

***Huduma ya Kwanza ya Usaidizi wa Kisaikolojia:
Mwongozo kwa wahudumu walio mashinani***



*Huduma ya Kwanza ya Usaidizi wa Kisaikolojia:
Mwongozo kwa wahudumu walio mashinani*

DIBAJI

Matukio mabaya yakitokea katika jamii zetu, nchi yetu na ulimwenguni, huwa tunataka kutoa usaidizi kwa waathiriwa. Mwongozo huu unashughulikia **Huduma ya kwanza ya kiakili (kisaikolojia)** ambayo inahusu usaidizi wa kiutu na kihalisia inayotolewa kwa binadamu wengine wanaopitia matukio ya hatari. Mwongozo huu umeandikiwa wasaidizi wa watu wanaopitia tukio la kufadhaisha sana. Mwongozo unaonyesha njia za kusaidia watu kwa kuheshimu utu wao, tamaduni na uwezo wao. Mbali na anwani yake, Mwongozo wa Huduma ya kwanza unashughulikia pia usaidizi wa kijamii na kisaikolojia.

Pengine umeitwa kama mfanyikazi au msaidizi kusaidia katika janga kuu au umejipata katika eneo la ajali ambapo watu wamejeruhiwa. Pengine wewe ni mwalimu au mhudumu wa kiafya unayezungumza na mtu kutoka jamii yako ambaye ameshuhudia kifo cha mpendwa wake. Mwongozo huu utakusaidia kujua mambo ya kufanya au kusema kuwasaidia watu waliofadhaika. Mwongozo huu utakupa habari ya jinsi ya kushughulikia hali geni inayotatiza kwa usalama wako na wengine na kutosababisha madhara kwa matendo yako.

Mwongozo wa Huduma ya kwanza ya kisaikolojia umependekezwa na mashirika ya kimataifa na makundi mengi ya kiufundi ya kitaifa ikiwa ni pamoja na kamati ya *Inter-Agency Standing Committee (IASC) na Sphere Project*. Huu ni mwongozo wa huduma mbadala wa tiba ya kupunguza mfadhaiko. Mwaka wa 2009, kikundi andalizi cha Mwongozo wa Shirika la Afya Duniani kilikagua ithibati za mwongozo wa huduma ya kwanza ya kisaikolojia na tiba ya kupunguza mfadhaiko. Kikindi hicho kilipendekeza kwamba watu walio na mfadhaiko mkali kufuatia tukio la kushtua wapatiwe huduma ya kwanza ya kisaikolojia badala ya tiba ya kupunguza mfadhaiko.

Mwongozo huu uliandaliwa ili uwe nakala ya huduma ya kwanza ya kisaikolojia iliyokubalika kutumika katika nchi zenye mapato ya chini na ya juu. Habari tulizotoa hapa ni mfano tu. Utahitajika kuubadilisha kuafikiana na muktadha wa mashinani wa watu utakaowasaidia.

Mwongozo huu – ulioidhinishwa na mashirika ya kimataifa – unatoa mashauri yanayofuata makubaliano ya kisayansi na kimataifa ya jinsi ya kuwasaidia watu ambao wamepitia matukio ya kufadhaisha sana.

Shekhar Saxena

Mkurugenzi

Idara ya Afya ya Kiakili na
matumizi ya Dawa za kulevya
Shirika la Afya Duniani

Stefan Germann

Mkurugenzi

Learning and Partnerships,
Global Health Team
Shirika la Kimataifa ya World
Vision

Marieke Schouten

Mkurugenzi

Wakfu walio na mshtuko wa
Vita

SHUKRANI

Waandishi na Wahariri

Leslie Snider (*War Trauma Foundation, WTF*), Mark van Ommeren (*Shirika la Afya Duniani, WHO*) na Alison Schafer (*Shirika la Kimataifa la World Vision, WVI*).

Waandalizi (kialfabeti)

Stefan Germann (*WVI*), Erin Jones (*WVI*), Relinde Reiffers (*WTF*), Marieke Schouten (*WTF*), Shekhar Saxena (*WHO*), Alison Schafer (*WVI*), Leslie Snider (*WTF*), Mark van Ommeren (*WHO*).

Wachoraji

Vielezo na Julie Smith (*PD Consulting*), Michoro na usanifu na Adrian Soriano (*WVI*), Uratibishaji wa michoro na Andrew Wade (*WVI*).

Ufadhili

Shirika la Kimataifa la World Vision

Uidhinishaji

Mwongozo huu umeidhinishwa na mashirika 23 ya Kimataifa (*tazama majina na nemo katika jalada ya mbele na nyuma*) pamoja na shirika la Médecins Sans Frontières (*MSF*).

Wachangiaji na Wahakiki

Numan Ali (*Baghdad Teaching Hospital, Iraq*), Amanda Allan (*Mandala Foundation, Australia*), Abdalla Mansour Amer (*Idara ya Usalama na Ulinzi ya Umoja wa Mataifa, Jordan*), Nancy Baron (*Global Psycho-Social Initiatives, Egypt*), Pierre Bastin (*Médecins Sans Frontières, Switzerland*), Nancy Beaudoin (*Consultant, France*), Endry van den Berg (*War Child Holland, the Netherlands*), Elsa Berglund (*Church of Sweden, Sweden*), Sandra Bernhardt (*Action Centre le Faim, France*), Cecile Bizouerne (*Action Centre le Faim, France*), Margriet Blaauw (*War Child Holland, the Netherlands*), Martha Bragin (*CARE, USA*), Maria Bray (*Terre des Hommes, Switzerland*), Chris Brewin (*University College London, United Kingdom*), Melissa Brymer (*National Center for Child Traumatic Stress, USA*), Susie Burke (*Australian Psychological Society, Australia*), Sonia Chehil (*Dalhousie University, Canada*), Eliza Cheung (*Chinese University of Hong Kong, People's Republic of China*), Tatyana Chshieva (*Dostizhenia Achievements Foundation, Russian Federation*), Laetitia Clouin (*Consultant, France*), Penelope Curling (*UNICEF*), Jeanette Diaz-Laplante (*University of West Georgia, USA*), Annie Sophie Dybdal (*Save the Children, Denmark*), Tonka Eibs (*CARE, Austria*), Carina Ferreira-Borges (*Shirikala Afya Duniani, Tifa ka Congo*), Amber Gray (*Restorative Resources, USA*), Lina Hamdan (*World Vision, Jordan*), Sarah Harrison (*Church of Sweden, Sweden*), Michael Hayes (*Save the Children, USA*), Takashi Isutzu (*Idara ya Usimamizi ya Umoja wa Mataifa*), Kaz de Jong (*Médecins Sans Frontières, the Netherlands*), Mark Jordans (*HealthNet TPO, Nepal*), Siobhan Kimmeler (*World Vision International, Jordan*), Patricia Kormoss (*Shirika la Afya Duniani, Switzerland*), Unni Krishnan (*Plan International, United Kingdom*), Ronald Law (*Idara ya Afya, Philippines*), Christine McCormick (*Save the Children, United Kingdom*), Amanda Melville (*UNICEF*), Fritha Melville (*Mandala Foundation, Australia*), Kate Minto (*Mandala Foundation, Australia*), Jonathan Morgan (*Regional Psychosocial Support Initiative (REPSI), South Africa*), Kelly O'Donnell (*NGO Forum for Health, Switzerland*), Patrick Onyango (*Transcultural Psychosocial Organization Uganda*), Pau Perez-Sales (*Médicos del Mundo, Spain*), Bhava Nath Poudyal (*International Committee of the Red Cross, Nepal*), Joe Prewitt-Diaz (*American Red Cross, Puerto Rico*), Megan Price (*World Vision International, Australia*), Robert Pynoos (*National Center for Child Traumatic Stress, USA*), Nino Makhashvili (*Global Initiative on Psychiatry, Georgia*), Miryam Rivera Holguin (*Consultant, Peru*), Sabine Rakotomalala (*Terre des Hommes, Switzerland*), Gilbert Reyes (*National Center for Child Traumatic Stress, USA*), Daryn Reichter (*Stanford University, USA*), Chen Reis (*Shirika la Afya Duniani, Switzerland*), Khalid Saeed (*Shirika la Afya Duniani, Egypt*), Louise Searle (*World Vision International, Australia*), Marian Schilperoord (*Tume Kuu ya Wakimbizi ya Umoja wa Mataifa, Switzerland*), Guglielmo Schinina (*International Organization for Migration, Switzerland*), Merritt Schreiber (*University of California Los Angeles, USA*), Renato Souza (*International Committee of the Red Cross, Switzerland*), Alan Steinberg (*National Center for Child Traumatic Stress, USA*), Susannah Tipping (*Mandala Foundation, Australia*), Wietsje Tol (*HealthNet TPO, Nepal*), Iris Trapman (*Mandala Foundation, Australia*), Patricia Watson (*National Center for Child Traumatic Stress, USA*), Inka Weissbecker (*International Medical Corps, Gaza*), Mike Wessells (*Columbia University, USA*), Nana Wiedemann (*International Federation of the Red Cross, Denmark*), Richard Williams (*Glamorgan University, United Kingdom*), M Taghi Yasamy (*World Health Organization, Switzerland*), Rob Yin (*American Red Cross, USA*), William Yule (*Children and War Foundation, United Kingdom*), Doug Zatzick (*University of Washington, USA*).

Pamoja na hawa pia tunawashukuru wahojiwa 27 wasiotambulika kwa majina walioishiriki katika uchunguzi kuhusu mahitaji ya kuandaa mwongozo huu.

Tafsiri

Mwongozo umetafsiriwa na kuhaririwa kutoka kwa Kiingereza hadi Kiswahili kwa usimamizi na uongozi wa Dkt. Iribe Mwangi akishirikiana na Dkt. Evans Mbutia wote kutoka Idara ya Kiswahili, Chuo Kikuu cha Nairobi. Msaidizi wa tafsiri amekuwa John Paul Warambo wa TWB-K. Mwelekeo wa kitaaluma kuhusu afya ya kiakili umetolewa na Lincoln Ndogoni na Dorothy Anjuri wa World Vision Kenya.



DIBAJI**SHUKRANI**

SURA YA KWANZA: KUELEWA HUDUMA YA KWANZA YA USAIDIZI WA KISAIKOLOJIA	1
---	----------

1.1 Matukio ya dharura huwaathiri vipi watu?	2
--	---

1.2 Huduma ya kwanza ya usaidizi wa kisaikolojia (HKK) ni nini?	3
---	---

1.3 HKK: Nani, lini na wapi?	4
------------------------------	---

SURA YA PILI: JINSI YA KUSAIDIA VIZURI	7
---	----------

2.1 Heshimu usalama, utu na haki	8
----------------------------------	---

2.2 Badilisha unayoyafanya kuambatana na utamaduni wa mtu	9
---	---

2.3 Jua njia nyinginezo za kushughulikia hali ya dharura	11
--	----

2.4 Jishughulikie mwenyewe	12
----------------------------	----

SURA YA TATU: UTOAJI WA HUDUMA YA KWANZA YA KISAIKOLOJIA	13
---	-----------

3.1 Mawasiliano bora	14
----------------------	----

3.2 Jiandae: jifunze kuhusu hali yenyewe	16
--	----

3.3 Kanuni za huduma ya kwanza ya kisaikolojia: Tazama, Sikiliza, Unganisha	18
---	----

3.4 Kutamatisha usaidizi wako	29
-------------------------------	----

3.5 Watu wanaohitaji uangalizi maalumu	30
--	----

SURA YA NNE: KUJITUNZA MWENYEWI NA WAFANYIKAZI WENZA	37
---	-----------

4.1 Kujiandaa kusaidia	38
------------------------	----

4.2 Kudhibiti mfadhaiko: Utendakaji bora na maadili ya kiafya	39
---	----

4.3 Kupumzika na kutafakari	40
-----------------------------	----

SURA YA TANO: TEKELEZA ULICHOJIFUNZA	41
---	-----------

5.1 Mfano wa kisa 1: Janga la maumbile	42
--	----

5.2 Mfano wa kisa 2: Vita na Ukimbizi	47
---------------------------------------	----

5.3 Mfano wa kisa 3: Ajali	51
----------------------------	----

HUDUMA YA KWANZA YA USAIDIZI WA KISAIKOLOJIA (HKK): MWONGOZO WA KUBEBEA MFUKONI

MAREJELEO NAASILIA

SURA YA 1

KUELEWA HUDUMA YA KWANZA YA USAIDIZI WA KISAIKOLOJIA (HKK)



KATIKA SURU HII TUNAZUNGUMZIA:

1.1 MATUKIO YA DHARURA HUWAATHIRI VIPI WATU?

1.2 HUDUMA YA KWANZA YA USAIDIZI WA KISAIKOLOJIA (HKK) NI NINI?

1.3 HKK: NANI, LINI NA WAPI?

1.1

MATUKIO YA DHARURA HUWAATHIRI VIPI WATU?



Aina mbalimbali za matukio ya kufadhaisha kama vita, majanga ya kimaumbile, ajali, mioto na vurugu baina ya watu (kwa mfano, dhuluma ya kimapenzi) hutukia katika ulimwengu. Watu binafsi, familia au jamii yote inaweza kuathiriwa. Watu wanaweza kupoteza maboma yao au wapendwa wao, wanaweza pia kutenganishwa na familia au jamii zao, au wanaweza kushuhudia vita, uharibifu au vifo.

Ingawaje kila mtu huathiriwa na matukio haya kwa njia moja au nyingine, kila mtu anaweza kuwa na hisia tofautitofauti. Watu wengi wanaweza kuhisi kulemewa, kuchanganyikiwa au wasiweze kujua kinachofanyika. Wanaweza kuhisi woga au wasiwasi au ganzi na kujitenga. Baadhi ya watu wanaweza kuwa na dalili dogo ilhali wengine wanaweza kuwa na dalili kali. Dalili za mtu hutegemea maswala mengi yakiwemo:

- hali na ukali wa matukio wanayopitia;
- ujuzi au tajriba yao ya matukio ya kufadhaisha yaliyopita;
- usaidizi walionao maishani mwao kutoka kwa wengine;
- afya yao ya kimwili;
- historia yao na ya familia yao kuhusu afya na matatizo ya kiakili;
- mila na tamaduni zao;

- umri wao (kwa mfano, watoto wenye umri mbalimbali huwa na dalili tofautitofauti).

Kila mtu ana nguvu na uwezo wake wa kuwasaidia kukabiliana na changamoto za maisha. Hata hivyo, baadhi ya watu hulemewa na huhitaji usaidizi zaidi katika hali ya dharura. Watu hawa wanaweza kujumuisha wale walio hatarini au wanaohitaji usaidizi zaidi kwa ajili ya umri wao (watoto na wazee), kwa sababu wana matatizo ya kiakili, au kwa sababu wako kwenye kikundi kilichotengwa au kilicholengwa na vita. Sehemu ya 3.5 inatoa mwongozo wa kuwasaidia watu walio hatarini.

1.2

HUDUMA YA KWANZA YA USAIDIZI WA KISAIKOLOJIA (HKK) NI NINI?

