Henkisen ensiavun opas

Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun kansallisille yhdistyksille



Punainen Risti

Psychosocial Centre

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Henkisen ensiavun opas Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun kansallisille yhdistyksille
Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun yhdistysten kansainvälinen liitto (IFRC)
Psykososiaalisen tuen keskus (PS Centre)

Blegdamsvej 27
DK-2100 Kööpenhamina
Tanska
Puhelinnumero: +45 35 25 92 00
Sähköpostiosoite: psychosocial.centre@ifrc.org
Kotisivut: www.pscentre.org (englanniksi)
Facebook: www.facebook.com/Psychosocial.Center
Twitter: @IFRC_PS_Centre

Henkisen ensiavun opas Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun kansallisille yhdistyksille on Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun yhdistysten kansainvälisen liiton Psykososiaalisen tuen keskuksen laatima.
Se sisältää:
- **Henkisen ensiavun oppaan Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun yhdistyksille**
- **Lyhyen johdatuksen henkisen ensiavun tarjoamiseen Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun yhdistyksille**
- **Henkisen ensiavun koulutusmateriaalia Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun yhdistyksille**

Päätoimittajat: Louise Vinther-Larsen ja Nana Wiedemann
Laatija: Pernille Hansen
Avustajat: Wendy Ager, Louise Juul Hansen ja Mette Munk
Tarkastajat: Wendy Ager, Ea Suzanne Akasha, Cecilie Alessandri, Eliza Cheung, Ziga Friberg, Ferdinand Garoff, Louise Juul Hansen, Sarah Harrison, Sara Hedrenius, Elfa Dögg S. Leifsdóttir, Maureen Mooney, Stephen Regel ja Gurvinder Singh.
Haluamme kiittää Kiinan Punaisen Ristin Hongkongin osastoa sen valtavasta tuesta pilottikoulutusten järjestämiseksi sekä saamistamme koulutuksia ja kirjallista materiaalia koskevista kommenteista ja palautteesta. Lisäksi haluaisimme kiittää kaikkia, jotka osallistuivat Kööpenhaminassa lokakuussa 2018 järjestettyyn *Moduuli 4: Henkinen ensiapu ryhmissä – tukea työtiimeille* -koulutukseen.
Kiitokset myös Islannin Punaiselle Ristille ja Tanskan DANIDAlle rahoituksesta ja tuesta näiden materiaalien kehittämiseksi.

Tuotanto: Pernille Hansen
Suunnittelu: Michael Mossefin / Paramedia / 12007
Viittausehdotus: Henkisen ensiavun opas Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun yhdistyksille, IFRC:n Psykososiaalisen tuen keskus, Kööpenhamina, 2018.
Otamme mielellämme vastaan kommentteja ja palautetta osoitteessa: psychosocial.centre@ifrc.org.
IFRC:n Psykososiaalisen tuen keskus on Tanskan Punaisen Ristin ylläpitämä ja tukema.
© Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun yhdistysten kansainvälisen liiton Psykososiaalisen tuen keskus 2018 *(Alkuperäisteos: A Guide to Psychological First Aid for Red Cross Red Crescent Societies)*

Henkisen ensiavun opas

Punaisen Ristin ja
Punaisen Puolikuun kansallisille yhdistyksille

Sisällys

Johdanto **11**
Henkinen ensiapu Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun yhdistyksissä **12**
Henkisen ensiavun toimintatavat **12**
Hobfollin psykososiaalisen tuen järjestämisen periaatteet hätätilanteissa **16**
Miksi annamme henkistä ensiapua? **16**

I

Kriisit ja reaktiot **18**
Erilaiset kriisit **19**
Henkilökohtaiset kriisit 19
Sosiaaliset haasteet 19
Terveyteen liittyvät haasteet 20
Luonnononnettomuudet 20
Ihmisen toiminnasta johtuvat onnettomuudet 21
Väkivalta 21
Aseelliset konfliktit 22
Pakkomuutto 22
Kriisitilanteissa ilmenevät reaktiot **23**
Tilanteen aikana ja välittömästi sen jälkeen 24
Päivien ja viikkojen kuluttua 24
Viikkojen ja kuukausien kuluttua 25
Vuosien kuluttua 26
Suru 27

II

Henkisen ensiavun antaminen **28**
Kuka voi tarjota henkistä ensiapua? 29
Kuka tarvitsee henkistä ensiapua? 29
Missä henkistä ensiapua voi tarjota? 30
Milloin henkistä ensiapua tarjotaan? 30
Henkiseen ensiapuun valmistautuminen 31

III

Katso, kuuntele ja yhdistä **32**
Katso **33**
Kuuntele **35**
Yhdistä **40**

Ohjaaminen palveluihin **41**
Milloin autettavia ohjataan muihin palveluihin? 42
Miten autettavia ohjataan muihin palveluihin? 43
Kenen luokse autettavia ohjataan? 44
Vaikeat reaktiot ja tilanteet **44**
Vaikeat reaktiot 44
Erityisen vaikeat tilanteet 50

IV

Lapset **54**
Miten lapset ymmärtävät kriisitilanteet ja reagoivat niihin? 56
Negatiivisten reaktioiden riskitekijöitä 59
Hädänalaisten lasten auttaminen – henkinen ensiapu lapsille **62**
Vaikeat reaktiot ja tilanteet 67

V

Henkinen ensiapu ryhmissä
– tukea auttamistehtäviin osallistuneille **70**
Auttajaryhmille suunnatun henkisen ensiavun taidot **71**
Katso, kuuntele ja yhdistä -periaate ryhmille suunnatussa henkisessä ensiavussa 72
Henkinen ensiapu yksilöille 73
Henkinen ensiapu ryhmissä – tukea auttamistehtäviin osallistuneille 73
Milloin tarvitaan ryhmille suunnattua henkistä ensiapua? 74
Miksi tarjota henkistä ensiapua auttajaryhmässä? 74
Valmistautuminen henkiseen ensiapuun ja ryhmätapaamiseen 75
Mitä auttajaryhmille suunnatussa henkisessä ensiavussa ja tapaamisessa tapahtuu? 77
Toteutuksen seuranta 82
Ryhmätilaisuuksien haasteita 82
Valvonta ja itsestä huolehtiminen 85

VI

Henkisen ensiavun antajat **86**
Henkisen ensiavun antajien ominaisuudet 87
Auttaminen eri rooleissa 87
Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun vapaaehtoiset ja työntekijät **88**

Vapaaehtoisten johtajat ja ryhmänjohtajat 89
Ohjelmavastaavat 90
Avustustyöntekijät ja henkinen ensiapu 91

VII

Lisävahingon välttäminen 92
Kulttuurikontekstit 93
Luottamuksellisuus 94
Tietojen paljastaminen ja sosiaaliset stigmat 95
Perussäännöt 96
Auttamisen päättäminen 97

VIII

Itsestä huolehtiminen: Katso, kuuntele, yhdistä 98
Tunnista rajasi 99
Stressin ja uupumuksen merkkien ja oireiden tunnistaminen 100
Katso, kuuntele, yhdistä -periaatteen soveltaminen itsestä huolehtimiseen 102
Itsestä huolehtiminen: katso 102
Itsestä huolehtiminen: kuuntele 102
Itsestä huolehtiminen: yhdistä 103
Työnjohto ja vertaistuki 105



Esipuhe

Kuka tahansa saattaa kohdata hädänalaisen ihmisen, joka kaipaa tunnetason ja käytännön tukea eli henkistä ensiapua. Kriisitilanteita syntyy jatkuvasti. Toisinaan ne ovat vähäisiä ja luonteeltaan henkilökohtaisia, ja niiden vaikutukset kohdistuvat vain yksittäiseen ihmiseen. Joskus taas kriisit ovat suuria ja aiheuttavat haittaa laajalle ihmisjoukolle. Kriisitilanteen laajuudesta riippumatta tilanteesta kärsivät ihmiset saattavat tarvita henkistä ensiapua. Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun yhdistysten vapaaehtoisten ja työntekijöiden sekä humanitaarisen avun työntekijöiden tehtävissä on tyypillistä kohdata hädänalaisia ihmisiä lähes päivittäin.

Henkinen ensiapu on yksinkertainen mutta tehokas tapa auttaa ihmisiä hädässä. Kyseessä on avun muoto, jossa kiinnitetään huomiota autettavan ihmisen reaktioihin, kuunnellaan häntä aktiivisesti ja, jos tarpeen, tarjotaan hänelle tukea välittömien ongelmien ratkaisemisessa ja perustarpeiden täyttämisessä. Henkisen ensiavun taitojen opettelu ja kriisireaktioiden ymmärtäminen mahdollistavat sen, että ihminen pystyy auttamaan paitsi muita myös itseään mahdollisissa kriisitilanteissa. Vaikka henkisestä ensiavusta on jo saatavilla runsaasti koulutusta ja viitemateriaalia, oli tarpeen laatia myös sellaista materiaalia, joka soveltuu niihin tarpeisiin ja tilanteisiin, joita juuri Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun vapaaehtoiset ja työntekijät omissa yhteisöissään kohtaavat. Nämä materiaalit kattavat niin akuutit kuin pitkäkestoisetkin tilanteet. Kaksi ensimmäistä moduulia käsittelee henkisen ensiavun perustaitoja, kolmas henkisen ensiavun tarjoamista lapsille ja neljäs ryhmille suunnattua henkistä ensiapua. Neljäs koulutusmoduuli vastaa Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun vapaaehtoisten ja työntekijöiden tarpeeseen saada lisää koulutusta ja opastusta avun ja tuen tarjoamiseen.

Tavoitteenamme on aina auttaa kansallisia yhdistyksiä tarjoamaan avunsaajille henkistä tukea mahdollisimman tehokkaasti.

Nana Wiedemann,
Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun yhdistysten kansainvälisen liiton Psykososiaalisen keskuksen johtaja

Johdanto



Johdanto

Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun yhdistysten henkisen ensiavun toimintamalli on kehitetty Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun yhdistysten sekä muiden järjestöjen vapaaehtoisille ja henkilöstölle avuksi tilanteisiin, joissa henkinen ensiapu voi olla tarpeen. Henkinen ensiapu on kriisi- tai onnettomuustilanteissa järjestettävää vastetoimintaa ja tilanteisiin joutuneille ihmisille välittömästi tarjottavaa tukea. Henkisen ensiavun toimintamalli sopii erityisesti Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun yhdistysten kansainvälisen liiton käyttöön, sillä se perustuu inhimillisyyden perusperiaatteeseen, jonka tavoitteena on ehkäistä ja lievittää inhimillistä kärsimystä.

Henkinen ensiapu on välitöntä tukea kriisitilanteessa.

Vaikka henkisestä ensiavusta on jo saatavilla runsaasti koulutusta ja viitemateriaalia, oli tarpeen laatia myös sellaista materiaalia, joka soveltuu niihin tarpeisiin ja tilanteisiin, joita Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun vapaaehtoiset ja työntekijät omissa yhteisöissään kohtaavat. Nämä materiaalit kattavat niin akuutit kuin pitkäkestoisetkin tilanteet.

Tässä oppaassa on yleistä tietoa henkisestä ensiavusta. Opasta voidaan käyttää joko yksinään psykoedukaation materiaalina tai opetusmoduulien tukimateriaalina. Koulutusmoduulit sisältävät ohjeita, kommentteja ja koulutuksen apumateriaaleja kouluttajille. Koulutusmoduulit ovat erillisiä julkaisuja, joiden alkuperäisversioihin voit tutustua **Kansainvälisen Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun Psykososiaalisen tuen keskuksen verkkosivuilta, https://pscentre.org/**

Henkinen ensiapu Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun yhdistyksissä

Henkinen ensiapu on henkistä tukea. Henkinen tuki tarkoittaa toimia, joilla vastataan ihmisten emotionaalisiin ja sosiaalisiin tarpeisiin, pyritään auttamaan heitä käyttämään omia voimavarojaan ja tuetaan heidän selviytymiskykyään. Alla olevassa kuvassa esitellään erilaisia psykososiaalisen tuen muotoja. Henkinen ensiapu voi olla yksittäinen kriisi-interventio, tai sitä voidaan antaa osana psykososiaalisen tuen ohjelmaa, johon sisältyy myös muita toimia. Henkistä ensiapua voidaan tarjota osana muita interventioita, ja siihen lukeutuvat esimerkiksi lapsiystävälliset tilat tai vapaaehtoisille tarjottava tuki.

Vaikka henkinen ensiapu onkin psykososiaalinen tukitoimi, siihen liittyviä tietoja ja taitoja voi käyttää myös psykososiaalisen vastetoiminnan ja palveluiden ulkopuolella. Kaikki Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun työntekijät ja vapaaehtoiset voivat käyttää henkisen ensiavun taitojaan niin työssään kuin yksityiselämässään.

Mitä on henkinen ensiapu?

Henkinen ensiapu on tapa auttaa kuormittavaan tilanteeseen joutunutta ihmistä rauhoittumaan ja selviytymään vaikeasta tilanteesta niin, että hän pysyy toimintakykyisenä ja voi tehdä tietoon perustuvia päätöksiä. Henkisen ensiavun perustana on kuormittavassa tilanteessa olevasta ihmisestä huolehtiminen. Siihen liittyvät muun muassa autettavan ihmisen reaktioiden tunnistaminen, aktiivinen kuuntelu ja tarvittaessa käytännön apu, kuten käytännön ongelmien selvittämisessä auttaminen tai perustarpeiden turvaaminen.

Henkisen ensiavun toimintatavat

Vuosien saatossa on kehitetty useita henkisen ensiavun malleja. Ne ovat kaikki hieman erilaisia, mutta niitä yhdistävät samat periaatteet, joilla pyritään auttamaan ihmisiä kriisi- tai onnettomuustilanteissa: turvallisuuden varmistaminen, rauhallinen läsnäolo, lohduttaminen, keskustelu sekä pal-

Johdanto

Psykososiaalinen tuki

Kenelle

Yksilölle
Perheelle
Yhteisölle

Psykososiaalisen tuen osa-alueita:

- Sosiaalityö- ja -palvelut
- Kirkon ja hengellisten yhteisöjen antama tuki
- Psyykkinen tuki
  - Henkinen ensiapu
  - Kriisi-istunto
  - Vertaistuki
  - Puhelinauttaminen
  - Nettiauttaminen
  - Psykoterapia
  - Purkukeskustelu auttajille



Punainen Risti

- Hälytysryhmät
- Ystävätoiminta
- Ensiapupäivystys
- Terveyspisteet
- Päihdetyö
- Pluspisteet
- Läksyhelppi
- Kotoutumisen tuki
- Vastaanottokeskukset
- Nuorten turvatalot
- Psykologien valmiusryhmä

Kuvassa on esitelty erilaisia psykososiaalisen tuen muotoja, joita voidaan tarjota niin yksittäisille ihmisille, perheille kuin yhteisöille (kuvaaja: Joonas Brandt)

veluihin tai tarvittavien henkilöiden pariin ohjaaminen. Näissä materiaaleissa on yhdistelty eri lähestymistapoja ja sovellettu Maailman terveysjärjestö WHO:n mallissa käytettävää kolmea toimintaperiaatetta, jotka ovat ”Katso, kuuntele ja yhdistä”. Näissä materiaaleissa esiteltävä toimintamalli on muokattu Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun yhdistysten työntekijöiden ja vapaaehtoisten käyttöön, ja se sopii käytettäväksi eri tilanteissa kaikkialla maailmassa.

KATSO

- mitä on tapahtunut ja mitä parhaillaan tapahtuu
- kuka tarvitsee apua
- onko tilanteessa turvallisuusriskejä
- onko autettavalla fyysisiä vammoja
- mitkä ovat autettavan välittömät perustarpeet ja käytännön tarpeet
- miten autettava reagoi tunnetasolla.

KUUNTELU liittyy siihen, miten auttaja

- lähestyy toisia
- esittelee itsensä
- huomioi toiset ja kuuntelee heitä aktiivisesti
- hyväksyy toisten tunteet
- rauhoittelee hätääntynyttä
- esittää kysymyksiä autettavan tarpeisiin ja huoliin liittyen
- auttaa hädässä olevaa löytämään ratkaisuja hänen välittömiin tarpeisiinsa ja ongelmiinsa.

YHDISTÄMINEN liittyy siihen, miten ihmisiä voi auttaa

- hankkimaan tietoa
- turvautumaan läheisiinsä ja sosiaaliseen tukeen
- selvittämään käytännön asioita
- pääsemään palveluiden ja muun avun piiriin.

Kaikki kohtaavat elämässään kuormittavia tilanteita ja tapahtumia: ihmisten välille voi leimahtaa riitoja, työpaikoilla voi syntyä ristiriitatilanteita, liikenne voi ruuhkautua tai tärkeästä työhaastattelusta voi myöhästyä. Useimmat oppivat selviytymään arjen haasteista, mutta on myös tilanteita ja kokemuksia, jotka ovat poikkeuksellisen voimakkaita ja vaikeammin käsiteltäviä. Tällai-

sia voivat olla esimerkiksi hyökkäyksen kohteeksi joutuminen, parantumattoman sairauden puhkeaminen, liikenneonnettomuus, läheisen kuolema, kodin ja omaisuuden menettäminen, äärimmäisen väkivallan kokeminen tai pelko oman hengen ja turvallisuuden puolesta. Tilanteiden taustalla voivat olla perheen tai paikallisyhteisön pienet tai isot kriisit, luonnonkatastrofit tai pitkäkestoiset aseelliset konfliktit.

Hätätilanteessa on luonnollista haluta auttaa toisia. Henkisellä ensiavulla pyritään lievittämään uhrien henkistä kuormitusta ja vastaamaan myös heidän käytännön tarpeisiinsa. Samalla ihmisiä ohjataan eteenpäin tukipalveluiden piiriin. Henkisen ensiavun taitoihin kuuluvat tilanteen arvioiminen, yleisten kriisireaktioiden tunnistaminen, kuormittavassa tilanteessa olevan ihmisen lähestyminen ja rauhoittaminen sekä henkisen tuen ja käytännön avun tarjoaminen.

Saadessaan henkistä ensiapua autettava kokee tulevansa nähdyksi ja kuulluksi ja saa varmuuden siitä, että tukea on saatavilla. Tuen kokeminen on olennaisen tärkeää, jotta uhri voi selviytyä eri tilanteista ja haasteista. Kriisitilanteissa tyypillisesti ilmenevien reaktioiden tunteminen sekä henkisen kuormituksen lievittämiseen liittyvä osaaminen on voimavara auttajille, jotka voivat käyttää taitoja myös omien kriisitilanteidensa käsittelyyn.

Henkinen ensiapu on

- kuormittavassa tilanteessa olevan lohduttamista sekä rauhoittavaa ja turvallista läsnäoloa
- tarpeiden ja huolenaiheiden arviointia
- ihmisten suojelemista lisävahingoilta
- henkisen tuen tarjoamista
- välittömistä perustarpeista huolehtimista; esimerkiksi ruoan ja veden, huopien tai väliaikaisen majoituksen tarjoamista
- avustamista tiedon, palveluiden ja sosiaalisen tuen pariin pääsyssä.

Henkinen ensiapu ei ole

- ainoastaan ammattiauttajille soveltuvaa työtä
- ammattimaista keskusteluapua tai terapiaa
- yksityiskohtaisen keskustelun aloittamista kuormituksen taustalla olevasta tilanteesta
- kannustamista tapahtuneen aktiiviseen analysointiin
- painostamista tapahtuneen yksityiskohtaiseen kuvailuun
- painostamista tunteiden ja reaktioiden jakamiseen.

Hobfollin psykososiaalisen tuen järjestämisen periaatteet hätätilanteissa

Hobfoll ym. (2007)[i] on esittänyt psykososiaalisen tuen järjestämiseen hätätilanteissa seuraavaa viittä interventioperiaatetta, jotka ovat laajalti hyväksyttyjä ja kannatettuja:

- **turvallisuuden varmistaminen**
- **rauhallinen läsnäolo**
- **yksilöiden ja yhteisön pystyvyyden vahvistaminen**
- **yhteenkuuluvuuden edistäminen**
- **toivon vahvistaminen.**

Nämä periaatteet on sisällytetty näissä materiaaleissa kuvattuun toimintamalliin, ja auttajien on tärkeää pitää ne mielessään henkistä ensiapua tarjotessaan.

Miksi annamme henkistä ensiapua?

Henkisen ensiavun perustarkoitus on auttaa kuormittavassa tilanteessa olevia. Henkinen ensiapu voi auttaa ihmisiä tuntemaan olonsa rauhalliseksi ja turvalliseksi. Se on inhimillistä, huolehtivaista ja myötätuntoista tukea, jolla vastataan sekä emotionaalisiin että käytännöllisiin tarpeisiin ja huoliin. Henkinen ensiapu perustuu ymmärrykselle siitä, että ihmisillä voi olla ylitsepääsemättömältä tuntuvia kokemuksia, jotka voivat heikentää normaalia selviytymiskykyä. Kuuntelemalla hädässä olevaa ihmistä aktiivisesti ja puhumalla hänelle rauhallisesti auttaja voi saada tietoonsa, mitä autettava tarvitsee voidakseen toimia vaikeassa tilanteessa. Auttaja voi esimerkiksi auttaa häntä jäsentämään tunteitaan ja ajatuksiaan niin, että autettava voi asettaa tarpeensa tärkeysjärjestykseen ja rauhoittua. Autettava voi tarvita perusasioita, kuten lämpimiä vaatteita, ruokaa, vettä tai rauhallisen istumapaikan. Kyse voi olla myös emotionaalisista tarpeista, kuten itkemisen tai puhumisen tarpeesta tai tarpeesta tulla kuulluksi ja ymmärretyksi. Muita auttamistapoja ovat autettavan saattaminen yhteyteen läheistensä kanssa tai ohjaaminen tiedon tai palvelujen pariin. Henkisen ensiavun keskeinen tavoite on saada autettava tuntemaan, että tukea ja apua on saatavilla. Tämä auttaa häntä jaksamaan, selviytymään haastavista tilanteista ja pitämään huolta itsestään.



Johdanto

I Kriisit ja reaktiot



Kriisit ja reaktiot

Erilaiset kriisit

Henkisellä ensiavulla voidaan auttaa kuormittavassa tilanteessa tai hätätilanteessa olevia ihmisiä monin eri tavoin. Tässä luvussa esitetyt esimerkit liittyvät Kansainvälisen Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun liikkeen eri puolilla maailmaa tekemään työhön.

Henkilökohtaiset kriisit

Henkisen ensiavun taidot tukevat myös auttajan hyvinvointia.

Henkisen ensiavun taitoja voidaan käyttää myös henkilökohtaisissa tilanteissa. Useimmat ihmiset joutuvat joskus elämässään tilanteeseen, jossa heidän perheenjäsenensä tai ystävänsä ajautuu kriisiin esimerkiksi työpaikan menetyksen, liikenneonnettomuuden tai läheisen ihmisen menettämisen vuoksi. Henkilökohtainen kriisi voi synnyttää tapahtuneesta riippuen erilaisia tunteita. Yleisiä reaktioita edellä mainituissa tilanteissa ovat sokki, hämmennys, pelko, suru tai viha, jotka voivat heikentää ihmisen kykyä käsitellä tilannetta. Henkinen ensiapu auttaa kuormittavassa tilanteessa olevaa ihmistä rauhoittumaan ja kokemaan, että tukea on saatavilla. Henkisen ensiavun avulla ihminen pystyy myös tunnistamaan, mihin käytännön toimiin hänen on ryhdyttävä voidakseen hoitaa tilanteen rakentavasti. Henkisen ensiavun taidot auttavat myös auttajia tunnistamaan omia reaktioitaan kuormittavissa tilanteissa ja huolehtimaan omasta hyvinvoinnistaan.

Sosiaaliset haasteet

Työntekijät ja vapaaehtoiset auttavat monia syrjäytyneitä tai sosiaalisesti eristäytyneitä yksilöitä ja ihmisryhmiä, kuten lähisuhdeväkivallasta kärsiviä naisia ja lapsia, syrjäytyneitä perheitä, asunnottomia, vanhuksia sekä ihmisiä, jotka asuvat laitoksissa, kuten vanhainkodeissa, psykiatrisissa sairaaloissa tai vankiloissa. Syrjäytyminen ja yksinäisyys voivat johtaa ulkopuolisuuden tai arvottomuuden tunteeseen ja heikentää itseluottamusta.

Tämän seurauksena yksilö voi menettää toivonsa ja elämänhalunsa ja mahdollisesti romahtaa henkisesti tai vahingoittaa itseään. Henkinen ensiapu voi auttaa syrjäytyneitä ja yksinäisiä monin tavoin: Ensinnäkin heille syntyy tunne siitä, että heistä välitetään ja heitä ymmärretään ja että auttaja on heidän tukenaan. Toiseksi auttaja voi ohjata heidät hakemaan tukea muilta ihmisiltä ja palveluista, joista he voivat saada tarvitsemaansa emotionaalista, sosiaalista ja käytännön tukea.

Terveyteen liittyvät haasteet

Useimpien maiden kansalliset yhdistykset ovat mukana ihmisten terveyteen liittyvässä toiminnassa ja tarjoavat muun muassa kursseja ja ensiaputoimintaa sekä tukea ihmisille, joilla on esimerkiksi fyysisiä tai psyykkisiä toimintarajoituksia, HIV tai AIDS, syöpä, neurologisia sairauksia, Alzheimerin tauti tai muistisairauksia. Yhdistykset toimivat myös epidemiatilanteissa, kuten ebola-, kolera- ja zikavirusepidemioissa. Henkinen ensiapu voi auttaa sekä sairastuneita että heidän läheisiään, joita sairaus ja siihen liittyvät elämänmuutokset kuormittavat. Henkisestä ensiavusta on hyötyä sekä heti diagnoosin saamisen yhteydessä että sairauden aikana esimerkiksi silloin, kun sairastunut tuntee olonsa ahdistuneeksi. Se voi auttaa myös sairastuneen perheenjäseniä käsittelemään turhautumisen ja surun tunteita, jotka aiheutuvat voimattomuudesta sairauden edessä. Tulevaisuuden muuttuessa epävarmaksi monet muutkin seikat, kuten rahatilanne, voivat aiheuttaa pelkoja ja huolia. Perheessä puhjennut sairaus voi johtaa syrjäytymiseen ja yksinäisyyteen, joita niitäkin voidaan lievittää henkisellä ensiavulla. Henkinen ensiapu voi auttaa myös läheisensä menettäneitä surutyössä niin kuoleman hetkellä kuin kuolemaa seuraavina vaikeina aikoina, kuten merkkipäivinä.

Luonnononnettomuudet

Luonnononnettomuudet, kuten maanjäristykset, tulvat ja maastopalot, vaikuttavat tyypillisesti kerralla laajoihin ihmisjoukkoihin. Ne aiheuttavat usein laajaa tuhoa, vaativat kuolonuhreja ja jättävät ihmisiä kodittomiksi. Luonnononnettomuudet synnyttävät pelkoa ja johtavat usein kaaokseen ja paniikkiin. Onnettomuusalueilla olevat ihmiset ovat loukkaantumisvaarassa, minkä lisäksi he saattavat nähdä toisten loukkaantuvan tai jopa kuolevan. Lisäksi he voivat joutua pelkäämään oman henkensä ja turvallisuutensa puolesta, joutua eroon perheenjäsenistään ja läheisistään tai joutua jättä-

mään kotipaikkansa väliaikaisesti tai pysyvästi. Tällaisia kokemuksia voi olla vaikea käsitellä niin tapahtumahetkellä kuin tapahtumien jälkeenkin.

Henkinen ensiapu on todistetusti tehokas keino ehkäistä luonnononnettomuuksien kaltaisten traumaattisten tapahtumien aiheuttamia pitkäaikaisia haittoja. Henkinen ensiapu auttaa uhreja rauhoittumaan, antaa heille kokemuksen siitä, että tukea on tarjolla, ja lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta. Kaikki tämä auttaa heitä käsittelemään tapahtunutta ja pääsemään tarvitsemansa lisäavun piiriin. Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun vapaaehtoiset ja työntekijät toimivat usein apuna omissa yhteisöissään tapahtuneiden onnettomuuksien jälkeen, jolloin henkisen ensiavun taidoista ja tiedoista on hyötyä niin muiden auttamisessa kuin oman perheen ja henkilökohtaisen elämän kriiseistä selviytymisessä.

