

SƠ CỨU TÂM LÝ

HƯỚNG DẪN DÀNH CHO
NGƯỜI CỨU HỘ TẠI HIỆN TRƯỜNG

1. PHƯƠNG PHÁP CAN THIỆP TRONG KHỦNG HOảng
2. THIỀN TAI
3. CẤP CỨU Y TẾ
4. SỰ THÍCH NGHĨ, TÂM LÝ
5. SƠ CỨU - TÂM LÝ HỌC, TÂM LÝ XÃ HỘI
6. TÂM LÝ HỌC TRONG RỐI LOẠN CĂNG THẲNG, SANG CHẤN
7. SÁCH HƯỚNG DẪN

Bản dịch do Tổ chức Y Học Cộng Đồng thực hiện:

BIÊN DỊCH

LÊ THỊ ÁNH KIM

*Y Học Cộng Đồng, Trường Đại học Y Dược, Đại học Quốc gia Hà Nội
NGUYỄN KHỐI QUÂN*

Y Học Cộng Đồng, Trường Đại học Y Dược Huế.

PHẠM TỪ MINH PHƯƠNG

*Y Học Cộng Đồng, Trường Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh
NGUYỄN HỒNG DUYÊN*

*Y Học Cộng Đồng, Trường Đại học Y Dược Huế
NGUYỄN THU HÀ*

*Y Học Cộng Đồng, Học viện Y Dược học Cổ truyền Việt Nam
NGUYỄN MINH ANH*

*Y Học Cộng Đồng, Trường Đại học Y tế Công cộng
ĐINH THỊ KIM QUYÊN*

*Y Học Cộng Đồng, Trường Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh
CÙ THANH NGÂN*

Y Học Cộng Đồng, Trường Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh

HIỆU ĐÍNH

THS. BS. NGUYỄN SONG CHÍ TRUNG

*Trung tâm Giáo dục Y Học
Trung tâm chuyển giao công nghệ điều trị nghiên chất và HIV,
Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh*

BS. PHẠM THỊ VÂN NGỌC

*Trung tâm Phát hiện sớm Ung thư và Chăm sóc giảm nhẹ DecaCare
BS. HOÀNG THU THỦY*

*Trung tâm Phát hiện sớm Ung thư và Chăm sóc giảm nhẹ DecaCare
TS. BS. PHẠM NGUYÊN QUÝ*

*Khoa Ung thư Nội khoa Bệnh viện Kyoto Miniren, Đại học Kyoto, Y Học Cộng Đồng
LÊ THỊ ÁNH KIM*

Y Học Cộng Đồng, Trường Đại học Y Dược, Đại học Quốc gia Hà Nội

THIẾT KẾ VÀ TRÌNH BÀY

**LUÂN NGUYỄN, HOÀNG NHẬT - M&M PRODUCTION HOUSE
ÁNH KIM - Y HỌC CỘNG ĐỒNG**

LỜI TRI ÂN

Phiên bản Tiếng Việt của cuốn sách “*Psychological first aid: Guide for field workers*” với tựa đề “*Sơ cứu tâm lý: Hướng dẫn dành cho người cứu hộ tại hiện trường*” đã hoàn tất sau gần một năm chuẩn bị.

Y Học Cộng Đồng xin gửi lời cảm ơn chân thành tới các bạn cộng tác viên, các bác sĩ hiệu đính và các chuyên gia đã dành thời gian biên dịch, hiệu đính và đưa ra những góp ý để chúng tôi hoàn thiện ấn phẩm này.

Chúng tôi cũng chân thành cảm ơn M&M Production House đã nhiệt tình giúp đỡ và hỗ trợ chúng tôi trình bày ấn phẩm. Cảm ơn anh Lê Hữu Thọ và các nhân vật đã đồng ý cung cấp hình ảnh để Việt hóa ấn phẩm này.

Trong bối cảnh thiên tai, dịch bệnh đang ngày càng xuất hiện nhiều hơn quấy nhiễu đời sống con người, mong rằng cuốn sách này có thể đồng hành cùng những người cứu hộ để hỗ trợ tối ưu cho những người đang gặp sốc tâm lý.

Thành phố Hồ Chí Minh, tháng 7 năm 2021

Nhóm biên soạn

Tổ chức Y Học Cộng Đồng

LỜI NÓI ĐẦU

Khi có biến cố trầm trọng xảy ra tại cộng đồng, trong nước và trên thế giới, chúng ta đều muốn chung tay chia sẻ và hỗ trợ cho những nạn nhân bị ảnh hưởng. Hướng dẫn này đề cập đến sơ cứu tâm lý, bao gồm hỗ trợ nhân đạo, nâng đỡ và thiết thực cho những người phải trải qua các sự kiện khủng hoảng nghiêm trọng. Tài liệu này được xây dựng để giúp những nhân viên hỗ trợ biết cách giúp đỡ nạn nhân vượt qua thảm họa. Tài liệu đưa ra những nội dung hướng dẫn hỗ trợ trong sự tôn trọng về phẩm giá, văn hóa và khả năng của người được hỗ trợ. Mặc dù tên của tài liệu là sơ cứu tâm lý, nội dung của nó bao gồm cả hỗ trợ về tâm lý và xã hội.

Có lẽ bạn được kêu gọi tham gia với tư cách là một nhân viên hoặc tình nguyện viên hỗ trợ trong một thảm họa lớn hoặc bạn đang ở trong hiện trường xảy ra tai nạn và có người bị thương. Có lẽ bạn là một giáo viên hoặc một nhân viên y tế đang nói chuyện với một người vừa chứng kiến cảnh bạo lực hoặc cái chết của người thân. Hướng dẫn này cung cấp cho bạn những thông tin hữu ích để hướng dẫn và hỗ trợ họ hay những người đang trong các trường hợp khó khăn khác. Cuốn tài liệu cũng cung cấp thông tin về cách tiếp cận tình huống mới một cách an toàn cho chính bạn và người khác mà không gây thêm tổn hại.

Sơ cứu tâm lý đã được các tổ chức chuyên môn cấp quốc gia và quốc tế xây dựng và khuyến cáo, bao gồm Ủy ban Thường vụ Liên cơ quan (IASC) và Nhóm chuyên gia Dự án. Sơ cứu tâm lý là một biện pháp thay thế cho tham vấn tâm lý (psychological debriefing). Năm 2009, Nhóm Phát triển Hướng dẫn mhGAP của Tổ chức Y tế Thế giới (World Health Organization - WHO) đã đánh giá bằng chứng để sơ cứu tâm lý và phỏng vấn tâm lý. Các nhóm chuyên gia kết luận rằng việc sơ cứu tâm lý, thay vì phỏng vấn tâm lý, nên được cung cấp cho những người đang gặp khủng hoảng nghiêm trọng sau khi trải qua một sự kiện đau thương.

Hướng dẫn này được xây dựng để có sự đồng thuận rộng rãi về những tư liệu sơ cứu tâm lý sử dụng ở các nước có thu nhập thấp và trung bình. Thông tin chúng tôi đưa ra đây chỉ là một mô hình. Bạn cần điều chỉnh một cách thích hợp với bối cảnh của địa phương và văn hóa của người được giúp đỡ.

Hướng dẫn này đã được nhiều tổ chức quốc tế xác nhận – điều đó phản ánh một ngành khoa học mới nổi và sự đồng thuận quốc tế về cách hỗ trợ mọi người ngay sau khi trải qua sự kiện vô cùng căng thẳng.

SHEKHAR SAXENA
GIÁM ĐỐC

Khoa Sức khỏe tâm thần và
Lạm dụng chất gây nghiện
WHO

STEFAN GERMANN
GIÁM ĐỐC

Nhóm Học hỏi và Hợp tác,
Sức khỏe Toàn cầu
Tổ chức Tầm nhìn Thế giới

MARIEKE SCHOUTEN
GIÁM ĐỐC

Tổ chức Chấn thương
Chiến tranh

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT VỀ SƠ CỨU TÂM LÝ	1
1.1 Nhũng biến cố khủng hoảng tác động tới con người như thế nào?	2
1.2 Sơ cứu tâm lý (Psychological First Aid – PFA) là gì?	3
1.3 Sơ cứu tâm lý: cho ai, khi nào và ở đâu?	4
CHƯƠNG 2: LÀM THẾ NÀO ĐỂ GIÚP ĐỠ MỘT CÁCH CÓ TRÁCH NHIỆM	7
2.1 Tôn trọng các quy tắc về an toàn, nhân phẩm và quyền lợi	8
2.2 Điều chỉnh hành vi để phù hợp với văn hóa	9
2.3 Cân nhắc các biện pháp ứng phó khẩn cấp khác	11
2.4 Tự chăm sóc bản thân mình	12
CHƯƠNG 3: THỰC HIỆN SƠ CỨU TÂM LÝ	13
3.1 Cách giao tiếp phù hợp với nhũng người đang trong trạng thái đau khổ	14
3.2 Chuẩn bị để giúp đỡ	16
3.3 Nhũng nguyên tắc hành động trong sơ cứu tâm lý: Quan sát, Lắng nghe và Kết nối	18
3.4 Kết thúc công việc giúp đỡ	29
3.5 Nhũng người có thể cần sự quan tâm đặc biệt trong trạng thái khủng hoảng	30
CHƯƠNG 4: CHĂM SÓC CHO BẢN THÂN VÀ ĐỒNG NGHỊỆP	37
4.1 Sẵn sàng giúp đỡ	38
4.2 Quản lý căng thẳng: thói quen công việc và lối sống lành mạnh	39
4.3 Nghỉ ngơi và quán xét	40
CHƯƠNG 5: ÁP DỤNG VÀO THỰC TẾ	41
5.1 Bối cảnh 1: Thiên Tai	42
5.2 Bối cảnh 2: Bạo động và tị nạn	46
5.3 Bối cảnh 3: Tai nạn	50
SƠ CỨU TÂM LÝ: HƯỚNG DẪN BỎ TÚI	54



CHƯƠNG 1

KHÁI QUÁT VỀ SƠ CỨU TÂM LÝ

Trong chương này chúng ta bàn về:

- 1.1** Những khung hoảng tác động tới con người như thế nào?
- 1.2** Sơ cứu tâm lý (Psychological First Aid – PFA) là gì?
- 1.3** Sơ cứu tâm lý: Cho ai, khi nào và ở đâu?

1.1 *Những biến cố khủng hoảng tác động tới con người như thế nào?*



Có rất nhiều kiểu sự kiện gây đau buồn khác nhau xảy ra trên thế giới như chiến tranh, thiên tai, tai nạn, hỏa hoạn và bạo lực (ví dụ: bạo lực tình dục). Cá nhân, gia đình và xã hội đều có thể bị ảnh hưởng bởi những khủng hoảng này. Mọi người có thể bị mất nhà, mất người thân, cách ly với gia đình và xã hội hoặc chứng kiến bạo lực, hủy diệt hoặc chết chóc.

Mặc dù ai cũng có thể bị ảnh hưởng bởi những biến cố theo cách này hay cách khác, mỗi người lại có phản ứng và cảm xúc khác nhau trước sự kiện đó. Nhiều người cảm thấy choáng ngợp, bối rối và hoang mang về những gì đang xảy ra. Họ có thể sợ hãi, lo lắng hoặc tê liệt và thờ ơ. Một số người có thể phản ứng nhẹ nhàng, trong khi nhiều người khác có thể bị ảnh hưởng nặng nề hơn. Phản ứng của một người phụ thuộc vào nhiều yếu tố, bao gồm:

- » Tính chất và mức độ nghiêm trọng của sự kiện;
- » Trải nghiệm về các sự kiện đau khổ trong quá khứ;
- » Sự hỗ trợ từ những người khác;
- » Sức khỏe thể chất;
- » Tiền sử cá nhân và gia đình về các vấn đề sức khỏe tâm thần;
- » Nền tảng văn hóa và truyền thống;
- » Độ tuổi (ví dụ, trẻ em ở các nhóm tuổi khác nhau sẽ phản ứng khác nhau).

Mỗi người đều có sức mạnh và khả năng để giúp bản thân đương đầu với những thử thách trong cuộc sống. Tuy nhiên, một số người đặc biệt dễ bị tổn thương và có thể cần thêm sự trợ giúp. Trong đó bao gồm những người có thể gặp rủi ro hoặc đối tượng nhạy cảm theo lứa tuổi (trẻ em, người già), bị khiếm khuyết về tinh thần hoặc thể chất hoặc vì họ thuộc nhóm đối tượng có thể bị tách biệt hoặc là mục tiêu của bạo lực. Mục 3.5 trong tài liệu này sẽ cung cấp hướng dẫn hỗ trợ những người dễ bị tổn thương.

1.2 Sơ cứu tâm lý là gì?

Theo Sphere (2011) và IASC (2007), sơ cứu tâm lý (Psychological First Aid - PFA) mô tả một đáp ứng nhân đạo, hỗ trợ cho những người đang đau khổ và cần sự giúp đỡ. Sơ cứu tâm lý liên quan đến các chủ đề sau:

- » Cung cấp sự chăm sóc và hỗ trợ thiết thực, nhưng không quá rầm rộ xâm phạm;
- » Đánh giá nhu cầu và mối quan tâm;
- » Giúp mọi người giải quyết các nhu cầu cơ bản (ví dụ, thực phẩm và nước, thông tin);
- » Lắng nghe mọi người, nhưng không gây áp lực để họ chia sẻ;
- » An ủi mọi người và giúp họ cảm thấy bình tĩnh;
- » Giúp mọi người kết nối với thông tin, dịch vụ và hỗ trợ xã hội;
- » Bảo vệ mọi người khỏi bị tổn hại thêm.

Sơ cứu tâm lý KHÔNG PHẢI là:

- » Không phải là điều mà chỉ có các chuyên gia mới có thể làm.
- » Không phải là tư vấn chuyên nghiệp.
- » Không phải là "Tường trình tâm lý"¹ ở điểm sơ cứu tâm lý không nhất thiết liên quan đến một thảo luận cụ thể về sự kiện gây ra đau khổ.
- » Không phải là yêu cầu ai đó phân tích những việc đã xảy ra hoặc đặt thời gian và các sự kiện theo thứ tự.
- » Mặc dù sơ cứu tâm lý liên quan đến việc săn sàng lắng nghe câu chuyện của mọi người, nó không phải là việc gây áp lực để họ cho bạn biết cảm xúc và phản ứng của họ đối với sự kiện.

¹ WHO (2010) và Sphere (2011) mô tả "tường trình tâm lý" là thúc đẩy cuộc trò chuyện bằng cách yêu cầu một người kể lại ngắn gọn nhưng có hệ thống những nhận thức, suy nghĩ và phản ứng cảm xúc của họ trong một biến cố gần đây. Sự can thiệp này không được khuyến khích. Điều này khác biệt với việc một số tổ chức phòng vấn hoạt động thông thường của nhân viên cứu trợ khi họ kết thúc một nhiệm vụ hoặc công việc.