Kulingana na Sphere (2011) na IASC (2007), huduma ya kwanza ya usaidizi wa kisaikolojia (Kuanzia sasa HKK) ni msaada utolewao kutokana na utu ili kumsaidia binadamu mwingine aliye kwenye matatizo na anayehitaji usaidizi. Huduma hii ya kwanza ya kisaikolojia inahusu mada zifuatazo:

- Utoaji wa utunzaji halisi na usaidizi usiomwingilia mtu:
- Uchunguzi wa mahitaji na matatizo:
- Kusaidia watu kushughulikia mahitaji ya kimsingi (kwa mfano, chakula na maji, habari):
- Kuwasikiliza watu bila kuwalazimisha kuzungumza:
- Kuwafariji watu na kuwasaidia kutulia:
- Kuwasaidia watu kupata habari, huduma na usaidizi wa kijamii:
- Kuwalinda watu dhidi ya madhara.

NI MUHIMU PIA KUELEWA HKK SIYO:

- Kitu ambacho kinaweza kufanywa na wataalamu peke yao.
- Mashauri ya kitaalamu.
- “Maelezo ya kisaikolojia ya kupunguza mfadhaiko” kwa kuwa huduma yenyewe haijumuishi maelezo ya kina kuhusu tukio lililosababisha mfadhaiko.
- Kumuuliza mtu kuchanganua kilichomtendeka au kupanga vizuri matukio kuzingatia muda wa kutendeka.
- Ulazimishaji wa watu kukueleza hisia na dalili zao hata ingawainahusu kusikiliza visa vya watu wenyewe.

Shirika la Afya Duniani (2010) na Sphere (2011) wanafanua maelezo ya kisaikolojia ya kupunguza mfadhaiko kama njia ya kumfanya mtu kueleza matatizo yake kwa kumuuliza kueleza kwa kifupi lakini kwa utaratibu mitazamo yao, mawazo na dalili zao za kihisia wakati wa tukio la kufadhaisha lililowafika karibuni. Njia hii haipendekezwi. Hii inatofautiana na utaratibu wa maelezo ya kupunguza mfadhaiko unaotolewa na wafanyakazi wasaidizi katika baadhi ya mashirika mwishoni mwa shughuli au kazi.

Hii ni huduma inayoweza kutumika badala ya “maelezo ya kisaikolojia ya kupunguza mfadhaiko” ambayo imegunduliwa kuwa na upungufu. Kwa upande mwingine, huduma ya kwanza ya kisaikolojia inahusu maswala yanayoonekana kuwa na usaidizi zaidi kwa nafuu ya muda mrefu (kulingana na tafiti mbalimbali na makubaliano ya wasaidizi wengi wa dharura). Haya yanajumuisha:

- kujihisi ukiwa salama, uliye pamoja na wengine, mtulivu na mwenye matumaini;
- kufikia usaidizi wa kijamii, kimwili na kihisia; na
- kujisikia kuweza kujisaidia, wao binafsi na jamii.

1.3

HKK: KWA NANI, LINI NA WAPI?



HKK INAKUSUDIWA NANI?

Huduma ya kwanza ya usaidizi wa kisaikolojia imenuiwa watu waliofadhaika ambao wamepitia tukio la kufadhaisha muda mfupi uliopita. HKK inaweza kutoa usaidizi kwa watoto na watu wazima. Hata hivyo, siyo kila mtu aliyepitia tukio la kufadhaisha atahitaji huduma ya kwanza ya kisaikolojia. Usilazimishe usaidizi kwa watu wasiotaka, lakini uwe tayari kuwasaidia wale wanaohitaji msaada.

Tazama Hobfoll, et al. (2007) na Bisson na Lewis (2009) katika marejeleo.

Kunaweza kuwa na hali ambapo mtu anahitaji usaidizi zaidi kuliko ule unaotolewa na HKK tu. Tambua mipaka ya uwezo wako na upate usaidizi kutoka kwa wengine kama vile wataalamu wa kiafya (kama wapo), wafanyikazi wenzako au watu wengine katika eneo hilo, viongozi walio mashinani, au jamii na viongozi wa kidini. Katika kisanduku kilicho hapa chini, tumeorodhesha watu wanaohitaji usaidizi zaidi wa haraka. Watu walio katika hali hizi wanahitaji usaidizi wa kiafya au mwingine kwa haraka ili maisha yao yaokolewe.

WATU WANAOHITAJI USAIDIZI WA HARAKA WA KITAALAMU:

- Watu walio na majeraha makali yanayohatarisha maisha wanaohitaji utunzi wa dharura wa kiafya.
- Watu waliokasirika kwa kuwa hawawezi kujitunza au kutunza watoto wao.
- Watu wanaoweza kujiumiza.
- Watu wanaoweza kuwaumiza wengine.

HKK HUTOLEWA LINI?

Japo watu wanaweza kuhitaji usaidizi kwa muda mrefu baada ya tukio, HKK inalenga kuwasaidia watu walioathiriwa na tukio la kufadhaisha ambalo halikutokea kitambo. Unaweza kutoa huduma ya kwanza ya kisaikolojia upatanapo na watu waliofadhaika sana. Hii huwa wakati au pindi tu baada ya tukio. Hata hivyo, wakati mwingine inaweza kuwa siku au wiki baadaye, kutegemea muda uliochukuliwa na tukio hilo au ukali wake.



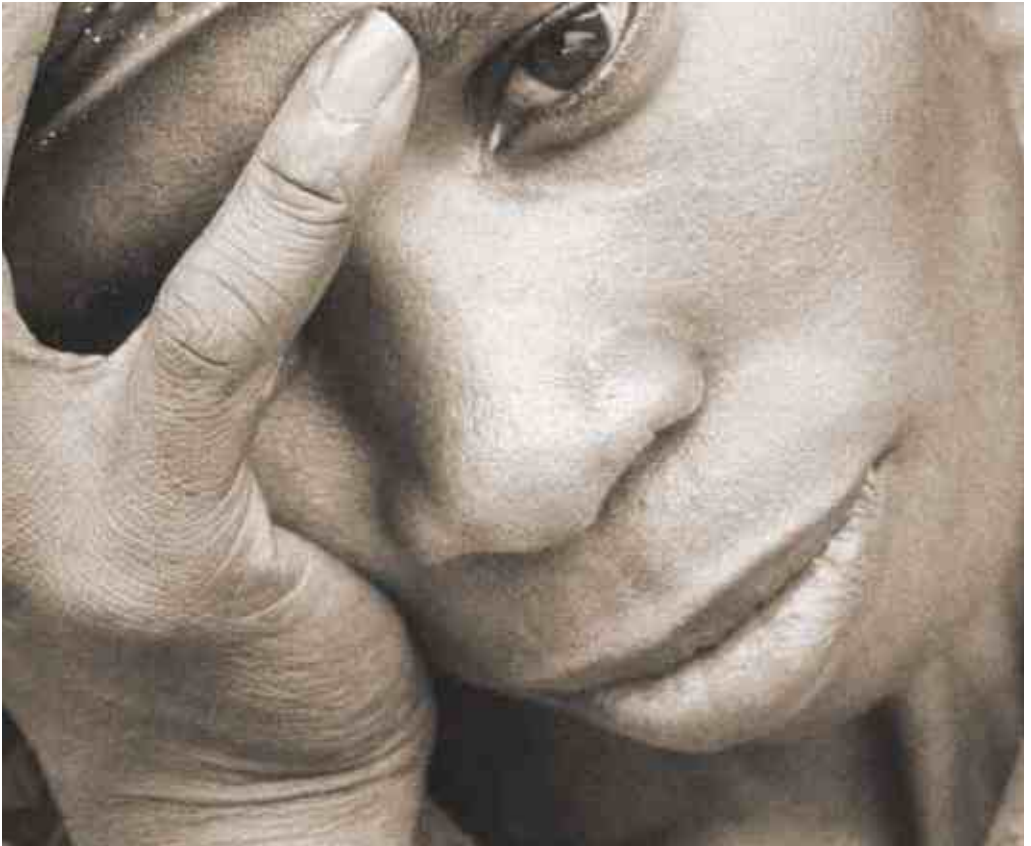
HKK HUTOLEWA WAPI?

Unaweza kutoa huduma ya kwanza ya kisaikolojia wakati wowote ukiwa na usalama wa kufanya hivyo. Mara nyingi hii huwa katika jamii kama katika eneo la ajali, au mahali pa kuhudumia watu waliofadhaika kama vile katika vituo vya afya, vivulini au kwenye kambi, shuleni au maeneo ya kusambazia vyakula au aina nyingine ya usaidizi. Kusema kweli, jaribu kutoa huduma ya kwanza ya kisaikolojia mahali ambapo unaweza kudumisha siri unapozungumza na mtu. Kwa watu ambao wamepitia aina fulani ya matukio ya kufadhaisha kama dhuluma ya kimapenzi, kudumisha siri ni muhimu pamoja pia na kuheshimu ubinadamu wa mtu.



SURA YA 2

JINSI YA KUSAIDIA VIZURI



KUSAIDIA VIZURI KUNAHUSISHA HOJA NNE KUU:

2.2 HESHIMU USALAMA, UTU NA HAKI

2.3 BADILISHA UNAYOYAFANYA KUAMBATANA NA UTAMADUNI WA MTU

2.4 JUA NJIA NYINGINEZO ZA KUSHUGHULIKIA HALI YA DHARURA
JISHUGHULIKIE MWENYEWWE

2.1 HESHIMU USALAMA, UTU NA HAKI

Ukichukua jukumu la kusaidia katika hali ambapo watu wameathiriwa na matukio ya kufadhaisha sana, ni muhimu kuheshimu usalama, utu na haki za wale unaowasaidia. Kanuni zifuatazo zinafaa kwa mtu yeyote au mashirika ya kutoa misaada ya kibinadamu, yakiwepo yale yanayotoa huduma ya kwanza ya kisaikolojia:

KWA WOTE, HESHIMU...

Usalama:

- » Epuka kuwaweka watu katika hatari zaidi ya madhara kutokana na vitendo vyako.
- » Kadiri ya uwezo wako, hakikisha kuwa watu wazima na watoto unaowasaidia
- » wana usalama na uwalinde dhidi ya madhara ya kimwili au ya kisaikolojia.

Utu:

- » Shughulikia watu kwa heshima na kwa kuzingatia utamaduni na desturi zao za kijamii.

Haki:

- » Hakikisha kwamba watu wanaweza kupata usaidizi kwa haki na bila ubaguzi wowote.
- » Wasaidie watu kutetea haki zao na kupata usaidizi.
Shughulikia mtu yeyote unayekumbana naye kuambatana na mahitaji yake.

Zingatia kanuni hizi katika vitendo vyako kwa watu wote unaopatana nao bila kujali umri, jinsia, au kabila lao. Zingatia maana za kanuni hizi katika muktadha wa utamaduni. Fahamu na ufuatae kwa wakati wote kanuni hizi ikiwa shirika unalolifanyia kazi au ulilojitolea kwalo lina kanuni hizi.

Tunatoa kanuni zifuatazo za utendakazi kuhusu mambo yanayokubalika na yasiyokubalika kuwa kama mwongozo wa kuzuia kusababisha madhara zaidi kwa mtu, kutoa utunzi bora iwezekanavyo na kusaidia kuambatana na mahitaji ya mtu binafsi.

³Kwa habari zaidi, tazama *Sphere Protection Chapter*, Sphere Project (2011).

MAMBO YANAYOKUBALIKA ✓

- » Zingatia uaminifu.
- » Heshimu haki za watu kujiamulia mambo.
- » Jua na uweke kando mapendeleo yako ya kibinafsi.
- » Wajulishe waathiriwa kwa uwazi kwamba iwapo hawahitaji usaidizi kwa wakati huo, basi wanaweza kuuomba baadaye wakiuhitaji.
- » Zingatia siri; weka siri kuhusu tukio la mtu binafsi, iwapo itafaa.
- » Onyesha maadili bora kwa kuzingatia utamaduni, umri na jinsi ya mwathiriwa

MAMBO YASİYOKUBALIKA ✗

- » Usitumie vibaya uhusiano wako kama msaidizi.
- » Usilipishe huduma yako au kutaka kufanyiwa lolote baada ya kuwasaidia watu.
- » Usitoe ahadi za uongo au kutoa habari za uongo.
- » Usitie chumvi kuhusu uwezo wako.
- » Usiwalazimisha watu kupokea usaidizi wako, wala kuingilia mambo yao. Usiwalazimisha watu kukuambia habari zao.
- » Usiambie watu habari za wengine.
- » Usimchukulie vibaya mtu kwa msingi » wa matendo au hisia zake.

2.2

BADILISHA UNAYOYAFANYA KUAMBATANA NA UTAMADUNI WA MTU

Tukio la dharura likitokea huwa kuna watu kutoka tamaduni mbalimbali miongoni mwa waathiriwa, wakiwemo wale walio wachache katika jamii au wengine waliotengwa. Utamaduni huathiri jinsi tunavyohusiana na watu na yanayokubalika kusema au kufanywa na yasiyokubalika kusemwa au kufanywa. Kwa mfano, katika tamaduni zingine, haikubaliki mtu kuzungumzia hisia zake na mtu mwingine aliye nje ya familia yake. Au wanawake wanafaa tu kuzungumza na wanawake wenzao, au pengine mitindo mingine ya mavazi au kujifunika ni muhimu sana miongoni mwa jamii fulani.

Unaweza kujipata ukifanya kazi na watu kutoka tamaduni tofauti na yako. Kama msaidizi ni muhimu kufahamu utamaduni na imani zako ili uweke kando mapendeleo yako ya kibinafsi. Toa usaidizi kwa njia inayofaa zaidi kwa watu unaowasaidia.

Kila hali ya dharura huwa tofauti kivyake. Badilisha mwongozo huu kuambatana na utamaduni, huku ukizingatia desturi za kijamii mashinani. Tazama kisanduku kilicho hapa chini kwa maswali unayoweza kutumia wakati wa kutoa huduma ya kwanza ya kisaikolojia katika tamaduni mbalimbali.



