

✉: Suzana Anžur

✉: dr. Andreja Lavrič, Matic Plevel, Polona Kladnik

✉: osebni arhiv avtorjev

5. STOPNJA – RAZBREMENILNI POGOVOR (7. DEL)

Razbremenilni pogovor se, po priporočilih in izkušnjah iz prakse, najbolje obnese, če se opravi v 24 urah po izpostavljenosti kritičnemu dogodku. Trajal naj bi od 20 do 45 minut, v skupini šestih do osmih gasilcev, ki so bili izpostavljeni dogodku.

Pogovor je osnovna psihološka pomoč posredovalcem. Njegova izvedba se priporoča pred odhodom udeležencev domov, takoj po kriznem dogodku, usmerjen pa je na neposredno doživljanje stresa. Poudarjeno je, da vsak od posredovalcev dobi priložnost povedati svoj del zgodbe, kaj je počel, kako je doživljal svoje delo. Na ta način razbremeni sebe in ekipo, s katero je na dogodku posredoval. Zelo podroben potek razbremenilnega pogovora smo predstavili v majski številki revije Gasilec. Na podlagi razbremenilnega pogovora se pos-

redovalcem po potrebi lahko ponudi tudi dodatno psihološko pomoč in se jim na tak način pokaže, da v stiski niso ostali sami. Razbremenilni pogovor izvede zaupnik (gasilec, ki je dodatno usposobljen za takšno delo) ali psiholog Enote za psihološko pomoč CZ, ki se ga aktivira s klicem na številko 112.

Psihološko pomoč največkrat omenjamo vzporedno s težkimi poškodbami in smrtnimi žrtvami. Vendar se lahko na interventnih dogodkih pojavi še kar nekaj situacij, ki posredovalca postavijo v nelagodno položaj: neugodne vremenske razmere, pripombe in komentarji očividcev ter medijska izpostavljenost dogodka. Intervencije so zelo redko popolnoma enake. Pojavijo se tudi primeri, ko so gasilci na intervenciji izpostavljeni popolni improvizaciji dela, saj se nesreča enostavno ne prilega v ustaljen

kalup standardnih operativnih postopkov.

Velikokrat se na gasilce na kraju dogodka obračajo tudi svojci in prijatelji oseb, udeleženi v nesreči. Želijo izvedeti, kaj se je zgodilo, v kakšnem stanju je ponesrečeni, kaj se bo dogajalo z njim v prihodnje ipd., zato je komunikacija strokovnih služb na mestu dogodka s civilnim prebivalstvom zelo pomembna. Več o komunikaciji si lahko preberete v nadaljevanju rubrike. Na tem mestu pa vam v razmislek in vpogled ponudimo nekaj nasvetov, kako težek dogodek razložiti otrokom. Otrok je lahko v nekem dogodku udeležen neposredno (on sam utrpi poškodbe) ali pa posredno (v dogodku sam ne utrpi poškodb, poškodovani pa so njegovi starši/skrbniki). Kako pristopiti do otroka, ko je v dogodku utrpel poškodbe nekdo od njegovih bližnjih? Kako mu razložiti, kaj se je zgodilo? Nekaj odgovorov in iztočnic za razmišljanje podajamo na spodnji povezavi. Mogoče lahko priporočila služijo tudi kot izhodišča za pomoč odraslim. ●

Stopnje psihološke podpore in pomoči	Kdo jo izvaja?
1. Osebna odgovornost	gasilec
2. Notranja analiza (tehnični debriefing) po končani intervenciji	vodja intervencije
3. Svetovanje med gasilci s tehnikami za razvijanje podpore ter druženja	zaupnik
4. Kratek pogovor po kriznem dogodku	vodja intervencije
5. Razbremenilni pogovor (defusing)	zaupnik / psiholog Enote PSP CZ
6. psihološko svetovanje in podpora	psiholog Enote PSP CZ
7. psihoterapija	psihoterapevt
Vir: Smernica za psihološko pomoč reševalcem sistema VPNDN	

Stopnje psihološke podpore in pomoči



Zgibanka Ravnanje z otrokom v nesreči

PSIHOLOG MATIC PLEVEL

Enota: Enota za psihološko pomoč CZ

Regija: Gorenjska in osrednja Slovenija

Od kdaj že sodeluješ v sistemu psihološke pomoči ZiR in kakšna je tvoja vloga?

V sistemu psihološke pomoči ZiR sodelujem od jeseni 2018, ko sem se na pobudo Andreje Lavrič in takratnega vodja enote Petra Markiča kot psiholog in hkrati prostovoljni gasilec pridružil naši enoti. Takrat sem najprej uspešno opravil usposabljanje za zaupnika in hkrati tudi osnovnega uspo-





sabljanja članov štaba CZ. Pri svojem delu se največkrat srečujem z enotami gasilcev in drugih reševalnih enot, ki potrebujejo razbremenilni pogovor po travmatični izkušnji oziroma težji intervenciji. Prav tako sem bil zelo aktiven v času epidemije, ko sem redno sodeloval v državnem klicnem centru kot podpora telefonistom in strokovnemu osebju.