Xem Hobfoll, et al. (2007) và Bisson & Lewis (2009) trong Tài liệu tham khảo

“Sơ cứu tâm lý” là lựa chọn thay thế cho “tường trình tâm lý”, phương pháp được cho là không hiệu quả. Sơ cứu tâm lý có thể hữu ích đối với sự hồi phục lâu dài (theo các nghiên cứu khác nhau và sự đồng thuận của những người giúp đỡ trong khủng hoảng²). Bao gồm:

- » Cảm thấy an toàn, được kết nối với người khác, bình tĩnh và hy vọng;
- » Tiếp cận với các hỗ trợ xã hội, thể chất và cảm xúc;
- » Cảm thấy có thể tự giúp đỡ bản thân mình, ở mức độ cá nhân và cộng đồng.

1.3 Sơ cứu tâm lý: Cho ai, khi nào và ở đâu?



Sơ cứu tâm lý dành cho ai?

Sơ cứu tâm lý được áp dụng cho những người vừa đối mặt với biến cố khủng hoảng nghiêm trọng. Bạn có thể trợ giúp cho cả trẻ em và người lớn. Tuy nhiên, không phải ai trải qua khủng hoảng cũng cần hoặc muốn sơ cứu tâm lý. Không nên ép buộc những người không muốn được giúp, nhưng hãy sẵn sàng có mặt hỗ trợ cho những ai có nhu cầu.

² Xem mục Hobfoll, et al. (2007) và Bisson & Lewis (2009) trong phần Tài liệu tham khảo

Cũng có những tình huống một người cần hỗ trợ chuyên sâu hơn là chỉ thực hiện sơ cứu tâm lý. Cần biết giới hạn của bản thân và kêu gọi sự trợ giúp từ người khác, chẳng hạn như nhân viên y tế (nếu có), đồng nghiệp hoặc những người khác trong khu vực, chính quyền địa phương hoặc các nhà lãnh đạo cộng đồng và tôn giáo. Dưới đây chúng tôi đã liệt kê những người cần hỗ trợ chuyên sâu tức thì. Những người trong các tình huống dưới đây cần được ưu tiên nhận hỗ trợ y tế hoặc các hỗ trợ khác để bảo toàn tính mạng.

Những người cần hỗ trợ chuyên sâu tức thì:

- » *Những người bị thương nặng, đe dọa tính mạng cần được chăm sóc y tế khẩn cấp*
- » *Những người sang chấn tâm lý đến mức họ không thể chăm sóc bản thân hoặc con cái*
- » *Những người có thể làm tổn thương chính mình*
- » *Những người có thể làm tổn thương người khác*

Khi nào cần Sơ cứu tâm lý?

Mặc dù nhiều người có thể cần đến giúp đỡ và hỗ trợ trong một thời gian dài sau khủng hoảng, sơ cứu tâm lý chỉ nhằm mục đích giúp đỡ những người mới bị ảnh hưởng bởi biến cố gần đây. Bạn có thể thực hiện sơ cứu tâm lý dù chỉ mới tiếp xúc với nạn nhân lần đầu tiên. Điều này thường diễn ra trong hoặc ngay sau sự kiện. Tuy nhiên, đôi khi có thể là vài ngày hoặc vài tuần sau, tùy thuộc vào khủng hoảng kéo dài bao lâu và mức độ nghiêm trọng của nó như thế nào.



Sơ cứu tâm lý được áp dụng ở đâu?

Bạn có thể thực hiện sơ cứu tâm lý bất cứ nơi nào đủ an toàn. Điều này thường diễn ra trong các cộng đồng, chẳng hạn như tại hiện trường vụ tai nạn hoặc những nơi như trung tâm y tế, nơi trú ẩn hoặc lều trại, trường học và các địa điểm phân phối thực phẩm hoặc các nơi trợ giúp khác. Tốt nhất, nên hỗ trợ sơ cứu tâm lý ở nơi có chút riêng tư, khi đó bạn có thể tâm sự với họ. Đối với những người đã trải qua biến cố như bạo lực tình dục, sự riêng tư là điều rất cần thiết để bảo mật và tôn trọng nhân phẩm.



CHƯƠNG 2

LÀM THẾ NÀO ĐỂ GIÚP ĐỠ MỘT CÁCH CÓ TRÁCH NHIỆM?

Việc giúp đỡ một cách có trách nhiệm gồm bốn điểm cơ bản sau:

- 2.1** Tôn trọng các quy tắc về an toàn, nhân phẩm và quyền lợi.
- 2.2** Điều chỉnh hành vi để phù hợp với văn hóa.
- 2.3** Cân nhắc các biện pháp ứng phó khẩn cấp.
- 2.4** Tự chăm sóc bản thân mình.

2.1 Tôn trọng các quy tắc về an toàn, nhân phẩm và quyền lợi

Khi bạn giúp đỡ người bị ảnh hưởng bởi một khủng hoảng, điều quan trọng nhất là phải hành động trên nguyên tắc tôn trọng sự an toàn, nhân phẩm và quyền lợi của người đang được giúp đỡ³. Các nguyên tắc sau áp dụng cho bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào liên quan đến ứng phó nhân đạo, bao gồm cả những người cung cấp sơ cứu tâm lý:

Tôn trọng các quy tắc về :

- An toàn**
- » Tránh để người đó bị tổn thương nặng hơn vì hành động của bạn.
 - » Bằng khả năng tốt nhất của mình, đảm bảo cho cả người lớn và trẻ em mà bạn đang giúp đỡ được an toàn và bảo vệ họ tránh khỏi tổn hại về thân thể hoặc tâm lý.

- Nhân phẩm** » Đối xử tôn trọng với mọi người, phù hợp với đặc điểm văn hóa và xã hội của họ.

- Quyền lợi**
- » Đảm bảo mọi người đều được giúp đỡ một cách công bằng, không phân biệt.
 - » Giúp họ đảm bảo những quyền lợi của mình và tiếp cận những hỗ trợ sẵn có.
 - » Chỉ hành động vì lợi ích tốt nhất của người gặp nạn.

Hãy ghi nhớ những nguyên tắc này cho mọi hành động và với tất cả những người bạn gặp, bất kể tuổi tác, giới tính hoặc dân tộc. Cân nhắc ý nghĩa của những nguyên tắc này trong bối cảnh văn hóa của bạn. Luôn hiểu và tuân theo các quy tắc ứng xử của tổ chức nếu bạn đang làm việc hoặc tham gia tình nguyện cho tổ chức đó.

Chúng tôi cung cấp các hướng dẫn **nên làm** và không nên làm về đạo đức để tránh gây tổn thương thêm cho người bị nạn, để bạn có thể chăm sóc tốt nhất trong khả năng của mình và chỉ hành động vì lợi ích của người bị nạn.

³ Để tìm hiểu thêm thông tin, xem thêm "Sphere Protection Chapter, Sphere Project" (2011)

Nên làm

- » Trung thực và đáng tin cậy.
- » Tôn trọng quyền quyết định của người bị nạn.
- » Nhận thức và không để thành kiến của bạn xen vào câu chuyện.
- » Nói rõ ràng sau này người bị nạn vẫn có thể được giúp đỡ; kể cả lúc này họ từ chối.
- » Tôn trọng quyền riêng tư và giữ bí mật chuyện cá nhân của người bị nạn (nếu phù hợp).
- » Hành xử phù hợp dựa trên đặc điểm văn hóa, tuổi tác và giới tính của người bị nạn.

Không nên làm

- » Không khai thác mối quan hệ ở vai trò của một người giúp đỡ.
- » Không đòi hỏi bất kì khoản tiền hay ân huệ nào từ người bị nạn.
- » Không đưa ra những lời hứa không thực hiện được hoặc đưa ra thông tin sai lệch.
- » Không phóng đại khả năng của mình.
- » Không ép buộc, làm phiền hoặc thúc ép người bị nạn.
- » Không ép buộc người bị nạn kể câu chuyện của họ.
- » Không chia sẻ câu chuyện của người bị nạn với người khác.
- » Không đánh giá người bị nạn qua hành động hoặc cảm xúc của họ.

2.2 Điều chỉnh hành vi phù hợp với văn hóa

Trong một sự kiện khủng hoảng, những người bị ảnh hưởng thường đến từ nhiều nền văn hóa khác nhau, bao gồm cả những người thuộc dân tộc thiểu số hoặc những người bị thiệt thòi. Văn hóa giúp xác định mối quan hệ giữa người với người và những hành động hay lời nói được phép hay không được phép. Ví dụ, trong một số nền văn hóa, việc một người chia sẻ cảm xúc với ai đó không phải là người thân là không bình thường. Hoặc đôi khi chỉ phù hợp khi phụ nữ nói chuyện với nhau hoặc một số cách ăn mặc nhất định hay việc che kín cơ thể là điều rất quan trọng.

Bạn có thể nhận thấy mình đang giúp đỡ những người có nền văn hóa khác với bạn. Là một người hỗ trợ, điều quan trọng là phải nhận thức được nền tảng văn hóa và niềm tin của mình để gạt bỏ những thành kiến. Mang đến sự giúp đỡ theo cách phù hợp và thoải mái nhất với những người đang được giúp đỡ.

Mỗi tình huống khủng hoảng đều cần cách tiếp cận riêng. Nên điều chỉnh hướng dẫn này sao cho phù hợp với bối cảnh, các chuẩn mực văn hóa xã hội của địa phương. Xem bảng dưới đây có các câu hỏi để cân nhắc khi sơ cứu tâm lý trong các bối cảnh văn hóa khác nhau.



**Mỗi tình huống khủng hoảng đều cần cách tiếp cận riêng.
Nên cân nhắc sơ cứu tâm lý trong các bối cảnh văn hóa khác nhau:**

- » Bạn có cần ăn mặc đúng cách để nhận được sự tôn trọng không?

Trang phục » Người bị nạn có cần các loại trang phục nhất định để giữ đúng phẩm giá và phong tục của họ?

Ngôn ngữ » Văn hóa chào hỏi thông thường của người dân đất nước họ là gì?
» Họ nói ngôn ngữ gì?

**Giới tính,
tuổi tác
năng lực** » Nạn nhân nữ có cần phải được người cứu trợ nữ tiếp cận hay không?
» Tôi có thể tiếp cận được với ai? (Chủ hộ gia đình hay đại diện cộng đồng)

**Tiếp xúc
cơ thể
và cùi xù** » Những phong tục về động chạm thân thể là gì?
» Liệu có ốn không khi nắm tay ai đó hoặc chạm vào vai họ?
» Liệu có những điểm đặc biệt nào cần lưu tâm trong cách cư xử với người già, trẻ em, phụ nữ hay những người khác?

**Tín ngưỡng
và tôn giáo** » Những người bị ảnh hưởng thuộc các nhóm dân tộc, tôn giáo khác nhau là ai?
» Những người bị ảnh hưởng có niềm tin hay phong tục tập quán nào?
» Họ có thể hiểu rõ và giải thích những gì đã xảy ra như thế nào?

2.3

Cân nhắc các biện pháp ứng phó khẩn cấp khác



Sơ cứu tâm lý là một phần của biện pháp ứng phó mở rộng hơn đối với các trường hợp khẩn cấp có quy mô liên quan đến vấn đề nhân đạo (IASC, 2007). Khi có hàng trăm hoặc hàng ngàn người bị ảnh hưởng, sẽ có các biện pháp ứng phó khẩn cấp khác nhau, như các hoạt động tìm kiếm cứu nạn, chăm sóc sức khỏe khẩn cấp, nơi ở, phân phối thực phẩm, tìm kiếm gia đình và các hoạt động bảo vệ trẻ em.

Tuy nhiên, đôi khi nhân viên cứu trợ và tình nguyện viên không biết chính xác những loại dịch vụ này có sẵn ở đâu. Thực tế đã xảy ra ở nơi có các thảm họa liên tiếp và ở những nơi chưa có cơ sở hạ tầng cho y tế và các dịch vụ khác.

Bạn nên tìm hiểu thêm những dịch vụ và hỗ trợ có sẵn để chia sẻ thông tin cho những người bạn đang giúp đỡ và cho họ biết cách nhận trợ giúp.

Ứng phó với một tình huống khủng hoảng bất cứ khi nào có thể:

- » Tuân theo chỉ đạo của các cơ quan chức năng có thẩm quyền đang quản lý khủng hoảng;
- » Tìm hiểu những biện pháp ứng phó khẩn cấp đang được tổ chức và những nguồn lực có sẵn để giúp đỡ mọi người;
- » Không được cản trở nhân viên y tế tìm kiếm cứu nạn hoặc cấp cứu;
- » Biết được vai trò và giới hạn của chính mình.

Người giúp đỡ không đòi hỏi phải có nền tảng đào tạo tâm lý xã hội để thực hiện sơ cứu tâm lý. Tuy nhiên, nếu bạn muốn giúp đỡ trong bối cảnh khủng hoảng xảy ra thì nên hỗ trợ thông qua một tổ chức hoặc nhóm cộng đồng nào đó. Nếu bạn hành động với tư cách cá nhân, bạn có thể gặp rủi ro, điều đó có thể có tác động tiêu cực đến nỗ lực cứu trợ và bạn cũng không có khả năng kết nối những người bị ảnh hưởng với các nguồn hỗ trợ mà họ cần.

2.4

Tự chăm sóc bản thân mình

Giúp đỡ một cách có trách nhiệm cũng có nghĩa là tự chăm sóc sức khỏe và sự an toàn cho chính mình. Là một người giúp đỡ, bạn có thể bị ảnh hưởng bởi những công việc bạn trải qua trong cuộc khủng hoảng, bạn hoặc gia đình của bạn có thể bị ảnh hưởng trực tiếp. Điều quan trọng là cần phải chú ý đến sức khỏe của mình và đảm bảo chắc chắn rằng mình đủ khả năng giúp đỡ người khác về mặt thể chất và tinh thần. Tự chăm sóc bản thân để có thể chăm sóc cho người khác tốt nhất. Nếu làm việc nhóm, hãy lưu ý đến an toàn của cả những đồng nghiệp. (Xem Chương 4 để biết thêm về cách chăm sóc người giúp đỡ.)





CHƯƠNG 3

THỰC HIỆN SƠ CỨU TÂM LÝ

Trong chương này, chúng ta sẽ cùng thảo luận về:

- 3.1** Cách giao tiếp phù hợp với những người đang trong trạng thái đau khổ.
- 3.2** Chuẩn bị để giúp đỡ.
- 3.3** Những nguyên tắc hành động trong sơ cứu tâm lý: Quan sát, Lắng nghe và Kết nối.
- 3.4** Kết thúc công việc giúp đỡ.
- 3.5** Những người có thể cần sự quan tâm đặc biệt trong trạng thái khủng hoảng.



3.1 Cách giao tiếp phù hợp với những người đang trong trạng thái đau khổ

Cách chúng ta giao tiếp với người đang trong trạng thái đau khổ là vô cùng quan trọng. Người vừa trải qua cơn khủng hoảng có thể rất buồn bã, lo âu và bối rối. Một số người có thể tự đổ lỗi cho bản thân vì những điều đã xảy ra trong khoảng thời gian đó. Chúng ta có thể giúp người gặp nạn cảm thấy an toàn và được bảo vệ, được hiểu, được tôn trọng và quan tâm phù hợp bằng cách tỏ ra bình tĩnh và thấu hiểu họ.

