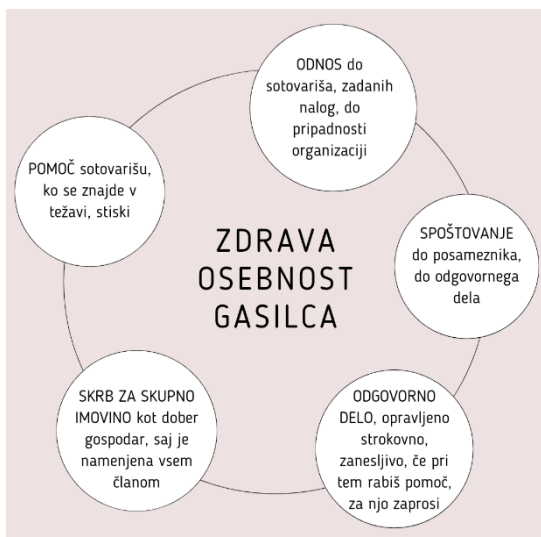


Psihološka podpora in pomoč ob izrednem dogodku

(prispevek v Letnem gasilskem priročniku 2024, Gasilska zveza Slovenije)

Psihično zrela in stabilna osebnost je trden steber gasilske organizacije

Izredni dogodki, na katerih posredujejo gasilske operativne enote, različno vplivajo na vsakega posameznika in lahko zbudijo bolj ali manj intenzivne čustvene odzive, ki so odvisni od več dejavnikov. Da lahko poskrbimo zase, je potrebno dobro poznavanje odziva človeškega organizma na različna stanja, ki posamezniku pomenijo stresno situacijo. Priporočilo je, da so vsakemu posamezniku na voljo podatki, kako ravnati ob travmatskem dogodku in tudi po njem. Otroci bi morali dobiti temeljno znanje o tem področju že v osnovni šoli, ga nadgraditi v srednji šoli in nato kot odrasla oseba dopolnjevati vse življenje. Če posameznik svojih dvomov in vprašanj ne rešuje sproti, ne more odraščati v zrel in močan član gasilske organizacije.



Stresor je situacija, oseba ali predmet, ki ga doživljamo kot sprožilec nevsakdanjih odzivov, kateri se lahko odražajo kot *pozitivni stres* (eustres) ali *negativni stres* (distres). Odziv osebe na posamezen stresor je odvisen od vsakega posameznika, njegovih osebnih izkušenj, okolja, v katerem deluje, in sposobnosti spopadanja s posameznim stresorjem. Pri mentalni zrelosti gasilca se ne osredotočamo le na delo ob izrednih dogodkih. Zrelost se izraža tudi ob vsakodnevnem delu v gasilski organizaciji, ki ga prikazuje Slika 1.

Slika 1: Lastnosti zdrave osebnosti gasilca

Psihološka pomoč v sistemu zaščite in reševanja

Psihološka pomoč intervencijskim službam je že od leta 2012 organizirana pod okriljem Uprave RS za



zaščito in reševanje in je razdeljena v tri skupine glede na to, kdo posamezniku ali intervencijski ekipi nudi psihološko podporo oz. pomoč (Slika 2). V dokumentu *Smernice za psihološko pomoč reševalcem – sistem varstva pred naravnimi in drugimi nesreči* je nudenje pomoči razdeljeno na sedem stopenj.

