehtësim. Shumica janë të frikësuar dhe të dyshimtë për vendin e ri, dhe nuk ia kanë idenë ku do të flenë, hanë dhe marrin kujdes mjekësorë. Disa duken të trembur kur dëgjojnë ndonjë zhurmë, duke menduar që dëgjojnë të shtëna armësh përsëri. Ti je një vullnetar me një agjenci që shpërndan pako ushqimore dhe të është kërkuar të ndihmosh në pikën e shpërndarjes.

**Derisa përgatiteni të ndihmoni, konsideroni Çfarë do të donit të dini në lidhje me situatën:**

- Kush janë njerëzit të cilëve do u ndihmoj? Cila është prapavija e tyre kulturore?
- A ka ndonjë rregull sjelljeje ose tradite që unë duhet të ndjek? Për shembull, a është më e përshtatshme që ndihmëset gra të bisedojnë me refugjatët gra?
- Sa larg kanë udhëtuar? Çfarë di unë për konfliktin që kanë përjetuar?
- Çfarë shërbimesh ofrohen në vendin ku janë pranuar refugjatët?
- Nëse punoj në një ekip, si do të organizohemi që të ndihmojmë në këtë situatë? Çfarë detyrash do të marrë secili prej nesh? Si do të koordinohemi me njëri-tjetrin dhe me grupe tjera ndihmëse që do të jenë aty?

**Përderisa takohesh me grupin e refugjatëve, Çfarë duhet të kërkon?**

- Çfarë do t'iu nevojitet shumicës së refugjatëve? A do të jenë të uritur, të etur apo të lodhur? A është dikush i lënduar apo i sëmurë?
- A ka familje apo njerëz nga i njëjti fshat brenda grupit të refugjatëve?
- A ka ndonjë fëmijë apo adoleshentë të pa shoqëruar? Kush tjetër mund të ketë nevojë për ndihmë të veçantë?
- Individët në grupin e refugjatëve duket që reagojnë në mënyra të ndryshme ndaj krizës. Çfarë reagimesh serioze emocionale vëreni? Përderisa iu afroheni njerëzve nga grupi i refugjatëve, si mund ju sa më mirë të dëgjoni shqetësimet e tyre dhe të jepni ngushëllim?
- Si do ta prezantoj veten që të ofroj mbështetje?
- Njerëzit që kanë përjetuar apo kanë qenë dëshmitarë të dhunës mund të jenë të frikësuar dhe të ndihen të pasigurt. Si mund t'iu mbështes ato dhe t'iu ndihmoj të ndihen të qetë?
- Si mund të kuptoj nevojat dhe brengat e njerëzve që mund të kenë nevojë për ndihmë të veçantë, si gratë?
- Si do t'iu qasem dhe t'iu ndihmoj fëmijëve dhe adoleshentëve të pashoqëruar?

## Shembull bisede me një fëmijë të pashoqëruar

Në cepin e grupit të refugjatëve, ju vini ri një djalë të moshës rreth 10 vjeçare që rri vetëm dhe duket shumë i frikësuar.

**Ju [duke u përkulur në njërin gjunjë në nivel të shikimit të fëmijës]:**

Përshëndetje, unë quhem \_\_\_\_\_. Unë jam me \_\_\_\_\_ agjencinë dhe jam këtu për të ndihmuar. Si quheni?

**Fëmija** [duke parë teposhtë dhe folur butë]: Adam.

**Ju:** Përshëndetje Adam. Ti sapo ke udhëtuar shumë gjatë për të mbërritur këtu. A ke etje? [Duke ofruar diçka për të ngrënë ose për të pirë ose ndonjë ngushëllim tjetër praktik si një batanije nëse keni.] Ku është familja juaj?

**Fëmija:** Unë nuk e di. [fillon të qajë]

**Ju:** Unë e shoh që je i frikësuar, Adam. Unë do mundohem të të ndihmoj dhe të të lidh me njerëz që do të ndihmojnë të gjithë familjen tënde. A mund të ma tregosh mbiemrin tënd dhe prej nga je?