Những người trải qua một sự kiện khó khăn có lẽ cũng muốn kể ra câu chuyện của họ. Lắng nghe họ có thể là một cách hỗ trợ vô cùng tuyệt vời. Tuy nhiên, điều cần chú ý là tránh gây áp lực về việc kể lại những chuyện họ đã trải qua. Một vài người có thể không muốn nhắc đến những gì đã xảy ra hoặc kể về trường hợp của họ. Tuy nhiên, họ vẫn cảm nhận được giá trị mà bạn đem lại dù bạn ngồi đó và không nói gì, hoặc cho họ biết bạn luôn ở đó sẵn sàng trò chuyện bất cứ khi nào họ muốn, hoặc đem đến một sự hỗ trợ thiết thực như một bữa ăn hoặc một ly nước. Tránh nói quá nhiều; hãy cho phép họ được quyền im lặng. Giữ im lặng một lúc có thể giúp họ có không gian và cũng khuyến khích họ chia sẻ những điều họ muốn.

Để giao tiếp tốt, hãy sử dụng cả lời nói và ngôn ngữ cơ thể của bạn, chẳng hạn như biểu hiện gương mặt, ánh mắt, cử chỉ và cả cách bạn ngồi hoặc đứng khi nói chuyện với họ. Mỗi nền văn hóa có cách ứng xử phù hợp và tôn trọng riêng biệt. Hãy trò chuyện và cư xử phù hợp với văn hóa, tuổi tác, giới tính, phong tục và tôn giáo của người được hỗ trợ.

Dưới đây là gợi ý về những điều nên nói và làm, cũng như những điều nên tránh. Quan trọng nhất, hãy là chính bạn, hãy thẳng thắn và chân thành trong việc quan tâm và giúp đỡ.

Nên Nói Và Làm

- » Cố gắng tìm một nơi yên tĩnh để nói chuyện, hạn chế tối đa những phiền nhiễu bên ngoài.
- » Tôn trọng quyền riêng tư và giữ câu chuyện bí mật, nếu phù hợp.
- » Ở gần nhưng vẫn giữ khoảng cách phù hợp với độ tuổi, giới tính và văn hóa của người bị nạn.
- » Hãy để người bị nạn biết bạn đang lắng nghe, bằng gật đầu hoặc nói "hmmmm....".
- » Hãy kiên nhẫn và bình tĩnh.
- » Cung cấp thông tin đúng sự thực, **nếu** bạn có. Hãy thành thật về những điều bạn biết và bạn không biết. "Tôi không biết, nhưng tôi sẽ cố để tìm hiểu về nó cho bạn."
- » Cung cấp thông tin đơn giản theo cách người bị nạn có thể hiểu.
- » Hãy ghi nhận những cảm xúc và bất kì sự mệt mỏi nào, một sự kiện quan trọng nào mà người bị nạn kể ra với bạn, chẳng hạn như việc họ mất đi căn nhà hoặc sự ra đi của một người thân. "Tôi rất tiếc. Tôi có thể tưởng tượng điều này rất buồn với bạn."
- » Công nhận điểm mạnh của người bị nạn và chỉ ra cách họ tự giúp mình.
- » Cho phép những khoảng im lặng.

Không nên Nói Và Làm

- » Đừng gây áp lực buộc người bị nạn kể những chuyện đã xảy ra.
- » Đừng làm gián đoạn hoặc hối thúc câu chuyện của người bị nạn (ví dụ như: đừng nhìn vào đồng hồ hoặc nói quá nhanh).
- » Đừng chạm vào người bị nạn nếu bạn không chắc chắn nó phù hợp.
- » Đừng đánh giá những điều người bị nạn đã và không làm được, hoặc cách họ cảm nhận. Đừng nói: "Bạn không nên cảm thấy như vậy." hoặc "Bạn nên cảm thấy may mắn khi bạn còn sống sót."
- » Đừng bịa ra những điều mà bạn không biết về chúng.
- » Đừng sử dụng thuật ngữ quá kĩ thuật chuyên ngành
- » Đừng kể với người bị nạn về câu chuyện của một ai đó khác.
- » Đừng nói về những rắc rối của riêng bạn.
- » Đừng đưa ra lời hứa hoặc cam đoan sai.
- » Đừng nghĩ và hành động như thể bạn phải giải quyết hết những vấn đề đó cho người bị nạn.
- » Đừng lấy đi sức mạnh và cảm tưởng người bị nạn có thể tự chăm sóc chính mình.
- » Đừng nói về người bị nạn theo hướng tiêu cực (ví dụ như: đừng gọi họ là "điên rồ" hoặc "mất trí").

Hãy giữ giao tiếp tốt trong tâm trí khi bạn quan sát, lắng nghe và kết nối - các nguyên tắc hành động của sơ cứu tâm lý ban đầu được đề cập trong các trang sau.

3.2 Chuẩn bị để giúp đỡ

- Chuẩn bị**
- » Tìm hiểu về sự kiện khủng hoảng
 - » Tìm hiểu về các dịch vụ và hỗ trợ có sẵn.
 - » Tìm hiểu các vấn đề về an toàn và an ninh.



Tình huống khủng hoảng thường hỗn loạn và cần hành động khẩn cấp. Tuy nhiên, trước khi tiếp cận bất cứ một khía cạnh nào của khủng hoảng, cố gắng lấy được thông tin chính xác nhất về tình huống. Hãy xem xét các câu hỏi sau:

Trước khi tiếp cận một khía cạnh của khủng hoảng, tìm hiểu theo chỉ dẫn sau:

Những câu hỏi quan trọng

Về sự kiện khủng hoảng

- » Chuyện gì đã xảy ra?
- » Thời gian và địa điểm xảy ra?
- » Có bao nhiêu người có khả năng bị ảnh hưởng và họ là những ai?

Về các dịch vụ và sự hỗ trợ có sẵn

- » Ai đang cung cấp những nhu cầu cơ bản như chăm sóc y tế khẩn cấp, thực phẩm, nước uống, nơi trú ẩn hoặc tìm kiếm các thành viên trong gia đình?
- » Mọi người có thể tiếp cận các dịch vụ đó thế nào và ở đâu?
- » Ngoài ra, ai có thể hỗ trợ được? Có phải họ chính là những thành viên cộng đồng này?

Về mối quan tâm đối với sự an toàn và an ninh

- » Sự kiện khủng hoảng đã đi qua rồi hay vẫn đang tiếp diễn, chặng hạn như dư chấn từ trận động đất hoặc xung đột đang tiếp diễn?
- » Những nguy hiểm có thể có ngay tại trong môi trường sống, chặng hạn như bạo loạn, bom mìn hoặc cơ sở hạ tầng bị hư hỏng?
- » Có những khu vực nên tránh đi vào vì chúng không an toàn (ví dụ, những vật thể nguy hiểm) hoặc vì bạn không được phép ở đó?

Đây là những câu hỏi chuẩn bị quan trọng giúp bạn hiểu thêm về tình huống khủng hoảng mà bạn đang phải giải quyết, để thực hiện sơ cứu tâm lý hiệu quả hơn và nhận thức rõ hơn về sự an toàn của chính bản thân mình.



3.3

Nguyên tắc hành động trong sơ cứu tâm lý – Quan sát, Lắng nghe và Kết nối

Có 3 nguyên tắc hành động cơ bản của sơ cứu tâm lý là quan sát khẩn hoảng một cách an toàn. Các nguyên tắc hành động này sẽ hướng dẫn bạn cách để quan sát vào khẩn hoảng một cách an toàn, để tiếp cận và thấu hiểu những người cần giúp đỡ, và kết nối họ với những thông tin và hành động hỗ trợ.

Quan sát

- » Đánh giá sự an toàn.
- » Đánh giá những người thực sự cần trợ giúp khẩn cấp.
- » Đánh giá những người có biểu hiện đau khổ nghiêm trọng .



Lắng nghe

- » Tiếp cận những người cần giúp đỡ.
- » Hỏi họ về những nhu cầu và lo lắng.
- » Lắng nghe và giúp họ bình tĩnh trở lại.



Kết nối

- » Giúp đỡ họ nhận ra những nhu cầu và nhận được những dịch vụ cơ bản.
- » Giúp đỡ họ đổi mới với vấn đề.
- » Cung cấp thông tin.
- » Kết nối họ với những người thân và nguồn lực hỗ trợ xã hội.



Quan Sát

- » Đánh giá sự an toàn.
- » Đánh giá những người thực sự cần sự trợ giúp khẩn cấp.
- » Đánh giá những người có biểu hiện đau khổ nghiêm trọng.



Những tình huống khẩn hoảng có thể thay đổi nhanh chóng. Những sự kiện bạn thấy trên thực tế có thể khác hoàn toàn với những gì bạn đã được học. Do đó việc dành thời gian - dù chỉ là một chút thời gian là vô cùng quan trọng, để “quan sát” xung quanh trước khi giúp đỡ.

Nếu bạn bất ngờ phải ở trong một tình huống khủng hoảng và không có thời gian chuẩn bị, quan sát có thể chỉ là một cuộc thăm dò nhanh. Những quan sát này cho bạn cơ hội để bình tĩnh, an toàn và suy nghĩ về hành động sẽ làm của mình. Xem bảng dưới để biết thêm về những câu hỏi cần cân nhắc và những thông điệp quan trọng khi “quan sát” xung quanh.

Quan Sát

An Toàn

Những người thực sự cần sự trợ giúp khẩn cấp

Những người có biểu hiện đau khổ nghiêm trọng

Câu hỏi

- » *Những nguy hiểm gì bạn có thể nhìn thấy ở hiện trường, như những mâu thuẫn hay xung đột, con đường có nguy hiểm, tòa nhà không vững chắc, lửa hoặc lũ lụt?*
- » *Liệu bạn có thể ở hiện trường mà không làm tổn thương đến bản thân hoặc những người khác không?*

- » *Liệu có ai với biểu hiện tổn thương nghiêm trọng và rơi vào tình trạng cần giúp đỡ y tế khẩn cấp không?*
- » *Liệu có ai đó dù ở như cần được giải cứu, như những người bị mắc kẹt hay đang trong tình trạng nguy hiểm khẩn cấp?*
- » *Liệu có ai đó có những nhu cầu khẩn cấp cơ bản, như bảo vệ họ khỏi thời tiết khắc nghiệt, quần áo bị rách không?*
- » *Những người nào có thể cần giúp đỡ để nhận được những dịch vụ cơ bản và cần chú ý đặc biệt vì là nạn nhân của phân biệt đối xử và bạo lực?*
- » *Có ai khác xung quanh có thể giúp đỡ hay không?*

- » *Có ai đó xuất hiện trong trạng thái rối loạn tâm lý cùng cực, không có khả năng tự di chuyển, không đáp ứng với những người xung quanh, hoặc đang trong trạng thái sốc?*
- » *Ai là người đau khổ nhất và họ đang ở đâu?*

Thông điệp quan trọng

Nếu bạn không chắc chắn về sự an toàn trong tình huống khủng hoảng, vậy thì đừng đến đó. Hãy cố gắng giúp đỡ những người cần giúp. Nếu có thể, hãy giao tiếp với những người gặp khủng hoảng ở khoảng cách an toàn.

Hiểu biết về vai trò của bạn và cố gắng giúp đỡ những người cần hỗ trợ đặc biệt, hoặc những người thực sự cần những nhu cầu khẩn cấp cơ bản. Chuyển những người bị thương nặng đến nhân viên y tế hoặc những người đã được đào tạo về sơ cấp cứu.

Cân nhắc ai có thể nhận được hỗ trợ Sơ cứu tâm lý và cách tốt nhất để bạn có thể giúp đỡ họ là gì?

Con người có thể phản ứng với khủng hoảng bằng nhiều cách. Một vài ví dụ về những phản ứng hiểm nguy trước khủng hoảng được liệt kê dưới đây:

- » *Triệu chứng cơ thể* (ví dụ: run rẩy, đau đầu, cảm thấy vô cùng mệt mỏi, mất cảm giác ngon miệng, đau nhức);
- » *Khóc, đau khổ, cảm giác trầm cảm, buồn rầu;*
- » *Lo âu, sợ hãi;*
- » *Trở nên cảnh giác hoặc hốt hoảng bồn chồn;*
- » *Lo lắng có những điều tồi tệ sẽ xảy ra;*
- » *Mất ngủ, gặp ác mộng;*
- » *Hay cáu gắt, phẫn nộ;*
- » *Cảm giác tội lỗi, xấu hổ* (ví dụ, vì đã sống sót, vì không giúp đỡ những người khác);
- » *Lú lẫn, tê liệt cảm giác, hoặc cảm thấy không có thật hoặc trong cơn bàng hoàng;*
- » *Xuất hiện trầm tư hoặc rất yên lặng (không di chuyển);*
- » *Không phản ứng với những người xung quanh, không nói chuyện với ai;*
- » *Mất định hướng* (ví dụ, không biết tên tuổi, địa điểm, quê quán hoặc những gì đang diễn ra xung quanh);
- » *Không có khả năng tự chăm sóc bản thân hoặc con của mình* (ví dụ, không ăn uống, không có khả năng đưa ra quyết định);

Một vài người có thể chỉ có biểu hiện đau khổ nhẹ, hoặc hoàn toàn không có biểu hiện gì.

Hầu hết mọi người sẽ hồi phục lại theo thời gian, đặc biệt là những người được đáp ứng những nhu cầu khẩn cấp cơ bản và nhận được hỗ trợ như sự giúp đỡ từ những người xung quanh và sơ cứu tâm lý. Tuy nhiên, những người có tình trạng đau khổ nghiêm trọng hoặc đã kéo dài có thể cần nhiều hỗ trợ hơn là chỉ sơ cứu tâm lý, đặc biệt tình huống nếu họ không thể tự chăm sóc bản thân hoặc sinh hoạt hằng ngày hoặc nếu họ gây nguy hiểm cho bản thân và những người xung quanh. Chắc chắn rằng bạn không để những người trong trạng thái này ở một mình và cố gắng giúp đỡ họ an toàn cho đến khi vượt qua giai đoạn này hoặc cho đến khi bạn có thể tìm được cách để họ nhận được sự giúp đỡ từ nhân viên y tế, lãnh đạo địa phương hoặc thành viên cộng đồng khác trong khu vực.

Ngoài ra, bạn cũng cần quan sát xem trong số nạn nhân có ai cần lưu ý đặc biệt về chăm sóc và an toàn:



Những người có khả năng cần được chú ý đặc biệt trong khủng hoảng

- » Trẻ em – bao gồm thanh thiếu niên – đặc biệt những người không sống chung với bố mẹ hoặc người chăm sóc, có thể cần được bảo vệ khỏi bị lạm dụng và lợi dụng. Chúng cũng có thể cần những người xung quanh chăm sóc và giúp đỡ để được đáp ứng những nhu cầu cơ bản.
- » Những người có bệnh hoặc người có vấn đề về sức khỏe hoặc tâm thần, có thể cần giúp đỡ đặc biệt để có chỗ ở an toàn, để được bảo vệ khỏi sự lạm dụng và để nhận được chăm sóc y tế và những dịch vụ khác. Họ có thể là người già yếu, phụ nữ mang thai, những người có rối loạn tâm thần, hoặc những người gặp khó khăn về nhìn và nghe.
- » Những người có nguy cơ bị phân biệt đối xử hoặc bạo lực, như phụ nữ hoặc những người thuộc các nhóm dân tộc thiểu số, có thể cần bảo vệ đặc biệt để được an toàn trong tình trạng khủng hoảng và được hỗ trợ để nhận được những sự trợ giúp.