Dolžnost in pravica vsakega posameznika je, da skrbi zase. Naj bo to v vsakdanjem življenju, na

njegovi gasilski poti ali tudi med delom na intervenciji. Le močni temelji poskrbijo za uspešno in dolgo prihodnost. Tudi pri soočanju s posledicami nesreče ali drugega kriznega dogodka si najprej pomagamo sami, s predpostavko, da smo tega vešč. Posameznikova osebna odgovornost je tudi v *Smernicah* opredeljena kot 1. stopnja pomoči in jo izvajamo skozi:

- naša razmišljanja (npr. spomnimo se stvari, ki so nam v preteklosti že pomagale, nas navdajajo z upanjem, ne krivimo sami sebe za to, kar se je zgodilo ...);
- naša čustva (strah, jeza, žalost so povsem običajni po travmatski izkušnji, dovolimo si jih čutiti in izraziti; strah NI izraz šibkosti – strah je del samozaščitnega mehanizma osebnosti);
- skrb za telesno zdravje in dobro počutje (poskrbimo za dobro telesno počutje, dovolj spanca in redno prehrano, jemo zdravo, usmerimo se v rekreacijo, če nas ta pomirja, uporabimo sprostitvene tehnike);
- naše vedenje (o naši izkušnji in čustvih se pogovarjamo z zaupnimi osebami, pišemo dnevnik, ne zapiramo se vase, ne izključujemo svojih bližnjih, postopoma se soočamo s položaji, ki nas spominjajo na dogodek, počnimo stvari, ob katerih se počutimo dobro).

2. stopnja pomoči opredeljuje notranjo analizo (tehnični debriefing), s katero vodja enote poskrbi, da se po končanem delu v ekipi posredovalcev najdejo odgovori na vsa odprta vprašanja, ki so se pojavila med delom. Tako dober vodja poskrbi, da njegovi operativni člani odidejo domov z vsemi odgovori in mirnih misli. Interventni dogodek se tako konča na vseh nivojih. Ekipa je pripravljena na nove dogodke, ne da bi jih bremenila slaba volja minulih posredovanj. Notranja analiza se opravi po dogodku in v prostorih gasilske enote.

Mnogo več pogovorov se odvija med posamezniki, neformalno, na štiri oči, v okolju, ki ga posameznik sprejme kot ustreznega in vrednega zaupanja. Zato je priporočljivo razmisliti, da se nekaj osnovnih izhodišč, kako se kot posameznik odzvati, ko do tebe pristopi nekdo z neprijetnim vprašanjem, temo ali težavo, vključi tudi temeljna in dodatna gasilska usposabljanja.

Pogovor in svetovanje med gasilci, z ustreznimi tehnikami razvijanja podpore ter druženja so opredeljeni kot 3. stopnja pomoči. Ljudje smo si različni, saj našo osebnost oblikujejo izkušnje, dogodki, naše okolje. Vse navedeno nam le potrdi, da vsem običajno ne ustreza enak način pomoči. Zagotovo pa vsak izbere tisto, ki mu v danem trenutku vliva največ zaupanja. In če je nekoga oseba v stiski izbrala kot vrednega zaupanja, je priporočljivo, da je imel kdaj v preteklosti možnost za pridobitev znanja tudi o tem delu.

V preteklosti smo že bili priča dolgotrajnim intervencijam, ki so gasilce izčrpavale tako fizično kot psihično. Utrujenost, občutek nemoči, občutek, da delaš vse in daješ vse od sebe, a je učinek zelo

majhen, vplivi medijev, družbenih omrežij ter tudi vremenski vplivi so dejavniki, ki po daljšem času načnejo marsikateriga gasilca, ne glede na to, v kakšni vlogi posreduje.

Ob takšnem dogodku se skladno s *Smernicami* priporoča uresničitev 4. stopnje pomoči, in sicer v obliki kratkega pogovora po kriznem dogodku, ki je med trajajočo intervencijo še posebej izstopal. Izvede naj ga vodja posamezne gasilske enote (s svojo ekipo) ali vodja intervencije (če dogodek ni preobsežen). Namen je, da se v najkrajšem možnem času normalizira počutje udeležene ekipe. Tako se ustavi širjenje slabega vzdušja in energije, kar je za delo na terenu zelo pomembno.

