



Psykologisk första hjälp

Handbok för stödpersoner



UPPSALA
UNIVERSITET

Kunskapscentrum för katastrofpsykiatri,
Institutionen för neurovetenskap

Publicerad av Världshälsoorganisationen (WHO) 2011 med titeln Psychological first aid: guide for field workers

© World Health Organization 2011

WHO har beviljat Kunskapscentrum för katastrofpsykiatri (KcKP), Institutionen för neurovetenskap, Uppsala universitet, översättning och publikationsrättigheter för en utgåva på svenska. KcKP är ensam ansvarig för kvaliteten och överensstämelsen i den svenska översättningen. I händelse av någon inkonsekvens mellan den engelska och den svenska utgåvan ska den ursprungliga engelska utgåvan vara den gällande och autentiska utgåvan.

Psykologisk första hjälp. Handbok för stödpersoner

© Uppsala universitet, 2017

Översättning: Kerstin Bergh Johannesson, Kristina Bondjers, Per-Olof Michel. Kontakt: katastrofpsykiatri.uu.se

Foto:

«Scared child» by D Sharon Pruitt.

Licens: CC 2.0.

Original: <http://www.flickr.com/photos/pinksherbet/206812690/sizes/l/in/set-72157610551917961/>

Psykologisk första hjälp: Handbok för stödpersoner

Förord

När hemska saker händer här hemma, i andra länder eller i övriga världen så vill vi gärna stödja dem som drabbats. Denna handbok beskriver **psykologisk första hjälp**, vilket innefattar medmänskligt och praktisk stöd till drabbade i samband med allvarliga händelser. Den har skrivits för dig som har till uppgift att stödja andra som har upplevt extremt stressande händelser. Den ger en referensram för att stödja människor på ett sätt som respekterar deras värdighet, kultur och förmåga. Trots benämningen omfattar psykologisk första hjälp både socialt och psykologiskt stöd.

Kanske har du blivit engagerad utifrån ditt arbete eller som frivillig för att bidra med stöd i en katastrof, eller du kanske befinner dig på en olycksplats där människor blivit skadade. Kanske är du lärare eller sjukvårdspersonal som talar med någon från din hemort som just blivit vittne till en närståendes våldsamma död. Den här handboken kan ge dig råd om vad som är utmärker ett bra stöd till drabbade individer. Den erbjuder också information om hur du närmar dig en ny situation på ett tryggt sätt för dig och andra, och för att undvika att inte förvärra saker genom det man gör

Psykologisk första hjälp har rekommenderats av många internationella och nationella expertgrupper, däribland the Inter-Agency Standing Committee (IASC) och the Sphere Project. Världshälsoorganisationens (WHO) mhGAP Guidelines Development Group utvärderade 2009 stödet för psykologisk första hjälp och psykologisk debriefing. Man kom fram till att psykologisk första hjälp, snarare än psykologisk debriefing, borde erbjudas människor som drabbats efter att nyligen ha exponerats för en traumatisk händelse.

Denna handbok har utvecklats som ett gemensamt material som kan användas i låg- och medelinkomstländer. Den information som vi ger här är enbart en modell. Du kommer att behöva anpassa den till lokala förhållanden och till kulturen hos de människor som du kommer att stödja.

Denna handbok – som godkänts av många internationella organisationer – avspeglar det växande vetenskapliga kunnandet och den internationella enighet som finns om hur man stöder människor i den akuta fasen efter extremt stressande händelser.

Shekhar Saxena

Marieke Schouten

Stefan Germann

Director

Director

Director

Department of Mental Health and
Substance Abuse .World Health
Organization

War Trauma Foundation

Learning and Partnerships,
Global Health Team World
Vision International

Tack till

WRITING AND EDITORIAL TEAM

Leslie Snider (War Trauma Foundation, WTF), Mark van Ommeren (World Health Organization, WHO) and Alison Schafer (World Vision International, WVI).

STEERING GROUP (ALPHABETICAL)

Stefan Germann (WVI), Erin Jones (WVI), Relinde Reiffers (WTF), Marieke Schouten (WTF), Shekhar Saxena (WHO), Alison Schafer (WVI), Leslie Snider (WTF), Mark van Ommeren (WHO).

Artwork Team

Illustrations by Julie Smith (PD Consulting). Artwork and design by Adrian Soriano (WVI). Artwork coordination by Andrew Wadey (WVI).

FUNDING

World Vision International

ENDORSEMENT

This document has been endorsed by 23 international agencies (see names on back cover) as well as Médecins Sans Frontières (MSF).

CONTRIBUTORS AND REVIEWERS

Numan Ali (Baghdad Teaching Hospital, Iraq), Amanda Allan (Mandala Foundation, Australia), Abdalla Mansour Amer (United Nations Department of Safety and Security), Mary Jo Baca (International Medical Corps, Jordan), Nancy Baron (Global Psycho-Social Initiatives, Egypt), Pierre Bastin (Médecins Sans Frontières, Switzerland), Nancy Beaudoin (Consultant, France), Endry van den Berg (War Child Holland, the Netherlands), Elsa Berglund (Church of Sweden, Sweden), Sandra Bernhardt (Action Contre le Faim, France), Cecile Bizouerne (Action Contre le Faim, France), Margriet Blaauw (War Child Holland, the Netherlands), Martha Bragin (CARE, USA), Maria Bray (Terre des Hommes, Switzerland), Chris Brewin (University College London, United Kingdom), Melissa Brymer (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Susie Burke (Australian Psychological Society, Australia), Sonia Chehil (Dalhousie University, Canada), Eliza Cheung (Chinese University of Hong Kong, People's Republic of China), Tatyana Chshieva (Dostizhenia Achievements Foundation, Russian Federation), Laetitia Clouin (Consultant, France), Penelope Curling (UNICEF), Jeanette Diaz-Laplante (University of West Georgia, USA), Annie Sophie Dybdal (Save the Children, Denmark), Tonka Eibs (CARE, Austria), Carina Ferreira-Borges (WHO, Republic of the Congo), Amber Gray (Restorative Resources, USA), Lina Hamdan (World Vision, Jordan), Sarah Harrison (Church of Sweden, Sweden), Michael Hayes (Save the Children, USA), Takashi Isutzu (United Nations Department of Management), Kaz de Jong (Médecins Sans Frontières, the Netherlands), Mark Jordans (HealthNet TPO, Nepal), Stobhan Kimmmerle (WVI, Jordan), Patricia Kormoss (WHO, Switzerland), Unni Krishnan (Plan International, United Kingdom), Ronald Law (Department of Health, Philippines), Christine McCormick (Save the Children, United Kingdom), Amanda Melville (UNICEF), Fritha Melville (Mandala Foundation, Australia), Kate Minto (Mandala Foundation, Australia), Jonathan Morgan (Regional Psychosocial Support Initiative - REPSSI, South Africa), Kelly O'Donnell (NGO Forum for Health, Switzerland), Patrick Onyango (Transcultural Psychosocial Organization, Uganda), Pau Perez-Sales (Médicos del Mundo, Spain), Bhava Nath Poudyal (International Committee of the Red Cross, Nepal), Joe Prewitt-Diaz (American Red Cross, Puerto Rico), Megan Price (WVI, Australia), Robert Pynoos (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Nino Makhashvili (Global Initiative on Psychiatry, Georgia), Miryam Rivera Huguin (Consultant, Peru), Sabine Rakotomalala (Terre des Hommes, Switzerland), Gilbert Reyes (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Daryn Reichter (Stanford University, USA), Chen Reis (WHO, Switzerland), Khalid Saeed (WHO, Egypt), Louise Searle (WVI, Australia), Marian Schilperoord (United Nations High Commissioner for Refugees, Switzerland), Guglielmo Schinina (International Organization for Migration, Switzerland), Merritt Schreiber (University of California Los Angeles, USA), Renato Souza (International Committee of the Red Cross, Switzerland), Alan Steinberg (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Susannah Tipping (Mandala Foundation, Australia), Wietsje Toi (HealthNet TPO, Nepal), Iris Trapman (Mandala Foundation, Australia), Patricia Watson (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Inka Weissbecker (International Medical Corps, Gaza), Mike Wessells (Columbia University, USA), Nana Wiedemann (International Federation of the Red Cross, Denmark), Richard Williams (Glamorgan University, United Kingdom), M Taghi Yasamy (WHO, Switzerland), Rob Yin (American Red Cross, USA), William Yule (Children and War Foundation, United Kingdom), Doug Zatzick (University of Washington, USA).

In addition, we acknowledge the 27 anonymous respondents who participated in a survey on the need to develop this document

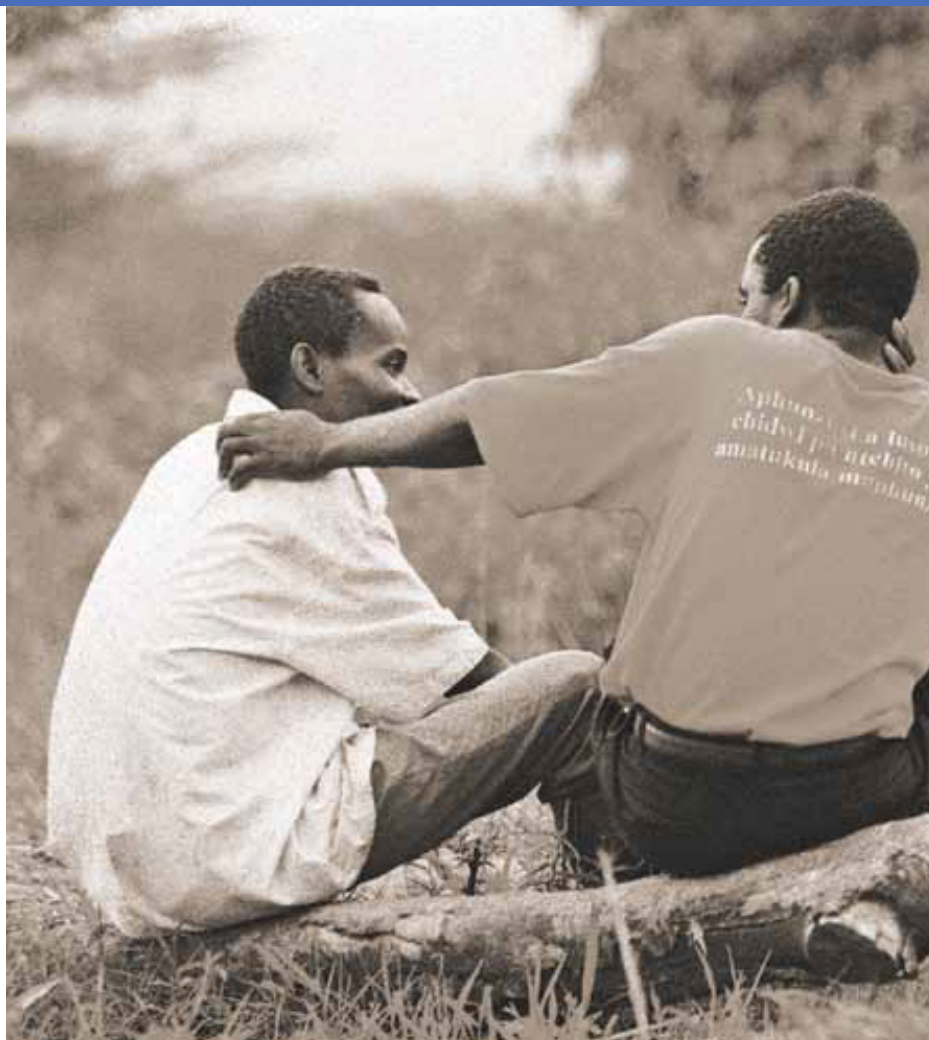


Innehåll

Förord	4
Tack till	5
Kapitel 1	5
Att förstå PFH	5
Hur påverkas människor av allvarliga händelser	6
Vad är PFH?	7
PFH: vem, när och var?	8
Kapitel 2	11
Respektera säkerhet, värdighet och rättigheter	12
Anpassa dina åtgärder med hänsyn till personens kultur	13
Var medveten om andra akuta insatser	15
Ta hand om dig själv	16
Kapitel 3	17
Bra kommunikation	18
Förberedelser – ta reda på vad som hänt	20
Grundprinciperna för PFH- observera, lyssna och länka till annat stöd	22
Avslutning av stödinsats	33
Drabbade som behöver särskild uppmärksamhet	34
Kapitel 4	41
Förberedelser för stöd	42
Hantera Stress: kontroll på arbetet och sunda levnadsvanor	43
Vila och reflektion	44
Kapitel 5	45
Fallscenario 1: naturkatastrof	46
Fallscenario 2: våld och tvångsförflyttning	50
Fallscenario 3: olycka	54
Referenser & andra källor	61

Kapitel 1

Att förstå PFH



DETTA KAPITEL DISKUTERAR VI:

- 1.1. HUR PÅVERKAS MÄNNISKOR AV ALLVARLIGA HÄNDELSER?
- 1.2. VAD ÄR PFH?
- 1.3. PFH: VEM, NÄR OCH VAR?