Lắng nghe

- » Tiếp cận những người cần giúp đỡ.
- » Hỗ trợ về nhu cầu và lo lắng.
- » Lắng nghe và giúp họ bình tĩnh trở lại.



Lắng nghe đúng cách đối với những người bạn đang giúp đỡ là điều cần thiết để hiểu được tình hình và nhu cầu của họ, để giúp họ bình tĩnh, và có thể dễ dàng giúp đỡ phù hợp cho họ. Học cách để lắng nghe bằng:

- » Mắt: đem lại cho họ sự chú ý bình đẳng, không phân biệt.
- » Tai: chú tâm lắng nghe lo lắng của họ.
- » Trái tim: Với sự quan tâm và thể hiện sự tôn trọng.

1. Tiếp cận những người cần giúp đỡ:

- » Giới thiệu bản thân: tên và tổ chức.
- » Hỏi họ xem cần bạn giúp đỡ không.
- » Nếu có thể, tìm một nơi an toàn và yên tĩnh để nói chuyện.
- » Giúp họ cảm thấy thoải mái, ví dụ, mời họ uống nước nếu có thể.
- » Cố gắng tạo sự an toàn:
 - » Loại bỏ ngay những nguy hiểm, nếu có thể.
 - » Cố gắng bảo vệ họ khỏi truyền thông vì sự riêng tư và nhân phẩm.
 - » Nếu một người cảm thấy rất đau khổ, cố gắng không để họ một mình.



2. Hỏi về những nhu cầu và lo lắng

- » Mặc dù một vài nhu cầu có thể dễ nhận biết, ví dụ như chăn hoặc áo khoác khi quần áo họ bị rách, luôn luôn hỏi họ cần gì và họ lo lắng về điều gì.
- » Tìm ra những điều quan trọng đối với họ ở thời điểm hiện tại, và giúp họ xác định các vấn đề ưu tiên.



3. Lắng nghe và giúp họ cảm thấy bình tĩnh

- » Giữ khoảng cách gần với người cần giúp đỡ
- » Không gây áp lực ép buộc họ phải nói chuyện.
- » Lắng nghe khi họ muốn chia sẻ về những điều đã xảy ra.
- » Nếu họ rất mệt mỏi, đau khổ, giúp họ cảm thấy bình tĩnh và cố gắng đảm bảo rằng họ không ở một mình.



Giúp người bị nạn cảm thấy bình tĩnh

Một số người khi trải qua tình huống khủng hoảng có thể rất lo lắng hoặc hỗn loạn. Họ có thể cảm thấy bối rối hoặc choáng ngợp và có thể có những phản ứng sinh lý như run rẩy hoặc khó thở, hoặc tim đập mạnh. Dưới đây là một vài kỹ thuật để giúp họ cảm thấy bình tĩnh cả về tâm trí và cơ thể:

- » Giữ giọng nói của bạn bình tĩnh, mềm mại và ấm áp.
- » Nếu phù hợp về văn hóa, cố gắng duy trì giao tiếp bằng mắt khi nói chuyện.
- » Cho họ biết rằng bạn đang giúp họ, rằng họ đang an toàn, nếu điều đó đúng.
- » Nếu ai đó cảm thấy không thật hoặc mất kết nối với những người xung quanh, bạn có thể giúp họ kết nối lại với môi trường xung quanh và với chính bản thân họ bằng cách yêu cầu họ làm những điều sau:
 - » Đặt 2 chân của họ lên sàn nhà và cảm nhận chúng.
 - » Chạm các ngón tay hoặc bàn tay lên đùi.
 - » Nhận ra những điều không gây khó chịu trong môi trường xung quanh, ví dụ như những gì họ có thể nhìn, nghe hoặc cảm thấy. Yêu cầu họ kể lại cho bạn họ thấy và nghe được điều gì.
 - » Khuyến khích người đó tập trung vào hơi thở và thở chậm sâu.





» Giúp họ nhận ra những nhu cầu và nhận được những dịch vụ cơ bản.

Kết Nối

» Giúp họ đổi mới với vấn đề.

» Cung cấp thông tin.

» Kết nối họ với những người thân và các nguồn lực hỗ trợ xã hội.

Mặc dù mỗi tình huống khủng hoảng là đặc biệt duy nhất, những người bị ảnh hưởng thường có những nhu cầu giống nhau được liệt kê dưới đây:

Nhu cầu thường xuyên

- » Các nhu cầu cơ bản, như nơi trú ẩn, đồ ăn, nước uống và điều kiện vệ sinh.
- » Dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho những người bị thương, hoặc người mắc các bệnh mạn tính.
- » Thông tin chính xác và dễ hiểu về những sự kiện đang diễn ra, người thân bên cạnh và những dịch vụ có sẵn.
- » Có khả năng liên lạc với những người thân, bạn bè hoặc những nhân viên hỗ trợ xã hội khác.
- » Tiếp cận được những hỗ trợ đặc biệt có liên quan đến văn hóa hoặc tôn giáo.
- » Được tư vấn và tham gia vào những quyết định quan trọng.

Người bị nạn có thể cảm thấy dễ bị tổn thương, bị cô lập hoặc bất lực sau khi trải qua một sự kiện đau khổ. Trong một vài trường hợp, cuộc sống hằng ngày của họ bị đảo lộn. Họ có thể không tiếp cận được những hỗ trợ thường ngày, hoặc họ có thể thấy bản thân đột nhiên rơi vào tình trạng vô cùng căng thẳng. Việc kết nối họ với những hỗ trợ cá nhân riêng biệt là một phần chính của sơ cứu tâm lý. Hãy nhớ rằng sơ cứu tâm lý thường là can thiệp trong một lần và bạn chỉ có thể giúp đỡ họ trong một thời gian ngắn. Những người bị ảnh hưởng cần có kỹ năng đổi mới của riêng họ để bình phục trong thời gian dài.

Giúp đỡ người bị nạn để họ tự hỗ trợ bản thân và tìm cách lấy lại cân bằng trong cuộc sống.



1. Giúp đỡ người bị nạn giải quyết những nhu cầu cơ bản và tiếp cận dịch vụ

Khi giúp đỡ người bị nạn để họ nhận được những nhu cầu cơ bản, cần nhắc những yếu tố sau:

- » *Ngay sau khủng hoảng, cố gắng giúp đỡ họ để họ nhận được những nhu cầu cơ bản mà họ cần, ví dụ như thức ăn, nước uống, nơi trú ẩn và điều kiện vệ sinh.*
- » *Học cách nhận biết những nhu cầu đặc biệt mà người cần hỗ trợ là gì - ví dụ như chăm sóc sức khỏe, quần áo hoặc đồ ăn cho trẻ nhỏ (cốc và chai đựng sữa) - và cố gắng kết nối họ với những sự trợ giúp sẵn có.*
- » *Đảm bảo rằng những người dễ bị tổn thương hoặc bị tách biệt không bị bỏ qua (Xem phần 3.5).*
- » *Quay lại hỗ trợ những người mà bạn đã hứa sẽ làm vậy cho họ.*

2. Giúp đỡ người bị nạn đối phó với các vấn đề



Người bị nạn có thể cảm thấy choáng ngợp với những lo lắng và sợ hãi. Giúp đỡ họ xác định nhu cầu cấp thiết nhất, cách sắp xếp theo thứ tự ưu tiên và giải quyết chúng. Ví dụ, bạn có thể đề nghị họ suy nghĩ về những việc họ cần giải quyết ở thời điểm hiện tại và những việc có thể đợi để làm sau. Có khả năng quản lý vấn đề sẽ giúp họ có cảm giác tốt hơn trong việc kiểm soát tình huống và tăng cường khả năng đối mặt với chúng. Cần nhớ những điều sau:

- » *Giúp đỡ họ nhận ra những nguồn lực có thể hỗ trợ, ví dụ như bạn bè hoặc gia đình, những người có thể giúp đỡ họ trong tình huống hiện tại;*
- » *Đưa ra những gợi ý thiết thực để giải quyết nhu cầu của họ (ví dụ, giải thích đăng ký để nhận viện trợ thực phẩm hoặc hỗ trợ vật chất khác);*
- » *Đề nghị người bị nạn cân nhắc sử dụng phương thức đã từng áp dụng để đối mặt với các tình huống khó khăn trong quá khứ, và xác nhận khả năng để đối mặt với những tình huống hiện tại;*
- » *Hỏi người bị nạn cách giúp họ cảm thấy tốt hơn. Khuyến khích họ áp dụng những phương thức giải quyết tích cực và tránh những cách làm điều tiêu cực (Xem bảng dưới đây).*

Đối mặt

Mỗi người có những cách riêng để đối mặt với vấn đề của mình. Khuyến khích họ sử dụng phương thức đối mặt một cách tích cực, và tránh những cách làm tiêu cực. Điều này sẽ giúp họ cảm thấy mạnh mẽ hơn và lấy lại cảm giác kiểm soát được vấn đề. Bạn sẽ cần điều chỉnh các gợi ý sau đây để đảm bảo đã cân nhắc đến những yếu tố văn hóa của người cần hỗ trợ và những yếu tố khả thi trong tình huống khủng hoảng cụ thể.

- » Nghỉ ngơi đầy đủ.
- » Ăn uống đều đặn nhất có thể.
- » Nói chuyện và dành thời gian cho gia đình và bạn bè.
- » Thảo luận vấn đề với những người mà mình tin tưởng.
- » Tham gia những hoạt động giúp thư giãn (đi bộ, hát, cǎu nguyện, chơi với trẻ em).
- » Tập thể dục.
- » Tìm phương thức an toàn để giúp đỡ những người khác cũng đang trong khủng hoảng và tham gia vào các hoạt động cộng đồng.

Không khuyến khích những phương thức đối mặt tiêu cực

- » Không sử dụng ma túy, hút thuốc lá hoặc uống rượu bia.
- » Không ngủ cả ngày.
- » Không làm việc cả ngày mà không nghỉ ngơi hay thư giãn.
- » Không cô lập bản thân khỏi bạn bè và những người thân.
- » Không sao lăng vê sinh cá nhân cơ bản.
- » Không bạo lực.



3. Cung cấp thông tin

Những người bị ảnh hưởng bởi một sự kiện khủng hoảng sẽ muốn nhận được những thông tin chính xác về:

- » Sự kiện khủng hoảng;
- » Những người thân hoặc những người khác bị ảnh hưởng;
- » Sự an toàn của họ;
- » Quyền lợi của họ;
- » Làm thế nào để tiếp cận được những dịch vụ và những thứ họ cần.



Có thể sẽ khó khăn để có thể nhận được những thông tin chính xác sau sự kiện khủng hoảng. Tình huống có thể thay đổi bởi vì những thông tin về sự kiện được biết đến đầy đủ hơn và những biện pháp cứu trợ được đưa ra. Có thể xuất hiện nhiều tin đồn. Bạn có thể không có tất cả câu trả lời ở thời điểm đó, nhưng ở bất cứ nơi nào bạn có thể:

- » Tìm nơi có thể cung cấp thông tin chính xác, và thời gian và địa điểm nhận được cập nhật;
- » Cố gắng có được nhiều thông tin nhất trong khả năng có thể, trước khi tiếp cận người cần giúp đỡ;
- » Cố gắng cập nhật được thông tin về tình trạng khủng hoảng, những vấn đề an toàn, dịch vụ săn cá, và nơi ở và tình trạng của những người mất tích hoặc bị thương;
- » Đảm bảo rằng mọi người được biết về tình huống và những kế hoạch đang diễn ra;
- » Đảm bảo rằng mọi người đều biết đến các dịch vụ săn cá, nếu có (dịch vụ chăm sóc y tế, tìm kiếm gia đình, nơi trú ẩn, phân phối thực phẩm), và có thể tiếp cận được chúng;
- » Cung cấp cho mọi người thông tin liên lạc chi tiết cho các dịch vụ, hoặc giới thiệu trực tiếp với họ;
- » Đảm bảo những người dễ bị tổn thương cũng biết về các dịch vụ săn cá đó.

Cung cấp thông tin cho những người bị ảnh hưởng:

- » Giải thích nguồn thông tin bạn đang cung cấp và độ tin cậy của nó;
- » Chỉ nói những gì bạn biết – Không đưa thêm những thông tin chưa được kiểm chứng hoặc những thông tin sai với mục đích trấn an;
- » Đưa những thông điệp đơn giản và chính xác, và nhắc lại những thông điệp để chắc chắn mọi người có thể lắng nghe và hiểu thông tin;
- » Có thể hữu ích nếu cung cấp thông tin theo nhóm cho những người bị ảnh hưởng, khi đó, mọi người có thể nghe cùng một thông điệp;
- » Hãy cho mọi người biết nếu bạn sẽ cập nhật những thông tin mới cho họ, bao gồm thời gian và địa điểm.

Khi cung cấp thông tin, hãy lưu ý rằng những người trợ giúp có thể trở thành mục tiêu của bất mãn và phẫn nộ từ phía những người gặp khủng hoảng vì họ cảm thấy không được hỗ trợ như mong đợi. Trong trường hợp này, cố gắng giữ bình tĩnh và tỏ ra thấu hiểu.

4. Kết nối với những người thân và hỗ trợ xã hội

Nghiên cứu cho thấy rằng những người cảm thấy được hỗ trợ xã hội tốt sau khủng hoảng sẽ có sự đổi mới tốt hơn những người không cảm nhận được điều này. Do đó, kết nối họ với những người thân và những hỗ trợ xã hội là một phần quan trọng của sơ cứu tâm lý

- » Giúp những gia đình đoàn tụ, và giúp trẻ em được sống cùng bố mẹ và những người thân.
- » Giúp mọi người liên lạc với bạn bè và những người xung quanh, từ đó họ có thể nhận được giúp đỡ; ví dụ cung cấp phương thức liên lạc để có thể gọi cho người thân của họ.
- » Nếu một người cho bạn biết rằng cầu nguyện, lễ nghi tôn giáo hoặc những hỗ trợ từ người lãnh đạo trong tôn giáo có thể giúp ích cho họ, hãy cố gắng kết nối họ với cộng đồng tâm linh của họ. Xem bảng dưới đây để biết thêm gợi ý về những tình huống khủng hoảng và tâm linh.
- » Giúp đỡ đưa những người bị ảnh hưởng lại gần nhau hơn. Ví dụ, gợi ý mọi người chăm sóc những người già hơn, hoặc kết nối những người không có gia đình với các thành viên khác trong cộng đồng.