Gasilci se pri svojem delu srečamo z veliko situacijami, okoliščinami in tudi odločitvami, s katerimi marsikdo sicer ne bi imel opravka v svojem celotnem življenju. Poudariti je treba, da je vsakršno čudno počutje ob nekem takšnem posredovanju običajen odziv na nenormalen položaj. Zelo pomembno za dolgotrajno dobro operativno delo je, da se s takšnim odzivom znamo in hočemo soočiti.

5. stopnja psihološke podpore in pomoči se izvaja v obliki razbremenilnega pogovora, ki ga na zaprosilo izvedeta psihološki zaupnik ali psiholog Enote za psihološko pomoč Civilne zaščite (dalje Enota PSP CZ). Oba delujejo skladno z zaupnostjo in etičnim kodeksom posamezne skupine.

- *Aktivni zaupnik* je operativni gasilec z uspešno opravljenim usposabljanjem za zaupnika, katerega izvajalec je Uprava RS za zaščito in reševanje (dalje URSZR). Prav tako redno obiskuje supervizije ter vsakoletna dopolnilna usposabljanja s področja psihološke podpore in pomoči, ki jih razpisuje URSZR. Zaupnik deluje v lokalnem okolju oz. na nivoju gasilske regije. Skladno z dogovorom Gasilske zveze Slovenije in URSZR naj bi imela vsaka gasilska regija najmanj tri zaupnike (večje regije po potrebi od enega do dva več).
- *Enota PSP CZ* sestavlja sedem psihologov, ki intenzivno delujejo v sistemu zaščite in reševanja. Kar pomeni da, v nasprotju z marsikaterim kliničnim psihologom, poznajo naravo gasilskega dela in razumejo naše posebnosti. Enota zagotavlja 24-urno nujno psihološko pomoč za pripadnike sil sistema zaščite in reševanja. Prav tako psihologi sodelujejo tudi pri usposabljanju novih zaupnikov, pri obdobjem razbremenjevanju (supervizija) in vsakoletnih rednih usposabljanjih.

Namen razbremenilnega pogovora je, da se sestane ekipa, ki je posredovala na interventnem dogodku, in sestavi celotno sliko opravljenega dela. Tako se pogovorijo o dilemah, opažanjih, stvareh, ki so jih prizadele in so jim najbolj ostale v spominu. Vsakemu članu ekipe je dana možnost, da pride do besede, pove, kaj je na intervenciji delal in kaj mu je najbolj ostalo v spominu. Ekipa mora razumeti, da so podatki, ki si jih izmenjajo, namenjene le njim, sodelujočim na intervenciji, in naj nikakor ne postanejo predmet splošnih pogovorov. Le tako bo v posameznem prostovoljnem gasilskem društvu raslo zaupanje, ki je pri našem delu še kako pomembno. Razbremenilni pogovor se izvede čim prej po dogodku, največji učinek ima v obdobju 24 ur po intervenciji.

Praksa večletnega izvajanja aktivnosti psihološke pomoči in podpore kaže, da se večina stisk razreši že na tej stopnji. Vseeno sta skupinam in posameznim gasilcem na voljo še dve stopnji pomoči, ki se izvajata v odnosu posameznik – psiholog. Psihološko svetovanje in podpora je gasilcem na voljo kot 6. stopnja psihološke pomoči. Izvede se po osebni presoji posameznika, njegovega nadrejenega ali bližnjih, ko po daljšem časovnem obdobju osebo še vedno bremenijo dogodki. Kako bo vsak posameznik predelal izkušnjo, je odvisno od več dejavnikov. Zato je zmotno trditi, če je nekdo nekaj uspešno predelal, da je stisko enako uspešno predelal tudi njegov kolega, kolegica, saj sta posredovala na istem dogodku. Psihološko svetovanje se opravi v dogovoru posameznika s psihologom Enote za PSP CZ, priporočeno v obdobju 72 ur po interventnem dogodku.

Če se simptomi, kot so npr. nespečnost, vznemirjenost, črnogledost, potrlost, mračne misli, razdražljivost, neprijetne sanje/more ..., pri posamezniku pojavljajo daljše časovno obdobje, je edino etično pravilno, da kot organizacija tej osebi ponudimo dodatno pomoč.