1.1

HUR PÅVERKAS MÄNNISKOR AV ALLVARLIGA HÄNDELSER

Olika slag av svåra händelser inträffar i världen, såsom krig, naturkatastrofer, olyckor, bränder och interpersonellt våld (till exempel sexuella övergrepp). Enskilda, familjer och hela samhällen kan påverkas. Man kanske förlorar sitt hem eller sina nära och kära, man kanske skiljs från sin familj eller sin hemort eller man blir kanske vittne till våld, förstörelse eller död.

Även om alla påverkas på något sätt av sådana händelser kan enskilda individer visa en stor variation av reaktioner och känslor. Många kan känna sig överväldigade, förvirrade eller väldigt osäkra på vad som händer. Man kan känna sig väldigt rädd eller orolig eller bedövad och avstängd. En del människor kan visa milda reaktioner medan andra kan reagera mycket starkt. Hur man reagerar kan bero på en rad faktorer, till exempel:

- » karaktären och svårighetsgraden på händelsen som man är med om
- » tidigare erfarenheter av svåra händelser
- » stödet man har från andra i sin närhet
- » egen fysisk hälsa
- » den egna och/eller ens familjs historia avseende tidigare psykiska problem
- » egen kulturell bakgrund och tradition
- » egen ålder (barn i olika åldersgrupper reagerar till exempel olika)

Varje individ har styrkor och egenskaper som hjälper dem att hantera utmaningar i livet. En del individer är emellertid särskilt sårbara i en krissituation och kan behöva extra stöd. Det kan handla om individer som kan vara i farozon eller som behöver extra stöd på grund av sin ålder (barn, äldre), eller som har ett psykiskt eller fysiskt handikapp eller som tillhör grupper som kan vara marginaliserade eller som riskerar att bli utsatta för våld. Avsnitt 3.5 erbjuder vägledning för att hjälpa sårbara människor.

1.2 VAD ÄR PFH?

Enligt Sphere (2011) och IASC (2007)¹, innebär psykologisk första hjälp (PFH) ett medmänskligt stöd till drabbade individer som är i behov av det. I PFH ingår följande teman:

- » erbjuda praktiskt stöd som inte är påträngande
- » bedöma behov och bekymmer
- » hjälpa människor med deras basala behov (till exempel mat och vatten, information)
- » lyssna på människor men inte pressa dem att prata
- » trösta människor och hjälpa dem att känna lugn
- » hjälpa människor att få kontakt med information, service och socialt stöd
- » skydda människor från ytterligare skada

DET ÄR OCKSÅ VIKTIGT ATT FÖRSTÅ VAD PFH INTE ÄR:

- » det är inte något som bara professionella kan göra
- » det är inte professionell samtalsterapi
- » det är inte "psykologisk debriefing" på så vis att PFH inte nödvändigtvis innebär en detaljerad diskussion om den händelse som orsakat besvären
- » det är inte att be någon analysera vad som hänt dem eller att beskriva tid och händelser i kronologisk ordning
- » Även om PFH innebär att vara tillgänglig för att lyssna på människors berättelser så innebär det inte att pressa människor att beskriva sina känslor eller reaktioner på händelsen.

¹ WHO (2010) och Sphere (2011) beskriver psykologisk debriefing som att uppmuntra ventilerings genom att be personen kort men systematiskt återberätta vad de sett, tänkt och känt under den aktuella stressande händelsen. Denna intervention rekommenderas inte. Detta är inte samma sak som rutinmässig operationell debriefing med hjälparbetare som används av en del organisationer vid avslutning av en insats eller ett uppdrag

PFH är ett alternativ till tidigare använda stödinterventioner som inte visade sig vara verksamma. PFH lyfter fram faktorer som tycks vara mycket bra för drabbades återhämtning på lång sikt (enligt flera studier och utifrån många krisstödspersoners erfarenhet²).

Dessa omfattar:

- » att känna trygghet, vara i kontakt med andra, känna lugn och hoppfullhet
- » att ha tillgång till socialt, fysiskt och känslomässigt stöd
- » att uppleva förmåga att hjälpa sig själva, både när det gäller individer och grupper



1.3 PFH: VEM, NÄR OCH VAR?

VEM ÄR PFH ÄMNAT FÖR?

PFH är ämnat för drabbade som nyligen varit exponerade för en svår händelse. Man kan erbjuda hjälp både till barn och vuxna. Men det är inte alla som varit med om en svår händelse som behöver eller som vill ha PFH. Tvinga inte på hjälp till människor som inte vill ha det men se till att du är lätt att få tag på för dem som kanske vill ha stöd.

² Se Hobfoll, et al. (2007) och Bisson & Lewis (2009) i Referenser & andra källor.

Det kan finnas situationer när någon behöver mer kvalificerat stöd än enbart PFH. Var medveten om dina begränsningar och skaffa hjälp från andra, t.ex. sjukvårdspersonal (om det finns), dina kollegor eller andra i området, lokala auktoriteter, ledare för samhället eller ledare för trossamfund.

I rutan här nedan har vi listat personer som kan behöva mer omedelbart kvalificerat stöd. Dessa individer behöver som prio ett akut medicinsk eller annan hjälp för att liv ska kunna räddas.

INDIVIDER SOM BEHÖVER MER OMEDELBART KVALIFICERAT STÖD:

- » individer med allvarliga, livshotande skador som behöver akut sjukvård
- » individer som är så ur balans att de inte kan ta hand om sig själva eller sina barn
- » individer som kan komma att skada sig själva
- » individer som kan komma att skada andra

NÄR FÖRMEDLAS PFH?

Även om människor kan behöva stöd under lång tid efter en händelse så är PFH tänkt att stödja människor som nyligen blivit drabbade av en svår händelse. Du kan använda PFH när du får din första kontakt med drabbade som är uttalat påverkade av händelsen. Detta är vanligtvis under eller omedelbart efter en händelse. Ibland kan det dock ha gått dagar eller veckor, beroende på hur länge händelsen pågick och hur allvarlig den var.



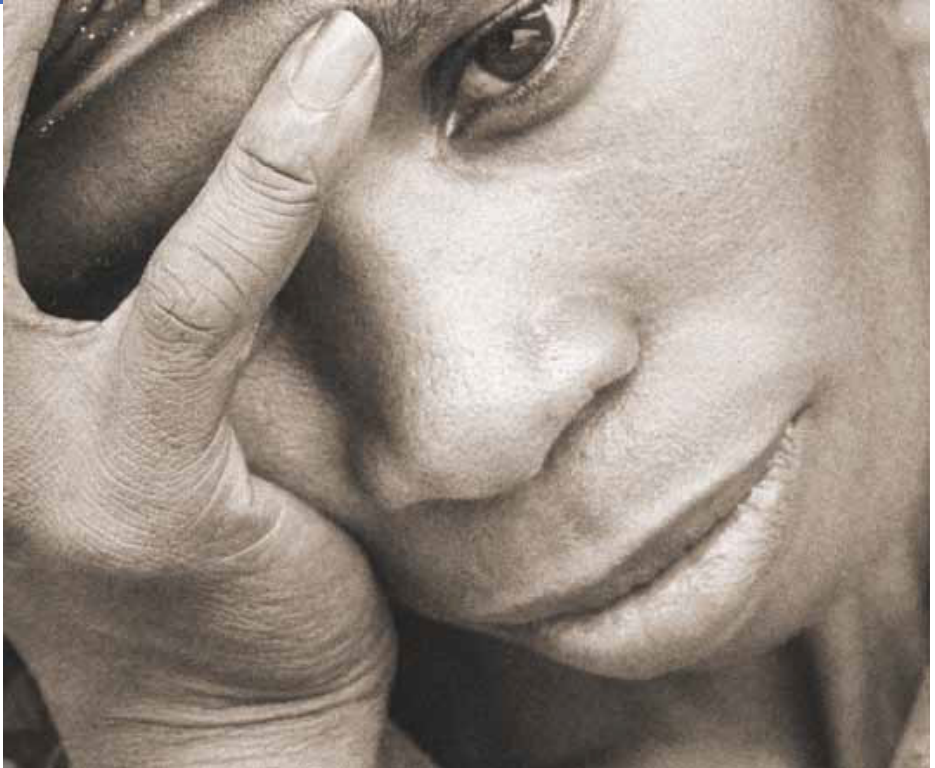
VAR KAN MAN FÖRMEDLA PFH?

Du kan erbjuda PFH överallt där det är tillräckligt säkert för dig att göra det. Ofta är det någonstans i samhället, exempelvis platsen för olyckan eller någon plats där drabbade människor kan få tillgång till stöd, till exempel hälsocentraler, skyddsboenden eller läger, skolor, och distributionsställen för mat och annan typ av stöd. Det bästa är om du kan erbjuda PFH där du kan samtala ostört med personen när så är lämpligt. För individer som varit exponerade för en viss typ av allvarliga händelser, som till exempel sexuellt våld, är avskildhet nödvändig för sekretess och för att respektera den drabbades värdighet.



Kapitel 2

Hur man förmedlar stöd på ett ansvarsfullt sätt



ATT STÖDJA ANSVARSFULLT OMFATTAR FYRA HUVUDPUNKTER:

- 2.1. RESPEKTERA SÄKERHET, VÄRDIGHET OCH RÄTTIGHETER
- 2.2. ANPASSA VAD DU GÖR MED HÄNSYN TILL INDIVIDENS KULTUR
- 2.3. VAR MEDVETEN OM ANDRA AKUTA INSATSER
- 2.4. TA HAND OM DIG SJÄLV

2.1 RESPEKTERA SÄKERHET, VÄRDIGHET OCH RÄTTIGHETER

När du tar på dig ansvaret att bistå i situationer där människor har blivit påverkade av en allvarlig händelse, är det viktigt att agera på ett sätt som respekterar säkerheten, värdigheten och rättigheterna för de människor du har för avsikt att stödja. Följande principer gäller för varje individ eller organisation som är involverad i humanitärt arbete, inklusive de som arbetar med PFH:

RESPEKTERA MÄNNISKORS...

Säkerhet

- » Undvik att agera på sådant sätt att du utsätter drabbade för ytterligare risk att bli skadade
- » Försäkra dig efter bästa förmåga, om att de vuxna och barn som du ger stöd är säkra, och skydda dem från fysisk och psykisk skada

Värdighet

- » Behandla människor med respekt och i enlighet med deras kulturella och sociala normer
- » Försäkra dig om att människor kan få hjälp rättvist och utan diskriminering

Rättigheter

- » Bistå människor att hävda sina rättigheter och att få det stöd som finns
- » Agera enbart med personens bästa för ögonen

Kom alltid ihåg dessa principer och i förhållande till alla individer du möter, oavsett deras ålder, kön eller etnisk bakgrund. Beakta vad dessa principer betyder utifrån ditt eget kulturella sammanhang. Om du arbetar för eller är frivillig inom en organisation som har etiska regler, bör du lära dig och alltid följa de regler som din organisation har satt upp.

Här följer några råd om vad du bör göra och vad du inte bör göra när du förmedlar PFH för att **undvika att orsaka drabbade mer skada, för att erbjuda bästa möjliga stöd och för att enbart agera för deras bästa.**

GÖR ✓

- » Var ärlig och pålitlig
- » Respektera människors rätt att fatta sina egna beslut.
- » Var medveten om och håll tillbaka egna fördomar
- » Tydliggör för människor att även om de inte behöver stöd nu så kan de ändå få det senare
- » Respektera integritet och håll personens berättelse konfidentiell om detta är lämpligt
- » Uppträd lämpligt genom att ta hänsyn till personens kultur, ålder och kön.