Khủng hoảng và tâm linh

Trong tình huống khủng hoảng, tín ngưỡng hoặc tôn giáo của một người có thể rất quan trọng để giúp đỡ họ vượt qua những nỗi đau khổ, đem lại cho họ ý nghĩa cuộc sống và cho họ cảm thấy hy vọng. Có thể việc cầu nguyện và thực hành các nghi lễ đem lại một niềm an ủi lớn. Tuy nhiên, trải nghiệm khủng hoảng – đặc biệt là sự đổi mới với những mất mát khủng khiếp – có thể là nguyên nhân khiến người ta nghi vấn đức tin của mình. Niềm tin của con người có thể bị thách thức, có thể trở nên mạnh mẽ hơn hoặc thay đổi từ những trải nghiệm của họ. Dưới đây là một vài những gợi ý về khía cạnh tâm linh của việc chăm sóc và an ủi sau khi trải qua đau khổ:

- » Hãy nhận biết và tôn trọng nền tảng tôn giáo của người đó.
- » Hỏi người đó điều gì thường giúp họ cảm thấy tốt hơn. Khuyến khích họ làm những điều giúp họ đổi mới, bao gồm những thói quen về mặt tâm linh nếu họ có đề cập đến.
- » Lắng nghe một cách tôn trọng, và không phán xét, với những niềm tin hoặc câu hỏi tâm linh mà họ có.
- » Không áp đặt niềm tin của bạn, hoặc giải thích tâm linh hoặc tôn giáo về cuộc khủng hoảng với họ.
- » Không đồng ý hoặc phản đối một niềm tin hoặc giải thích tâm linh về cuộc khủng hoảng, kể cả khi người đó yêu cầu bạn làm vậy.

3.4 Kết thúc sự giúp đỡ

Chuyện gì sẽ xảy ra tiếp theo?

Thời điểm và cách thức bạn ngừng giúp đỡ họ sẽ phụ thuộc vào bối cảnh khủng hoảng, vai trò, hoàn cảnh của bạn và nhu cầu của những người đang cần được giúp đỡ. Hãy sử dụng khả năng phán đoán về những tình huống thực tế và nhu cầu của riêng bạn. Nếu thích hợp, hãy giải thích cho họ trước khi bạn rời đi.



Nếu có ai đó có thể giúp đỡ họ từ thời điểm đó, hãy cố gắng giới thiệu họ với người đó. Nếu bạn đã kết nối người cần được giúp đỡ với dịch vụ khác, hãy nói cho họ những điều cần biết và đảm bảo rằng họ có thông tin chi tiết để tiếp tục hỗ trợ nạn nhân. Cho dù trải nghiệm của bạn với người đó là thế nào, hãy nói lời tạm biệt theo cách tích cực nhất và chúc họ luôn khỏe mạnh.

3.5

Những người có thể cần sự quan tâm đặc biệt trong trạng thái khẩn hoảng



Những người trong nhóm dễ bị tổn thương và cần sự giúp đỡ đặc biệt bao gồm:

1. Trẻ em, kể cả thanh thiếu niên.
2. Người gặp vấn đề về sức khỏe hoặc người khuyết tật.
3. Những người có nguy cơ cao bị phân biệt đối xử hoặc chịu cảnh bạo lực.

Hãy nhớ rằng, tất cả mọi người, kể cả những người dễ bị tổn thương, đều có nguồn lực để đối mặt với khó khăn. Hãy giúp đỡ những người dễ bị tổn thương sử dụng nguồn lực và chiến lược ứng phó riêng của họ.

1. Trẻ em, kể cả thanh thiếu niên

Rất nhiều trẻ em, bao gồm cả thanh thiếu niên, đặc biệt dễ bị tổn thương khi gặp phải những tình huống khẩn hoảng. Những sự kiện khẩn hoảng phá vỡ thế giới quen thuộc của chúng, bao gồm cả con người và không gian sống khiến chúng cảm thấy không còn an toàn nữa. Nạn nhân trẻ em dễ bị bạo lực, lạm dụng và khai thác tình dục, đặc biệt giữa khung cảnh khẩn hoảng hỗn loạn. Trẻ nhỏ thường đặc biệt dễ bị tổn thương, bởi chúng không tự đáp ứng được các yêu cầu cơ bản hoặc không biết cách tự bảo vệ chính mình trong khi người chăm sóc thì quá bận rộn. Những trẻ lớn tuổi hơn thì lại có xu hướng bị buôn bán, lạm dụng tình dục hoặc gia nhập lực lượng vũ trang. Trẻ nữ và trẻ nam thường phải đối mặt với các nguy cơ, rủi ro khác nhau. Thông thường con gái dễ có nguy cơ bị bạo lực hoặc bóc lột tình dục, và trên thực tế những trẻ từng bị lạm dụng này có thể bị kì thị và cô lập.

Làm thế nào để trẻ em có thể đổi mặt được với một cuộc khủng hoảng (Ví dụ: chứng kiến sự tàn phá (hủy diệt), thương tích hoặc tử vong, tiếp xúc với các yếu tố xấu, thiếu đồ ăn và nước uống...), điều đó phụ thuộc vào lứa tuổi và giai đoạn phát triển của từng đứa trẻ. Nó cũng phụ thuộc vào cách những người xung quanh chăm sóc và tương tác với chúng.

Ví dụ: Trẻ nhỏ có thể hoàn toàn không hiểu những gì đang xảy ra xung quanh chúng, chúng cần sự giúp đỡ, hỗ trợ từ những người chăm sóc.



Tóm lại, trẻ em thường phản ứng (cảm thấy) tốt hơn khi có một người lớn vững vàng, bình tĩnh ở cạnh chúng.

Trẻ em và thanh thiếu niên có thể gặp phải những phản ứng đau khổ tương tự như người lớn (Xem thêm phần 3.3). Họ cũng có thể có một số phản ứng cụ thể sau:

- » *Trẻ nhỏ có thể thực hiện trở lại các hành vi ở giai đoạn phát triển trước đó (Ví dụ như té đầm hoặc mút ngón tay cái), chúng có thể bám víu lấy người chăm sóc, giảm chơi đùa hoặc sử dụng trò chơi lặp đi lặp lại liên quan đến sự kiện đau khổ đó.*
- » *Trẻ em ở độ tuổi đi học có thể tin rằng vì chúng mà những điều tồi tệ này đã xảy ra, dần dần phát triển thành những nỗi sợ hãi mới. Chúng sẽ cảm thấy cô đơn, giảm tình cảm và thường quan tâm đến việc bảo vệ những người khác trong cuộc khủng hoảng này.*
- » *Thanh thiếu niên có thể cảm thấy “trống rỗng”, khác biệt hoặc tự tách biệt với bạn bè, hoặc thể hiện hành động liều lĩnh và thái độ tiêu cực.*



Gia đình và những người chăm sóc là nguồn bảo vệ và hỗ trợ tinh thần quan trọng cho trẻ em. Những trẻ không sống cùng người chăm sóc có thể thấy mình ở những nơi xa lạ và xung quanh là những người xa lạ khi gặp khủng hoảng. Chúng có thể rất sợ hãi và không thể đánh giá đúng các rủi ro và nguy hiểm xung quanh. Bước quan trọng đầu tiên là đoàn tụ những đứa trẻ đã bị ly tán này với gia đình hoặc người chăm sóc chúng – **Đừng cố gắng tự làm việc này một mình** – Nếu bạn phạm phải sai lầm, điều đó có thể sẽ khiến tình trạng của chúng trở nên tồi tệ hơn. Thay vào đó, hãy ngay lập tức cố gắng liên lạc với một tổ chức, một cơ quan bảo vệ trẻ em đáng tin cậy, sau đó bắt đầu quá trình đăng ký cho trẻ và đảm bảo chúng sẽ được chăm sóc cẩn thận.

Khi trẻ em ở với những người chăm sóc, hãy cố gắng hỗ trợ họ chăm sóc trẻ. Hộp thông tin dưới đây sẽ đưa ra gợi ý về cách họ có thể hỗ trợ trẻ em ở các độ tuổi và giai đoạn phát triển khác nhau.

Những điều người chăm sóc có thể làm để giúp trẻ

Trẻ sơ sinh

- » Giữ ấm và giữ an toàn.
- » Giữ trẻ tránh xa những tiếng động lớn và hỗn loạn.
- » Ôm và nựng trẻ.
- » Đảm bảo các chế độ ăn và ngủ đều đặn, nếu có thể.
- » Nói chuyện bằng một giọng bình tĩnh và nhẹ nhàng.



--

- » Cho trẻ thêm thời gian và sự chú ý (để thích nghi).

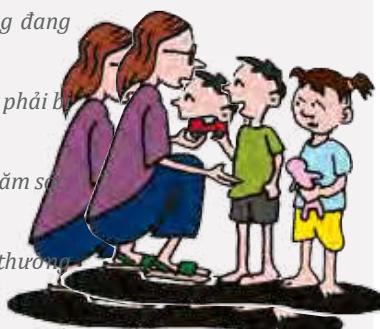
- » Nhắc nhở trẻ thường xuyên rằng chúng đang được bảo vệ an toàn.

- » Giải thích cho trẻ nhỏ rằng chúng không phải bị đổ lỗi cho những điều tồi tệ đã xảy ra.

- » Tránh tách trẻ nhỏ khỏi những người chăm sóc, anh chị em và những người thân.

Trẻ nhỏ

- » Giữ các thói quen và lịch trình thông thường nhất có thể.
- » Đưa ra câu trả lời đơn giản về những gì đã xảy ra mà không bao gồm các chi tiết đáng sợ.
- » Cho phép trẻ nhỏ ở gần bạn nếu chúng cảm thấy sợ hãi hoặc deo bám.
- » Hãy kiên nhẫn với những đứa trẻ bắt đầu thể hiện những hành vi chúng đã làm khi chúng còn nhỏ, chẳng hạn như mút ngón tay cái hoặc té dǎm.
- » Nếu có thể, hãy cho trẻ một cơ hội để vui chơi và thư giãn.



Những điều người chăm sóc có thể làm để giúp trẻ

Trẻ lớn hơn và thanh thiếu niên

- » Dành cho trẻ thời gian và sự quan tâm của bạn.
- » Giúp trẻ giữ những thói quen đều đặn.
- » Cung cấp sự thật về những gì đã xảy ra và giải thích những gì đang xảy ra bây giờ.
- » Cho phép trẻ được buồn. Đừng bắt bọn trẻ phải tỏ ra cứng rắn.
- » Lắng nghe những suy nghĩ của trẻ và nỗi sợ hãi mà không để chúng lo lắng về việc bị phán xét.
- » Đặt ra quy tắc và kỳ vọng rõ ràng.
- » Hỏi bọn trẻ về những nguy hiểm mà chúng gặp phải, đưa ra sự hỗ trợ và thảo luận về cách tốt nhất giúp chúng tránh bị tổn thương.
- » Khuyến khích và cho phép các cơ hội để chúng trở nên hữu ích.



Nếu người chăm sóc bị thương, rối loạn tâm lý nặng hoặc không thể chăm sóc con cái của họ, bạn có thể sắp xếp để người chăm sóc được giúp đỡ và trẻ em được chăm sóc. Liên lạc với một cơ quan hoặc một mạng lưới bảo vệ trẻ em đáng tin cậy bất cứ khi nào có thể. Hãy giữ những đứa trẻ và người chăm sóc chúng được gần nhau, và cố gắng không để họ bị ly tán. Ví dụ, nếu người chăm sóc phải được vận chuyển đi đâu đó để chăm sóc y tế, hãy cố gắng để đứa trẻ đó được đi theo hoặc ghi lại địa chỉ nơi người chăm sóc được đưa đến để họ có thể đoàn tụ lại với nhau.

Ngoài ra, hãy nhớ trẻ em có thể tập trung chú ý đến xung quanh bối cảnh khung hoảng và chứng kiến được hết những sự kiện kinh hoàng, ngay cả khi chúng và người chăm sóc không bị ảnh hưởng trực tiếp bởi sự kiện này. Trong sự hỗn loạn của cơn khủng hoảng, người lớn thường bận rộn ứng phó và có thể không theo dõi chặt chẽ những gì mà trẻ em đang làm, đang thấy hoặc đang nghe thấy. Vì vậy, hãy cố gắng che chắn chúng khỏi những khung cảnh và câu chuyện khó chịu, đáng sợ.

Những điều cần nói và làm cho trẻ em

- Ở bên cạnh những người thân**
- » Giữ trẻ ở cùng với người chăm sóc và gia đình bất cứ khi nào có thể. Cố gắng không để họ bị ly tán.
 - » Khi không có người đi cùng, hãy kết nối trẻ với một mạng lưới hoặc cơ quan bảo vệ trẻ em đáng tin cậy. Đừng bỏ mặc đứa trẻ không được trông nom.
 - » Nếu không có cơ quan bảo vệ trẻ em, hãy tự mình thực hiện các bước kể trên để tìm người chăm sóc trẻ hoặc liên hệ với gia đình khác có thể giúp chăm sóc trẻ.

- Giữ an toàn**
- » Bảo vệ trẻ khỏi bị chứng kiến bất kỳ cảnh khủng khiếp nào, như những người bị thương hoặc hủy diệt khủng khiếp.
 - » Bảo vệ trẻ để không phải nghe kể những câu chuyện khó chịu về sự kiện này.
 - » Bảo vệ trẻ khỏi các phương tiện truyền thông hoặc những người muốn phỏng vấn chúng mà không thuộc nhóm đáp ứng khẩn cấp.

- Lắng nghe, nói chuyện và chơi cùng**
- » Hãy bình tĩnh, nói chuyện nhẹ nhàng và tử tế.
 - » Lắng nghe quan điểm của trẻ em về tình hình của chúng.
 - » Cố gắng nói chuyện với trẻ, sử dụng các từ ngữ dễ nghe và giải thích để chúng có thể hiểu được những gì bạn nói.
 - » Giới thiệu bản thân bằng tên và cho trẻ biết bạn đang ở đó để giúp đỡ chúng.
 - » Tìm hiểu tên tuổi, xuất xứ của trẻ và bất kỳ thông tin nào để có thể giúp tìm kiếm những người chăm sóc chúng cũng như các thành viên khác trong gia đình.
 - » Khi trẻ ở cùng với những người chăm sóc, hãy hỗ trợ họ trong việc chăm sóc trẻ.
 - » Nếu dành thời gian với trẻ, hãy cố gắng đưa chúng vào các hoạt động vui chơi hoặc trò chuyện đơn giản về sở thích của chúng, theo độ tuổi.

Hãy nhớ rằng trẻ em cũng có năng lực riêng để đối phó với những khó khăn. Hãy tìm hiểu những năng lực này là gì và hỗ trợ các phương thức đối phó theo hướng tích cực, đồng thời giúp chúng tránh các chiến lược đối phó tiêu cực. Trẻ lớn hơn và thanh thiếu niên thường có thể giúp đỡ khi gặp các tình huống khủng hoảng. Hãy tìm biện pháp an toàn để chúng có thể đóng góp trong từng tình huống, điều này có thể giúp chúng cảm thấy kiểm soát tốt hơn.

