



ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ
ΕΥΑΙΣΘΗΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΟΜΑΔΩΝ

ΠΟΦΕΚΟ



ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ

**ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ
ΤΩΝ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΩΝ
ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ
ΑΠΟ ΜΑΖΙΚΕΣ
ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΕΣ**

Συντακτική Ομάδα:

Κουρμούλακης Ιωάννης | Νικολάου Πόλα
Μούγια Βασιλική | Καραχάλιου Ευαγγελία



ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ

**ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ
ΤΩΝ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΩΝ
ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ
ΑΠΟ ΜΑΖΙΚΕΣ
ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΕΣ**

Συντακτική Ομάδα:

Κουρμουλάκης Ιωάννης | **Νικολάου Πόλα**
Μούγια Βασιλική | **Καραχάλιου Ευαγγελία**

Το εγχειρίδιο αυτό εκπονήθηκε μετά την ολοκλήρωση κύκλου σεμιναρίων για το προσωπικό του Athens International Airport Eleftherios Venizelos από την Πανελλήνια Οργάνωση Φροντίδας Ευαίσθητων Κοινωνικών Ομάδων

Α Έκδοση: Μάρτιος 2012
Σελίδες: 44 (12x18cm)
Αντίτυπα: 1.000

Έκδοση: Π.Ο.Φ.Ε.Κ.Ο.

Copyright: Πανελλήνια Οργάνωση Φροντίδας
Ευαίσθητων Κοινωνικών Ομάδων
Καλλιάρχου 10, 412 22 Λάρισα
Τ. 2410 55.54.53
F. 2410 55.54.53
www.pofeko.gr
pofeko@otenet.gr

ISBN: 978-960-93-3905-6



Σχεδιασμός - Σελιδοποίηση: Γαζέτας Γρηγόρης



ΑΠΑΓΟΡΕΥΕΤΑΙ η αναδημοσίευση, η αναπαραγωγή, ολική, μερική ή περιληπτική ή κατά παράφραση ή διασκευή απόδοση του περιεχομένου του παρόντος εντύπου με οποιονδήποτε τρόπο (ηλεκτρονικό, μηχανικό, φωτοτυπικό, ηχογράφησης ή άλλο), χωρίς προηγούμενη γραπτή άδεια του εκδότη.

*Πολλές φορές την καταστροφή
δε μπορούμε να την αποφύγουμε...*

*Μπορούμε όμως να είμαστε
κατάλληλα προετοιμασμένοι
και να μειώσουμε τις επιπτώσεις της...*

Λίγα λόγια για τους συγγραφείς



Η **Βασιλική Μούγια** είναι Νοσηλεύτρια Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης με ειδίκευση στην Ψυχιατρική και τα τελευταία 25 χρόνια εργάστηκε στα Ψυχιατρικά Νοσοκομεία Αττικής, Δρομοκαΐτειο και Δαφνί. Το 1997 έλαβε το Πτυχίο του Παιδαγωγικού τμήματος της Σχολής ΣΕΛΕΤΕ, του ΤΕΙ Αθηνών. Το 2000 ολοκλήρωσε τη Διδακτορική Διατριβή της με Θέμα: «Επίδραση της αναγκαστικής νοσηλείας στην κλινική εικόνα ψυχασθενών σε σύγκριση με τους εκούσια νοσηλεύόμενους». Είναι Διδάκτορας Νοσηλευτικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών. Από το 2005 έως το 2010 ήταν Διευθύντρια Νοσηλευτικής Υπηρεσίας του ΨΝΑ «Δαφνί». Είναι πιστοποιημένη εκπαιδύτρια από το ΕΚΕΠΙΣ και έχει διδάξει σε πληθώρα σεμιναρίων. Από το 2008 διδάσκει στο τμήμα Νοσηλευτικής του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου. Σήμερα εργάζεται με την ειδικότητα του επιθεωρητή στο Σ.Ε.Υ.Π. του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης.



Η **Ευαγγελία Καραχάλιου** είναι Νοσηλεύτρια Τεχνολογικής Εκπαίδευσης με ειδίκευση στην Ψυχιατρική και τα τελευταία 20 χρόνια εργάζεται στο Ψυχιατρικό Νοσοκομείο Αττικής «Δαφνί». Έχει λάβει MSc στη Διοίκηση Υπηρεσιών και Μονάδων Υγείας και MSc στο μάντζεμντ της Υγείας. Στα πλαίσια της εργασίας της έχει διατελέσει Προϊσταμένη Νοσηλευτικής Υπηρεσίας σε τμήματα μακράς παραμονής και ψυχιατρικά τμήματα εισαγωγών του Ψυχιατρικού Νοσοκομείου Αττικής. Έχει αναλάβει την επιστημονική ευθύνη σημαντικού αριθμού εκπαιδευτικών προγραμμάτων από το σχεδιασμό τους μέχρι και την ολοκλήρωσή τους. Είναι πιστοποιημένη εκπαιδύτρια από το ΕΚΕΠΙΣ και έχει συμμετάσχει σε πληθώρα εκπαιδευτικών σεμιναρίων ως εκπαιδύτρια. Είναι Συντονίστρια της Ομάδας παρέμβασης «ΕΡΜΗΣ» για την αντιμετώπιση της κρίσης μετά από φυσικές και τεχνολογικές καταστροφές. Σήμερα είναι υπεύθυνη του γραφείου ποιότητας του Ψυχιατρικού Νοσοκομείου Αττικής και επιστημονική υπεύθυνη του οικοτροφείου Μεταμόρφωση το οποίο έχει πιστοποιηθεί κατά ISO 9001:2008.



Ο **Γιάννης Κουρμούλακης** είναι ψυχολόγος, με μεταπτυχιακές σπουδές στην Κοινωνική ψυχιατρική και εργάζεται από το 1995 στο Ψυχιατρικό Νοσοκομείο Αττικής «Δαφνί». Έχει εκπαιδευθεί σε τεχνικές αντιμετώπισης κρίσης στη Δανία και στη Σουηδία. Είναι μέλος της Ομάδας Ψυχολογικής Παρέμβασης στην κρίση του Ψ.Ν.Α. και συμμετείχε ως μέλος της ομάδας αυτής σε διάφορα περιστατικά που συγκλόνισαν κατά καιρούς την χώρα μας (αεροπορικό δυστύχημα HELIOS, πυρκαγιές στην Ηλεία, έκρηξη και πυρκαγιά σε πλοίο στο Πέραμα, ατύχημα στο Λούσιο ποταμό, αποκεφαλισμός στην Σαντορίνη, φονικό 5 κυνηγών στο Αγρίνιο κτλ). Σήμερα εργάζεται ως υπεύθυνος εξωνοσομειακής δομής του Ψ.Ν.Α.