GÖR INTE X

- » Utnyttja inte din relation som stödperson.
- » Be inte om pengar eller favörer för att du hjälper
- » Ge inte falska löften eller falsk information
- » Överdriv inte din förmåga
- » Tvinga inte på människor att berätta sin historia för dig
- » För inte vidare personens historia
- » Döm inte personen utifrån dennes beteenden eller känslor

2.2

ANPASSA DINA ÅTGÄRDER MED HÄNSYN TILL PERSONENS KULTUR

Närhelst en svår händelse inträffar så finns det ofta drabbade människor med olika kulturell bakgrund, inklusive minoriteter eller andra som kan vara marginaliserade. Kulturen avgör hur vi relaterar till människor och vad som är rätt och vad som inte är rätt att säga och göra. I en del kulturer är det exempelvis inte vanligt för en individ att dela känslor med någon utanför den egna familjen. I vissa kulturer kanske det anses vara lämpligt för kvinnor att enbart prata med andra kvinnor eller kanske att det är mycket viktigt att klä sig på visst sätt eller att täcka sig.

Du kan komma att arbeta med människor som har en annan bakgrund än din egen. Som stödperson är det viktigt att vara medveten om din egen kulturella bakgrund och egna åsikter så att du kan sätta dina egna fördomar åt sidan. Erbjud hjälp på det sätt som är mest lämpligt och tryggt för dem som du ska ge stöd.

Varje allvarlig händelse är unik. Anpassa dessa anvisningar till sammanhanget och ta hänsyn till lokala sociala och kulturella normer. Se följande ruta för frågor som du kan beakta när du ger PFH i andra kulturer.

BEAKTA FÖLJANDE FRÅGOR NÄR DU FÖRBEREDER DIG FÖR ATT ERBJUDA PFH I OLIKA KULTURER:

- Klädsel**
 - » Behöver jag klä mig på speciellt sätt för att visa respekt?
 - » Kommer drabbade människor att behöva viss klädsel för att bevara sin värdighet och sina traditioner?
- Språk**
 - » Vad är det vanliga sättet att hälsa i denna kultur?
 - » Vilket språk talar de?
- Kön, ålder och makt**
 - » Borde drabbade kvinnor kontaktas enbart av kvinnliga stödpersoner?
 - » Vem bör jag närma mig? (t.ex. ledaren i familjen eller gruppen?)
- Beröring och beteende**
 - » Vilka regler finns för att ta i andra människor?
 - » Är det lämpligt att hålla någon i hand eller hålla handen på axeln?
 - » Finns speciella regler att beakta avseende uppförande gentemot äldre, barn, kvinnor eller andra?
- Trosfrågor och Religion**
 - » Vilka olika etniska och religiösa grupper består de drabbade av?
 - » Vilka trosuppfattningar eller vanor är viktiga för drabbade?
 - » Hur kan de tänkas förstå eller förklara det som hänt?





PFH är del av en större insats vid stora humanitära olyckor (IASC, 2007)¹. När hundratusentals människor påverkas kan olika typer av akuta insatser äga rum, såsom sök- och räddningsoperationer, medicinsk akutvård, tillfälliga skydd (tält), matdistribution, familjespårning och aktiviteter för att skydda barn. Det är ofta utmanande för stödpersoner och frivilliga att veta exakt vilka tjänster som kan förmedlas och varifrån. Detta gäller särskilt vid storskaliga katastrofer och där det inte redan finns en fungerande infrastruktur för sjukvård och annan service.

Försök vara medveten om vilken service och vilket stöd som kan finnas tillgänglig, så du kan dela informationen med de människor som du stödjer och berätta var och hur de kan få praktiskt stöd.

NÄRHEST DET ÄR MÖJLIGT ATT GÖRA INSATSER I EN KRISITUATION:

- » följ instruktionerna från relevanta ansvarshavare som hanterar krisen
- » ta reda på vilka akutinsatser som organiseras och vilka resurser som finns tillgängliga för att hjälpa människor
- » gå inte i vägen för sök- räddnings- eller akutmedicinsk personal
- » var medveten om din roll och begränsningarna i den rollen.

¹ For more information, see the Sphere Protection Chapter, Sphere Project (2011).

Det är inte nödvändigt att ha en "psykosocial" bakgrund för att arbeta med PFH. Men om du vill hjälpa till i krissituationer så rekommenderar vi att du arbetar genom en organisation eller en grupp organiserad i samhället. Om du agerar på egen hand kan du utsätta dig själv för risker, det kan också få negativa effekter på samordningsarbetet och du kan troligen inte länka drabbade till de resurser och det stöd som de behöver.

2.4 TA HAND OM DIG SJÄLV

Att stödja på ett ansvarsfullt sätt betyder också att ta hand om din egen hälsa och ditt välbefinnande. Som stödperson kan du påverkas av det du möter i en krissituation, alternativt att du och dina närstående själva kan bli direkt drabbade av händelsen. Det är viktigt att vara extra uppmärksam på ditt eget välbefinnande och försäkra dig om att du är fysiskt och psykiskt stark nog att stödja andra. Ta hand om dig själv så att du ge andra bästa omvårdnad. Om du arbetar i ett team behöver du vara medveten om dina kamraters välbefinnande också. (Se kapitel 4 för mer information om stöd till insatspersonal.)





Kapitel 3

Förmedling av PFH



DETTA KAPITEL HANDLAR OM:

- 3.1. BRA KOMMUNIKATION MED DRABBADE
- 3.2. FÖRBEREDELSE FÖR STÖDINSATS
- 3.3. PFH-PRINCIPERNA, OBSERVERA, LYSSNA OCH LÄNKA TILL ANNAT STÖD
- 3.4. AVSLUTNING AV STÖDINSATS.
- 3.5. DRABBADE SOM BEHÖVER SÄRSKILD UPPMÄRKSAMHET



3.1 BRA KOMMUNIKATION

Hur du kommunicerar är viktigt. Drabbade kan vara oroliga, ångestfyllda eller te sig förvirrade. Några kan anklaga sig själva för saker som inträffat i samband med händelsen. **Att vara lugn och visa förståelse** kan bidra till att drabbade kan känna sig mer säkra, trygga, förstådda och respekterade samt uppleva att de får lämpligt stöd.

Den som har upplevt en stressande händelse kan ha behov av att berätta om sina upplevelser. Att lyssna på någons berättelse kan vara ett viktigt stöd. Samtidigt är det viktigt **att inte pressa någon** att berätta om vad de upplevt. En del vill inte alls tala om vad som hänt eller om sin situation. Samtidigt kan det vara av värde för dem om du lugnt stannar hos dem och låter dem förstå att du finns där om de vill berätta eller om de behöver annat praktiskt stöd som något att äta eller dricka. Prata inte för mycket själv, acceptera tystnaden. Att vara tyst en stund kan upplevas av den drabbade som att denne får utrymme och en uppmuntran till att tala om han eller hon så önskar.

För att kommunicera på ett bra sätt bör du vara medveten om både ditt språkbruk och ditt kroppsspråk, till exempel ditt ansiktsuttryck, hur du tar ögonkontakt, dina gester och på vilket sätt du sitter eller står i förhållande till den andre. Olika kulturer kan ha egna speciella regler för beteenden som är anpassade och som visar respekt. Tala och bete dig på sådant sätt som beaktar den drabbades kultur, ålder, kön, vanor och religion.

Nedan finns förslag på vad du kan säga och göra och vad du inte bör säga och göra. Viktigast är dock att du är dig själv, att du ärligt vill erbjuda din hjälp och ditt stöd.

GÖR ✓

- » Hitta en lugn plats där ni kan tala och minska sådant som kan distrahera
- » Respektera det privata och bevara konfidentialitet om det är möjligt
- » Var nära den drabbade men behåll ett respektfullt avstånd med hänsyn till ålder, kön och kultur
- » Låt drabbade förstå att du lyssnar; Till exempel, nicka instämmande.
- » Var tålmodig och lugn.
- » Förmedla korrekt information. Var ärlig när det gäller vad du vet och inte vet. "Jag känner inte till detta, men jag kan ta reda på det åt dig"
- » Förmedla information på ett enkelt sätt.
- » Krångla inte till det.
- » Bekräfta hur drabbade känner sig och deras beskrivning av eventuella förluster av hem eller närstående. "Jag är så ledsen Jag förstår att detta måste vara mycket svårt för dig"
- » Acceptera tystnad.

GÖR INTE X

- » Pressa inte drabbade att tala om vad de varit med om.
- » Avbryt inte och hasta inte på någon som talar (t.ex. titta inte på din klocka och tala själv inte fort).
- » Rör inte vid någon om du inte är säker på att det är lämpligt.
- » Var inte fördömande när det gäller vad de gjort eller vad de känner (säg inte "Du borde inte känna så," eller "Du ska vara glad att att du överlevde.")
- » Förmedla inte sådant du inte känner till.
- » Använd inte för tekniska termer
- » Förmedla inte andra drabbades berättelser.
- » Ta inte upp dina eventuella egna problem
- » Ge inga löften eller försäkringar som du inte kan hålla.
- » Tro inte och agera inte som om du måste lösa drabbades alla problem
- » Försök att stärka den drabbades förmåga att ta hand om sig själv.
- » Tala inte om människor i negativa termer. (Kalla aldrig någon "knäpp" eller "dum")

Ha god kommunikation i åtanke när du genomför grundprinciperna i PFH som beskrivs på de närmaste sidorna – **observera, lyssna och länka samman.**

3.2

FÖRBEREDELSE – TA REDA PÅ VAD SOM HÄNT

Krissituationer kan vara kaotiska och kräver ofta akuta åtgärder. Samtidigt bör man försöka skaffa korrekt information om händelsen innan man ger sig in i ett drabbat område. Följande aspekter kan då vara viktiga:

Förbered

- » Skaffa information om händelsen
- » Skaffa information om tillgängliga tjänster och tillgängligt stöd
- » Skaffa information om säkerhets- och trygghetsaspekter



INNAN DU GER DIG IN I ETT DRABBAT OMRÅDE, BÖR DU INFORMERA DIG OM FÖLJANDE:

Viktiga frågor

- » Vad har hänt?
- Händelsen** » När och var inträffade händelsen?
- » Vilka är drabbade och hur många?
- » Vem bidrar med att tillgodose basala behov, som akut sjukvård, mat, dryck, skydd eller att söka efter närstående?
- Tillgängligt stöd** » Var och hur kan drabbade få sådant stöd?
- » Finns det ytterligare stödresurser? Är lokalsamhället och kommunen involverade?
- » Är själva händelsen överstånden eller är den fortsatt pågående?
- Säkerhet och trygghet** » Vilka potentiella faror finns det i den aktuella omgivande miljön?
- » Finns det områden som man bör undvika för att de inte är säkrade eller på grund av att det inte är tillåtet att vistas där?

Dessa viktiga frågor kan göra dig bättre förberedd och öka din förståelse för vad du ger dig in i när du ska förmedla PFH på ett effektivt sätt och samtidigt kan det öka din medvetenhet om din egen säkerhet.



GRUNDPRINCIPERNA FÖR PFH- OBSERVERA, LYSSNA OCH LÄNKA TILL ANNAT STÖD

Dessa tre grundprinciper anger hur du kan bemöta drabbade för att förstå deras behov samt hur du kan länka dem samman för att få tillgång till praktiskt stöd och information.

Observera

- » Var uppmärksam på säkerhetssituationen.
- » Notera vilka som har omedelbara behov.
- » Notera vilka som uppvisar uttalade stressreaktioner.



Lyssna

- » Närma dig och ta kontakt med de som behöver stöd.
- » Fråga om deras behov och om vad som oroar dem.
- » Lyssna på drabbade och bidra med stöd som lugnar.



Länka

- » Hjälp drabbade med omedelbara behov och länka till annat stöd.
- » Stöd drabbade med att hantera olika problem
- » Förmedla information.
- » Länka samman drabbade med närstående och annat social stöd.



Observera

- » Var uppmärksam på säkerhetssituationen.
- » Notera vilka som har omedelbara behov.
- » Notera vilka som uppvisar uttalade stressreaktioner.



Situationer kan snabbt ändras. Det du noterar på plats kan vara annorlunda än den information du hade innan du anlände. Därför är det viktigt att avsätta tid för att skapa en lägesbild. Om du plötsligt skulle hamna i en situation utan tid att förbereda dig, kanske du bara hinner se dig om en kort stund. På så sätt kan du **bevara ditt lugn, ha koll på säkerheten och du hinner tänka innan du agerar.**

Här följer några frågor och förslag på åtgärder som du bör beakta när du skapar dig en lägesbild.