ZINGATIA MASWALI YAFUATAYO UNAPOJIANDAA KUTOA HUDUMA YA KWANZA YA KISAIKOLOJIA KATIKA TAMADUNI MBALIMBALI:

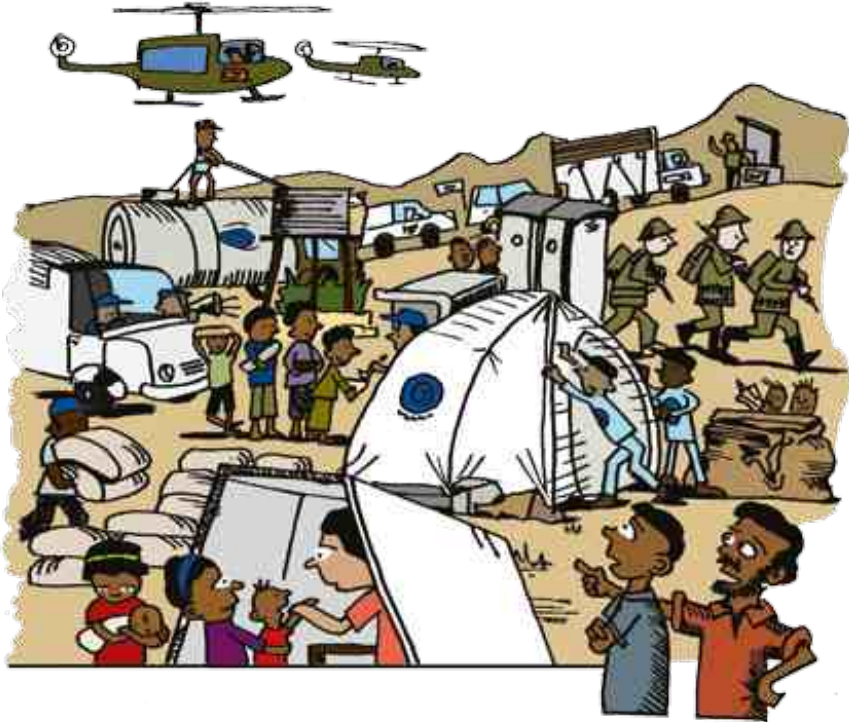
- Mavazi:**
- » Je, ninahitaji kuvalia kwa namna fulani ili niwezekuheshimiwa?
 - » Je, watu walioathiriwa watahitaji mavazi ya aina fulani kudumisha utu na desturi zao?

- Lugha:**
- » Je, watu wa utamaduni huu wana njia zipi za maamkizi?
 - » Je, wao huzungumza lugha ipi?

- Jinsia, Umri na Mamlaka:**
- » Je, wanawake walioathirika wanafaa kusaidiwa na wanawake wenzao tu?
 - » Je, ninafaa kumwendea nani? (kwa maneno mengine, ni mkuu wa familia au wa jamii?)

- Tabia inayofaa na jinsi inayokubalika ya kungusa mtu:**
- » Je, ni nini desturi inayohusu kuwagusa watu?
 - » Je, inakubalika kungusa mtu mkono au mabega?
 - » Je, kunayo mambo maalumu ya kuzingatia kitabia ukiwa karibu na watu tofauti kama vile wazee, watoto, wanawake au wengine?

- Imani na dini:**
- » Je, ni makabila na makundi yepi tofauti ya kidini yaliyoko miongoni mwa watu walioathirika?
 - » Je, ni imani na desturi zipi zilizo muhimu kwa watu walioathirika?
 - » Watu hawa wanawezaje kuelewa au kueleza kilichotokea?



Huduma ya kwanza ya kisaikolojia ni mwitiko mpana kwa dharura kubwa ya kibinadamu (IASC, 2007). Wakati mamia au maelfu ya watu wameathirika, aina nyingi tofauti za usaidizi hutolewa, kama vile, oparesheni ya kutafuta na kuokoa watu, huduma ya dharura ya kiafya, malazi, usambazaji wa chakula, kuwatafuta wanafamilia na shughuli za kuwalinda watoto. Mara nyingine huwa siyo rahisi kwa wafanyikazi wasaidizi na wale wa kujitolea kujua kwa uhakika huduma zipi zinatolewa wapi. Hali huwa hivyo katika majanga yanayohusu watu wengi na katika maeneo yasiyo na muundomsingi wa kiafya na huduma nyinginezo.

Jaribu ujue huduma na usaidizi ulioko ili uweze kuwapa habari watu unaowasaidia na kuwaambia jinsi ya kupata usaidizi halisi.

IKIWEZEKANA KATIKA KUSHUGHULIKIA HALI YA DHARURA:

- »» Fuata maelekezo ya mashirika yanayoshughulikia hali hiyo ya dharura;
- »» Jifunze kuhusu usaidizi wa dharura unaopangwa na rasilimali zilizopo kuwasaidia watu, kama kunazo;
- »» Usiwazuie wafanyikazi wa kutafuta na kuokoa watu au wanaotoa huduma ya dharura ya afya;
- »» Jua jukumu lako na mipaka yake;

Siyo lazima mtu awe na ujuzi wa mambo ya kisaikolojia na kijamii ili atoe huduma ya kwanza ya kisaikolojia. Hata hivyo, ukitaka kusaidia katika hali ya dharura tunapendekeza kwamba ufanye kazi chini ya shirika au kikindu cha kijamii. Ukifanya kazi kivyako, unaweza kujiweka katika hatari, na unaweza kuwa na athari mbaya kwa mpangilio wa juhudi za kutoa usaidizi na unaweza kukosa kuwaelekeza waathiriwa kwa rasilimali na usaidizi wanaohitaji.

2.4 JITUNZE MWENYEWE

Wajibu wa usaidizi pia unamaanisha kuwa utunze afya na usalama wako. Kama msaidizi unaweza kuathirika kwa mambo yanayotokea katika hali ya dharura au wewe au familia yako inaweza kuathirika moja kwa moja kutokana na tukio mbaya. Ni muhimu kwamba uwe makini kwa usalama wako na uwe na uwezo wa kimwili wa kusaidia wengine. Jilinde mwenyewe ili uweze kuwalinda wengine. Ikiwa unafanya kazi na wengine, fahamu usalama wa wasaidizi wenzako pia. (Tazama sura ya nne kwa habari zaidi kuhusu kuwatunza wahudumu wengine).





SURA YA 3

UTOAJI WA HUDUMA YA KWANZA YA KISAIKOLOJIA



KATIKA SURA HII, TUTAZUNGUMZIA:

- 3.1 MAWASILIANO BORA NA WATU WALIO NA MFADHAIKO MKALI,
- 3.2 MAANDALIZI YA KUSAIDIA,
- 3.3 KANUNI ZA UTENDAKAZI ZA HUDUMA YA KWANZA YA KISAIKOLOJIA ZA KUTAZAMA, KUSIKILIZA NA KUUNGANISHA MAMBO,
- 3.4 KUKAMILISHA USAIDIZI WAKO,
- 3.5 WATU WANAOWEZA KUHITAJI UANGALIFU MAALUMU KATIKA HALI YA DHARURA.



3.1 MAWASILIANO BORA

Jinsi unavyowasiliana na mtu aliye na mfadhaiko mwingi ni muhimu. Watu waliopitia tukio la dharura huweza kuwa wamekasirika, wakawa na wasiwasi mwingi au wakawa wamechanganyikiwa. Watu wengine wanaweza kujilaumu wenyewe kuhusu mambo yaliyotokea wakati wa dharura. **Kutulia, kuonyesha kuwa unajali** kunaweza kuwasaidia watu walio na mfadhaiko mkali kujihisi wakiwa salama, wanaeleweka, wameheshimiwa na wametunzwa vyema.

Mtu ambaye amepitia tukio la kufadhaisha sana anaweza kutaka kukwambia habari zake. Kusikiliza habari ya mtu kunaweza kuwa usaidizi mkubwa. Hata hivyo, ni muhimu **kutomshurutisha** yeyote kukuarifu walichopitia. Watu wengine huenda wasitake kuzungumzia kilichotokea au hali zao. Hata hivyo, wanaweza kuthamini ukitulia nao, ukiwajulisha kuwa uko radhi wakitaka kuzungumza au kuwapa usaidizi halisi kama kuwapa chakula au glasi ya maji. Usizungumze sana wape muda wa kunyamaza. Kunyamaza kwa muda kunaweza kumpa mtu nafasi ya kutulia na kuwahimiza kuzungumza na wewe wakitaka.

Ili uwasiliane vyema, chunguza maneno yako pamoja na ishara za mwili kama ishara ya uso, kutazamana ana kwa ana, miondoko ya kimwili au jinsi unavyo kaa na kuamka. Kila utamaduni una tabia zake maalumu zinazofaa na kuheshimika. Zungumza na uenende kwa njia inayozingatia utamaduni, umri, jinsia, desturi na dini ya mtu.

Hapa chini kuna mapendekezo ya mambo ya kusema na kufanya na yale **usiyofaa** kuyasema wala kuyafanya. Muhimu kabisa ni kuwa ujifahamu, useme ukweli na uaminike katika kutoa usaidizi na utunzi.

MAMBO YA KUSEMA NA KUFANYA ✓

- » Jaribu utafute mahali patulivu pa kuzungumzia bila usumbufu kutoka nje.
- » Heshimu na uweke siri ya mtu kama inavyotakikana.
- » Kaa karibu na mteja lakini katika umbali unaotakikana kulingana na umri, jinsia na utamadumi wao.
- » Wajulishe kuwa unawasikiliza, kwa mfano kwa kutikisa kichwa chako au kwa kusema “hmmm....”
Uwe na subira na utulivu.
- » Toa habari za kweli ukiwa nazo.
- » Useme ukweli kuhusu mambo unayoyajua na usiyoyajua. “Sijui hilo lakini nitajaribu kukutafutia habari hizo”
- » Toa habari kwa njia ambayo mtu anaweza kuelewa – iwe rahisi.
- » Tambua jinsi wanavyohisi kutokana na kupoteza kwao au wakikueleza kuhusu matukio muhimu kama kupoteza boma au kifo cha mpendwa wao. “Pole sana. *Jambo hili linakupa huzuni sana.*”
- » Tambua sifa bora za mtu na jinsi walivyojisaidia wenyewe.
- » Ruhusu unyamavu.

MAMBO YA KUEPUKA KUSEMA AU KUFANYA ✗

- » Usimshurutishe mtu kukwambia habari zake.
- » Usikatize au kuharakisha habari za mtu (kwa mfano usitazame kopo lako la saa au kuzungumza kwa haraka sana).
- » Usimguse mtu ikiwa hujui kwa uhakika kwamba kufanya hivyo kunafaa.
- » Usihukumu kile ambacho wamefanya au hawajafanya, au jinsi wanavyohisi. Usiseme: “Hufai kuhisi hivyo,” au “Una bahati uliponea”
- » Usiseme vitu usivyojua.
- » Usitumie maneno magumu.
- » Usiwambie habari za mtu mwingine.
- » Usizungumzie matatizo yako mwenyewe.
- » Usitoe ahadi au hakikisho za uongo.
- » Usifikiri wala kufanya kitu kana kwamba ni lazima utatue matatizo yote ya mtu.
- » Usipuuze nguvu na uwezo wa mtu wa kujitunza mwenyewe.
- » Usiwazungumzie watu kwa njia mbaya (kwa mfano usiwaite “wendawazimu” au “kichaa”)

Zingatia mawasiliano bora **unapotazama, unaposikiliza** na **unapounganisha** mambo kanuni za utendakazi za huduma ya kwanza ya kisaikolojia zilizozungumziwa katika kurasa zifuatazo.

3.2 JIANDAE – JIFUNZE KUHUSU HALI YENYEWWE

JIANDAE

- » Jifunze kuhusu hali yenyewe ya dharura.
- » Jifunze kuhusu huduma na usaidizi uliopo.
- » Jifunze kuhusu usalama na ulinzi.



Hali za dharura zinaweza kuwa na fujo na mara nyingi huhitaji hatua zichukuliwe kwa haraka. Hata hivyo, ikiwezekana kabla ya kwenda katika eneo la dharura, jaribu upate habari kamili kuhusu hali hiyo. Zingatia maswali yafuatayo:

KABLA YA KUINGIA KATIKA ENEO LA DHARURA, JIFUNZE KUHUSU YAFUATAYO:

Maswali muhimu

Hali yenyewe ya dharura

- » Ni nini kilichotokea?
- » Kilitokea wakati upi na wapi?
- » Ni idadi gani ya watu wanaowezakuwa wameathirika na ni kina nani?

Huduma na usaidizi ulioko

- » Je, ni nani anayewapa mahitaji ya kimsingi kama huduma ya dharura ya afya, chakula, maji, malazi au kutafuta jamaa na wanafamilia?
- » Je, watu wanaweza kuzipata wapi huduma hizo?
- » Je, ni nani mwingine anayetoa usaidizi? Je, wanajamii wanahusika katika kutoa usaidizi?

Mambo ya usalama na ulinzi

- » Je, hali hiyo ya dharura imeisha au ingali inaendelea, kama vile mshtuko unaofuata tetemeko la ardhi au vita vinavyoendelea?
- » Ni hatari zipi zinazoweza kuwa katika eneo hilo, kama vile kuwepo kwa waasi, mashimo ya migodi au miundomsingi iliyoharibiwa?
- » Je, kunazo sehemu za kuepuka kuingia kwa sababu si salama (kwa mfano hatari iliyo wazi ya kimaumbile) au kwa sababu hujaruhusiwa kuwa hapo?

Maswali haya muhimu ya maandalizi yanaweza kukusaidia kuelewa hali unayoingia kutoa huduma ya kwanza ya kisaikolojia na kufahamu zaidi kuhusu usalama wako.



3.3

KANUNI ZA UTENDAKAZI ZA HUDUMA YA KWANZA YA KISAIKOLOJIA - KUTAZAMA, KUSIKILIZA NA KUUNGANISHA MAMBO

Kanuni tatu za kimsingi za huduma ya kwanza ya kisaikolojia zinahusikutazama, kusikiza na kuunganisha. Kanuni hizi za kutenda zitasaidia kukupa mwongozo wa jinsi ya kuchukulia na kujihusisha na hali tata, kuzungumza na waathiriwa na kuelewa mahitaji yao, na kuunganisha na usaidizi na habari. (Tazama jedwali hapa chini)

Kutazama

- » Chunguza kuhusu usalama.
- » Chunguza kuona watu walio na mahitaji wazi ya kimsingi.
- » Chunguza kuona watu walio katika mfadhaiko mkali.



Kusikiza

- » Zungumza na watu wanaoweza kuwa wanahitaji usaidizi.
- » Uliza kuhusu mahitaji na wasiwasi wa watu.
- » Wasikize watu na uwasaidie kutulia.



Kuunganisha mambo

- » Wasaidie watu kushughulikia mahitaji ya kimsingi na kupata huduma wanazohitaji.
- » Wasaidie watu kukabiliana na matatizo.
- » Toa habari kwa watu.
- » Uganisha watu na wapendwa wao na usaidizi wa kijamii.



Kutazama

- » Chunguza kuhusu usalama.
- » Chunguza kuona watu walio na mahitaji wazi ya kimsingi.
- » Chunguza kuona watu walio katika mfadhaiko mkali.



Hali tata zinaweza kubadilika haraka sana. Unachopata katika eneo la tukio kinaweza kuwa tofauti na ulichojifunza kabla ya kuingia kwenye hali hiyo tata. Kwa hivyo ni muhimu kuchukua muda – hata ikiwa muda mfupi sana – kuchunguza mazingira yako kabla ya kutoa usaidizi. Ukijipata katika hali ya utata bila muda wa kujiandaa, unaweza kukagua mazingira kwa haraka.

Muda huu utakupa nafasi ya **kutulia, kuhakikisha usalama na kufikiria kabla ya kutenda**. Tazama jedwali hapa chini kwa maswali ya kuzingatia na jumbe muhimu unapochunguza mazingira yako.