Η **Πόλα Νικολάου** είναι Κοινωνική Λειτουργός και εργάζεται από το 1984 στο Ελληνικό Κέντρο Ψυχικής Υγιεινής και Ερευνών. Από 25ετίας εργάζεται συστηματικά στο κομμάτι που αφορά στην ανάπτυξη της επαγγελματικής εκπαίδευσης, στην προώθηση στην απασχόληση και την τοποθέτηση στην εργασία των ψυχικά ασθενών. Σήμερα είναι πρόεδρος του Δ.Σ. του ΚΟΙ.Σ.Π.Ε. Ευ Ζην και της Πανελλαδικής Ένωσης Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης και Επαγγελματικής Επανάταξης (Π.Ε.Ψ.Α.Ε.Ε). Έχει συμμετάσχει σε πληθώρα Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων και Κοινωνικών Πρωτοβουλιών για την απασχόληση. Επί πενταετίας ασκήθηκε Θεωρητικά και Πρακτικά στην Ομαδική Ανάλυση και στην Οικογενειακή Θεραπεία από την Ελληνική εταιρεία Ομαδικής Ανάλυσης και Οικογενειακής Θεραπείας (Πρόεδρος Ματθαίος Γιωσαφάτ).

Λίγα λόγια για το εγχειρίδιο



Όταν η Π.Ο.Φ.Ε.Κ.Ο. αναλάμβανε να εκτελέσει μια σειρά εκπαιδευτικών σεμιναρίων προς το προσωπικό του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών «Ελευθέριος Βενιζέλος» με θέμα «Αντιμετώπιση των Ψυχολογικών Επιπτώσεων από Μαζικές Καταστροφές», είχα την αγωνία για το αν θα καταφέρουμε να ολοκληρώσουμε επιτυχώς ένα τόσο πρωτοποριακό και δύσκολο από άποψη θεματολογίας και μεθοδολογίας εκπαιδευτικό πρόγραμμα, στο οποίο θέλαμε η βιωματική συμμετοχή των εκπαιδευομένων να αξιολογήσει στο έπακρο την θεωρητική κατάρτιση.

Η επιτυχής έκβαση αυτού του εκπαιδευτικού έργου ολοκληρώνεται σήμερα με αυτή την θαυμάσια συγγραφική δουλειά που έχω στα χέρια μου και θα ήθελα πραγματικά από βάθους καρδιάς να ευχαριστήσω το Γιάννη, την Πόλα, τη Βασιλική και την Ευαγγελία που κατάφεραν να ολοκληρώσουν όλο αυτό το εκπαιδευτικό πρόγραμμα επιτυχώς και να δώσουν τη χάρη στην Π.Ο.Φ.Ε.Κ.Ο. να συνδέσει τα πρώτα βήματα της δημιουργίας της, με την επιτυχία μιας τέτοιας δύσκολης προσπάθειας. Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω τις ψυχολόγους Αγγελική Βέργη, Ρουμπίνα Νικηφοράκη και Μαργκώ Λιατήρα για τη σημαντική βοήθειά τους στην υλοποίηση των βιωματικών σεμιναρίων.

Το περιεχόμενο του εγχειριδίου πιστεύουμε ότι θα σας βοηθήσει να πληροφορηθείτε με τρόπο πλήρη αλλά ταυτόχρονα απλό και κατανοητό, τις ψυχολογικές επιπτώσεις από μαζικές καταστροφές και τους τρόπους αντιμετώπισής τους.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω την Διοίκηση του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών «Ελευθέριος Βενιζέλος», τον Διευθυντή και τα στελέχη του Τμήματος Εκπαίδευσης τόσο για την πολύτιμη βοήθειά τους στην οργάνωση των εκπαιδευτικών σεμιναρίων, όσο και για την εμπιστοσύνη με την οποία περιέβαλαν την καινοτομία αυτή εκπαιδευτική προσπάθεια.

Λάμπρος Ιωακείμ
Πρόεδρος Δ.Σ. Π.Ο.Φ.Ε.Κ.Ο.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

12	Κατηγορίες κινδύνων
16	Τα στάδια της Ψυχολογικής αντίδρασης στην καταστροφή
23	Βασικές αρχές άμεσης βοήθειας
36	Ειδικές τεχνικές παρέμβασης
40	Ψυχολογική Υποστήριξη ευπαθών ομάδων
40	Επικοινωνία κατά την κρίση
40	Αποφεύγοντας τις παγίδες

**Τι είναι καταστροφή
και τι καταστροφικό
γεγονός;**

“ Καταστροφή είναι η παντελής φθορά, ο αφανισμός, η εξόντωση. Καταστροφικό γεγονός είναι ένα ακραίο γεγονός που προκαλεί πολλαπλές απώλειες, έντονο τρόμο, φόβο, αίσθηση αδυναμίας και συχνά βιώνεται ως τραυματικό (π.χ. σεισμός, πολύνεκρο ατύχημα, πυρκαγιές, τρομοκρατική ενέργεια κ.λ.π.). **”**



Να θυμάστε ότι:

Δυστυχώς την καταστροφή τις περισσότερες φορές δε μπορούμε να την αποφύγουμε.

Μπορούμε όμως να είμαστε κατάλληλα προετοιμασμένοι και να μειώσουμε τις επιπτώσεις της...

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

1. Φυσικοί Κίνδυνοι

Οι φυσικοί κίνδυνοι χωρίζονται σε:

A. Γεωλογικούς κινδύνους που σχετίζονται με γεωλογικούς παράγοντες όπως:

- Σεισμοί
- Ηφαίστεια
- Πλημμύρες
- Κατολισθήσεις
- Τσουνάμι

B. Ατμοσφαιρικούς κινδύνους που προκαλούνται από ατμοσφαιρικούς παράγοντες όπως:

- Πυρκαγιές
- Καταιγίδες
- Χιόνι και πάγος
- Ομίχλη

2. Ανθρωπογενείς καταστροφές

- Καταστροφές σε μέσα μεταφοράς
- Αεροπορικά ατυχήματα
- Ατυχήματα σε σιδηροδρόμους
- Ναυάγια
- Ατυχήματα σε εργοστασιακές μονάδες
- Χημικά ατυχήματα
- Πυρηνικά ατυχήματα
- Βιολογικά ατυχήματα
- Τρομοκρατικές επιθέσεις

Τι ορίζεται θύμα μιας καταστροφής;

Θύμα ορίζεται αυτός που έχει υποστεί φθορά ή ζημιά.

Επίπεδα δευτερογενών θυμάτων

- κυρίως δευτερογενή θύματα είναι όσοι έχουν υποστεί την μεγαλύτερη έκθεση στο τραυματικό γεγονός
- δευτερογενή θύματα σε δεύτερο επίπεδο είναι οι πενθούντες, στενοί συγγενείς των κυρίως θυμάτων
- δευτερογενή θύματα σε τρίτο επίπεδο είναι το προσωπικό διάσωσης και αποκατάστασης (ιατρικό, νοσηλευτικό προσωπικό, επαγγελματίες ψυχικής υγείας, επαγγελματίες του Ερυθρού Σταυρού, κληρικοί, πυροσβέστες, αστυνομικοί)
- δευτερογενή θύματα σε τέταρτο επίπεδο είναι άλλα άτομα στην κοινότητα που εμπλέκονται στην καταστροφή όπως δημοσιογράφοι, ρεπόρτερ, κυβερνητικό προσωπικό
- τέλος, δευτερογενή θύματα σε πέμπτο επίπεδο είναι άτομα που μπορεί να βιώσουν καταστάσεις άγχους, οδύνης ή ταραχής αφού παρακολούθησαν τα γεγονότα της καταστροφής μέσω των ΜΜΕ

Ετεροχρονισμένες επιπτώσεις από την καταστροφή

- Οριστική προσωπική και υλική απώλεια... οι αγαπημένοι δεν θα επιστρέψουν
- Μόνιμες διαταράξεις στην οικογένεια
- Πτώση της ποιότητας ζωής
- Κατάθλιψη και αγχώδης διαταραχή με πιθανή αύξηση του ποσοστού των αυτοκτονιών
- Μνήμες από την καταστροφή μπορεί να πυροδοτήσουν, μήνες ή και χρόνια μετά το συμβάν

ΞΕΡΕΤΕ ΟΤΙ

?