2. Những người gặp vấn đề về sức khỏe hoặc người khuyết tật



Những người có bệnh mạn tính, bị khuyết tật về thể chất hoặc tinh thần (bao gồm cả rối loạn tâm thần nghiêm trọng), hoặc người già có thể cần sự giúp đỡ đặc biệt. Điều này có thể bao gồm sự trợ giúp để đến được nơi an toàn, kết nối được với sự hỗ trợ cơ bản và chăm sóc sức khỏe hoặc chăm sóc bản thân. Việc trải nghiệm một sự kiện khủng hoảng có thể khiến nhiều bệnh lý y khoa trở nên tồi tệ hơn, chẳng hạn như huyết áp cao, bệnh tim, hen suyễn, lo âu, các rối loạn y khoa và tâm thần khác. Phụ nữ có thai và cho con bú gặp căng thẳng nghiêm trọng từ cuộc khủng hoảng có thể ảnh hưởng đến thai kỳ, hoặc sức khỏe của chính họ cũng như đối với trẻ sơ sinh. Những người không thể tự mình di chuyển, hoặc gặp vấn đề khi nhìn hoặc nghe, có thể gặp khó khăn trong việc tìm kiếm người thân hoặc nhận được các dịch vụ có sẵn.

Dưới đây là một số điều bạn có thể làm để giúp những người có vấn đề về sức khỏe hoặc khuyết tật:

- » Giúp họ đến nơi an toàn.
- » Giúp họ đáp ứng các nhu cầu cơ bản, như ăn uống, lấy nước sạch, chăm sóc vệ sinh bản thân hoặc xây dựng nơi trú ẩn từ các vật liệu do các cơ quan cung cấp.
- » Hỏi mọi người nếu họ có bất kỳ vấn đề sức khỏe nào, hoặc nếu họ thường xuyên phải sử dụng thuốc. Cố gắng giúp mọi người lấy thuốc hoặc tiếp cận các dịch vụ y tế, khi nó đã có sẵn.
- » Luôn ở bên cạnh người cần giúp đỡ hoặc cố gắng đảm bảo rằng họ có người giúp đỡ thay thế nếu bạn cần rời đi. Cân nhắc kết nối người này với một cơ quan bảo vệ hoặc hỗ trợ liên quan khác, để giúp họ lâu dài hơn.
- » Cung cấp cho họ thông tin về cách tiếp cận bất kỳ dịch vụ nào có sẵn.

3. Những người có nguy cơ cao bị phân biệt đối xử hoặc bị bạo lực

Những người có nguy cơ bị phân biệt đối xử hoặc bạo lực có thể bao gồm phụ nữ, những người thuộc các nhóm dân tộc hoặc tôn giáo nhất định và những người khiếm khuyết về mặt tâm thần.

Họ dễ bị tổn thương hơn bởi vì:

- » Có thể bị bỏ sót khi các dịch vụ cơ bản đang được cung cấp;
- » Có thể bị bỏ sót khỏi các quyết định về viện trợ, dịch vụ hoặc nơi ở;
- » Là đối tượng của bạo lực, bao gồm bạo lực tình dục.

Những người có nguy cơ bị phân biệt đối xử hoặc chịu cảnh bạo lực có thể cần được bảo vệ theo cách đặc biệt để được an toàn trong các tình huống khủng hoảng, họ có thể cần sự trợ giúp thêm để giải quyết các nhu cầu cơ bản cũng như sử dụng các dịch vụ có sẵn.

Hãy nhận biết những người này và hỗ trợ họ bằng cách:

- » Giúp họ tìm kiếm những nơi ở an toàn;
- » Giúp họ kết nối với người thân và những người đáng tin cậy khác;
- » Cung cấp cho họ thông tin về các dịch vụ tin cậy, giúp họ kết nối trực tiếp với các dịch vụ đó khi cần thiết.





CHƯƠNG 4

CHĂM SÓC CHO BẢN THÂN VÀ ĐỒNG NGHIỆP

Trong chương này, chúng ta sẽ thảo luận:

- 4.1. Sẵn sàng giúp đỡ.**
- 4.2. Quản lý căng thẳng: thói quen công việc và lối sống lành mạnh.**
- 4.3. Nghỉ ngơi và quán xét.**

Bạn hoặc gia đình của bạn có thể sẽ bị ảnh hưởng bởi tình huống khủng hoảng. Ngay cả khi bạn không trực tiếp liên quan, bạn có thể bị ảnh hưởng bởi những gì mình nhìn hoặc nghe thấy trong khi giúp đỡ. Là một người hỗ trợ, bạn phải quan tâm đến bản thân của mình trước tiên. Hãy chăm sóc bản thân, khi đó bạn mới có thể chăm sóc người khác một cách tốt nhất!

4.1 Sẵn sàng giúp đỡ

Xem xét cách tốt nhất để bạn có thể sẵn sàng trở thành người hỗ trợ trong các tình huống khủng hoảng. Bất cứ khi nào có thể, hãy:

- » Tìm hiểu về các tình huống khủng hoảng, vai trò và trách nhiệm của các nhóm người trợ giúp khác nhau.
- » Xem xét sức khỏe của chính bạn và các vấn đề cá nhân hoặc gia đình có thể gây ra căng thẳng khi bạn đảm nhận vai trò giúp đỡ cho người khác.
- » Đưa ra quyết định trung thực về việc bạn có sẵn sàng tham gia giúp đỡ trong tình huống khủng hoảng đặc biệt này, tại thời điểm cụ thể này hay không.



4.2 Quản lý căng thẳng: thói quen công việc và lối sống lành mạnh



Nguồn gây căng thẳng chính của người giúp đỡ đến từ căng thẳng trong công việc hàng ngày, đặc biệt là khi đang xảy ra khủng hoảng. Thời gian làm việc dài, trách nhiệm quá lớn, thiếu mô tả công việc rõ ràng, giao tiếp hoặc quản lý kém và làm việc trong các môi trường bất an là những ví dụ về căng thẳng liên quan đến công việc có thể ảnh hưởng đến người giúp đỡ.

Là một người trợ giúp, bạn có thể cảm thấy có trách nhiệm về sự an toàn và việc chăm sóc của người khác. Bạn có thể chứng kiến hoặc thậm chí trực tiếp trải nghiệm những điều khủng khiếp, chẳng hạn như sự hủy diệt, thương tích, tử vong hoặc bạo lực. Bạn cũng có thể nghe những câu chuyện về những đau đớn và thống khổ của người khác. Tất cả những trải nghiệm này có thể ảnh hưởng đến bạn và đồng nghiệp của bạn.

Hãy cân nhắc cách quản lý căng thẳng của bạn một cách tốt nhất, để hỗ trợ và được hỗ trợ bởi những người đồng nghiệp của bạn. Các đề xuất sau đây có thể hữu ích:

- » *Hãy suy nghĩ về những gì đã giúp bạn đối phó với căng thẳng trong quá khứ và những gì bạn có thể làm để luôn mạnh mẽ.*
- » *Cố gắng dành thời gian để ăn, nghỉ ngơi và thư giãn, ngay cả trong thời gian ngắn.*
- » *Cố gắng giữ thời gian làm việc hợp lý để bạn không bị mệt mỏi quá mức. Ví dụ, xem xét, phân chia khối lượng công việc giữa những người trợ giúp, làm việc theo ca trong giai đoạn cấp bách của cuộc khủng hoảng và nghỉ ngơi thường xuyên.*
- » *Mọi người có thể gặp nhiều vấn đề sau khủng hoảng. Bạn có thể cảm thấy bất mãn hoặc "không tròn vai" khi không thể giúp mọi người xử lý tất cả các vấn đề của họ. Hãy nhớ rằng bạn không chịu trách nhiệm giải quyết tất cả các vấn đề của người khác. Bạn làm những việc trong khả năng của mình để giúp mọi người tự giúp đỡ chính mình.*
- » *Hạn chế uống rượu, caffeine hoặc nicotine và tránh các loại thuốc không cần kê toa.*
- » *Quan tâm đồng nghiệp để xem họ có ổn không và để họ quan tâm tình trạng của bạn. Hãy tìm cách hỗ trợ lẫn nhau.*
- » *Nói chuyện với bạn bè, người thân hoặc những người mà bạn tin tưởng để được hỗ trợ.*

4.3 Nghỉ ngơi và quán xét

Dành thời gian để nghỉ ngơi và quán xét là một phần quan trọng khi kết thúc vai trò giúp đỡ. Bạn có thể gặp nhiều thử thách khi đối mặt với tình huống khủng hoảng và nhu cầu của những người bạn đã gặp; những đau đớn và thống khổ của người khác có thể làm bạn khó chịu hay quá tải. Sau khi giúp đỡ người khác, hãy dành thời gian để nghỉ lại những trải nghiệm của bản thân và cho mình thời gian nghỉ ngơi. Các đề xuất sau đây có thể hữu ích cho sự phục hồi của riêng bạn.

- » *Nói về trải nghiệm của bạn trong việc giúp đỡ trong tình huống khủng hoảng với người cấp trên, với đồng nghiệp hoặc với người mà bạn tin tưởng.*
- » *Ghi nhận những việc bạn đã có thể làm để giúp người khác, ngay cả những việc nhỏ.*
- » *Học cách quán xét và chấp nhận những gì bạn đã làm tốt, những gì không được tốt lắm và giới hạn của những gì có thể làm trong hoàn cảnh đó.*
- » *Dành thời gian, nếu có thể, để nghỉ ngơi và thư giãn trước khi bắt đầu lại nhiệm vụ trong công việc và cuộc sống.*

Nếu bạn cảm thấy buồn lòng hoặc khó chịu với những suy nghĩ, ký ức về sự kiện đã qua, cảm thấy rất lo lắng hoặc vô cùng buồn bã, khó ngủ, hoặc uống nhiều rượu hoặc thuốc, việc nhận thêm hỗ trợ từ người mà bạn tin tưởng là rất quan trọng. Hãy nói chuyện với bác sĩ, chuyên gia chăm sóc sức khỏe hoặc chuyên gia sức khỏe tâm thần nếu những thay đổi này kéo dài hơn một tháng.





CHƯƠNG 5 ***ÁP DỤNG VÀO THỰC TẾ***



Các tình huống sau đây là những ví dụ của về cuộc khủng hoảng mà bạn có thể đối mặt với vai trò là người hỗ trợ. Trong khi đọc các tình huống, hãy tưởng tượng:

1. Hành động khẩn cấp nhất bạn cần làm là gì nếu tình huống tương tự xảy ra?

2. Hành động có ích nhất mà bạn thấy cần làm là gì?

Hãy luôn ghi nhớ những nguyên tắc hành động của sơ cứu tâm lý là Quan sát, Lắng nghe và Kết nối trong khi tưởng tượng cách phản ứng trong mỗi trường hợp. Đồng thời, chương này đưa ra một số câu hỏi quan trọng để giúp bạn suy nghĩ về những điều cần xem xét và cách trả lời.

5.1 Bối cảnh 1: Thiên tai



Bạn nhận được thông tin có một trận động đất lớn vừa đột ngột xảy ra tại trung tâm thành phố vào giữa một ngày làm việc. Nhiều người bị ảnh hưởng và nhiều tòa nhà đổ sập. Bạn và đồng nghiệp cũng cảm thấy sự rung lắc nhưng vẫn ổn. Mức độ tổn thất vẫn chưa rõ. Bạn và đồng nghiệp được nhờ đi hỗ trợ những người sống sót và tất cả những người bị ảnh hưởng nặng nề mà mình gặp.

Khi chuẩn bị đi hỗ trợ, hãy tự hỏi mình những câu sau:

- » Mình đã sẵn sàng đi hỗ trợ chưa? Có những vấn đề cá nhân gì quan trọng với mình không?
- » Mình đã có thông tin gì về tình huống khẩn cấp đó chưa?
- » Mình sẽ đi một mình hay đi chung với đồng nghiệp? Tại sao làm hoặc tại sao không?

Những điều nên cân nhắc

- » Khi đi hỗ trợ trong một tình huống khẩn hoảng - cụ thể là ngay sau một thiên tai - hãy xem xét những lợi ích của việc hỗ trợ theo nhóm hoặc theo cặp. Làm việc theo nhóm sẽ giúp bạn được hỗ trợ trong những tình huống khó khăn và điều này quan trọng cho sự an toàn của bạn. Bạn cũng có thể làm việc hiệu quả hơn trong một nhóm. Ví dụ, một người có thể ở lại với người bị nạn, trong khi những người kia có thể tập trung vào việc tìm kiếm trợ giúp đặc biệt như chăm sóc y tế khi cần thiết. Nếu có thể, hãy cố gắng có "hệ thống thân hữu" nơi mà bạn và một thành viên giúp đỡ khác có thể liên lạc với nhau khi cần hỗ trợ.
- » Một số tổ chức và cơ quan có thể hỗ trợ thêm cho bạn, ví dụ nhu yếu phẩm, phương tiện di lại và các thiết bị liên lạc. Những thông tin cập nhật về tình huống khẩn hoảng hay những quan ngại về an toàn, việc phối hợp với những thành viên khác trong nhóm hoặc các dịch vụ khác cũng rất hữu ích.

Khi di chuyển đến thành phố đang xảy ra khẩn hoảng, **bạn nên tìm hiểu điều gì?**

- » Địa điểm đó có đủ an toàn không?
- » Những dịch vụ và hỗ trợ nào có sẵn ở đó?
- » Có ai đang cần hỗ trợ khẩn cấp những nhu cầu cơ bản không?
- » Có ai bị tổn thương cảm xúc nghiêm trọng không?
- » Những ai có thể cần hỗ trợ đặc biệt?
- » Tôi có thể bắt đầu giúp sơ cứu tâm lý ở đâu?

Khi tiếp cận người bị nạn, **bạn có thể lắng nghe** những vấn đề của họ và giúp họ dễ chịu hơn như thế nào **là tốt nhất?**

- » Người bị nạn cần những nhu cầu cơ bản nào?
- » Tôi sẽ giới thiệu bản thân và đưa ra đề nghị hỗ trợ như thế nào?
- » Ý nghĩa của việc giữ an toàn cho người bị nạn trong tình huống này?
- » Làm thế nào để hỏi những nhu cầu và mối quan tâm của họ?
- » Làm thế nào để hỗ trợ tốt nhất và giúp họ thoải mái?

Đoạn hội thoại mẫu với một người bị nạn

Trong cuộc trò chuyện này, bạn gặp một người phụ nữ đang đứng bên ngoài đống gạch vụn của một tòa nhà đã đổ sập. Cô ấy đang khóc lóc và run rẩy, mặc dù cô ấy không có vẻ là bị tổn thương về thể chất.

Bạn: Xin chào, tôi tên là Nam. Tôi đang làm việc trong tổ chức Y Học Cộng Đồng. Tôi có thể nói chuyện với chị chứ ?

Người phụ nữ: Thật kinh khủng! Tôi bước vào tòa nhà ngay lúc có bắt đầu rung lắc! Tôi không hiểu được chuyện gì đang xảy ra!

Bạn: Vâng, đã có một trận động đất chắc chị hoảng hốt lắm. Tên chị là gì ?