Ihmisen toiminnasta johtuvat onnettomuudet

Monet onnettomuudet, kuten tulipalot, tehdas- ja kaivosräjähdykset, liikenteen suuronnettomuudet tai esiintymislavojen romahtamisesta aiheutuvat paniikkitilanteet, ovat seurausta ihmisen toiminnasta. Luonnononnettomuuksien tavoin myös ihmisen toiminnasta johtuvat onnettomuudet ovat pelottavia ja voivat johtaa nopeasti paniikkiin ja kaaokseen. Ne voivat myös aiheuttaa yhtä laajoja tuhoja kuin luonnononnettomuudet. Merkittävänä erona on kuitenkin se, että onnettomuuksien liittyessä ihmisen luomiin rakenteisiin tai ihmisten käyttäytymiseen voi uhrien luottamus toisiin ihmisiin heikentyä.

Väkivalta

Monet ihmiset joutuvat todistamaan tai kokemaan väkivaltaa, kuten lähisuhdeväkivaltaa, seksuaalista tai sukupuoleen liittyvää väkivaltaa, väkivaltarikoksia, jengiväkivaltaa, viharikoksia tai sosiaalisiin stigmoihin liittyvää väkivaltaa. Sosiaalisiin stigmoihin liittyvä väkivalta on yksilöön tai ihmisryhmään kohdistuvaa väkivaltaa, jonka taustalla on stereotyyppistä ajattelua ja ihmisten tuomitsemista heidän ominaisuuksiensa, yhteyksiensä, uskontonsa, etnisen alkuperänsä tai muun vastaavan seikan perusteella. Esimerkiksi sukupuoli, ikä, etninen tausta, vammaisuus, seksuaalinen suuntautuminen ja maahanmuuttajatausta ovat tekijöitä, jotka voivat lisätä väkivallan uhriksi joutumisen riskiä.

Väkivaltakokemukset ovat pelottavia ja aiheuttavat yleensä voimakkaita fyysisiä ja emotionaalisia seurauksia. Ihmiset reagoivat väkivaltakokemuk-

siin eri tavoin riippuen monista eri tekijöistä, kuten väkivaltaisen teon vakavuudesta ja seurauksista, väkivaltatilanteen luonteesta, tekijästä, toisten ihmisten reaktioista ja saadusta avusta. Henkinen ensiapu voi olla korvaamatonta, sillä se auttaa uhria rauhoittumaan ja tekemään jatkossa omaa turvallisuuttaan edistäviä päätöksiä.

Aseelliset konfliktit

Aseellisia konflikteja ovat esimerkiksi terroriteot, sodat ja muut väkivaltaisen toiminnan muodot, joissa on osapuolina vähintään kaksi valtiota tai aseellista ryhmittymää. Aseellisen konfliktin vaikutuspiirissä elävät ihmiset tuntevat usein jatkuvaa pelkoa ja ahdistusta oman turvallisuutensa ja hyvinvointinsa sekä läheistensä turvallisuuden puolesta tai surun ja menetysten johdosta. Elämä konfliktialueella on vaarallista ja pelottavaa, mikä voi vaikuttaa ihmisten sosiaaliseen ja emotionaaliseen käyttäytymiseen ja tehdä selviytymisestä haastavaa. Mahdollisia seurauksia ovat muun muassa pelko, viha, hämmennys ja suru, vaikeus luottaa muihin ihmisiin, yhteenkuuluvuuden tunteen katoaminen ja petetyksi tulemisen tunne, aggressiivinen käytös, korostunut riskikäyttäytyminen, itsesuojeluvaiston menettäminen, itsesyytökset ja syyllisyys sekä sosiaalinen eristäytyneisyys.

Henkistä ensiapua annettaessa varmistetaan aina ensin autettavan ja auttajan turvallisuus. Kun kaikki ovat turvassa ja suojassa lisävahingoilta, voidaan autettavaa auttaa rauhoittumaan ja osoittaa, että häntä tuetaan ja hänestä välitetään. Kun autettava tuntee olonsa rauhallisemmaksi, häntä voidaan auttaa pohtimaan, mihin toimiin tulisi ryhtyä tilanteesta selviämiseksi.

Pakkomuutto

Maailmassa on käynnissä kaikkien aikojen suurin muuttoliike, johon on useita syitä. Monet siirtolaiset muuttavat vapaaehtoisesti etsiessään toimeentuloa ja erilaista elämäntapaa. Toiset joutuvat kuitenkin pakenemaan kodeistaan pakon edessä konfliktien, sorron tai vainon vuoksi tai onnettomuuksien, ympäristön tilan heikkenemisen tai köyhyyden takia. Kotinsa pakon edessä jättäneet siirtolaiset ovat erityisen haavoittuva ihmisryhmä. He joutuvat jättämään tutun elinpiirinsä ja kokevat usein äärimmäisiä vaikeuksia matkansa aikana. Saavuttuaan vieraaseen maahan heillä on edessään taloudellisia, sosiaalisia ja emotionaalisia haasteita. Monilla ei ole ystäviä, perhettä tai tukiverkkoa ympärillään, ja he tuntevat itsensä yksinäisiksi ja

ulkopuolisiksi. Sosiaalisen aseman menettäminen on vaikeaa, ja identiteetin kadottaminen on yleistä tällaisessa tilanteessa. Usein tilanteisiin liittyy myös sosiaalista leimautumista ja syrjintää.

Pakkomuuttoon liittyy henkisen hyvinvoinnin näkökulmasta useita eri ongelmia, joita ovat muuttoa edeltävät, jo olemassa olevat ongelmat, kuten syrjittyyn vähemmistöön kuuluminen, hätätilanteen aiheuttamat ongelmat, kuten perheestä eroon joutuminen tai elinkeinon tuhoutuminen sekä muuton jälkeiset ongelmat, kuten terveyspalveluiden ja muiden palveluiden ulkopuolelle jääminen sekä köyhyys kohdemaassa. Siirtolaisuus on usein pitkäkestoista, ja tulevaisuutta koskeva epävarmuus voi saada sen tuntumaan jatkuvalta kriisitilanteelta. Henkinen ensiapu on hyödyllinen työkalu siirtolaisia vastaanotettaessa ja myöhemmin heidän sopeutuessaan ja asettautuessaan elämään uudessa maassa.

Kriisitilanteissa ilmenevät reaktiot

Voimakkaat tilanteet ovat usein kuormittavia, ja tällöin henkisestä ensiavusta voi olla apua. Henkisen ensiavun keinoin voidaan myös selvittää, reagoiko ihminen erityisen monisyisesti tai voimakkaasti ja tulisiko hänet ohjata eteenpäin erikoistuneiden palveluiden piiriin. Lue lisää monitahoisista reaktioista osiosta Ohjaaminen palveluihin.

Henkinen ensiapu voi auttaa stressaavan ja haasteellisen arjen kanssa kamppailevia ihmisiä. Se on kuitenkin erityisen tärkeää kriisitilanteissa, joissa tukea tarvitsevat ihmiset kokevat olonsa neuvottomaksi eivätkä koe pystyvänsä selviämään tilanteesta tai kokemuksesta yksin. Vaikeisiin kokemuksiin liittyvät reaktiot vaihtelevat kokemuksen luonteen sekä henkilön resilienssin, iän, persoonallisuuden, tukiverkon ja yksilöllisten selviytymiskeinojen mukaan. Lisäksi reaktioihin vaikuttaa tapahtumasta kulunut aika.

Tässä luvussa kuvataan yleisiä kriisireaktioita, jotka ilmenevät välittömästi tilanteen aikana ja sen jälkeen sekä päivien, viikkojen, kuukausien tai jopa vuosien kuluttua tapahtuneesta. Henkisestä ensiavusta on apua milloin tahansa, kun joku on akuutissa kriisitilanteessa ja tarvitsee tukea. Luvussa on myös lyhyt osio, joka käsittelee surua ja menetykseen liittyviä reaktioita, joita henkisen ensiavun antajat kohtaavat usein.

Seuraavat seikat on hyvä muistaa:

- Kaikki eivät reagoi kriiseihin samaan aikaan tai samalla tavalla.
- Kaikki eivät tarvitse tai halua henkistä ensiapua.
- Pelottava tapahtuma voi vaikuttaa voimakkaasti myös tapahtumaa todistaneisiin sivullisiin, jotka saattavat tarvita henkistä ensiapua.
- Jotkut pysyvät rauhallisina eivätkä reagoi voimakkaasti itse tapahtumahetkellä, mutta reagoivat voimakkaasti myöhemmin.
- Jotkut reagoivat voimakkaasti, mutta eivät kaipaa henkistä ensiapua, koska pystyvät käsittelemään tilannetta itse tai saavat tukea muualta.

Henkisen ensiavun tärkein taito on oppia tunnistamaan henkisen ensiavun tarve ja oppia selvittämään, haluaako kyseinen henkilö tukea. Tässä kuvattavat reaktiot ovat pääasiassa aikuisten reaktioita. Vaikka vanhemmat lapset voivat reagoida samalla tavalla kuin aikuiset, useimpien – erityisesti pienempien – lasten reaktiot eroavat aikuisten reaktioista. Lue lisää lapsille tyypillisistä reaktioista luvusta Lapset.

Tilanteen aikana ja välittömästi sen jälkeen

Joihinkin kriisitilanteisiin voi jossain määrin valmistautua, esimerkiksi jos läheisellä on kuolemaan johtava parantumaton sairaus tai läheinen on hyvin vanha ja lähellä kuolemaa. Tällaisia kriisejä osataan odottaa, mutta ne ovat silti surullisia ja ei-toivottuja. Odotettavissa oleviin tapahtumiin liittyvät reaktiot voivat olla voimakkaita ja vaikeita, mutta ne eroavat odottamattomiin ja äkillisiin tapahtumiin liittyvistä reaktioista.

Vakavan ja odottamattoman tapahtuman aikana tai sen jälkeen ihminen voi olla sokkitilassa, jossa aika tuntuu pysähtyvän ja olo on turta ja epätodellinen. Sokkiin saattaa liittyä myös fyysisiä oireita, kuten nopea syke, hikoilu, vapina, tärinä tai tihentynyt hengitys. Jotkut saattavat kokea huimausta tai pahoinvointia, ja heidän voi olla vaikea ajatella selkeästi ja käsitellä tapahtunutta. Oireet voivat kestää joitakin minuutteja tai tunteja tapahtuman aikana tai sen jälkeen. Ne hellittävät yleensä muutamassa tunnissa, mutta joillakuilla oireet voivat kestää pidempäänkin. Sokissa olevia ihmisiä voi tukea henkisen ensiavun keinoin auttamalla heitä rauhoittumaan ja varmistamalla heidän turvallisuutensa.

Päivien ja viikkojen kuluttua

Alun sokin jälkeiset reaktiot vaihtelevat tapahtuman koetun vakavuuden mukaan. Jos tapahtuma on ollut traumaattinen ja pelottava, ihminen voi tun-

tea helpotusta selviytymisestään, mutta hän voi tuntea myös syyllisyyttä, surua tai vihaa, mikäli muita on loukkaantunut tai kuollut eikä hän ei ole pystynyt estämään tapahtumia. Joskus ihmiset voivat pelätä, että tapahtuma toistuu, esimerkiksi maanjäristyksen jälkeen tai aseellisissa konflikteissa. Tässä vaiheessa heidän voi olla vaikea tehdä päätöksiä ja kommunikoida muiden kanssa, mikä voi puolestaan aiheuttaa heissä ahdistusta, hämmennystä ja epävarmuutta sen suhteen, mitä heidän pitäisi tehdä seuraavaksi.

Monet oireilevat fyysisesti järkyttävää tapahtumaa seuraavina päivinä. Heillä saattaa olla esimerkiksi kipuja ja särkyjä, ruokahaluttomuutta tai univaikeuksia. Jos järkyttävä tapahtuma on muuttanut ihmisen elämää voimakkaasti, tavallisten arkiaskareiden hoitaminen ja tekemisen suunnittelu voi olla vaikeaa. Jotkut voivat tuntea valtavaa vihaa toisia ihmisiä tai maailmaa kohtaan, kun taas toiset voivat tuntea syvää surua tai tyhjyyttä ja toivottomuutta tulevaisuuden suhteen ja menettää mielenkiintonsa sosiaaliseen kanssakäymiseen ja totuttujen asioiden tekemiseen. Yleistä on myös syrjään vetäytyminen, pettymys, toisten välttely ja tunne siitä, että kukaan ei ymmärrä.

Viikkojen ja kuukausien kuluttua

Kun järkyttävästä tapahtumasta on kulunut viikkoja ja kuukausia, kriisireaktiot muuttuvat edelleen. Useimmat alkavat hyväksyä elämässään tapahtuneet muutokset ja sopeutua uuteen todellisuuteen. Tämä voi kuitenkin olla vaikeaa, ja vaikka useimmat pystyvät toimimaan ja hoitamaan arkiaskareitaan, toiset kokevat edelleen toistuvasti pelkoa, ahdistusta, vihaa ja ärtyneisyyttä tai surua ja toivottomuutta.

Jotkut pitävät itsensä kiireisinä, jotta heidän ei tarvitsisi ajatella kokemaansa tai menettämiään asioita, kun taas toisten on vaikea päästä ylös vuoteesta ja olla muiden seurassa. Joistakin tulee korostuneen valppaita ja hermostuneita, ja he voivat suhtautua läheisiinsä ylisuojelevasti. Jotkut voivat edelleen kokea ruokahalun muutoksia ja syödä enemmän tai vähemmän kuin normaalisti. Myös unirytmin muutokset ovat yleisiä: jotkut nukkuvat enemmän kuin normaalisti ja toisilla on vaikeuksia nukahtaa tai he heräilevät usein. Henkinen ensiapu voi auttaa stressireaktioista kärsivää myös viikkoja tai kuukausia järkyttävän kokemuksen jälkeen. Voimakkaat ja elämää vaikeuttavat reaktiot ovat kuitenkin merkki siitä, että lisätuki on tarpeen. Jos kriisin kokenut henkilö reagoi siis edelleen voimakkaasti niin, että toiminta arjessa vaikeutuu, hänet tulee todennäköisesti ohjata ammattiavun piiriin.

Vuosien kuluttua

Useimmat toipuvat kriisitilanteista ja vaikeista kokemuksista ja löytävät tapoja sopeutua elämänmuutoksiin. Tietyt tilanteet ja tapahtumat voivat kuitenkin laukaista voimakkaita muistoja ja niiden myötä myös stressireaktioita. Laukaisevia tekijöitä voivat olla esimerkiksi tapahtuman vuosipäivä tai muut järkyttävästä kokemuksesta muistuttavat asiat. Henkinen ensiapu voi auttaa, vaikka stressireaktio liittyisikin vuosien takaiseen muistoon tai tapahtumaan.

Suru

Moniin ihmiselämän kriiseihin liittyy menetyksiä, ja suru on osa prosessia, joilla näitä menetyksiä käsitellään. Suru liittyy usein kuolemaan, mutta myös sosiaaliset menetykset voivat aiheuttaa surua. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi avioero, kotoa pois muuttaminen tai kulttuurisen yhteisön menettäminen. Menetyksiä ovat myös terveyden menettäminen parantumattoman sairauden puhjetessa tai aseman menettäminen irtisanomisen yhteydessä. Tärkeän ihmisen tai asian menettäminen voi olla hyvinkin raskasta, ja suremiseen liittyvät tunnereaktiot voivat tuntua ylitsepääsemättömiltä. Suremiselle ei ole aikataulua, ja ihmiset surevat eri tavoin. Useimmat selviytyvät suruprosessista ja onnistuvat sopeutumaan ja hyväksymään elämässään tapahtuneet muutokset. Joillekuille suruprosessi aiheuttaa kuitenkin vaikeuksia, ja he tuntevat pitkittynyttä surua, josta selviytymiseen voi tarvita mielenterveystyön ammattilaisen tukea.

Pitkittyneestä surusta on lisätietoa monitahoisia reaktioita ja tilanteita käsittelevässä osiossa ***Ohjaaminen palveluihin***. Surevan ihmisen tukemiseen liittyviä henkisen ensiavun taitoja voi opetella myös henkisen ensiavun jatkokurssilla.



I Kriisit ja reaktiot

II Henkisen ensiavun antaminen



Henkisen ensiavun antaminen

Kuka voi tarjota henkistä ensiapua?

Kuka tahansa voi tarjota henkistä ensiapua – niin vapaaehtoiset, ensihoitajat kuin tavalliset ihmisetkin. Henkinen ensiapu ei vaadi mielenterveysammattilaisen pätevyyttä. Henkisen ensiavun taitojen opettelu auttaa ketä tahansa antamaan tukea hädässä oleville ihmisille. Henkinen ensiapu on kansalaistaito.

Kuka tarvitsee henkistä ensiapua?

Kaikki kriisin tai kuormittavan tapahtuman kokeneet eivät välttämättä tarvitse henkistä ensiapua. Jotkut pystyvät käsittelemään kuormittavia tapahtumia itse tai perheensä, ystäviensä ja muiden läheisten avulla.

Henkinen ensiapu on kansalaistaito.

Ihmisten selviytymistä tukevat todistetusti seuraavat seikat:

- turvallinen ja rauhallinen ympäristö
- positiivinen ja terveyttä edistävä arjen toiminta
- kokemus yhteisön antamasta tuesta
- luottamus omaan selviytymiskykyyn ja voimavaroihin
- positiivinen ajattelu ja vakaumukset, kuten uskonnollinen tai hengellinen vakaumus
- mahdollisuus ylläpitää normaaleja rutiineja ja palata niiden pariin nopeasti.

Paras tapa selvittää henkilön avuntarve on tarkkailla häntä ja kysyä häneltä asiasta. Jos kuormittunut henkilö ei pysty kommunikoimaan esimerkiksi vamman, kielimuurin tai nuoren iän vuoksi, auttajan täytyy osata arvioida tilannetta ja tehdä päätöksiä tarvittavasta avusta. Yksin olevat lapset tulee aina ohjata lastensuojelun tai muiden suojelutoimien piiriin, jotta heidän turvallisuutensa voidaan taata ja heidän perheisiinsä voidaan saada yhteys.

Missä henkistä ensiapua voi tarjota?

Henkistä ensiapua voidaan tarjota missä tahansa ympäristössä, joka on turvallinen ja jossa auttaja ja autettavat tuntevat olonsa mukavaksi. Ympäristö voi olla koti, monitoimitalo, ostoskeskus, koulu, rautatieasema, lentokenttä, evakuointikeskus, sairaala, klinikka, puisto tai jopa kriisin tapahtumapaikka. Henkistä ensiapua olisi hyvä tarjota hiljaisessa ja rauhallisessa ympäristössä, jossa jokainen tuntee olonsa turvalliseksi. Jos autettava on kokenut jotakin arkaluontoista, kuten seksuaalista väkivaltaa, yksityisyys on ehdottoman tärkeää luottamuksellisuuden ja autettavan arvokkaan kohtelun kannalta.

Milloin henkistä ensiapua tarjotaan?

Jos ihminen on akuutissa hädässä ja tarvitsee apua, henkinen ensiapu voi olla hyödyllistä heti kuormittavan tapahtuman jälkeen. Henkisestä ensiavusta on kuitenkin apua myös tapahtuman jälkeisinä päivinä, kuukausina tai jopa vuosina, kuten edellä todettiin. Joillekuille kehittyy akuutti stressireaktio heti tapahtuman yhteydessä tai välittömästi sen jälkeen, kun taas toiset reagoivat voimakkaasti vasta paljon myöhemmin. Joskus tapahtuman myöhemmin ilmenevät vaikutukset voivat olla kuormittavampia kuin itse tapahtumahetki. Jos esimerkiksi pitkäaikaisesta ja heikentävästä sairaudesta kärsinyt ihminen kuolee, omaiset voivat tuntea kuolinhetkellä helpotusta, koska läheisen kipu ja kärsimys on ohi. Ahdistus voi iskeä vasta kuukausia myöhemmin, kun omaiset yrittävät käsitellä menetyksen lopullisuutta.

Henkiseen ensiapuun valmistautuminen

Huolellinen valmistautuminen on tärkeää kuormittavissa kriisitilanteissa, joissa ihmiset mitä todennäköisimmin tarvitsevat henkistä ensiapua.

Ryhmä/työpari voi valmistautua esimerkiksi kokoontumalla keskustelemaan seuraavista asioista:

- Millaisia reaktioita voidaan odottaa ihmisiltä, joita kriisi koskettaa?
- Millaisista tilanteista selvitään yksin, ja milloin on tarpeen pyytää apua joko ryhmäläisiltä tai ryhmänvetäjältä?
- Miten auttajat voivat tukea toisiaan kentällä?
- Millaisia reaktioita auttajissa voi herätä autettavien kanssa puhuttaessa?
- Millaista tukea ryhmälle on tarjolla auttamistoiminnan aikana ja sen jälkeen?

Jokainen voi valmistautua tilanteeseen myös henkilökohtaisesti esimerkiksi tekemällä ennen tilanteeseen menemistä rauhoittavia harjoituksia, kuten hengitysharjoituksia tai hiljaista meditaatiota.

Valmistaudu auttamistilanteeseen etukäteen.

III Katso, kuuntele ja yhdistä



Katso, kuuntele ja yhdistä

Tässä luvussa käsitellään tarkemmin katso, kuuntele ja yhdistä -periaatetta. Huomaathan, että todellisissa tilanteissa auttajat voivat joutua tekemään toimenpiteitä eri tavalla tai eri järjestyksessä. Esimerkiksi selvittämisen ja kuuntelun toimenpiteitä voi joutua toistamaan useita kertoja. Kaikki riippuu tilanteesta ja autettavien tarpeista.

Katso

Katsoessa tulee arvioida:

- mitä on tapahtunut ja mitä parhaillaan tapahtuu
- kuka tarvitsee apua
- onko tilanteessa turvallisuusriskejä
- onko autettavilla fyysisiä vammoja
- onko autettavilla välittömiä perustarpeita tai käytännön tarpeita
- miten autettavat reagoivat tunnetasolla.

Mitä on tapahtunut ja mitä parhaillaan tapahtuu?

Kriisitilanteeseen tultaessa ensimmäisenä tärkeintä on hankkia mahdollisimman paljon tietoa tapahtuneesta ja nykytilanteesta rauhallisesti, huomaavaisesti ja hienovaraisesti, kosketti kriisi sitten yhtä tai useampaa henkilöä. Näin voidaan arvioida turvallisuusriskejä ja sitä, pitääkö paikalle hälyttää välittömästi lisäapua.

Kuka tarvitsee apua?

Joskus on itsestään selvää, kuka tarvitsee apua – kuten silloin, jos ystäväsi romahtaa kuultuaan aviopuolisonsa kuolleen auto-onnettomuudessa. Jotkin kriisit, kuten maanjäristykset, räjähdykset, mittavat teollisuusonnettomuudet tai isoissa yleisötapahtumissa syntyvät paniikkitilanteet, koskettavat kuitenkin kerralla useita ihmisiä. Avun priorisointi ei ole aina helppoa, jos autettavia on useita ja auttajia vain yksi. Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun yhdistysten vapaaehtoiset ja työntekijät eivät kuitenkaan juurikaan toimi kriisitilanteissa yksin, ja vapaaehtoisten tai työntekijöiden johtaja auttaa heitä yleensä avun priorisoinnissa ja järjestämisessä.

Henkisen ensiavun taitoihin kuuluvat avuntarpeen arviointi ja sopivan lähestymistavan valinta. Tämä edellyttää stressireaktion oireiden tuntemista ja laajoissa kriiseissä helposti syrjään jäävien ryhmien huomioimista. Näitä ryhmiä ovat esimerkiksi lapset, naiset, vanhukset, terveysongelmista kärsivät sekä henkilöt, joilla on fyysisiä ja henkisiä rajoitteita.

Onko tilanteessa turvallisuusriskejä?

Moniin kaikkein kuormittavimpiin tilanteisiin liittyy erilaisia vaaratekijöitä tai väkivaltaa. Turvallisuusriskien havainnointi ja turvallisuuden varmistaminen on henkisessä ensiavussa ensisijaista, ja tarvittavat toimenpiteet voidaan joutua toistamaan useaan kertaan. Kun auttaja on varma, että henkisen ensiavun jatkaminen on turvallista, voidaan toiminnassa siirtyä eteenpäin ja vakuuttaa autettavalle avun olevan luottamuksellista. Tämä auttaa myös turvallisuuden tunteen luomisessa.

Jos tapahtuma-alueen turvallisuutta ei pystytä varmistamaan, henkistä ensiapua ei tule jatkaa. Auttajan tulee hankkia autettaville muuta apua ja kommunikoida heidän kanssaan turvallisen välimatkan päästä, mikäli mahdollista.

Onko autettavilla fyysisiä vammoja?

Seuraava tärkeä tehtävä on autettavien tarkastaminen fyysisten vammojen varalta ja mahdollisten vammojen hoitaminen. Jos autettava on liian nuori tai muuten kykenemätön kommunikoimaan, auttajan tulee arvioida tilannetta havainnoimalla autettavan käytöstä ja tarkistamalla, onko autettavalla näkyviä vammoja. Fyysisen ensiavun taidot ovat merkittävä etu henkisessä ensiavussa, koska tällöin auttajat voivat arvioida ja hoitaa tarvittaessa myös fyysisiä vammoja.

Onko autettavilla välittömiä perustarpeita tai käytännön tarpeita?

Keskeistä on huolehtia myös autettavien välittömistä perustarpeista ja käytännön tarpeista. Tarkista, tarvitseeko autettava vettä, vaatteita tai huopia, ja pyri täyttämään nämä tarpeet mahdollisimman nopeasti. Ongelmanratkaisuun on vaikea keskittyä janoisena tai kylmissään. Tarjoa autettaville heidän tarvitsemaansa henkistä ja käytännön tukea (ruokaa, vettä, vaatteita, suojaa, sosiaalista tukea – esimerkiksi saattamalla perheenjäsenet toistensa luo). Perustarpeiden täyttäminen on tärkeä osa henkistä ensiapua. Tämä ei tarkoita, että auttajan pitäisi osata ulkoa kaikkien käytettävissä olevien

tahojen yhteystiedot, mutta hänen voi olla tarpeen tietää, mistä tietoa löytyy tarvittaessa.

Miten autettavat reagoivat tunnetasolla?

Kuormittavassa tilanteessa on normaalia, että ihmiset kokevat ja ilmaisevat erilaisia tunteita. Henkisen ensiavun olennainen osa onkin muiden ihmisten tunnereaktioiden tunnistaminen, niiden hyväksyminen tuomitsematta ja niihin vastaaminen huolehtivaisesti ja myötätuntoisesti. Auta kuormittavassa tilanteessa olevaa ihmistä tuntemaan itsensä hyväksytyksi, vaikka sinun olisikin vaikea ymmärtää hänen tunnereaktiotaan tai reagoisit itse eri tavalla vastaavassa tilanteessa. Auttajien tulisi esimerkiksi tuntea eri kulttuureille ominaiset tavat ilmaista tunteita.

Jos autettavalla on voimakkaita tunnereaktioita, jotka eivät hellitä ajan kuluessa ja alkavat haitata hänen normaalia arkeaan, hänet tulisi ohjata mielenterveyshuollon pariin, jos sellaista on saatavilla. Ammattiavun tarpeesta voi kertoa esimerkiksi se, että ihminen ei ole pystynyt nukkumaan yli viikkoon ja vaikuttaa hämmentyneeltä ja sekavalta, ei pysty toimimaan normaalisti eikä huolehtimaan itsestään tai lapsistaan (jättää syömättä ja peseytymättä, vaikka ruokaa ja peseytymismahdollisuus olisi saatavilla), menettää itsehillintänsä ja käyttäytyy arvaamattomasti tai tuhoisasti, uhkaa vahingoittaa itseään tai muita tai alkaa käyttää alkoholia tai muita päihteitä liiallisesti tai normaalista poikkeavalla tavalla. Ihmiset, joilla on ollut mielenterveyden häiriöitä tai lääkitys ennen kriisiä, voivat myös tarvita jatkuvaa ammattiapua.

Kuuntele

Kuunteleminen liittyy siihen, miten auttaja

- lähestyy toisia
- esittelee itsensä
- huomioi toiset ja kuuntelee heitä aktiivisesti
- hyväksyy toisten tunteet
- rauhoittelee hätääntynyttä
- tiedustelee autettavan tarpeita ja huolia
- auttaa löytämään ratkaisuja välittömiin tarpeisiin ja ongelmiin.