90% των θυμάτων

βιώνει δυσάρεστη και ανεπιθύμητη ψυχολογική επίδραση τις ώρες που ακολουθούν μετά την καταστροφή.

50% των θυμάτων

δείχνει σημαντικά σημάδια καταπόνησης, δώδεκα εβδομάδες μετά την καταστροφή.

Παρότι τα περισσότερα θύματα

των καταστροφών εμφανίζονται ελεύθερα από καταπονήσεις ένα ή δύο χρόνια μετά το συμβάν εντούτοις περίπου **1/4 των θυμάτων** ίσως παρουσιάζουν ακόμα σημαντικά συμπτώματα.

Άλλα θύματα

που δεν παρουσίαζαν συμπτώματα μπορεί να παρουσιάσουν για πρώτη φορά θλίψη και ή κόπωση, ένα ή δύο χρόνια μετά την καταστροφή.

Επέτειοι καταστροφών

και η επαναλαμβανόμενη δημοσιότητα αυτών είναι ερέθισμα που μπορεί να πυροδοτήσει μνήμες του συμβάντος

Δεν επηρεάζεται ο καθένας το ίδιο

από μια καταστροφή και δεν είναι όλες οι καταστροφές το ίδιο ολέθριες από ψυχολογικής άποψης.

Οι παράγοντες που εντείνουν την ψυχολογική αντίδραση μιας καταστροφής είναι:

- Η σφοδρότητα της καταστροφής
- Οι καταστροφές οι οποίες είναι αποτέλεσμα σκόπιμων πληγμάτων που προέρχονται από άλλους
- Οι μητέρες μικρών παιδιών, παιδιά και άνθρωποι με προηγούμενο ιστορικό ψυχικής νόσου είναι περισσότερο τραυτοί
- Τα άτομα με προηγούμενη προσωπική εμπειρία τραυματισμού, είναι πιο ευάλωτα
- Ειδικόι τύποι καταστροφών είναι ιδιαίτερα τραυματικοί (π.χ. ο χαμός μικρού παιδιού, εγκλωβισμός σε ερείπια)
- Οι φυσικές επιπτώσεις των καταστροφών (εγκεφαλικές κακώσεις, εγκαύματα, τραύματα)
- Στιγματισμός των θυμάτων της καταστροφής

Τα στάδια της ψυχολογικής αντίδρασης στις καταστροφές

Α. Στάδιο Διάσωσης

- Ψυχικό μούδιασμα
- Φοβίες πραγματικές ή παράλογες
- Διάχυτη αγωνία
- Ενοχή του διασωθέντα
- Συγκρούσεις με το κοντινό περιβάλλον
- Αμφιθυμία
- Συναισθηματική αστάθεια

Πρακτικές Συμβουλές Προσέγγισης των επιζώντων

Το προσωπικό που θα τους προσεγγίσει θα πρέπει να γνωρίζει να μην κάνει κινήσεις ή χειρισμούς που θα ενισχύουν τις αρνητικές συμπεριφορές και να χρησιμοποιεί χειρισμούς που θα καθησυχάζουν τα άτομα για τους φόβους, την αγωνία, τις ενοχές, την αμφιθυμία.

Στους επιζώντες δίνουμε ακριβείς πληροφορίες για την κατάσταση και τους καθησυχάζουμε. π.χ. συνέβη «αυτό» αλλά έχει τελειώσει τώρα, όλα είναι υπό έλεγχο. Σε μεταφέρουμε μακριά ή σε λίγο θα σε μεταφέρουμε μακριά από εδώ.

Αν είναι τραυματισμένοι και πάλι με συγκεκριμένες πληροφορίες τους καθησυχάζουμε. π.χ. έχει συμβεί «αυτό» και έχεις τραυματιστεί αλλά τώρα πέρασε, σε μεταφέρουμε στο νοσοκομείο και όλα θα πάνε καλά.

Σε τέτοιες περιπτώσεις η στάση του σώματος είναι πολύ σημαντική. Δείχνουμε σιγουριά, συμπόνοια, κατανόηση. Το ζεστό άγγιγμα, το πιάσιμο του χεριού βοηθάει δίνοντας την αίσθηση ότι δεν είναι μόνος, ανήμπορος, ότι είμαστε μαζί του και ότι μπορεί να στηριχτεί πάνω μας.

Αν το άτομο έχει φοβίες παράλογες και είναι σε κατάσταση να μας ακούσει εξηγούμε ότι λόγω του συμβάντος που έχει υποστεί νιώθει αυτές τις φοβίες, ότι είναι φυσιολογικό μετά από τέτοιο συμβάν και ότι δεν υπάρχει περίπτωση να πάθει κάτι ή να τρελαθεί. Όταν περάσει η αναστάτωση και θα βγει από την κατάσταση θα φύγουν και αυτές.

Πρακτικές Συμβουλές Προσέγγισης των συγγενών

Για τους συγγενείς που πρέπει να ενημερωθούν και εφόσον την ενημέρωση την παρέχει η εταιρεία και όχι κάποιος επίσημος κρατικός φορέας, τότε οι πληροφορίες που δίνουμε προς τους συγγενείς πρέπει να είναι ακριβείς, αληθινές και επιβεβαιωμένες. Είναι προτιμότερο να πούμε ότι δεν έχω πληροφόρηση ακόμα για αυτό το ερώτημα παρά να πούμε κάτι ανακριβές.

Επιπλέον σε τέτοιες καταστάσεις η παραπληροφόρηση είναι μεγάλη και προκαλείται από πολλούς παράγοντες (Μ.Μ.Ε., διαδίκτυο κ.λ.π.) επιτείνοντας τη σύγχυση των συγγενών. Για αυτό θα πρέπει με ψυχραιμία να υποστούμε τη δικαιολογημένη αρχική οργή των συγγενών. Σε δεύτερο βαθμό θα κατανοήσουν την αλήθεια των λεγομένων μας.

Μικρή μειοψηφία συγγενών νιώθει την ανάγκη να κάνει κάτι. Τους εξηγούμε -όσο μπορεί να σε ακούσει- ότι καταλαβαίνουμε την ανάγκη του αυτή, αλλά τον διαβεβαιώνουμε ότι εξειδικευμένοι άνθρωποι πραγματοποιούν το έργο τους και είναι δίπλα στους δικούς τους ανθρώπους και σε λίγο θα έχει πληροφόρηση για την πορεία και την ολοκλήρωση των ενεργειών. Όλοι όσοι έρχονται σε άμεση επαφή με τους συγγενείς πρέπει να είναι οπλισμένοι με ψυχραιμία για την οργή που θα δεχθούν. Είναι φυσιολογική αυτή η οργή από ανθρώπους που έχουν ακούσει ότι ο δικός τους άνθρωπος κινδυνεύει ή έχει χαθεί. Πρέπει να κατανοήσουν ότι η οργή αυτή δεν είναι προς το πρόσωπο τους ή την εταιρεία. Οι συγγενείς πονάνε, υποφέρουν, θρηνούν και προκειμένου να αντιμετωπίσουν την απώλεια και τις ενοχές που νιώθουν κάποιος φταίει.