ATT NOTERA	FRÅGOR	ÅTGÄRDER
Säkerhet	<ul style="list-style-type: none">» Vilka faror kan du upptäcka i omgivningen?» Kan du vistas där utan att utsätta dig eller andra för fara?	<ul style="list-style-type: none">» Ge dig inte in i ett område om inte säkerheten är tillgodosedd.» Försök trots det att bistå drabbade i nöd.
Drabbade med uppenbara akuta basala behov	<ul style="list-style-type: none">» Är någon kritiskt skadad och i behov av akuta medicinska åtgärder?» Krävs omedelbara räddningsinsatser för någon som är i akut fara?» Finns det akuta behov av skydd mot väder och vind eller behov av torra kläder?» Finns det drabbade som behöver speciell uppmärksamhet för att skydda dem mot utsatthet eller våld?» Vilka andra i din omgivning kan bidra med stöd och hjälp?	<ul style="list-style-type: none">» Var medveten om din roll och skaffa stöd och hjälp till drabbade som är i behov av särskild uppmärksamhet eller som behöver få uppenbara, akuta och basala behov tillgodosedda.» Se till att skadade omhändertas av medicinsk personal.
Drabbade med uttalade stressreaktioner	<ul style="list-style-type: none">» Finns det drabbade som är uttalat påverkade, som inte kan förflytta sig själva eller som det är svårt att få kontakt med?» Vilka är dessa och var befinner de sig?	<ul style="list-style-type: none">» Överväg vilka drabbade som kan var vara mest mottagliga för PFH och hur du kan bistå dem.

Människor reagerar olika i samband med svåra händelser. Nedan följer några exempel på olika reaktioner:

- » fysiska symtom (t.ex. skakningar, huvudvärk, trötthet, aptitförlust, värk eller smärta)
- » gråt, ledsenhet, nedstämdhet, sorg
- » ångest, rädsla
- » att vara "på sin vakt" eller "sprittighet"
- » oro för att något annat allvarligt ska inträffa
- » sömnsvårigheter, mardrömmar
- » irritabilitet, ilska
- » skuld, skam (t.ex. för att ha överlevt eller för att inte ha hjälpt eller räddat andra)
- » förvirring, emotionell stumhet, överklighetskänsla eller att vara som i en dimma
- » vara tillbakadragen eller apatisk
- » svarar inte på tilltal eller talar inte alls
- » desorienterad (t.ex. känner inte till sitt eget namn, var man kommer ifrån eller vad som hänt)
- » kan inte ta hand om sig själv eller sina egna barn (t.ex. äter och dricker inte eller är oförmögen att fatta enkla beslut)



En del drabbade uppvisar bara milda reaktioner eller inga alls.

De flesta drabbade återhämtar sig över tid, särskilt om de har möjlighet att tillgodose sina basala behov och om de får stöd av andra i sin närhet och/eller genom PFH. Det finns dock drabbade som kan få stressreaktioner som varar längre och som behöver mer stöd utöver PFH enbart, detta särskilt om de inte kan fungera i sitt dagliga liv eller om de utgör en fara för sig själv eller andra. Säkerställ att drabbade med svårare reaktioner inte lämnas ensamma och försök att stödja dem tills reaktionerna klingar av eller tills du kan ordna fortsatt stöd för dem.



Notera också drabbade som bedöms vara i behov av särskild uppmärksamhet för att tillgodose deras behov av trygghet och säkerhet.

DRABBADE SOM KAN VARA I BEHOV AV SÄRSKILD UPPMÄRKSAMHET I SAMBAND MED SVÅRA HÄNDELSER (SE AVSNITT 3.5):

- » Barn – inklusive tonåringar – speciellt de som blivit separerade från sina vårdnadshavare, kan vara i behov av särskilt tillsyn och skydd för övergrepp eller för att bli utnyttjade.
- » Individer med hälsoproblem eller särskilda behov kan behöva extra stöd för att ta sig i säkerhet, för skydd och för att få tillgång till hälso- och sjukvård eller annat stöd. Det kan till exempel handla om äldre, gravida, individer med psykiska problem eller individer med nedsatt syn eller hörsel.
- » Individer som riskerar att bli utsatta för diskriminering eller individer från vissa etniska grupper kan vara i behov av särskilt skydd och stöd.



Lyssna

- » Närma dig och ta kontakt med de som behöver stöd.
- » Fråga om deras behov och om vad som oroar dem.
- » Lyssna på drabbade och bidra med stöd som lugnar.



Att lyssna på drabbade som du ska stödja är viktigt för att förstå deras behov, för att bidra till lugn och för att kunna förmedla adekvat stöd. Man kan "lyssna" på olika sätt – till exempel med:

- » Ögonen
- » Öronen
- » Hjärtat
- » ge individen din fulla uppmärksamhet
- » tydligt lyssna efter vad som är deras bekymmer
- » med omsorg och med visad respekt

1. TA KONTAKT MED DEM SOM ÄR I BEHOV AV STÖD:

- » Ta kontakt på ett respektfullt och kulturellt anpassat sätt.
- » Presentera dig själv med namn och vilken organisation du företräder.
- » Fråga om det är något du kan bidra med.
- » Uppsök en säker och tyst plats där ni kan samtala
- » Tillgodose basala behov, t.ex. skydd, dryck, mat och sanitet
- » Bidra till att den drabbade känner sig säker och trygg.
- » Flytta drabbade från omedelbar fara.
- » Bidra till att drabbade kan undvika mediabevakning.
- » Lämna inte drabbade ensamma.



2. FRÅGA EFTER DRABBADES BEHOV OCH VAD DE OROAR SIG FÖR:

- » Vissa behov är uppenbara, till exempel en filt mot kyla eller torra kläder. Fråga alltid vad drabbade behöver och vad de oroar sig för.
- » Ta reda på de mest trängande behoven och bidra till att klargöra vad som bör prioriteras.



3. LYSSNA TILL DRABBADE OCH BIDRA TILL LUGN:

- » Stanna nära den drabbade.
- » Pressa inte någon att tala.
- » Lyssna om någon vill berätta om vad som hänt.
- » Om den drabbade har uttalade reaktioner, bidra till lugn och se till att han/hon inte blir lämnad ensam.



BIDRA TILL LUGN

- » Vissa drabbade kan vara uttalat oroliga och ångestfyllda. De kan te sig förvirrade eller överväldigade och kan uppvisa fysiska reaktioner som skakningar, svårigheter att andas eller hjärtklappning.
- » Här följer några metoder som kan bidra till att lugna både fysiskt och mentalt:
- » Tala med en lugn och mjuk stämma.
- » Försök att hålla ögonkontakt med den du stödjer, förutsatt att det är kulturellt acceptabelt.
- » Påminn drabbade om att du är där för bidra med stöd och att situationen är säker (förutsatt att den är det).
- » Om någon upplever uttalade överklighetskänslor eller känner sig avstängd från omgivningen kan det vara hjälpsamt att be den drabbade göra följande:
 - » Placera fötterna och känna tydlig kontakt med golvet.
 - » Klappa händerna mot sina knän/lår.
 - » Be dem notera några icke-stressande saker i deras nära omgivning som de kan se, höra eller känna och be dem nämna dessa för dig.
 - » Uppmuntra drabbade att fokusera på sin andning och att andas långsamt.



Länka

- » Hjälp drabbade med omedelbara behov och länka till annat stöd.
- » Stöd drabbade med att hantera olika problem
- » Förmedla information.
- » Länka samman drabbade med närstående och annat social stöd.



Även om varje händelse är unik kommer drabbade ofta att vara i behov av nedanstående:

VANLIGA BEHOV:

- » Basala behov, som skydd, mat, vatten och sanitära inrättningar.
- » Hälso- och sjukvård för akuta skador eller kroniska sjukdomstillstånd.
- » Information om den aktuella händelsen, om närstående och om tillgång till annat stöd.
- » Möjlighet att komma i kontakt med närstående, vänner och annat socialt stöd.
- » Eventuellt tillgång till specifikt stöd relaterat till kultur eller trossamfund.
- » Att bli tillfrågad och inblandad i viktiga beslut som påverkar dem.

Drabbade kan känna sig sårbara, isolerade och maktlösa efter en allvarlig händelse. Inte sällan blir det dagliga livet avbrutet. Drabbade kan få svårt att få tillgång till sitt vanliga stöd eller får plötsligt leva under stressfulla förhållanden. Att länka drabbade samman med praktiskt stöd är en viktig del i PFH. Kom ihåg att PFH ofta blir en engångsinsats och du kanske bara kan vara till stöd under en kort period. Drabbade kommer att behöva lita till sina egna bemästringsstrategier för att återhämta sig över tid.

Stöd drabbade i att återta kontrollen över sin situation.



1. STÖD DRABBADE ATT TILLGODOSE SINA BASALA BEHOV OCH ATT FÅ TILLGÅNG TILL ANNAT STÖD.

För att stödja drabbade att tillgodose sina basala behov, tänk på följande:

- » Försök att stödja drabbade att tillgodose de basala behov som de beskriver, till exempel, mat, vatten, skydd och sanitet.
- » Ta reda på specifika behov – som hälso- och sjukvård, kläder eller utrustning för att mata spädbarn (nappflaskor) – och försök länka dem till sådant stöd de är i behov av.
- » Se till att marginaliserade individer/gruppers behov inte blir förbisedda (se avsnitt 3.5).
- » Följ upp de drabbade om du lovat detta.

2. STÖD DRABBADE I ATT HANTERA SINA PROBLEM



Drabbade kan känna sig överväldigade av oro och rädsla. Stöd dem i att fokusera på de mest angelägna behoven och hur de ska prioritera och ta itu med dem. Att kunna lösa några av problemen kan stödja drabbades upplevelse av bättre kontroll och därmed stärka deras egen förmåga till bemästring. Kom ihåg:

- » stöd drabbade att identifiera varifrån de kan få stöd från andra som kan hjälpa dem i den nuvarande situationen, till exempel vänner eller släkt;
- » lämna praktiska förslag om var drabbade kan få stöd (till exempel, förklara var man måste anmäla sig för att få tillgång till olika förnödenheter och annat stöd);
- » fråga drabbade om hur de hanterat svåra situationer tidigare i livet och bekräfta att de sannolikt även kan klara den aktuella situationen;
- » fråga drabbade vad som får dem att känna sig bättre till mods. Uppmuntra dem att använda positiva bemästringsstrategier och undvika negativa sådana. Se tabell på nästa sida.

BEMÄSTRING

Alla har egna sätt att bemästra olika situationer. Uppmuntra drabbade att använda sig av positiva bemästringsstrategier. Det kommer att få dem att känna sig stärkta och återge en känsla av kontroll. Nedan finner du några förslag som kan komma till användning

Uppmuntra positiva bemästrings- strategier

- » Få tillräckligt med vila.
- » Inta mat och dryck så regelbundet som möjligt.
- » Tala med och avsätt tid för samvaro med familj och vänner.
- » Diskutera problem med någon som du har förtroende för.
- » Delta i aktiviteter som får dig att slappna av (gå på promenad, sjunga, leka med barn eller annat).
- » Fysisk aktivitet.
- » Hitta om möjligt vägar att på ett tryggt sätt stödja andra.

Undvik negativa bemästrings- strategier

- » Avstå från droger, rökning eller alkohol.
- » Sov inte hela dagen.
- » Arbeta inte hela tiden, ta rast och slappna av.
- » Dra dig inte undan från familj och vänner.
- » Negligera inte din personliga hygien.
- » Var inte våldsam



3. FÖRMEDLA INFORMATION

Drabbade vill efter allvarliga händelser ha information om följande:

- » händelsen
- » närstående eller andra som påverkats av händelsen
- » sin säkerhet
- » sina rättigheter
- » hur man kan få tillgång till saker och tjänster man behöver



Att få tillgång till information efter allvarliga händelser kan vara svårt. Situationen kan drastiskt förändras när man får mer information om händelsen och när olika stödinsatser kommer på plats. Du som stödperson kanske inte har svar på alla frågor i en given situation men när det är möjligt gör följande:

- » Undersök var du kan få korrekt information
- » Försök att samla på dig så mycket information som möjligt innan du kontaktar drabbade
- » Försök att hålla dig uppdaterad när det gäller händelsen
- » Se till att drabbade får information om vad som händer och om eventuella planer
- » Se till att drabbade får information om tillgång till annat stöd så de kan ta del av det
- » Förse drabbade med kontaktinformation till annat stöd eller hänvisa dem direkt dit;
- » Se till att även sårbara grupper också får information om tillgängligt stöd (se avsnitt 3.5).