Kuuntelemisen periaate liittyy siihen, miten auttaja kommunikoi autettavien kanssa jo lähestyessään heitä ja aloittaessaan vuorovaikutuksen. Tähän liittyy aktiivisen kuuntelemisen taito, joka on ehdoton vahvuus, sillä hyvät kuuntelutaidot ovat hyödyksi kaikilla elämän osa-alueilla, ei vain henkisessä ensiavussa. Aktiivinen kuunteleminen on elämäntaito, joka auttaa parantamaan kommunikaatiota ja ihmissuhteita niin kotona kuin työpaikallakin.

Kuunteleminen on eri asia kuin kuuleminen, joka tapahtuu ainoastaan korvien kautta. Kuuntelemisessa käytetään kaikkia aisteja, ja kuuntelemista ilmaistaan käyttäytymisellä. Kuunteleminen on läsnäoloa, toisen huomioimista ja pyrkimystä ymmärtää tämän kokemuksia, tunteita ja tarpeita. Se on avoimuutta, uteliaisuutta ja herkkyyttä autettavan kokemusten edessä. Ja myös ymmärrystä siitä, milloin toinen ei halua puhua, sekä hiljaisuuden sallimista.

Lähestyminen

Lähesty autettavaa varovasti, rauhallisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla. Auttajan käytös ja asenne vaikuttavat siihen, miten autettava reagoi avun tarjoamiseen. Jos autettava on paniikissa ja kohtaa auttajan, joka on myös paniikissa, muuttuu tilanne entistä kuormittavammaksi. Jos autettava taas kohtaa tyynen ja rauhallisen auttajan, hän tuntee olonsa rauhalliseksi ja turvalliseksi.

Esittäytyminen

Esittele itsesi: kerro nimesi ja yhdistyksesi tai järjestösi nimi.

Aktiivinen huomioiminen ja kuunteleminen

Voit keskittyä huomioimaan kuormittavassa tilanteessa olevaa ihmistä monin tavoin. Voit esimerkiksi yrittää poistaa kaikki mahdolliset häiriötekijät, katsoa suoraan autettavaan, jättää puhelimen sivuun, kun keskustelet autettavan kanssa, asettua kasvokkain hänen kanssaan ja keskittyä siihen, mitä autettava sanoo ja miten hän käyttäytyy. Pyri olemaan fyysisesti samalla tasolla kuin autettava. Jos hän esimerkiksi istuu maassa, polvistu hänen tasolleen.

Aktiivinen kuunteleminen on muutakin kuin toisen sanojen kuulemista. Se on kommunikaatiotaito, joka liittyy sekä sanalliseen että sanattomaan viestintään. Sanatonta kuuntelemista ilmaistaan kehonkielen, katsekontaktin, ihmisten väliin jäävän tilan, kehon asennon, toiseen keskittymisen ja tilanteen niin salliessa myös koskettamisen kautta. Jotkut osoittavat kuuntele-

vansa pitämällä puhujaa kädestä, nyökkäilemällä tai koskettamalla puhujan olkapäätä.

Sanallisesti aktiivista kuuntelemista voi ilmaista esittämällä kysymyksiä tilanteen ymmärtämiseksi, toistamalla ja tiivistämällä autettavan puhetta omin sanoin (ymmärryksen varmistamiseksi ja vahvistamiseksi), rohkaisemalla ja antamalla tukea.

Tukea antava kosketus

Joissakin kulttuureissa halauksia ja kosketusta pidetään lohdullisina, kun taas toisissa kulttuureissa ne ovat epäsopivia, erityisesti jos auttaja on autettavalle vieras tai eri sukupuolta. Tiedosta näihin seikkoihin mahdollisesti liittyvät kulttuurierot ja kysy aina lupa ennen kuin kosketat toista.

Tukea antava kommunikaatio ja aktiivinen kuunteleminen

Seuraavassa vuoropuhelussa vapaaehtoinen keskustelee järkyttyneen naisen kanssa. Nainen on nähnyt kotinsa edustalla autoonnettomuuden, jossa auton kuljettaja loukkaantui vakavasti.

Nainen: Miksi niin tapahtui? Se oli kamalaa.

Vapaaehtoinen: Kuulostaa siltä, että se oli sinulle hyvin järkyttävä kokemus.

Nainen: Kyllä, se oli hirveää... (purskahtaa hallitsemattomaan itkuun)

Vapaaehtoinen: Ymmärrän... (siirtyy hieman lähemmäs) Haluaisitko kertoa minulle, mitä tapahtui ja miten toimit tilanteessa?

Nainen: Kuulin auton äänen ulkoa ja juoksin ovelle. Näin, mitä tapahtui.

Se oli aivan kamalaa... (itku alkaa rauhoittua) Verta oli joka paikassa....

Vapaaehtoinen: Sen näkeminen oli varmasti vaikeaa. Minä kuuntelen, jos haluat puhua siitä lisää.

Nainen: Juoksin autolle, tarkistin, että kuljettaja oli tajuissaan ja ryntäsin soittamaan ambulanssin. Puhuin kuljettajan kanssa siihen saakka, kun ambulanssi saapui paikalle.

Vapaaehtoinen: Tarkistit siis ensin, että kuljettaja oli kunnossa, sitten soitit apua ja pysyit kuljettajan luona avun saapumiseen asti?

Nainen: Kyllä, tein juuri niin.

Vapaaehtoinen: Kuulostaa siltä, että reagoit nopeasti, teit hyviä päätöksiä ja autoit kuljettajaa parhaasi mukaan.

Nainen: (huokaa...) Niin, totta kyllä, mutta se oli silti hirveää. Olin todella peloissani.

Vapaaehtoinen: Ymmärrän, se oli varmasti pelottava kokemus. Miltä sinusta tuntuu nyt?

Nainen: Kaikki tuntuu yhä epätodelliselta. Näen kuljettajan aina kun suljen silmäni. Mutta olen iloinen, että hän selvisi hengissä. Pitäisikö minun mennä katsomaan häntä sairaalaan?

Vapaaehtoinen: En ole varma, osaanko vastata tuohon kysymykseen. Ehkä voisit kertoa minulle, miksi haluaisit mennä sairaalaan, ja voisimme puhua siitä?

Toisten tunteiden hyväksyminen

Kaikki reagoivat vaikeisiin tilanteisiin eri tavalla. Yritä olla tuomitsematta toisten reaktioita tai tunteita, vaikka ne eroaisivat omista reaktioistasi tai odotuksistasi. Muista, että tunteet eivät ole oikeita tai vääriä. Ole ystävällinen ja myötätuntoinen, vaikka autettava tuntuisi heittäytyvän hankalaksi. Henkisen ensiavun taidot edellyttävät avointa ja tuomitsematonta asennetta ja sen tiedostamista, että kuormittavassa tilanteessa ihmiset voivat käyttäytyä ja tuntea eri tavoilla.

Rauhoittelu

Kun ihminen on sokissa tai kriisissä, hän reagoi usein voimakkaasti sekä fyysisesti että henkisesti. Hän voi tuntea olonsa hämmentyneeksi ja kokea tilanteen ylivoimaiseksi, minkä lisäksi hänellä voi ilmetä fyysisiä oireita, kuten vapinaa tai tärinää, hengitysvaikeuksia tai kohonnut syke. Järkyttynyttä ihmistä voi rauhoitella monin eri tavoin.

Voit toimia esimerkiksi seuraavasti:

- Puhu rauhallisesti ja pehmeällä äänellä.
- Pysy rauhallisena, koska se rauhoittaa myös järkyttynyttä ihmistä.
- Jos autettavan kulttuuri sen sallii, säilytä katsekontakti autettavaan keskustelun aikana (kuitenkaan häntä tuijottamatta).
- Muistuta autettavaa siitä, että häntä on tarkoitus auttaa ja että hän on turvassa, mikäli näin todella on.

Kuormittavassa tilanteessa olevan ihmisen rauhoittelu

On tärkeää tietää, miten toimia, kun ihminen on paniikissa tai oireilee fyysisesti kuormittavassa tilanteessa. Puhu autettavalle rauhallisesti ja kiireettömästi. Käytä selkeitä ja lyhyitä ilmauksia. Pyydä häntä kuvailemaan oireitaan ja kysy, tietääkö hän, mistä oireet johtuvat.

Huomaa, että rintakivut ja tihentynyt hengitys voivat olla myös sairauden, kuten sydäninfarktin tai astman aiheuttamia. Jos oireiden syy on epäselvä, varmista, että henkilö pääsee hoitoon mahdollisimman pian.

Kehota autettavaa hengittämään sisään nenän kautta ja tuntemaan, kuinka hengitys täyttää keuhkot hitaasti, ja sitten hengittämään hitaasti ulos suun kautta. Vakuuta hänelle, että epämukavat tuntemukset lakkaavat pian, että hän on turvassa ja että hänelle ei tapahdu mitään pahaa. Selitä, että oireet helpottavat, kun hän rauhoittuu.

Jos autettava on paniikissa, auttajan on tärkeää pysyä rauhallisena ja ymmärtää, että rauhoittuminen ja avun hyväksyminen voi olla vaikeaa.

Tarpeista ja huolenaiheista kysyminen

Henkisen ensiavun tavoitteena on saada autettava tuntemaan, että saatavilla on myötätuntoista tukea ja apua. Henkiseen ensiapuun kuuluu myös autettavien ohjaaminen kriisin käsittelyä helpottavan tuen ja avun piiriin. Auttajan täytyy kysyä kysymyksiä, jotka voivat auttaa autettavaa tunnistamaan omat tarpeensa. Jos joku ei halua apua, älä tyrkytä sitä. Kysymysten tulisi keskittyä siihen, millaista apua autettava tarvitsee ja mitkä asiat ovat etusijalla. Henkisessä ensiavussa ei ole tarpeen eritellä tapahtumia tai ihmisen tunteita yksityiskohtaisesti. Auttajan tulee pyrkiä hankkimaan mahdollisimman paljon tietoa avuntarpeen selvittämiseksi, kuitenkaan utelematta tai painostamatta.

Järkyttyneet ihmiset ovat usein hämmentyneitä ja heillä on vaikeuksia keskittyä siihen, mitä he tarvitsevat. Hyödyllinen henkisen ensiavun taito onkin mahdollisten tarpeiden ennakointi ja tiedon tarjoaminen ilman, että autettavan tarvitsee sitä kysyä. Autettavalle voi esimerkiksi kertoa, mistä hän saa apua käytännön asioissa ja kuinka hän voi varmistaa turvallisuutensa.

Välittömiin tarpeisiin vastaaminen ja ongelmien ratkaisussa auttaminen

Seuraava vaihe on auttaminen välittömien tarpeiden ja ongelmien ratkaisussa. Autettavalta voi esimerkiksi kysyä, miten hän on aiemmin selviytynyt vaikeista tilanteista, ja hänelle voi vakuuttaa, että hän selviytyy myös nykyisestä tilanteesta. Kysy, mitä autettava tarvitsisi tunteakseen olonsa paremmaksi. Kannusta häntä käyttämään hyödyllisiä selviytymisstrategioita ja välttämään haitallisia selviytymiskeinoja.

Hyödyllisiä selviytymisstrategioita ovat muun muassa tarpeiden ja ongelmien priorisointi tai avun pyytäminen muilta, jos ei tunne selviytyvänsä tilanteesta yksin. Haitallisia keinoja ovat muun muassa alkoholin ja muiden päihteiden käyttö ongelmien unohtamiseksi tai vuoteeseen jääminen ja eristäytyminen sen vuoksi, että ongelmat tuntuvat ylitsepääsemättömiltä. Vaikka haitalliset keinot voivat tuntua hyödyllisiltä juuri sillä hetkellä, niihin turvautuminen jatkuvasti todennäköisesti vain vaikeuttaa elämää.

Yhdistä

Yhdistäminen tarkoittaa, että autettavaa autetaan

- hankkimaan tietoa
- turvautumaan läheisiinsä ja sosiaalisiin tukipalveluihin
- selvittämään käytännön asioita
- pääsemään palveluiden ja muun avun piiriin.

Tämä toimintaperiaate tuottaa konkreettisia tuloksia, kun auttaja antaa autettaville tietoa siitä, mistä he saavat apua perustarpeisiinsa ja tapahtuneen käsittelyyn. Muista, että henkinen ensiapu on kertaluonteinen interventio, ja auttaja saattaa olla paikalla vain lyhyen aikaa. Auttajan tehtävä on auttaa ihmisiä käyttämään omia voimavarojaan ja saamaan tilanne hallintaansa.

Tiedon välittäminen

Ihmiset, joita kriisi koskettaa, haluavat tarkkaa tietoa tapahtuneesta sekä tietoa läheistensä ja muiden kohtalosta, turvallisuudestaan, oikeuksistaan ja palveluiden piiriin pääsystä. Anna täsmällistä ja hyödyllistä tietoa, joka liittyy autettavaan ja hänen tarpeisiinsa. Tämä voi olla mitä tahansa palveluiden yhteystiedoista stressireaktiota koskevaan tietoon, joka auttaa autettavaa ymmärtämään tilannetta ja varautumaan päivien tai viikkojenkin päästä ilmeneviin oireisiin.

Psykoedukaatio

Psykoedukaatio tarjoaa ihmisille tietoa, joka auttaa heitä ymmärtämään omaa käytöstään ja tunteitaan sekä muiden käytöstä ja tunteita. Henkisessä ensiavussa on keskeistä tuntea stressireaktion tyypilliset oireet ja kyetä selittämään ne autettavalle. Tämä voi auttaa häntä ymmärtämään, että hänen tuntemuksensa ovat normaaleja eivätkä johdu mielenterveyden häiriöstä. Stressiä ja selviytymistä koskevan tiedon jakaminen auttaa ihmisiä myös valmistautumaan päivien ja viikkojen jälkeen ilmeneviin oireisiin.

Ihmisten ohjaaminen läheistensä ja sosiaalisten tukipalveluiden pariin

Autettava on tärkeää saattaa yhteyteen perheenjäsentensä kanssa joko henkilökohtaisesti tai puhelimitse. Hänet on tärkeää pitää ajan tasalla tapahtumista ja tarkistaa, ovatko hänen läheisensä kunnossa. Auttajan on hyvä tietää mitä psykososiaalisen tuen palveluita alueella on saatavilla.

Käytännön asioiden selvittäminen ja muun avun piiriin ohjaaminen

Yksi henkisen ensiavun keskeisistä osa-alueista on ruohonjuuritason apu, jossa selvitetään, millaista käytännön apua ihminen tarvitsee, ja ohjataan hänet tarvittavaa apua tarjoavien tahojen ja palveluiden pariin. Tilanteesta riippuen auttaja voi joutua saattamaan autettavan palveluiden luo tai odottamaan hänen kanssaan, kunnes apu saapuu paikalle.

Muutamia esimerkkejä siitä, kuinka voit tarjota hyödyllistä käytännön tukea:

- Ota yhteyttä henkilöön, joka voi tulla autettavan luokse.
- Pyydä jotakuta hakemaan autettavan lapset koulusta ja antamaan heille ruokaa.
- Järjestä autettavalle kyyti kotiin.
- Järjestä autettava sairaalaan tai muiden tukipalveluiden piiriin.

Ohjaaminen palveluihin

Palveluihin ohjaaminen on osa ohjaamisen toimintaperiaatetta. Palveluihin ohjaaminen tarkoittaa autettavan ohjaamista tarvittavan avun piiriin joko Ottamalla yhteyttä tarvittavaan palveluun autettavan luvalla tai antamalla autettavalle palvelun yhteystiedot. Autettava ohjataan ammattiavun tai muiden palveluiden piiriin, kun on arvioitu, että hän tarvitsee enemmän tai

muunlaista apua kuin mitä henkisen ensiavun antaja pystyy tarjoamaan. Esimerkkejä tällaisesta avusta ovat perustarpeiden turvaaminen, terveyden- ja sairaanhoito, sosiaalinen tuki, lastensuojelu, seksuaalisen ja sukupuoleen perustuvan väkivallan uhrien tukipalvelut, taloudellinen tuki, lainopillinen neuvonta ja mielenterveyspalvelut sekä psykososiaalinen tuki. Mikäli mahdollista, autettavan kanssa tulisi tehdä yhteistyötä arvioitaessa, mihin palveluihin hänet tulisi ensisijaisesti ohjata. Jos ihminen on loukkaantunut fyysisesti, hänet tulee ensisijaisesti ohjata terveyden- ja sairaanhoitoon. Jos ihminen on hätääntynyt, hänet täytyy ensin saada rauhoittumaan. Kun hän on rauhoittunut, hänelle voi puhua rauhallisesti ja selvittää, millaista apua hän tarvitsee. Sen jälkeen hänet voidaan tarvittaessa ohjata eteenpäin muihin palveluihin.

Päätösten tekeminen muiden ***kanssa*** ja muiden ***puolesta***

Yksi henkisen ensiavun tavoitteista on auttaa autettavaa tunnistamaan itse, millaista apua hän kaipaa. Vaikka tarpeiden tunnistaminen yhteistyössä autettavan kanssa on tärkeää, joissakin tilanteissa auttajan on tehtävä arviointeja autettavan puolesta. Jos autettava on esimerkiksi loukkaantunut, sokissa tai puhekyvytön niin, ettei hän pysty kommunikoimaan, tai jos hän ei puhu samaa kieltä kuin auttaja, auttajan on tehtävä päätöksiä hänen puolestaan. Jos joku aikoo vahingoittaa itseään tai muita, on auttajan puututtava tilanteeseen ja kutsuttava apua. Samoin on toimittava, jos autettava on lapsi, joka ei osaa selittää tilannettaan tai on vaarassa joutua väkivallan tai hyväksikäytön uhriksi. Tällaisissa tilanteissa auttajan on tehtävä päätöksiä aikuisen tai lapsen puolesta havaintojensa ja tilannearvionsa pohjalta. Kun auttaja joutuu tekemään päätöksiä, on usein hyvä kysyä ensin ryhmänjohtajan mielipidettä.

Milloin autettavia ohjataan muihin palveluihin?

Autettavan voi ohjata muihin palveluihin, kun auttaja ja autettava(t) ovat pystyneet tunnistamaan avuntarpeen. Palvelut, joihin autettavia ohjataan, voivat olla käytännön apua, mikäli autettava tarvitsee esimerkiksi ruokaa tai suojaa, tai ne voivat olla terveydenhuollon, mielenterveyshuollon tai psykososiaalisen tuen palveluita.

Ohjaa autettava ammatillisen avun piiriin, jos hän

- ei ole nukkunut viikkoon ja vaikuttaa hämmentyneeltä tai sekavalta

- on niin järkyttynyt, ettei pysty toimimaan normaalisti tai huolehtimaan itsestään tai lapsistaan ja jättää esimerkiksi syömättä tai peseytymättä, vaikka ruokaa ja peseytymismahdollisuus olisi tarjolla
- menettää itsehillintänsä, käyttäytyy arvaamattomasti tai aiheuttaa tuhoa
- uhkaa vahingoittaa itseään tai muita
- käyttää alkoholia tai muita päihteitä liiallisesti.

Henkilöt, joilla on ollut mielenterveyden häiriöitä tai lääkitys ennen kriisitilannetta, voivat myös tarvita jatkuvaa ammattiapua.

Auttajan rajojen tunnistaminen

Henkisen ensiavun antajilla pitää olla selkeä kuva tarjoamansa avun rajoista sekä siitä, keneen he voivat ottaa yhteyttä saadakseen lisäapua. Henkinen ensiapu on yleensä kertaluontoista apua, ja auttajien on ymmärrettävä, että tarjottu apu on rajallista eivätkä he voi aina seurata auttamiensa ihmisten tilannetta henkilökohtaisesti.

Miten autettavia ohjataan muihin palveluihin?

Myötätuntoinen ja huomaavainen kommunikointi on tärkeää, kun autettaville selitetään, että heidät ohjataan jonkun toisen auttajan luokse.

Kun ohjaat autettavia muihin palveluihin, muista seuraavat seikat:

- Aseta luottamuksellisuus ja autettavan turvallisuus aina etusijalle.
- Kerro autettavalle mahdolliset eri vaihtoehdot ja auta häntä tekemään tietoon perustuvia päätöksiä jatkotoimenpiteistä.
- Pyydä autettavalta selkeä suostumus toimintasuunnitelmalle ennen suunnitelman toteuttamista.
- Noudata kansallisen yhdistyksen ja kohdepalvelun käytäntöjä ja vaatimuksia.

Joissakin tapauksissa käytäntöihin kuuluu auttajan ryhmänjohtajan tai esimiehen kanssa keskustelu ja hyväksynnän pyytäminen. Palveluihin ohjaaminen voi tarkoittaa, että auttaja ottaa yhteyttä palveluun ja ohjaa autettavan sinne suoraan tai että auttaja antaa autettavalle palvelun yhteystiedot ja pyytää häntä ottamaan itse yhteyttä palveluun. Toimintatapa valitaan tilanteen ja autettavan avuntarpeen mukaan.

Kenen luokse autettavia ohjataan?

Palveluihin ohjaaminen vaihtelee tilanteen, saatavilla olevien palveluiden ja paikallisten palveluihin ohjaamisen käytäntöjen mukaan. Palveluihin ohjaaminen toimii eri tavalla eri maissa, yhteisöissä ja yhdistyksissä. Henkisen ensiavun koulutuksessa kiinnitetään huomiota myös paikallisiin käytäntöihin.

Palveluita, joihin autettavia voidaan ohjata, ovat esimerkiksi sairaalat ja muut terveydenhuollon palvelut, lainopilliset palvelut tai suojelupalvelut, perheenjäsenten yhdistämiseen liittyvät palvelut, perustarpeisiin vastaavat palvelut sekä mielenterveyshuollon ja psykososiaalisen tuen palvelut.

Vaikeat reaktiot ja tilanteet

Vaikeat reaktiot

Joskus ihmiset reagoivat järkyttäviin tapahtumiin voimakkaammin kuin mitä edellä on kuvattu. Tietyt tekijät kasvattavat voimakkaampien ja monisyisempien reaktioiden riskiä. Tällaisia ovat esimerkiksi aiemmat traumaattiset kokemukset, aikaisempi mielenterveyden häiriö, erityisen järkyttäville tapahtumille altistuminen, tilanteeseen liittynyt kuolemanpelko, traumaattinen menetys ja perheestä eroon joutuminen.

Tässä luvussa kuvattavista vaikeista reaktioista ensimmäiset kolme (paniikkihäiriöt ja ahdistus, viha ja aggressiivisuus sekä itsetuhoisuus ja itsemurha) voivat ilmetä välittömästi kriisitilanteessa, mutta ne voivat myös kehittyä ajan myötä. Muut tässä luvussa kuvatut reaktiotyypit (pitkittynyt suru, vakavat univaikeudet, takaumat, haitalliset selviytymiskeinot, masennus ja traumaperäinen stressihäiriö) kehittyvät kaikki ajan myötä. Vaikeista oireista kärsivät ihmiset tarvitsevat henkistä ensiapua ammattimaisempaa tukea, ja heidät tulisi aina ohjata ammattiavun piiriin, jos mahdollista.

Tämän vuoksi on tärkeää, että henkisen ensiavun tarjoajat tunnistavat ja ymmärtävät vaikeita reaktioita riittävästi, jotta he osaavat ohjata autettavia oikeisiin palveluihin. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi paikalliset neuvontapalvelut, mielenterveyspalveluita tarjoavat klinikat ja sairaalat, psykososiaalista apua tarjoavat vapaaehtoisjärjestöt ja tukiryhmät. Joissakin yhteisöissä keskusteluapua tarjoavat uskonnolliset johtajat tai maallikkoauttajat.

Paniikkikohtaukset ja ahdistuneisuus

Mikä tahansa järkyttäväksi koettu tapahtuma voi johtaa paniikkikohtaukseen. Paniikkikohtaukset ovat kuitenkin yleisimpiä onnettomuuksien ja

pelottavien tilanteiden jälkeen. Paniikkikohtaus on erityinen ahdistuskohtaus, jonka aikana ihminen kokee pelkoa ja levottomuutta. Ahdistus nousee huippuunsa 10–15 minuutin kuluessa kohtauksen alkamisesta. Paniikkikohtauksen aikana voi esiintyä erilaisia fyysisiä oireita, joita ovat muun muassa kohonnut syke, tihentynyt hengitys, rintakivut, runsas hikoilu, huimaus ja pahoinvointi. Monet tuntevat voimakasta kuoleman, hallinnan menettämisen tai pyörtymisen pelkoa. Jos joku saa paniikkikohtauksen, aivan ensimmäiseksi häntä täytyy auttaa rauhoittumaan.

Viha ja aggressiivinen käytös

Jotkut menettävät kriisitilanteissa tunteidensa ja käytöksensä hallinnan. Tämä voi olla erityisen ongelmallista, jos seurauksena on voimakkaita vihanpurkauksia ja aggressiivista käytöstä. Tällaiset reaktiot ovat yleisiä konfliktitilanteissa, joissa ihmiset elävät väkivallan ja tuhon ympäröiminä. On myös yleistä, että valtavia menetyksiä esimerkiksi onnettomuuksissa kokeneet ihmiset tuntevat vihaa, turhautumista sekä avuttomuutta. Auttajien tulisi tietää, miten vihaisen ja aggressiivisen henkilön kanssa toimitaan.

Vihaisen ja aggressiivisen henkilön auttaminen

Kun autettava on vihainen ja aggressiivinen, varmista heti, ettet jää hänen kanssaan yksin. Pyydä muita auttajia tulemaan avuksesi. Jos autettava on tunnekuohun vallassa eikä häntä saada rauhoittumaan, pyydä apua jo varhaisessa vaiheessa ja kutsu paikalle esimerkiksi kriisiryhmä, ambulanssi tai poliisi. Ole valppaana sen varalta, että henkilöllä on ase tai muu esine, jolla hän voi vahingoittaa muita. Evakuoi tarvittaessa muut ihmiset turvalliseen paikkaan. Pysy turvallisen etäisyyden päässä aggressiivisesta ihmisestä. Säilytä avoin asento: pidä esimerkiksi kätesi vartalon sivuilla kämmenet ulospäin käännettyinä, jotta vihainen henkilö huomaa, ettet ole aseistautunut tai uhkaava. Vältä hänen koskettamistaan, koska hän saattaa muuttua väkivaltaiseksi.

Puhu vihaiselle henkilölle rauhallisella ja tyynnyttävällä äänellä; vältä provosointia ja haastamista. Voit esimerkiksi nyökätä osoittaaksesi, että kuuntelet, ja käyttää puhuessasi avoimia ilmaisuja. Kehota häntä kertomaan vihansa tai hermostuneisuutensa syistä. Keskity tilanteeseen ja henkilön ongelmaan, älä siihen, mitä hän mahdollisesti aikoo tehdä. Säilytä yhteys henkilöön koko ajan ja kannusta häntä puhumaan, kunnes hän on rauhoittunut. Kuuntele tuomitsematta. Anna itsestäsi varma vaikutelma ja kerro

päättäväisesti ja selkeästi, ettei hän saa vahingoittaa itseään tai muita. Jos tilanne sallii, vahvista henkilön positiivisia ilmaisuja ja ehdota ongelman ratkaisemiseksi muita tapoja kuin väkivaltaa. Kysele hänen sosiaalisesta turvaverkostaan ja voimavaroistaan. Kun henkilö on rauhoittunut, harkitse, onko hänet tarpeen ohjata muihin palveluihin arviointia ja hoitoa varten.

Itsetuhoisuus ja itsemurha

Psykososiaalisissa tukitoiminnoissa, kuten auttavissa puhelimissa tai verkkopalveluissa, tukiryhmissä ja muissa maallikkoapua tarjoavissa palveluissa, työskentelevät vapaaehtoiset ja työntekijät auttavat jatkuvasti ihmisiä, jotka aikovat vahingoittaa itseään tai jopa tappaa itsensä. Itsemurha tarkoittaa itsensä tarkoituksellista surmaamista. Itsetuhoisuus on laajempi termi, joka viittaa tarkoitukselliseen itsensä myrkyttämiseen tai muunlaiseen vahingoittamiseen, kuten viiltelyyn, jonka taustalla saattaa olla aie itsemurhasta. Ei ole harvinaista, että järkyttäviä tai traumaattisia tapahtumia tai menetyksiä kokeneet ihmiset tai ihmiset, jotka tuntevat itsensä ulkopuolisiksi ja joilla on huono itsetunto, menettävät toivonsa ja ajattelevat itsensä vahingoittamista tai surmaamista. Jotkut lakkaavat välittämästä terveydestään ja käyttäytyvät riskialttiisti ja vahingollisesti. Esimerkkejä tästä ovat huumeiden käyttö ja seksuaalinen riskikäyttäytyminen.