**Fëmija:** Po, unë jam Adam Duvall. Unë jam nga fshati \_\_\_\_\_.

**Ju:** Faleminderit, Adam. Kur është hera e fundit që keni parë familjen tuaj?

**Fëmija:** Motra ime më e madhe ishte atje kur kamionët erdhën për të na sjellë këtu. Por tani unë nuk mund ta gjej atë.

**Ju:** Sa vjeçare është motra juaj? Si quhet ajo?

**Fëmija:** Emri i saj është Rozë. Ajo ka 15 vjeç.

**Ju:** Do të provoj të ndihmoj të gjithë motrën tënde. Ku janë prindërit e tu?

**Fëmija:** Të gjithë vrapuam nga fshati kur dëgjuam të shtënat. Ne humbëm nga prindërit tanë. [Qanë]

**Ju:** Më vjen keq, Adam. Kjo duhet të ketë qenë shumë e frikshme për ty, por ti je i sigurt tani.

**Fëmija:** Kam frikë!

**Ju** [në një mënyrë të ngrohtë, dhe natyrale]: E kuptoj dhe kam dëshirë të të ndihmoj.

**Fëmija:** Çfarë duhet të bëj?

**Ju:** Unë mund të qëndroj me ty për një kohë, dhe ne mund të provojmë të gjejmë motrën tënde. A do të të pëlqente kështu?

**Fëmija:** Po, faleminderit.

Ju: A ka ndonjë gjë tjetër që të shqetëson apo ndonjë gjë që ti nevojitet?

Fëmija: Jo.

**Ju:** Adam, është e rëndësishme që të flasim me njerëzit atje që mund të ndihmojnë për të gjetur motrën dhe familjen tënde. Unë do të vijë me ty për të biseduar me ta. [Është thelbësore për të ndihmuar fëmijën të regjistrohet në një organizatë me reputacion të mirë për të gjetur familjarët, ose për mbrojtjen e fëmijës nëse është e mundur.]

### **Në këtë shembull të bisedës, vëreni se ju:**

- Keni parë një fëmijë të pashoqëruar në turmën e refugjatëve;
- Zbritët në gjunjë për të folur me fëmijën në nivelin e syve të tij;
- Folët me fëmijën me qetësi dhe mirësi;
- Zbuluat informacione për familjen e fëmijës, përfshirë emrin e motrës së tij;
- Vazhduat të qëndronit me fëmijën, derisa identifikuat një organizatë të besueshme për të gjetur familjet e që mund të organizojë një vend të sigurt ku fëmija të qëndrojë derisa të gjendet familja e tij.

### **Çfarë mund të bëni për të njoftuar njerëzit me informacion dhe mbështetje praktike?**

- Cilat nevoja bazike mund të kenë njerëzit? Çfarë shërbimet dini që janë në dispozicion? Si mund t'i marrin njerëzit shërbimet?
- Çfarë informacioni të saktë keni në lidhje me planet për t'u kujdesur për këta refugjatë?
- Kur dhe ku mund të gjejnë njerëzit me më shumë informacione për atë që po ndodh?
- Si mund të ndihmoni për të mbrojtur njerëzit e cenueshëm, si gratë ose fëmijë të pashoqëruar, nga dëmtimi më tepër? Si mund të ndihmoni që të lidhni njerëzit e cenueshëm me familjet e tyre dhe shërbimet?
- Çfarë nevoja të veçanta mund të kenë njerëzit, përfshirë ato që janë ekspozuar me dhuna?
- Çfarë mund të bëj për të lidhur njerëzit me familjet ose shërbimet e tyre?