Β. Στάδιο απογραφής «μήνας του μέλιτος»

Μετά τις πρώτες μέρες από την καταστροφή μπορεί να εμφανισθούν κάποια από τα παρακάτω μετατραυματικά συμπτώματα.

- Θλίψη, πένθος, καταστροφή, απόγνωση, απελπισία
- Ταραχή, άγχος, τρομάζει εύκολα, ανησυχία
- Αποπροσανατολισμός, σύγχυση
- Δυσκαμψία και ψυχαναγκασμός ή αναποφασιστικότητα και αμφιθυμία
- Αισθήματα ανημποριάς και τρωτότητας
- Εξάρτηση, παθολογική προσκόλληση ή αντιθέτως κοινωνική απόσυρση
- Επιφυλακτικότητα, υπερπροστατευτισμός, φόβος ότι θα συμβεί κάποιο κακό, παράνοια
- Διαταραχές ύπνου, αϋπνία, κακά όνειρα, εφιάλτες
- Ευερεθιστότητα, εχθρότητα, θυμός
- Παράξενη διάθεση, ξαφνικές συναισθηματικές εκρήξεις
- Υπερκινητικότητα
- Δυσκολίες συγκέντρωσης, απώλεια μνήμης
- Σωματικά συμπτώματα (πονοκέφαλοι, κούραση, εφιδρώσεις κ.λ.π.)
- Παρεισφρητικές σκέψεις
- Αποφυγή σκέψεων περί της καταστροφής
- Αποφυγή τόπων, εικόνων και ήχων που θυμίζουν την καταστροφή

- Προβλήματα λειτουργικότητας στις διαπροσωπικές σχέσεις
- Αυξημένη χρήση ναρκωτικών ουσιών και αλκοόλ
- Νοητικά συμπτώματα
- Δυσκολία στην λήψη αποφάσεων και στον προγραμματισμό
- Αίσθημα εγκατάλειψης και απομόνωσης
- Εμπειρίες ψυχοδιάσπασης
- Αισθήματα ανεπάρκειας, ντροπής, απελπισίας
- Αυτοκαταστροφική και παρορμητική συμπεριφορά
- Αυτοκτονικός ιδεασμός ή απόπειρες

Γ. Στάδιο αποκατάστασης

Ένα χρόνο ή και περισσότερο μετά την καταστροφή, ένα νέο, σταθερό πρότυπο ζωής ίσως έχει εμφανιστεί.

Στη φάση αυτή, κάποια θύματα μπορεί να συνεχίσουν να εμφανίζουν καθυστερημένα συμπτώματα παρόμοια της προηγούμενης φάσης.

Διαταραχές εξαρτώμενες από τα πολιτισμικά πρότυπα

1. Susto

κυρίαρχο σε Λατίνους των Η.Π.Α. και σε ανθρώπους στο Μεξικό, Κεντρική & Νότιο Αμερική

Συμπτώματα:

- Διαταραχές της όρεξης
- Ανεπαρκής ή υπερβολικός ύπνος
- Κακής ποιότητας ύπνος ή όνειρα
- Αισθήματα λύπης
- Έλλειψη κινήτρων
- Χαμηλή αυτοεκτίμηση
- Σωματικά συμπτώματα

2. Ataques des nervios

αναγνωρίζεται ανάμεσα σε Λατινοαμερικάνους, Λατίνους της Μεσογείου και της Καραϊβικής.

Συμπτώματα:

- Ανεξέλεγκτες κραυγές
- Κλάμα
- Τρέμουλο
- Αίσθημα φλόγωσης στο στήρνο
- Λεκτική και σωματική επίθεση
- Αίσθηση ότι βρίσκεται εκτός εαυτού
- Εμπειρίες ψυχοδιάσπασης
- Λιποθυμικά επεισόδια
- Αυτοκτονικά διαβήματα

3. Amok

συναντάται στη Μαλαισία, Φιλιππίνες, Πουέρτο Ρίκο

Συμπτώματα:

Περιγράφεται ως επεισόδιο ψυχοδιάσπασης με χαρακτηριστικά μελαγχολικής διάθεσης που ακολουθείται από ένα ξέσπασμα βίαιης, επιθετικής ή φονικής συμπεριφοράς και που τελειώνει με εξουθένωση.

4. Dhat

συναντάται στην Ινδία

Συμπτώματα:

- Σφοδρή νευρική κατάσταση
- Πονοκέφαλοι
- Σωματικοί πόνοι
- Απώλεια όρεξης
- Υποχονδριακές εμμονές

5. Latah

συναντάται στο Νότιο Ειρηνικό και την Ν.Α. Ασία

Συμπτώματα:

- Υπερευαίσθησία στον αιφνιδιασμό
- Ψυχοδιασπαστική ή εκστατική συμπεριφορά

6. Khoucheraug

συναντάται στην Καμπότζη

Συμπτώματα:

- Υπερβολική ανησυχία
- Μηρυκασμός παλαιότερων γεγονότων

Παρέμβαση στη κρίσιμη περίοδο

A. ΠΡΟΣΤΑΤΕΨΕ ΤΟΥΣ ΕΠΙΖΩΝΤΕΣ

- Με καταφύγιο έστω και συμβολικό
- Με λιγότερα ερεθίσματα
- Μακριά από τα ΜΜΕ

B. ΚΑΘΟΔΗΓΗΣΕ ΤΟΥΣ ΕΠΙΖΩΝΤΕΣ

- Μακριά από τον τόπο της τραγωδίας
- Μακριά από τραυματισμένους επιζώντες
- Μακριά από συνεχιζόμενες καταστροφές

Γ. ΣΥΝΕΔΕΞΕ ΤΟΥΣ ΕΠΙΖΩΝΤΕΣ

- Με άτομα που αγαπούν
- Με ακριβείς πληροφορίες και κατάλληλες πηγές
- Με μέρη που θα βρουν επιπρόσθετη βοήθεια

Εάν δεις σημάδια πανικού ή θλίψης προσπάθησε γρήγορα να:

1. Εγκαθιδρύσεις θεραπευτική σχέση εξασφαλίζοντας την ασφάλεια του επιζώντος
2. Αναγνωρίσεις και να επιβεβαιώσεις την εμπειρία του επιζώντος
3. Προσφέρεις εναισθηση, δηλαδή «μπαινεις» στη θέση του επιζώντος και κατανοείς τη συναισθηματική του κατάσταση
4. Διευκολύνεις τη συνέχιση της φυσιολογικής οικογένειας, της κοινότητας, του σχολείου και των κοινωνικών ρόλων
5. Δώσεις στους επιζώντες ευκαιρίες να θρηνήσουν την απώλεια τους
6. Να βοηθήσεις τους επιζώντες να μειώσουν την προβληματική ένταση, το άγχος ή αντιδράσεις σε εύκολα επίπεδα