Người phụ nữ: Tôi tên là Thanh, Nguyễn Thị Thanh. Tôi sợ quá! [*run, khóc*]. Tôi không rõ mình có nên đi vào đó để tìm đồng nghiệp của mình không? Tôi không biết liệu họ có ổn không

Bạn: Chị Thanh ơi, đi vào tòa nhà đó ngay bây giờ không an toàn đâu chị có thể bị thương đó. Nếu chị thấy ổn chúng ta nói chuyện ở đây kia, khu vực an toàn hơn và tôi có thể ngồi đó với chị một lúc. Chị có muốn như vậy không?

Người phụ nữ: Vâng, làm ơn [*Bạn di chuyển đến một nơi yên tĩnh hơn cách nơi tòa nhà đổ sập không xa, nơi mà những người cứu trợ và nhân viên y tế đang làm việc*].

Bạn: Tôi lấy cho chị một ít nước nhé? [*Nếu có sẵn, hãy đề nghị những việc thực tế có thể giúp người bị nạn thoải mái, như uống nước hay chăn ấm*]

Người phụ nữ: Tôi chỉ muốn ngồi ở đây thêm một lúc.

[*Bạn ngồi yên lặng cạnh cô ấy trong khoảng 2-3 phút, cho đến khi cô ấy bắt đầu nói chuyện lại*]

Người phụ nữ: Tôi cảm thấy thật kinh khủng! Lúc nãy đáng ra tôi nên ở lại trong tòa nhà đó và giúp đỡ những người khác!

Bạn: Tôi hiểu tâm trạng của cô.

Người phụ nữ: Tôi đã chạy ra ngoài. Nhưng tôi cảm thấy thật tệ cho những người khác!

Bạn: Thật khó mà biết điều gì nên làm trong tình huống này. Nhưng chị đã làm đúng theo bản năng khi chạy khỏi tòa nhà đó. Nếu không, có khi chị đã bị thương.

Người phụ nữ: Tôi thấy họ đưa một thi thể ra khỏi đống đổ nát. Tôi nghĩ đó là bạn của tôi! [Bật khóc]

Bạn: Tôi rất lấy làm tiếc. Ở đó có một đội cứu hộ đang làm việc, và chúng ta sẽ tìm hiểu về tình trạng những người trong tòa nhà đó sau.

[Cuộc trò chuyện tiếp tục thêm khoảng 10 phút, bạn lắng nghe câu chuyện của người phụ nữ và hỏi cô ấy về nhu cầu cũng như những mối quan tâm khác. Cuộc trò chuyện kết thúc như sau:]

Người phụ nữ: Tôi cần biết liệu gia đình tôi có ổn không, nhưng tôi bị mất điện thoại khi cơn chấn động xảy ra, và tôi không biết làm sao để về được nhà.

Bạn: Tôi có thể giúp chị gọi cho gia đình. Sau đó chúng ta sẽ cùng nhau tìm cách để chị có thể gặp lại họ.

Người phụ nữ: Cảm ơn bạn. Điều đó sẽ giúp tôi rất nhiều.

Trong cuộc hội thoại mẫu này, lưu ý rằng bạn đã:

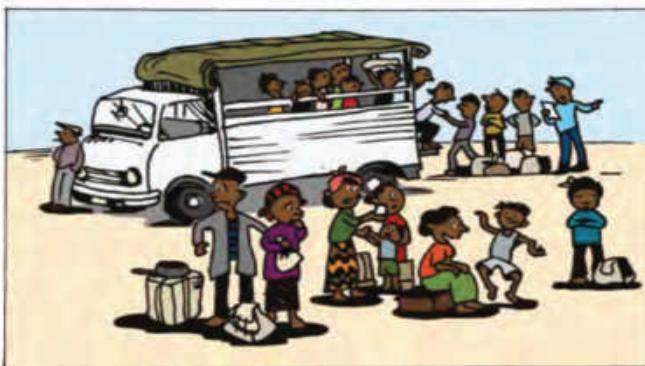
- » Tự giới thiệu bản thân bằng tên và nói cơ quan mà bạn làm việc;
- » Hỏi xem người bị nạn có muốn nói chuyện hay không?;
- » Gọi người bị nạn bằng tên;
- » Đảm bảo an toàn cho người bị nạn bằng cách đưa họ đến một nơi an toàn hơn;
- » Cho người bị nạn một vài tiện nghi như nước uống;
- » Lắng nghe và ở bên cạnh người bị nạn mà không ép họ phải nói chuyện;

- » Bảo rắng hành động của người bị nạn trong tình huống đó là phù hợp;
- » Dành thời gian để lắng nghe;
- » Xác định điều mà người bị nạn đang cần và quan tâm;
- » Hiểu sự lo lắng của người bị nạn vì đồng nghiệp của họ có thể đã mất;
- » Đề xuất việc giúp người bị nạn liên lạc với gia đình.

Bạn có thể làm gì để liên kết mọi người với thông tin và hỗ trợ thiết thực?

- » Những thách thức nào có thể có trong tình huống này để tìm kiếm về các nguồn lực sẵn có (thức ăn, chỗ ở, nước) hoặc các dịch vụ cho những người bị nạn?
- » Mối quan tâm và lo lắng của người bị nạn là gì? Có thể đưa ra những gợi ý thiết thực nào để giải quyết vấn đề cho họ?
- » Những người bị nạn này muốn những thông tin gì? Tôi có thể tìm được thông tin cập nhật và đáng tin cậy về khủng hoảng này ở chỗ nào?
- » Tôi có thể làm gì để kết nối người bị nạn với người thân hoặc những dịch vụ cần thiết? Người bị nạn đang gặp những thử thách nào trong việc này?
- » Những trẻ em và thanh thiếu niên hay những người có bệnh săn có thể cần những hỗ trợ gì? Làm thế nào để liên kết những người này với những người thân của họ và những chăm sóc cần thiết?

5.2 Bối cảnh 2: Bạo động và tị nạn



Người tị nạn đang được đưa đến một nơi ở mới bằng xe tải và được bảo rắng họ sẽ được sống tại đây. Họ phải di cư do chiến tranh. Khi bước xuống khỏi xe tải, có vài người khóc, vài người thấy sợ, và vài người như mất phương hướng, trong khi những người khác thở dài nhẹ nhõm. Hầu hết mọi người còn e sợ và nghi ngờ về nơi ở mới này, và không biết mình sẽ ngủ, ăn hay được chăm sóc sức khỏe ở đâu. Một số có vẻ sợ hãi khi nghe thấy tiếng động lớn, liên tưởng tới tiếng súng nổ lần nữa. Bạn là tình nguyện viên trong tổ chức chuyên phân phát thực phẩm và được nhờ đến hỗ trợ ở những điểm này.

Khi chuẩn bị giúp đỡ, hãy nghĩ xem bạn muốn biết gì trong tình huống này:

- » Tôi sẽ giúp những ai? Đặc điểm văn hóa của họ như thế nào?
- » Có quy tắc hay phong tục nào mà tôi cần tuân theo hay không? Ví dụ, một số người tị nạn là phụ nữ sẽ thấy thoải mái hơn khi được nói chuyện với tình nguyện viên nữ?
- » Những người tị nạn đã đi bao xa? Tôi nên biết gì về cuộc xung đột mà họ đã trải qua?
- » Có những dịch vụ nào đang được cung cấp cho người tị nạn tại đó?
- » Nếu tôi đang làm việc trong một nhóm, chúng tôi sẽ tổ chức công việc như thế nào trong tình huống này? Nhiệm vụ của mỗi người là gì? Chúng tôi sẽ hợp tác với nhau và với các nhóm tình nguyện khác như thế nào?

Khi bạn gặp một nhóm người tị nạn, bạn cần tìm hiểu điều gì?

- » Đa số người tị nạn cần những gì? Họ sẽ đòi, khát hay mệt? Có ai bị thương hay mắc bệnh không?
- » Có gia đình hay người cùng quê của họ trong nhóm người tị nạn không?
- » Có trẻ em hay thanh thiếu niên nào không có người thân không? Những ai cần sự giúp đỡ đặc biệt?
- » Những người khác nhau trong nhóm tị nạn sẽ có thể phản ứng khác nhau trước cơn khủng hoảng. Những phản ứng cảm xúc nghiêm trọng nào mà bạn nhận thấy?

Khi tiếp cận những người tị nạn, làm thế nào để lắng nghe những quan tâm của họ và giúp họ tốt nhất?

- » Tôi sẽ giới thiệu về mình như thế nào để cung cấp hỗ trợ?
- » Những người chúng kiến hoặc trải qua bạo động có thể sẽ rất sợ hãi và cảm thấy không an toàn. Làm thế nào để hỗ trợ họ và giúp họ bình tĩnh?
- » Tôi có thể tìm hiểu nhu cầu và mối quan tâm của người cần giúp đỡ đặc biệt (ví dụ: phụ nữ) như thế nào?
- » Tôi sẽ tiếp cận để giúp đỡ trẻ em và thanh thiếu niên không có người thân như thế nào?

Đoạn hội thoại mẫu với một cậu bé tị nạn không có người thân

Ở ngoài rìa của một nhóm người tị nạn, bạn thấy một cậu bé khoảng 10 tuổi đứng một mình và có vẻ đang rất hoảng sợ.

Bạn (khuyu gối xuống thấp ngang tầm mắt cậu bé): Chào cháu, tên chú là Quân. Chú đang làm việc trong nhóm hỗ trợ Y Học Cộng Đồng và chú đến đây để giúp cháu. Cháu tên gì nhỉ?

Cậu bé (*mắt nhìn xuống đất, nói nhỏ*): Dạ, cháu tên Nam.

Bạn: Chào Nam. Cháu đã đi khá xa để tới đây đó. Cháu có khát nước không? [Đèn nghị
đồ ăn, thức uống hoặc cho một đồ vật hữu ích như chăn mền nếu có]. Gia đình cháu đâu
rồi?

Cậu bé: Cháu không biết ạ. [*bắt đầu khóc*]

Bạn: Cháu có vẻ hơi sợ. Không sao đâu, chú sẽ giúp cháu và tìm người dẫn cháu về
với gia đình. Cháu cho chú họ tên nhé. À, cháu từ đâu đến đây?

Cậu bé: Dạ, cháu là Nguyễn Văn Nam. Cháu đến từ làng Vũ Đại ạ.

Bạn: Cảm ơn Nam nhé. Lần cuối cháu gặp gia đình là khi nào?

Cậu bé: Lúc xe đến đón thì cháu còn thấy chị gái. Nhưng bây giờ cháu không biết chị
ở đâu nữa.

Bạn: Chị cháu tên gì? Chị mấy tuổi rồi nhỉ?

Cậu bé: Dạ chị cháu tên Dậu. Chị 15 tuổi ạ.

Bạn: Chú sẽ tìm chị giúp cháu nhé. Thế bố mẹ cháu đâu?

Cậu bé: Cháu không rõ nữa. Cháu và chị nghe tiếng súng nổ ở làng và bỏ chạy đến
đây. Cháu... Cháu lạc bố mẹ rồi ạ. [*khóc thút thít*]

Bạn: Chú rất tiếc, Nam ạ. Chắc cháu đã rất sợ hãi, nhưng giờ cháu đã an toàn rồi.

Cậu bé: Nhưng cháu vẫn sợ lắm!

Bạn: [*giọng ấm áp, tự nhiên*] Ủ, chú biết. Để chú giúp cháu nhé.

Cậu bé: Cháu nên làm gì bây giờ hả chú?

Bạn: Chú có thể ở với cháu một lúc, và chúng ta sẽ cố gắng tìm chị cháu. Cháu thấy được không?

Cậu bé: Được ạ. Cảm ơn chú.

Bạn: Cháu còn lo lắng gì nữa không? Cháu muốn chú giúp thêm gì không?

Cậu bé: Dạ không ạ.

Bạn: Nam này, chú sẽ dẫn cháu đi nói chuyện với một vài người nữa và họ có thể giúp cháu tìm chị hoặc gia đình khác. Chuyện này quan trọng lắm. [Việc giúp trẻ đăng ký một chương truy tìm gia đình đáng tin cậy hoặc các tổ chức bảo vệ trẻ em là rất quan trọng].

Trong đoạn hội thoại mẫu này, lưu ý rằng bạn đã:

- » Thấy một đứa trẻ không có người đi cùng trong đám đông người tị nạn;
- » Khuynh gợi xuống để nói chuyện với đứa trẻ ngang tầm mắt;
- » Nói chuyện bình tĩnh và tử tế với trẻ;
- » Tìm thông tin về gia đình trẻ, bao gồm tên của người chị gái;
- » Ở lại với trẻ trong khi kết nối trẻ với tổ chức truy tìm gia đình đáng tin cậy, cho trẻ một nơi an toàn để ở lại cho đến khi tìm được gia đình mình.

Bạn có thể làm gì để liên kết người gặp nạn với thông tin và hỗ trợ thiết thực?

- » Mọi người có thể có những nhu cầu cơ bản nào? Những dịch vụ có sẵn nào mà tôi biết?
- » Mọi người có thể tiếp cận những dịch vụ đó bằng cách nào?
- » Tôi có thông tin chính xác gì về kế hoạch chăm sóc những người tị nạn này? Mọi người có thể tìm thêm thông tin về những gì đang xảy ra ở đâu và khi nào?
- » Tôi có thể giúp bảo vệ những đối tượng nhạy cảm, như phụ nữ hoặc trẻ em không có người đi cùng, khỏi những nguy hiểm khác như thế nào? Tôi có thể giúp liên kết họ với người thân và với các dịch vụ thiết yếu như thế nào?
- » Những người bị nạn, kể cả người chịu bạo lực, có những nhu cầu đặc biệt nào?
- » Tôi có thể làm gì để kết nối mọi người với người thân của họ hoặc các dịch vụ thiết yếu?

5.3 Bối cảnh 3: Tai nạn



Bạn đang đi trên một con đường đông đúc ở một làng quê yên bình thì đột nhiên thấy ở phía trước có tai nạn. Một người đàn ông đang băng qua đường với vợ và cô con gái nhỏ thì bị ô tô tông phải. Người đàn ông nằm bất động và đang chảy máu. Vợ và con gái anh ở ngay kế bên. Cô vợ khóc và run rẩy, trong khi bé gái đứng bất động và im lặng. Một số dân làng đang tập trung trên con đường gần hiện trường.

Bạn cần phản ứng nhanh trong tình huống này, nhưng hãy dành một chút thời gian để giữ bình tĩnh và xem xét những điều sau đây khi chuẩn bị giúp đỡ:

- » Có vấn đề gì về an toàn cho tôi hoặc cho người xung quanh không?
- » Làm thế nào để giải quyết tình huống này?
- » Những can thiệp khẩn cấp, đặc biệt là đối với người đàn ông bị thương nặng?

Những việc quan trọng cần đánh giá?

- » Ai cần được hỗ trợ? Hỗ trợ dưới hình thức nào?
- » Tôi có thể hỗ trợ những gì và cần thêm giúp đỡ đặc biệt nào?
- » Tôi có thể yêu cầu ai giúp đỡ thêm? Những người đang tụ tập xung quanh có thể giúp được gì không? Ngược lại, họ có thể gây thêm rắc rối như thế nào?