Jos ihminen ilmaisee itsetuhoisia tai itsemurhaan liittyviä ajatuksia tai aikeita, on tärkeää kysyä häneltä suoraan näistä ajatuksista ja siitä, onko hänellä konkreettisia suunnitelmia itsensä vahingoittamiseksi. Joitakin ihmisiä pelottaa esittää toiselle suoria kysymyksiä tämän itsemurhaa koskevista ajatuksista tai aikomuksista, koska he pelkäävät ”antavansa tälle ideoita”. On kuitenkin todettu, että asia on päinvastoin: itsensä vahingoittamista tai surmaamista harkitsevat ihmiset tuntevat olonsa usein helpottuneeksi ja ymmärretyksi, kun heiltä kysytään itsetuhoisuudesta. Kysymykset voivatkin auttaa estämään itsetuhoisten tekojen toteutumista.

Jos joku kertoo sinulle, että hänellä on konkreettisia itsetuhoisia aikomuksia, ota yhteyttä koulutettuun mielenterveyspalvelujen tai terveydenhuollon palveluntarjoajaan, joka voi auttaa itsetuhoista ihmistä pääsemään erikoistuneen avun piiriin. Itsetuhoista ihmistä ei saa jättää yksin, vaan hänen kanssaan on pysyttävä, kunnes hän saa apua.

Auttavat puhelimet ja verkkopalvelut

Auttavat puhelimet ja chatit ovat yleistymässä monissa maissa. Matkapuhelimien ja tietokoneiden yleisyyden ansiosta avun piiriin voi päästä myös kotoa käsin tai hätätilanteessa.

Auttavat puhelimet ovat paikallisia puhelinpalveluita, joihin kuka tahansa voi soittaa saadakseen keskusteluapua. Auttavaan puhelimeen vastaavat henkilöt ovat usein käyneet henkisen ensiavun koulutuksen ja osaavat toimia tietyissä erityistilanteissa, kuten silloin, jos soittaja on raiskattu tai hänellä on itsemurha-ajatuksia. Vastaajat on koulutettu rauhoittamaan avuntarvitsijaa äänensävyn ja sanojen avulla sekä tunnistamaan riskejä kuulemansa perusteella.

Verkon auttavat chat-palvelut toimivat samalla tavalla, paitsi että auttaja ja autettava kommunikoivat kirjoittamalla sähköpostitse, chatissa tai tekstiviestitse. Verkkoauttajat on koulutettu antamaan tukea näissä kanavissa. Esimerkiksi hätätilanteiden jälkeen tiedotetaan usein tekstiviestitse, missä on saatavilla apua ja mistä numeroista voi saada keskusteluapua. Verkkoauttajat on koulutettu tunnistamaan riskejä kirjoitettujen viestien perusteella. Sekä auttavien puhelimien että chat-palveluiden auttajilla on tiedossaan muita palveluita, joiden piiriin he voivat ohjata autettavan, jotta tämä saa tarvittaessa kasvokkain tarjottavaa tukea.

Pitkittynyt suru

Pitkittynyttä surua kutsutaan myös käsittelemättömäksi suruksi. Pitkittynyt suru tarkoittaa tilannetta, jossa ihminen on menettänyt läheisensä, ja menetyksen hyväksyminen ja sopeutuminen elämään ilman toista on vaikeaa. Pitkittynyt suru voi haitata ihmisen toimintakykyä ja ihmissuhteita. Pitkittyneen surun oireita ovat muun muassa korostunut keskittyminen menetykseen ja läheisestä muistuttaviin asioihin, edesmenneen voimakas kaipaaminen ja ikävöinti, jatkuva vihantunne kuoleman vuoksi, eristäytyneisyys, toivottomuuden tunne ja fyysiset oireet, jotka muistuttavat edesmenneen viimeisten sairausjaksojen oireita. Pitkittyneestä surusta voidaan puhua, jos oireet ja tunteet eivät ole muuttuneet puolessa vuodessa läheis(t)en kuolemasta. Pitkittyneestä surusta kärsivät tulisi ohjata keskusteluavun tai mielenterveyspalvelujen piiriin, jos mahdollista.

Vakavat univaikeudet

Uneen liittyvät ongelmat, kuten nukahtamisvaikeudet tai liiallinen nukkuminen, ovat yleisiä kuormittavan tapahtuman jälkeen. Monen yön univaje voi aiheuttaa fyysisiä ja henkisiä ongelmia, kuten uupumusta ja toimintakyvyn heikkenemistä. Univajeesta kärsivän voi olla vaikea hoitaa tavallisia arjen toimintoja kuten käydä töissä ja olla vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Univaje voi lisäksi johtaa voimakkaaseen hämmennykseen, hermostuneisuuteen ja mielialojen vaihteluun. Jos autettava kertoo, ettei ole pystynyt nukkumaan moneen yöhön, ohjaa hänet lääkärille ja/tai mielenterveyspalvelujen piiriin, jos mahdollista. Osa ihmisistä reagoi kuormittaviin tapahtumiin nukkumalla normaalia enemmän. Pitkään jatkuessaan liikaunisuus voi vaikuttaa ihmisen toimintakykyyn, itsestä huolehtimiseen ja sosiaalisiin suhteisiin.

Takaumat

Kun ihminen kokee takauman, hänestä tuntuu kuin hän olisi palannut siihen hetkeen, jona alkuperäinen stressaava tilanne tapahtui. Takaumat voivat tuntua niin todellisilta, että ihminen tuntee samoja tuntemuksia kuin tapahtumahetkellä, ja hän saattaa jopa ajatella todella palanneensa tilanteeseen. Takaumat sekoitetaan joskus hallusinaatioihin tai mielenterveyden häiriöiden oireisiin. Näin ei kuitenkaan ole: takaumat ovat yleinen stressireaktion oire, joka voi ilmetä milloin tahansa tapahtuman jälkeen. Niiden esiintymistiheys yleensä harvenee ajan myötä, mutta niitä voi ilmetä jopa vuosia tapahtuneen jälkeen. Jos ihmistä häiritsevät toistuvat takaumat, hän saattaa tarvita terveydenhuollon palveluja tai ammattimaisia mielenterveyspalveluja.

Masennus

Masennukseen liittyy pitkittynyttä alakuloisuutta, kyvyttömyyttä kiinnostua ennen miellyttävältä tuntuneista asioista, toivottomuuden tunnetta, painon nousua tai laskua, hermostuneisuutta, väsymystä, kohtuutonta syyllisyyden tunnetta, keskittymisvaikeuksia ja joskus myös toistuvia kuolemaan liittyviä ajatuksia. Masennus on enemmän kuin vain ”huono päivä”. Se on sairaus, joka voi vaikuttaa ihmisen elämään ja toimintakykyyn merkittävästi. Se eroaa myös lyhyistä masennusjaksoista, joita esiintyy monilla ihmisillä, mutta jotka myös menevät ohi nopeasti. Ihminen voi sairastua masennukseen, jos hänellä on hoitamattomia vakavia oireita, kuten pitkittynyttä stressiä tai pitkittynyttä surua sekä uniongelmia. Masennuksen merkkejä tai oireita

osoittavat ihmiset tulisi ohjata mielenterveyspalvelujen piiriin, jos mahdollista.

Masennuksen kanssa elävät ihmiset tarvitsevat yleensä psykologin tai psykiatrin palveluita. Mielenterveyden asiantuntijat voivat arvioida, tarvitseeko henkilö masennuslääkitystä tai psykoterapiaa, kuten kognitiivista käyttäytymisterapiaa (CBT). CBT on masennuksen hoidossa usein käytetty terapiamuoto. Jos mahdollista, henkilö voi myös hyötyä WHO:n kehittämästä Problem Management Plus interventiosta, joka on tarkoitettu masennuksen oireista kärsiville. [1)]

Haitalliset selviytymiskeinot

Osa ihmisistä käyttää terveyttä ja hyvinvointia vahingoittavia selviytymiskeinoja, kuten alkoholia ja muita päihteitä, turruttaakseen epämiellyttäviä ahdistuksen, kivun tai kärsimyksen tunteita. Toisista tulee väkivaltaisia, aggressiivisia tai uhkaavia, kun taas toiset eristäytyvät kokonaan muista ihmisistä. Henkinen ensiapu voi auttaa ihmistä tunnistamaan vahingollisia käyttäytymismalleja ja tiedostamaan, että hän tarvitsee muiden apua ja tukea katkaistakseen kierteen ja ottaakseen käyttöön hyödyllisempiä selviytymiskeinoja.

Traumaperäinen stressihäiriö (PTSD)

Joillekuille traumaattisia tapahtumia, kuten luonnononnettomuuksia, aseellisia konflikteja, fyysistä väkivaltaa, hyväksikäyttöä tai onnettomuuksia kokeneille voi kehittyä traumaperäinen stressihäiriö (PTSD). Traumaperäinen stressihäiriö voidaan diagnosoida aikaisintaan kuukauden kuluttua traumaattisesta tapahtumasta, ja sille ovat ominaisia seuraavat kolme oiretyyppiä, jotka ilmenevät kuukauden kuluessa tapahtuneesta: i) tapahtuman uudelleeneläminen, ii) tapahtumasta muistuttavien asioiden välttely ja iii) lisääntynyt kiihtyneisyys, kuten hermostuneisuus, univaikeudet, vatsavaivat ja keskittymisvaikeudet. Monet traumaattisesta stressihäiriöstä kärsivät kokevat toistuvasti tapahtumaan liittyviä ajatuksia ja mielikuvia. He kertovat myös turtuneisuuden tunteesta ja pyrkivät eristäytymään sekä viettävät aiempaa vähemmän aikaa toisten seurassa.

Traumaperäinen stressihäiriö voi heikentää ihmisen elämänlaatua ja vaikuttaa hänen käytökseensä ja ihmissuhteisiinsa, mikä voi puolestaan johtaa ongelmiin perheen, ystävien ja työtovereiden kanssa. Traumaperäisestä stressihäiriöstä kärsivä tarvitsee yleensä mielenterveyspalveluja ja tukea.

1) https://www.who.int/mental_health/emergencies/problem_management_plus/en/

Jos henkisen ensiavun antaja epäilee autettavan kärsivän traumaperäisestä stressihäiriöstä, hänen on saatettava tämä mielenterveyspalvelujen piiriin arviointia ja hoitoa varten, jos mahdollista.

Erityisen vaikeat tilanteet

Jotkin tilanteet ovat vaikeampia kuin toiset. Tällaisia ovat esimerkiksi uhkaavat tilanteet, väkivallanteot, kuten seksuaalinen ja sukupuoleen perustuva väkivalta, tilanteet, joihin liittyy yksin olevia lapsia, itsemurhat, kuoleman näkeminen, useita läheisiään menettäneiden ihmisten kanssa työskentely, laajat ja erittäin tuhoisat onnettomuudet ja katastrofit sekä samanaikaisesti tai peräkkäin tapahtuvat kriisit. Alla kuvataan kolmea erityisen vaikeaa tilannetta, joihin liittyvät seksuaalinen ja sukupuoleen perustuva väkivalta, useamman henkilön auttaminen samanaikaisesti ja syrjityt ryhmät.

Seksuaalinen ja sukupuoleen perustuva väkivalta

Henkisen ensiavun antajat kohtaavat usein seksuaalisen tai sukupuoleen perustuvan väkivallan uhreja. Tämä johtuu siitä, että kyseessä on maailmanlaajuinen ja laaja ongelma, sekä siitä, että auttajat työskentelevät usein turvallisissa tiloissa, joissa uhrit uskaltavat kertoa kokemuksistaan. Valitettavasti useimpia seksuaalisen ja sukupuoleen perustuvan väkivallan tapauksia ei ilmoiteta viranomaisille, koska ihmiset pelkäävät asiasta kertomisen negatiivisia seurauksia. Joissakin kulttuureissa seksuaalisen väkivallan uhriksi paljastuminen voi johtaa yhteisön ulkopuolelle sulkemiseen, eristämiseen, syrjintään, kunnioituksen menettämiseen, uusiin väkivallantekoihin ja jopa henkeen kohdistuvaan uhkaan. Nämä riskit voivat ulottua myös uhrin perheeseen ja lähiyhteisöön.

Lisävahingon välttämisen periaate on erityisen tärkeä, kun henkistä ensiapua tarjotaan seksuaalista tai sukupuoleen perustuvaa väkivaltaa kokeneelle. Kokemuksestaan kertoneen ihmisen sekä muiden tapaukseen liittyvien henkilöiden, kuten uhrin läheisten tai muiden auttajien, suojeluun on kiinnitettävä erityistä huomiota. Myös luottamuksellisuutta on vaalittava erittäin tarkasti. Asiaa koskevia tietoja saa antaa eteenpäin vain seksuaalista tai sukupuoleen perustuvaa väkivaltaa kokeneen henkilön nimenomaisella suostumuksella, paitsi jos asiaan liittyy lapsia. Lapsiin kohdistuvasta väkivallasta ja hyväksikäytöstä on aina ilmoitettava viranomaisille. Lapsia ovat kaikki alle 18-vuotiaat henkilöt. Lapsen kertomat asiat ja auttajan havainnot on kirjoitettava ylös ja dokumentoitava. Ilmoita tapahtuneesta välittömästi soveltuvien kanavien kautta.

Useamman ihmisen auttaminen samanaikaisesti

On varsin yleistä, että auttajat kohtaavat kriisitilanteessa useita henkisen ensiavun tarpeessa olevia ihmisiä. Hätätilanteessa henkisen ensiavun antajien on arvioitava, kuka tarvitsee apua, ketä täytyy auttaa ensimmäiseksi, keitä voidaan auttaa yhdessä ja miten varmistetaan, että kaikki avuntarvitsijat saavat apua. Avuntarpeen kiireellisyyden arviointia kutsutaan triageksi. Siihen kuuluu fyysisesti tai emotionaalisesti hätää ilmaisevien ihmisten tunnistaminen, avuntarpeen luonteen arviointi ja tarvittavan avun kiireellisyyden määrittäminen. On myös tilanteita, joissa on mielekästä auttaa useita ihmisiä samanaikaisesti esimerkiksi tarjoamalla heille tilanteeseen liittyvää tietoa tai psykoedukaatiota. Myös vertaistukeen kannustaminen autettavan ryhmän sisällä voi tulla kyseeseen, mikäli se on tilanteessa soveliasta.

On suositeltavaa auttaa kerralla valmiiksi luonnollisissa ryhmissä olevia ihmisiä, sillä he tuntevat toisensa ja tuntevat olonsa turvalliseksi toistensa seurassa. Luonnollisia ryhmiä ovat esimerkiksi perheet ja samalla luokalla olevat lapset. Heidän huolensa ja tarpeensa ovat samankaltaisia, joten avun antaminen kaikille samanaikaisesti on hyödyllistä.

Erityisryhmät

Erityisryhmien on muita vaikeampi hyödyntää saatavilla olevia resursseja ja mahdollisuuksia. Heihin kohdistuu myös enemmän ennakkoluuloja, stigmoja, syrjintää, väkivaltaa ja hyväksikäyttöä. Erityisryhmät ovat erilaisia eri yhteisöissä, yhteiskunnissa ja maissa. Ryhmille ominaista on usein tietty sukupuoli, etninen tausta, uskonto, rotu, seksuaalinen suuntautuminen tai ikä. Erityisryhmiä ovat esimerkiksi näkövammaiset, kehitysvammaiset ja liikuntavammaiset sekä kielivähemmistöt, siirtolaiset, naiset ja lapset tai henkilöt, joiden toimintakyky on rajoittunut tai joilla on mielenterveyden ongelmia tai kroonisia sairauksia. Syrjityt ihmisryhmät voivat tarvita erityistä suojelua ja apua.

Kriisitilanteisiin ja vaikeisiin kokemuksiin liittyvät stressitekijät voivat pahentaa joitakin terveysongelmia, kuten verenpainetautia, sydänsairauksia, astmaa, ahdistuneisuushäiriötä tai muita terveyden ja mielenterveyden häiriöitä. Henkistä ensiapua tarjottaessa autettavalta tulisi kysyä, onko hänellä terveysongelmia tai sairauksia ja onko hänellä säännöllinen lääkitys. Jos autettava kertoo, että hänellä on terveysongelmia, pyri huolehtimaan, että hän saa tarvitsemansa lääkkeet tai saata hänet terveydenhuollon piiriin mahdollisimman nopeasti.

Jos ihminen ei pysty huolehtimaan itsestään fyysisten tai psyykkisten rajoitteiden tai vanhuuden heikkouden vuoksi, auta hänet turvalliseen paikkaan, jossa hän voi saada hoitoa ja tukea. Auta täyttämään hänen perustarpeensa ja pysy hänen kanssaan, kunnes paikalle saapuu lisäapua.

Jos ihminen on vaarassa joutua syrjinnän tai väkivallan kohteeksi esimerkiksi koettuaan seksuaalista tai sukupuoleen perustuvaa väkivaltaa tai koska hän kuuluu mahdollisesti syrjittyyn vähemmistöön, noudata edellä kuvattua toimintatapaa. Kiinnitä lisäksi erityistä huomiota autettavan suojeluun muiden aiheuttamilta vahingoilta sekä sen varmistamiseen, että hänellä on pääsy palveluihin, joita hänelle ei normaalisti myönnettäisi hänen sosiaalisen statuksensa vuoksi.

III Katso, kuuntele ja yhdistä



IV
Lapset



Lapset

Lapset voivat kohdata kasvaessaan monenlaisia haasteita. He saattavat joutua elämään oman tai perheenjäsenensä vakavan sairauden kanssa. He saattavat menettää läheisensä tai joutua eroon perheestään, tai he voivat kokea ahdistelua tai hyväksikäyttöä. Lapsille suunnattu henkinen ensiapu perustuu samoihin periaatteisiin kuin aikuisille tarkoitettu henkinen ensiapu. Lapset eivät kuitenkaan ole ”pieniä aikuisia”, vaan saattavat tarvita erilaista tukea kuin aikuiset, sillä he tarvitsevat vielä eri tavoin suojaa ja huolenpitoa. Lapsilla ei myöskään ole samanlaista elämänkokemusta kuin aikuisilla, eivätkä he ole fyysisesti tai henkisesti yhtä kypsiä. Lapset myös reagoivat kuormittaviin tilanteisiin eri tavoin kuin aikuiset, ja heidän ymmärryksensä niistä on erilainen. Aikuisten tapaan myös lasten reaktioihin vaikuttavat heidän omat kokemuksensa ahdistavista tilanteista. Tämän lisäksi lapsen reaktioihin vaikuttavat myös vanhempien ja muiden läheisten ihmisten suhtautuminen tilanteisiin ja lapseen itseensä sekä muutokset arjessa ja kanssakäymisessä toisten kanssa. Lapset reagoivat sen mukaan, mikä heidän ymmärryksensä kriisitilanteesta on, mikä puolestaan riippuu lapsen kehityksen tasosta.

Lapset ovat riippuvaisia huolenpidosta ja turvasta.

Tieto tavallisista kuormittavien kokemusten aiheuttamista reaktioista eri kehitysvaiheissa saattaa olla hyödyksi, kun arvioidaan, kärsiikö lapsi hätää. Olennaista on pystyä havaitsemaan, onko lapsen reaktio tavallinen ja ajan kanssa hälvenevä vai tavallista voimakkaampi, jolloin tarvitaan ammattimaista ja erikoistunutta apua. Alla on kuvattu tavallisia tapoja, joilla eri-ikäiset lapset reagoivat kuormittaviin tilanteisiin.

On tärkeää muistaa, että lapset kehittyvät yksilöllistä tahtia, ja siksi jotkut voivat reagoida itseään hiukan nuorempien tai vanhempien lasten tavoin. Tämä on normaalia. Lisäksi on tavallista, että lapset pystyvät hädästään huolimatta jatkamaan sosiaalista toimintaa, leikkimään, hymyilemään ja nauramaan, ja he ilmaisevat hätäänsä muilla keinoin, esimerkiksi piirtämällä.

Miten lapset ymmärtävät kriisitilanteet ja reagoivat niihin?

0–2-vuotiaat

Hyvin nuorilla, alle 2-vuotiailla lapsilla ei ole vielä juurikaan käsitystä siitä, mitä kriisitilanne merkitsee ja mitä sen seuraukset voivat olla. Siksi he ovat hyvin herkkiä vanhempiensa ja muiden läheistensä reagointitavoissa ja käytöksessä tapahtuville muutoksille. Vauvojen ja taaperoikäisten reaktiot liittyvät yleensä läheisten ihmisten reaktioihin. Tässä iässä lapset eivät osaa vielä selkeästi tunnistaa tai ilmaista sanoin, mitä he tarvitsevat, vaan he ilmaisevat hätäänsä käytöksellään.

Tämän ikäryhmän lapset reagoivat hätään tavallisesti takertumalla heitä hoitaviin ihmisiin, käyttäytymällä ikäistään nuorempien tavoin, itkemällä enemmän ja ärtymällä helpommin. Lisäksi heidän uni- tai ruokailurytminsä saattaa muuttua ja he saattavat osoittaa pelkoa sellaisia asioita kohtaan, joita eivät ennen pelänneet, muuttua yliaktiivisiksi tai kärsiä keskittymisvaikeuksista. Myös leikkiminen saattaa muuttua esimerkiksi siten, että lapsen mielenkiinto leikkiin vähenee tai katoaa, hän leikkii vain lyhyitä aikoja kerrallaan tai leikki on toisteista tai luonteeltaan aggressiivista tai väkivaltaista. Muita käyttäytymiseen liittyviä reaktioita ovat esimerkiksi muiden reaktioille herkistyminen ja aiempaa voimakkaampi uhmakkuus tai vaativuus.

2–6-vuotiaat

Tämän ikäryhmän lapset osaavat jo ilmaista itseään paremmin kielellisesti, mutta heidän ymmärryksensä maailmasta on edelleen rajoittunut ja kaikki kietoutuu lapsen oman kokemuksen ympärille. 2–6-vuotiaat lapset eivät vielä ymmärrä kriisien ja hätätilanteiden seurauksia eivätkä välttämättä käsitä, etteivät kuolleet ihmiset enää palaa takaisin. Lapsen maailmankuva rakentuu edelleen vanhempien ja muiden läheisten reaktioista, mutta lapsella on myös oma värikäs ja mielikuvituksellinen ajatusmaailmansa. Rajat mielikuvituksen ja todellisuuden välillä saattavatkin toisinaan hämärtyä. ”Sadunomainen” tai mielikuvitukseen perustuva ajattelu on tavallista. Jos lapsi ei ymmärrä jotakin asiaa, hän saattaa täydentää kokonaiskuvaansa oman mielikuvituksensa avulla. Tällä ei ole mitään tekemistä valehtelun kanssa. Kyseessä on vain tapa, jolla tämän ikäiset lapset hahmottavat maailmaa. Lapsi saattaa ajatella olevansa syypää tilanteeseen ja että tapahtunut johtuu hänestä. Siksi hän voi kokea syyllisyyttä siitä, että johonkuhun sattuu. Lapsi voi myös pelätä, että hänen ajatuksensa voivat satuttaa jotakuta tulevaisuu-

dessa. Läheisten voikin olla hyödyllistä selittää, etteivät heidän reaktionsa johdu lapsesta vaan tilanteesta.

Tämän ikäiset lapset reagoivat kriiseihin tavallisesti esimerkiksi takertumalla vanhempiin tai muihin aikuisiin, taantumalla ikäistään nuoremman tasolle ja alkamalla esimerkiksi imeä peukaloaan sekä muuttamalla syömiskäyttäytymistään. Jotkut lapset kärsivät uneen liittyvistä vaikeuksista, kuten painajaisista. Jotkut lakkaavat puhumasta tai eivät enää halua leikkiä muiden kanssa. Jotkut lapset muuttuvat yliaktiivisiksi, helposti ärsyyntyviksi tai hankaliksi hallita. Toiset lapset alkavat pelätä, että jotakin pahaa tapahtuu, ja he saattavat ottaa hoitaakseen itselleen kuulumattomia aikuisten tehtäviä tai velvollisuuksia. Toiset lapset puolestaan kärsivät keskittymisvaikeuksista ja hämmentyvät helposti.

6–12-vuotiaat

6–12-vuotiailla lapsilla on jo syvempää ymmärrystä syy-seuraussuhteista, asioiden välisistä yhteyksistä sekä riskeistä ja haavoittuvuuksista. Heitä kiinnostavat konkreettiset faktat, ja he ymmärtävät paremmin, mitä kuolema ja menetys tarkoittavat. Muutos on heille vaikeaa, ja he jakavat maailman hyvään ja pahaan, oikeaan ja väärään, palkitsemiseen ja rankaisuun jne. He soveltavat toisinaan edelleen ”sadunomaista” ajattelua ja kykenevät paremmin, joskaan eivät aivan täysin, ajattelemaan abstraktisti ja loogisesti.

Tämän ikäryhmän lapsilla tavallisia kuormittavien tapahtumien aiheuttamia käyttäytymisessä näkyviä reaktioita ovat taantunut käytös, aggressiivisuus, ärtyneisyys tai rauhattomuus, fyysisen aktiivisuuden lisääntyminen tai väheneminen sekä unen ja ruokahalun häiriöt. Sosiaalisia reaktioita ovat esimerkiksi sosiaalisten tilanteiden välttteleminen, haluttomuus lähteä kouluun tai tapahtuneen asian jatkuva kertaaminen. Sisäisiin reaktioihin kuuluvat esimerkiksi hämmennys ja pelko, kyvyttömyys muistaa asioita, pysyä valppaana ja keskittyä, liiallinen huoli muista ihmisistä, joihin tilanne on vaikuttanut, sekä itsesyytökset ja syyllisyyden tunne. Ikäryhmän lapsille tyypillisiä fyysisiä reaktioita ovat päänsärky, vatsakipu ja lihaskipu.

Kotona annettava henkinen ensiapu – esimerkki

Kymmenvuotiaan Joelin äiti Mari huolestui huomatessaan poikansa ruokahalun kadonneen ja pojan syövän huomattavasti vähemmän kuin aiemmin. Poika vietti myös tavallista enemmän aikaa omassa huoneessaan, sen sijaan että olisi oleillut olohuoneessa muun per-

heen kanssa. Kun äiti kysyi Joelilta, oliko koulussa kaikki hyvin, tämä ryntäsi ulos keittiöstä, juoksi vihaisena huoneeseensa ja paiskasi oven kiinni. Mari koputti varovasti pojan ovelle ja kysyi, voisiko hän tulla juttelemaan. Kun äiti astui huoneeseen, hän näki pojan itkevän vuoteellaan. Joel kertoi äidilleen, että ylemmän luokan pojat kiusasivat häntä koulussa, mutta hän ei ollut voinut kertoa asiasta kenellekään, koska pojat olivat uhanneet satuttaa Joelin ensimmäistä luokkaa käyvää nuorempaa siskoa.

Mari istui rauhallisesti Joelin viereen ja kiitti poikaa siitä, että tämä oli kertonut asiasta. Äiti sanoi ymmärtävänsä, että Joel oli peloissaan ja vihainen. Mari kysyi, halusiko poika kertoa lisää tapahtuneesta, jotta hän saisi tilanteesta paremman kuvan. Joel kertoi äidilleen yksityiskohtaisemmin siitä, mitä oli kokenut. Äiti kuunteli hiljaa ja sanoi pojan lopetettua olevansa hyvin pahoillaan siitä, että poika oli joutunut kohtaamaan kaikki nämä vaikeat asiat ilman äitinsä tukea. Äiti oli huojentunut, että poika oli kertonut asiasta hänelle, ja päätti tehdä kaikkensa auttaakseen. Hän sanoi pojalleen, että aikoi ryhtyä erilaisiin toimiin saadakseen kiusaamisen loppumaan. Hän kertoi myös, että poika saisi auttaa äitiään valitsemaan jotkin näistä toimista, mutta toiset äiti valitsisi itse. Mari otti yhteyttä kouluun kertoakseen kiusaamisesta ja sopiakseen tapaamisen, jossa keskusteltaisiin ongelman ratkaisusta.

12–18-vuotiaat

Teini-ikäiset ymmärtävät jo paremmin toisten ihmisten näkökantoja, vaikka ne eroaisivatkin heidän omistaan. He käsittävät hätätilanteiden vakavuuden sekä sen, millainen vaikutus näillä tilanteilla on heihin itseensä ja muihin. Teinit alkavat tuntea voimakkaasti vastuuta perheestään, ja jotkut heistä ansaitsevat jo perheelleen elantoa. Eri puolilla maailmaa monien varttuneempien teini-ikäisten odotetaan kantavan aikuisille kuuluvaa vastuuta, ja näin myös tapahtuu. Vaikka teinit ovatkin edelleen riippuvaisia perheestään, ikätovereiden merkitys kasvaa heidän elämässään. Teini-ikäiset osaavat paremmin muodostaa identiteettinsä suhteessa muihin ja kehittää kiinteämpiä sosiaalisia suhteita. Näinä vuosina ystävät saattavat olla yhtä tärkeitä tai jopa tärkeämpiä kuin vanhemmat tai perhe myös tuen lähteenä.