TAZAMA	MASWALI	UJUMBE MUHIMU
Usalama	<ul style="list-style-type: none"> » Ni hatari zipi unazoweza kuona katika mazingira, kama vile vita, barabara mbovu, majengo yasiyo thabiti, moto au mafuriko? » Unaweza kuwa hapo bila kuathiriwa wewe au wengine? 	<p>Iwapo huna uhakika kuhusu usalama wa eneo la dharura, usiende huko. Jaribu kupata usaidizi kwa watu wanaohitaji. Ikiwezekana, wasiliana na waathiriwa ukiwa mbali kidogo.</p>
Watu walio na mahitaji wazi ya kimsingi	<ul style="list-style-type: none"> » Je, yeyote anaonekana kujeruhiwa sana na kuhitaji usaidizi wa dharura wa kimatibabu? » Je, yeyote anaonekana kuhitaji kuokolewa, kama vile waliokwama au walio katika hatari ya karibu? » Je, yeyote ana mahitaji wazi ya kimsingi ya haraka, kama vile kusingwa dhidi ya hali ya anga, mavazi yaliyoraruka? » Je, ni watu gani wanaohitaji usaidizi kama huduma za kimsingi na uangalizi maalumu kusingwa dhidi ya ubaguzi na fujo? » Je, ni nani mwingine karibu nawe anayehitaji kusaidiwa? 	<p>Jua jukumu lako na ujaribu kupata usaidizi kwa watu wanaohitaji usaidizi maalum au walio na mahitaji ya wazi ya kimsingi. Waelekeze watu waliojeruhiwa sana kwa wahudumu wa afya au wengine waliohitimu katika masuala ya huduma ya kwanza.</p>
Watu walio na dalili za mfadhaiko mkali	<ul style="list-style-type: none"> » Je, kuna watu wanaoonekana kukasirishwa sana, wasioweza kutembea wenyewe, wasioitika, au walio katika mshtuko? » Wako wapi au ni kina nani waliohuzunika sana? 	<p>Zingatia wanaoweza kufaidika kutoka kwa mbinu za HKK na jinsi unavyoweza kuwasaidia.</p>

Watu wanaweza kuonyesha hisia mbalimbali kwa dharura. Baadhi ya mifano ya matokeo ya huzuni imeorodheshwa hapa chini:

- »» Dalili za kimwili (kwa mfano, kutetemeka, maumivu ya kichwa, uchovu, kupoteza hamu ya kula, maumivu na uchungu)
- »» Kulia, huzuni, mfadhaiko, majonzi
- »» Wasiwasi mwingi, woga
- »» Kuwa 'makini' au 'asiyetulia'
- »» Wasiwasi kuwa kitu kibaya zaidi kitatokea
- »» Kukosa usingizi, majinamizi
- »» Kukasirika haraka, hasira
- »» Majisuto, fedheha (kwa mfano, kuwa alinusurika, au kwa kutowasaidia au kuokoa wengine)
- »» Kuchanganyikiwa, kukosa hisia za kiakili, au kutojihisi sawasawa au aliyetunduwa
- »» Kuonekana kujitenga au mtulivu sana (asiyesonga)
- »» Asiyetitikia wengine, haongei kabisa
- »» Kukanganyika (kwa mfano, kutojua jina lake mwenyewe, anakotoka, au kilichotendeka)
- »» Kutoweza kujitunza au kutunza watoto wao (kwa mfano, kutokula au kunywa, kutoweza kufanya uamuzi rahisi)



Watu wengine wanaweza kuhuzunika kidogo tu au wasihuzunike kabisa.

Watu wengi watapata nafuu vizuri kwa muda, hasa wakiweza kupata tena mahitaji yao ya kimsingi na kupata usaidizi kwa mfano kutoka kwa walio karibu nao na/au huduma ya kwanza ya kisaikolojia. Hata hivyo, walio na matatizo makali ya huzuni au yanayodumu kwa muda mrefu wanaweza kuhitaji usaidizi zaidi kuliko HKK pekee, hasa ikiwa hawawezi kufanya shughuli katika maisha yao ya kila siku au ikiwa wanajihatarisha wenyewe au kuwahatarisha wengine. Hakikisha kuwa watu waliohuzunika sana hawaachwi peke yao na ujaribu kuhakisha usalama wao hadi matokeo yatakapoisha au hadi utakapopata usaidizi kutoka kwa wahudumu wa afya, viongozi au wanajamii wengine katika eneo hilo.

Pia, tafuta watu miongoni mwa walioathiriwa wanaoweza kuhitaji uangalifu maalumu kwa utunzaji na usalama wao:

WATU WANAOWEZA KUHITAJI UANGALIFU MAALUMU KATIKA DHARURA (TAZAMA SEHEMU 3.5):

- » Watoto – wakiwemo wanaobaleghe – hasa waliotenganishwa na waangalizi wao wanaweza kuhitaji kuingwa dhidi ya kutumiwa vibaya na kukandamizwa. Pia wanaweza kuhitaji utunzaji kutoka kwa walio karibu nao na kusaidiwa kukidhi mahitaji yao ya kimsingi.
- » Watu walio na hali za kiafya au ulemavu wa kimwili na kiakili wanaweza kuhitaji usaidizi maalum ili kufika mahali salama, kuingwa dhidi ya kutumiwa vibaya na kufikia utunzaji wa kimatibabu na huduma zingine. Kundi hili linaweza kuhusisha watu wazee zaidi, wanawake wajawazito, watu walio na matatizo makali ya kiakili, au watu walio na matatizo ya kuona au kusikia.
- » Watu walio katika hatari ya ubaguzi au fujo, kama vile wanawake au watu wa kabila fulani wanaweza kuhitaji ukingaji maalum ili wawe salama katika mazingira ya dharura na uwasaidie kufika pale msaada ulipo.



Kusikiza

- » Zungumza na watu wanaoweza kutaka usaidizi.
- » Uliza kuhusu mahitaji na wasiwasi wa watu.
- » Wasikize watu na uwasaidie kutulia.



Kuwasikiza vizuri watu unaowasaidia ni muhimu ili kuelewa hali na mahitaji yao, kuwasaidia kutulia, na kuweza kuwapa usaidizi ufaao. Jifunze kusikiza kwa:

- » Macho – kumpa mtu huyo umakinifu kamili
- » Masikio – kusikiza wasiwasi wao vizuri
- » Moyo – kwa utunzaji na kuonyesha heshima

1. ZUNGUMZA NA WATU WANAOWEZA KUHITAJI USAIDIZI:

- » Zungumza na watu kwa heshima na kulingana na tamaduni zao.
- » Jitambulisha kwa jina lako na la shirika unaloliwakilisha.
- » Uliza iwapo unaweza kusaidia.
- » Ikiwezekana, tafuta mahali salama na pasipo na kelele ili mzungumze.
- » Msaidie mtu huyo kutulia; kwa mfano, mpe maji ikiwezekana.
- » Jaribu kuhakisha usalama wake.
 - » Ondoa mtu huyo kwenye hatari iliyopo ikiwa ni salama kufanya hivyo.
 - » Jaribu kumkinga dhidi ya vyombo vya habari kwa ajili ya siri na utu wake.
 - » Ikiwa mtu huyo amefadhaika sana, jaribu kuhakisha kuwa haachwi pekee yake.



2. ULIZA KUHUSU MAHITAJI NA MAMBO YANAYOWATATIZA WATU:

- » Ingawa mahitaji mengine yanajulikana, kama vile blanketi au kitu cha kujifunikia kwa mtu ambaye nguo zake zimeraruka, kila mara uliza wanachohitaji na yanayowatatiza.
- » Tambua kilicho muhimu sana kwao wakati huo na uwasaidie kutambua mambo ya dharura nayaneye umuhimu zaidi wanayohitaji.



3. WASIKIZE WATU NA UWAS AidIE KUTULIA:

- » Kuwa karibu nao.
- » Usiwalazimishe kuongea.
- » Sikiza iwapo wanataka kuongea kuhusu kilichotokea.
- » Ikiwa wamefadhaika sana, wasaidie kutulia na ujaribu kuhakikisha kuwa hawaachwi pekee yao.



WASAIIDIE WATU KUTULIA

Watu wengine wanaopitia hali ya dharura wanaweza kuwa na wasiwasi sana au wakawa wamekasirika. Wanaweza kuhisi kuchanganyikiwa au kuzidiwa na mambo, na wanaweza kuonyesha matokeo ya kimwili kama vile kutetemeka au kugwaya, upumuaji mgumu au kuhisi moyo ukidunda sana. Zifuatazo ni mbinu kadhaa za kuwasaidia watu waliohuzunika sana kutulia katika akili na miili yao:

- » Hebu sauti yako iwe tulivu na nyororo.
- » Ikiwa inakubalika kitamaduni, jaribu kutazamana ana kwa ana na mtu huyo mnapoongea.
- » Mkumbushe mtu huyo kuwa uko pale kumsaidia. Mkumbushe kuwa yuko salama, ikiwa ni kweli.
- » Ikiwa mtu hajihisi kawaida au kama ametenganishwa na mazingira aliyoyazoea, unaweza kumsaidia kwa kumfanya atangamane na mazingira yake ya sasa na kujitambua. Unaweza kufanya haya kwa kumwambia:
 - » Kuweka na kuhisi miguu yake sakafuni.
 - » Kugonga vidole au mikono yake kwenye paja lake.
 - » Kutambua baadhi ya vitu visivyohuzunisha kwenye mazingira yake, kamavile vitu anavyoweza kuona, kusikia au kuhisi. Muulize akwambie anachooona na kusikia.
 - » Mhimize mtu huyo kuzingatia kupumua kwake, na kupumua polepole.



Kuunganisha

- » Wasaidie watu kushughulikia mahitaji ya kimsingi na kufikia huduma.
- » Wasaidie watu kukabiliana na matatizo. Toa habari.
- » Uunganisha watu na wapendwa wao na usaidizi wa kijamii.



Ingawa kila hali ya dharura ni tofauti, watu walioathiriwa mara kwa mara huhitaji vitu vilivyoorodheshwa katika kisanduku hapa chini.

MAHITAJI YA MARA KWA MARA:

- » Mahitaji ya kimsingi, kama vile nyumba, chakula, maji na mazingira safi.
- » Huduma za afya kwa majeraha au usaidizi kwa hali sugu za kiafya.
- » Habari ya kueleweka na sahihi kuhusu tukio hilo, wapendwa wao, na huduma zilizopo.
- » Kuweza kuwasiliana na wapendwa wao, marafiki na usaidizi mwingine wa kijamii.
- » Kufikia usaidizi maalumu unaohusiana na tamaduni na dini zao.
- » Kuulizwa na kuhusishwa katika uamuzi muhimu.

Watu wanaweza kujihisi wanyonge, waliotengwa na wasio na nguvu baada ya tukio la kuhuzunisha. Katika hali zingine, maisha yao ya kila siku hutatizwa. Huenda waweze kufikia usaidizi wao wa kawaida, au wajipate tu wakiishi katika hali za kufadhaisha. Kuunganisha watu na usaidizi halisi ni sehemu muhimu ya HKK. Kumbuka kuwa mara nyingi HKK ni utatuzi wa mara moja na huenda uwe pale kusaidia kwa muda mfupi tu. Waathiriwa watahitaji kutumia ujuzi wao wa kuzoea ili kupata afueni katika muda mrefu.

Wasaidie watu kujisaidia na kurejesha udhibiti wao wa hali yao.



1. WASAIDIE WATU KUTATUA MAHITAJI YA KIMSINGI NA KUFIKIA HUDUMA.

Katika kusaidia watu kutatua mahitaji ya kimsingi, zingatia yafuatayo:

- » Punde tu baada ya tukio la dharura, jaribu kumsaidia mtu aliye katika mfadhaiko mkali kutatua tatizo la mahitaji ya kimsingi anayoomba, kama vile chakula, maji, nyumba, na usafi.
- » Jifunze ni mahitaji yapi maalum waliyo nayo watu – kama vile huduma za afya, mavazi au vyombo vya kulishia watoto wadogo (vikombe na chupa) – na ujaribu kuwaunganisha na usaidizi uliopo.
- » Hakikisha kuwa watu wanyonge na waliotengwa hawasahauliki (tazama sehemu ya 3.5).
- » Fuatilia watu ukiahidi kufanya hivyo.

2. WASAIDIE WATU KUKABILIANA NA MATATIZO



Mtu aliye na mfadhaiko mkali anaweza kuhisi kuzidiwa na wasiwasi na woga. Msaidie kuzingatia mahitaji yake ya dharura, na jinsi ya kuyapanga na kuyatatua. Kwa mfano, unaweza kumwambia kufikiria kuhusu anachohitaji kutatua wakati huo na kinachoweza kungoja. Kuweza kudhibiti masuala machache kutamfanya ajihisi anayehusika katika kudhibiti hali hiyo na kuimarisha uwezo wake wa kuzoea. Kumbuka:

- » Kuwasadia watu kutambua usaidizi katika maisha yao, kama vile marafiki au jamaa, wanaoweza kuwasaidia katika hali iliyopo;
- » Kutoa mapendekezo halisi yatakayowawezesha watu kukidhi mahitaji yao wenyewe (kwa mfano, eleza jinsi mtu anavyoweza kujiandikisha ili kupokea msaada wa chakula au msaada wa vitu vingine);
- » Kumwuliza mtu huyo jinsi alivyo zoea hali ngumu awali, na umhakikishie uwezo wake wa kukabiliana na hali iliyopo;
- » Kumwuliza mtu huyo kinachomsaidia kujisikia vyema. Mhimize kutumia njia bora za kukabili hali na kuepuka njia mbaya za kukabiliana na hali (tazama hapa chini).

KUKABILI HALI

Kila mtu ana njia za kiasili za kukabili hali tofauti. Wahimiza watu kutumia njia zao wenyewe, huku wakiepuka njia zisizofaa. Hii itawasaidia kujihisi wenye ujasiri na kurejesha udhibiti wao. Utahitaji kubadilisha mapendekezo yafuatayo kuambatana na utamaduni wa mtu huyo na kinachowezekana katika hali hiyo ya dharura.

Himiza njia bora za kukabili hali

- » Pumzika vizuri.
- » Kula mara kwa mara iwezekanavyo na unywe maji.
- » Zungumza na ukae na jamaa na marafiki.
- » Jadili matatizo na mtu unayemwamini.
- » Fanya shughuli zitakazokusaidia kutulia (tembea, imba, sali, cheza na watoto).
- » Fanya mazoezi ya kimwili.
- » Tafuta njia salama za kuwasaidia wengine katika dharura hii na uhusike katika shughuli za jamii.

Kataza njia zisizofaa katika kukabili hali

- » Usitumie dawa za kulevywa, usivute sigara wala kunywa pombe.
- » Usilale siku kutwa.
- » Usifanye kazi wakati wote bila kupumzika au kutulia.
- » Usijitenge na marafiki na wapendwa wako.
- » Usipuuze usafi wa kimsingi wa kimwili.
- » Usizue fujo.