## **Skenari rasti 3: AKSIDENT**



Ju jeni duke udhëtuar në një rrugë të ngarkuar në fshat që është në një pjesë të sigurt të vendit kur e shihni përpara një aksident. Duket si një burrë që po kalonte rrugën me gruan e tij dhe vajzën e re u godit nga një makinë kaluese. Burri është shtrirë në tokë, ka gjakderdhje dhe nuk lëviz. Gruaja e tij dhe vajza janë afër tij. Gruaja e tij po qan dhe po dridhet, ndërsa vajza e tij po qëndron në këmbë i palëvizshëm dhe i heshtur. Disa fshatarë janë mbledhur në rrugën afër vendit të aksidentit.

Ju duhet të reagoni shpejt në këtë situatë, por merrni një moment për të qëndruar të qetë dhe të konsideroni në vijim për të përgatitet për t'i ndihmuar:

- A ka ndonjë shqetësim për sigurim për mua ose të tjerët?
- Si mund ta trajtoj situatën?
- Çfarë duhet të bëhet urgjentisht, veçanërisht për burrin që është plagosur rëndë?

Ndërsa krijoni kontakte me njerëzit e përfshirë në aksident, si mund të dëgjoni më mirë dhe të sigurojë rehati?

- Si do ta identifikoj dhe prezantoj veten për të ofruar mbështetje?
- Si mund të ndihmoj për t'i mbajtur njerëzit të sigurt nga dëmtimet e mëtejshme?
- A ka shqetësime të veçanta për vajzën që ka qenë dëshmitare e dëmtimit të babait të saj dhe duket e mërzhitur dhe tronditur? A mund ta kujdeset nëna e saj në këtë kohë?
- Ku mund ta siguroj një vend që është e sigurt dhe relativisht e qetë?
- Si do t'i pyes njerëzit për nevojat dhe shqetësimet e tyre?
- Si mund tu jap njerëzve të prekur rehati dhe t'i ndihmoj ata të ndjehen të qetë?

## Shembull bisede dhe veprime: urgjencë mjekësore

Ndërsa bëni një skanim të shpejtë të aksidentit, shikoni të siguroheni që të mund të afroheni skena e aksidentit në mënyrë të sigurt. Rruga është e zënë dhe ka ende disa trafik duke kaluar pranë personave të prekur dhe shikuesve. Juve ju shqetëson edhe babai mund të dëmtohen rëndë.

**Ju:** A ka thirrur dikush një ambulancë?

**Fshatarët:** Jo.

Ju [tek një fshatar aty pranë]: Mund të telefononi menjëherë një ambulancë?

Fshatar: Po, unë do ta bëj!

**Ju** (te shikuesit e tjerë): Ne duhet të përpiqemi që të ridrejtojmë trafikun. Ju lutem a mund të ndihmoni?

[Disa fshatarë shkojnë për ta drejtuar trafikun duke i bërë shenjë me flamuj]

[Duke u afruar tek njerëzit e prekur, ju vëreni se njëri prej fshatarëve është gati të lëvizë njeriun e lënduar.]

**Ju:** Të lutem mos e lëvizë atë! Ai mund të jetë lënduar në qafë. Është lajmëruar një ambulancë.

[Nëse ju ose dikush afër ju jeni të trajnuar ta bëni këtë, jepni ndihmën e parë fizike për njeriun

e lënduar. Kontrolloni dhe kërkoni nga dikush afër jush t'ju ndihmojë dhe sigurohuni që gruaja dhe vajza e tij të mos jenë të lënduar. Pasi burri i lënduar të marrë ndihmën e duhur, dhe ju jeni të sigurt se personat e tjerë nuk kanë lëndime serioze, siguroni NPP.]

**Ju** [*drejtuar gruas*]: Emri im është \_\_\_\_\_. Një ambulancë është lajmëruar. A jeni ju dhe vajza të lënduar?

**Gruaja** [*Duke qarë dhe dridhur*]: Jo, unë nuk jam e lënduar.

**Ju** [*Drejtuar gruas me qetësi dhe ngrohtësi*]: Si quheni?

**Gruaja** [*Duke qarë*]: Hana, ju mund të më thërrisni Hana... Oh Burri im! Burri im!

**Ju**: Hana, unë mund t'ju kuptoj se jeni shumë e frikësuar. Një ambulancë është lajmëruar për ta ndihmuar burrin tuaj. Unë do të qëndroj me ju për një kohë. A keni ndonjë nevojë apo shqetësim ju dhe vajza juaj tani?