Teini-ikäiset reagoivat stressaaviin tilanteisiin yleensä enemmän aikuisten tavoin. Tässä iässä ihminen kokee voimakasta surua ja itsetietoisuutta tai syyllisyyttä ja häpeää siitä, ettei ole pystynyt auttamaan tapahtuman uhreja.

Teini-ikäiset myös kantavat kohtuutonta huolta muista tai käyttäytyvät itsekeskeisesti ja tuntevat itsesääliä. He kokevat muutoksia ihmissuhteissaan ja saattavat alkaa ottaa riskejä ja toimia itsetuhoisesti tai aggressiivisesti. Kriisitilanteet voivat aiheuttaa valtavia muutoksia teini-ikäisten maailmankuvaan ja saada heidät tuntemaan toivottomuutta nykyhetken ja tulevaisuuden suhteen.

Muutoksia kotona – esimerkki

Ben oli juuri täyttänyt 15 vuotta, kun hänen isänsä kuoli kaivosonnettomuudessa. Vaikka Benillä oli kaksi vanhempaa sisarta, perheen vanhimpana poikana hänestä tuli isän kuolinpäivänä perheen pää. Benin perhe odotti hänen jättävän koulunkäynnin ja etsivän töitä tienatakseen rahaa perheelleen. Ben ymmärsi, mitä häneltä odotettiin, ja tiesi, ettei hänellä ollut muuta vaihtoehtoa kuin totella. Hän ei näyttänyt tunteitaan muiden edessä, mutta mielessään hän pelkäsi osakseen langennutta valtavaa vastuuta. Ben oli myös hieman vihainen siitä, ettei saisi käydä kouluaan loppuun, sillä hän rakasti koulunkäyntiä enemmän kuin mitään muuta. Ben tiesi, että hänen piti käyttäytyä kypsästi ja huolehtia muista, mutta hän koki myös mielipahaa siitä, että hänen lapsuutensa oli päättynyt niin yhtäkkisesti.

Muutokset käyttäytymisessä

Pysyvä muutos lapsen käyttäytymisessä on merkittävin osoitus siitä, että lapsella on hätä. Jos koet huolta lapsesta, aloita kysymällä lapsen lähipiiriin kuuluvilta ihmisiltä, kuten vanhemmilta tai opettajilta, ovatko he huomanneet muutoksia lapsen käytöksessä.

Negatiivisten reaktioiden riskitekijöitä

Aikuisten tavoin myös useimmat lapset pärjäävät stressaavissa tilanteissa hyvin, mikäli he saavat tarvitsemaansa sosiaalista tukea ja suojaa. Silti on olemassa muutamia tekijöitä, joiden on osoitettu kasvattavan negatiivisten reaktioiden riskiä kuormittavia tilanteita kokeneilla lapsilla. Näitä ovat esimerkiksi vanhempien tai huoltajien kyvyttömyys tarjota lapselle tukea ja huolenpitoa tapahtuneen jälkeen, lapsen huono fyysinen terveydentila, mielenterveysongelmat tai fyysiset vammat sekä aiemmat traumaattiset kokemukset, kuten hyväksikäyttö tai laiminlyönti. Muita tekijöitä ovat lapsen tapahtuman aikana kokemat muut henkilökohtaiset kriisitilanteet, kuten

uuteen kouluun siirtyminen, ja poikkeavat tilanteet perheessä, esimerkiksi vanhempien avioero tai uuden sisaruksen syntymä tai adoptio, sillä nämä kaikki saattavat aiheuttaa lapselle stressiä.

Tarjolla on monenlaisia lapseen keskittyviä toimia, joissa henkisellä ensiavulla voidaan tukea hätää kokevaa lasta ja auttaa häntä rauhoittumaan. Näihin toimiin kuuluvat muun muassa surevan lapsen tukeminen, lapsiystävälliset tilat hätätilanteissa, lasten sopeutumiskykyä parantavat ohjelmat sekä elämän perustaitoja tai urheilu- ja liikuntataitoja tukevat ohjelmat.

Lapsiystävälliset tilat hätätilanteissa

Lapsiystävälliset tilat (Child Friendly Spaces, CFS) ovat lasten oikeuksiin perustuva toimintatapa, jolla tuetaan lasten hyvinvointia hätätilanteissa. Lapsiystävälliset tilat suojaavat lapsia tarjoamalla valvottua toimintaa turvallisessa paikassa, lisäämällä tietoa lapsia uhkaavista riskeistä sekä kannustamalla yhteisöjä luomaan turvallisia ympäristöjä. Lapsiystävällisten tilojen suunnittelu ja käyttö ovat luonteeltaan osallistavia, ja ne tarjoavat onnettomuuksista, siirtolaiskriiseistä tai aseellisista konflikteista kärsiville lapsille turvallisen ympäristön, jossa heille voidaan tarjota integroitua toimintaa, kuten pelejä, leikkejä, opetusta, terveyspalveluita ja psykologista tukea, sekä tietoa palveluista ja muusta saatavilla olevasta tuesta.

Lue lisää aiheesta IFRC:n Psykososiaalisen keskuksen ja kansainvälisen World Visionin laatimasta materiaalista A Toolkit for Child Friendly Spaces in Humanitarian Settings (2018). [2]

Lasten sopeutumiskykyä parantavat ohjelmat

Lasten resilienssiä eli sopeutumiskykyä parantavat ohjelmat koostuvat vastoinkäymisiä kokeneille lapsille suunnatuista, jäsennellyistä ja suunnitelmallisista psykologisista työpajoista. Työpajat on suunnattu tietylle lapsiryhmälle ja räätälöity heidän tarpeitaan ja haasteitaan vastaaviksi.

Elämäntaito-ohjelmat

Elämäntaito-ohjelmat pyrkivät auttamaan lapsia tekemään tietoon perustuvia päätöksiä, ratkomaan ongelmia, ajattelemaan kriittisesti ja luovasti, osoittamaan empatiaa muita kohtaan, kommunikoimaan tehokkaasti, luomaan toimivia ihmissuhteita sekä selviytymään elämässään ja hallitsemaan elämäänsä hedelmällisellä tavalla. Nämä taidot edistävät henkistä ja

2) http://pscentre.org/?resource=operational-guidance-for-child-friendly-spaces-in-humanitarian-settings

sosiaalista hyvinvointia erilaisissa elämäntilanteissa. Esimerkkejä tärkeistä elämäntaidoista ovat muun muassa vuorovaikutustaidot, kuten kyky neuvotella asioista, henkilökohtaiset taidot, kuten taloudenpito, sekä kognitiiviset taidot, jotka auttavat ihmistä arvioimaan tilanteita ja tekemään oikeanlaisia päätöksiä.

Lue lisää elämäntaito-ohjelmista ja toiminnasta Psykososiaalisen keskuksen englanninkielisestä oppaasta Handbook on Life Skills, Skills for Life: *http://pscentre.org/topics/life-skills*

Urheilun ja liikunnan ohjelmat

Urheilu ja liikunta vaikuttavat myönteisesti fyysiseen terveyteen sekä kognitiiviseen ja psykososiaaliseen hyvinvointiin. Liikunnallisia taitojaan kehittävät ja fyysisesti aktiivista elämää viettävät lapset ja nuoret ovat aikuisina todennäköisesti muita terveempiä. Fyysisesti aktiiviset lapset suorittavat muita todennäköisemmin koulunsa loppuun, ja he pärjäävät usein myös jatko-opinnoissa paremmin.

Lue lisää urheilusta ja liikunnasta Psykososiaalisen keskuksen materiaalista Moving Together. Promoting psychosocial wellbeing through sport and physical activity:' *http://pscentre.org/?resource=moving-together-english*

Hädänalaisten lasten auttaminen – henkinen ensiapu lapsille

Lapsille suunnattu henkinen ensiapu noudattaa samoja toimintaperiaatteita kuin aikuisille suunnattu henkinen ensiapukin: ”Katso, kuuntele, yhdistä”. Siihen liittyy kuitenkin kaksi tärkeää lisätoimenpidettä, jotka on kuvattu seuraavassa kappaleessa.

KATSO
Katsoessa tulee arvioida:

- mitä on tapahtunut ja mitä parhaillaan tapahtuu
- onko tilanteessa turvallisuusriskejä
- kenen kanssa lapsi on vai onko hän yksin
- onko autettavilla fyysisiä vammoja
- onko autettavilla välittömiä perustarpeita tai käytännön ja suojelun tarpeita
- miten autettavat reagoivat tunnetasolla.

Ensimmäinen lisätoimenpide on selvittää huoltajaa vailla olevien lasten auttamista koskevan menettelytavan mukaisesti, onko lapsi aikuisen seurassa vai yksin. Mikäli lapsi on huoltajien seurassa, avusta huoltajia, jotta he voivat keskittyä lohduttamaan ja hoitamaan lasta. Jos tämä ei jostain syystä ole mahdollista, osallista huoltajaa mahdollisimman paljon lapsen hoitamisessa ja selosta hänelle seikkaperäisesti ne keinot, joita lapsen auttamiseksi käytetään. Huoltajien on tärkeää ymmärtää, että haluat auttaa. Näin he pystyvät antamaan perustellusti suostumuksensa lapsen auttamiseksi toteutettaviin toimenpiteisiin. Toisena lisätoimenpiteenä on keskittyä lapsen suojelun tarpeeseen. Varmista, että lapsi voi oleilla turvallisessa paikassa eikä hänellä ole vaaraa joutua riiston tai hyväksikäytön kohteeksi.

Reaktiot kotona ilmeneviin ongelmiin
KATSO - esimerkki

Petteri työskenteli kerhoavustajana suuressa kaupungissa. Eräänä päivänä hän huomasi, että tavallisesti iloinen ja sosiaalinen 13-vuotias Mari oli viettänyt suurimman osan iltapäivästä yksikseen. Marilla oli edessään kirja, ja vaikutti siltä kuin hän olisi lukenut sitä. Mutta Petteri tarkkailtua jonkin aikaa Marin käytöstä hän huomasi, että poika ainoastaan tuijotti kirjaa lukematta sitä tai kääntämättä sivuja.

Petteri lähestyi Maria ja kysyi, saisiko liittyä tämän seuraan. Marin nostaessa katseensa Petteri huomasi, että tytön silmät olivat kyynelissä. Petteri kysyi, haluaisiko Mari siirtyä hänen kanssaan hiljaiseen nurkkaan, jossa heidän olisi helpompi puhua, ja Mari suostui. Tyttö kertoi Petterille, että hänen vanhempansa olivat edellisiltana kertoneet aikovansa erota. Mari ei halunnut kertoa asiasta ystävilleen, koska hän oli vihainen ja pettynyt ja puhkesi itkuun aina kun vain ajattelikin asiaa. Perheen oli ollut tarkoitus lähteä yhdessä kesälomamatkalle, mutta nyt kaikki oli muuttunut. Matkan sijaan Marin olisi autettava äitiään muuttamaan uuteen asuntoon. Hän vihasi vanhempiaan ja elämäänsä eikä aikonut mennä kotiin sinä iltana. Itse asiassa hän halusi karata.

Petteri kertoi Marille ymmärtävänsä täysin, miksi tämä oli niin vihainen. Tilanne ei ollut mukava, ja Marin elämä oli muuttunut. Petteri sanoi ymmärtävänsä, ettei Mari halunnut viettää aikaa muiden kanssa ja että tämä voisi halutessaan oleilla itsekseen hiljaisessa huoneessa. Petteri keskusteli tytön kanssa myös tämän karkaamisaikeista ja sanoi, että vaikka tilanne vaikutti sillä hetkellä toivottomalta ja kamalalta, kotoa karkaaminen vain pahentaisi asioita. Petteri kannusti tyttöä sen sijaan miettimään, miten kertoa vanhemmilleen tunteistaan, niin että he ymmärtäisivät, kuinka vaikealta tilanne Marista tuntui.

Petteri oli hiukan huolissaan, ettei Mari palaisi päivän päätteeksi kotiinsa, koska tämä oli uhannut karata. Siksi hän ehdotti, että soittaisi Marin vanhemmille ja pyytäisi heitä noutamaan tytön, sen sijaan että tyttö kulkisi tavalliseen tapaansa bussilla. Petteri kertoi tulevansa mielellään mukaan, kun Mari kertoisi vanhemmilleen tunteistaan, jos siitä olisi apua. Mari kiitti Petteriä ja sanoi, että se olisi mukavaa. Hänen olisi helpompi puhua tunteistaan, jos Petteri olisi paikalla.

KUUNTELU liittyy siihen, miten auttaja

- lähestyy lasta ja esittelee itsensä
- rauhoittelee lasta
- huomioi lapsen ja kuuntelee häntä aktiivisesti
- hyväksyy lapsen reaktiot ja tunteet ja antaa niille arvoa
- kysyy lapsen tarpeista ja huolista ikätasoisin kysymyksin
- auttaa lasta löytämään ratkaisuja välittömiin tarpeisiinsa ja ongelmiinsa.

Tämän toimintaperiaatteen kohdalla on olennaista huomata lasten kanssa kommunikointiin liittyvät erityisvaatimukset. Jos lapsi on vanhempiensa tai huoltajiensa seurassa, pyydä heidän suostumuksensa, ennen kuin lähestyt lasta. Lapset kommunikoivat eri tavoin riippuen siitä, minkä ikäisiä he ovat, miten hyvin he osaavat ilmaista tunteitaan ja miten taitavia he ovat sosiaalisesti. Lapsen reaktio toisten toimintaan vuorovaikutustilanteessa riippuu siitä, mihin lapsi on tottunut, miten hän hahmottaa ympäröivää maailmaa ja miten hyvin hän pystyy ilmaisemaan itseään.

Muista, että kommunikaatiossa on kyse muustakin kuin pelkästä puheesta. Muita kommunikaation elementtejä ovat kehonkieli, katsekontakti ja muu vuorovaikutus lapsen tai hänen läheistensä kanssa. Pyri lapsen kanssa kommunikoidessasi olemaan fyysisesti samalla korkeudella hänen kanssaan. Jos lapsi on erityisen pieni, voit istua tai polvistua, niin että kohtaatte toisenne kasvokkain samalla tasolla. Kommunikaatio edellyttää myös sosiaalisten normien, sopivien käytöstapojen ja sosiaalisten odotusten tuntemusta. Joissain kulttuureissa esimerkiksi nuorten tyttöjen ei ole soveliasta puhua aikuisten miesten kanssa tai lasten katsoa suoraan kohti aikuista.

Nuorten lasten kanssa kommunikointi

Erityisesti pienet lapset kommunikoivat eri tavalla kuin aikuiset. Useimmilla pienillä lapsilla on melko suppea ja vaillinainen sanavarasto, eivätkä he pysty ilmaisemaan hädäntunnettaan selkeästi sanoin. Siksi he saattavat ilmaista hätäänsä esimerkiksi käytöksellään, sosiaalisessa vuorovaikutuksessa tai jakamalla ajatuksiaan muilla tavoin, kuten piirtämällä tai kertomalla tarinoita.

Aikuisten tavoin lapsetkaan eivät aina kysy heitä askarruttavista asioista, sillä he saattavat pelätä, että aikuinen suuttuu kysymyksestä tai että vastaus on epämiellyttävä. Hyvä tapa toimia on pyrkiä ennakoimaan lapsen kysymykset ja vastaamaan niihin ilman että lapsen tarvitsee esittää niitä. Muista ottaa vastauksissasi huomioon lapsen ikä.

Lapsia, kuten aikuisiakin, auttaa tieto siitä, että heidän reaktionsa ovat täysin normaaleja. Erilaiset tunteet saattavat hämmentää lapsia, eivätkä he välttämättä osaa kertoa niistä kenellekään. On hyödyllistä kertoa heille, että heidän reaktionsa ja tunteensa ovat normaaleja ja että vastaavassa tilanteessa muutkin lapset reagoisivat ja tuntisivat samoin.

Vinkkejä kriisitilanteessa kommunikointiin lasten kanssa

Kriisitilanteeseen joutuneet lapset kaipaavat tietoa. Heidän on saatava tietää, mitä on tapahtunut ja miksi, jotta he voivat jälleenrakentaa kuvan itsestään ja maailmasta. Kannusta huoltajia keskustelemaan lasten kanssa tapahtuneesta, jos lapset etsivät tietoa aktiivisesti.

Tarjoa lapsille tilaisuuksia ilmaista itseään. Kannusta heitä kysymään kysymyksiä ja anna heidän kysymystensä ohjata keskustelua. Tarjoa lapsille heidän ikätasoonsa sopivaa ja rehellistä tukea ja tietoa heidän tilanteestaan.

Tukea antava kommunikointi lasten kanssa perustuu siihen, että heidän tilannetta koskevat tunteensa huomioidaan. Älä kiirehdi antamaan vastauksia, vaan kuuntele ensin aidosti kaikki, mitä heillä on kerrottavanaan.

Kommunikoi lapsen tasolla ja kannusta häntä lempeästi puhumaan kokemuksistaan ja tunteistaan omassa tahdissaan.

Kunnioita lasta – älä huuda äläkä käytä solvauksia.

Älä oleta tietäväsi, mitä mieltä lapsi on asioista.

Kannusta ja tue lasta hänen kommunikoidessaan ja puhu hänelle yhtä kunnioittavasti kuin muillekin ihmisille sanomalla esimerkiksi ”kiitos”. Kuuntele lasta hänen puhuessaan, katso häntä ja keskity siihen, mitä hän kertoo.

Vältä negatiivista kommunikointia

Stressaantuneina lapsista tulee tavallista haavoittuvaisempia ja he saattavat alkaa käyttäytyä aiempaa aggressiivisemmin tai ripustautua huoltajiinsa. Toisinaan aikuisilla on tapana kommunikoida lasten kanssa kriittiseen tai negatiiviseen sävyyn. Tämä ei ole rakentavaa. Sen sijaan että suhtautuisit lapseen kuin hän olisi tuhma tai ärsyttävä, yritä tukea häntä ja keskity vahvistamaan positiivisia selviytymiskeinoja.

YHDISTÄMINEN tarkoittaa

- lapsen tarpeiden arvioimista yhdessä lapsen kanssa, jos mahdollista
- lapsen auttamista turvalliseen paikkaan ja peruspalveluiden piiriin
- ikätasoisen tiedon tarjoamista
- lapsen ja hänen läheistensä saattamista yhteen ja sosiaalipalveluiden piiriin, mikäli tarpeen.

Lapsen tarpeiden arviointi

Kun henkisen ensiavun kohteena on lapsi, OHJAAMISESSA on huomioitava auttajan erilainen vastuu suhteessa toimenpiteestä päättämiseen. Aikuisia

autettaessa auttaja pyrkii osallistamaan avun kohdetta mahdollisimman paljon avunsaajan tarpeita ja tarvittavia toimenpiteitä koskevissa päätöksissä. Lasten kanssa työskenneltäessä auttajien on lapsen iästä riippuen toisinaan tehtävä päätöksiä heidän puolestaan. Vanhemmat lapset voivat osallistua omien tarpeidensa sekä tarpeiden vaatimien toimenpiteiden tunnistamiseen, mutta nuoremmat lapset eivät välttämättä osaa nimetä tai ilmaista tarpeitaan.

Jos lapsi on vanhempien sisarustensa, vanhempiensa tai muiden huoltajien seurassa, heidän tulisi osallistua mahdollisimman paljon lapsen tarpeiden tunnistamiseen ja tarpeisiin vastaamiseen. Jos lapsi on yksin tai joutunut eroon läheisistään, auttajan tulee noudattaa annettuja ohjeita ja toimintatapoja tarjotakseen lapselle turvaa ja huolenpitoa.

Turvallisuuden tarve

Lapset ovat riippuvaisia aikuisilta saamastaan huolenpidosta ja turvasta. Heidän pienempi fyysinen kokonsa, valtasuhteiltaan heikompi asemansa, riippuvuutensa aikuisista sekä varhainen kehitysvaiheensa aiheuttavat sen, että he ovat alttiita riistolle ja hyväksikäytölle. Lasten haavoittuvuus korostuu hätä- ja kriisitilanteissa, sillä totuttu perheen muodostama turva- ja tukiverkosto saattaa olla uhattuna, vaurioitunut tai jopa tuhoutunut. Lapset kohtaavat kriisien aikana samoja riskejä kuin aikuisetkin, mutta lisäksi he saattavat joutua eroon huoltajistaan ja altistua fyysiselle, seksuaaliselle tai muulle hyväksikäytölle tai tulla siepatuiksi. On erittäin tärkeää ohjata hädässä olevat lapset (etenkin huoltajistaan eroon joutuneet tai yksin olevat lapset) oikeanlaisten suojaavien palveluiden piiriin.

Ikätasoinen tieto

Ota huomioon lapsen ikä ja kehitysvaihe arvioidaksesi, kuinka paljon hän ymmärtää tilanteesta ja mistä on soveliasta puhua. On hyödytöntä keskustella lapsen kanssa sellaisista asioista, joita hän ei pysty käsittämään. Käytä selityksiin ja kysymyksiin kieltä, jota lapsen on helppo ymmärtää, ja kannusta häntä esittämään omia kysymyksiään, mikäli hän ei ymmärrä jotakin.

Lasten ja heidän läheistensä yhteen saattaminen

Lapset pärjäävät tyypillisesti paremmin silloin, kun heillä on lähellään vakaa ja rauhallinen aikuinen. Jos lapsi on joutunut eroon perheestään, ensimmäisenä tehtävänä on saattaa perhe taas yhteen. Mikäli tämä ei ole mahdollista, saata lapsi lastensuojelun tai muiden suojelutoimien piiriin taataksesi lapsen turvallisuuden.

Lasten ohjaaminen palveluihin

Lasten ja aikuisten ohjaaminen palveluihin tapahtuu eri tavalla. Tämä johtuu siitä, että usein auttaja tekee päätökset etenkin nuorten lasten puolesta, kuten yllä kuvattiin.

Vaikeat reaktiot ja tilanteet

Useimmat lapset reagoivat kriisitilanteisiin yllä kuvatuilla tavoilla. Joidenkin lasten reaktiot ovat kuitenkin monisyisempiä tai heidän tilanteensa on vaikeampi, ja auttajan voi olla haastavaa vastata siihen. Kun nuori lapsi reagoi stressaavaan tilanteeseen voimakkaasti, johtuu se tavallisesti siitä, etteivät hänen huoltajansa ole läsnä tai kykeneviä huolehtimaan lapsesta normaalilla tavalla. Tyypillisiä nuorten lasten haastavia reaktioita ovat voimakas vetäytyminen pois muiden seurasta, syömisestä tai juomisesta kieltäytyminen, mielenkiinnon menettäminen ihmisiä ja asioita kohtaan sekä pitkittynyt ja jatkuva aggressiivinen tai väkivaltainen käyttäytyminen. Vanhemmat lapset saattavat reagoida stressaaviin tilanteisiin yhtä monisyisesti kuin aikuisetkin. Mahdollisia reaktioita ovat muun muassa pitkittynyt suru, paniikkikohtaukset, haitalliset selviytymiskeinot, masennus, viha ja aggressiivinen käytös, itsensä vahingoittaminen ja itsemurha sekä traumaperäinen stressihäiriö. On muutamia selkeitä merkkejä, jotka kertovat, että lapsen on kenties vaikeaa pärjätä traumaattisen tapahtuman vuoksi. Näitä merkkejä ovat esimerkiksi kuoleman tai turvallisuuden jatkuva ajatteleminen, uneen, syömiseen, vihantunteisiin ja huomiohakuisuuteen liittyvät vaikeudet, kieltäytyminen kouluun menemisestä sekä lisääntynyt negatiivisuus ihmisten, aktiviteettien, oman minäkuvan tai itsetunnon suhteen.

Toiset tilanteet ovat lasten auttamisessa vaikeampia kuin toiset, esimerkiksi kun lasta on riistetty tai käytetty hyväksi. Tilannetta mutkistaa edelleen, jos tekijöinä ovat lapsen vanhemmat, huoltajat tai muut perheenjäsenet. Tällaisessa tapauksessa lapsi saattaa tarvita suojelua omalta perheeltään. Jos havaitaan merkkejä siitä, että lasta vahingoitetaan tai kohdellaan kaltoin, asiasta on *ilmoitettava viranomaisille ja kaltoin kohtelun jatkuminen on estettävä soveltuvin toimenpitein*. Tämän toteuttaminen on monissa maissa hankalaa, sillä lasta ei välttämättä ole mahdollista erottaa perheestään pelkän epäilyn perusteella, ja joissain maissa turvakoteja on harvassa tai niitä ei ole lainkaan.

Vanhempien ja huoltajien auttaminen lapsen tukemisessa

Vanhemmuus saattaa olla haastavaa kriisitilanteissa. Huoltajien on vaikeaa keskittyä huolehtimaan lapsesta kriisin aikana, jos he itsekin kokevat hätää ja tilanne tuntuu heistä ylivoimaiselta. Lapsille suunnattuun henkiseen ensiapuun kuuluu vanhempien ja huoltajien auttaminen, niin että he pärjäävät tilanteessa paremmin ja kykenevät tukemaan lapsiaan. Alla olevassa laatikossa on vinkkejä vanhemmille ja huoltajille.

Vinkkejä vanhemmille ja huoltajille hädänalaisten lasten auttamiseksi

Pikkulapset

- Pidä lapsi lämpimänä ja turvassa.
- Helli ja halaa häntä.
- Ylläpidä säännöllistä ruokailu- ja unirytmiä, jos mahdollista.
- Puhu rauhallisella ja pehmeällä äänellä.
- Suojaa lasta kovilta ääniltä ja kaoottisilta tilanteilta.

Nuoret lapset

- Anna lapselle tavallista enemmän aikaa ja huomiota.
- Ylläpidä säännöllisiä rutiineja ja aikatauluja niin hyvin kuin pystyt.
- Selitä lapselle, etteivät pahat tapahtumat ole hänen syytään.
- Anna lapselle tilaisuus leikkiä ja rentoutua, jos mahdollista.
- Tarjoa lapselle yksinkertaista tietoa tapahtuneesta, mutta älä kerro pelottavia yksityiskohtia.
- Anna lapsen olla lähelläsi, jos häntä pelottaa tai hän haluaa ripustautua.
- Muistuta lasta usein siitä, että hän on turvassa.
- Pysy kärsivällisenä, mikäli lapsi taantuu nuoremman lapsen tasolle ja alkaa esimerkiksi imeä peukaloaan tai kärsii yökastelusta.
- Pyri välttämään nuorten lasten erottamista perheistään.

Vanhemmat lapset ja teini-ikäiset

- Anna lapselle aikaa ja huomiota.
- Auta lasta ylläpitämään säännöllisiä rutiineja.
- Anna tietoa tapahtuneesta ja kerro, mitä tällä hetkellä tapahtuu.
- Anna lapsen olla surullinen. Älä odota, että lapsi pysyy lujana.
- Kuuntele, kun lapsi kertoo ajatuksistaan ja peloistaan, äläkä tuomitse häntä.
- Aseta selkeät säännöt ja odotukset.
- Kysy lapselta hänen kohtaamistaan vaaroista, tue häntä ja keskustele siitä, miten lapsi voi parhaiten välttyä vahingoittumiselta.
- Etsi lapselle tilaisuuksia olla hyödyksi.

V Henkinen ensiapu ryhmissä – tukea auttamistehtäviin osallistuneille



Auttajan hyvinvointi

Tässä kuvattava tapa tarjota henkistä ensiapua pienryhmissä on suunnattu Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun vapaaehtoisille ja työntekijöille. Monet Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun yhdistysten vapaaehtoiset ja työntekijät työskentelevät vaikeissa, monimutkaisissa ja toisinaan vaarallisissa ympäristöissä. He tukevat ihmisiä kriisitilanteissa tarjoamalla heille käytännön apua, ymmärrystä ja henkistä tukea. Vapaaehtoisten ja työntekijöiden voimakas halu auttaa muita saattaa kuitenkin painaa taka-alalle sen, että myös he altistuvat menetykselle, tuholle, loukkaantumisille ja kuolemalle. Kivun ja kärsimyksen näkeminen saattaa vaikuttaa heihin voimakkaasti, sillä he ovat usein itsekin kriisistä kärsivän yhteisön jäseniä.