Βασικές αρχές άμεσης βοήθειας

- Πρόσφερε τις βασικές ανάγκες και ανέσεις
- Βοήθησε τους επιζώντες να κοιμηθούν ξεκούραστα
- Διατήρησε μια διαπροσωπική ζώνη ασφαλείας προστατεύοντας τις βασικές ανάγκες των επιζώντων
- Πρόσφερε κανονική μη παρεισφρητική κοινωνική επαφή
- Ανέφερε αμέσως σωματικά προβλήματα υγείας ή υποψίες ασθενών
- Βοήθησε στον προσδιορισμό και την επιβεβαίωση της προσωπικής ασφάλειας των χωρισμένων αγαπημένων ή φίλων
- Επανασύνδεσε τους επιζώντες με αγαπημένους φίλους και άλλα άτομα εμπιστοσύνης
- Βοήθησε τους επιζώντες να κάνουν πρακτικά βήματα για να λύσουν άμεσα πειστικά προβλήματα που δημιουργήθηκαν από την καταστροφή

Συμβουλές προσέγγισης συγγενών των θυμάτων

ΒΟΗΘΗΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ

• Άμεση έκφραση ενσυναίσθησης π.χ.: «Πρέπει να σας είναι πολύ δύσκολο να το διαχειριστείτε», «Είναι σκληρό...», «Πιθανόν είναι ανυπόφορο αυτό που σας συμβαίνει...».

Πολλές φορές μη λεκτικές στάσεις (π.χ. ένα απαλό άγγιγμα στην πλάτη, ή το πιάσιμο του χεριού) μπορεί να είναι πολύ βοηθητικές. Μεγάλη προσοχή θα πρέπει όμως να δοθεί στην δοτικότητα και στο χώρο που μας επιτρέπει να εισχωρήσουμε ο επιζών

- Παραδοχή ότι ο εμπλεκόμενος με την καταστροφή δεν γνωρίζει τι περνάει το άτομο που υποφέρει
- Συζήτηση για το άτομο που πέθανε, συμπεριλαμβάνοντας το όνομά του/της
- Συμπερασματικές ερωτήσεις σχετικά με τις συνθήκες θανάτου
- Θέτοντας ερωτήσεις για τα συναισθήματα του ατόμου που υποφέρει και πως ο θάνατος τα έχει επηρεάσει

ΠΡΟΣΟΧΗ // Μην βοηθητικές συμβουλές

ΠΡΟΣΟΧΗ

- Μια συνθησιμένη ή παθητική συμπεριφορά (π.χ. μη λέτε «τηλεφώνησέ μου, όποτε θες να μιλήσεις ή πως είσαι»)
- Δηλώσεις ότι ο θάνατος ήταν για το καλό ή αποδεκτός (π.χ. «είναι σε καλύτερο μέρος τώρα ή ήταν θέλημα θεού»)
- Υπόθεση ότι το άτομο που υποφέρει είναι δυνατό και θα το ξεπεράσει
- Οποιαδήποτε αποφυγή συζήτησης θανάτου ή του ατόμου που πέθανε

Αντιμετωπίζοντας την καταστροφή

Οι αρχικές αντιδράσεις στην καταστροφή είναι:

- Φόβος
- Δυσκολία χαλάρωσης
- Δυσκολία λήψης αποφάσεων
- Ευερεθιστικότητα, εύκολο ξάφνιασμα
- Αισθήματα ενοχής
- Αίσθημα ότι «κανείς δεν μπορεί να καταλάβει πως περνάω εγώ»
- Ανάγκη για προσκόλληση στους άλλους
- Σύγχυση
- Δυσκολία συνειδητοποίησης του τι έχει συμβεί
- Αναζήτηση πληροφοριών
- Αναζήτηση βοήθειας για τον εαυτό σας και την οικογένειά σας
- Αδυναμία να προσφέρετε βοήθεια σε άλλα θύματα της καταστροφής
- Ξαφνικός θυμός

Ένας οδηγός για τους «εμπλεκόμενους» στην καταστροφή

- **Όντας κάποιος «εμπλεκόμενος»,** μπορεί και ο ίδιος να είναι άμεσα θύμα της καταστροφής και να έχει να διαπραγματευτεί τις δικές του απώλειες και τη δική του θλίψη
- **Εκτίθεται σε φρικιαστικές εμπειρίες,** έντονα συναισθήματα και σπαρακτικές ιστορίες άλλων θυμάτων
- **Μπορεί να αισθάνεται σωματική κούραση,** εξουδετέρωση από τη γραφειοκρατία ή την αίσθηση πως ότι και να κάνει δεν είναι αρκετό
- **Εκτίθεται στο θυμό** και στην προφανή έλλειψη ευγνωμοσύνης μερικών θυμάτων
- **Μπορεί να νιώσει επαγγελματική εξουθένωση** και υπερβολική κούραση
- **Μπορεί να έχει μπερδεμένη συγκέντρωση** ή ποικιλία σωματικών συμπτωμάτων
- **Μπορεί να παρατηρηθεί ότι καπνίζει ή πίνει** περισσότερο
- **Μπορεί να έχει ένα επιπλέον άγχος** όταν γυρίζει σπίτι, στην κανονική ζωή
- **Μπορεί να τεθεί σε αμφισβήτηση** η πίστη στο Θεό
- **Δεν υπάρχει πλέον ανοχή** στα λάθη των συναδέλφων

Τι μπορείτε να κάνετε

Στο σημείο της καταστροφής

- Αναγνωρίστε, κατανοήστε και εκτιμήστε τα συναισθήματά σας
- Να είστε ανεκτικοί με τις αντιδράσεις των συναδέλφων σας και με τα θύματα
- Μιλήστε με τους συναδέλφους σας για τα συναισθήματά σας
- Φροντίστε τον εαυτό σας
- Κάνετε ένα μικρό διάλειμμα, εάν κάποιος συμβάν πραγματικά σας έχει συγκλονίσει
- Συμμετέχετε σε συνεδρίες απολογισμού που προσφέρονται από συμβούλους στο σημείο της καταστροφής

Όταν επιστρέφετε σπίτι

- Δώστε στον εαυτό σας λίγες μέρες να κάνει τη μετάβαση. Βοηθείστε την οικογένειά σας να καταλάβει ότι χρειάζεστε λίγο χρόνο
- Να είστε ανεκτικός όταν οι υπόλοιποι του σπιτιού θέλουν να μοιραστούν. Ότι συνέβη σε αυτούς είναι εξίσου σημαντικό με τις δικές σας εμπειρίες.
- Προλάβετε τις διακυμάνσεις της διάθεσης και δυνατές συναισθηματικές αντιδράσεις. Να είστε ενήμεροι ότι μπορεί να έχετε απρόβλεπτες αντιδράσεις σε ήχους, θεάματα ή ανθρώπους που σας θυμίζουν τις εμπειρίες σας από το μέρος της καταστροφής.



Ειδικές τεχνικές παρέμβασης

Μια κρίση παρουσιάζεται όταν το άτομο βρίσκεται αντιμέτωπο με έναν κίνδυνο ή με κάποια άλλη στρεσογόνα κατάσταση για την οποία οι συνηθισμένοι μηχανισμοί επίλυσης του προβλήματος είναι ανεπαρκείς...