**Gruaja**: A është vajza ime mirë?

**Ju**: Vajza juaj nuk duket të jetë e lënduar. A mund të më tregoni emrin e saj që të flas unë me të?

**Gruaja** [*duke u munduar të kap dorën e vajzës së saj*]: Kjo është Sara.

**Ju** [*Me ngrohtësi duke e shikuar fëmijën*]: Përshëndetje Sara. Emri im është \_\_\_\_\_. Unë jam këtu për të ndihmuar ty dhe nënën tënde.

[Biseda vazhdon dhe ju mësoni se vajza nuk po flet. Nëna thotë se kjo është e pazakonshme për vajzën e saj, por qëndron e fokusuar te burri. Nëna po ashtu thotë se vajza dëshiron të shkojë në spital me babanë e saj dhe të qëndrojë afër tij. Vajza është në rrezik ta kalojë natën vetëm në shtëpi.]

**Ju**: Hana, do të ishte shumë më mirë nëse vajza juaj do të qëndrojë me ju, ose dike tek i cili keni besim. Ajo duket se është shumë e frikësuar nga ajo që ndodhi dhe është mirë të mos lihet vetëm tani. A keni dikë të cilit do t'ia besoni të qëndrojë me të?

**Gruaja**: Po, motra ime mund të ndihmojë. Sarës i pëlqen shumë.

**Ju**: A mund t'ju ndihmoj të telefononi motrën tuaj?

**Gruaja**: Po, të lutem!

[Ju ndihmoni gruan që të kontaktojë motrën e saj dhe të aranzhojë qëndrimin e vajzës së saj në atë mbrëmje tek tezja. Ju gjithashtu këshilloni nënën e saj që të dërgoj vajzën tek klinika më e afërt shëndetësore nëse ajo rri e heshtur gjatë ditëve pas ngjarjes.]

**Ju**: Kur të vijë ambulanca, do të kuptojmë se ku do ta dërgojnë bashkëshortin tuaj dhe ju do të njoftoheni nëse ju dhe vajza juaj mund të shkoni me të.

[Kur të mbërrijë ambulanca, ju siguroni informacione se si mund të mbahet familja e bashkuar pasi që burri i plagosur është dërguar në spital.]

### **Në këtë shembull të bisedës dhe veprimeve, vini re se ju:**

- Në shpejtësi keni arritur të skanoni situatën e krizës dhe të siguroheni nëse është e sigurt që të hyni dhe të kuptoni nëse ka të plagosur rëndë;
- Siguroheni që ambulanca është thirrur menjëherë për të ndihmuar personin e plagosur, si dhe ndaloni zhvendosjen e trupit të tij në mënyrë që të parandaloni lëndimet e mëtejme të trupit;
- U përpoqët që të punoni në atë mënyrë që të parandaloni dëmtime të mëtejme ose rreziqe (sikurse ato në trafik në rrugë):
- Folët me respekt dhe ngrohtësi me gruan dhe vajzën;
- Iu drejtuat fëmijës në nivelin e syve;
- E ndihmuat gruan që të bëjë veprimet e duhura për t'u kujdesur për vajzën e saj;
- Ndërmorët hapa për të ndihmuar familjen që të qëndrojë e bashkuar edhe pasi që i plagosuri u dërgua në spital;

### **Çfarë mund të bëni për të ju siguruar njerëzve informacione dhe mbështetje praktike?**

- Kini vëmendjen në këto pyetje:
- Cilat nevoja themelore mund të kenë personat jo të lënduar, e të dëshpëruar në këtë situatë krize?
- Cilat shqetësime mund të jenë në mendjen e njerëzve të ndryshëm në këtë skenar?
- Çfarë informacione do të ju duhen?
- Çfarë mund të bëni për të lidhur njerëzit me të dashurit e tyre, e që mund të ndihmojnë për t'i mbështetur ata?