Ryhmänjohtajien velvollisuuksiin kuuluukin huolehtia vapaaehtoisista ja työntekijöistä tukemalla heitä kriisin aikana ja sen jälkeen. Yksi tuen tarjoamisen tapa on järjestää tapaamisia. Tapaamiset eroavat tavallisista ryhmätapaamisista, jotka tyypillisesti keskittyvät toimintaohjelmaan tai työhön liittyviin teemoihin. Tapaamiset antavat ryhmäläisille mahdollisuuden pohtia tapahtunutta sekä edistää ymmärrystä, yhteisöllisyyttä ja vertaistukea. Lisäksi esimiesten ja ryhmänjohtajien on näissä tapaamisissa mahdollista arvioida, tarvitseeko joku palveluita tai muuta henkilökohtaista tukea. Tapaamiset voivat olla luonteeltaan muodollisia tai epämuodollisia kohtaamisia, joissa ryhmäläisten työtä kiitetään ja heidän vointiaan arvioidaan. Toisaalta tapaamiset voivat olla myös jäsenneltyjä kohtaamisia, joissa tukea tarvitsevat ihmiset saavat henkistä ensiapua joko yksin tai ryhmässä. Ryhmätoiminnassa osallistujat hyötyvät myös siitä, että kuulevat muiden reaktioista ja ratkaisuista sekä antavat ja saavat vertaistukea.

Auttajaryhmille suunnatun henkisen ensiavun taidot

Auttajaryhmille suunnatun henkisen ensiavun taidot ovat samantyyppisiä kuin yksilöille suunnatun henkisen perusensiavun taidotkin, sillä ne perustuvat samoihin selvittämisen, kuuntelemisen ja ohjaamisen periaatteisiin. Ryhmissä annettava henkinen ensiapu perustuu seuraaviin perustaitoihin: emotionaalisten reaktioiden sekä hätää ilmaisevien merkkien ja oireiden tunnistamiseen, aktiiviseen kuuntelemiseen, hätääntyneiden ihmisten rauhoittamiseen, tarpeiden ja huolten arviointiin, ihmisten auttamiseen tiedon, palveluiden ja muun avun

piiriin, sosiaalisten tukiverkostojen aktivoimiseen sekä ihmisten auttamiseen niin, että he löytävät ratkaisuja tarpeisiinsa ja ongelmiinsa.

Ryhmätyöskentely vaatii kuitenkin enemmän ja hiukan toisenlaisia kommunikaatio- ja vuorovaikutustaitoja. **Näitä ovat**

- tapaamisesta viestittäminen ja tapaamisen järjestäminen niin, että kaikki kokevat osallisuutta
- henkisen ensiavun tarjoaminen yksilöille ja tuen tarjoaminen koko ryhmälle samanaikaisesti
- ajankäytön hallinta ja muiden ihmisten osallistaminen toimintaan tarpeen mukaan
- ryhmän dynamiikan ja vuorovaikutuksen hallinta
- ryhmän vahvuuksien ja resurssien hyödyntäminen yhteisöllisyyden ja yhtenäisyyden edistämiseksi
- kannustaminen vertaistukeen sekä tuen mahdollistaminen
- erilaisten ja vaikeiden jaettujen tunteiden käsittely
- psykoedukaation tarjoaminen ryhmässä.

Katso, kuuntele ja yhdistä -periaate auttajaryhmille suunnatussa henkisessä ensiavussa

Ryhmille suunnatussa henkisessä ensiavussa toteutettaviin selvitä, kuuntele ja ohjaa -periaatteisiin liittyy myös muita elementtejä, jotka on esitetty alla olevassa taulukossa. Näitä elementtejä ovat esimerkiksi kattavan arvioinnin laatiminen kriisitilanteen vaikutuksista työntekijöihin ja vapaaehtoisiin.

Henkinen ensiapu yksilöille	Henkinen ensiapu auttajaryhmissä – tukea auttamistehtäviin osallistuneille
KATSO mitä on tapahtunut ja mitä parhaillaan tapahtuu kuka tarvitsee apua turvallisuusriskit fyysiset vammat välittömät perustarpeet ja käytännön tarpeet tunnereaktiot.	**KATSO** millaisia käyttäytymismalleja ryhmässä esiintyy ja millaista ryhmän kanssakäyminen on ja valitse sitten tilanteeseen soveltuva psykoedukaatiomuoto ja palveluihin ohjaamiseen tarvittavat tiedot esiintyykö ryhmässä ongelmallisia reaktioita, jotka saattavat vaikuttaa negatiivisesti ryhmän dynamiikkaan tai aiheuttaa sekundaarisia traumoja. Hallitse näitä reaktioita ja auta ryhmää ja sen jäseniä rauhoittumaan.

Henkinen ensiapu yksilöille	Henkinen ensiapu auttajaryhmissä – tukea auttamistehtäviin osallistuneille
Ennen henkisen ensiavun tarjoamista yksilöille:	*Ennen henkisen ensiavun ryhmätapaamista:*
KUUNTELU liittyy siihen, miten auttaja lähestyy toisia esittelee itsensä huomioi toisen ihmisen ja kuuntelee häntä aktiivisesti hyväksyy toisten tunteet rauhoittelee hätääntynyttä tiedustelee ihmisen tarpeita ja huolia auttaa hädässä olevaa löytämään ratkaisuja välittömiin tarpeisiinsa ja ongelmiinsa.	**KUUNTELU liittyy siihen, miten ryhmänvetäjä** aloittaa tapaamisen ja esittelee osallistujat huomioi toisen ihmisen ja kuuntelee häntä aktiivisesti kokoaa katsauksen ryhmän suorittamista toimista tiedustelee osallistujien tarpeita ja huolia on vuorovaikutuksessa ryhmän jäsenten kanssa ja saa heidät tuntemaan itsensä osallisiksi hyväksyy erilaiset reaktiot ja edistää siten empatiaa ja yhteisöllisyyden tunnetta ryhmässä kannustaa osallistujia auttamaan toisiaan löytämään ratkaisuja välittömiin ongelmiin tunnistaa soveltuvat psykoedukaation teemat keskittyy yleisiin haasteisiin ja ongelmiin edistää positiivisten selviytymiskeinojen jakamista.
YHDISTÄMISELLÄ autetaan ihmisiä hankkimaan tietoa turvautumaan läheisiinsä ja sosiaaliseen tukeen hoitamaan käytännön asioita pääsemään palveluiden ja muun avun piiriin.	**YHDISTÄMISELLÄ autetaan ihmisiä** tunnistamaan samankaltaisia ongelmia, hyödyntämään vertaistukea ja jakamaan ratkaisuja löytämään toisensa henkisen ensiavun ja tukitapaamisen aikana ja sen jälkeen jakamaan ideoita ja tietoa siitä, miten saada sosiaalista tukea tapaamisen jälkeen esimerkiksi läheisiltä jakamaan ideoita ongelmien ratkaisusta sekä tietoa saatavilla olevasta tuesta ja palveluista tukemaan toisiaan tapaamisen jälkeen.

Psykoedukaatio: Sopivien teemojen valinta

Psykoedukaatio antaa osallistujille tietoa, jonka avulla he voivat paremmin ymmärtää omia ja muiden ihmisten tunteita ja käyttäytymismalleja. Erilaiset tapahtumat vaikuttavat todennäköisesti eri tavoin eri ihmisiin. Siksi tietylle ryhmälle parhaiten soveltuvien psykoedukaation teemojen valitsemiseksi on arvioitava, millaisia vaikutuksia kriisitilanteella on ollut ryhmän jäseniin.

Milloin tarvitaan auttajaryhmille suunnattua henkistä ensiapua?

Auttajaryhmälle suunnattu henkinen ensiapu voi olla hyödyllistä monissa eri tilanteissa, kuten silloin, kun työntekijä- tai vapaaehtoisryhmä on yhdessä vastannut kriisitilanteeseen, kun yksittäinen ryhmän jäsen on kokenut vakavan henkilökohtaisen tragedian, joka vaikuttaa myös muihin ryhmäläisiin, tai jos joku ryhmän jäsenistä on loukkaantunut tai kuollut. Tämä vaikuttaa myös ryhmän muihin jäseniin, ja silloin ryhmässä annettava henkinen ensiapu voi olla hyödyksi. Kyseessä on erilaisten menetelmien yhdistelmä, jossa tarjotaan tukea, kannustetaan vertaistukeen ja arvioidaan, tarvitseeko joku ryhmän jäsenistä henkilökohtaista lisätukea. Tätä lähestymistapaa voidaan käyttää myös ennalta ehkäisevänä toimenpiteenä tarjoamalla osallistujille tietoa siitä, miten tunnistaa ahdistuneisuuden merkkejä ja pärjätä niiden kanssa. Lisäksi ryhmille suunnattua henkistä ensiapua voidaan tarjota joko yhdelle tai useammalle ryhmäläiselle, jotka osoittavat merkkejä kuormittuneisuudesta.

Miksi tarjota henkistä ensiapua auttajaryhmässä?

Auttajaryhmässä annettavalla henkisellä ensiavulla on monia etuja. Niistä ilmeisin on se, että ryhmässä tavoitetaan kerralla useita ihmisiä. Osallistujat myös hyötyvät ryhmän jäsenyydestä, sillä ryhmässä he voivat oppia toistensa kokemuksista ja reaktioista. Tämä lisää empatiaa ja ymmärrystä toisia kohtaan sekä parantaa ymmärrystä omasta itsestä. Lisäksi osallistujat kokevat saavansa toiminnan aikana henkilökohtaista tukea. Ryhmille suunnattu henkinen ensiapu lisää toivoa ja optimismia, kun osallistujat huomaavat, että ongelmiin puututaan ja niitä saadaan jopa ratkaistua.

Toiminnassa on tärkeää keskittyä kannustamaan osallistujia sosiaaliseen tukeen ja vertaistukeen, jotka lisäävät luottamusta ja yhteisöllisyyttä ryhmässä. Osallistujat ottavat mallia toistensa ja ryhmän ohjaajan toimintatavoista. He voivat saada uusia ideoita ja strategioita muilta ja oppia huolehtimaan itsestään ja muista ihmisistä. Ryhmille suunnattu henkinen en-

siapu edistää kommunikaatiota ja ehkäisee ihmisten eristäytymistä, mikä pienentää akuutin stressireaktion todennäköisyyttä muuttua pitkittyneeksi ahdistukseksi.

Valmistautuminen henkiseen ensiapuun ja ryhmätapaamiseen

Arviointi

Ennen henkisen ensiavun antamista ja tapaamisen järjestämistä on tärkeää analysoida kriisitilanne yksityiskohtaisesti ja tunnistaa, ketkä työntekijöistä ja vapaaehtoisista saattavat tarvita henkistä ensiapua. Tätä varten on selvitettävä, miten kukin ryhmän jäsenistä koki tilanteen ja millainen rooli heillä oli vastetoiminnassa. Tämä auttaa ryhmän ohjaajaa ennakoimaan osallistujien reaktioita ja varaamaan oikeanlaiset psykoedukaatiomateriaalit.

Osallistujat

Valitse ryhmän osallistujat. Ota huomioon henkilökemiat, jotka saattavat aiheuttaa jännitteitä tai vaivaantuneisuutta ryhmän jäsenten välillä. Joissain kulttuureissa ja yhteisöissä ei esimerkiksi ole sopivaa, että samassa ryhmässä on sekä naisia että miehiä tai että organisaation eri hierarkiatasoilla olevat ihmiset keskustelevat ongelmista yhdessä. Jos ryhmän sisällä on kitkaa, voi olla parasta pyrkiä ratkaisemaan asia ennen henkisen ensiavun tarjoamista ja tukitapaamisen järjestämistä ryhmälle. Ryhmän ohjaajan on vähintäänkin oltava tietoinen mahdollisista kitkaa aiheuttavista seikoista, sillä se saattaa vaikuttaa siihen, miten hyvin hän pystyy hallitsemaan ryhmän dynamiikkaa tapaamisen aikana.

Tapaamisen tavoite ja keskeiset teemat riippuvat osallistujista. Henkistä ensiapua voidaan tarjota ryhmälle, jonka jäsenet tuntevat toisensa entuudestaan, ovat kokeneet stressaavan tilanteen yhdessä tai reagoivat samalla tavoin kokemaansa. Ryhmän jäsenet voivat olla vapaaehtoisia tai työntekijöitä, jotka työskentelevät samassa Punaisen Ristin tai Punaisen Puolikuun yhdistyksessä, ovat lähtöisin samasta yhteisöstä tai ovat tarjonneet tukea samalle yhteisölle jostain muusta syystä. Kaikki ryhmän jäsenet eivät välttämättä osoita merkkejä kuormittuneisuudesta tai kaipaa henkistä ensiapua. Silti on hyödyllistä, että kaikki osallistuvat ryhmän tapaamiseen, sillä siten voidaan ehkäistä vaikeiden reaktioiden syntyä ja vahvistaa jäsenten omia selviytymisstrategioita, minkä lisäksi ryhmäläiset voivat myös tukea niitä osallistujia, jotka kärsivät tilanteesta.

On suositeltavaa, ettei ryhmäkoko ylitä kymmentä henkeä. Suuremmissa ryhmissä yksittäisellä osallistujalla on vähemmän aikaa jakaa ajatuksiaan. Jos sama tapahtuma on vaikuttanut suurempaan ryhmään, tulee ensimmäiseksi järjestää keskustelutilaisuus, jossa jaetaan tietoa. Tässä vaiheessa on hyvä tarjota osallistujille psykoedukaatiota, tietoa tarjolla olevasta avusta sekä mahdollisuus kysyä kysymyksiä. Lisätukea kaipaaville voidaan tämän jälkeen järjestää erillisiä tapaamisia yksin tai henkistä ensiapua ja tukitapaamisia ryhmissä.

Ryhmänvetäjät

Kun henkisen ensiavun ryhmän ja tapaamisen osallistujat ovat selvillä, valitaan ryhmälle yksi tai useampi ohjaaja. On suositeltavaa, että kullakin ryhmällä on enemmän kuin yksi ohjaaja. Siten yksi ohjaajista voi keksittyä tapaamisen ohjaamiseen, samalla kun toinen puuttuu häiriötekijöihin ja yksittäisten osallistujien voimakkaisiin reaktioihin. Ryhmille suunnatun henkisen ensiavun ohjaajien olisi hyvä tuntea ennalta ryhmän osallistujat ja olla selvillä heidän keskinäisistä suhteistaan.

Ohjaajina voivat toimia esimerkiksi ohjelman esimiehet, vapaaehtoisten johtajat, kenttätyöskentelyn esimiehet, nuoriso-ohjaajat, koulutetut vertaistuen antajat ja työntekijät. Esimiehillä on tärkeä rooli tukea antavan ympäristön luomisessa ja tarvittavan henkisen ensiavun tarjoamisessa ryhmille. Esimies saattaakin toimia henkisen ensiavun ja tukitapaamisen järjestäjänä, tai hän voi nimittää tehtävään jonkun toisen, jos tilanne ja tarvittavat taidot ja osaaminen sitä vaativat. Joissain tilanteissa vapaaehtoisten tai työntekijöiden ryhmät saattavat kokea luontevammaksi, jos ryhmänjohtajan sijaan joku toinen ohjaa heidän tapaamisensa, mikäli esimiehen ja hänen tiiminsä välillä on esimerkiksi eripuraa tai kiistoja. Henkisen ensiavun ja tapaamisen ohjaajilla tulisi olla tämän tyyppisen tuen tarjoamiseen tarvittava koulutus. Yksilöille tarjottavaan henkiseen ensiapuun verrattuna ryhmälle suunnattu henkinen ensiapu vaatii joitakin lisätaitoja.

Henkisen ensiavun ja auttajaryhmätapaamisen ajoitus ja kesto

Henkinen ensiapu ja ryhmätapaaminen ovat jäsenneltyä ja suunnitelmallista toimintaa, jota tavallisesti tarjotaan kahden tai kolmen päivän kuluessa kriisitilanteesta, mutta aina viimeistään 14 päivän sisällä. On suositeltavaa antaa ihmisille tapahtumaan jälkeen pari päivää aikaa, jotta normaalit sel-

viytymiskeinot, toipumisprosessi ja sosiaalisten tukiverkostojen toiminta ehtivät alkaa. Tapaamisen järjestäminen 14 päivän kuluessa maksimoi henkisen ensiavun ennalta ehkäisevän ja tukea antavan vaikutuksen. Osallistujien lukumäärästä riippuen henkisen ensiavun tarjoaminen ja tukitapaaminen kestävät 45 minuutista kahteen tuntiin. Varaa riittävästi aikaa, niin että kaikki osallistujat saavat jakaa kokemuksensa, tulla kuulluiksi ja osallistua aktiivisesti.

Tilat

Henkisen ensiavun tarjoaminen ja tapaaminen on parasta järjestää rauhallisessa ja turvallisessa paikassa, jossa häiriötekijöitä on mahdollisimman vähän ja ne ovat ohjaajan hallittavissa. Osallistujien tulisi voida luottavaisin mielin kertoa kokemuksistaan ja tunteistaan valitussa tapaamisympäristössä.

Jaettavan tiedon valmistelu

Henkisen ensiavun tarjoamisessa ja tapaamisessa olennaista on antaa osallistujille relevanttia tietoa yleisistä tavoista reagoida sellaisessa tilanteessa, jonka he ovat juuri kokeneet, ja ohjata heidät lisäavun piiriin, mikäli tarpeen. Ryhmän ohjaajan olisi hyvä pystyä ennakoimaan, millainen tieto soveltuu vastaanottajille parhaiten, ja valmistella se etukäteen.

Mitä auttajaryhmille suunnatussa henkisessä ensiavussa ja tapaamisessa tapahtuu?

Ryhmille suunnatun henkisen ensiavun ja tapaamisten luonne riippuu yksilöille tarjottavan henkisen ensiavun tavoin kontekstista ja tilanteesta.

Henkisessä ensiavussa ja tapaamisissa suoritetaan kuitenkin aina seuraavat asiat:

- Osallistujat toivotetaan tervetulleiksi ja ohjaaja suorittaa esittelyt.
- Osallistujilta tiedustellaan heidän vointiaan.
- Annetaan lyhyt faktoihin perustuva katsaus kriisitilanteessa suoritetuista toimista.
- Vastataan yksilöiden ja ryhmän tarpeisiin.
- Tarjotaan tietoa ja psykoedukaatiota.
- Kehitetään osallistujien kykyä huolehtia itsestään sekä edistetään vertaistukea ja myönteisiä selviytymiskeinoja.
- Annetaan osallistujille tarpeen mukaan tietoa saatavilla olevista palveluista.

- Päätetään tapaaminen varmistamalla, että kaikki voivat hyvin, ja keskustelemalla jatkosta. Järjestä tarpeen vaatiessa jatkotapaaminen yksilöille tai koko ryhmälle.

Jotkin vaiheet voidaan sivuuttaa, mikäli ne eivät ole tarpeen. Ohjaajien tehtävänä on arvioida ryhmän tarpeet.

"Katso, kuuntele ja yhdistä" henkisessä ensiavussa ja auttajaryhmätapaamisissa

Henkisen ensiavun tarjoamisen ja ryhmätapaamisen eri vaiheet vaativat vähintään yhden näistä toimista: katso, kuuntele ja yhdistä. Nämä toimintaperiaatteet ohjaavat ohjaajien toimintaa tapaamisen aikana.

Osallistujat toivotetaan tervetulleiksi ja ohjaaja suorittaa esittelyt (kuuntele)

Henkinen ensiapu ja tapaaminen alkavat ohjaajan ja ryhmän esittelyllä, jos tarpeen. Tämän jälkeen ryhmän ohjaaja kertoo osallistujille tapaamisen tavoitteet ja oletetun keston. Ryhmän olisi hyvä sopia yhteisistä säännöistä, kuten siitä, että tilaisuus on luottamuksellinen, ketään ei keskeytetä hänen puhuessaan ja matkapuhelimet sammutetaan tapaamisen ajaksi. Luottamuksellisuus on olennainen osa kaikkea psykologista tukea. Ihmisten jakaman tiedon salassa pitäminen on välttämätöntä. Ryhmätapaamisissa kaikkien osallistujien tulee sitoutua luottamuksellisuuteen heti tapaamisen alussa. Osallistujia tulee ohjeistaa olemaan jakamatta sellaista henkilökohtaista tietoa, jota he eivät jälkeenpäin halua muiden heistä tietävän.

Osallistujilta tiedustellaan heidän vointiaan (katso, kuuntele)

Henkisen ensiavun ja tapaamisen aikana ohjaajan tulisi kysyä osallistujilta, mitä heille kuuluu ja miten he voivat. Painopisteenä tulisi olla se, millainen osallistujien vointi on ja kuinka hyvin he pystyvät toimimaan, sen sijaan että keskityttäisiin tarkemmin heidän tunteisiinsa tai tuntemuksiinsa. Ohjaaja voi sanoa esimerkiksi:

Haluaisin kuulla jokaiselta lyhyesti, miten voitte. Keskustelemme tapahtuneesta myöhemmin, mutta ensin haluaisin, että jokainen kertoo vuorollaan omasta voinnistaan.

Jos osallistujat jakavat vaikeita tunteita tai osoittavat voivansa huonosti, kerro, että se on aivan normaalia ja että tämänpäiväisessä tapaamisessa kes-

kustellaan näistä reaktioista ja siitä, millaisia positiivisia selviytymiskeinoja tilanteessa voi käyttää.

Ryhmäläisten osallistaminen

Yksi tapa saada kaikki ryhmäläiset osallistumaan tasaveroisesti on toteuttaa kierros, jossa jokaiselle varataan yhtä paljon aikaa puhua. Vaihtoehtoisesti yksi osallistujista voi aloittaa puhumalla valitsemastaan aiheesta ja pyytää sen jälkeen muita jatkamaan samasta teemasta, mikäli heillä on samankaltaisia kokemuksia tai he olivat tilanteessa läsnä. Tällä tavoin osallistujien välille voidaan luoda siteitä samankaltaisten kokemusten avulla. Toisinaan ryhmässä saattaa vallita tietty hierarkia, jonka mukaan puhujien järjestys määräytyy.

Annetaan lyhyt faktoihin perustuva katsaus kriisitilanteessa suoritetuista toimista (katso, kuuntele)

Seuraavaksi osallistujien kanssa käydään läpi lyhyt katsaus tai tiivistelmä heidän kokemastaan kriisitilanteesta. Tarkoituksena ei ole kuvailla tapahtunutta yksityiskohtaisesti vaan käydä läpi ajalliset pääkohdat sekä työntekijöiden ja vapaaehtoisten suorittamat toimet. Ohjaajat varmistavat osallistujilta tapahtumaan liittyvät tiedot selkeän kokonaiskuvan saamiseksi ja antavat sitten heille mahdollisuuden kertoa omista näkökulmistaan ja kokemuksistaan tilanteeseen liittyen.

Kriisitilanteessa suoritettujen toimenpiteiden kertaaminen saattaa olla joillekin osallistujille haastavaa, minkä vuoksi ohjaajien tulisikin tarkkailla tilannetta ja varmistaa, ettei kukaan ahdistu kuunnellessaan tai kertoessaan kriisitilanteen aikana tapahtuneista asioista. Jos näin käy, saattaa olla hyödyllistä rauhoittaa henkilöä sanomalla esimerkiksi: ”On luonnollista olla poissa tolaltaan tällaisen kokemuksen jälkeen. Suurin osa ryhmäläisistä on todennäköisesti kokenut tilanteen vaikeaksi. Usein tällaiset tunteet helpottavat ajan myötä, ja olemme täällä antamassa tukea toisillemme.” Vaihtoehtoisesti ohjaaja voi johdattaa ryhmän rauhoittavan toiminnan pariin tai tarjota henkilökohtaista henkistä ensiapua ahdistuneelle ryhmäläiselle.

Kun tapahtunut on käyty kokonaisuudessaan läpi siihen pisteeseen saakka, jossa osallistujat olivat jälleen turvassa ja stressaava tilanne oli ohi, saattaa olla hyödyllistä kerrata ja korostaa onnistuneita ratkaisuja ja toimenpiteitä, joita tiimin eri jäsenet tekivät tapahtuman aikana. Tällä tavoin tiimiläiset huomaavat pystyneensä tekemään hyviä päätöksiä vaikeissakin

olosuhteissa, millä saattaa olla heihin voimaannuttava vaikutus. Tämä myös toisinaan vähentää emotionaalista tuskaa, jota ilmenee tapahtumasta keskusteltaessa.

Tarjotaan soveltuvaa tietoa ja psykoedukaatiota (katso, kuuntele)

Tiedon jakaminen on tärkeä osa kriisitilanteen jälkeen annettavaa henkistä ensiapua. Totuudenmukaisen tiedon saaminen edistää turvallisuutta ja terveitä selviytymiskeinoja sekä auttaa tasapainottamaan tunnereaktioita. Tieto voi auttaa estämään ylimääräistä spekulointia ja huolta. Jotta osallistujat tuntisivat olonsa turvallisiksi ja pärjäisivät tilanteessa, heidän on olennaista saada tietoa esimerkiksi siitä, mitä tapahtui, keihin tapahtumat vaikuttivat ja miten tilanne ratkesi.

Toinen olennainen tekijä henkisessä ensiavussa on auttaa osallistujia ymmärtämään, millaiset epänormaaleja tapahtumia seuraavat reaktiot ovat normaaleja ja milloin on hyvä kääntyä ammattiauttajan puoleen. Osallistujille tarjotaan psykoedukaatiota yleisistä tavoista reagoida stressaaviin tilanteisiin sekä tietoa reaktioista, tunteista ja käyttäytymismalleista, jotka saattavat vaatia jatkotoimenpiteitä.

Kehitetään osallistujien kykyä huolehtia itsestään sekä edistetään vertaistukea ja myönteisiä selviytymiskeinoja (katso, kuuntele, yhdistä)

Muita tärkeitä henkisen ensiavun ja tukitapaamisten osa-alueita ovat itsestä huolehtimisen, vertaistuen ja myönteisten selviytymiskeinojen edistäminen. Ohjaajat kannustavat osallistujia jakamaan kokemuksiaan ja keskustelemaan positiivisista toimista ja tekniikoista, joilla jokainen voi huolehtia itsestään ja selviytyä haastavista tilanteista. Lisäksi osallistujia ohjataan tunnistamaan luonnollisia tukiverkostoja ja ottamaan osaa toimintaan, jolla kehitetään yhteisöllisyyttä ja vertaistukea ryhmässä. Luottamuksen kasvattaminen ryhmäläisten kesken voi parantaa henkisen ensiavun, tapaamisen ja vastaavien tilaisuuksien jälkeen tapahtuvaa vertaistukea. Tämä voidaan saavuttaa tarjoamalla osallistujille mahdollisuus harjoitella aktiivista kuuntelemista ja tuen antamista pareittain sekä järjestämällä vertaistukihenkilötoimintaa henkisen ensiavun ja tukitapaamisen jälkeen. Epämuodollinen sosiaalinen kanssakäyminen ryhmäläisten kesken on suositeltavaa myös tapaamisen jälkeen. Näin he voivat tiedustella toistensa kuulumisia ja tukea toisiaan keskustelemalla välittömästi, mikäli joku heistä kohtaa haastavan tilanteen.

Ohjaajat voivat kehittää ryhmän vertaistukitaitoja tapaamisen aikana kannustamalla osallistujia tukemaan toisiaan esimerkiksi tilanteissa, joissa joku kertoo olevansa allapäin tai voivansa huonosti.

Ohjaaminen ja avun piiriin saattaminen (katso, kuuntele, yhdistä)

Auttajaryhmille tarjottavassa henkisessä ensiavussa olennaista on kannustaa ja auttaa osallistujia löytämään epävirallisia tukiverkostoja, kuten perhe, ystävät tai työtoverit, sekä muodollisempia tukijärjestelmiä, kuten julkiset mielenterveyspalvelut, työntekijöille tarkoitetut avustusohjelmat, sairaalat ja muut palvelut. Palveluihin ohjaamiseen tarvittava tieto kannattaa järjestää valmiiksi etukäteen ennen tapaamista. Tieto voidaan jäsennellä ja sitä voidaan tarjota yhdessä edellä kuvattujen psykoedukaation materiaalien kanssa.