3. TOA HABARI

Watu walioathiriwa na tukio la dharura watahitaji habari sahihi kuhusu:

- » Tukio hilo;
- » Wapendwa wao au wengine walioathiriwa;
- » Usalama wao;
- » Haki zao;
- » Jinsi ya kupata huduma na vitu wanavyohitaji.



Kupata habari sahihi baada ya tukio la dharura kunaweza kuwa vigumu. Hii ni kwa sababu tukio la dharura linavyozidi kujulikana habari na hali hiyo inaweza kubadilika na kwa hivyo njia za kudhibiti hali hiyo vilivyopanga huweza kubadilika. Uvumi unaweza kutokea sana. Huenda usiwe na majibu yote katika hali yoyote ile lakini panapowezekana;

- » Tafuta pa kupata habari sahihi, na lini na wapi pa kupata habari za mara kwa mara;
- » Jaribu kupata habari nyingi iwezekanavyo kabla ya kutoa usaidizi kwa watu;
- » Jaribu ufahamu kila wakati kuhusu hali ya dharura, masuala ya usalama, huduma zilizopo, na habari na hali ya watu wanaokosekana au waliojeruhiwa;
- » Hakikisha kuwa watu wanaambiwa kinachotendeka kuhusu mipango yoyote;
- » Ikiwa huduma zipo (huduma za afya, kutafuta wanafamilia, makazi, ugavi wa chakula), hakikisha kuwa watu wanazijua na wanaweza kuzipata.
- » Toa anwani za watu za mawasiliano kwa huduma, au uwaelekeze moja kwa moja;
- » Hakikisha kuwa watu wanyonge pia wanajua kuhusu huduma zilizopo. (tazama sehemu 3.5)

Katika kutoa habari kwa waathiriwa;

- » Eleza ulikotoa habari hiyo na kiwango cha kuaminika kwake;
- » Sema unachojua tu – **usibuni** habari au kutoa hakikisho za uongo;
- » Ujumbe uwe rahisi na sahihi, na urudie ujumbe huo kuhakikisha kuwa watu wanasikia na kuelewa habari hiyo;
- » Inaweza kuwa bora kutoa habari kwa makundi ya waathiriwa, ili kila mtu asikie ujumbe sawa;
- » Wajulishe watu ikiwa utawapasha kuhusu mambo yanayotokea, ikiwemo wapi na lini.

Unapotoa habari, fahamu kuwa msaidizi anaweza kulengwa kwa dhiki na hasira ambayo watu wanaweza kuhisi usipotekeleza matarajio yao. Katika hali hizi, jaribu kuwa mtulivu na uelewe.

4. UNGANA NA WAPENDWA WAO NA PIA WASAIDIZI WA KIJAMII

Imedhihirishwa kuwa watu wanaohisi kuwa walikuwa na usaidizi bora wakijamii baada ya dharura hukabili hali vizuri kuliko wale wanaohisi kuwa hawakusaidiwa vizuri. Kwa sababu hii, kuwaunganisha watu na wpendwa wao na usaidizi wa kijamii ni sehemu muhimu ya huduma ya kwanza ya kisaikolojia.

- » Saidia kuziweka familia pamoja, na uwaweke watoto na wazazi wao pamoja na wpendwa wengine.
- » Wasaidie watu kuwasiliana na marafiki na jamaa ili waweze kupata usaidizi, kwa mfano, wape njia wanayoweza kutumia kuwapigia simu wpendwa wao.
- » Mtu akikufahamisha kuwa maombi, shughuli ya kidini au usaidizi kutoka kwa viongozi wa kidini unaweza kuwa bora kwake, jaribu kumuunganisha na jamii yake ya kidini. Tazama kisanduku hapa chini kuhusu hali za dharura na mambo ya kidini.
- » Jaribu kuwaleta waathiriwa pamoja ili wasaidiane. Kwa mfano, waambie watu kuwatumia wakongwe, au waunganishe wale wasio na familia na wanajamii wengine.



HALI ZA DHARURA NA IMANI ZA KIDINI

Katika hali za dharura, imani za kidini za mtu zinaweza kuwa muhimu katika kumsaidia kwenye maumivu na shida na kuimarisha matumaini. Kuweza kusali na kutekeleza kaida za dini kunaweza kuwaliwaza vizuri. Hata hivyo, kupitia dharura – hasa inayoleta madhara – pia kunaweza kuwafanya watu kutilia shaka imani zao. Imani ya watu inaweza kutiwa changamoto, kuimarishwa au kubadilishwa na tukio hili. Hapa kuna mapendekezo kuhusu vipengele vya kidini vya kutoa utunzaji na faraja baada ya tukio la kufadhaisha:

- » Jua na uheshimu imani ya kidini ya mtu huyo.
- » Uliza mtu huyo kinachomsaidia kuhisi vyema. Mhimize kufanya mambo yanayomsaidia kuvumilia, yakiwemo taratibu za kidini iwapo atazitaja.
- » Sikiliza kwa heshima, na bila kuhukumu imani za kidini au maswali anayoweza kuwa nayo.
- » Usilazimishe imani, au ufafanuzi wako wa kidini wa dharura kwa mtu huyo.
- » Usikubaliane na wala kupinga imani au ufafanuzi wa kidini wa dharura hiyo hata ukiulizwa.

3.4 KUTAMATISHA USAIDIZI WAKO

Ni nini kitakachofuata? Lini na jinsi ya kutamatisha utoaji wa usaidizi wako itategemea muktadha wa dharura, jukumu lako na hali na mahitaji ya watu unaowasaidia. Tumia ukaguzi wako wa hali, mahitaji ya mtu huyo na yako. Ikihitajika, mweleze mtu huyo kuwa unaondoka, na ikiwa mtu mwingine atakuwa akimsaidia kuanzia hapo kuendelea, jaribu umtambulisha k w a k e . I k i w a umemuunganisha mtu huyo

na huduma zingine, mfahamisha cha kutarajia na uhakikishe kuwa ana habari zaidi ili kuweza kufuatilia. Bila kujali uhusiano wako ulivyokuwa na mtu huyo, unaweza kumuaga kwa njia nzuri kwa kumtakia ufanisi.





Watu wanaoweza kuwa hatarini na wanahitaji usaidizi maalumu katika dharura ni:

1. Watoto wakiwemo wanaobaleghe
2. Watu walio na matatizo ya kiafya au ulemavu;
3. Watu walio katika hatari ya ubaguzi au fujo.

Kumbuka kuwa watu wote wana uwezo wao kuvumilia, wakiwemo wale walio hatarini zaidi. Wasaidie watu walio hatarini kutumia uwezo huo na njia zao wenyewe za kuvumilia.

1. WATOTO WAKIWEMO WANAObALEGHE

Watoto wengi-wakiwemo wanaobaleghe – wako hatarini zaidi katika hali ya dharura. Matukio ya dharura mara kwa mara huvuruga mazingira wanayoyajua, wakiwemo watu, mahali na taratibu zinazowahakikishia usalama. Watoto wanaoathiriwa na dharura wanaweza kuwa katika hatari ya dhuluma za kimapenzi, kutumiwa vibaya na kukandamizwa, ambayo hutokea sana kwenye michafuko ya hali ya dharura. Watoto wachanga hasa huwa hatarini kwa sababu hawawezi kukidhi mahitaji yao ya kimsingi au kujikinga, na watunzaji wao wanaweza kuzidiwa. Watoto wakubwa wanaweza kuuzwa, kukandamizwa kimapenzi au kulazimishwa kujiunga katika jeshi.. Wasichana na wavulana mara nyingi hukumbwa na hatari tofauti. Wasichana hukumbwa na hatari kubwa zaidi ya dhuluma za kimapenzi na kukandamizwa, na waliofanyiwa vitendo hivi wanaweza kuaibika na kujitenga.

Jinsi watoto wanavyoonyesha hisia kutokana na hali ngumu za dharura (kwa mfano, kushuhudia uharibifu, majeraha au kifo, kutangamana na visababishi vya hatari hiyo, ukosefu wa chakula na maji) hutegemea umri wao na kiwango cha ukuaji. Pia hutegemea jinsi watunzaji

wao, na watu wengine wazima wanavyoingiliana nao. Kwa mfano, huenda watoto wachanga wasielewe kikamilifu kinachotendeka katika mazingira yao, na wanahitaji sana usaidizi wa watunzaji wao. Kijumla, watoto hukabiliana vyema wakiwa na mtu mzima aliye imara na mtulivu.



Watoto na vijana wanaweza kuonyesha hisia za mfidhaiko mwingi sawa na watu wazima (tafadhali tazama kurasa za 13 na 14). Pia wanaweza kuwa na baadhi ya hisia za mfidhaiko mwingi zifuatazo)⁴

- » Watoto wachanga wanaweza kurejelea mienendo ya awali (kwa mfano, kukojoa kwenye malazi, au kunyonya kidole gumba), wanaweza kuwashikilia watunzaji sana na kupunguza kucheza kwao au warudierudie mchezo unaohusiana na tukio hilo la kufadhaisha.
- » Watoto walio na umri wa kwenda shuleni wanaweza kuamini kuwa walisababisha kutokea kwa jambo baya, wakumbwe na woga mpya, wapunguze upendo wao, wahisi upweke na kujishughulisha na kukinga au kuokoa watu walio katika dharura.
- » Huenda watoto wanaobaleghe wasihisi chochote, wahisi kuwa tofauti au kutengwa na marafiki zao, au waonyeshe mienendo ya kuhatarisha, na mitazamo mibaya.



⁴Tazama Pynoos, et al. (2009) katika Marejeo na Asilia.

Familia na watoa utunzaji wengine ni nyenzo muhimu za kinga na usaidizi wa kihisia kwa watoto. Waliotenganishwa na watunzaji wanaweza kujipata katika sehemu wasizozijua na kwa watu wasiowajua wakati wa tukio la dharura. Wanaweza kuwa waoga sana na wasiweze kuchunguza vizuri hatari zilizo karibu nao. Hatua muhimu ya kwanza ni kuwaunganisha watoto waliotenganishwa – wakiwemo wanaobaleghe – na familia na watunzaji wao. Usijaribu kufanya haya kivyako. Ukikosea, utazorotesha hali ya watoto hao zaidi. Badala yake jaribu kuwasiliana mara moja na shirika la kinga kwa watoto linaloweza kuanza shughuli ya kuwaandikisha na kuwasajili watoto hao na kuhakikisha wanatunzwa.

Watoto wakiwa na watunzaji wao, jaribu kuwasaidia watunzaji katika kuwatunza watoto wao wenyewe. Kisanduku kilicho hapa chini kinatoa mapendekezo ya jinsi wanavyoweza kuwasaidia watoto wa umri na viwango tofauti za ukuaji.

MAMBO AMBAYO WATUNZAJI WANaweza KUFANYA KUSAIDIA WATOTO

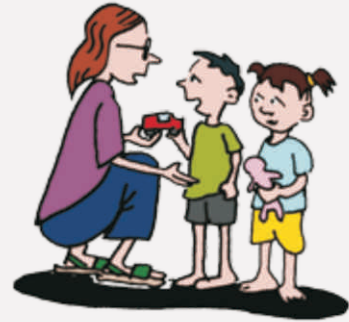
Watoto wachanga

- » Dumisha joto na usalama wao.
- » Waweke mbali na kelele na fujo.
- » Wabebe na uwakumbatie.
- » Ikiwezekana, weka ratiba ya kula na kulala.
- » Zungumza kwa sauti tulivu na nyororo.



Watoto wadogo

- » Wape muda na uangalifu zaidi.
- » Wakumbushe mara kwa mara kuwa wako salama.
- » Waeleze kuwa hawalaumiki kwa mabaya yaliyotokea.
- » Epuka kutenganisha watoto wadogo na watunzaji, ndugu na wapendwa wao.
- » Zingatia utaratibu na ratiba maalumu iwezekanavyo.
- » Wape majibu rahisi kuhusu yaliyotokea bila habari ya kutisha.
- » Kuwa mvumilivu na watoto wanaoanza kuonyesha mienendo waliyofanya wakiwa wadogo, kama vile kunyonya kidole gumba, au kukojoa kwenye malazi.
- » Wape nafasi ya kucheza na kustarehe ikiwezekana.
- » Waruhusu wakae karibu nawe wakiwawaoga au wakitaka kukushikilia.



MAMBO AMBAYO WATUNZAJI WANAWEZA KUFANYA KUSAIDIA WATOTO

Watoto wakubwa na wanaobaleghe

- » Wape muda na uangalifu wako.
- » Wasaidie kuweka utaratibu maalumu.
- » Wape ukweli kuhusu yaliyotokea na ueleze kinachoendelea kwa wakati huo.
- » Waruhusu kuhuzunika. Usiwatarajie kuwa wavumilivu sana.
- » Sikiza mawazo na woga wao bila kuwashutumu.
- » Weka kanuni na matarajio wazi.
- » Waulize kuhusu hatari zinazowakumba, wasaidie na ujadili jinsi wanavyoweza kuepuke madhara.
- » Wahimiza na uwape fursa ya kutoa usaidizi.



Ikiwa mtunzaji atajeruhiwa, au amekasirika sana au asiweze kuwatunza watoto hao, unaweza kumtafutia usaidizi na uwatunze watoto hao. Husisha shirika la kuaminika la kinga ya watoto, ikihitajika. Hakikisha kuwa watoto na watunzaji wao wako pamoja na usijaribu kuwaacha watenganishwe. Kwa mfano, ikiwa mtunzaji anapelekwa mahali fulani kwa huduma ya kimatibabu, jaribu kuwaweka watoto naye au utoe habari kuhusu mahali ambapo mtunzaji huyo anapelekwa ili waweze kuunganishwa.

Pia fahamu kuwa watoto wanaweza kukusanyika mahali pa dharura na waweze kushuhudia matukio ya kutisha, hata ikiwa wao au watunzaji wao hawajaathiriwa moja kwa moja na tukio hilo. Katika fujo za dharura, mara nyingi watu wazima huwa na shughuli na huenda wasimakinike kwa karibu kuhusu mambo ambayo watoto katika eneo hilo wanafanya, au wanachoona au kusikia. Jaribu kuwakinga dhidi ya mambo na habari za kufadhaisha sana.

MAMBO YA KUZUNGUMZIA AU KUFANYIA WATOTO

Waweke pamoja na wapendwa wao

- » Waweke pamoja na watunzaji na familia zao panapowezekana. Jaribu wasitenganishwe.
- » Wasipokuwa na mtu yeyote, waunganishe na shirika linaloaminika la kinga ya watoto. Usiache mtoto bila kushughulikiwa.
- » Ikiwa hakuna shirika la kinga ya watoto, chukua hatua mwenyewe kuwatafuta watunzaji wao au kuwasiliana na familia nyingine inayoweza kuwatunza.

