



मनोवैज्ञानिक प्राथमिक चिकित्सा (मनोवैज्ञानिक प्राथमिक सहायता)

क्षेत्रीय कर्मियों के लिए गाइड



Published by the World health Organization in 2011

under the title *Psychological first aid: guide for field workers*

© World Health Organization, 2011

The World Health Organization has granted translation and publication rights for an edition in Hindi to RAHAT (Rehabilitation of Ailing Humans through Action and Treatment), which is solely responsible for the quality and faithfulness of the Hindi Translation. In the event of any inconsistency between the English and Hindi edition, the original English edition shall be the binding and authentic edition.

मनोवैज्ञानिक प्राथमिक चिकित्सा: क्षेत्रीय कर्मियों के लिए गाइड

© RAHAT (Rehabilitation of Ailing Humans through Action and Treatment), (2018)

विश्व स्वास्थ्य संगठन द्वारा 2011 में प्रकाशित

Psychological first aid: guide for field workers शीर्षक के तहत

© विश्व स्वास्थ्य संगठन 2011

विश्व स्वास्थ्य संगठन ने राहत को (रिहैबिलिटेशन ऑफ एलिंग ह्यूमनस थ्रू एक्शन एंड ट्रीटमेंट) हिंदी में संस्करण के लिए अनुवाद और प्रकाशन का अधिकार दिया है, जो हिंदी अनुवाद की गुणवत्ता और विश्वसनीयता के लिए पूरी तरह उत्तरदायी है। अंग्रेजी और हिंदी संस्करण के बीच कोई भी भिन्नता होने की स्थिति में, मूल अंग्रेजी संस्करण बाध्यकारी और प्रामाणिक संस्करण होगा।

मनोवैज्ञानिक प्राथमिक चिकित्सा: क्षेत्रीय कर्मियों के लिए गाइड

राहत (रिहैबिलिटेशन ऑफ एलिंग ह्यूमनस थ्रू एक्शन एंड ट्रीटमेंट), (2018)

Hindi Translation and Review: Dr. Avdesh Sharma, Garima Dower, Rajiv Malik, Rajan Arya, Rajeev Verma, Dr. Sujatha D. Sharma, Jatin Kumar, Virender Negi.

For feedback or questions on technical aspects of this publication, please contact:

- Dr. Mark van Ommeren, Department of Mental Health and Substance Abuse, World Health Organization, 20 Avenue Appia, 1211 Geneva 27, Switzerland (email: vanommerenm@who.int, tel: + 41-22-791-2111);
- Dr. Leslie Snider, Senior Programme Advisor, War Trauma Foundation, Nienoord 5, 1112 XE Diemen, the Netherlands (email: l.snider@wartrauma.nl, tel: +31-20-6438538).
- Alison Schafer, Senior Program Advisor, Mental Health and Psychosocial Support, Humanitarian and Emergency Affairs Team, World Vision Australia. 1 Vision Drive, Burwood East, Victoria, 3151, Australia (email: alison.schafer@worldvision.com.au, tel: +61-3-9287-2233)

This document provides technical guidance to implement the WHO Mental Health Global Action Programme (mhGAP).

मनोवैज्ञानिक प्राथमिक चिकित्सा (मनोवैज्ञानिक प्राथमिक सहायता) क्षेत्रीय कर्मियों के लिए गाइड

* * *

Psychological First-Aid is not a form of psychological treatment; it is a form of psychological support that is provided to people immediately after a distressing event. The phrase 'First-Aid' directly translates in Hindi as 'प्राथमिक चिकित्सा'; it is also the interpretation of the word that most Hindi speakers are familiar with. To make the document more understandable to the Hindi speaking population, we will continue to use the phrase 'मनोवैज्ञानिक प्राथमिक चिकित्सा'. However, as with the English edition, 'First-Aid' here stands for support and not medical treatment.

'मनोवैज्ञानिक प्राथमिक चिकित्सा' मनोवैज्ञानिक उपचार नहीं है; यह मनोवैज्ञानिक समर्थन/सहायता का एक रूप है जो लोगों को एक आपदाग्रस्त घटना के तुरंत बाद प्रदान किया जाता है। 'First-Aid' का हिंदी में सीधा अनुवाद 'प्राथमिक चिकित्सा' है; तथा अधिकांश हिंदी-भाषी शब्द के इसी अनुवाद से परिचित हैं। हिंदी-भाषी आबादी के लिए इस कुंजी को अधिक स्पष्ट बनाने के लिए हम 'मनोवैज्ञानिक प्राथमिक चिकित्सा' वाक्यांश का प्रयोग जारी रखेंगे। हालांकि, अंग्रेजी संस्करण की ही तरह, यहाँ 'प्राथमिक चिकित्सा' का तात्पर्य समर्थन या सहायता से है, न कि चिकित्सा/उपचार से।

* * *



(Rehabilitation Of Ailing Humans Through Action & Treatment)
Charitable & Medical Research Trust