Kako se, po tvojih izkušnjah, na interventni dogodek odzivajo gasilski kolegi, ki se jim je nesreča zgodila? Jim pogovor pomaga?

Moram reči, da sem pri vseh svojih interveniranjih na terenu naletel na pozitivno povratno informacijo. Sprva so morebiti v enotah nekateri člani zadržani do opravljanja razbremenilnega pogovora, zlasti če se s tem soočajo prvič. Po pogovoru pa udeleženci vedno poročajo o pozitivni izkušnji. Predvsem zato, ker lahko medsebojno delijo občutke, misli in morebitne stiske. Menim, da pogovor še posebej pomaga

mlajšim udeležencem intervencij in tistim reševalcem, ki so bili pri svojem delu na intervenciji bolj izpostavljeni sami situaciji.

Kakšen pristop bi svetoval vodjem na vseh nivojih, ko se v kolektivu zgodi nesreča gasilskega kolega in tehtajo, ali naj se obrnejo po pomoč?

V vsakem primeru bi jim svetoval, naj se obrnejo na številko 112 in stopijo v kontakt z našo enoto. Po opravljenem razgovoru z našo vodjo bo ta hitro ocenila, ali je razbremenilni pogovor potreben. Ko govorimo o travmatičnih dogodkih, je zagotovo bolje opraviti razbremenilni pogovor, saj ne poznamo vseh občutij naših kolegov, njihovih misli in duševnih reakcij na dogodek, ki se je zgodil. Razbremenilni pogovor omogoča vsakomur, da lahko omenjeno deli s kolegi in psihologom naše enote.

ZAUPNICA POLONA KLADNIK

Enota: PGD Vižmarje - Brod

Regija: Osrednjeslovenska

Od kdaj že sodeluješ kot psihološka zaupnica v sistemu ZIR? Na podlagi česa si se odločila, da boš zaupnica?

Kot psihološka zaupnica v sistemu ZIR sodelujem od leta 2019, po opravljenem usposabljanju in izpitu za gasilske zaupnike. Odločitev za gasilsko zaupnico je prišla na povabilo takratnega poveljnika prostovoljnega gasilskega društva, katerega članica sem. Povabilo sem z vsem spoštovanjem in odgovornostjo sprejela, saj me to področje zanima že od takrat, ko sem v času priprave diplomske naloge raziskovala prav stres pri poklicnih gasilcih. V raziskavi sem ugotovila, da je stopnja stresa v gasilskem poklicu izrazito visoka, način medsebojne psihološke pomoči ter podpore po težjih in stresnih intervencijah pa potreben in pomemben.

Kako je potekal kateri od tvojih razbremenilnih pogovorov z gasilci po težji intervenciji?

Spomnim se razbremenilnih pogovorov, kjer so se v kratkem času srečali z dvema podobnima intervencijama neuspešnega oživljanja. Prvi pogovor je bil zaradi nepoznavanja delovanja zaupništva izpeljan precej pozno, čez nekaj dni. Kljub začetnim strahovom in vprašanju, kaj bomo delali, je potekal zelo sproščeno. Člani skupine so se resnično odprli, predstavili svoje delo, doživljanje in občutke, tudi strahove glede doživetega. Pogovor smo vsi zapustili hvaležni za možnost srečanja in razbremenitve. Pogovor z ekipo po drugi intervenciji je bil izpeljan hitreje kot prvič, saj so vodja in gasilci že imeli pozitivno izkušnjo in so tudi sami želeli o dogodku čim prej spregovoriti, ga razdelati in se razbremeniti.

Kakšne so tvoje izkušnje z odzivi na razbremenilni pogovor? Se zdi gasilcem dobrodošel, ga podpirajo ali ne?

Moje izkušnje z razbremenilnimi pogovori so seveda različne glede na skupino pri skupinskih in posameznike pri in-



dividualnih pogovorih. V individualnem pogovoru navadno ni težav s sprejemanjem psihološke pomoči, saj posameznik sam ali na pobudo drugega poišče pomoč, ker čuti, da potrebuje pogovor, razbremenitev nečesa, kar ga teži. Pri skupinah je razbremenilni pogovor zelo dobro sprejet, se pa občasno zgodi, da nekdo že na začetku našega srečanja pove, da je prišel samo zaradi vodje intervencije, ki je aktiviral zaupnika, ali pa zaradi drugih kot del ekipe. Na koncu to niti ni več pomembno, navadno se izkaže, da je bil pogovor pomemben tako za skupino kot posameznike v njej. Pogosto spoznajo, da se jih je intervencija dotaknila globlje, kot so mislili. Včasih se zgodi, da se odprejo stare izkušnje s prejšnjih težjih intervencij in tekom pogovora člani skupine spoznajo, da jih tudi nedavna intervencija obremenjuje, četudi se tega niso zavedali. Ko se v pogovoru zmorejo soočiti s svojimi čustvenimi odzivi in videti, da niso edini tako doživljali, da so njihova doživljanja in občutki povsem normalen odziv na težji stresni ali travmatični dogodek, je ta proces pogosto tisti del, ko pogovor dejansko postane razbremenitev stresa in razbremenitev za posameznika in skupino. Če povzamem, ne glede na začetni strah in pomisleke gasilci razbremenilni pogovor sprejmejo kot pomemben in izredno dobrodošel zaključek teže intervencije in to tudi s hvaležnostjo povedo.