# Ndihma E Parë Psikologjike: Udhëzues xhepi

## ÇKA ËSHTË NPP?

Ndihma e parë psikologjike (NPP) përshkruan reagim njerëzor, mbështetës ndaj një njeriu tjetër i cili vuan dhe i cili mund të ketë nevojë për mbështetje.

Ofrimi i NPP me përgjegjësi do të thotë:

- Të respektoni sigurinë, dinjitetin dhe të drejtat
- Të adaptoni atë që bëni duke marrë parasysh kulturën e personit tjetër
- Të jeni të vetëdijshëm për masat e tjera të reagimit urgjent
- Të kujdeseni për veten tuaj

## PËRGADITUNI

- Mësoni për ngjarjen e krizës
- Mësoni për shërbimet dhe mbështetjet e disponueshme
- Mësoni për problemet e mbrojtjes dhe sigurisë

## Parimet e veprimit të Ndhmës së Parë Psikologjike (NPP):

### Kontrolloni

- Kontrolloni për siguri.
- Kontrolloni për njerëz me nevoja themelore të dukshme urgjente.
- Kontrolloni për njerëz me reagime serioze shqetësimi.

### Dëgjoni

- Afrohuni tek njerëzit të cilëve mund t'u duhet mbështetja.
- Pyesni rreth nevojave dhe shqetësimeve të njerëzve.
- Dëgjojeni njerëzit dhe ndihmojuni që të ndihen të sigurtë dhe të qetë.

### Lidhni

- Ndihmoni njerëzit të adresojnë nevojat themelore dhe t'u qasen shërbimeve.
- Ndihmoni njerëzit të ballafaqohen me probleme.
- Jepni informacione.
- Lidhni njerëzit me të dashurit dhe mbështetjen sociale.

## **ETIKA:**

Të lejuarat dhe të palejuarat janë ofruar si një udhëzues që të shmangët dëmi i mëtejshëm i individit, t'i ofrohet ndihma më e mirë e mundshme dhe të veprohet në interesin më të mirë të tyre. Ofroni ndihmë në mënyra më të përshtatshme dhe më të rehatshme për njerëzit që ju po mbështetni. Konsideroni se çfarë do të thotë ky udhëzues etik për sa i përket kontekstit tuaj kulturor.

### **Të lejuarat**

- Bëhu i sinqertë dhe i besueshëm.
- Respekto të drejtën e njerëzve për të marrë vendimet e tyre.
- Të keni parasysh dhe të lini anash njëanshmërinë dhe paragjykimet tuaja.
- T'ua bëni të qartë njerëzve që edhe nëse refuzojnë ndihmën tuaj tani për tani, ata përsëri mund të kërkojnë këtë ndihmë më vonë.
- Respektoni privatësinë dhe mbani konfidencialitetin e përjetimeve të personave, nëse kjo është e përshtatshme.

### **Të palejuarat**

- Mos e keqpërdorni marrëdhënien tuaj si ndihmës.
- Mos kërkoni nga personi para ose ndonjë favor për ndihmën që i ofroni.
- Mos jepni premtime ose informata të pavërteta.
- Mos i ekzagjeroni aftësitë tuaja.
- Mos ofroni ndihmë të detyrueshme, dhe mos u bëni i bezdisshëm ose detyrues.
- Mos u bëni presion njerëzve t'ua tregojnë përjetimin e tyre.
- Mos e ndani përjetimin e ndonjë personi me të tjerët.
- Mos i gjykoni njerëzit për veprimet ose ndjesitë e tyre.