Hakikisha usalama

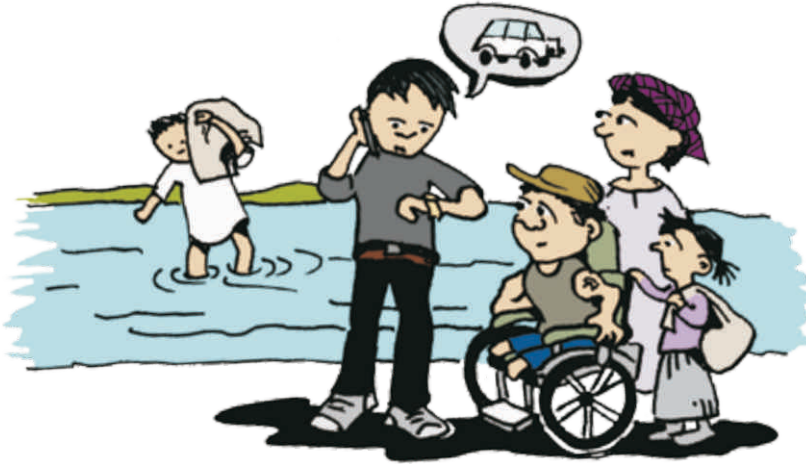
- » Wakinge dhidi ya kutangamana na matukio ya kufadhaisha, kama vile watu waliojeruhiwa au uharibifu mkubwa.
- » Wakinge dhidi ya kusikia habari za kufadhaisha kuhusu tukio hilo.
- » Wakinge dhidi ya vyombo vya habari au watu wanaotaka kuwahoji ambao si wa makundi ya kusaidia.

Sikiza, zungumza na ucheze nao

- » Kuwa mtulivu, zungumza kwa upole na uwe mkarimu.
- » Sikiza maoni ya watoto kuhusu hali yao.
- » Jaribu kuzungumza nao kwa kiwango chao na utumie maneno na maelezo wanayoweza kuelewa.
- » Jitambulishe kwa jina na uwafahamishe kuwa uko pale kuwasaidia.
- » Fahamu majina yao, wanakotoka na habari nyingine unazoweza kupata ili uweze kupata watunzaji na jamaa zao.
- » Wakiwa na watunzaji wao, saidia watunzaji katika kuwatunza watoto wao.
- » Ikiwa unapitisha muda na watoto hao, jaribu kuwahusisha katika shughuli za michezo au mazungumzo rahisi kuhusu mambo wanayopenda, kulingana na umri wao.

Kumbuka kuwa watoto pia wana uwezo wao wenyewe wa kukabili tatizo. Jifunze kuuhusu na uhimize njia bora ya kukabili tatizo, huku ukiwasaidia kuepuka njia mbaya ya kukabili. Watoto wakubwa na wanaobaleghe wanaweza kusaidia mara kwa mara katika hali za dharura. Upataji wa njia salama zao kushiriki katika hali hiyo unaweza kuwasaidia kujihisi walio katika usukani.

2. WATU WALIO NA MATATIZO YA KIAFYA AU ULEMAVU WA KIMWILI AU KIAKILI



Watu walio na matatizo sugu ya kiafya, ulemavu wa kimwili au kiakili (yakiwemo matatizo makali ya kiakili), au wakongwe wanaweza kuhitaji usaidizi maalum kufikia mahali salama, kupata usaidizi wa kimsingi na utunzaji wa kiafya, au kujitunza wenyewe. Tukio la dharura linaweza kuharibu zaidi aina tofauti za matatizo ya kiafya (kama vile shinikizo la juu la damu, matatizo ya moyo, pumu, wasiwasi mwingi na matatizo mengine ya kiafya na kiakili). Wanawake wajawazito na wanaolea wanaweza kukumbwa na mfadhaiko mkali unaoweza kuathiri ujauzito wao, au afya yao na ya watoto wao wachanga kutokana na dharura hiyo. Watu wasioweza kutembea kivyao, au walio na matatizo ya kuona au kusikia wanaweza kuwa na ugumu wa kupata wapendwa wao au kufikia huduma zilizopo.

Baadhi ya mambo unayoweza kufanya kuwasaidia watu walio na matatizo ya kiafya au ulemavu yameorodheshwa hapa chini:

- » Wasaidie kufika mahali salama.
- » Wasaidie kukidhi mahitaji yao ya kimsingi, kama vile kuweza kula, kunywa, kupata maji safi, kujitunza, au kujenga nyumba kwa vifaa vilivyotolewa na mashirika.
- » Waulize watu ikiwa wana matatizo yoyote ya kiafya, au iwapo wao hunywa dawa mara kwa mara kwa tatizo la kiafya. Jaribu kuwasaidia watu kupata matibabu yao au kufikia huduma za matibabu, zikiwepo.
- » Kaa na mtu huyo au jaribu kuhakikisha kuwa ana mtu wa kumsaidia ukihitaji kuondoka. Zingatia kumuunganisha na shirika la kinga au usaidizi mwingine husika, kuwasaidia katika siku za baadaye.
- » Wape habari kuhusu jinsi ya kufikia huduma zozote zilizopo.

3. WATU WALIO KATIKA HATARI YA UBAGUZI AU FUJO

Watu walio katika hatari ya ubaguzi au fujo ni pamoja na wanawake, watu kutoka katika makundi fulani ya kikabila au kidini, na watu wenye ulemavu wa kiakili. Wamo katika hatari kubwa kwa sababu huenda:

- » wakitipwa wakati huduma muhimu zinapotolewa;
- » wakashaulika wakati uamuzi kuhusu msaada, huduma ama mahali pa kuhamia unapofanywa; na
- » wakarengwa kwa dhuluma, ikiwa ni pamoja na dhuluma za kimapenzi.

Watu walio katika hatari ya ubaguzi au fujo wanaweza kuhitaji ulinzi maalumu ili wawe salama katika hali ya dharura, na wanaweza kuhitaji usaidizi wa ziada ili kukidhi mahitaji yao ya kimsingi na kupata huduma zinazotolewa. Watambue watu kama hawa na uwasaidie:

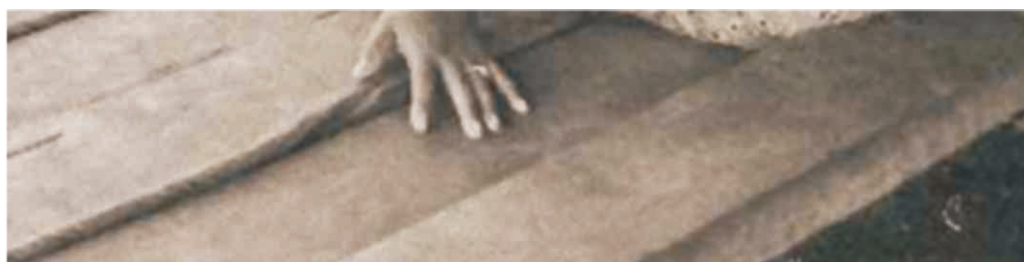
- » kupata mahali salama pa kukaa;
- » kuungana na wapendwa wao na wengine wanaowaamini; na
- » kupata habari kuhusu huduma zinazopatikana na pia kuwaunganisha na huduma hizo ikihitajika.





Sura ya 4

**KUJITUNZA NA KUWATUNZA
WAFANYAKAZI WENZA**



KATIKA SURA HII TUNAZUNGUMZIA:

4.1 Kujiandaa kusaidia

4.2 Kudhibiti mfadhaiko: Utendakaji bora na maadili ya kiafya

4.3 Kupumzika na kutafakari

Wewe au familia yako mnaweza kuathiriwa na hali ya hatari moja kwa moja. Hata ikiwa huhusiki kwa njia ya moja kwa moja, unaweza kuathiriwa na mambo unayoyaona au kusikia unapotoa usaidizi. Kama msaidizi, ni muhimu kuzingatia maslahi yako mwenyewe kwa makini zaidi. Jitunze ili uweze kuwatunza wengine!

4.1 KUJIANDAA KUSAIDIA

Fikiri kuhusu jinsi unavyoweza kujiandaa vyema zaidi kuwa msaidizi katika hali za hatari. Ikiwezekana:

- » Jifunze kuhusu hali za hatari, na majukumu na wajibu wa aina mbalimbali wa wasaidizi;
- » Zingatia afya yako mwenyewe, na maswala ya kibinafsi au ya kifamilia yanayoweza kusababisha mawazo unapochukua jukumu la kuwasaidia wengine; naFanya uamuzi
- » adilifu ukiwa tayari kutoa usaidizi katika hali hii na wakati huu.



4.2

KUDHIBITI MFADHAIKO: UTENDAKAZI BORA NA MAADILI YA KIAFYA



Kama msaidizi, unaweza kuhisi kwamba umewajibika na usalama na utunzaji wa watu. Chanzo kikuu cha mawazo kwa wasaidizi ni matatizo ya kila siku ya kazini, hasa wakati wa hatari. Kufanya kazi kwa vipindi virefu, majukumu makubwa, ukosefu wa maelezo bayana kuhusu kazi, mawasiliano au usimamizi duni, na kufanya kazi mahali pasipo salama ni baadhi ya mifano ya matatizo ya kikazi yanayoweza kuwaathiri wasaidizi.

Unaweza kushuhudia au hata kupitia mambo magumu, kama vile uharibifu, majeraha, kifo au ghasia. Unaweza pia kusikia habari kuhusu mateso na machungu ya watu. Matukio haya yote yanaweza kukuathiri wewe na wasaidizi wenza.

Fikiri jinsi unavyoweza kudhibiti mfadhaiko wako, kupokea usaidizi kutoka kwa wasaidizi wenza na kuwasaidia pia. Maoni yafuatayo yanaweza kukusaidia kudhibiti mfadhaiko wako.

- » Fikiri kuhusu hatua zilizokuwezesha kukabiliana na mambo magumu awali, na zile unazoweza kuchukua ili kusimama imara.
- » Jaribu kutenga wakati wa kula, kupumzika na kutulia, hata kwa vipindi vifupi.
- » Jaribu kudumisha vipindi vifupi vya kufanya kazi ili usichoke sana. Jaribu, kwa mfano, kuigawa kazi yako miongoni mwa wasaidizi, kufanya kazi kwa zamu katika kipindi kikali cha hatari hii na kuchukua vipindi vingi vya kupumzika.
- » Watu wanaweza kuwa na matatizo mengi baada ya tukio la hatari. Unaweza kujihisi dhaifu au kukata tamaa unapokosa uwezo wa kuwasaidia watu katika matatizo yao yote. Kumbuka kuwa si jukumu lako kusuluhisha matatizo yote ya kila mtu. Fanya unaloweza tu ili kuwasaidia watu kujisaidia.
- » Punguza unywaji pombe, kahawa au nikotini, na usitumie dawa usizoagizwa na daktari.
- » Watembelee wasaidizi wengine kuona jinsi wanavyoendelea, na pia uwakaribishe kukutembelea. Tafuteni njia za kusaidiana.
- » Zungumza na marafiki, wapendwa au watu wengine unaowaamini ili wakusaidie.

4.3

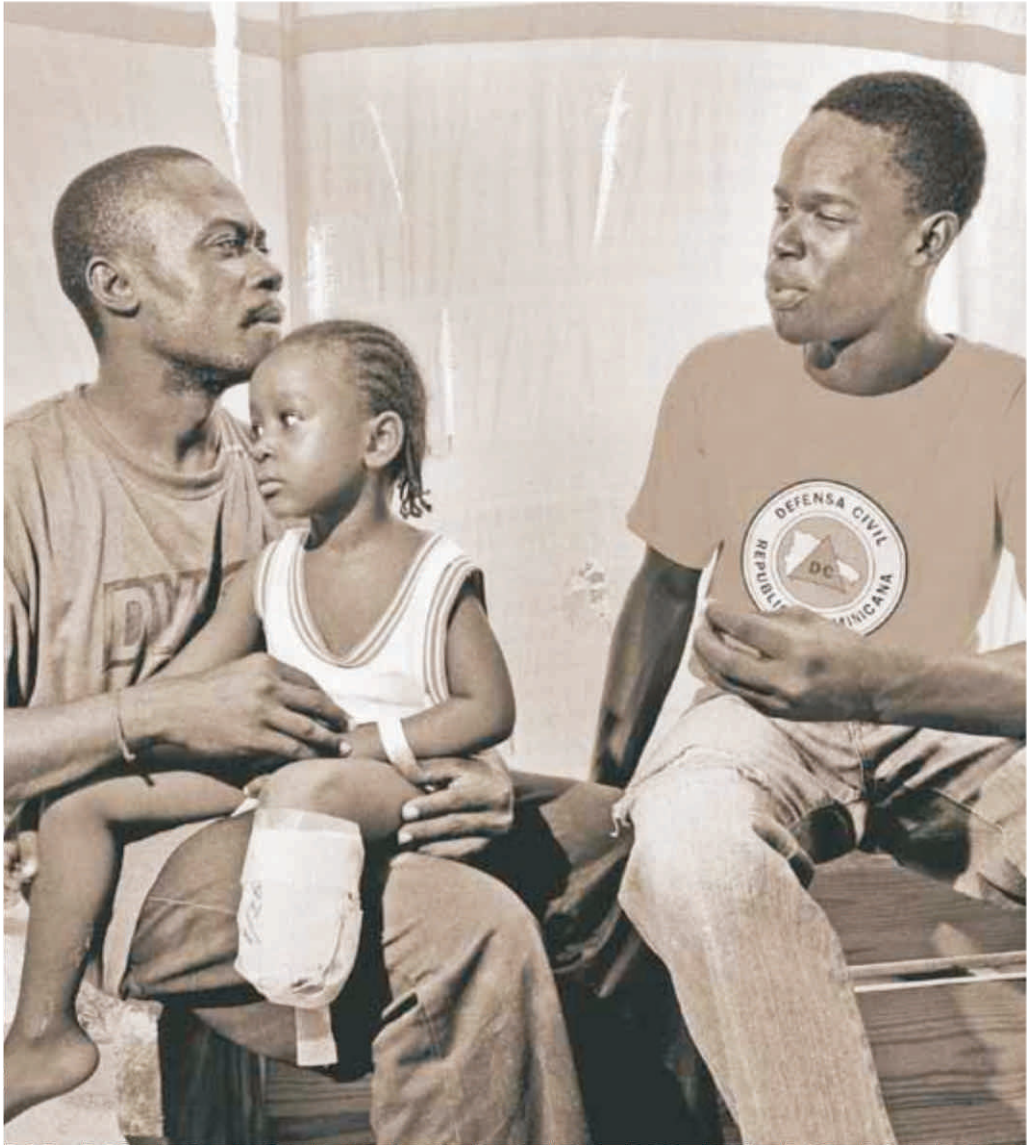
KUPUMZIKA NA KUTAFAKARI

Kuchukua muda wa kupumzika na kufikiria ni sehemu muhimu ya kutamatisha jukumu lako la usaidizi. Hali ya matatizo na mahitaji ya watu uliyokumbana nayo huenda yalikuwa magumu sana, hivyo inaweza kuwa vigumu kuyabeba maumivu na mateso yao. Baada ya kusaidia katika tatizo fulani, tenga wakati wa kufikiria kuhusu tukio hilo kwa ajili yako na wengine. Maoni yafuatayo yanaweza kukusaidia kupata nafuu kutokana na tukio hilo baya.