A. Οδηγίες για την παρέμβαση στην κρίση

1. Αναπτύσσουμε συζητήσεις με απλές συνηθισμένες ερωτήσεις. Δείχνετε ενεργό ενδιαφέρον και φροντίδα
2. Συνεχίζουμε με συγκεκριμένες ερωτήσεις. Συλλέγουμε συγκεκριμένη πληροφορία πέρα από το τι προσφέρθηκε αυθόρμητα
3. Σεβόμαστε την αρχική ανάγκη να υποβιβάσει ή να αρνηθεί το τι συνέβη. Παρέχουμε ενσυναίσθηση, ζεστασιά, υποστήριξη, Χειρονομίες όπως ένα χάδι στην πλάτη ή το να του προσφέρουμε μια κούπα καφέ μπορεί να βοηθήσουν
4. Προοδευτικά καταφέρνουμε να ανασύρουμε σκέψεις και συναισθήματα. Αναγνώριση συναισθημάτων χωρίς επιμονή για βαθύτερη ανάλυση
5. Εστιάστε στα άμεσα προβλήματα, ανάγκες και προτεραιότητες
6. Εκτιμήστε την ικανότητα των θυμάτων ανασυρσης πηγών στήριξης
7. Εντοπίστε σημεία σοβαρής νοτικής διαταραχής
8. Ανταποκριθείτε στις άμεσα υπαρκτές και απτές ανάγκες
9. Ενθαρρύνετε ενέργειες διαχείρισης που μπορεί να χρειάζεται ο ασθενής
10. Βοηθείστε το θύμα να διαχειριστεί τα συναισθήματά του/της σε αποδεκτές δόσεις, που δεν θα παράγουν άλλη αποδιοργάνωση

Β. Διαδικασία εκτόνωσης αρνητικών αντιδράσεων

Είναι μια ανεπίσημη διαδικασία να βοηθήσουμε τους διασώστες σχετικά με τα συναισθήματα και τις αντιδράσεις τους που δημιουργήθηκαν από κάποιο ιδιαίτερο γεγονός ή περιστατικό.

Η διαδικασία εκτόνωσης αρνητικών αντιδράσεων μπορεί να εφαρμοστεί στους διασώστες και στα θύματα χωριστά και στους διασώστες και τους επόπτες τους χωριστά.

ΒΗΜΑ 1:

Αφήνουμε τους διασώστες να γνωρίζουν ότι ο στόχος είναι να επιστρέψουν στη δουλειά τους όσο πιο γρήγορα γίνεται.

ΒΗΜΑ 2:

Ερευνούμε τις σκέψεις και τις αντιδράσεις τους

ΒΗΜΑ 3:

Ερευνούμε τις στρατηγικές ανάσυρσης που συνήθως χρησιμοποιούν τα μέλη της ομάδας.

ΒΗΜΑ 4:

Διάλειμμα, ανάπαυλα ή χαλαρωτικές ασκήσεις.

ΒΗΜΑ 5:

Follow up. Βεβαιώστε την προσδοκία του ατόμου ότι σύντομα θα επιστρέψει στις δραστηριότητές του και σε αυτά που έχει ανάγκη να κάνει.

Γ. Ανασκόπηση κρίσιμων γεγονότων άγχους

- Είναι μια δομημένη τεχνική που βοηθά τα άτομα και τις ομάδες να επεξεργαστούν την εμπειρία καταστροφής και να την ξεπεράσουν, η οποία γίνεται από ειδικούς 24 ώρες μετά την καταστροφή.
- Μαθαίνουν ότι αυτές τις αντιδράσεις τις βιώνουν και άλλοι, κι ότι είναι φυσιολογικοί. Μαθαίνουν ότι, αν και μπορεί να είχαν διαφορετικές εμπειρίες σε κάποια καταστροφή, δεν είναι μόνοι.
- Η ανασκόπηση σημαντικών γεγονότων άγχους συνήθως γίνεται σε ομάδες των 15 ατόμων και πρέπει να γίνεται τουλάχιστον μερικές μέρες από το τραυματικό γεγονός.
- Η ανασκόπηση σημαντικών γεγονότων άγχους περιλαμβάνει μια συνεδρία, διάρκειας δύο με τριών ωρών περίπου. Αν οι συμμετέχοντες παρουσιάσουν μεγάλης διάρκειας ή έντονες αντιδράσεις, μπορεί να προστεθούν επιπλέον συνεδρίες.
- Αν είναι απαραίτητο μπορεί να χρησιμοποιηθεί μια πιο σύντομη διαδικασία π.χ. στους διασώστες.

ΑΜΕΣΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗ ΒΟΗΘΕΙΑ

Τεχνικές παρέμβασης από μη ειδικούς

- ✓ Αφήστε το άτομο να μιλήσει, μη τους διακόπτεται όταν μιλούν, μην συμπληρώνετε τα λόγια τους, μην τους πιέζετε κ.λ.π.
- ✓ Προφυλάσσουμε το άτομο από περιέργα βλέμματα
- ✓ Δεν είμαστε υπερβολικά φιλικοί ή φιλοφρονητικοί
- ✓ Τον βοηθάμε να πάρει χρήσιμες πληροφορίες
- ✓ Συχνά οι πληγέντες βγάζουν οργή και θυμό
- ✓ Του εξηγούμε ότι όλες οι αντιδράσεις (άγχος, θυμός κ.α.) είναι απολύτως φυσιολογικές. Εξηγήσεις δίνονται και στην οικογένεια
- ✓ Σεβόμαστε τις πολιτισμικές ιδιαιτερότητες
- ✓ Αποφεύγουμε να χρησιμοποιήσουμε ορολογία εξειδικευμένα
- ✓ Δεν εικάζουμε ούτε παραποιούμε την πραγματικότητα
- ✓ Κάθε δραστηριότητα θα πρέπει να έχει σχέση με τις προτεραιότητες που έχουν τεθεί
- ✓ Είμαστε προσεκτικοί στη διανομή υλικής βοήθειας

Ιδιαίτερη Προσοχή

Πολλές φορές οι συγγενείς κάνουν ερωτήσεις, που οι μη ειδικοί δυσκολεύονται να απαντήσουν. Μερικές τέτοιες ερωτήσεις είναι οι παρακάτω:

- Γιατί ο Θεός το έκανε αυτό σε μας;
Δεν απαντάμε

- Γιατί να συμβεί κάτι τέτοιο;

Σε αυτή την περίπτωση η έκφραση του προσώπου μας πρέπει να δείχνει συμπόνια, κατανόηση, ότι συμπάσχουμε μαζί του, μια κατάφαση του προσώπου, το πολύ - πολύ να πούμε βλέπω ότι είναι ανυπόφορο, τραγικό ότι χειρότερο μπορεί να πάθει ο άνθρωπος.

- Αυτή η εταιρεία μας σκότωσε τους αγαπημένους μας.
Δεν απαντάμε

- Θέλω να δω το πτώμα και το σημείο της τραγωδίας.

Είναι σωστό οι συγγενείς να δουν και το πτώμα και το σημείο της τραγωδίας, όχι εκείνη τη στιγμή αλλά τις επόμενες μέρες. Για αυτό τους δίνουμε σωστές πληροφορίες (π.χ. αύριο θα μεταφερθούν στο νεκροτομείο και θα τον δείτε, ή έχει προγραμματισθεί μετάβαση στο χώρο της τραγωδίας την τάδε ημέρα).