प्रस्तावना

जब हमारे समुदायों, देशों और दुनिया में भयानक चीजें होती हैं, तो हम उनसे प्रभावित लोगों को मदद का हाथ पहुंचाना चाहते हैं। इस गाइड में मनोवैज्ञानिक प्राथमिक चिकित्सा शामिल है जिसमें गंभीर संकट की घटनाओं से पीड़ित मनुष्यों को मानवीय, सहायक और व्यावहारिक मदद शामिल है। यह उन लोगों के लिए लिखा गया है जो किसी दुर्घटना या आपदा में प्रभावित व्यक्तियों की सहायता करने में समर्थ हैं। यह लोगों की गरिमा, संस्कृति और क्षमताओं का सम्मान करते हुए उनकी सहायता करने के लिए एक रूपरेखा देती है। इसके नाम के बावजूद, मनोवैज्ञानिक प्राथमिक चिकित्सा में सामाजिक और मनोवैज्ञानिक, दोनों प्रकार की सहायता शामिल हैं।

शायद आप किसी आपदा में मदद करने के लिए एक स्टाफ सदस्य या स्वयं सेवक के रूप में कार्य करते हैं, या आप अपने आप को एक दुर्घटना के दृश्य पर पाते हैं जहां लोगों को चोट लगी है। शायद आप एक शिक्षक या स्वास्थ्य कर्मचारी हैं, जो अपने समुदाय में किसी ऐसे व्यक्ति के साथ बात कर रहे हैं, जिसने अभी-अभी किसी प्रियजन की हिंसक मृत्यु देखी है। यह मार्गदर्शिका आपको उन व्यक्तियों को सहायता देने में सहयोग करेगी जो बहुत परेशान हैं। यह आपको जानकारी देगी कि कैसे एक नई स्थिति में खुद की और अन्य लोगों की सुरक्षा करें और अपने काम से किसी को नुकसान न पहुंचाएं।

इंटर-एजेंसी स्थायी समिति (आईएएससी) और क्षेत्रीय परियोजना सहित कई अंतरराष्ट्रीय और राष्ट्रीय विशेषज्ञ समूहों द्वारा मनोवैज्ञानिक प्राथमिक चिकित्सा की प्रशंसा की गई है। मनोवैज्ञानिक प्राथमिक चिकित्सा मनोवैज्ञानिक डीब्रीफिंग का एक विकल्प है। 2009 में, विश्व स्वास्थ्य संगठन (डब्ल्यूएचओ) एमएचजीएपी दिशानिर्देश विकास समूह ने मनोवैज्ञानिक प्राथमिक चिकित्सा और मनोवैज्ञानिक डीब्रीफिंग के साक्ष्य का मूल्यांकन किया। उन्होंने निष्कर्ष निकाला कि मनोवैज्ञानिक डीब्रीफिंग के बजाय मनोवैज्ञानिक प्राथमिक चिकित्सा, हाल ही में एक दर्दनाक घटना के संपर्क में आये गंभीर संकट में लोगों को प्रदान की जानी चाहिए।

निम्न और मध्यम आय वाले देशों में उपयोग के लिए मनोवैज्ञानिक प्राथमिक चिकित्सा सामग्री पर व्यापक रूप से सहमति देने के लिए यह मार्गदर्शिका विकसित की गई है। हमने जो जानकारी दी है वह केवल एक प्रतिरूप है। इसे आपको स्थानीय संदर्भ और उन लोगों की संस्कृति को उचित रूप से अनुकूलित करना होगा जिनकी आप सहायता करेंगे।

यह मार्गदर्शिका – कई अंतरराष्ट्रीय एजेंसियों द्वारा अनुमोदित – उभरती हुई विज्ञान और बेहद तनावपूर्ण घटनाओं के तत्काल बाद लोगों को समर्थन देने के बारे में अंतर्राष्ट्रीय सहमति दर्शाती है।

Shekhar Saxena	Stefan Germann	Marieke Schouten
Director	Director	Director
Department of Mental Health and Substance Abuse World Health Organization	Learning and Partnerships, Global Health Team World Vision International	War Trauma Foundation

Acknowledgements

Writing and Editorial Team

Leslie Snider (*War Trauma Foundation, WTF*), Mark van Ommeren (*World Health Organization, WHO*) and Alison Schafer (*World Vision International, WVI*).

Steering Group (alphabetical)

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

Artwork Team

Illustrations by Julie Smith (*PD Consulting*). Artwork and design by Adrian Soriano (WVI).

Artwork coordination by Andrew Wadey (WVI).

Funding

World Vision International

Endorsement

This document has been endorsed by 23 international agencies: [*Action Contre la Faim, American Red Cross, CARE Austria, Church of Sweden, HealthNet TPO, International Committee of the Red Cross, International Medical Corps, International Organization for Migration, Medicos del Mundo, Mercy Corps, NGO Forum for Health, Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights, Plan International, Regional Psychosocial Support Initiative, Terre des Hommes, UNICEF, United Nations Department of Management, United Nations Department of Safety and Security, United Nations High Commissioner for Refugees, War Child, War Trauma Foundation, World Health Organisation, World Vision*] as well as *Médecins Sans Frontières (MSF)*.