- » Zungumza na msimamizi wako, msaidizi mwenza au mtu unayemwamini kuhusu mambo unayopitia unapotoa usaidizi.
- » Zingatia mambo uliyofaulu kufanya kuwasaidia wengine, ingawaje madogo.
- » Jifunze kufikiria kuhusu mambo uliyofanya vyema, yale yasiofanyika vyema, na kipimo cha uwezo wako katika hali ile.
- » Tenga wakati, ikiwezekana, ili kupumzika na kutulia kabla ya kuanza tena majukumu yako ya kikazi na kimaisha.

Ukijipata na mawazo ya kukasirisha kuhusu tukio lile, ukihisi wasiwasi mkuu au huzuni kubwa, unashindwa kulala, au unalewa sana au kutumia dawa, ni muhimu kupata usaidizi kutoka kwa mtu unayemwamini. Zungumza na mtaalamu wa afya, au, ikiwa yupo, mtaalamu wa afya ya kiakili iwapo matatizo haya yataendelea kwa zaidi ya mwezi mmoja.





Sura ya 5

TEKELEZA ULICHOJIFUNZA

IFUATAYO NI MIFANO YA MATUKIO UNAYOWEZA KUKUMBANA NAYO KATIKA JUKUMU LAKO KAMA MSAIDIZI. UNAPOISOMA MIFANO HII, FIKIRIA:

1. Ni nini ningehitaji kwa dharura zaidi iwapo tukio kama hili lingetokea kwangu?
2. Ni nini ningetambua kuwa chenye manufaa zaidi?

Kumbuka kanuni za HKK za kutazama, kusikiza na kuunganisha-huku ukiwaza jinsi ungewajibu watu katika kila tukio. Tumejumuisha maswali kadhaa muhimu ili kukusaidia kufikiri kuhusu mambo ya kuzingatia, na pia njia za kujibu

5.1

MFANO WA KWANZA: JANGA LA KIMAUMBILE



Umesikia kwamba mtetemo mkubwa wa ardhi umetokea katika sehemu kuu ya jiji katikati mwa siku yenye shughuli nyingi. Watu wengi wameathirika na majengo mengi kuanguka. Wewe na wafanyakazi wenzako mlihisi mtetemo huo, lakini mko salama. Kiwango cha uharibifu uliotokea hakijulikani vyema. Shirika unalofanyia kazi limekuomba wewe na wafanyakazi wengine kuwasaidia majeruhi, na kuwasaidia watu wowote walioathiriwa zaidi iwapo mtawapata.

Ukijiandaa kusaidia, jiulize maswali yafuatayo.

- »» Niko tayari kutoa usaidizi? Ni maswala gani ya kibinafsi yanayoweza kuwa muhimu?
- »» Ni nini ninachojua kuhusu tatizo hili?
- »» Nitasafiri pekee yangu au pamoja na wafanyakazi wenzangu? Kwa nini?

MAMBO YA KUZINGATIA:

- » Unapokwenda kusaidia katika tatizo - hasa punde baada ya janga kuu - zingatia manufaa ya kufanya kazi katika kikundi au vikundi vya watu wawili. Kufanya kazi katika vikundi kutakuwezesha kusaidiwa katika hali ngumu na ni muhimu kwa usalama wako. Unaweza pia kufanya kazi vyema zaidi katika kikundi. Kwa mfano, mtu mmoja anaweza kukaa na mtu aliyeathiriwa huku mwingine akizingatia kupata usaidizi maalumu kama vile huduma ya kiafya, ikihitajika. Ikiwezekana, jaribu kuwa na 'mfumo wa marafiki' ambapo wewe na msaidizi mwenzako mnaweza kutembeleana ili kusaidiana.
- » Mashirika mengine yanaweza kukupa usaidizi kama vile vifaa, usafiri, vifaa vya mawasiliano, habari zinazochipuka kuhusu hali ile au maswala ya kiusalama na kushirikiana na wafanyakazi wengine au huduma.

Unapotembea mjini, unafaa kujifahamisha (kutazama)nini?

- » Je, ni salama kabisa kuwa katika eneo hili la hatari?
- » Huduma na usaidizi uliopo ni upi?
- » Kuna watu walio na mahitaji wazi ya dharura?
- » Kuna watu walioathiriwa sana kimawazo?
- » Ni nani anayeweza kuhitaji usaidizi maalum?
- » Naweza kutolea wapi huduma ya kwanza ya kisaikolojia?

Unapoanza kuwahudumia watu, **unawezaje kuwasikiza** vyema zaidi waathiriwa wakisimulia kuhusu matatizo yao kisha kuwahudumia?

- » Watu walioathiriwa wanaweza kuwa na mahitaji gani ya kimsingi?
- » Nitajitambulisha vipi ili kuanza kutoa usaidizi?
- » Inamaanisha nini katika hali hii kuwasaidia waathiriwa kujiweka salama dhidi ya hatari?
- » Nitawauliza watu kwa njia gani kuhusu mahitaji na maswala yao?
- » Nawezaje kuwasaidia na kuwatuliza waathiriwa?

MFANO WA MAZUNGUMZO KATI YA MSAIDIZI NA MTU ALIYE NA MAWAZO MENGI

Katika majadiliano haya, umemfikia mwanamke aliyesimama nje ya jengo lililoanguka. Mwanamke huyu analia na kutetemeka, ingawa haonekani kuumia kimwili.

Wewe: Jambo, jina langu ni _____. Nafanya kazi na shirika la _____. Tunaweza kuzungumza?

Mwanamke: Hii ni hali mbaya sana! Nilikuwa karibu kuingia kwenye jengo hili lilipoanza kutetemeka! Sielewi kinachoendelea!

Wewe: Ndio, huo ulikuwa mtetemeko wa ardhi na naelewa kwamba ulikushtua. Jina lako nani?

Mwanamke: Mimi ni Maria–Maria Tembo. Nimeshtuka sana! *[akilia na kutetemeka]* Sijui kama niingie mle ndani na kujaribu kuwatafuta wenzangu? Sijui kama wako salama!

Wewe: Bi.Tembo, si salama kabisa kuingia mle kwa sasa, unaweza kujeruhiwa. Ukিপেন্দা, tunaweza kuzungumza mbali kidogo katika mahali salama, na naweza kukaa nawe kidogo. Ni sawa?

Mwanamke: Ndio. *[Mnaenda pahali patulivu kidogo mbali kidogo na jengo lililoanguka ambapo vikundi vya uokoaji na matibabu vinafanyia kazi.]*

Wewe: Nikutafutie maji? *[Ikiwezekana, mpe usaidizi halisi wa kumpa faraja kama vile maji au blanketi.]*

Mwanamke: Nataka tu kukaa hapa kidogo.
Kaa karibu naye kwa dakika mbili au tatu, hadi aanze kuzungumza tena.]

Mwanamke: Nasikia vibaya! Ngingebakia kwenye jengo hilo kuwasaidia watu!

Wewe: Naelewa.

- Mwanamke:** Nilitoroka nje. Lakini nawahurumia hao watu wengine.
- Wewe:** Ni vigumu kujua hatua bora ya kuchukua katika hali kama ile. Lakini nafikiri ulifanya uamuzi bora kukimbia kutoka kwenye jengo lile, la sivyo ungeumia.
- Mwanamke:** Niliwaona wakiuondoa mwili kwenye maporomoko. Nafikiri alikuwa rafiki yangu *[akilia]*
- Wewe:** Pole sana. Kikundi cha uokoaji kinafanya kazi, hivyo tutajua baadaye jinsi watu waliokuwa mle ndani walivyo.
[Majadiliano haya yanaendelea kwa dakika zingine 10 hivi ukiendelea kumskiza na kuendelea kumuuliza kuhusu mahitaji yake na wasiwasi wake. Majadiliano haya yanatamatiwa hivi:]
- Mwanamke:** Nahitaji kujua kama familia yangu iko salama, lakini nilipoteza simu mtetemo ulipoanza, na sijui nitafikaje nyumbani.
- Wewe:** Naweza kukusaidia kuipigia simu familia yako, kisha tunaweza kutafuta jinsi utakavyowafikia.
- Mwanamke:** Asante. Utakuwa umenisaidia sana.

Katika majadiliano ya hapo juu, fahamu kwamba:

- »» ulijitambulisha kwa jina na kumwambia mtu yule shirika unalofanyia kazi;
- »» ulimwuliza mtu yule kama angetaka kuzungumza nawe;
- »» ulimwita kwa heshima kwa jina lake
- »» ulimkinga dhidi ya hatari zaidi kwa kumpeleka mahali salama zaidi
- »» ulimpa liwazo mtu aliyeathirika (kwa mfano, maji);
- »» ulimsikiza na kukaa naye bila kumshurutisha kuzungumza;
- »» ulimkumbusha hatua bora alizochukua;
- »» ulimsikiliza kwa subira;
- »» ulitambua mahitaji na maswala yake;
- »» ulikubaliana naye kuhusu wasiwasi wake kuhusu wenzake ambao huenda walikufa;
- »» ulijitolea kumsaidia kuwasiliana na jamii yake.

Unaweza kufanya nini ili **kuwaunganisha** watukwa habari muhimu na usaidizi mwafaka?

- »» Ni matatizo gani yanayoweza kuwepo unapojaribu kubaini kuhusu usaidizi (chakula, malazi, maji) au huduma zilizopo za kuwasaidia waathiriwa?
- »» Ni wasiwasi au maswala gani yanayoweza kuwa katika mawazo ya watu? Ni maoni gani ya mwafaka ninayoweza kuwapa ili kuwasaidia kusuluhisha matatizo yao?
- »» Waathiriwa watahitaji habari gani? Nitapata wapi habari za kuaminika na za hivi karibuni zaidi kuhusu tukio hili?
- »» Nitachukua hatua gani kuwawezesha waathiriwa kuwasiliana na wapendwa wao ama wahudumu? Ni changamoto gani zinazoweza kuwepo?
- »» Watoto, vijana baleghe au watu wenye matatizo ya kiafya wanaweza kuhitaji nini? Naweza **kusaidia kuwaunganisha** watu walio hatarini na wapendwa wao au wahudumu?

5.2

MFANO WA PILI: MAPIGANO NA UHAMISHAJI WA WATU



Wakimbizi wanaletwa kwa lori katika makao mapya na kufahamishwa kwamba watakuwa wakiishi humo. Walihamishwa kufuatia vita katika makao yao. Wanaposhushwa kutoka kwenye lori, baadhi yao wanalia, wengine wanaonekana kushtuka, wengine wamechanganyikiwa huku wengine wakionekana kufarijika. Wengi wao wameshtuka na kuyashuku makao haya mapya, na hawajui watakapolala, kula wala kupokea matibabu. Wengine wanaonekana kushtuka wanaposikia sauti kubwa, wakifiri ni milio zaidi ya bunduki. Umejitolea kuhudumu kupitia shirika linalotoa vyakula, hivyo umeombwa kusaidia katika vituo vya kugawia chakula.

Unapojiandaa kusaidia, fikiriri mambo ungelitaka kujua kuhusu hali hii:

- »» Ni kina nani nitakuwa nikiwasaidia? Mila zao ni zipi?
- »» Je, kuna kanuni za kimahusiano ninazohitaji kufuata? Kwa mfano, inakubalika zaidi kwa wasaidizi wa kike kuzungumza na wakimbizi wa kike?
- »» Wamesafiri kutoka mbali? Nafahamu nini kuhusu tatizo lililowapata?
- »» Ni huduma gani zinazotolewa katika eneo la kuwapokea wakimbizi?
- »» Iwapo nafanya kazi katika kikundi, tutajipanga vipi kusaidia katika hali hii? Ni majukumu gani ambayo kila mtu atachukua? Tutashirikiana vipi kama wasaidizi, na pia na vikundi vingine vya usaidizi vinavyoweza kuwepo?

Unapokutana na kikundi cha wakimbizi, **unafaa kujifahamisha (kutazama)** nini?

- »» Idadi kubwa ya wakimbizi watahitaji nini? Je, watakuwa wenye njaa, kiu au uchovu? Kuna yeyote aliyejeruhiwa au mgonjwa?
- »» Kuna familia au watu waliotoka kijiji kimoja katika kikundi hiki cha wakimbizi?
- »» Kuna watoto au vijana wasioandamana na familia? Ni nani mwingine anayeweza kuhitaji usaidizi?
- »» Watu mbalimbali katika kikundi hiki cha wakimbizi wanaonekana kukabiliana na hali hii kwa namna mbalimbali. Ni athari gani kuu za kimawazo unazotambua?

Unapoanza kuwahudumia watu wa kikundi hiki, **unawezaje kuwasikiza** vyema zaidi wakisimulia kuhusu matatizo yao kisha kuwatuliza?

- »» Nitajitambulisha vipi ili kuanza kutoa usaidizi?
- »» Watu walioshuhudia au kupitia ghasia wanaweza kuogopa sana na kuhisi kwamba wako hatarini. Naweza kuwasaidia na kuwawezesha kutulia?
- »» Naweza kutambua mahitaji na maswala ya watu wanaoweza kuhitaji usaidizi maalumu, kama vile wanawake?
- »» Nitaanza kuwasaidia kwa namna gani watoto na vijana wasioandamana na jamaa zao?

MFANO WA MAZUNGUMZO NA MTOTO ASIYEANDAMANA NA JAMAA ZAKE

Kando mwa kikundi cha wakimbizi, unamwona mvulana wa takriban miaka 10 akisimama pekee na kuonekana mwenye hofu sana.

Wewe: *[Ukipiga goti hadi kufikia kimo cha macho yake]* Jambo, jina langu ni _____, Nafanya kazi na shirika la _____ na niko hapa kukusaidia. Jina lako nani?

Mtoto: *[Huku akitazama chini na kuzungumza kwa sauti ndogo]*. Ni Musa.

Wewe: Jambo Musa. Umekuwa na safari ndefu sana kuja hapa. Unahisi kiu? [Mpe chakula au kinywaji, msaada wowote kama vile blanketi ukiwa unao.] Familia yako iko wapi?

Mtoto: Sijui *[akianza kulia]*.

Wewe: Najua unaogopa, Musa. Nitajaribu kukusaidia kukuunganisha na watu watakaokusaidia kutafuta familia yako. Utaniambia jina la familia yako na nyumbani kwenu ni wapi?

Mtoto: Ndio, mimi ni Musa Mangi. Natoka kijiji cha _____ .

Wewe: Asante, Musa. Familia yako uliiona mwisho lini?

Mtoto: Dada yangu mkubwa alikuwepo lori zilipokuja kutuleta hapa. Lakini sasa simwoni.

Wewe: Dada yako ana miaka mingapi? Jina lake ni nani?

Mtoto: Anaitwa Rose. Ana umri wa miaka 15.

Wewe: Nitajaribu kukusaidia kumtafuta. Wazazi wako wako wapi?