När du förmedlar information till drabbade:

- » förklara var informationen kommer ifrån och hur tillförlitlig den bedöms vara
- » nämn bara det du vet – **förmedla aldrig obekräftad information** eller grundlösa löften
- » förmedla information enkelt och exakt så att alla hör och förstår
- » det är bra att förmedla information till grupper av individer så att alla hör samma sak
- » informera om när och var du kommer att förmedla ny information

Var medveten om att när du som stödperson förmedlar information om att stöd och hjälp inte kommer att tillgodoses på ett för de drabbade förväntat sätt, kan det leda till frustration och ilska hos mottagarna. I dessa lägen är det viktigt att behålla sitt lugn, vara förstående samt försöka bidra till att kanalisera ilskan till sådant som kan förbättra situationen

4. KONTAKT MED NÄRSTÅENDE OCH SOCIALT STÖD

Drabbade som upplever att de haft tillgång till bra socialt stöd efter allvarliga händelser kan återhämta sig bättre än de som inte upplevt att de fått sådant stöd. Därför blir en viktig del i PFH det sociala stödet och att sammanföra drabbade med närstående.

- » Håll ihop familjer och se till att barn är tillammans med sina föräldrar och närstående.
- » Bistå drabbade att ta kontakt med närstående t.ex. genom telefon.
- » Vid behov se till att drabbade får eventuella andliga aspekter tillgodosedda. Se nästa avsnitt.
- » Sammanför om möjligt drabbade så de kan stödja varandra. Du kan fråga om någon kan tänka sig att vara stöd åt någon äldre drabbad eller sammanföra ensamma drabbade med andra.



ÄNDLIGA OCH EXISTENTIELLA ASPEKTER

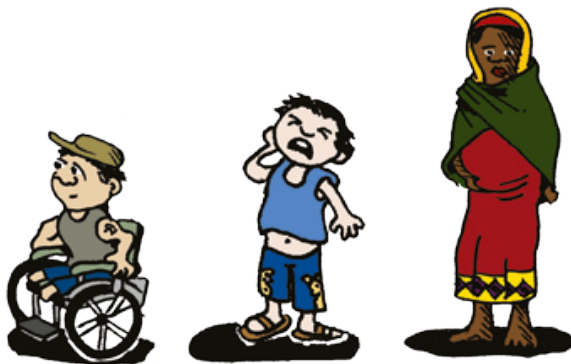
Vid allvarliga händelser kan individers andliga och existentiella sidor, till exempel religiösa övertygelser, vara viktiga för att ge mening och känsla av hopp. På så sätt kan religiösa ritualer vara till stöd för vissa. Svåra förluster i samband med en allvarlig händelse kan också förorsaka att några ifrågasätter sin tro medan andra stärks av densamma eller får en ändrad syn av dessa erfarenheter. Här följer några förslag om hur man kan beakta andliga och existentiella aspekter efter allvarliga händelser:

- » Var medveten om och respektera individers religiösa bakgrund.
- » Fråga drabbade om vad som brukar hjälpa dem att må bra. Uppmuntra dem att göra sådant som bidrar till bemästring, till exempel andliga rutiner om de nämner sådana.
- » Lyssna respektfullt till de andliga aspekter som den drabbade nämner.
- » Överför inte dina egna andliga eller religiösa tolkningar till drabbade.
- » Du behöver heller inte hålla med om och inte heller avfärda den drabbades andliga eller religiösa tolkningar av händelsen, även om den drabbade önskar att du gör det.

3.4 AVSLUTNING AV STÖDINSATS

Vad händer sedan? När och hur du avslutar din stödinsats beror på situationen, din roll samt behoven hos de drabbade, som du förmedlat stöd till. Utgå från hur du bedömer situationen, de drabbades behov och dina egna behov. Om det är möjligt, förklara för de drabbade att du nu måste lämna området och att någon annan kommer att svara för fortsatt stöd. Oavsett dina erfarenheter från hjälpinsatsen kan du ta avsked på ett positivt sätt genom att önska att det ska gå de drabbade väl.





DRABBADE SOM KAN VARA SÅRBARA OCH DÄRMED I BEHOV AV SÄRSKILT STÖD:

- » Barn och tonåringar.
- » Individer med nedsatt hälsa eller funktionsnedsättningar.
- » Individer som riskerar diskriminering eller exponering för våld.

Kom ihåg att även sårbara människor kan ha bemästringsresurser. Stöd dem i att använda sina egna förmågor och strategier.

1. BARN OCH TONÅRINGAR

Barn och tonåringar kan vara sårbara i samband med allvarliga händelser. Sådana händelser kan rasera familjetillvaron och rutiner som normalt får dem att känna sig trygga. Barn behöver skydd och tillsyn i samband med svåra händelser. Små barn är särskilt sårbara då de inte själva kan tillgodose sina basala behov eller skydda sig själva, dessutom kan deras vårdnadshavare själva vara alltför påverkade och kan därmed inte svara för detta skydd och stöd. Under vissa omständigheter, där kontroll från samhället saknas, kan också äldre barn, särskilt flickor, riskera att hamna i utsatta situationer, som till exempel risk för sexuellt våld eller utnyttjande. De som utsatts för övergrepp kan riskera att bli stigmatiserade och isolerade.

Hur barn reagerar i samband med exponering för svåra händelser kommer att bero på deras ålder och utvecklingsnivå. Det kommer också att vara avhängigt av hur vårdnadshavare och andra vuxna interagerar med dem. Till exempel kan små barn inte helt förstå vad som händer kring dem och är i särskilt behov av stöd från sina vårdnadshavare. **Generellt hanterar barn svårigheter bättre när de är omgivna av stabila och lugna vuxna.**



Barn och ungdomar kan uppleva samma reaktioner som vuxna (se avsnitt 3.3)¹. De kan också uppvisa följande reaktioner:

- » Små barn kan återuppta tidigare beteenden (till exempel sömngång eller suga på tummen), de kan bli mer klängiga och minska lekandet eller återupprepa lekar som relaterar till den allvarliga händelsen.
- » Skolbarn kan få föreställningen att det som hänt är deras fel, utveckla nya rädslor, bli mindre tillgivna, känna sig ensamma och bli upptagna med att behöva rädda andra människor från fara.
- » Tonåringar kan känna "ingenting", känna sig annorlunda, isolerade från sina vänner eller uppvisa risktagande beteenden och negativa attityder.



1 See Pynoos, et al. (2009) in References and resources.

Vårdnadshavare är viktiga källor för skydd och emotionellt stöd för barn. Barn som separeras från sina vårdnadshavare kan hamna på för dem okända platser och bland okända människor i samband med allvarliga händelser. De kan bli mycket skrämnda och kan sakna förmåga att bedöma risker och faror omkring sig. En viktig första åtgärd är att sammanföra separerade barn och tonåringar med sina respektive vårdnadshavare. Ta inte på dig detta ansvar helt själv. Det kan leda till misstag som kan förvärra barnets situation. Ta istället kontakt med aktuella institutioner i samhället (ex. socialtjänsten i kommunen) eller lämpliga frivilligorganisationer (Rädda Barnen, Röda Korset) som kan registrera barnen och säkerställa att de blir väl omhändertagna.

När barn är tillsammans med sina vårdnadshavare, försök då att vid behov stödja vårdnadshavarna att själva stödja sina barn. Nedan finns förslag på hur vårdnadshavare kan stödja sina barn utifrån deras ålder och utvecklingsnivå.

HUR VÅRDNADSHAVARE KAN STÖDJA SINA BARN

Spädbarn

- » Håll dem varma och trygga.
- » Skydda dem från höga ljud och kaos.
- » Omfamna och krama dem ofta.
- » Följ om möjligt ett regelbundet mat- och sovschema.
- » Tala med lugn och mjuk röst



Små barn

- » Ge dem extra tid och uppmärksamhet.
- » Påminn dem ofta om att de är i trygghet.
- » Förklara för dem att de inte har någon skuld i det som hänt.
- » Undvik att skilja små barn från vårdnadshavare, syskon och andra närstående.
- » Följ regelbundna rutiner och scheman så långt det är möjligt.
- » Ge enkla beskrivningar av händelsen utan skrämmande detaljer.
- » Tillåt dem att vara nära dig när de är rädda eller klängiga.
- » Ha tålmod om barn börjar visa beteenden från tidigare ålder som sängvätning eller att suga på tummen.
- » Gör det möjligt för barnen att få leka och att få avkoppling.



HUR VÅRDNADSHAVARE KAN STÖDJA SINA BARN (FORTS.)

Äldre barn och tonåringar

- » Ge dem din tid och uppmärksamhet.
- » Hjälp dem att hålla rutiner.
- » Förmedla fakta om vad som hänt och vad som sker nu.
- » Tillåt dem att vara ledsna. Förvänta inte att de ska klara allt.
- » Lyssna på deras tankar och rädslor utan att vara dömande.
- » Ange tydliga regler och förväntningar.
- » Fråga om farligheter de träffar på. Stöd dem och diskutera hur de bäst kan undvika att fara illa.
- » Uppmuntra dem och ge dem möjlighet att hjälpa till.



Om vårdnadshavaren själv är oförmögen att ta hand om sitt barn, bör du kontakta någon pålitlig organisation eller myndighet (ex. socialtjänst i kommunen) eller lämplig frivilligorganisation (Rädda Barnen, Röda Korset). Se till att barn och vårdnadshavare förblir tillsammans. Om till exempel vårdnadshavaren måste transporteras till en vårdinrättning, försök då att ordna så att barnet kan följa med, alternativt notera vart vårdnadshavaren förs och se till att de kan återförenas så snart som möjligt.

Barn kan samlas runt en händelse och bli vittne till hemska saker. I kaoset runt en händelse kan vuxna missa vad barnen gör och vad de ser och hör. Tänk på att det är viktigt att barn skyddas från exponering för obehagliga händelser eller berättelser.

VAD MAN MER KAN GÖRA SOM STÖD FÖR BARN

Vara tillsammans med närstående

- » Se till att barn får vara tillsammans med sina vårdnadshavare och familjer. Undvik i möjligaste mån separationer.
- » Om barn påträffas utan vårdnadshavare, kontakta omedelbart institutioner i samhället (socialtjänst i kommunen) eller barnorganisationer (ex. Rädda Barnen, Röda Korset).
- » Om inte det är möjligt, försök då själv kontakta andra familjemedlemmar. Lämna aldrig barn utan tillsyn. Skapa trygghet och säkerhet
- » Skydda barn från exponering för obehagliga intryck, som till exempel skadade människor eller total förstörelse.

Skydda

- » Skydda barn från att höra obehagliga berättelser om händelsen.
- » Skydda barn från media eller från andra som vill intervjua dem och som inte ingår i räddningsinsatsen
- » Var lugn, tala mjukt och var vänlig.
- » Lyssna till barnens beskrivningar av sin situation.
- » Placera dig i samma ögonhöjd som barnet och använd ord och förklaringar som barnet kan förstå.

Lyssna, tala och lek

- » Presentera dig med namn och låt dem förstå att du är där för att hjälpa till.
- » Informera dig om barnens namn, var de hör hemma samt annan information för att kunna komma i kontakt med deras vårdnadshavare eller övriga familj.
- » När barn är tillsammans med sina vårdnadshavare, stöd då dessa i att ta hand om sina barn.
- » Om du är tillsammans med barn, försök då att utifrån deras ålder involvera dem i lekar eller enkel konversation om deras intressen.

Tänk på att barn också kan ha resurser för bemästring. Uppmuntra positiva strategier och hjälp dem att undvika negativa strategier. Äldre barn och tonåringar kan ofta hjälpa till med något. Att hitta sådana uppgifter där de kan bidra kan hjälpa dem att uppleva mer kontroll.

2. DRABBADE MED NEDSATT HÄLSA ELLER FUNKTIONSNEDSÄTTNINGAR



Drabbade med långvariga fysiska eller psykiska hälsoproblem, och äldre kan vara i behov av särskild uppmärksamhet. Det kan handla om att kunna sätta sig i säkerhet, komma i kontakt med stödinstitutioner som till exempel hälso- och sjukvård eller bara för att kunna ta hand om sig själva. Att drabbas av en allvarlig händelse kan försämrade redan nedsatt fysisk eller psykisk hälsa. Gravida och ammande kvinnor kan uppleva ytterligare stress som kan påverka graviditet eller ökad oro för spädbarnets hälsa. Individer som inte kan förflytta sig utan bistånd eller som har nedsatt syn eller hörsel, kan ha svårt att hitta sina närstående eller komma i kontakt med aktuella stödinstitutioner.