Palveluita koskeva tieto tulisi osoittaa yleisesti kaikille, jotta kenestäkään ei tunnu, että ohjaaja on valikoinut erityisesti juuri hänet saattaakseen asian julki muun ryhmän edessä. Yksittäisen henkilön palveluun ohjaamisen tulisi tapahtua kahden kesken, ilman että muu ryhmä on läsnä. Tarvittaessa ohjaaja voi tarjota henkilökohtaisen tapaamisen aikana lisää henkistä ensiapua niille, jotka kärsivät voimakkaasti kokemansa vuoksi. Lisäksi osallistujien tulisi pystyä vapaasti pyytämään ohjaajalta palveluihin ohjaamista, jos he sitä kaipaavat. Jos henkilö on ohjattu palveluiden piiriin, tulisi esimiehen tai ryhmän ohjaajan seurata palveluiden toteutumista, ellei ohjaus ole tapahtunut anonyymisti.

Tapaamisen päättäminen

On tärkeää aloittaa tapaaminen jakamalla relevanttia tietoa ja esittelemällä osallistujat sekä päättää tapaaminen myönteiseen sävyyn. Juuri ennen tapaamisen päättämistä ohjaajan olisi hyvä tehdä yhteenveto käydystä keskustelusta ja kerrata tapaamisessa tehdyt päätökset ja suunnitelmat, jotka koskevat jatkotukea tai tulevia tapaamisia. Tapaamisen lopussa ohjaajan tai ryhmänjohtajan tulee kiittää osallistujia ja varmistaa, että kaikki voivat hyvin. Muistuta osallistujia siitä, että heidän reaktionsa ovat aivan luonnollisia ja että oma toipuminen saattaa viedä muihin verrattuna pidemmän aikaa. Tarvittaessa osallistujia voi vielä lopuksi muistuttaa tilaisuuden luottamuksellisuudesta, ja heille voi antaa tietoa tarjolla olevasta lisätuesta. Jos on tarpeen järjestää toinen tapaaminen, esimies kertoo, missä ja milloin se järjestetään.

Toteutuksen seuranta

Henkiseen ensiapuun ja ryhmiin osallistuvat henkilöt voivat sopia tietyistä toimenpiteistä, ja on tärkeää nimetä vastuuhenkilö, jonka tehtävänä on seurata tapaamisen aikana sovittujen toimien toteutumista. Kaikki ryhmän ohjaajan antamat lupaukset ja sitoumukset on toteutettava, mukaan lukien muualla annettavaan apuun ohjaaminen. Tarvittaessa ennalta sovitun ajan kuluttua voidaan järjestää toinen tapaaminen, jossa ryhmäläisten vointi tarkistetaan.

Ryhmätilaisuuksien haasteita

Tässä osiossa annetaan esimerkkejä erilaisista ryhmätilaisuuksien haasteista ja ehdotuksia mahdollisista ratkaisuista ryhmien ohjaajille.

Vaikeiden reaktioiden ja osallistujien kertomusten käsittely

Jos joku osallistujista reagoi keskusteltavaan tilanteeseen voimakkaasti ja osoittaa merkkejä kiihtyneisyydestä tai vetäytyneisyydestä, ohjaaja voi kertoa osallistujalle huomanneensa, että tämä on hiljainen tai poissa tolaltaan ja että nämä reaktiot ovat tapahtuneeseen nähden täysin ymmärrettäviä. Jos osallistuja reagoi edelleen voimakkaasti ja vaikuttaa kovin ahdistuneelta, ohjaaja voi kehottaa häntä keskittymään nykyhetkeen kiinnittämällä huomionsa meneillään olevaan tilanteeseen. Suorien kysymysten esittäminen siitä, mitä henkilö tällä hetkellä näkee, kuulee tai tuntee, on tällaisessa tilanteessa tärkeä työkalu. Kysymysten avulla henkilö voi hallita reaktioitaan ja rauhoittua keskittymällä meneillään olevaan hetkeen. Tekniikka auttaa toimimaan myös silloin, jos ihminen kokee takaumia tai hänellä on tapana jäädä vellomaan muistikuviin kriisitilanteesta. Ohjaaja voi myös pyytää henkilöä hengittämään muutaman kerran hitaasti syvään. Jos joku osallistujista purskahtaa itkuun, lohduta häntä laittamalla kätesi hänen olalleen tai pitämällä häntä kädestä, jos se on soveliasta. Pyydä häntä kertomaan, mikä sai hänet pois tolaltaan, ja tarjoa henkistä ensiapua. Anna hänelle tarvittaessa tilaa ilmaista suruaan ja käytä hyväksesi tilaisuus tarjota psykoedukaatiota ja pyytää muita osallistujia jakamaan ideoitaan positiivisista selviytymiskeinoista.

Toisinaan osallistujat jakavat hyvin henkilökohtaisia asioita. Toiset ryhmäläiset saattavat kokea tämän epämukavana. Ohjaajan tehtävänä on päättää, millainen tieto on liian henkilökohtaista tai liian kuormittavaa muille osallistujille. Jos jonkun jakama kertomus on liian henkilökohtainen tai saattaa aiheuttaa ahdistusta muille, kehota kyseistä osallistujaa harkitsemaan, miten paljon hän haluaa jakaa, ja pyri rajoittamaan kertomusta. Ohjaaja voi

myös lempeästi johdattaa keskustelua toiseen suuntaan tai keskeyttää osallistujan kertomuksen, jos muut kokevat sen liian epämukavana, sanomalla:

Kiitos (osallistujan nimi), että jaoit tämän. Kuulostaa siltä, että kokemasi tilanne on ollut sinulle hyvin vaikea. Jos haluaisit jutella kanssani lisää tästä aiheesta, voimme sopia ajan kahdenkeskiseen keskusteluun. Haluaisiko joku muu nyt kertoa omista kokemuksistaan?

Jos joku osallistujista jakaa jotakin hyvin henkilökohtaista, ohjaaja voi hyödyntää erilaisia keinoja käsitellä asiaa tilanteesta riippuen. Ryhmätilanteessa on tärkeää suojata osallistujaa joutumasta entistä haavoittuvampaan tilaan, sillä se saattaa aiheuttaa turvattomuuden tunnetta ja tuntua epämiellyttävältä. Parasta voi olla, että huomioi henkilön kertomuksen, keskeyttää hänet lempeästi ja ehdottaa ryhmätilaisuuden jälkeen järjestettävää henkilökohtaista tukitapaamista, jossa asiasta voidaan keskustella lisää. Jos joku osallistujista kertoo henkilökohtaisen tukitapaamisensa aikana kokeneensa ahdistelua tai väkivaltaa, tunnusta tapahtunut, kuuntele ja anna tukea, varmista, että henkilö on turvassa, ja ohjaa hänet tarpeen mukaan lisätuen piiriin tapaamisen jälkeen.

Lue lisää monisyisistä reaktioista osiosta Ohjaaminen palveluihin. Kyseinen osio sisältää tietoa siitä, miten toimia tilanteessa, jossa joku kärsii paniikkikohtauksesta, suuttuu, käyttäytyy aggressiivisesti tai uhkaa itsensä vahingoittamisella tai itsemurhalla.

Auttajaryhmille suunnatusta henkisestä ensiavusta yksilöille suunnattuun henkiseen ensiapuun

Auttajaryhmille suunnattu henkinen ensiapu on menetelmä, jonka avulla ohjaajat voivat tarjota samanaikaisesti sekä henkistä ensiapua yksilölle että tukea ryhmälle. Tästä hyötyvät ryhmätilanteessa henkilökohtaista tukea saavat ihmiset. Ryhmässä he voivat tarkkailla muita ja kuulla heidän jakamiaan kertomuksia kokemistaan haasteista ja saamastaan tuesta. Ohjaajien tulisi kehittää taitojaan ja rohkeuttaan tarjota ryhmätilanteessa henkistä ensiapua yksittäiselle henkilölle ja osallistaa muut tilanteeseen soveltuvalla tavalla.

Erityisen dominoivien tai hiljaisten osallistujien ohjaaminen

Dominoiva osallistuja saattaa puhua paljon, estää muita osallistujia jakamasta omia kokemuksiaan, puhua muiden päälle tai torjua muiden mielipiteitä.

Käytä tällaisten ihmisten kanssa aina auttamisen perustaitoja ja puhu heille sekä ryhmän edessä että kahden kesken. Kiitä heitä muun ryhmän kuullen ja pyydä sitten muita jakamaan omia kokemuksiaan. Voit sanoa esimerkiksi:

Kiitos (osallistujan nimi). Kertomasi on hyvin mielenkiintoista, mutta haluaisin kuulla myös muiden ryhmäläisten kokemuksista. Onko jollain muulla ollut vastaavia tai erilaisia kokemuksia?

Jos keskustelua dominoiva osallistuja ei muuta toimintaansa ryhmässä ohjauksesta huolimatta, voi olla tarpeen keskustella hänen kanssaan kahden kesken tauolla tai tapaamisen jälkeen. Selitä hänelle, että on tärkeää antaa kaikille puheenvuoro, jotta jokainen voi jakaa kokemuksiaan ja osallistua ryhmän toimintaan. Vältä sanomasta dominoivasta henkilöstä mitään negatiivista, sillä silloin hän saattaa sivuuttaa ehdotuksesi. Voit sanoa esimerkiksi:

Olet tänään ottanut erittäin aktiivisesti osaa keskusteluun, mikä on hyvä. Haluaisin kuitenkin, että myös muilla osallistujilla olisi yhtäläiset mahdollisuudet osallistua. Kuunnellaan siis myös, mitä muut haluavat kertoa kokemuksistaan.

Jos joku osallistujista on hyvin hiljainen eikä ole osallistunut tapaamisen aikana keskusteluun lainkaan, yritä saada hänet tuntemaan, että hän voi vapaasti kertoa kokemuksistaan, ja kerro hänelle, että hänen osallistumistaan arvostetaan. Voit sanoa esimerkiksi:

Mitä ajattelet siitä, mitä tähän mennessä on sanottu? Kuulisin mielelläni ajatuksiasi. Voit vapaasti sanoa, mitä haluat. Muista, ettei tässä tapaamisessa ole olemassa oikeita tai vääriä ajatuksia.

Ryhmän sisäinen kitka

Työskentely ryhmänä stressaavissa ja vaikeissa tilanteissa voi joko vahvistaa ryhmähenkeä tai muodostaa ryhmän sisälle kuppikuntia. Eri ihmiset kokevat ja muistavat tilanteet eri tavoin. Jos ryhmä on kokenut haasteita tai asiat eivät ole menneet suunnitelman mukaisesti, toipumisprosessissa ryhmäläisten on pyrittävä ymmärtämään, mitä tapahtui ja mitkä tekijät johtivat tiettyihin toimiin tai seurauksiin. Tämä voi johtaa keskinäiseen syyttelyyn tai voimakkaaseen syyllisyydentunteeseen. Ryhmän ohjaaja voi pyrkiä lie-

ventämään näitä tunteita huomioimalla ne ja kannustamalla osallistujia puhumaan niistä turvallisessa ympäristössä.

Jos ryhmässä ilmenee eripuraa, rauhoita tilanne osoittamalla ymmärtäväsi, että tilanne on hankala, ja kehottamalla osallistujia olemaan ystävällisiä ja kunnioittavia toisiaan kohtaan. Tarpeen vaatiessa poista kiistelevät henkilöt ryhmästä ja keskustele heidän kanssaan erikseen.

Valvonta ja itsestä huolehtiminen

On tärkeää, että esimiehet valvovat ohjaajien järjestämää henkistä ensiapua ja tukitapaamisia. Valvonnan tulisi sisältää keskustelua sekä tapaamista edeltävästä valmistautumisesta että tapaamisen jälkeisistä ajatuksista. Keskustelu voi liittyä ohjaajan kokemiin haasteisiin tai sisältää itsereflektiota ja ajatuksia siitä, miten omia auttamistaitoja voisi kehittää. Ryhmänjohtajalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla tarvittavat taidot ja kokemusta henkisen ensiavun antamisesta sekä vertaistuen tarjoamisesta.

Henkisen ensiavun tilaisuuksien ja tukitapaamisten ohjaaminen saattaa olla haastavaa, sillä ryhmien hallinta niin, että kaikki kokevat olevansa arvokkaita ja tulevansa ymmärretyiksi, vaatii keskittymistä ja energiaa. Voi myös olla vaikeaa kuunnella useita kertomuksia hädästä, ja ohjaaja saattaakin pohtia, onnistuiko hän auttamaan kaikkia ryhmäläisiä riittävästi. Lue aiheesta lisää osiosta Itsestä huolehtiminen: Katso, kuuntele, yhdistä.

VI Henkisen ensiavun antajat



Henkisen ensiavun antajat

Henkisen ensiavun antajien ominaisuudet

Henkisen ensiavun antajan tärkein perusominaisuus on auttamisen halu. Muita tärkeitä ominaisuuksia ovat lähestyttävyys, luotettavuus, hyvät kuuntelutaidot sekä kyky pysyä rauhallisena ja toimia keskittyneesti kriisitilanteessa. Hyvän auttajan tunnistaa helposti pohtimalla, millainen auttaja saa ihmiset tuntemaan olonsa hyväksi toiminnallaan. Esimerkkejä hyvistä ominaisuuksista ovat huolehtivainen asenne, ystävällisyys, kärsivällisyys ja empaattisuus sekä tuomitsemattomuus. Henkisen ensiavun antajan on lisäksi tärkeää tuntea omat rajansa ja pitää huolta itsestään, jotta hän ei itse uuvu vaan huolehtii henkisestä hyvinvoinnistaan.

Auttaminen eri rooleissa

Henkisen ensiavun tietoja ja taitoja voi käyttää myös henkilökohtaisissa tilanteissa ystävien ja perheenjäsenten auttamiseksi sekä virallisissa palkka- tai vapaaehtoistyötilanteissa.

Ystävien, perheenjäsenten ja työtovereiden auttaminen

Henkisen ensiavun tiedoista ja taidoista voi monesti olla hyötyä, kun ystävät tai perheenjäsenet tarvitsevat apua. Esimerkkejä lähipiirin kriisitilanteista ovat irtisanominen, parisuhteen päättyminen tai läheisen kuolema. Ystävien ja perheenjäsenten auttaminen eroaa vieraan ihmisen auttamisesta, sillä suhteen ollessa läheinen auttaja pystyy toimimaan hädän hetkellä henkilökohtaisemmin ja luontevammin. Tällaisessa tilanteessa auttaja voikin ohittaa jotkin henkisen ensiavun virallisemmat vaiheet, kuten itsensä esittelyn tai tapahtuneen taustojen tiedustelun. Itse asiassa monet käyttävät ystäviään ja perheenjäseniään auttaessaan tietämättään henkisen ensiavun taitoja.

Spontaanina vapaaehtoisena auttaminen

Spontaanit vapaaehtoiset ovat järjestöihin tai järjestelmiin kuulumattomia henkilöitä, jotka tarjoavat välitöntä apua kriisitilanteessa. Heidän tulisi aina

lähestyä kriisitilanteen viralliseen vastetoimintaan osallistuvaa järjestöä, jotta heitä voidaan ohjata ja neuvoa toimimaan parhaalla mahdollisella tavalla. Jos tämä ei kuitenkaan ole mahdollista, spontaanin auttajan täytyy tehdä parhaansa itsenäisesti ja henkisen ensiavun periaatteiden mukaisesti.

Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun vapaaehtoiset ja työntekijät

Henkisen tuen koulutusta on saatavilla sekä vapaaehtoisille että työntekijöille. Kansallisen yhdistyksen eri tehtävissä toimivilla henkilöillä on eri vastuita henkisen ensiavun saralla. Omissa yhteisöissään toimivat vapaaehtoiset voivat esimerkiksi tarjota onnettomuustilanteissa välitöntä henkistä tukea ja auttaa rauhoittamaan tapahtuneille altistuneita henkilöitä.

Vapaaehtoinen voi hyödyntää henkisen ensiavun taitojaan monin eri tavoin Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun toiminnassa. Henkistä ensiapua tarvitaan niin haavoittuvassa asemassa olevien ihmisryhmien, kuten yksinäisten vanhusten päivittäisessä tukemisessa, tai kriisitilanteiden vastetoiminnassa. Kriisitilanteiden vastetoiminnassa vapaaehtoiset ovat osa jäsennettyä toimintaa: useimmiten he tuntevat oman tehtävänkuvansa, ja heille tiedotetaan tilanteesta ennen siihen menemistä. Tässä luvussa kuvataan työntekijöiden ja vapaaehtoisten tehtävien ja vastuiden tyypillisiä eroja. On kuitenkin muistettava, että tehtävät ja vastuut vaihtelevat kunkin kansallisen yhdistyksen tilanteiden ja resurssien mukaan.

Vapaaehtoisten valmistautuminen laajan kriisitilanteen vastetoimintaan

Kokoa keskeisin tieto kriisitilanteesta ja vastaa ainakin seuraaviin kysymyksiin:

- Mitä on tapahtunut?
- Missä ja milloin tilanne on tapahtunut?
- Kuinka moni ihminen on altistunut tilanteelle, ja keitä nämä ihmiset ovat?
- Kuinka kauan tilanne kesti/kestää?

Vapaaehtoiset koulutetaan arvioimaan tilanteita huolellisesti, jotta he eivät saata itseään tai autettavia vaaraan.

Ennen kriisin tapahtumapaikalle menemistä:

- Vapaaehtoisena toimiessasi varmista, että sinulla on mukana kaikki tarvittava, kuten puhelimet, laturit, vesipullo, ensiapulaukku jne.
- Valmistaudu henkisesti siihen, mitä saatat joutua näkemään ja kokemaan, ja rauhoita mielesi, jotta selviät kaaoksesta.
- Kerro perheellesi, minne olet menossa ja milloin luultavasti palaat kotiin. Tee tarvittavat järjestelyt lastesi tai muiden huollettaviesi hoidon sekä muiden velvollisuuksiesi osalta.

Vapaaehtoisten johtajat ja ryhmänjohtajat

Vapaaehtoisten johtajilla ja ryhmänjohtajilla olisi hyvä olla koulutusta ja kokemusta henkisestä ensiavusta, jotta he ymmärtävät, mitä henkiseen ensiapuun kuuluu ja mitä se vapaaehtoisilta vaatii. Jos mahdollista, johtajien olisi hyvä osallistua kaikkiin henkisen ensiavun koulutuksiin. Vapaaehtoisten johtajien tai työntekijä- ja vapaaehtoisryhmien johtajien, jotka työskentelevät psykososiaalisen tuen ohjelmissa, tulisi saada koulutusta auttajien tukemiseen. Ryhmille tarjottava henkinen ensiapu voi olla hyödyllinen tapa tukea auttajia.

Vapaaehtoisten johtajat vastaavat siitä, että vapaaehtoisista koostuva ryhmä on saanut riittävästi henkisen ensiavun koulutusta, että he tuntevat tehtävänsä ja että he tietävät, mitä heiltä odotetaan kriisitilanteiden vastetoiminnassa. Vapaaehtoisten johtajat keräävät yleensä mahdollisimman paljon tietoa tapahtuneesta, jotta heidän johtamansa vapaaehtoiset voivat valmistautua ja kykenevät antamaan tilanteessa tarvittavaa tukea. Tämä auttaa välttämään tilanteet, joissa vapaaehtoiset kokevat tilanteet ylivoimaisiksi tai osaamiseensa nähden liian haastaviksi, mikä voi muuten johtaa sekä autettavia että ryhmiä ja vapaaehtoisia koskeviin ongelmiin.

Vapaaehtoisten johtajien täytyy tuntea ja ymmärtää paikalliset palveluihin ohjaamisen käytännöt. Heidän täytyy olla vapaaehtoisten tavoitettavissa ja välittää heille tarvittavaa tietoa aina, kun he ovat henkisen ensiavun tehtävissä.

Tärkeitä kartoitettavia ja dokumentoitavia asioita ovat seuraavat:

- Kuka huolehtii perustarpeista, kuten ensiavusta, ruoasta, vedestä, suojasta ja henkilötiedustelusta? Missä ja miten ihmiset pääsevät näiden palveluiden piiriin?

- Onko tarjolla mielenterveyspalveluja ja psykososiaalista tukea? Missä ja miten ihmiset pääsevät näiden palveluiden piiriin?
- Kuka muu auttaa? Osallistuuko vastetoimintaan yhteisön jäseniä ja muita järjestöjä?
- Onko kriisi ohi vai jatkuuko se? Jatkuvia kriisejä ovat esimerkiksi maanjäristysten jälkijäristykset ja jatkuvat konfliktit.
- Mitä vaaroja ympäristöön liittyy? Kohdistuuko ihmisiin väkivallan uhkaa tai onko lähistöllä vaurioitunutta infrastruktuuria?
- Pitääkö joitakin alueita välttää, koska ne ovat turvattomia (esimerkiksi ilmiselvien fyysisten vaarojen takia) tai koska auttajilla ei ole lupaa mennä alueelle?
- Onko tarjolla palveluita, joiden avulla perheenjäsenet voivat löytää toisensa?

Henkisen ensiavun antaminen voi olla väsyttävää ja kuormittavaa. Hädässä olevien auttaminen ja vuorovaikutus heidän kanssaan ei ole helppoa. On tärkeää, että vapaaehtoisten johtajat tietävät, milloin ja miten auttajille itselleen täytyy järjestää tukea vastetoiminnan päätyttyä. Koska monet vapaaehtoiset toimivat omassa yhteisössään, jota on voinut kohdata laaja onnettomuus tai tuho, myös he itse ovat voineet kokea menetyksiä tai pelottavia tilanteita. He saattavat myös tuntea autettavia henkilökohtaisesti, mikä voi tuntua vaikealta. Vapaaehtoisten johtajat voivat tarjota tukea vapaaehtoisille yksilöllisesti tai ryhmissä.

Vapaaehtoisten johtajien on tärkeää tukea ryhmiään ja luoda avoin ja turvallinen työympäristö. Näin työntekijät ja vapaaehtoiset uskaltavat pyytää tukea, kun he sitä tarvitsevat. Stressistä puhuminen avoimesti ketään pakottamatta, yksilöllisten selviytymiskeinojen salliminen, tavoitettavissa oleminen ja turvallisen ympäristön luominen luottamuksellisuutta vaalimalla ovat tapoja, jotka auttavat luomaan kestävää keskinäisen tukemisen kulttuuria.

Ohjelmavastaavat

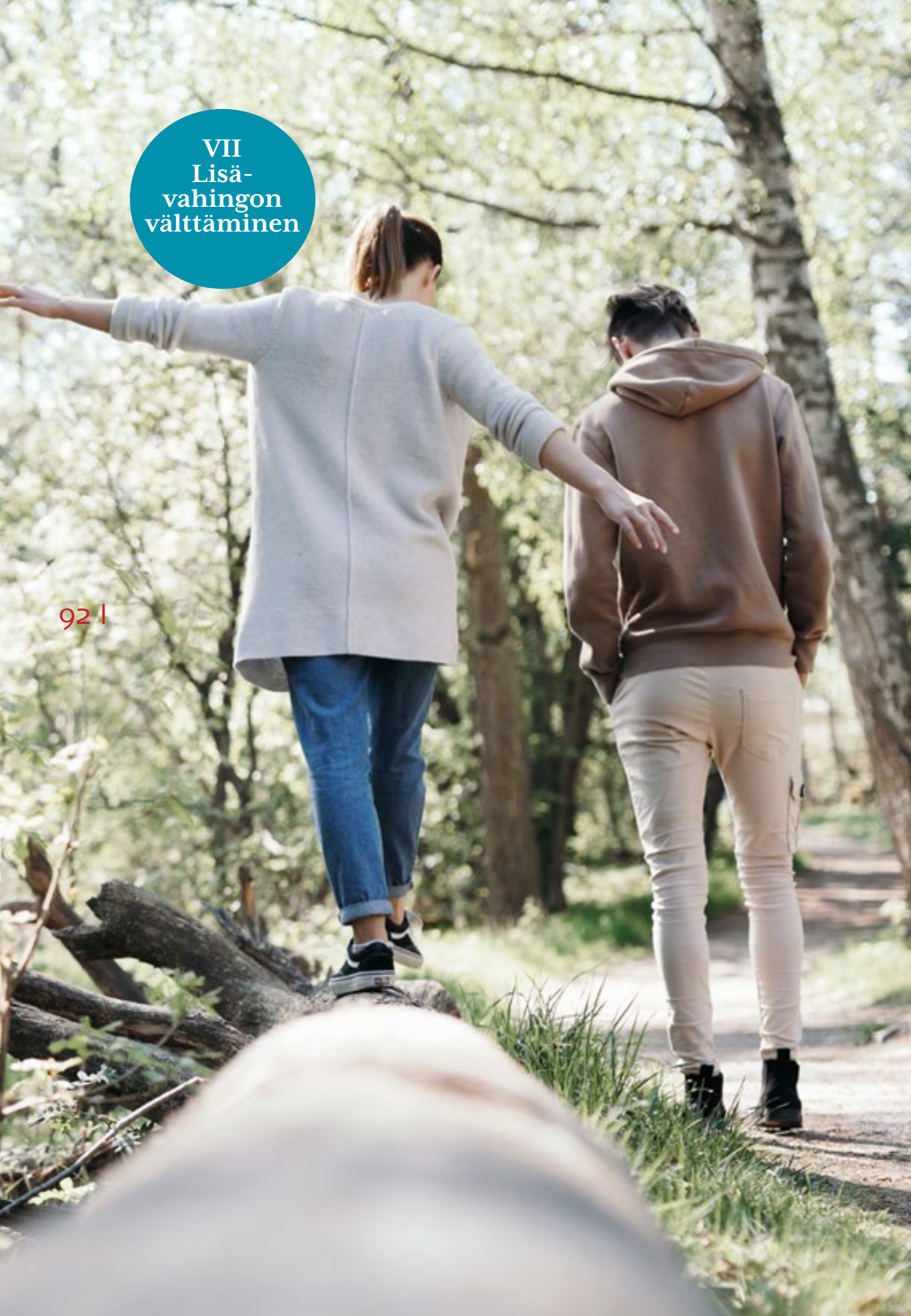
Kaikkien ohjelmavastaavien on tärkeää ymmärtää henkistä ensiapua, koulutuksen sisältöjä ja henkistä ensiapua antaviin vapaaehtoisiin kohdistuvia vaatimuksia. Ohjelmavastaavat voivat myös joutua tilanteisiin, joissa heidän pitää tarjota henkistä ensiapua alaisuudessaan työskenteleville vapaaehtoisille tai muille työntekijöille.

Ohjelmavastaavat, kuten vapaaehtoisten johtajatkin, ovat vastuussa vapaaehtoisten riittävästä koulutuksesta, jotta nämä voivat selviytyä heille kulloinkin kuuluvista tehtävistä. Ohjelmavastaavien tulisi puhua henkisen ensiavun puolesta ja sisällyttää henkinen ensiapu vapaaehtoisten koulutuksen pakolliseksi osaksi, sillä henkisen ensiavun taidot parantavat vapaaehtoisten auttamiskykyä. Ohjelmavastaavat ovat vastuussa myös henkisen ensiavun koulutuksen ja toteutuksen toimivuuden seuranta- ja arviointikäytäntöjen noudattamisesta.

Avustustyöntekijät ja henkinen ensiapu

Avustustyöntekijät työskentelevät usein kaukana kodistaan tai kotimaastaan. Joillakin avustustyöntekijöillä on henkiseen ensiapuun liittyvää koulutusta tai tietoa. He eivät kuitenkaan ole yleensä mukana antamassa suoraa apua kentällä, sillä he eivät useinkaan puhu paikallista kieltä eivätkä välttämättä tunne paikallisia tukijärjestelmiä. Avustustyöntekijät voivat auttaa henkisen ensiavun tarjoamisessa paikallisille työntekijöille ja vapaaehtoisille, ja he voivat tukea ohjelmavastaavia ja vapaaehtoisten johtajia vapaaehtoisten valmistelussa ja kouluttamisessa henkistä ensiapua varten.

VII Lisä-vahingon välttäminen



Lisävahingon välttäminen

Henkinen ensiapu on rauhoittavaa henkistä tukea, aktiivista kuuntelua ja käytännön apua, ei terapiaa tai hoitoa. Sitä kuvataan usein hienovaraiseksi ja käytännölliseksi huolenpidoksi, jossa keskitytään henkiseen ja käytännölliseen tukeen, ei traumaattisen tilanteen yksityiskohtaiseen käsittelyyn. Vastuulliseen auttamiseen liittyy useita eettisiä kysymyksiä, jotka tulee huomioida autettaessa niin yksilöitä kuin ryhmiä.