Μετά από μια πρώτη αξιολόγηση των πληγέντων και ανάλογα με την έκταση της καταστροφής μπορούμε να στρατολογήσουμε εθελοντές από τους ίδιους του πληγέντες με τη συμφωνία ότι θα τηρούν τις οδηγίες που θα τους δοθούν.

**Ψυχολογική Υποστήριξη
Ευπαθών Ομάδων
κατά τη διάρκεια κρίσεων**

Ποιες είναι οι ευπαθείς ομάδες;

- Παιδιά
- Γυναίκες
- Ηλικιωμένοι
- Διασώστες & προσωπικό
άμεσα εμπλεκόμενων υπηρεσιών

Παιδιά και καταστροφή

- Μια καταστροφή είναι τρομακτική για τον καθένα. Για το παιδί, μπορεί να είναι ιδιαίτερα τρομακτική. Τα παιδιά δεν έχουν μάθει ακόμα ένα μεγάλο εύρος τεχνικών να ελέγχουν το φόβο. Ακόμα περισσότερο από τους ενήλικες, μια καταστροφή απειλεί την αίσθηση ελέγχου όλης της ζωής του.
- Ακόμη και τα πιο μικρά είναι σαφώς επηρεασμένα από εμπειρίες θανάτου και άλλων απωλειών
- Τα παιδιά επηρεάζονται πάρα πολύ από τις αντιδράσεις των γονέων και ενηλίκων
- Τα παιδιά έχουν μικρότερη ικανότητα από του ενήλικες να κρίνουν ποιοι φόβοι είναι αληθινοί και ποιοι όχι

Τα παιδιά μπορεί να παρουσιάσουν

- Προσκόλληση, φόβοι για τον αποχωρισμό, φόβοι για ξένους, φόβοι για τα τέρατα ή για τα ζώα
- Δυσκολία στον ύπνο ή άρνηση να πάνε για ύπνο
- Παλινδρόμηση σε παλιότερες συμπεριφορές όπως να βρέχουν το κρεβάτι τους κ.λ.π.
- Κλάματα ή ουρλιαχτά
- Απόσυρση να μη θέλουν να είναι με άλλα παιδιά
- Επιθετικότητα, προκλητικότητα
- Καχυποψία, ευερεθιστότητα, μνησικακία
- Πονοκεφάλους, πόνους στο στομάχι, ασαφείς πόνους, ενοχλήσεις

ΒΟΗΘΩΝΤΑΣ ΤΟ ΠΑΙΔΙ ΜΕΤΑ ΑΠΟ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗ

- Μιλήστε με το παιδί σας για τα δικά του (χωρίς να κρίνεται) και τα δικά σας συναισθήματα σε σχέση με την καταστροφή. Αφήστε το να κλάψει. Ενθάρρυνση για έκφραση συναισθημάτων με διαφορετικούς τρόπους (ζωγραφιές, ιστορίες)
- Μιλήστε με το παιδί σας σχετικά με το τι έγινε, παρέχοντας του πληροφορίες που να μπορεί να κατανοήσει. Προστατέψτε το από δυσάρεστες πληροφορίες ή διορθώστε όποιες παρεξηγήσεις μπορεί να έχει

- Διαβεβαιώστε το παιδί σας ότι είστε ασφαλείς και μαζί του. Επαναλάβετε τη διαβεβαίωση αυτή όσο συχνά είναι απαραίτητο.
- Κρατήστε το παιδί. Το άγγιγμα είναι σημαντικό.
- Αφιερώστε επιπλέον χρόνο με το παιδί σας την ώρα που πάει για ύπνο.
- Σύντομη επιστροφή στην καθημερινότητα & τη ρουτίνα

Γυναίκες και καταστροφή

- Σε φτωχότερες χώρες οι γυναίκες είναι πιο πιθανό να πεθάνουν από ότι οι άντρες
- Στις πλουσιότερες χώρες παρουσιάζουν υψηλότερα ποσοστά PTSD από τους άνδρες
- Οι γυναίκες έχουν ρόλο του φροντιστή της οικογένειας. Επομένως πρέπει να μείνουν παρούσες και να βοηθήσουν τα άλλα μέλη της οικογένειας
- Οι γυναίκες είναι περισσότερο περιορισμένες στο σπίτι λόγω του παραδοσιακού τους ρόλου
- Μετά την καταστροφή οι γυναίκες μπορεί να αντιμετωπίσουν μια άλλη απειλή : ΤΗ ΒΙΑ
- Μετά την καταστροφή οι γυναίκες δέχονται συνήθως λιγότερη βοήθεια

Ηλικιωμένοι και καταστροφή

- Ζουν μόνοι τους και έχουν έλλειψη βοήθειας ή άλλων πηγών
- Έχουν αυξημένα σωματικά προβλήματα ή είναι σωματικά ανάπηροι
- Η κατάθλιψη ή άλλες μορφές ανησυχίας μπορεί να παρεμπονούν από τον τρόπο εκδήλωσης
- Είναι περισσότερο ευάλωτοι γιατί οι εξειδικευμένες ανάγκες τους μπορεί να είναι χαμηλής προτεραιότητας από τους άλλους
- Λόγω προχωρημένης ηλικίας δεν υπάρχει αρκετός χρόνος να ξαναφτιάξουν τη ζωή τους

Επικοινωνία κατά την κρίση



- Κρίση + συναισθήματα κοινού σε υψηλά επίπεδα + περιορισμένη πρόσβαση στα γεγονότα + φήμες, κουτσομπολιά, εκτιμήσεις, υποθέσεις και συμπεράσματα = ένα ασταθές περιβάλλον πληροφοριών.
- Να αποτιμήσεις το περιβάλλον μέσα στο οποίο εισάγεις την πληροφορία. Κέρδισε μια αίσθηση της γενικής στάσης του κοινού απέναντι στην κατάσταση και προσαρμόσε την σε αυτή. Είναι σε ανησυχία και χρειάζονται ασφάλεια; Είναι αισιόδοξοι και χρειάζονται προειδοποίηση; Είναι θυμωμένοι και χρειάζονται ηρεμία;
- Να αποτιμήσεις το πιθανό αντίκτυπο που θα έχουν τα λόγια σου και προσαρμόσε τα κατάλληλα στην περίπτωση π.χ. χρησιμοποιείς λέξεις όπως «κρίση» «απειλή ζωής» ή «εξαιρετικά» και μπορείς να τις αντικαταστήσεις με άλλες λιγότερο δραματικές;
- Στόχοι και μηνύματα πρέπει να είναι απλά, ειλικρινή και ρεαλιστικά.
- Η πληροφορία θα πρέπει να διαδίδεται με συντομία, σαφήνεια και αποτελεσματικότητα.
- Αν η πληροφορία δεν είναι γνωστή ή δεν είναι διαθέσιμη, το καλύτερο πράγμα που έχεις να κάνεις είναι να το παραδεχτείς με ειλικρίνεια.
- Λέγε «Δεν Ξέρω» είναι μια αποδεκτή απάντηση και μπορεί πραγματικά να χτίσει αξιοπιστία.
- Το ακροατήριο έχει ανάγκη να του παρέχουν όσο περισσότερη πληροφορία είναι δυνατόν για να τους βοηθήσει να καταλάβουν ότι η αβεβαιότητα είναι μέρος της διαδικασίας και ότι οι απαντήσεις που είναι διαθέσιμες τώρα ίσως να μην είναι οι τελικές απαντήσεις.
- Να εργάζεσαι με και για το κοινό για να το πληροφορήσεις, να σκορπίσεις την παραπληροφόρηση και σε όσο βαθμό είναι δυνατόν να κατευνάσεις φόβους και ανησυχίες.
- Εκτίμησε τις συγκεκριμένες ανησυχίες του κοινού. Να είσαι ευαίσθητος στους ανθρώπινους φόβους και να ανησυχείς σε ένα ανθρώπινο επίπεδο. Η θέση σου δεν αποκλείει την αναγνώριση της θλίψης από μια αρρώστια, ένα τραυματισμό ή ένα θάνατο. Μην διογκώνεις ή προσκολλάσαι σε μια τραγωδία αλλά να συναισθάνεσαι το κοινό και να παρέχεις απαντήσεις οι οποίες σέβονται την ανθρωπιά τους.
- Να είσαι ειλικρινής και ανοικτός. Αν χάσεις την εμπιστοσύνη και την αξιοπιστία είναι σχεδόν απίθανο να τις ξανακερδίσεις. Ποτέ να μην αποπροσανατολίζεις το κοινό λέγοντας ψέματα ή μη παρέχοντας πληροφορίες που είναι σημαντικές στο να κατανοήσουν τις καταστάσεις.
- Συνεργάσου με άλλες αξιόπιστες πηγές. Διαμάχες και διαφωνίες μεταξύ οργανισμών και αξιόπιστων ομιλητών δημιουργούν σύγχυση και έλλειψη εμπιστοσύνης. Συντόνισε τις πληροφορίες σου και τις επικοινωνιακές προσπάθειες με άλλα νόμιμα μέρη.