Mtoto: Sote tulitoroka kutoka kijijini tuliposikia milio ya risasi. Tulipotea kutoka kwa wazazi wetu. *[akilia]*

Wewe: Pole sana, Musa. Najua uliogopa sana, lakini sasa uko salama.

Mtoto: Naogopa!

Wewe: *[kwa njia ya kirafiki]:* Naelewa. Ningetaka kukusaidia.

Mtoto: Nifanye nini?

Wewe: Naweza kukaa nawe kidogo, na sote tujaribu kumtafuta dada yako. Ni sawa?

Mtoto: Ndio, asante.

Wewe: Kuna jambo lingine lolote linalokusumbua au kitu unachohitaji?

Mtoto: Hapana.

Wewe: Musa, inafaa tuzungumze na watu wale ili watusaidie kumtafuta dada yako au watu wengine wa familia. Tutaenda pamoja kuzungumza nao. *[Ni muhimu kumsaidia mtoto yule kujisajili na shirika linaloaminika la kutafuta familia au kuwalinda watoto kama likiwepo.]*

Katika mfano huu wa majadiliano, fahamu kwamba:

- »» ulimwona mtoto asiyeandamana na jamaa zake katika kikundi cha wakimbizi;
- »» ulipiga goti ili kuzungumza na mtoto huyu kwenye kimo cha macho yake;
- »» ulizungumza naye kwa upole na ukarimu;
- »» ulitafuta habari kuhusu familia yake, likiwemo jina la dada yake;
- »» ulikaa na mtoto yule huku ukitafuta shirika linaloaminika la kutafuta familia ili kumtafutia mahali salama pa kukaa hadi familia yake ipatikane.

Unaweza kufanya nini ili kuwaunganisha watu kwa habari muhimu na usaidizi mwafaka?

- »» Watu wanaweza kuwa na mahitaji gani ya kimsingi? Ni huduma gani ninazojua kwamba zipo? Watu wanaweza kuzifikia kwa njia gani?
- »» Ni habari gani nilizo nazo kuhusu mipango ya kuwahudumia wakimbizi hawa? Wakati gani na ni wapi ninapoweza kupata habari zaidi kuhusu tukio linaloendelea?
- »» Naweza kusaidia kuwalinda watu walio hatarini, kama vile wanawake au watoto wasioandamana na jamaa zao ili wasiathiriwe zaidi? Naweza kusaidia kuwaunganisha watu walio hatarini na wapendwa wao au huduma muhimu?
- »» Watu wanaweza kuwa na mahitaji gani ya kimsingi, ikijumuisha wale walioathiriwa na ghasia.
- »» Nitachukua hatua gani kuwawezesha waathiriwa kuwasiliana na wapendwa wao ama wahudumu?

5.3 MFANO WA TATU: AJALI



Ukiwa safarini katika kijiji chenye watu wengi, unashuhudia ajali mbele yako. Inaonekana kwamba mtu aliyekuwa akivuka barabara pamoja na mkewe na binti yake mdogo aligongwa na gari. Mtu huyu amelala chini akivuja damu na hasongi. Mke na binti yake wako karibu naye. Mke wake analia na kutetemeka huku binti yake akisimama wima na kimya. Wanakijiji wachache wanakusanyika barabarani karibu na eneo la ajali.

Unahitaji kuchukua hatua ya haraka katika hali hii, lakini chukua wakati utulie kwanza na kuzingatia yafuatayo **unapojiandaa kutoa usaidizi:**

- »» Kuna mambo yoyote yanayonihatarisha mimi au wengine?
- »» Hali hii nitaitatua vipi?
- »» Ni jambo gani linalohitajika kufanywa kwa dharura, hasa kwa mwanaume aliyenjejeruhiwa vibaya?

Ni nini cha muhimu kujifahamisha (kutazama)?

- »» Ni nani anayehitaji usaidizi? Watu hawa wanahitaji usaidizi wa aina gani?
- »» Ni usaidizi gani ninaoweza kutoa na ni usaidizi gani maalumu unaohitajika?
- »» Ni nani ninayeweza kumwomba anisaidie? Watu waliokusanyika katika eneo hili wanaweza kusaidia kwa njia gani? Ni kwa njia gani watu hawa wanaweza kutatiza au kutosaidia?

Unapohusiana na watu waliohusika katika ajali ile, **unaweza kusaidia kwa njia gani au kuwasikiza** vyema zaidi na kuwatuliza

- » Nitajitambulisha vipi ili kuanza kutoa usaidizi?
- » Naweza kuwakinga watu hawa dhidi ya hatari zaidi? Kuna maswala maalum kuhusu mtoto aliyeshuhudia ajali iliyomhusisha baba yake, na anaonekana kushtuka na kuduwaa? Mama yake anaweza kumtunza na kumtuliza kwa sasa?
- » Naweza kupata wapi mahali salama na tulivu pa kutolea Huduma ya Kwanza ya Kisaikolojia?
- » Nitawauliza watu kwa njia gani kuhusu mahitaji na maswala yao?
- » Naweza kuwahudumia waathiriwa na kuwasaidia kutulia?

MIFANO YA MAZUNGUMZO NA HATUA MUHIMU: DHARURA YA KIMATIBABU

Unapofanya ukaguzi wa haraka wa ajali ile, unachunguza kama unaweza kukaribia eneo la ajali bila kujihatarisha. Barabara hii ina magari mengi na bado kuna magari yanayopita karibu na waathiriwa na watazamaji. Pia unakisia kwamba yule mwanaume huenda aliumia vibaya.

Wewe: Kuna mtu yeyote aliyeagiza ambyulensi?

Majirani: Hapana.

Wewe: *[ukimwambia jirani aliye karibu]:* Tafadhali agiza ambyulensi sasa hivi!

Jirani: Sawa, nitafanya hivyo!

Wewe: *[ukiwaambia watu waliokuja kushuhudia]* Tunahitaji kujaribu kuyaelekeza magari upande mwingine. Unaweza kusaidia hapa?

[Baadhi ya wanakijiji wanakwenda kusimamisha magari yanayopita na kuyaelekeza kwingine.]

[Unapokaribia, unagundua kwamba mmojawapo wa wanakijiji anajaribu kumsongesha mtu aliyeumia.]

Wewe: Tafadhali usimsongeshe! Huenda amejeruhiwa shingoni. Ambyulensi imeshaagizwa.

[Mpe mtu huyu huduma ya kwanza iwapo wewe au mtu yeyote ana utalamu wa kutoa. Chunguza, au umwagize mtu mwingine aliye karibu kuhakikisha kwamba mwanamke na mtoto wake hawajaumia. Mtu aliyeumia akishahudumiwa ifaavyo, na una uhakika kwamba waathiriwa wengine]

hawajaumia vibaya, toa HKK.]

Wewe: *[ukimzungumzia mke]* Jina langu ni _____. Ambyulensi imeshagizwa. Umeumia? Binti yako ameumia?

Mke: *[akilia na kutetemeka]:*Hapana, sijaumia.

Wewe: *[ukimzungumzia mke kwa upole na ukarimu]* Jina lako nani?

Mke: *[akilia]* Hanna, niite tu Hanna...Jamani mume wangu!Mume wangu!

Wewe: Hanna, naelewa kwamba unaogopa sana.Ambyulensi imeshaagizwa kumsaidia mume wako.Nitakaa nawe kidogo.Wewe na mwanao mna mahitaji au maswala yoyote kwa sasa?

Mke: Mwanangu yuko salama?

Wewe: Mwanao anaonekana kuwa salama.Tafadhali niambie jina lake ili nizungumze naye.

Mke: *[akimshika mkono mtoto wake]* Anaitwa Sarah.

Wewe: *[kwa ukarimu na kwenye kimo cha macho ya mtoto]* Jambo Sarah. Jambo, jina langu ni _____.Niko hapa kukusaidia wewe na mama yako.

[Majadiliano haya yanaendelea, na unatambua kwamba mtoto huyu hazungumzi. Mama anasema kwamba si kawaida kwa mtoto kunyamaza hivi, lakini anawaza zaidi kuhusu mumewe. Mama huyu pia anasema kuwa anataka kuandamana na mumewe hadi hospitalini ili kukaa naye. Mtoto huyu yuko katika hatari ya kulala peke yake nyumbani.]

Wewe: Hanna, itakuwa muhimu iwapo utakaa na mtoto wako, au atunzwe na mtu unayemwamini. Anaonekana kutishwa sana na jambo lililotokea, hivyo itakuwa bora kwake kukaa na mtu kwa sasa. Yupo mtu unaye mwamini anayeweza kukaa naye?

Mke: Ndio, dada yangu anaweza kusaidia. Sarah anampenda sana.

Wewe: Nikusaidie kuwasiliana na dada yako?

Mke: Ndio!

[Unamsaidia mwanamke huyu kuwasiliana na dada yake, kisha inapangwa kwamba mtoto wake msichana atakuwa na shangazi yake usiku kucha. Pia unamshauri mama huyo kumleta mtoto huyo katika kituo cha afya ikiwa atakaa kimya katika siku chache zitakazofuata.]

Wewe: Ambyulensi ikifika, nitajua ni wapi watakapompeleka mumeo kisha nikwambie iwapo wewe na mtoto wako mnaweza kuandamana naye.

[Ambyulensi ikifika, unabaini jinsi familia hii inavyoweza kuwekwa pamoja mwanaume aliyejeruhiwa akipelekwa hospitalini.]

Katika majadiliano ya hapa juu, fahamu kwamba:

- » kwanza ulikagua hali ile ili kuhakikisha kwamba ilikuwa salama kuingia na kutambua nani aliyekuwa ameumia vibaya;
- » ulihakikisha kuwa mwanaume yule aliyeumia aliitiwa ambyulensi haraka, hivyo kumzuia asitingizwe na labda kujeruhiwa zaidi;
- » ulijaribu kufanya kazi kwa njia inayozuia majeraha au hatari zaidi kwa watu wengine (kwa mfano, kujikinga dhidi ya magari barabarani);
- » ulizungumzia mama na mtoto wake kwa heshima na ukarimu;
- » ulimzungumzia mtoto katika kimo cha macho yake.
- » ulimsaidia mwanamke kufanya mipango mwafaka ya kumtunza mtoto wake.
- » ulichukua hatua ya kuisaidia familia kuwa pamoja mwanaume aliyejeruhiwa akipelekwa hospitalini.

Unaweza kufanya nini ili kuwaunganisha watu kwa habari muhimu na usaidizimwafaka?

- » Watu wasiojeruhiwa lakini walioathiriwa wanaweza kuhitaji nini?
- » Ni wasiwasi au maswala gani yanayoweza kuwa katika mawazo ya watu mbalimbali katika mfano huu?
- » Waathiriwa watahitaji habari gani?
- » Nitachukua hatua gani kuwaunganisha na wapendwa wao wanaoweza kusaidia kuwahudumia?

Huduma ya Kwanza ya Usaidizi wa Kisaikolojia:

Mwongozo wa kubebea mfukoni

HKK ni Nini?

Huduma ya Kwanza ya Usaidizi wa Kisaikolojia (HKK) hueleza kuhusu huduma saidizi na ya kibinadamu kwa binadamu wenza wanaoteseka hivyo wanahitaji kusaidiwa.



Kutoa HKK ifaavyo ni:

1. Kuzingatia usalama, utu na haki.
2. Kuhakikisha kuwa huduma yako inaambatana na tamaduni za mwathiriwa.
3. Kumakinika kuhusu hatua zingine za usaidizi wa dharura.
4. kujitunza.

JIANDAE

- » Jiandae kujifunza kuhusu hali ile ya hatari.
- » Jiandae kujifunza huduma na usaidizi uliopo.
- » Jiandae kujifunza maswala ya kiusalama.

KANUNI ZA HATUA ZA HKK

KUTAZAMA

- » Kagua hali ya usalama.
- » Kagua kama kuna watu walio na mahitaji bayana ya dharura.
- » Kagua kama kuna watu walio na athari kuu za dhiki.



KUSIKILIZA

- » Waendee watu wanaoweza kuhitaji usaidizi.
- » Waulize kuhusu mahitaji na maswala yao.
- » Wasikize kisha uwasaidie kutulia.



KUUNGANISHA

- » Wasaidie watu kupata mahitaji ya kimsingi na kupata huduma.
- » Wasaidie watu kukabiliana na matatizo.
- » Toa habari.
- » Waunganishe watu walio hatarini na wapendwa wao au huduma muhimu



MAADILI:

Maadili kuhusu mambo unayofaa kufanya na unayofaa kuepuka hutolewa kama mwongozo wa kuzuia kusababisha kuathiriwa zaidi kwa watu, kutoa huduma bora zaidi na kutoa huduma ikiwa tu zitawafaidi. Toa usaidizi kwa njia zilizo mwafaka zaidi na zinazokubalika na watu unaosaidia. Chunguza umuhimu wa mwongozo huu wa kimaadili kwa msingi wa muktadha wa utamaduni.

MAMBO YANAYOKUBALIKA



- »» Zingatia uaminifu.
- »» Heshimu haki za watu kujiamulia mambo.
- »» Jua na uweke kando mapendeleo yako ya kibinafsi.
- »» Wajulishe waathiriwa kwa uwazi kwamba iwapo hawahitaji usaidizi kwa sasa, wanaweza kuuomba baadaye wakihitaji.
- »» Zingatia siri; weka siri kuhusu tukio la mtu binafsi, iwapo itafaa.
- »» Onyesha maadili bora kwa kuzingatia utamaduni, umri na jinsi ya mwathiriwa

MAMBO YASITYOKUBALIKA



- »» Usitumie vibaya uhusiano wako kama msaidizi.
- »» Usilipishe huduma yako au kutaka kufanyiwa lolote baada ya kuwasaidia watu.
- »» Usitoe ahadi za uongo au kutoa habari za uongo.
- »» Usitutie chumvi uwezo wako.
- »» Usiwalazimishe watu kupokea usaidizi wako, wala kuingilia mambo yao.
- »» Usiwalazimishe watu kukuambia habari zao.
- »» Usiwaambie watu habari za wengine.
- »» Usimhukumu mtu kwa msingi wa matendo au hisia zao.

WATU WANAOHITAJI USAIDIZI Zaidi YA HKK PEKEE:

Baadhi ya watu watahitaji zaidi ya HKK pekee: Fahamu kipimo cha uwezo wako hivyo uombe msaada kwa watu wanaoweza kutoa msaada wa kimatibabu au wa aina yoyote ili kuokoa maisha.

WATU WANAOHITAJI USAIDIZI WA KIWANGO CHA JUU MARA MOJA:

- »» Watu wenye majeraha makuu yanayohatarisha maisha yao hivyo wanaohitaji huduma ya dharura ya kimatibabu.
- »» Watu waliokasirika kiasi cha kutoweza kujitunza wala kuwatunza watoto wao.
- »» Watu wanaoweza kujiumiza.
- »» Watu wanaoweza kuwaumiza wengine.

MAREJELEO NA ASILIA

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, Ruzek, 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.sphereproject.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