Contributors and Reviewers

Numan Ali (*Baghdad Teaching Hospital, Iraq*), Amanda Allan (*Mandala Foundation, Australia*), Abdalla Mansour Amer (*United Nations Department of Safety and Security*), Mary Jo Bacca (*International Medical Corps, 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 Contre le Faim, France*), Cecile Bizeroue (*Action Contre 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*), Elize Cheung (*Chinese University of Hong Kong, People's Republic of China*), Tatanya Chshieva (*Dostizheniya 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 Eibis (*CARE, Austria*), Carina Ferreira-Borges (*WHO, Republic of the 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 (*United Nations Department of Management*), Kaz de Jong (*Médecins Sans Frontières, the Netherlands*), Mark Jordans (*HealthNet TPO, Nepal*), Siobhan Kimmerle (WVI, Jordan), Patricia Kormoss (*WHO, Switzerland*), Unni Krishnan (*Plan International, United Kingdom*), Ronald Law (*Department of Health, 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 - REPPSI, South Africa*), Kelly O'Donnell (*NGO Forum for Health, Switzerland*), Patrick Onyango (*Transcultural Psychosocial Organization, Uganda*), Pac 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 (WVI, Australia), Robert Pynoos (*National Center for Child Traumatic Stress, USA*), Nina Makashvili (*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 Reichterer (*Stanford University, USA*), Chen Reis (*WHO, Switzerland*), Khalid Saeed (*WHO, Egypt*), Louise Searl (WVI, Australia), Marian Schilperoord (*United Nations High Commissioner for Refugees, 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*), Wietse Tol (*HealthNet TPO, Nepal*), Iris Trapman (*Mandala Foundation, Australia*), Patricia Watson (*National Center for Child Traumatic Stress, USA*), InkaWeissbecker (*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 (*WHO, Switzerland*), Rob Yin (*American Red Cross, USA*), William Yule (*Children and War Foundation, United Kingdom*), Doug Zatzick (*University of Washington, USA*).

In addition, we acknowledge the 27 anonymous respondents who participated in a survey on the need to develop this document.

Hindi Translation and Review: Dr. Avdesh Sharma, Garima Dawer, Rajiv Malik, Rajan Arya, Rajeev Verma, Dr. Sujatha D. Sharma, Jatin Kumar, Virender Negi.



विषय-सूची

प्रस्तावना	ii
ACKNOWLEDGEMENTS	iii
अध्याय 1: मनोवैज्ञानिक प्राथमिक चिकित्सा को समझना	1
1.1 संकट की घटनाओं का लोगों पर क्या प्रभाव होता है?	2
1.2 पीएफए क्या है?	3
1.3 पीएफए: कौन, कब और कहाँ?	4
अध्याय 2: जिम्मेदारी से मदद कैसे करें	7
2.1 सुरक्षा, गरिमा और अधिकारों का सम्मान करें	8
2.2 व्यक्ति की संस्कृति का विवरण लेते हुए मदद करें	9
2.3 अन्य आपातकालीन प्रतिक्रिया उपायों से अवगत रहें	11
2.4 अपना ध्यान रखें	12
अध्याय 3: पीएफए प्रदान करना	13
3.1 अच्छा संचार	14
3.2 खुद को तैयार करें - स्थिति के बारे में जानें	16
3.3 पीएफए के कार्य सिद्धांत - देखें, सुनें और जोडें	18
3.4 आपकी सहायता की समाप्ति	29
3.5 व्यक्ति जिन पर विशेष ध्यान देने की आवश्यकता होती है	30
अध्याय 4: अपनी और अपने सहकर्मियों की देखभाल	37
4.1 सहायता के लिए तैयार होना	38
4.2 तनाव का प्रबंधन: काम और जीवन की स्वस्थ आदतें	39
4.3 आराम और चिंतन	40
अध्याय 5: आपने जो सीखा है, उसका अभ्यास	41
5.1 केस परिदृश्य 1: प्राकृतिक आपदा	42
5.2 केस परिदृश्य 2: हिंसा और विस्थापन	46
5.3 केस परिदृश्य 3: सड़क दुर्घटना	49
मनोवैज्ञानिक प्राथमिक चिकित्सा पॉकेट गाइड	60
REFERENCES & RESOURCES	62

अध्याय 1

मनोवैज्ञानिक प्राथमिक चिकित्सा को समझना



इस अध्याय में हम चर्चा करेंगे:

- 1.1 संकट की घटनाओं का लोगों पर क्या प्रभाव होता है?
- 1.2 पीएफए क्या है?
- 1.3 पीएफएः कौन, कब और कहाँ?

1.1 संकट की घटनाओं का लोगों पर क्या प्रभाव होता है?



विश्व में कई प्रकार की दुःखदायक घटनाएं होती हैं, जैसे युद्ध, प्राकृतिक आपदाएं, दुर्घटनाएं, आग और पारस्परिक हिंसा (उदाहरण के लिए, यौन हिंसा)। व्यक्ति, परिवार या पूरे समुदाय इनसे प्रभावित हो सकते हैं। लोग अपने घर या प्रियजनों को खो सकते हैं, परिवार और समुदाय से अलग हो सकते हैं, या हिंसा, विनाश या मृत्यु से अवगत हो सकते हैं।

यद्यपि इन घटनाओं का हर किसी पर अलग प्रभाव पड़ता है, फिर भी प्रत्येक व्यक्ति की प्रतिक्रियाओं और भावनाओं की एक विस्तृत शृंखला होती है। बहुत से लोग घटना से व्याकुल, भयभीत या भ्रमित हो सकते हैं। वे बहुत भयभीत, चिंतित, सुन्न या फिर असंलग्न महसूस कर सकते हैं। कुछ लोगों में हल्की प्रतिक्रियाएं हो सकती हैं, जबकि अन्य में अधिक गंभीर प्रतिक्रियाएं हो सकती हैं। किसी व्यक्ति की क्या प्रतिक्रिया होती है, यह कई कारकों पर निर्भर है:

- अनुभावित घटना की प्रकृति एवं तीव्रता
- पिछली पीड़ादायक घटनाओं का उनका अनुभव
- दूसरों से उन्हें क्या समर्थन मिलता है
- उनका शारीरिक स्वास्थ्य कैसा है
- मानसिक स्वास्थ्य समस्याओं का व्यक्तिगत और पारिवारिक इतिहास
- उनकी सांस्कृतिक पृष्ठभूमि और परंपराएं
- उनकी उम्र (उदाहरण के लिए, विभिन्न आयु वर्ग के बच्चे अलग तरह से प्रतिक्रिया देते हैं।)

प्रत्येक व्यक्ति में जीवन की चुनौतियों का सामना करने की अपनी शक्ति और क्षमता है। हालांकि, संकट की स्थिति में कुछ लोग विशेष रूप से निर्बल होते हैं और उन्हें अतिरिक्त सहायता की आवश्यकता हो सकती है। इसमें उन लोगों को शामिल किया गया है जो अपनी उम्र (बच्चे, बुजुर्ग) के कारण जोखिम में पड़ सकते हैं, और जिन्हें अतिरिक्त सहायता की आवश्यकता हो सकती है, उन्हें कोई मानसिक या शारीरिक विकलांगता है या वे उन समूहों से हैं जो समाज के हाशिए पर हैं या हिंसा के लिए लक्षित हो सकते हैं। धारा 3.5 ऐसे निर्बल लोगों की मदद करने के लिए मार्गदर्शन प्रदान करती है।

1.2 पीएफए क्या है ?

स्फेर (2011) और आईएएससी (2007) के अनुसार, मनोवैज्ञानिक प्राथमिक चिकित्सा (पीएफए) ऐसे साथी मानव के लिए एक मानवीय, सहायक प्रतिक्रिया का वर्णन करती है जो किसी प्रकार से पीड़ित हैं और जिनको समर्थन की आवश्यकता हो सकती है। पीएफए में निम्नलिखित विषय/प्रसंग शामिल हैं:

- बिना जबरदस्ती किये व्यावहारिक देखभाल और सहायता प्रदान करना
- जरूरतों और चिंताओं का मूल्यांकन करना
- बुनियादी जरूरतों (उदाहरण के लिए, भोजन और पानी, सूचना) को संबोधित करने में लोगों की मदद करना
- लोगों को सुनना, लेकिन उन पर बात करने के लिए दबाव न डालना
- लोगों को दिलासा देना और उन्हें शांत महसूस करने में मदद करना
- लोगों को सूचना, सेवाओं और सामाजिक समर्थन से जुड़ने में मदद करना
- आगे की हानि से लोगों की सुरक्षा करना

यह समझना भी महत्वपूर्ण है कि पीएफए क्या नहीं है:

- यह कुछ ऐसा नहीं है जो केवल पेशेवर ही कर सकते हैं
- यह पेशेवर परामर्श नहीं है
- यह “मनोवैज्ञानिक डीब्रीफिंग” नहीं है क्योंकि इसमें घटना के बारे में विस्तृत चर्चा करना आवश्यक नहीं है
- इसमें व्यक्ति से घटना या घटनाक्रम का विश्लेषण नहीं करवाया जाता
- हालांकि पीएफए में लोगों की कहानियों को सुनने के लिए उपलब्ध होना शामिल है, लेकिन यह लोगों पर घटना से जुड़ी उनकी भावनाओं और प्रतिक्रियाओं की चर्चा करने का दबाव नहीं डालता।

पीएफए “मनोवैज्ञानिक डीब्रीफिंग” - (जिसे अप्रभावी पाया गया है) - का एक विकल्प है। इसके विपरीत, पीएफए में ऐसे कारकों (विभिन्न अध्ययनों के अनुसार और कई संकट सहायकों की सहमति से) को शामिल किया गया है जो लोगों के दीर्घकालिक लाभ के लिए सबसे उपयोगी साबित होते हैं। इसमें शामिल है:

- सुरक्षित महसूस करना, दूसरों से जुड़ा हुआ, शांत और आश्वासन महसूस करना
- सामाजिक, शारीरिक और भावनात्मक समर्थन तक पहुंच पाना तथा
- व्यक्तियों का अकेले और समुदायों के रूप में स्वयं की मदद करने में सक्षम महसूस करना

1.3 पीएफए: कौन, कब और कहाँ ?



पीएफए क्या है?

पीएफए उन पीड़िग्रस्त लोगों के लिए है, जो हाल ही में एक गंभीर संकट की घटना से गुज़रे हैं। आप बच्चों और वयस्कों, दोनों को सहायता प्रदान कर सकते हैं। हालांकि, संकट की घटनाओं के अनुभव वाले हर व्यक्ति को पीएफए की आवश्यकता नहीं होगी। उन लोगों की सहायता न करें, जो इसे नहीं चाहते हैं, लेकिन अपने आप को उन लोगों के लिए आसानी से उपलब्ध कराएं जो मदद चाहते हैं।