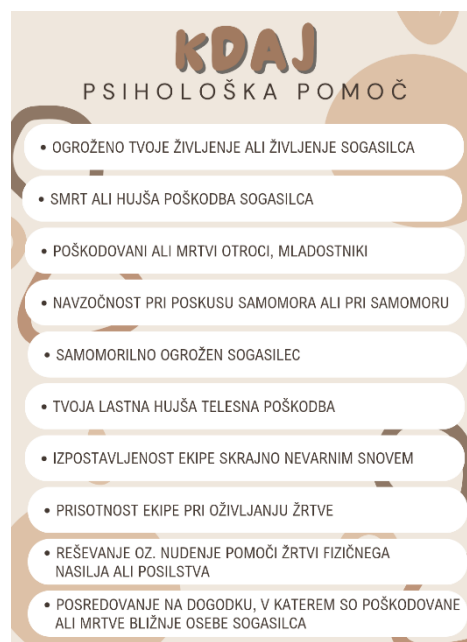
7. stopnja pomoči je namenjena posredovalcem, gasilcem z akutnimi ali kroničnimi potravmatskimi tresnimi motnjami. Psihoterapijo izvede psiholog, psihiater ali psihoterapevt, specializiran za kognitivno vedenjsko terapijo.

Vir: *Smernice za psihološko pomoč reševalcem – sistem varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami (604–7/2011-13-DGZR), sprejeto 16. 4. 2012.*

Kako do psihološke pomoči in podpore, ko jo potrebujem?

URSZR je v letu 2023 sprejel dokument *Postopkovnik o psihološki pomoči in psihološki podpori reševalcem v sistemu varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami in pripadnikom Civilne zaščite*. V tem dokumentu so zelo podrobno definirani vsi pojmi, izrazi in tudi postopki aktiviranja tako *psihološke podpore*, ki jo izvajajo zaupniki, kot tudi *psihološke pomoči*, ki jo izvajajo psihologi Enote PSP CZ. O koriščenju psihološke podpore in pomoči je treba razmišljati, ko to narekuje skupek dogodkov na intervenciji (Slika 3). Nikar ne čakajmo na velike, odmevne dogodke, saj se lahko zgodi, da se bo ekipi do takrat nabralo že preveč nerazrešenih stvari. Skladno s poznavanjem samega sebe, poznavanjem svoje ekipe (v vlogi

vodje) in na podlagi minulih izkušenj se odločimo, katera stopnja pomoči bi bila v danem trenutku potrebna. Mogoče bo zadostoval že kolegialen pogovor v ekipi. Skladno s *Postopkovnikom* lahko za zaupnika ali psihologa zaprosi vodja intervencije, vodja gasilske enote, zaupnik ali sam gasilec, ki potrebuje psihološko pomoč. Aktivacija se izvede v Regijskem centru za obveščanje (dalje ReCO), ki



zabeleži podatke prosilca in jih preda zaupniku ali dežurnemu psihologu. Ta nato naveže neposreden stik s prosilcem in se z njim dogovori o *točni uri in lokaciji*, kjer se bosta izvedla obisk ter razbremenilni pogovor. Če je v lokalnem okolju poznavanje aktivnih zaupnikov in izvajanje razbremenilnih razgovorov že ustaljena praksa, se prosilci z zaupniki povežejo po znanih telefonih, e-sporočilih ali tudi osebno. Vsekakor pa je treba izvedbo razbremenilnega pogovora sporočiti na ReCO, kjer se aktivnost zabeleži v SPIN-poročilo. Skladno z razvojem dogodkov po opravljenem razbremenilnem pogovoru lahko (po potrebi) zaupnik ali psiholog na pobudo prosilca po določenem časovnem obdobju pogovor tudi ponovi.

Kako lahko operativni gasilec postane zaupnik?