# Referencat dhe Burimet

Bisson, JI & Lewis, C. (2009), Systematic Review of Psychological First Aid. Commissioned by the World Health Organization (available upon request).

Brymer, M, Jacobs, A, Layne, C, Pynoos, R, Ruzek, J, Steinberg, A, et al. (2006). Psychological First Aid: Field operations guide (2nd ed.). Los Angeles: National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD. <http://www.nctsn.org/content/psychological-first-aid> and <http://www.ptsd.va.gov/professional/manuals/psych-first-aid.asp>

Freeman, C, Flitcroft, A, & Weeple, P. (2003) Psychological First Aid: A Replacement for Psychological Debriefing. Short-Term post Trauma Responses for Individuals and Groups. The Cullen-Rivers Centre for Traumatic Stress, Royal Edinburgh Hospital.

Hobfoll, S, Watson, P, Bell, C, Bryant, R, Brymer, M, Friedman, M, et al. (2007) Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. *Psychiatry* 70 (4): 283-315.

Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva: IASC. [http://www.who.int/mental\\_health\\_psychosocial\\_june\\_2007.pdf](http://www.who.int/mental_health_psychosocial_june_2007.pdf)

International Federation of the Red Cross (2009) Module 5: Psychological First Aid and Supportive Communication. In: Community-Based Psychosocial Support, A Training Kit (Participant's Book and Trainers Book). Denmark: International Federation Reference Centre for Psychosocial Support. Available at: [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial)

Pynoos, R, Steinberg, A, Layne, C, Briggs, E, Ostrowski, S and Fairbank, J. (2009). DSM-V PTSD Diagnostic Criteria for Children and Adolescents: A developmental perspective and recommendations. *Journal of Traumatic Stress* 22 (5): 391-8.

The Sphere Project (2011) Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response. Geneva: The Sphere Project. <http://www.sphereproject.org>.

TENTS Project Partners. The TENTS Guidelines for Psychosocial Care following Disasters and Major Incidents. Downloadable from <http://www.tentsproject.eu>.

War Trauma Foundation and World Vision International (2010). Psychological First Aid Anthology of Resources. Downloadable from: [www.wartrauma.nl](http://www.wartrauma.nl) and [www.interventionjournal.com](http://www.interventionjournal.com)

World Health Organization (2010). mhGAP Intervention Guide for Mental Health, Neurological and Substance Use Disorders in Non-specialized Health Settings. Geneva: WHO Mental Health Gap Action Programme. [http://www.who.int/mental\\_health/mhgap](http://www.who.int/mental_health/mhgap)

**Verzioni i parë i manualit NPP është përgatitur për të ndihmuar personat në tërmetin e vitit 2019 në Shqipëri. Ky përkthim vullnetar u koordinua nga organizata “Social Lab” nga Prishtina.**

Faleminderit për përkthimin dhe redaktimin vullnetar:

Albana Hoxha  
Albina Raka  
Ardian Muçaj  
Ardiana S. Prishtina  
Aulonë Kadriu  
Aurela Kadriu  
Borana Resulaj  
Dardana Fetahu  
Diar Hajrizi  
Drenusha Bujari  
Eurisa Rukovci  
Fitim Salihu  
Hana Memedi  
Ina Dule  
Fatime Rrahmani  
Leonora Aliu  
Klubi i Anglishtës në Gjilan, të prirë nga profesoresha Kujtesa Salihu-Keka  
Leuandra Shehu  
Pranvera Ramadani  
Col Mehmeti  
Valeriana Dema

**Falënderim i veçantë për profesoreshën universitare, Dr. Kaltrina Kelmendi.**

**Thyerja Grafike:**

Erblin Shala - Amam Studio  
Hana Arapi - Amam Studio

---

This translation was not created by the World Health Organization (WHO). WHO is not responsible for the content or accuracy of this translation. The original edition “[Psychological first aid: Guide for field workers]. Geneva: World Health Organization; [2011]. Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO” shall be the binding and authentic edition”