ऐसे हालात भी हो सकते हैं, जब किसी को केवल पीएफए से ज्यादा उन्नत समर्थन की आवश्यकता हो। अपनी सीमाओं को जानें और दूसरों से सहायता प्राप्त करें, जैसे चिकित्सा कर्मी (यदि उपलब्ध हो), आपके सहयोगियों या क्षेत्र के अन्य लोगों, स्थानीय अधिकारियों, या सामुदायिक और धार्मिक नेता। निम्नलिखित बॉक्स में हमने उन लोगों को सूचीबद्ध किया है जिन्हें अधिक तत्काल उन्नत समर्थन की आवश्यकता है। इन स्थितियों में लोगों को जीवनरक्षी आपातकालीन प्राथमिक चिकित्सा या अन्य सहायता की आवश्यकता होती है।

जिन लोगों को तत्काल उन्नत समर्थन की ज़रूरत है:

- गंभीर, जानलेवा चोट वाले लोग जिन्हें आपातकालीन चिकित्सा देखभाल की आवश्यकता होती है
- जो लोग इतने परेशान हैं कि वे अपनी या अपने बच्चों की देखभाल नहीं कर सकते
- जो लोग खुद को चोट पहुंचा सकते हैं
- जो लोग दूसरों को चोट पहुंचा सकते हैं

पीएफए कब प्रदान किया जाता है?

यद्यपि लोगों को एक घटना के बाद लंबे समय तक सहायता और समर्थन की आवश्यकता हो सकती है, पीएफए का उद्देश्य उन लोगों की मदद करना है जो हाल ही में एक संकट की घटना से प्रभावित हुए हैं। जब आप पहली बार व्यथित लोगों के संपर्क में आते हैं तो आप पीएफए प्रदान कर सकते हैं। यह आम तौर पर एक घटना के दौरान या तुरंत बाद होता है। हालांकि, यह कभी-कभी कई दिन या सप्ताह के बाद हो सकता है, यह इस बात पर निर्भर करता है कि यह घटना कब तक चली और कितनी गंभीर थी।



पीएफए कहाँ प्रदान करें?

आप ऐसी किसी भी जगह पीएफए प्रदान कर सकते हैं जो आपके लिए पर्याप्त रूप से सुरक्षित है। यह अक्सर सामुदायिक परिस्थितियों में होता है, जैसे कि दुर्घटना के दृश्य पर, या ऐसे स्थान जहाँ व्यथित लोगों को सेवा दी जाती है, जैसे कि स्वास्थ्य केंद्र, आश्रय या शिविर, स्कूल और भोजन या अन्य प्रकार की सहायता के लिए वितरण स्थल। आदर्श रूप से ऐसे स्थान पर पीएफए प्रदान करने का प्रयास करें जहाँ व्यक्ति के साथ बात करने के लिए उपयुक्त गोपनीयता हो। ऐसा करना उन लोगों की गोपनीयता और गरिमा बनाये रखने के लिए आवश्यक है जो किसी हिंसक घटना (जैसे की यौन हिंसा) से प्रभावित हुए हों।

अध्याय 2

जिम्मेदारी से मदद कैसे करें



जिम्मेदारी से मदद करने के लिए चार मुख्य अंक शामिल हैं:

- 2.1 सुरक्षा, गरिमा और अधिकारों का सम्मान करें
- 2.2 व्यक्ति के सांस्कृतिक संदर्भ के अनुसार पेश आयें
- 2.3 अन्य आपातकालीन प्रतिक्रिया उपायों से अवगत रहें
- 2.4 अपना ध्यान रखें

2.1 सुरक्षा, गरिमा और अधिकारों का सम्मान करें

जब आप ऐसी परिस्थितियों में सहायता करने की जिम्मेदारी लेते हैं जहाँ लोग किसी विपत्ति की घटना से गुज़रे हैं, तो उन तरीकों से कार्य करना महत्वपूर्ण है, जिनसे आप व्यक्ति लोगों की सुरक्षा, सम्मान और अधिकारों का सम्मान करते हुए मदद कर पाएं। मानवतावादी प्रतिक्रिया में शामिल किसी भी व्यक्ति या एजेंसी पर निम्नलिखित सिद्धांत लागू होते हैं, इसमें पीएफए प्रदान करने वाले लोग भी शामिल हैं:

सम्मानपूर्वक -

- | | |
|------------------|--|
| सुरक्षा | <ul style="list-style-type: none">● अपने कार्यों के परिणामस्वरूप लोगों को अग्रिम नुकसान न पहुंचाएं।● जिन वयस्कों और बच्चों को आप सहायता करते हैं, अपनी क्षमता के अनुसार, उन्हें सुरक्षित रखें और शारीरिक या मनोवैज्ञानिक नुकसान से बचाएं। |
| प्रतिष्ठा | <ul style="list-style-type: none">● लोगों के साथ सम्मानपूर्वक और उनके सांस्कृतिक और सामाजिक मानदंडों के अनुसार पेश आयें। |
| अधिकार | <ul style="list-style-type: none">● सुनिश्चित करें कि लोगभेदभाव के बिना सहायता प्राप्त कर सकें।● लोगों को उनके अधिकारों का दावा करने और उपलब्ध समर्थन तक पहुंचने में सहायता करें।● किसी भी व्यक्ति के हित में ही कार्य करें। |

अपने सभी कार्यों में और उन सभी लोगों से जो आपके समक्ष आते हैं, इन सिद्धांतों के अनुसार कार्य करें – चाहे उनकी आयु, लिंग या जातीय पृष्ठभूमि जो भी हो। विचार करें कि इन सिद्धांतों का आपके सांस्कृतिक संदर्भ में क्या मतलब है। अपनी एजेंसी की आचरण संहिता से अवगत रहें व उसका पालन करें।