HÄR FÖLJER EXEMPEL PÅ HUR DU KAN STÖDJA DRABBADE MED NEDSATT HÄLSA ELLER FUNKTIONSHINDER:

- » Se till att de kommer i säkerhet.
- » Bidra till att de kan tillgodose sina basala behov som skydd, mat, dryck och sanitet.
- » Fråga drabbade om de har några hälsoproblem eller om de tar läkemedel mot någon sjukdom. Se om möjligt till att drabbade får tillgång till läkemedel eller att de kan komma till en hälso- och sjukvårdsinrättning.
- » Stanna hos den drabbade eller se till att någon annan gör det om du måste lämna platsen. Länka samman den drabbade med andra instanser för stöd över tid.
- » Förmedla vid behov information om hur de kan få tillgång till annat stöd.

3. DRABBADE SOM RISKERAR DISKRIMINERING ELLER EXPONERING FÖR VÅLD

Kvinnor, individer från specifika etniska eller religiösa grupper och individer med funktionsnedsättningar kan som drabbade riskera att diskrimineras eller exponeras för våld. De kan vara sårbara som följd av att:

- » de kan glömmas bort när basala behov ska tillgodoses;
- » de hamnar vid sidan av i samband med beslut om stöd och vart man bör ta vägen;
- » de kan exponeras för våld, inkluderat sexuellt våld.

Drabbade som riskerar diskriminering eller exponering för våld är i behov av särskilt skydd för att känna sig säkra i utsatta situationer. De kan behöva extra stöd för att kunna tillgodose sina basala behov. Du kan stödja dem genom att:

- » se till att de kommer i säkerhet
- » stödja dem i att komma i kontakt med sina närstående eller andra som de litar på
- » förse dem med information om tillgängliga stödinstanser och vid behov hjälpa dem att komma i kontakt med dessa.





Kapitel 4

Att ta hand om dig själv och dina kollegor



I DET HÄR KAPITLET KOMMER VI ATT DISKUTERA:

- 4.1. FÖRBEREDELSE FÖR STÖD
- 4.2. HANTERA STRESS: KONTROLL PÅ ARBETET OCH SUNDA LEVNADSVANOR
- 4.3. VILA OCH REFLEKTION

Du och din familj kan bli direkt berörda av den allvarliga händelsen. Även om du inte är direkt involverad, kan du påverkas av vad du ser och hör medan du förmedlar stöd. Som stödperson är det viktigt att lägga extra uppmärksamhet på ditt eget välbefinnande. Ta hand om dig själv så du att du bäst kan ta hand om andra!

4.1 FÖRBEREDELSE FÖR STÖD

Tänk efter hur du bäst kan vara förberedd för att fungera som stödperson i samband med allvarliga händelser. Närhelst det är möjligt:

- » Informera dig om händelsen och vilka roller och vilket ansvar som finns för olika slag av stödinsatser.
- » Tänk på din egen hälsa och frågor som rör dig själv eller din familj och som skulle kunna orsaka allvarlig stress om du går in i rollen som stödperson till andra.
- » Ta ett ärligt beslut om att du är tillräckligt förberedd för att ge stöd i denna specifika händelse och vid detta specifika tillfälle.





En huvudsaklig källa till stress hos stödpersoner, särskilt under en kris, är vardagsstressen på jobbet. Exempel på jobbrelaterad stress som kan påverka stödpersoner är långa arbetsdagar, för stort ansvar, brist på tydliga arbetsbeskrivningar, dålig kommunikation/dålig ledning och att arbeta i områden som inte är säkra.

Som stödperson kan du känna dig ansvarig för människors säkerhet och trygghet. Du kan bli vittne till eller till och med direkt uppleva hemska situationer som till exempel förstörelse, skada, död eller våldsamheter. Du kan också få höra berättelser om andra människors smärta och lidande. Alla dessa upplevelser kan påverka dig och dina kollegor.

Tänk efter hur du bäst kan hantera din egen stress, hur du kan stödja och bli stöttad av dina kollegor. Följande förslag kan vara dig till hjälp för att hantera din stress.

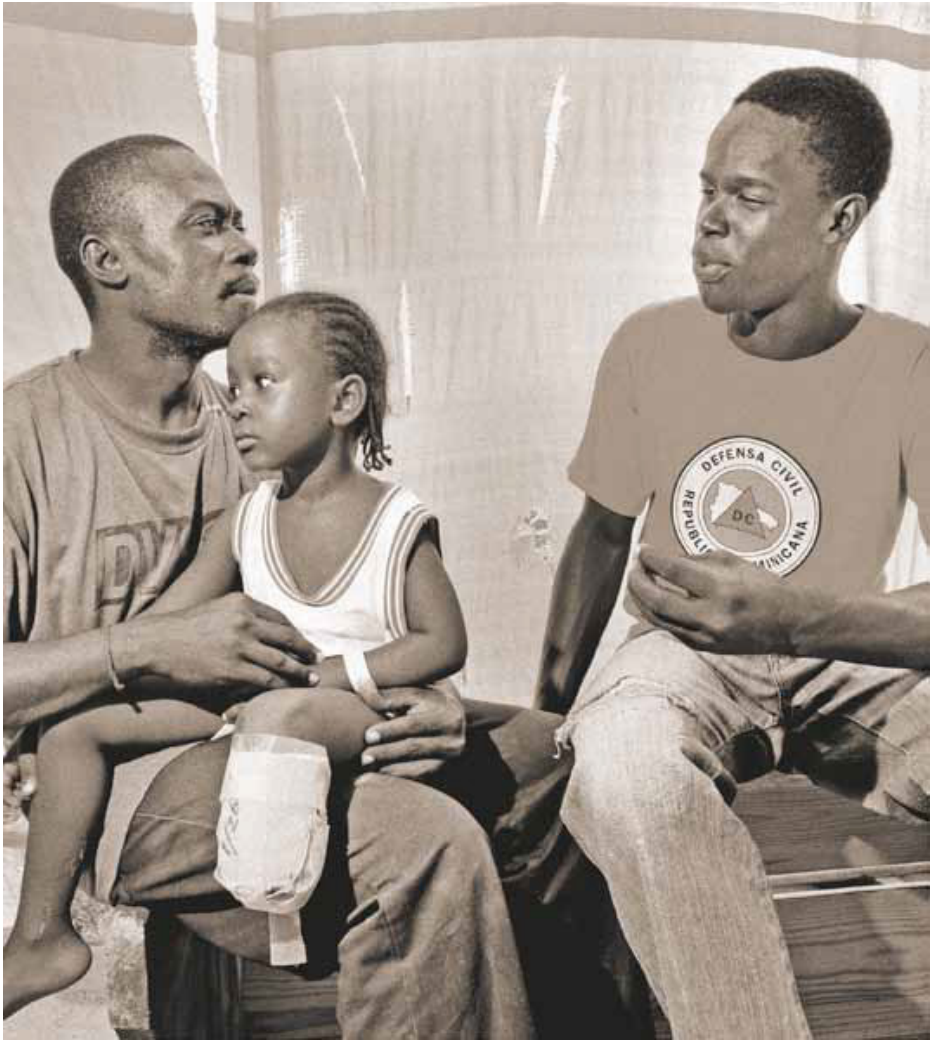
- » Tänk på strategier som har hjälpt dig tidigare och vad du kan göra för att hålla dig stark.
- » Försök att få tid att äta, vila och koppla av, även om det blir kort.
- » Försök hålla rimliga arbetstider så att du inte blir för utmattad. Du kan till exempel tänka på att dela upp arbetsbördan bland er stödpersoner under händelsens akuta fas, arbeta i skift och ta regelbundna vilopauser
- » Människor kan ha många problem efter en allvarlig händelse. Du kan känna dig otillräcklig eller frustrerad när du inte kan hjälpa människor med alla deras problem. Kom ihåg att du inte har ansvar för att lösa människors alla problem. Gör vad du kan för att stödja människor att hjälpa sig själva
- » Minimera konsumtionen av alkohol, koffein eller nikotin och undvik mediciner som inte är ordinerade
- » Följ upp dina kollegor för att se hur det går för dem och låt dem följa upp dig. Hitta sätt att stödja varandra..
- » Prata med vänner, dina närstående och andra som du litar på för att få stöd

Att ta sig tid för vila och reflektion är en viktig del för att avsluta din roll som stödperson. Den allvarliga händelsen och behoven hos de människor som du mött kan ha varit mycket utmanande och det kan vara svårt att exponeras för deras smärta och deras lidande. Efter att ha hjälpt till i en sådan händelse behöver du tid för dig själv att reflektera över dina upplevelser och tid för vila. Följande förslag skulle kunna vara dig till hjälp i din återhämtning.

- » Prata med en handledare, kollega eller någon du litar på om dina erfarenheter av att ge stöd i samband med den aktuella händelsen
- » Uppmärksamma vad du kunde göra för att stödja andra, även i små avseenden
- » Lär dig att reflektera över och acceptera vad du gjorde bra, vad som inte gick så bra, och det som begränsade vad du kunde göra under dessa förutsättningar
- » Försök att avsätta tid för att vila och koppla av innan du börjar arbeta igen och innan du tar itu med övriga plikter du har i livet

Om du märker att du har kvar upprörande tankar eller minnen från händelsen, om du känner dig väldigt orolig eller extremt ledsen, om du har svårt att sova, dricker mycket alkohol eller tar droger, så är det viktigt att du får stöd från någon som du litar på. Sök professionellt stöd om svårigheterna håller i sig mer än en månad.





Kapitel 5

Att träna på vad du har lärt

FÖLJANDE FALLSCENARIER ÄR EXEMPEL PÅ HÄNDELSER SOM DU KAN HAMNA I UTFRÅN DIN ROLL SOM STÖDPERSON. NÄR DU GÅR IGENOM DESSA SCENARIER, FÖRESTÄLL DIG DÅ:

1. VAD SKULLE DU FRÄMST BEHÖVA OM NÅGOT LIKANDE DETTA HÄNDE DIG?
2. VAD SKULLE DU FINNA VARA BÄSTA STÖD?

Håll i minnet PFH:s principer att observera, lyssna och länka när du föreställer dig hur du skulle möta människors behov i varje scenario. Vi har lagt till några frågor för att underlätta för dig att tänka igenom vad som är viktigt när man möter drabbade.

5.1

FALLSCENARIO 1: NATURKATASTROF



Du blir medveten om att en stor jordbävning plötsligt har ägt rum i centrum av staden mitt under en vanlig arbetsdag. Många människor har drabbats och byggnader har rasat. Du och dina kamrater kände skakningarna men är oskadade. Omfattningen av de materiella skadorna är oklar. Organisationen du arbetar för har bett dig och dina kollegor att hjälpa drabbade och att förmedla stöd till dem.

Medan du förbereder dig för att bidra med stöd, ställ dig följande frågor:

- » När du närmar dig drabbade, hur lyssnar du bäst på deras bekymmer och ger tröst?
- » Är jag redo att vara stödperson? Vilka personliga hänsyn är viktiga?
- » Vilken information har jag om händelsen?
- » Ska jag resa ensam eller i sällskap med mina kollegor? Varför eller varför inte?

SAKER ATT TÄNKA PÅ:

- » När man ska arbeta i en allvarlig händelse – särskilt omedelbart efter en masskadesituation – tänk på fördelarna med att arbeta i team eller i par. Arbete i team gör att man kan få stöd och uppbackning i svåra situationer och är viktigt för din säkerhet. Du kan också bli mer effektiv i ett team. En person kan till exempel stanna hos någon som har det svårt medan den andra personen kan fokusera på att hitta en speciell stödfunktion, t.ex. medicinsk kompetens om det behövs. Försök om möjligt att enas om ett "kamratsystem" där du och en kollega kan följa upp varandra för stöd och information.
- » En del organisationer kan ha möjlighet att ge dig stöd i form av förnödenheter, transport, kommunikationsutrustning, uppdaterad information om situationen eller säkerhetsfrågor, och koordination med andra teammedlemmar eller med annan service.

NÄR DU RÖR DIG I OMGIVNINGEN, VAD BÖR DU TITTA EFTER?

- » Är det tillräckligt säkert att vara i krisområdet?
- » Vilken service och vilket stöd är tillgängligt?
- » Finns det drabbade med tydliga akuta basala behov?
- » Finns det drabbade med tydliga allvarliga emotionella reaktioner?
- » Vem är troligen i behov av speciellt stöd?
- » Var kan jag erbjuda PFH?