Kulttuurikontekstit

Kulttuuri vaikuttaa ihmisten tapaan suhtautua toisiinsa sekä siihen, mitä pidetään hyväksyttävänä käytöksenä tai puheenaiheena. Joissakin kulttuureissa ei esimerkiksi ole tavallista puhua tunteista kuin perhepiirissä, eikä naisten välttämättä ole sopivaa puhua perheeseen kuulumattomien miesten kanssa.

Vastuullinen auttaminen on henkisen ensiavun perusta.

Kriisitilanteissa auttajat voivat päätyä auttamaan ihmisiä, joilla on erilainen tausta tai kulttuuri kuin heillä, vaikka auttajat ja autettavat olisivatkin kotoisin samasta maasta tai samalta alueelta. Tällaisissa tilanteissa on tärkeää tiedostaa oma kulttuuritausta ja näkemykset sekä pyrkiä yhteistoiminnassa ja avustustyössä ennakkoluulottomuuteen ja puolueettomuuteen. Tarjoa apua tavoilla, jotka tuntuvat autettavista sopivilta ja miellyttäviltä. Alla on lueteltu joitakin tärkeitä seikkoja, jotka auttajan kannattaa ottaa huomioon.

Sukupuoli, ikä ja valtasuhteet

Ketä voin lähestyä? Onko olemassa sosiaalisia tai kulttuurisia normeja, jotka vaikuttavat siihen, ketä voin lähestyä? Onko minun esimerkiksi miespuolisena auttajana sopivaa lähestyä hätääntynyttä naista yksin? Jos näen jonkun itkevän ruokakaupassa, onko minun sopivaa lähestyä häntä? Jos näen jalkakäytävällä eksyneen näköisen, yksin kulkevan lapsen, onko minun sopivaa viedä lapsi lastensuojeluviranomaisten tai muista suojelutoimista vastaavien viranomaisten luokse yksin, vai pitäisikö minun pyytää jotakuta toista mukaan?

Koskettaminen ja käyttäytyminen

Mitkä ovat tässä yhteisössä hyväksyttyjä koskettamisen tapoja? Voinko pitää toista kädestä tai koskettaa häntä olkapäähän? Tulisiko vanhusten, lasten, naisten tai muiden ihmisryhmien kanssa toimiessa ottaa huomioon jotakin erityistä?

Vakaumukset ja uskonto

Millaisia etnisiä ja uskonnollisia ryhmiä yhteisöön kuuluu? Mitä vakaumuksia tai käytäntöjä pidetään tärkeinä? Miten tapahtumille altistuneet ihmiset saattavat ymmärtää tapahtuneen tai selittää tapahtunutta?

Turvallisuus, ihmisarvo ja oikeudet

Suojele käytökselläsi autettavien turvallisuutta, ihmisarvoa ja oikeuksia.

Turvallisuus

Toimi niin, ettet omalla käytökselläsi aseta ihmisiä vaaraan.
Varmista parhaasi mukaan, että auttamasi ihmiset ovat turvassa, ja suojele heitä fyysisiltä ja psyykkisiltä vahingoilta.

Ihmisarvo

Kohtele ihmisiä kunnioittavasti sekä heidän kulttuuristen ja sosiaalisten normiensa mukaisesti.

Oikeudet

Varmista, että ihmiset pääsevät avun piiriin oikeudenmukaisesti ja niin, että ketään ei syrjitä.
Auta ihmisiä vaatimaan oikeuksiaan ja pääsemään saatavilla olevan tuen piiriin.
Toimi aina kohtaamiesi ihmisten edun mukaisesti.

Luottamuksellisuus

Luottamuksellisuus liittyy keskinäiseen luottamukseen ja kunnioitukseen, ja se on erittäin tärkeää muodostettaessa suhdetta autettavaan ihmiseen. Luottamuksellisuuden säilyttäminen tarkoittaa, että keneenkään liittyviä tietoja ei saa jakaa muille ilman kyseisen henkilön nimenomaista suostumusta. Tämä tarkoittaa, että autettavien tietoja ei saa paljastaa perheenjäsenille, työtovereille, lääkäreille, muille avustusjärjestöille, medialle tai muille tahoille ilman suostumusta. Tähän sääntöön on kuitenkin joitakin poikkeuk-

sia, mikäli kyseessä on henkilön itsensä, tämän perheen tai muiden turvallisuus. Esimerkiksi jos henkilö on loukkaantunut eikä kykene puhumaan, auttaja voi joutua soittamaan paikalle apua ja kertomaan tietoja hänen vammastaan ja kunnostaan ilman hänen suostumustaan.

Tietojen paljastaminen ja sosiaaliset stigmat

Luottamuksellisten tietojen paljastaminen voi altistaa autettavan henkilön sosiaaliselle leimautumiselle. Joissain yhteisöissä esimerkiksi seksuaalista ja sukupuoleen perustuvaa väkivaltaa kokeneita ihmisiä voidaan rangaista tai heidän henkeään voidaan uhata (samoin kuin heidän perhettään). He voivat joutua perheensä ja yhteisönsä eristämiksi tai hylkäämiksi. Tämän vuoksi luottamuksellisuus on ehdottoman tärkeää seksuaalisen ja sukupuoleen perustuvan väkivallan uhrien kaikessa auttamisessa. Syrjinnän, sosiaalisen eristämisen ja rangaistuksen uhka on näissä tilanteissa erittäin todellinen. Seksuaalisen tai sukupuoleen perustuvan väkivallan uhrit voivat esimerkiksi pelätä, että heitä koskevat tiedot voivat tulla julki. Auttajien on aina kerrottava autettaville, että mitään tietoja ei anneta eteenpäin, ellei siihen saada kirjallista lupaa henkilöltä itseltään. **Poikkeus tähän sääntöön ovat lasten kertomat asiat; auttaja on velvollinen toimimaan turvatakseen lapsen huolenpidon ja turvallisuuden, vaikka lapsi ei antaisikaan siihen suostumusta**.

Kun autettava kertoo sinulle tarinansa hädän hetkellä, on se merkittävä teko ja merkki luottamuksesta. Siksi kaikkia henkilökohtaisia tietoja on käsiteltävä ehdottoman huolellisesti. Luottamuksellisuuden säilyttäminen kaikkina aikoina on tärkeä keino autettavan turvallisuuden takaamiseksi ja vaikeisiin kokemuksiin liittyvän syrjinnän, eristämisen ja sosiaalisen leimautumisen riskin minimimoiseksi.

Perussäännöt

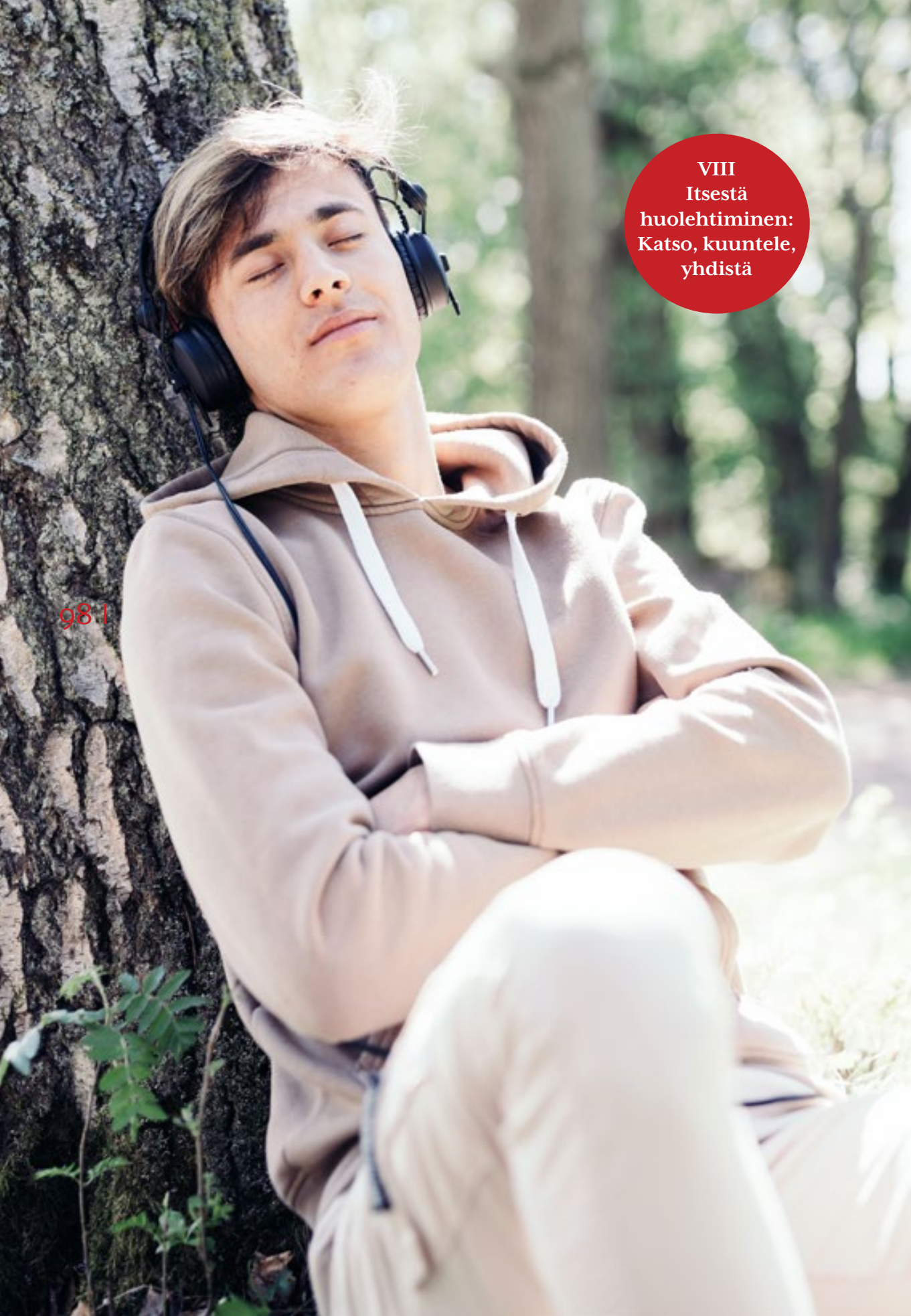
Alla on tiivistelmä vastuullisen henkisen ensiavun perussäännöistä:

Toimi näin	Kiinnitä huomiota, ettet
Kunnioita yksityisyyttä ja käsittele henkilön tarinaa luottamuksellisesti.	...riko luottamuksellisuutta, paitsi jos siihen on erittäin hyvä syy.
Anna henkistä ja käytännöllistä tukea.	...yritä onkia liian yksityiskohtaisia tietoja.
Käyttäydy asianmukaisesti ottamalla huomioon henkilön kulttuuri, ikä ja sukupuoli.	...käyttäydy epäkunnioittavasti etkä käytä asemaasi auttajana hyväksesi.
Kuuntele aktiivisesti.	...anna keskittymisesi herpaantua tai mieti muita asioita samalla, kun joku kertoo sinulle jotakin tärkeää.
Tiedosta omat asenteesi ja ennakkoluulosi ja työnnä ne sivuun.	...tuomitse henkilön tekoja tai tunteita.
Kunnioita ihmisten oikeutta tehdä omat päätöksensä ja auta ihmisiä ratkaisemaan ongelmansa itse.	...sanele toiselle, miten hänen tulisi toimia tai ratkaista ongelmansa.
Ole rehellinen ja luotettava.	...anna valheellisia lupauksia tai jaa virheellistä tietoa.
Auta ihmisiä täyttämään perustarpeensa.	...pyydä ihmisiltä rahaa tai palveluksia vastineeksi avusta.
Tiedosta, milloin tilanne on sinulle liian vaikea.	...yliarvioi omia taitojasi.
Ilmaise selkeästi, että vaikka joku ei haluaisi apuasi juuri nyt, hän voi silti saada apua myöhemmin.	...painosta henkilöä, joka ei halua apuasi.
Päätä auttaminen kohteliaasti.	...päätä auttamista äkillisesti antamatta tietoa muista tukitoimista ja ilmaisematta selkeästi, että keskustelu päättyy.

Auttamisen päättäminen

Henkinen ensiapu ei ole jatkuvaa tukea. Se tarkoittaa yleensä kertaluontoista tapaamista tai keskustelua, joka kestää tilanteesta riippuen noin 30–60 minuuttia. Kun kuormittunutta ihmistä on autettu kaikin mahdollisin keinoin ja auttaminen on aika päättää, varmista, että autettava ymmärtää asian. Jos joku toinen jatkaa auttamista jälkeesi, esittele uusi auttaja autettavalle. Hyvästele autettava myönteisellä tavalla ja toivota hänelle kaikkea hyvää. Monissa tilanteissa voi olla tarpeen tarkistaa jälkikäteen, onko autettava saanut tarvitsemansa avun ja voiko hän hyvin.

Ole luottamuksen arvoinen.



VIII Itsestä huolehtiminen: Katso, kuuntele, yhdistä

Itsestä huolehtiminen: Katso, kuuntele, yhdistä

Vastuulliseen auttamiseen kuuluu myös se, että auttajat huolehtivat omasta terveydestään ja hyvinvoinnistaan. Muiden tukeminen kriisitilanteissa tai omat järkyttävät kokemukset voivat vaikuttaa auttajiin, ja henkisen ensiavun antaminen voi olla vaikeaa niin fyysisesti kuin henkisestikin. Hätääntyneiden ihmisten auttaminen ei ole helppoa, minkä vuoksi auttajat voivat kokea syyllisyyden, surun ja turhautuneisuuden tunteita, mikäli heistä tuntuu, ettei heidän panoksensa riitä.

Tässä luvussa kuvataan auttamistoiminnan vaikutuksia auttajiin sekä sitä, miten henkisen ensiavun periaatteita voi käyttää myös itsestä huolehtimiseen sekä oman elämän stressitilanteista selviytymiseen.

Stressi on normaali reaktio haastavissa tilanteissa.

Tunnista rajasi

Halu auttaa on yleisinhimillinen piirre. Monet kouluttautuvatkin henkisen ensiavun antajiksi, koska he haluavat tehdä merkitykselliseksi kokemiaan asioita ja auttaa apua tarvitsevia ihmisiä. Joskus auttajat ovat voineet itse kokea henkilökohtaisia menetyksiä tai muita vaikeita asioita, ja he haluavat auttaa muita samassa tilanteessa olevia. Henkilökohtaiset kokemukset voivat auttaa ymmärtämään autettavia ja eläytymään heidän tilanteeseensa. Niistä voi kuitenkin olla myös haittaa esimerkiksi silloin, jos auttajalla on ennakko-oletuksia autettavan tarpeista. Henkilökohtaiset kokemukset voivat estää auttajaa kohtaamasta autettavaa täysin avoimesti, niin että hän voisi todella ymmärtää tämän tilannetta sekä arvioida autettavan kykyä ja voimavaroja auttaa itseään.

Auttajat voivat joutua tilanteisiin tai kuulla muita vaivaavista ongelmista, jotka ovat ristiriidassa heidän omien moraalikäsitystensä ja asenteidensa kanssa. Auttaja saattaa tuomita autettavan epäoikeudenmukaisesti omien

ennakkoluulojensa ja uskomustensa pohjalta. Henkistä ensiapua antavien onkin tärkeää olla tietoisia omista kokemuksistaan ja uskomuksistaan, pitää mielensä avoimena sekä välttää autettavien tuomitsemista.

Omien näkemysten ja rajojen tunnistaminen auttajana on tärkeä henkisen ensiavun edellytys. Jotkut esimerkiksi auttavat muita mieluummin yksilöllisesti ja kahden kesken, kun taas toiset haluavat auttaa osana tiimiä. Toiset eivät halua työskennellä lasten parissa, koska loukkaantuneiden tai hyväksikäytettyjen lasten kohtaaminen olisi heille liian kuormittavaa. On tärkeää tunnistaa oman osaamisensa rajat ja tiedostaa, milloin ja miten autettava tulee ohjata muun avun piirin.

Lopuksi on ehdottoman tärkeää muistaa, että kaikki ovat vain ihmisiä – myös auttajat. Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun vapaaehtoiset ja työntekijät auttavat usein omissa yhteisöissään ja kohtaavat auttamistyössä henkilökohtaisesti tuntemiaan ihmisiä, minkä lisäksi heidän oma perheensä on voinut altistua tapahtuneelle. Auttajien on tiedostettava omat tarpeensa, hyväksyttävä omat reaktionsa ja hakeuduttava tarvitsemansa tuen piiriin.

Stressin ja uupumuksen merkkien ja oireiden tunnistaminen

Vapaaehtoisten ja työntekiöiden täytyy tuntea ja tunnistaa stressin ja uupumuksen merkit, jotta uupumukseen johtavaa stressiä voidaan ehkäistä. Stressi on normaali reaktio fyysisesti ja emotionaalisesti haastavissa tilanteissa, ja sitä esiintyy, kun tilanteen vaatimukset ja jaksamiseen tarvittavat voimavarat eivät ole tasapainossa.

Alle on koottu yleisiä kriisityötä tekevien työntekijöiden ja vapaaehtoisten kokemia kuormittuneisuudesta kertovia oireita.

Stressiä on monenlaista:

Arkistressi: Arkistressi liittyy arjen haasteisiin, jotka pitävät meidät valppaina ja estävät elämää muuttumasta yksitoikkoiseksi ja merkityksettömän tuntuiseksi.

Kumulatiivinen stressi: Stressi alkaa kumuloitua, kun stressiä aiheuttava tilanne jatkuu pitkään. Kumulatiivinen stressi häiritsee normaaleja rutiineja ja arkielämää.

Akuutti stressi: Tämänkaltaista stressiä ilmenee akuuteissa tilanteissa, joihin liittyy usein sokkireaktioita ja yksilöiden fyysistä ja psyykkistä kärsimystä.

Kriittinen stressi: Kriittinen stressi liittyy tilanteisiin, joissa yksilö ei pysty vastaamaan hänelle asetettuihin vaatimuksiin ja kärsii fyysisesti ja psyykkisesti.

Stressille jatkuvasti altistuvat työntekijät ja vapaaehtoiset, jotka eivät saa riittävää tukea, ovat vaarassa sairastua työuupumukseen (burnoutiin). Työuupumus on pitkäaikaisen stressin aiheuttama emotionaalinen tila, johon liittyviä oireita ovat krooninen emotionaalinen väsymys, vireystilan lasku, innostuksen ja motivaation hiipuminen, työtehon heikkeneminen, vaikeus kokea onnistumisen tunteita, pessimistinen ajattelu ja kyynistyminen.

Uupunut on usein itse viimeinen, joka havaitsee uupumuksen. Tästä syystä kaikkien – myös tiimin muiden jäsenten ja tiimin johtajien – on tärkeää tunnistaa oireet, jotta uupunutta henkilöä voidaan auttaa. Joskus työntekijöillä ja vapaaehtoisilla voi ilmetä oireita vakavista stressireaktioista tai muista mielenterveyden häiriöistä. Jokaisessa organisaatiossa tulisi olla palveluihin ohjaamisen järjestelmä, jonka kautta ihmiset pääsevät ammattiavun piiriin.

Tunne
omat vahvuutesi
ja
heikkoutesi auttajana.

Katso, kuuntele, yhdistä -periaatteen soveltaminen itsestä huolehtimiseen

Katsomisen ja kuuntelemisen periaatteiden avulla auttaja voi oppia tunnistamaan hyvinvointiinsa liittyvät riskitekijät, omat rajansa sekä ylivoimaisilta tai erityisen stressaavilta tuntuvat tilanteet. Kun auttaja tiedostaa vahvuutensa ja heikkoutensa ja tietää, milloin hänen tulisi pyytää apua muilta, voidaan ongelmia ehkäistä ennalta. Katsomisen, kuuntelemisen ja yhdistämisen periaatteiden avulla auttaja voi myös oppia tuntemaan oman ahdistuksensa merkit ja oireet sekä käsittelemään niitä positiivisella ja hyödyllisellä tavalla.

Jotkin tekijät voivat kasvattaa ahdistuksen riskiä, kun taas toiset voivat toimia suojatekijöinä, jotka edesauttavat hyvinvointia. Näiden tekijöiden tunnistaminen on tärkeää, jotta riskit voidaan minimoida ja suojatekijöitä voidaan vahvistaa.

Itsestä huolehtiminen: katso

Voidakseen huolehtia itsestään auttajien tulee ensinnäkin havainnoida omia reaktioitaan kriisitilanteissa. Reaktiot liittyvät usein vapaaehtoisten ja työntekijöiden työoloihin ja organisatorisiin seikkoihin sekä ahdistukseen, joka syntyy, kun auttaja näkee kriisin kohdeyhteisössä aiheuttamat seuraukset.

Tämän vuoksi vapaaehtoisten ja työntekijöiden kannattaa tarkkailla omia reaktioitaan ja tiedostaa niiden olemassaolo. Edellä olevassa taulukossa esitettyjen luokittelujen avulla auttaja voi tunnistaa, onko hänen stressitasonsa kohonnut jollakin elämän osa-alueella. Tulisiko joistakin fyysisistä, emotionaalisista, psyykkisistä, henkisistä tai käytökseen liittyvistä oireista huolestua? Kun auttaja havainnoi tuntemuksiaan ja huomaa, että hänellä on jatkuvia fyysisiä oireita, kuten selkäkipuja, hartiajännitystä tai nukahtamisvaikeuksia, hänen voi olla tarpeen ryhtyä toimiin.

Itsestä huolehtiminen: kuuntele

Seuraavaksi auttajan tulisi kuunnella, miten hänen reaktionsa vaikuttavat hänen auttamistyöhön liittyviin tunteisiinsa. Tämä on ikään kuin sisäisen äänen kuuntelua. Auttaja voi kaiken muun alla sanoa itselleen esimerkiksi: ”Minulla on aivan liian kiire ja tarvitsen lepotauon.” ”Tämä oli minulle liian vaikeaa.” ”En oikein tiedä, mitä minun pitäisi tehdä.” ”Miksi minun lapsillani on paljon ruokaa, mutta nämä lapset näkevät nälkää?” ”Minulla on todella syyllinen olo.”

Kuunnellessaan omia reaktioitaan auttajien on tärkeää muistaa, että heidän elämässään voi olla työoloista, organisaation toiminnasta tai henkilökohtaisista asioista johtuvia vaikeuksia.

Työtä tehdään usein haastavissa olosuhteissa, ja työntekijöiden ja vapaaehtoisten täytyy joskus hoitaa fyysisesti vaativia, uuvuttavia ja joskus myös vaarallisia tehtäviä. Lisäksi heidän odotetaan tekevän pitkiä päiviä vaikeissa oloissa (tai he odottavat tätä itse itseltään). Organisaation toiminnasta johtuvia ongelmia voivat olla esimerkiksi epäselvä tai olematon työnkuvaus tai epäselvä rooli tiimin sisällä. Työntekijöitä ja vapaaehtoisia ei ehkä ole valmisteltu tehtäviin riittävän hyvin, tai työn ja levon välinen raja voi olla häilyvä. Auttajat voivat tuntea, etteivät he saa tukea työtovereiltaan tai johtajilta, ryhmädynamiikassa voi olla ongelmia ja työskentely stressaantuneiden tai uupuneiden tiimin jäsenten kanssa voi olla hankalaa.

Henkilökohtaisella tasolla työntekijöillä ja vapaaehtoisilla voi olla idealistisia tai epärealistisia ajatuksia omasta auttamiskyvystään, ja he voivat kuvitella, että heidän olisi pitänyt kyetä ratkaisemaan kaikki autettavien ongelmat. Auttaja voi tuntea syyllisyyttä ymmärtäessään auttamiskykynsä rajallisuuden. Syyllisyyttä voi aiheuttaa myös autettavan kuolema tai omista tarpeista, kuten levosta tai tarvittavasta tuesta, huolehtiminen. Osa työntekijöistä ja vapaaehtoisista voi kohdata myös moraalisia ja eettisiä haasteita, kuten autettavien asettamisen tärkeysjärjestykseen.

Joskus humanitaarinen työ voi johtaa auttajan vieraantumiseen omasta perheestään ja kotielämästään, koska omista kokemuksista ei voi kertoa kotona. Auttaja voi myös tuntea, että hän ei hoitanut tehtäviään riittävän hyvin tai hän ei valmistautunut riittävästi autettavien turhautumisen ja vihan kohtaamiseen. Traumaattisten tapahtumien todistaminen tai selviytyneiden traumoja ja menetyksiä koskevien tarinoiden kuuleminen voi myös olla hyvin vaikeaa.

Itsestä huolehtiminen: yhdistä

Samoin kuin autettavia ohjataan hakemaan apua toisilta ihmisiltä, myös auttajien tulee osata huolehtia siitä, että he pysyvät yhteydessä toisiin. Vuorovaikutus muiden kanssa ja tietynlainen toiminta ovatkin kolmas keino, jolla auttajat voivat huolehtia itsestään. Työtekijät ja vapaaehtoiset voivat hakea tukea muilta esimerkiksi vertaistuen tai tiiminjohtajan kautta. He voivat edistää hyvinvointiaan myös toimimalla tietyllä tavalla, kuten käymällä kävelyil-

lä, viettämällä enemmän aikaa ystäviensä kanssa ja pitämällä säännöllisesti taukoja.

Alle on koottu henkilökohtaisia ja organisaation toimintaan liittyviä tekijöitä, jotka auttavat suojaamaan yksilön hyvinvointia. Auttajien on tärkeää muistaa, että näillä (henkilökohtaisilla ja organisaation toimintaan liittyvillä) tekijöillä on merkitystä heidän oman jaksamisensa kannalta. Muuten riskinä on, että he ottavat itselleen yksin vastuita, joissa muut auttajat, tiiminjäsenet ja johtajat olisivat voineet auttaa.

Henkilökohtaiset suojatekijät

- ryhmään kuuluminen
- työn kokeminen merkitykselliseksi
- auttamishalu
- arkirutiinien ja rakenteiden ylläpitäminen
- työstä irtautuminen ja lepo
- tieto siitä, että tukea on tarjolla, jos ja kun sitä tarvitaan
- tuen antaminen ja saaminen ryhmässä
- omien kulttuuristen tapojen ja vakaumusten noudattaminen
- huolehtivainen perhe tai yhteisö

Organisaation toimintaan liittyvät suojatekijät

- säännölliset tapaamiset, joihin kaikki työntekijät ja vapaaehtoiset osallistuvat ja jotka luovat yhteenkuuluvuuden tunnetta
- organisaatiokulttuuri, jossa ihmiset voivat puhua avoimesti ja kertoa ongelmistaan ja jossa luottamuksellisuutta kunnioitetaan
- vapaaehtoisten työn arvostus
- käytännöillä ja strategioilla saavutetut kohtuulliset työolot
- selkeä tieto siitä, miten tuen piiriin voi päästä

Työnjohto ja vertaistuki

Työnjohto ja tukijärjestelmät ovat äärimmäisen tärkeitä henkisen ensiavun auttajien tukemisessa. On suositeltavaa, että henkisen ensiavun vapaaehtoisilla ja työntekijöillä olisi ryhmänjohtaja, jolle he voivat puhua silloin, kun auttamistyö alkaa tuntua ylivoimaiselta tai sillä alkaa olla negatiivisia vaikutuksia.

Auttajien tukijärjestelmässä vertaistuki on avainasemassa. Vertaistuki tarkoittaa avun tarjoamista vertaiselle (eli ihmiselle, joka on samassa asemassa kuin avun saaja). Vertaistuki on aktiivinen prosessi, jossa vertaisten täytyy sitoutua toistensa tukemiseen. Reaktioista, tunteista ja selviytymismekanismeista keskusteluun täytyy varata aikaa ja tilaa. Vertaistuki on hyödyllinen toimintamalli, jota voidaan soveltaa nopeasti ja jossa organisaation resursseja hyödynnetään tehokkaasti.

Vertaistuen avulla stressaantuneet vapaaehtoiset ja työntekijät oppivat toisiltaan uusia selviytymiskeinoja, mikä voi estää heidän ongelmiaan pahenemasta. Kun ihmiset oppivat tuntemaan toistensa haasteita ja selviytymismalleja, myös tiimin sisäisten väärinymmärrysten ja väärien tulkintojen määrä vähenee.

Vertaistukea voi edistää monin eri tavoin, esimerkiksi kaverijärjestelmillä tai ryhmille suunnatulla henkisellä ensiavulla.

Pohjautuu Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun yhdistysten kansainvälisen liiton Psykososiaalisen tuen keskuksen materiaaliin (IFRC, PS Centre)

Oman ryhmän
tuki auttaa
voimaan hyvin.