क्या करें ✓

- ईमानदार और भरोसेमंद रहें
- लोगों के अपने निर्णय स्वयं लेने के अधिकार का आदर करें
- अपने पक्षपात और पूर्वाग्रहों के बारे में जागरुक रहें और उन्हें अपने काम से अलग रखें
- लोगों को यह स्पष्ट कर दें कि अगर वे इस समय मदद से इंकार करते हैं, तो भी वे भविष्य में सहायता प्राप्त कर सकते हैं
- व्यक्ति की गोपनीयता का सम्मान करें और यदि उपयुक्त हो तो व्यक्ति की कहानी की गोपनीय रखें
- व्यक्ति की संस्कृति, उम्र और लिंग पर विचार करके उचित तरीके से व्यवहार करें

क्या न करें ✗

- एक सहायक के रूप में अपने रिश्ते का शोषण न करें
- किसी व्यक्ति से मदद करने के लिए पैसे या अनुग्रह के लिए न कहें।
- झूठे वादे न करें और न ही झूठी जानकारी दें
- अपने कौशल को बड़ा करके न बताएं
- लोगों की ज़बरदस्ती मदद न करें, और उनकी समस्या में ज़बरदस्ती दखल न दें
- लोगों पर अपनी कहानी बताने के लिए दबाव न डालें
- दूसरों के साथ व्यक्ति की कहानी साझा न करें
- व्यक्तियों के कार्यों या उनकी भावनाओं की आलोचना न करें

हम व्यक्तियों को और अधिक नुकसान पहुंचाने से बचने के लिए, सर्वोत्तम संभव देखभाल प्रदान करने के लिए, और केवल उनके सर्वोत्तम हित में कार्य करने के लिए मार्गदर्शन के रूप में निम्न नैतिक मार्गदर्शन की पेशकश करते हैं।

2.2 व्यक्ति की संस्कृति का विवरण लेते हुए मदद करें

जब भी एक विपत्ति की घटना होती है, तो प्रभावित आबादी के बीच अक्सर अल्पसंख्यक या विभिन्न सांस्कृतिक पृष्ठभूमि के लोग होते हैं जो सामजिक हाशिए पर हो सकते हैं। संस्कृति यह निर्धारित करती है कि हम लोगों से कैसे पेश आयें, और क्या कहना और क्या करना सही है। उदाहरण के लिए, कुछ संस्कृतियों में किसी व्यक्ति के लिए अपने परिवार के बाहर किसी दूसरे के साथ अपनी भावनाओं को साझा करना प्रथागत नहीं है। या हो सकता है कि कहीं केवल महिलाओं का ही अन्य महिलाओं से बात करना उचित हो, या फिर उस संस्कृति में पोशाक और खुद को ढंग कर रखना बहुत महत्वपूर्ण हो।

आप खुद को अलग पृष्ठभूमि के लोगों के साथ काम करते हुए पा सकते हैं। सहायक के रूप में, आपको खुद की सांस्कृतिक पृष्ठभूमि और विश्वासों से अवगत होना महत्वपूर्ण है ताकि आप अपने

पक्षपात को अपने काम से अलग कर सकें। उन तरीकों से सहायता प्रदान करें, जो व्यथित लोगों के लिए सबसे उपयुक्त और आरामदायक हो।



प्रत्येक संकट की स्थिति अद्वितीय है। स्थानीय, सामाजिक और सांस्कृतिक मानदंडों पर विचार करते हुए इस गाइड को संदर्भ के लिए अनुकूलित करें। अलग-अलग संस्कृतियों में पीएफए प्रदान करने के लिए उन प्रश्नों के लिए निम्नलिखित बॉक्स देखें जिन पर आप विचार कर सकते हैं।

विभिन्न संस्कृतियों में पीएफए की पेशकश करने के लिए तैयार किए गए सवालों पर विचार करें:

- | | |
|--------------------------|--|
| पोशाक | <ul style="list-style-type: none"> ● क्या मुझे सम्मान करने का एक निश्चित तरीका तैयार करना चाहिए? ● प्रभावित लोगों को अपनी गरिमा और रिवाज बनाये रखने के लिए क्या कुछ कपड़ों की आवश्यकता हो सकती है? |
| भाषा | <ul style="list-style-type: none"> ● इस संस्कृति में लोगों का अभिवादन करने का प्रथागत तरीका क्या है? ● वे कौन सी भाषा बोलते हैं? |
| लिंग, आयु | <ul style="list-style-type: none"> ● क्या प्रभावित महिलाओं से सिर्फ महिला सहायताकर्मी ही बात कर सकती हैं? |
| व प्राधिकार | <ul style="list-style-type: none"> ● मैं किससे संपर्क कर सकता हूँ? (परिवार का या समुदाय का मुखिया कौन है?) |
| स्पर्श और व्यवहार | <ul style="list-style-type: none"> ● क्या मुझे किसी का हाथ पकड़ने या कंधे को छूने का अधिकार है? ● क्या बच्चों, बुजुर्गों और महिलाओं व अन्य लोगों से व्यवहार के मामले में ध्यान में रखने लायक कुछ विशेष बातें हैं? |
| विश्वास और धर्म | <ul style="list-style-type: none"> ● प्रभावित लोगों में विभिन्न जातीय और धार्मिक समूह कौन से हैं? ● प्रभावित लोगों के लिए कौन से विश्वास या धार्मिक अभ्यास महत्वपूर्ण हैं? ● वे कैसे समझ सकते हैं कि क्या हुआ है? |