SOOČANJE S SVOJCI IN PRIJATELJI ŽRTVE NA KRAJU NESREČE

Izredni dogodki, kot so nesreče v prometu, požari, naravne nesreče večjega obsega, poškodbe v gorah in druge intervencije, v katerih sodelujemo reševalci, čustveno obremenjujejo vplivajo na vse vpletene. V prvi vrsti na udeležence, v nadaljevanju na njihove svojce in prijatelje, tudi na reševalce, ki sodelujejo v intervenciji. Nenazadnje lahko s težo vplivajo tudi na priče in širšo javnost. Kadar govorimo o nesrečah s smrtnim izidom, je sam dogodek za svojce ponesrečenega še toliko bolj čustveno obremenjujoč.

Gasilci svoje posredovanje primarno usmerimo v operativno delo. A obenem se srečujemo tudi z nepoškodovanimi oziroma lažje poškodovanimi soudeleženci in svojci, ki se znajdejo na kraju nesreče. Soočanje svojcev žrtve nesreče z nastalo situacijo je običajno zelo stresno in težko. Zavedati se moramo, da se vsak posameznik drugače sooča z izgubo, saj jo procesiramo vsak na svoj način. Zato lahko čustvene odzive svojcev sestavlja različna paleta čustev, in sicer od šoka, jeze, žalosti, pa vse tja do zanikanja, obupa ...

Med intervencijo se lahko gasilci znajdemo v neposrednem stiku s sorodniki in prijatelji žrtve, kar predstavlja izziv za naš način komunikacije. *Jasna, odkrita in empatična komunikacija je ključ za zagotavljanje podpore, zaupanja in razumevanja ljudi v težkih situacijah.* Komunikacija je eden od osnovnih gradnikov medosebnih odnosov. V izrednih situacijah pa ta postane še toliko bolj pomembna. Od gasilcev se v takih primerih pričakuje, da ohranimo profesionalen odnos, a hkrati pokažemo sočutje in razumevanje soljudi. Ena ključnih smernic gasilcev pri komuniciranju s svojci žrtve je *izražanje empatije*. Hkrati je pomembno, da znamo tudi prisluhniti in poskušamo razumeti čustva vpletenih ter jim ponudimo podporo. Vsekakor se izogibamo predvidevanju o njihovem počutju in reševanju njihovih težav.

Svojci žrtev bodo pogosto želeli izvedeti več informacij o okoliščinah nesreče, trenutnem zdravstvenem stanju ponesrečenih in ostalih ukrepih reševalnih enot. Izredno pomembno je, da se *zavedamo svojih pristojnosti* in da *navajamo*

samo samo točne, preverjene informacije. Pri tem komuniciramo jasno, poskušamo odgovoriti na vprašanja čim bolj točno, a hkrati v okviru dejstev in preverjenih podatkov. Izogibamo se razkrievanju dodatnih občutljivih informacij. Obenem pa pazimo, da spoštujemo zasebnost ponesrečenca. O ponesrečenem govorimo spoštljivo in navajamo le resnične podatke. Poseben poudarek namenimo previdnosti pri uporabi njegovih osebnih podatkov.

Gasilci lahko, po potrebi, sorodnike žrtev usmerimo tudi k virom dodatne podpore. Usmerimo jih k strokovnjakom, ki nudijo lajšanje čustvenih bremen. Lahko jim predstavimo razpoložljive psihološke storitve in jih usmerimo k drugim organizacijam, ki delujejo v njihovem okolju in nudijo psihološko podporo (npr. zdravstveni dom s psihološko ambulanto, center za socialno delo, Rdeči križ in druge nevladne organizacije).

Kot gasilci, ki smo usposobljeni za delo na intervencijah, se moramo zavedati tudi svojih omejitev. Od nas se ne pričakuje, da svojcem nudimo neomajno psihološko pomoč. Vsekakor pa je na mestu, da izrazimo svojo čustveno podporo, da znamo prisluhniti in da s svojo reakcijo ne sodimo in obsojamo. Dobra komunikacija bo žrtvam v podporo, počutile se bodo slišane. To je dobra osnova za njihovo nadaljnje soočanje s težko situacijo. Smernice, ki smo jih navedli v članku (empatija, spoštovanje zasebnosti, jasno komuniciranje in usmerjanje k podporni pomoči) so absolutno osnova uspešne komunikacije v kriznih situacijah. Seveda se moramo pri tem zavedati, da smo tudi gasilci ljudje, ki imamo prav tako svoja čustva, sočutje, posledično tudi omejitve pri svojem delovanju. Zase in za svoje bližnje želimo dobro. In ravno trdno zavedanje tega je lahko največja prednost pri našem operativnem delu. ●



Uspešna komunikacija v kriznih situacijah