NÄR DU NÄRMAR DIG DRABBADE, HUR LYSSNAR DU BÄST PÅ DERAS BEKYMNER OCH GER TRÖST?

- » Vilka basala behov kan drabbade ha?
- » Hur bör jag presentera mig själv för att kunna förmedla stöd?
- » Vad innebär i denna situation att minska risken för mer skador?
- » Hur frågar jag människor om deras behov och bekymmer?
- » Hur kan jag bäst stödja drabbade människor?

EXEMPEL PÅ SAMTAL MED EN DRABBAD VUXEN

I detta exempel har du kommit till en kvinna som står utanför en byggnad som rasat samman. Hon gråter och skakar, men hon verkar inte fysiskt skadad.

Du: Hej, mitt namn är _____. Jag arbetar för _____. Får jag prata med dig?

KVINNAN: Det är hemskt! Jag var på väg in i huset när det började skaka! Jag förstår inte vad som händer!

Du: Ja, det var en jordbävning och jag kan föreställa mig att det var hemskt för dig. Vad heter du?

KVINNAN: Jag heter Jasmina - Jasmina Salem. Jag är jätterädd! (SKAKAR, GRÅTER) Jag undrar om jag borde gå in där och försöka hitta mina kollegor. Jag vet inte om de mår bra!

Du: Jasmina, det är inte alls säkert att gå in i huset nu, du kan bli skadad. Om du vill kan vi sitta ner och prata där borta där området är säkrare och jag kan stanna hos dig en stund. Skulle du vilja det?

KVINNAN: Ja tack. [NI GÅR TILL EN LUGNARE PLATS EN KORT BIT BORT FRÅN OMRÅDET DÄR Huset RASAT OCH DÄR RÄDDNINGSTEAM OCH SJUKVÅRDSGRUPPER ARBETAR.]

Du: Vill du ha litet vatten?

[OM MÖJLIGT, ERBJUD VATTEN ELLER EN FILT SOM TECKEN PÅ PRAKTISK OMSORG.]

KVINNAN: Jag vill bara sitta här en stund.

[DU SITTER LUGNT NÄRA KVINNAN UTAN ATT PRATA I TVÅ ELLER TRE MINUTER, TILLS HON BÖRJAR ATT TALA IGEN.]

KVINNAN: Jag känner mig hemsk! Jag borde ha stannat kvar i huset för att hjälpa folk!

Du: Jag kan förstå det.

KVINNAN: Jag sprang ut. Men det känns så hemskt för de andra!

Du: Det är svårt att veta vad man ska göra i en sådan här situation. Men det låter som du agerade instinktivt bra när du sprang ut ur byggnaden, annars kunde du själv ha blivit skadad.

KVINNAN: Jag såg dem dra fram en kropp från rasmassorna. Jag tror det var min vän! [GRÅTER]

Du: Jag är ledsen att höra det. Räddningsmanskapet arbetar och vi kommer att få veta senare hur det är med dem som var i byggnaden.

[SAMTALET FORTSÄTTER I 10 MINUTER TILL MEDAN DU LYSSNAR TILL KVINNANS BERÄTTELSE OCH TAR REDA PÅ VAD HON BEHÖVER ELLER OROAR SIG ÖVER. SAMTALET KAN AVSLUTAS PÅ FÖLJANDE SÄTT:]

- KVINNAN:** Jag behöver ta reda på om min familj mår bra, men jag tappade min telefon när det började skaka, och jag vet inte hur jag ska komma hem.
- DU:** Jag kan hjälpa dig ringa din familj, och sedan kan vi tillsammans räkna ut hur du kan komma till dem..
- KVINNAN:** Tack. Det skulle underlätta mycket.

NOTERA I DET HÄR EXEMPLET HUR DU:

- » presenterar dig och vilka du arbetar för;
- » frågar personen om hon skulle vilja prata;
- » tilltalar personen med namn och artigt använder efternamnet om så är lämpligt;
- » skyddar den drabbade från ytterligare skada genom att gå till en säkrare plats;» erbjöd den drabbade omsorg (t.ex. litet vatten);
- » lyssnade och stannade kvar hos personen, utan krav på att prata;
- » speglade personen hur hon hade agerat på ett adekvat sätt;
- » tog tid att lyssna;
- » identifierade personens behov och bekymmer
- » uppmärksammade personens oro över kollegors öde;
- » erbjöd hjälp för att få kontakt med familjemedlemmar.

VAD KAN DU GÖRA FÖR ATT LÄNK DRABBADE TILL INFORMATION OCH PRAKTISKT STÖD?

- » Vilka utmaningar kan finnas i situationen för att få veta tillgången på resurser (mat, skydd, vatten) eller service till drabbade?
- » Vilka farhågor och bekymmer kan drabbade ha? Vilka praktiska förslag kan jag ge som kan hjälpa dem att ta hand om deras problem?
- » Vilken information vill drabbade ha? Var kan jag hitta aktuell och pålitlig information om den allvarliga händelsen?
- » Vad kan jag göra för att drabbade ska få kontakt med sina anhöriga eller med annan hjälp? Vilka utmaningar kan finnas?
- » Vad kan barn och ungdomar eller personer med hälsoproblem behöva? Hur kan jag hjälpa utsatta människor att få kontakt med anhöriga eller få hjälp med annat stöd?

5.2 FALLSCENARIO 2: VÅLD OCH TVÅNGSFÖRFLYTTNING



Flyktingar transporteras till en ny plats med lastbil och informeras att de ska bo på den här nya platsen. De förflyttades på grund av krig i sin gamla hemort. När de kliver av lastbilen gråter en del, några verkar skrämda, några verkar förvirrade, medan andra suckar av lättnad. De flesta är rädda och osäkra på den här nya platsen, och har ingen aning var de ska sova, äta eller få sjukvård. Några verkar skrämda när de hör höga ljud och tror att de hör gevärskild igen. Du är en volontär från en organisation som delar ut mat och har engagerats för att hjälpa till på distributionsplatser.

TÄNK EFTER VAD DU SKULLE VILJA VETA OM SITUATIONEN MEDAN DU FÖRBEREDE INSATSEN:

- » Vilka är det jag ska hjälpa? Vilken kulturell bakgrund har de?
- » Finns det några etiska regler eller vanor jag behöver följa? Är det t.ex. lämpligare för en kvinnlig stödperson att tala med en kvinnlig flykting?
- » Hur långt har de rest? Vad vet jag om den konflikt som de har befunnit sig i?
- » Vilken service kan erbjudas på den plats dit flyktingarna kommer?
- » Om jag arbetar i ett team, hur organiserar vi oss själva för att ge stöd i situationen? Hur fördelar vi arbetsuppgifterna? Hur koordinerar vi med varandra och med andra grupper av stödpersoner som kan finnas där?

NÄR DU MÖTER GRUPPEN FLYKTINGAR VAD SKA DU OBSERVERA?

- » Vad kommer de flesta av flyktingarna att behöva? Kommer de att vara hungriga, törstiga eller trötta? Är någon skadad eller sjuk?
- » Finns det familjer eller personer från samma by inom gruppen?
- » Finns det ensamkommande barn eller ungdomar? Vilka andra kan behöva speciellt stöd?
- » Individer inom gruppen verkar ha reagerat olika på den allvarliga händelsen. Vilka slags allvarliga känslomässiga reaktioner kan du märka?

NÄR DU NÄRMAR DIG GRUPPEN FLYKTINGAR, HUR KAN DU BÄST GÖRA FÖR ATT LYSSNA PÅ DERAS ORO OCH FÖR ATT GE TRÖST?

- » Hur presenterar jag mig för att erbjuda stöd?
- » Människor som upplevt eller blivit vittne till våld är måhända skrämda och känner sig otrygga. Hur kan jag ge stöd och hjälpa dem att känna sig lugna?
- » Hur kan jag få reda på vilka behov och vilken oro som finns hos dem som kan behöva speciell hjälp, till exempel kvinnorna?
- » Hur kan jag ta kontakt med och ge stöd till ensamkommande barn och ungdomar?

EXEMPEL PÅ SAMTAL MED ETT ENSAMKOMMANDE BARN

I utkanten av gruppen lägger du märke till en pojke på ca 10 år, som står för sig själv och som ser mycket skrämmd ut.

Du: [HUKAR DIG NER SÅ DU KOMMER I JÄMNHÖJD MED BARNET] Hej, jag heter __ __. Jag kommer från __ __ organisationen och jag finns här för att hjälpa till. Vad heter du?

BARNET: [TITTAR NER OCH SÄGER TYST] Adam.

Du: Hej Adam. Du har åkt långt för att komma hit. Är du törstig?
[ERBJUD NÅGOT ATT ÄTA ELLER DRICKA ELLER NÅGON ANNAN PRAKTISK SAK SOM T.EX. EN FILT OM DU KAN DET.] Var finns din familj?

BARNET: Jag vet inte. [BÖRJAR GRÄTA]

Du: Jag ser att du är rädd, Adam. Jag ska låta dig träffa några som kanske kan hjälpa dig att hitta din familj. Kan du berätta vad du heter i efternamn, och var du kommer från?

BARNET: Ja, jag heter Adam Duval och jag kommer från __byn.

Du: Tack ska du ha, Adam? När såg du din familj senast?

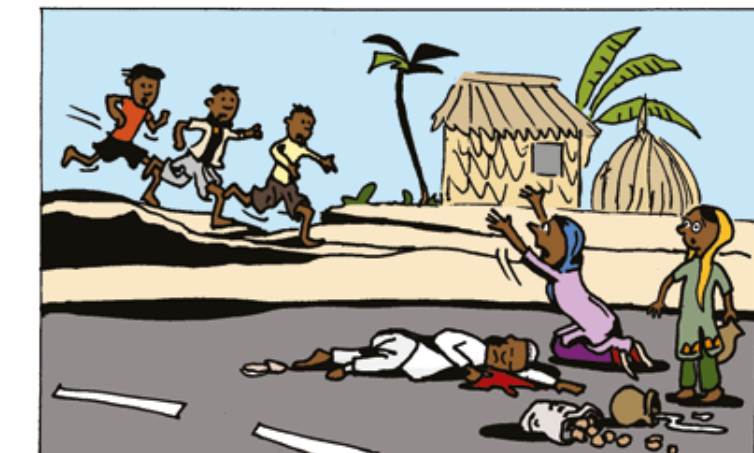
- BARNET:** Min storasyster var där när lastbilarna kom för att köra oss hit. Men nu kan jag inte hitta henne.
- DU:** Hur gammal är din syster? Vad heter hon?
- BARNET:** Hon heter Rose. Hon är 15.
- DU:** Jag ska försöka hjälpa dig att hitta din syster. Var finns dina föräldrar?
- BARNET:** Vi sprang från byn allihop när vi hörde att dom sköt. Vi tappade bort mina föräldrar. [GRÅTER]
- DU:** Det var jättetråkigt, Adam. Det måste ha varit väldigt otäck för dig, men du är trygg nu.
- BARNET:** Jag är jätterädd!
- DU:** [PÅ ETT VARMT, NATURLIGT SÅTT] Det förstår jag. Jag skulle vilja hjälpa dig.
- BARNET:** Vad ska jag göra?
- DU:** Jag kan vara med dig en stund, och vi kan försöka hitta din syster. Skulle du vilja det?
- BARNET:** Ja,, tack så mycket.
- DU:** Finns det något annat som du är orolig för eller som du behöver?
- BARNET:** Nej.
- DU:** Adam, det är viktigt att vi talar med människorna där borta och som kan hjälpa dig att hitta din syster eller din övriga familj. Jag följer med dig för att prata med dem. [DET ÄR VÄSENTLIGT ATT HJÄLPA BARNET ATT OM MÖJLIGT LÄMNA UPPGIFTER FÖR REGISTRERING HOS EN ANSEDD ORGANISATION FÖR FAMILJE- SPÅRNING ELLER FÖR BARNASKYDD.]

I DET HÄR EXEMPLET KAN DU LÄGGA MÄRKE TILL ATT DU:

- » såg ett ensamt barn i mängden av flyktingar;
- » hukade dig ner för att prata med barnet på hans nivå; talade lugnt och vänligt med barnet;
- » fick information om barnets familj och namnet på hans syster;
- » var kvar hos barnet tills du hittat en pålitlig organisation för familjespårning och som kunde ordna ett tryggt stöd för barnet tills familjen blivit hittad

VAD KAN DU GÖRA FÖR ATT MÄNNISKOR SKA FÅ MER INFORMATION OCH PRAKTISKT STÖD?