2.3 अन्य आपातकालीन प्रतिक्रिया उपायों से अवगत रहें



पीएफए मानवतावादी आपात स्थिति (आईएससी, 2007) के लिए व्यापक प्रतिक्रिया का एक हिस्सा है। जब सैकड़ों या हजारों लोग प्रभावित होते हैं, तो विभिन्न प्रकार के आपातकालीन प्रतिक्रिया उपाय किए जाते हैं, जैसे कि तलाश और बचाव कार्य, आपातकालीन स्वास्थ्य देखभाल, आश्रय, भोजन वितरण, परिवार के अनुरेखण और बाल संरक्षण गतिविधियां। सहायता श्रमिकों और स्वयं सेवकों के लिए अक्सर यह पता लगाना चुनौतीपूर्ण होता है कि कौन सी सेवाएं कहाँ उपलब्ध हैं। यह बड़े पैमाने पर आपदाओं और उन स्थानों पर लागू होता है, जहाँ स्वास्थ्य और अन्य सेवाओं के लिए पहले से ही कामकाजी आधारभूत संरचना नहीं है।

सेवाओं और समर्थनों के बारे में पता करने की कोशिश करें ताकि आप उन लोगों के साथ जानकारी साझा कर सकें, जिनकी आप मदद कर रहे हैं और उन्हें बता सकें कि व्यावहारिक मदद उन तक कैसे पहुंचें।

संकट की स्थिति में जब भी संभव हो:

- संबंधित अधिकारियों की दिशा का पालन करें;
- जानें कि आपातकालीन प्रतिक्रियाओं का आयोजन कैसे किया जा रहा है और लोगों को सहायता के लिए कौन से संसाधन उपलब्ध हैं;
- खोज और बचाव या आपातकालीन चिकित्सा कर्मियों के रास्ते में न आयें; तथा
- आपकी भूमिका और अपनी भूमिका की सीमाएं जानें

पीएफए की पेशकश करने के लिए “मनोसामाजिक” पृष्ठभूमि होना जरूरी नहीं है। हालांकि, यदि आप संकट परिस्थिति में मदद करना चाहते हैं, तो हम अनुशंसा करते हैं कि आप एक संगठन या समुदाय समूह के माध्यम से काम कर रहे हैं। यदि आप अपने आप से कार्य करते हैं, तो आप खुद को खतरे में डाल सकते हैं, इससे समन्वय प्रयासों पर नकारात्मक प्रभाव पड़ सकता है, और प्रभावित लोगों को संसाधनों और समर्थन की जरूरत के साथ जोड़ने में आप असक्षम हो सकते हैं।

2.4 अपना ध्यान रखें

जिम्मेदारी से सहायता करने का अर्थ यह भी है कि आप अपने स्वास्थ्य और मनोस्थिति का ख्याल रखें। एक सहायक के रूप में, आप किसी संकट स्थिति के अनुभव से प्रभावित हो सकते हैं, या आप या आपके परिवार पर इस घटना का सीधा प्रभाव पड़ सकता है। अपनी भलाई के लिए अतिरिक्त ध्यान देना और यह सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण है कि आप दूसरों की सहायता करने में शारीरिक और भावनात्मक रूप से सक्षम हैं। खुद का ख्याल रखना आवश्यक है ताकि आप दूसरों की देखभाल ठीक से कर सकें। यदि आप किसी टीम या समूह में काम कर रहे हैं, तो अपने साथी सहायकों की देखभाल पर भी ध्यान दें। (देखभालकर्ताओं की देखभाल करने के बारे में अध्याय 4 को देखें।)





अध्याय ३

पीएफए प्रदान करना



इस अध्याय में हम चर्चा करेंगे

- 3.1 संकट में लोगों के साथ बाधारहित संचार
- 3.2 मदद की तैयारी
- 3.3 देखें, सुनें और जोड़ें- पीएफए कार्य सिद्धांत
- 3.4 मदद समाप्त करना
- 3.5 लोग जिनपर संकट की स्थिति में विशेष ध्यान देने की आवश्यकता होती है



3.1 अच्छा संचार

संकट की स्थिति में बहुत महत्वपूर्ण है कि आप किसी के साथ कैसे संवाद करते हैं। जो लोग संकट के दौर से गुजर रहे हैं वे बहुत घबराए हुए, चिंतित या व्याकुल हो सकते हैं। कुछ लोग संकट की परिस्थितियों के लिए खुद को दोष दे सकते हैं। शांत होने और समझ दिखाने से विपत्ति से प्रभावित व्यक्तियों की उचित रूप से सुरक्षा, उन्हें समझने, और सम्मानपूर्वक उनकी देखभाल करने में मदद मिल सकती है।