Khi liên lạc với những người liên quan đến vụ tai nạn, bạn có thể lắng nghe theo cách tốt nhất và tạo sự thoải mái cho họ như thế nào?

- » Tôi sẽ giới thiệu bản thân và đề nghị hỗ trợ như thế nào?
- » Tôi có thể giúp mọi người an toàn như thế nào? Cô con gái đang băng hoàng và sốc vì thấy cha mình bị nạn có cần quan tâm đặc biệt không? Mẹ cô có thể chăm sóc và an ủi cô lúc này hay không?
- » Nơi nào đủ an toàn và yên tĩnh để tôi có thể thực hiện sơ cứu tâm lý?
- » Tôi có thể hỏi nhu cầu và mối quan tâm của họ như thế nào?
- » Tôi có thể giúp họ thoải mái và bình tĩnh như thế nào?

Đoạn hội thoại và hành động mẫu: cấp cứu y tế

Trước tiên bạn cần quan sát nhanh tình huống và chắc chắn mình có thể tiếp cận an toàn. Đường xá đang khá đông đúc và nhiều phương tiện vẫn đang lưu thông. Bạn cũng lo lắng rằng người bố có thể đã bị thương nặng.

Bạn: Đã ai gọi cấp cứu chưa?

Dân làng: Chưa!

Bạn: [chỉ vào một người đứng gần]: Anh có thể gọi cấp cứu ngay bây giờ không?

Dân làng: Vâng, tôi sẽ gọi!

Bạn: [nói với vài người gần đó]: Chúng ta phải điều hướng giao thông. Các anh giúp nhé!

[Một vài người đánh dấu vị trí tai nạn và điều hướng xe cộ.]

[Bạn nhận ra một người khác đang định kéo người bố vào lề đường.]

Bạn: Đừng di dời anh ấy! Anh ấy có thể bị tổn thương cổ. Chúng ta hãy đợi xe cấp cứu tới.

[Nếu bạn hoặc ai đó ở gần đã được đào tạo về sơ cứu chấn thương, hãy bắt đầu tiến hành trên nạn nhân. Hỏi thăm và chắc chắn rằng người vợ và con gái đều không bị thương ở đâu. Khi người cha đã được sơ cứu phù hợp và chắc chắn là mọi người đều an toàn, bạn bắt đầu sơ cứu tâm lý.]

Bạn: [nói với người vợ] Tôi là Duy. Chúng tôi đã gọi xe cấp cứu. Chị và con gái có bị thương ở đâu không?

Người vợ: [run rẩy] Không, tôi không sao.

Bạn: [hỏi người vợ, bình tĩnh và ấm giọng] Chị tên là gì?

Người vợ: [Khóc] Tôi là Trang. Trời ơi! Chồng tôi!

Bạn: Chị Trang, tôi hiểu chị đang rất lo sợ. Chúng tôi đã gọi xe cấp cứu để giúp chồng chị rồi. Tôi sẽ ở đây với chị một lúc. Chị có băn khoăn hay nhu cầu gì mà tôi có thể giúp không?

Người vợ: Con tôi ổn chứ?

Bạn: Cháu có vẻ không bị thương gì. Chị có thể cho biết tên cháu để tôi sang nói chuyện không?

Người vợ: [chạm tay vào bé gái] Cháu tên là Hằng.

Bạn: [nhìn bé trùm mền] Chào Hằng. Chú là Duy. Chú ở đây để giúp cháu và mẹ cháu.

[Trong khi tiếp tục trò chuyện, bạn nhận thấy cô bé vẫn không nói gì. Người mẹ nói rằng điều đó là không bình thường đối với con gái mình, nhưng đang phải tập trung lo cho chồng. Cô cũng nói rằng mình muốn đi cùng chồng đến bệnh viện và ở lại với anh ấy. Bé gái có nguy cơ phải ở nhà một mình vào tối nay.]

Bạn: Chị Trang ơi, Hằng nên ở với chị hoặc với ai đó mà chị tin tưởng. Cháu có vẻ rất hoảng sợ với những gì vừa trải qua, và tốt nhất là chị đừng để cháu một mình vào lúc này. Chị thấy có ai đủ tin tưởng để cháu ở cùng không?

Người vợ: Vâng, có thể cho cháu đến ở cùng em tôi. Hằng thích dì lắm!

Bạn: Tôi sẽ giúp chị gọi cô ấy nhé?

Người vợ: Vâng, cảm ơn anh!

[Bạn giúp người vợ gọi điện cho em gái, sắp xếp để Hằng đến nhà dì để ngủ lại. Bạn cũng khuyên người mẹ dẫn con đi khám tâm lý nếu cháu vẫn ở tình trạng yên lặng suốt vài ngày tới]

Bạn: Khi xe cấp cứu đến, tôi sẽ hỏi xem họ sẽ đưa anh đến bệnh viện nào và hỏi giúp chị và bé có thể đi theo hay không.

[Xe cấp cứu đến, và họ cho phép gia đình đi cùng nhau khi đưa người chồng vào viện]

Trong đoạn hội thoại mẫu này, lưu ý rằng bạn đã:

- » Trước tiên là nhanh chóng đánh giá tình huống nguy hiểm để đảm bảo an toàn khi tiếp cận và nhận diện ai bị thương nặng;
- » Đảm bảo việc gọi xe cứu thương ngay và giúp người bị nạn không bị chấn thương thêm;
- » Cố gắng giữ an toàn cho mọi người (ví dụ: cẩn thận với các phương tiện đang lưu thông);
- » Nói chuyện với người vợ và cô con gái một cách ấm áp và tôn trọng;
- » Nói chuyện ngang với tầm mắt của cô con gái;
- » Giúp người vợ sắp xếp hợp lý để chăm sóc con gái;
- » Giúp gia đình đi cùng nhau khi người cha được đưa đến bệnh viện.

Bạn có thể làm gì để liên kết mọi người với thông tin và hỗ trợ thiết thực?

- » Những người trong cuộc nhưng không bị thương có những nhu cầu cơ bản nào?
- » Những người khác nhau có thể có những lo lắng và quan tâm như thế nào?
- » Họ muốn biết thêm những thông tin gì?
- » Tôi có thể làm gì để kết nối mọi người với người thân và người có thể giúp họ?

Sơ cứu tâm lý: Hướng dẫn bối túi

Sơ cứu tâm lý là gì?

Sơ cứu tâm lý mô tả một phản ứng nhân đạo, hỗ trợ cho những người đang đau khổ và cần sự giúp đỡ.

Cung cấp sơ cứu tâm lý một cách có trách nhiệm nghĩa là:

1. Tôn trọng các quy tắc về an toàn, nhân phẩm và quyền lợi.
2. Điều chỉnh hành vi của mình để phù hợp với văn hóa của người bị nạn.
3. Lưu ý các biện pháp ứng phó khẩn cấp khác.
4. Tự chăm sóc bản thân mình.



Sơ cứu tâm lý là gì?

- » Tìm hiểu về sự kiện khủng hoảng.
- » Tìm hiểu về các dịch vụ và hỗ trợ có sẵn.
- » Tìm hiểu các vấn đề về an toàn và an ninh.

Các nguyên tắc hành động của sơ cứu tâm lý:

Quan Sát

- » Đánh giá sự an toàn.
- » Đánh giá những người thực sự cần trợ giúp khẩn cấp.
- » Đánh giá những người có biểu hiện đau khổ nghiêm trọng.



Lắng nghe

- » Tiếp cận những người cần giúp đỡ.
- » Hỏi họ về những nhu cầu và lo lắng.
- » Lắng nghe và giúp họ bình tĩnh trở lại.



Kết Nối

- » Giúp họ nhận ra những nhu cầu và nhận được những dịch vụ cơ bản.
- » Giúp đỡ họ đối mặt với vấn đề của họ.
- » Cung cấp thông tin.
- » Kết nối họ với những người thân và các nguồn lực hỗ trợ xã hội.



Khía cạnh đạo đức

Những điều nên làm và không nên làm được đưa ra dưới dạng hướng dẫn để tránh gây hại thêm cho người bị nạn và để cung cấp chăm sóc tốt nhất vì lợi ích của họ. Đề nghị giúp đỡ theo những cách phù hợp và thoải mái nhất đối với những người bạn đang hỗ trợ.

Hãy cân nhắc xem hướng dẫn này có thể áp dụng như thế nào trong bối cảnh văn hóa của bạn.

Nên làm

- » Trung thực và đáng tin cậy.
- » Tôn trọng quyết định của họ.
- » Nhận thức và không để thành kiến của bạn xen vào câu chuyện.
- » Nói rõ ràng sau này họ vẫn có thể được giúp đỡ, kể cả nếu lúc này họ từ chối.
- » Tôn trọng quyền riêng tư và giữ bí mật chuyện cá nhân của họ (nếu phù hợp).
- » Hành xử phù hợp dựa trên đặc điểm văn hóa, tuổi tác và giới tính của họ.

Không nên làm

- » Không khai thác mối quan hệ ở vai trò của một người giúp đỡ.
- » Không đòi hỏi bất kỳ khoản tiền hay ân huệ nào từ người bị nạn.
- » Không đưa ra những lời hứa không thực hiện được hoặc đưa ra thông tin sai lệch.
- » Không phóng đại khả năng của mình.
- » Không ép buộc, làm phiền hoặc thúc ép họ.
- » Không ép buộc mọi người kể câu chuyện của họ.
- » Không chia sẻ câu chuyện của họ với người khác.
- » Không đánh giá người đó qua hành động hoặc cảm xúc của họ.

Những người cần được giúp đỡ nhiều hơn phạm vi sơ cứu tâm lý

Một vài người sẽ cần được giúp đỡ nhiều hơn việc sơ cứu tâm lý. Hãy ý thức về khả năng của bạn và đề nghị giúp đỡ từ nhân viên y tế hoặc những trợ giúp khác để cứu sống người bị nạn.

Những người cần hỗ trợ chuyên sâu tức thì:

- » Những người bị thương nặng, đe dọa tính mạng cần được chăm sóc y tế khẩn cấp.
- » Những người sang chấn tâm lý đến mức không thể chăm sóc bản thân hoặc con cái.
- » Những người có thể làm tổn thương chính mình.
- » Những người có thể làm tổn thương người khác.

TÀI LIỆU KHAM KHẢO

Bisson, JI & Lewis, C. (2009), Systematic Review of Psychological First Aid. Commissioned by the World Health Organization (available upon request).

Brymer, M, Jacobs, A, Layne, C, Pynoos, R, Ruzeck, J, Steinberg, A, et al. (2006). Psychological First Aid: Field operations guide (2nd ed.). Los Angeles: National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD. <http://www.nctsn.org/content/psychological-first-aid> and <http://www.ptsd.va.gov/professional/manuals/psych-first-aid.asp>

Freeman, C, Flitcroft, A, & Weeple, P. (2003) Psychological First Aid: A Replacement for Psychological Debriefing. Short-Term post Trauma Responses for Individuals and Groups. The Cullen-Rivers Centre for Traumatic Stress, Royal Edinburgh Hospital.

Hobfoll, S, Watson, P, Bell, C, Bryant, R, Brymer, M, Friedman, M, et al. (2007) Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. *Psychiatry* 70 (4): 283-315.

Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva: IASC.
http://www.who.int/mental_health_psychosocial_june_2007.pdf

International Federation of the Red Cross (2009) Module 5: Psychological First Aid and Supportive Communication. In: Community-Based Psychosocial Support, A Training Kit (Participant's Book and Trainers Book). Denmark: International Federation Reference Centre for Psychosocial Support. Available at: www.ifrc.org/psychosocial

Pynoos, R, Steinberg, A, Layne, C, Briggs, E, Ostrowski, S and Fairbank, J. (2009). DSM-V PTSD Diagnostic Criteria for Children and Adolescents: A developmental perspective and recommendations. *Journal of Traumatic Stress* 22 (5): 391-8.

The Sphere Project (2011) Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response. Geneva: The Sphere Project. <http://www.sph ereproject.org>.

TENTS Project Partners. The TENTS Guidelines for Psychosocial Care following Disasters and Major Incidents. Downloadable from <http://www.tentsproject.eu>.

War Trauma Foundation and World Vision International (2010). Psychological First Aid Anthology of Resources. Downloadable from: www.wartrauma.nl and www.interventionjournal.com

World Health Organization (2010). mhGAP Intervention Guide for Mental Health, Neurological and Substance Use Disorders in Non-specialized Health Settings. Geneva: WHO Mental Health Gap Action Programme. http://www.who.int/mental_health/mhgap

GHI CHÚ

GHỊ CHÚ

PHIÊN BẢN TIẾNG VIỆT ĐƯỢC THỰC HIỆN BỞI TỔ CHỨC Y HỌC CỘNG ĐỒNG

BIÊN DỊCH:

LÊ THỊ ANH KIM, Y HỌC CỘNG ĐỒNG, TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC – ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

NGUYỄN KHÔI QUÂN, Y HỌC CỘNG ĐỒNG, TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC HUẾ

PHẠM TỬ MINH PHƯƠNG, Y HỌC CỘNG ĐỒNG, TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

NGUYỄN HỒNG DUYÊN, Y HỌC CỘNG ĐỒNG, TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC HUẾ

NGUYỄN THU HÀ, Y HỌC CỘNG ĐỒNG, HỌC VIỆN Y DƯỢC HỌC CỔ TRUYỀN VIỆT NAM

NGUYỄN MINH ANH, Y HỌC CỘNG ĐỒNG, TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y TẾ CỘNG ĐỒNG

DINH THỊ KIM QUYỀN, Y HỌC CỘNG ĐỒNG, TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

CÙ THANH NGÂN, Y HỌC CỘNG ĐỒNG, TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

HÌNH ẢNH:

THS. BS. NGUYỄN SONG CHÍ TRUNG, TRUNG TÂM GIÁO DỤC Y HỌC,

TRUNG TÂM CHUYÊN GIA CÔNG NGHỆ ĐIỀU TRỊ NGHIÊN CHẤT VÀ HIV, BÃI HỌC Y DƯỢC THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

BS. PHẠM THỊ VĂN NGỌC, TRUNG TÂM PHÁT HIỂN SỚM UNG THƯ VÀ CHĂM SÓC GIẢM NHẸ DECACARE

BS. HOÀNG THU THỦY, TRUNG TÂM PHÁT HIỂN SỚM UNG THƯ VÀ CHĂM SÓC GIẢM NHẸ DECACARE

TS. BS. PHẠM NGUYỄN QUÝ, KHOA UNG THƯ NỘI KHOA BỆNH VIỆN KYOTO MINIREN, ĐẠI HỌC KYOTO,

Y HỌC CỘNG ĐỒNG

LÊ THỊ ANH KIM, Y HỌC CỘNG ĐỒNG, TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC – ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

THIẾT KẾ VÀ TRÌNH BÀY:

LUÂN NGUYỄN, HOÀNG NHẤT – M&M PRODUCTION HOUSE

ANH KIM – Y HỌC CỘNG ĐỒNG