Delo zaupnika temelji na tovariški podpori in pogovoru s člani svoje organizacije. Zato je ena glavnih lastnosti zaupnika, da je *dober poslušalec* ter po drugi strani *svetovalec z dolgoletnimi izkušnjami*. Zaupnik v svojem okolju *uživa ugled in zaupanje*, kajti brez tega njegovo delovanje ne bo uspešno. Če se vsemu temu priključi še *lastna želja*, je gasilec že na dobri poti. Skladno s priporočili *Smernic* naj bi bil zaupnik *star najmanj 30 let, z vsaj 5-letnim stažem* aktivnega operativnega gasilca. Vsa ta priporočila naj služijo vodstvom posameznih gasilskih društev, zvez in regij, da na usposabljanje za zaupnike pošljejo kandidate, ki bodo lahko to delo opravljali še dolgo let.

Pred samim začetkom usposabljanja se kandidat za zaupnika sreča s psihološkim razgovorom in oceno za pridobitev mnenja, ali je kandidat za zaupnika primeren ali ne. Usposabljanje se izvaja po Programu uvajalnega usposabljanja o psihosocialni pomoči, Temeljnem programu usposabljanja za ravnanje ob stresu in Programu dopolnilnega usposabljanja o psihosocialni pomoči. Po končanem začetnem usposabljanju zaupnik nato vsakoletno obnavlja svoje znanje z dodatnimi usposabljanji. Vsa usposabljanja se izvajajo v organizaciji URSZR.

Zaključek

Vsaka članica in član, ki se odloči za vstop v gasilsko organizacijo, naj izhajata iz stališča, da želita v tej organizaciji delovati dolgoročno. Na podlagi izkušenj in želja naj si postavita, kaj želita v karieri doseči. Cilje naj dosegata le zaradi sebe. Ne zaradi okolice, ne zaradi pritiskov, ne zaradi pričakovanj njenih predhodnikov. Takšno delovanje je pogoj za zdravo in stanovitno delovanje gasilske organizacije tudi za generacijo, ki prihaja za nami.

Ljudje moramo v svojem življenju najprej sebi »nataktni masko s kisikom«, da lahko nato pomagamo tudi ljudem okoli sebe. Ravno tako moramo gasilci v organizaciji poskrbeti za zdravo razmišljanje in mentalno pripravljenost, da bomo ob izrednih dogodkih lahko ustrezna podpora vsem, ki bodo našo pomoč potrebovali. Ko se znajdemo v vlogi vodje, poskrbimo, da bo naša ekipa gasilsko društvo vedno

zapustila z lahko glavo, brez pomislekov in neodgovorjenih vprašanj. Le tako bo lahko sleherni operativni gasilec na nov interventni dogodek odhajal z mislimi v celoti osredotočenimi na posredovanje, na katerega je napoten. In le tako gasilci in gasilke stisk ne bo prenašali v okolja svojih družin.

Avtorica: Suzana Anžur

Dodaten opis slik:

- *Slika 2: Model preventive pred stresom in psihološke pomoči reševalcem*
- *Slika 3: Izhodišča za uporabo psihološke pomoči in podpore*

Vir zapisanega:

- *A. Lavrič (2023): Postopkovnik o psihološki pomoči in psihološki podpori reševalcem v sistemu varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami in pripadnikom Civilne zaščite. Ljubljana: Uprava RS za zaščito in reševanje.*
- *A. Lavrič, M. Štirn (2016): Psihosocialna pomoč ob nesrečah in drugih kriznih dogodkih, priročnik. Ljubljana: Uprava RS za zaščito in reševanje.*
- *N. Smrečnik (2017): Stres pri prostovoljnih gasilcih, diplomsko delo. Ljubljana: Univerza v Mariboru, Fakulteta za varnostne vede.*
- *A. Lavrič (2012): Smernice za psihološko pomoč reševalcem – sistem varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami. Ljubljana: Uprava RS za zaščito in reševanje.*