- » Vilka grundläggande behov kan finnas hos de oskadade men drabbade personerna i denna allvarliga händelse?
- » Vilken korrekt information har jag om planeringen för att ta hand om dessa flyktingar? När och var kan drabbade få mer information om vad som händer?
- » Hur kan jag bidra till att skydda utsatta människor, exempelvis kvinnor eller ensamstående barn från ytterligare skada? Hur kan jag bidra med att länka utsatta människor med deras närstående och med serviceresurser.
- » Vilka speciella behov kan människor ha, inklusive de som exponerats för våld?
- » Vad kan jag göra för att drabbade ska få kontakt med sina närstående eller med serviceresurser?



Du reser på en trafikerad byväg i en säker del av landet när du upptäcker att det skett en olycka. Det ser ut som att en man blev påkörd av en bil när han skulle korsa vägen tillsammans med sin fru och sin unga dotter. Mannen ligger på marken, han blöder och rör sig inte. Hans fru och dotter är intill honom. Hans fru gråter och skakar, medan dottern står tyst och orörlig. Några bybor samlas på vägen nära platsen för olyckan.

Du behöver reagera snabbt i den här situationen, men behöver ge dig tid att hålla dig lugn och överväga följande alternativ för att erbjuda stöd:

- » Finns det säkerhetsproblem för mig eller andra?
- » Hur kan jag möta situationen?
- » Vad behöver göras direkt, särskilt för mannen som är allvarligt skadad?

VAD ÄR VIKTIGT ATT OBSERVERA?

- » Vem behöver stöd? Vilken slags stöd behöver de?
- » Hur kan jag själv bidra och vilken specialishjälp behövs?
- » Vem kan jag be om hjälp? Hur kan jag tillsammans med de andra byborna bäst hantera situationen?

NÄR DU TAR KONTAKT MED DEM SOM DRABBATS AV OLYCKAN, HUR KAN DU BÄST LYSSNA OCH GE STÖD?

- » Hur ska jag ge mig till känna och presentera mig för att erbjuda stöd?
- » Hur kan jag göra för att skydda drabbade från ytterligare skada? Behöver särskild hänsyn tas till dottern som har bevittnat sin fars olycka och som tycks avstängd med en akut stressreaktion? Kan hennes mamma ge stöd och trösta henne just nu?
- » Var kan jag erbjuda PFH på ett säkert och relativt lugnt sätt?
- » Hur ska jag fråga berörda om deras behov och problem?
- » Hur kan jag ge drabbade tröst och hjälpa till att förmedla lugn

EXEMPEL PÅ SAMTAL OCH ÅTGÄRDER:

MEDICINSKA AKUTINSATSER

När du har skaffat dig en snabb överblick av olyckan försäkrar du dig om att du kan närma dig olycksplatsen på ett säkert sätt. Vägen är mycket trafikerad och det fortsätter att komma en del trafik mellan de drabbade och åskådarna. Du är också orolig för att pappan är allvarligt skadad.

Du: Har någon ringt efter ambulans?

BYBOR: Nej.

Du: [till en bybo som står nära] Skulle du kunna ringa efter en ambulans på en gång?

BYBOR: Ja, det gör jag!

Du: [till andra åskådare] Vi behöver leda om trafiken. Kan ni hjälpa mig med det?

[NÅGRA BYBOR GÅR FÖR ATT STOPPA OCH LEDA OM TRAFIKEN.]

[NÄR DU NÄRMAR DIG DE DRABBADE NOTERAR DU ATT EN AV BYBORNA ÄR PÅ VÄG ATT FLYTTA PÅ DEN SKADADE MANNEN.]

Du: Var snäll och rör honom inte! Han kan ha en nackskada. En ambulans är på väg.

[GE MEDICINSK AKUTHJÄLP TILL DEN SKADADE MANNEN OM DU ELLER NÅGON ANNAN HAR SÅDAN UTBILDNING.

UNDERSÖK, ELLER BE NÅGON ANNAN UNDERSÖKA ATT UNDERSÖKA, ATT KVINNAN OCH BARNET INTE ÄR SKADADE. NÄR DEN SKADADE MANNEN ÄR OMHÄNDERTAGEN OCH DU VET ATT DE ANDRA INTE ÄR SKADADE KAN DU ERBJUDA PFH.]

Du: [TILL KVINNAN] Jag heter _____. Man har ringt efter ambulans. Är du eller din dotter skadade?

HUSTRUN: [SNYFTAR OCH SKAKAR] Nej, jag är inte skadad.

Du: [TILL KVINNAN, LUGNT OCH VÄNLIGT] Vad heter du?

HUSTRUN: [GRÅTER] Hanna, Du kan kalla mig Hanna... Oh, min man! Min man!

Du: Hanna, jag förstår att du är jätterädd. En ambulans är på väg för att hämta din man. Jag kan stanna hos dig en stund. Är det något annat som du eller din dotter behöver hjälp med just nu?.

Hustrun: Mår min dotter bra?

Du: Din dotter tycks inte vara skadad. Kan du berätta vad hon heter så kan jag prata med henne?

Hustrun: [STRÄCKER SIG OCH TAR DOTTERNS HAND] Det här är Sarah.

Du: [vänligt och på samma nivå som barnet] Hej Sarah. Jag heter _____. Jag är här för att hjälpa dig och din mamma.

[SAMTALET FORTSÄTTER OCH DU MÄRKER ATT DOTTERN INTE PRATAR. MAMMAN BERÄTTAR ATT DETTA ÄR OVANLIGT FÖR DOTTERN, MEN FORTSÄTTER ATT VARA FOKUSERAD PÅ SIN MAN. MAMMAN SÄGER OCKSÅ ATT HON VILL FÖLJA MED PAPPAN TILL SJUKHUSET FÖR ATT VARA MED HONOM OCH DET FINNS RISK FÖR ATT DOTTERN BLIR ENSAM HEMMA ÖVER KVÄLLEN]

Du: Hanna, det skulle vara mycket bättre om din dotter får vara med dig eller någon annan som du litar på. Hon verkar allvarligt påverkad av det som hänt och det bästa för henne är att inte lämnas ensam just nu. Finns det någon du litar på som hon kan vara hos?

Hustrun: Ja, min syster skulle kunna hjälpa till. Sarah tycker mycket om henne.

Du: Kan jag hjälpa dig att ringa din syster?

Hustrun: Ja, tack!

[DU HJÄLPER KVINNAN ATT KONTAKTA SIN SYSTER OCH DET ORDNAS SÅ ATT DOTTERN FÅR VARA HOS SIN MOSTER MED SIN MOSTER UNDER KVÄLLEN. DU FÖRESLÅR OCKSÅ MAMMAN ATT TA MED DOTTERN TILL EN TILL EN HÄLSOVÅRDSCENTRAL OM HENNES REAKTION INTE KLINGAR AV.]

Du: När ambulansen kommer, ska jag fråga vart de tänker köra din man och om du och din dotter kan följa med.

[NÄR AMBULANSEN KOMMER, TAR DU REDA PÅ HUR FAMILJEN KAN HÅLLAS IHOP IHOP MEDAN DEN SKADADE MANNEN FÖRS TILL SJUKHUS.]

DET HÄR SAMTALSEXEMPLET KAN DU LÄGGA MÄRKE TILL ATT DU:

- » först skaffade dig en överblick över den allvarliga händelsen för att försäkra dig om att kunna agera och se vem som var allvarligt skadad
- » försäkrade dig om att ambulans var larmad till den skadade mannen, och hindra att han flyttades så han inte riskerade att skadorna förvärrades
- » försökte minska risken för ytterligare skador och fara för andra (t.ex. dirigera om trafiken på vägen)
- » talade respektfullt och vänligt till hustrun och dottern
- » vände dig till barnet i hennes ögonhöjd
- » hjälpte kvinnan att ordna ett lämpligt sätt för stödja dottern
- » vidtog åtgärder för att underlätta för familjen att kunna hålla ihop när den skadade mannen fördes till sjukhus

VAD KAN DU GÖRA FÖR ATT UNDERLÄTTA FÖR DRABBADE ATT FÅ TILLGÅNG TILL INFORMATION OCH PRAKTISKT STÖD?

- » Vilka grundläggande behov kan de oskadade men drabbade personerna i denna allvarliga händelse ha?
- » Vilka slags farhågor och vilken oro kan finnas hos de olika drabbade i detta exempel?
- » Vilken information kan de vilja ha?
- » Vad kan jag göra för att drabbade ska få kontakt med sina närstående och som skulle kunna hjälpa till med att ge stöd?

PSYKOLOGISK FÖRSTA HJÄLP - FICKGUIDE

VAD ÄR PFA?

Psykologisk första hjälp (PFH) är ett sätt att stödja drabbade efter allvarliga händelser.

Att ge PFH på ett ansvarsfullt sätt innebär:

1. Respektera säkerhet, värdighet och rättigheter.
2. Anpassa vad du gör med hänsyn till den drabbades kultur.
3. Var medveten om andra akutinsatser som pågår
4. Ta hand om dig själv



Förbered

- » Skaffa information om händelsen
- » Skaffa information om tillgängliga tjänster och tillgängligt stöd
- » Skaffa information om säkerhets- och trygghetsaspekter

PFA PRINCIPER

Observera

- » Var uppmärksam på säkerhetssituationen.
- » Notera vilka som har omedelbara behov.
- » Notera vilka som uppvisar uttalade stressreaktioner.



Lyssna

- » Närma dig och ta kontakt med de som behöver stöd.
- » Fråga om deras behov och om vad som oroar dem.
- » Lyssna på drabbade och bidra med stöd som lugnar.



Länka

- » Hjälプ drabbade med omedelbara behov och länka till annat stöd.
- » Stöd drabbade med att hantera olika problem
- » Förmedla information.
- » Länka samman drabbade med närstående och annat social stöd.



ETIK

En etisk vägledning avseende vad man bör göra och inte bör göra beskrivs nedan för att undvika att försämra den drabbades belägenhet ytterligare, för att ge bästa möjliga omvårdnad och för att enbart agera utifrån den drabbades intresse. Erbjud hjälp på sätt som är lämpligast och tryggast för de människor som du ska stödja. Tänk efter vad denna etiska vägledning betyder i ditt kulturella sammanhang.

GÖR

- » Var ärlig och pålitlig.
- » Respektera drabbades behov att fatta egna beslut.
- » Var medveten om och lägg undan egna fördomar och förutfattade meningar.
- » Gör klart för drabbade att även om de tackar nej till stöd nu så kan de få möjlighet till detta senare.
- » Respektera privatliv och konfidentialitet kring den drabbades berättelse om detta är lämpligt.
- » Uppträd lämpligt med hänsyn till den drabbades kultur, ålder och kön

GÖR INTE

- » Exploatera inte din relation som stödperson
- » Be inte om ersättning ekonomiskt eller på annat sätt i utbyte mot stöd.
- » Ge inte falska löften eller falsk information.
- » Överdriv inte dina förmågor.
- » Tvinga inte på hjälp och var inte påflugen och påträngande.
- » Pressa inte drabbade att berätta vad dom varit med om
- » För inte vidare drabbades historia till andra.
- » Döm inte drabbade utifrån deras handlingar eller känslor.

En del drabbade kommer att behöva mycket mer än enbart PFH. Inse dina begränsningar och be andra om hjälp som kan erbjuda sjukvård eller annat stöd som kan rädda liv.

INDIVIDER SOM BEHÖVER MER OMEDELBART KVALIFICERAT STÖD:

- » individer med allvarliga, livshotande skador som behöver akut sjukvård
- » individer som är så ur balans att de inte kan ta hand om sig själva eller sina barn
- » individer som kan komma att skada sig själva
- » individer som kan komma att skada andra

REFERENSER & ANDRA KÄLLOR

- » 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.ncstn.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
- » 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
- » 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 and 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
- » 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

This document has been endorsed by the following organizations

World Vision

World Health Organization

War Trauma Foundation

Action Contre la Faim

American Red Cross

Care Austria

Church of Sweden

HealthNet TPO

International committee of the Red Cross

International Medical Corps

International Organization for Migration

Medicos del Mundo

Mercy Corps

NGO Forum for Health

Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights

Plan International

Regional Psychosocial Sup Initiative – REPSSI

Terre des Hommes

United Nations Department of Management

United Nations Department of Safety and Security

United Nations High Commissioner for Refugees

War Child