ΑΠΟΦΕΥΓΟΝΤΑΣ ΠΑΓΙΔΕΣ

- **Επιθέσεις:** Απάντησε στα ζητήματα, όχι στους ανθρώπους. Το να αντιμάχεσαι βάζει τέλος στη συζήτηση, δεν την προάγει.

- **Μην απαντάς με επίθεση στην επίθεση.**

- **Στάση:** Μη λεκτικά μηνύματα – Παρέμνε ήρεμος, δεκτικός και ευγενικός. Υιοθέτησε μια χαλαρή, ουδέτερη, φυσική παρουσία.

- Μην αφήνεις τα συναισθήματά σου να εμπλέκονται με την ικανότητα να επικοινωνείς θετικά. Μην μεταφέρεις αηδία, απογοήτευση αδιαφορία ή ανόητη αυταρέσκεια. Ποτέ μην χάνεις την διάθεσή σου. Μην επιτρέπεις στη γλώσσα του σώματός σου, στη θέση σου στο χώρο ή στην αμφισβήσή σου να επηρεάσουν το μήνυμά σου.

- **Κατηγορία:** Δέξου το μέρος της ευθύνης σου για ένα πρόβλημα. Μην προσπαθείς να μετακινήσεις την κατηγορία ή την ευθύνη σε άλλους και μην μεγαλοποιείς το φταίξιμο των άλλων για να απομακρύνεις την κριτική ή να ελαχιστοποιήσεις την ενοχή σου.

- **Εγγυήσεις:** Είναι καλύτερα να προσφέρεις μια πιθανότητα, δίνοντας έμφαση στην εξέλιξη των προσπαθειών. Μην κάνεις σχόλια όπως, «Δεν υπάρχουν εγγυήσεις στη ζωή»

- **Χιούμορ:** Απόφυγέ το. Αν το χρησιμοποιείς, απεύθυνέ το στον εαυτό σου. Μην το χρησιμοποιείς σε σχέση με την ασφάλεια, ή την υγεία, ή την περιγραφή του κινδύνου.

- **Αργκό:** Όρισε όλους τους τεχνικούς όρους και τα ακρωνύμια. Μην χρησιμοποιείς γλώσσα που μπορεί να μην είναι κατανοητή ακόμη και από μια μερίδα του κοινού σου.

- **Αρνητικές λέξεις και φράσεις:** Χρησιμοποίησε θετικούς ή ουδέτερους όρους. Μην θέτεις εθνικά προβλήματα ή το παρκαάνεις με τις αναλογίες.

- **«Ανεπίσημα»:** Πάντα να οικειοποιείσαι ό,τι λες και κάνε τα μέρος του δημόσιου λόγου. Μην κάνεις έμμεσα ή «εμπιστευτικά» σχόλια. (Ο κανόνας είναι: ποτέ μη λες κάτι που δεν είσαι πρόθυμος να δεις εκτυπωμένο στη πρώτη σελίδα μιας εφημερίδας.)

- **Προσωπική ταυτότητα:** Χρησιμοποίησε την ανωνυμία «εμείς» Μην δίνεις την εντύπωση ότι εσύ, μόνος, είσαι η εξουσία στα θέματα που προκύπτουν ή ο μοναδικός που παίρνει αποφάσεις. π.χ. «Προσωπικά, δε συμφωνώ,» ή «Μιλώντας για τον εαυτό μου...» ή «Αν ήμουν εγώ στη θέση σου...»

- **Υποσχέσεις:** Είναι καλύτερα να καταθέτεις την προθυμία σου να προσπαθείς. Υποσχέσου μόνο ό,τι μπορείς να δώσεις. Μην κάνεις υποσχέσεις που δεν μπορείς να κρατήσεις και ποτέ μην υπόσχεσαι εκ μέρους κάποιου άλλου.

- **Τεχνικές λεπτομέρειες και δεδομένα:** Εστίασε στην συναίσθηση, ενέργειες και αποτελέσματα. Μην προσπαθείς να γεμίσεις πληροφορία και εκπαίδευση το ακροατήριο πάνω σε λεπτομέρειες του ζητήματος

ΔΙΑΧΕΟΝΤΑΣ ΘΥΜΟ ΚΑΙ ΕΧΘΡΟΤΗΤΑ

- Αναγνώρισε την ύπαρξη της εχθρότητας. Το χειρότερο πράγμα που μπορείς να κάνεις είναι να προσποιηθείς ότι δεν υπάρχει.
- Εξάσκησε την αυτοδιαχείριση. Στείλε το μήνυμα ότι είσαι σε έλεγχο.
- Έλεγξε τον φόβο σου. Η ανησυχία υπονομεύει την αυτοπεποίθηση, την συγκέντρωση και την ορμή.
- Προετοιμάσου. Εξάσκησε την παρουσίασή σου και πρόβλεψε ερωτήσεις και απαντήσεις.
- Άκου. Αναγνώρισε την απογοήτευση των ανθρώπων - επικοινωνήσε με ενσυναίσθηση και φροντίζοντας.

- Ανέλαβε μια ακουστική στάση. Χρησιμοποίησε την επαφή με τα μάτια.
- Απάντησε κατόπιν σκέψης στις ερωτήσεις. Μετέτρεψε τις αρνητικές σε θετικές και γεφύρωσε τα μηνύματά σου.

ISBN: 978-960-93-3905-6



ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ
ΕΥΑΙΣΘΗΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΟΜΑΔΩΝ

ΠΟΦΕΚΟ

ISBN: 978-960-93-3905-6