हो सकता है कि विपत्ति से गुजरा व्यक्ति आपको अपनी कहानी बताना चाहे। किसी की कहानी सुनना उसके लिए एक महान समर्थन हो सकता है। हालांकि, यह महत्वपूर्ण है कि आप किसी पर भी यह बताने का दबाव न डालें की उन पर क्या बीती है। कुछ लोग घटना और अपनी परिस्थितियों के बारे में बात नहीं करना चाहते। हालांकि, अगर आप उनके साथ चुपचाप बैठे रहें, उन्हें बताएं कि वे चाहें तो आपसे बात कर सकते हैं, या आप उनको भोजन, पीने का पानी या कोई और व्यावहारिक सहायता पेश करें तो वे इस व्यवहार को महत्व दे सकते हैं। बहुत ज्यादा बात न करें; मैंन के लिए अनुमति दें। थोड़ी देर के लिए चुप रहना व्यक्ति को सहज बना सकता है और अगर वे चाहें तो आप उन्हें अपने साथ बात साझा करने के लिए प्रोत्साहित कर सकते हैं।

अच्छी तरह से संवाद करने के लिए, अपने शब्दों और शारीरिक हाव-भाव, जैसे कि चेहरे का भाव, आंखों के संपर्क, इशारों, और दूसरे व्यक्ति के सन्दर्भ में आप कैसे खड़े होते हैं- इस पर ध्यान दो। प्रत्येक संस्कृति के व्यवहार करने के अपने विशिष्ट तरीके हैं जो उनके लिए उचित और सम्मानजनक हैं। उन तरीकों से व्यवहार व बात करें जो उस व्यक्ति की संस्कृति, उम्र, लिंग, रीति-रिवाजों और धर्म को ध्यान में रखते हैं।

नीचे कुछ सुझाव दिए गये हैं कि ऐसी परिस्थिति में लोगों से क्या कहें व् करें तथा क्या न कहें और न करें। सबसे महत्वपूर्ण है कि आप सहज रहें, वास्तविक बने रहें और मदद और देखभाल की पेशकश करने में इमानदार रहें।

आपको जो कहना चाहिए और करना चाहिए ✓

- बात करने के लिए एक शांत स्थान खोजने की कोशिश करें, और बाहरी विकर्षण को कम करें।
- व्यक्ति की गोपनीयता का सम्मान करें और उपयुक्त हो तो उसकी कहानी गोपनीय रखें।
- व्यक्ति के आस-पास रहें, लेकिन उनकी उम्र, लिंग और संस्कृति के अनुसार उचित दूरी रखें।
- उन्हें बताएं कि आप उनकी बात सुन रहे हैं; उदाहरण के लिए, अपने सिर को मंजूरी में हिलाएं या “हम्मम” - कहें।
- धैर्यवान और शांत रहें।
- तथ्यात्मक जानकारी प्रदान करें, आपके पास क्या जानकारी है और क्या नहीं, इस बारे में इमानदार रहें “मैं नहीं जानता, लेकिन मैं आपके लिए इसके बारे में जानने का प्रयास करूँगा।”
- जानकारी को सरल रखें - जिस तरह से व्यक्ति समझ सकता है उसे उस तरीके से जानकारी दें।
- स्वीकार करें कि नुकसान या महत्वपूर्ण घटनाओं के बारे में वे आपको बताते हुए कैसा महसूस कर रहे हैं। जैसे कि उनके घर की हानि या किसी प्रिय व्यक्ति की मृत्यु “मुझे खेद है। मैं समझ सकता हूँ कि यह आपके लिए बेहद दुखदायी है।”
- व्यक्ति के सामर्थ्य और स्वयं की मदद करने के प्रयास को सराहें।
- चुप्पी के लिए सहायक बनें।

आपको जो नहीं कहना और करना चाहिए ✗

- किसी पर उनकी आपबीती बताने के लिए दबाव न डालें।
- किसी की कहानी में अवरोध न डालें या जल्दबाजी न करें (उदाहरण के लिए, अपनी घड़ी न देखें या तेज़ी से न बोलें)।
- अगर आप आश्वस्त नहीं हैं कि ऐसा करना उचित है, तो व्यक्ति को किसी प्रकार से स्पर्श न करें।
- व्यक्ति ने क्या किया या नहीं किया है, या वे कैसा महसूस कर रहे हैं, उसकी आलोचना न करें। ये न कहें: “आपको ऐसा महसूस नहीं करना चाहिए,” या “आपको भाग्यशाली महसूस करना चाहिए कि आप बच गए।”
- जिस विषय में आपको जानकारी नहीं है, उस विषय पर बात न करें।
- ज्यादा तकनीकी शब्दों का प्रयोग न करें।
- उन्हें किसी और की आपबीती न बताएं।
- अपनी समस्याओं के बारे में बात न करें। द्वूठे वादे या गलत आश्वासन न दें।
- ऐसे व्यवहार न करें जैसे कि आप उनकी सब समस्याओं को हल कर सकते हैं।
- व्यक्ति के सामर्थ्य, हिम्मत और अपना ध्यान खुद रख सकने की क्षमता को हतोत्साहित न करें।
- नकारात्मक शब्दों में लोगों के बारे में बात न करें (उदाहरण के लिए, उन्हें “पागल” या “सनकी” न कहें)।

स्थिति को देखते, सुनते और सेवाओं से जोड़ते हुए, निम्नलिखित पीएफए कार्य सिद्धांत को शामिल करते हुए अच्छे संचार का ध्यान रखें।

3.2 खुद को तैयार करें - स्थिति के बारे में जानें

तैयारी

- आपदा की घटना के बारे में जानें
- उपलब्ध सेवाओं और समर्थन के बारे में जानें
- सुरक्षा और सुरक्षा संबंधी चिंताओं के बारे में जानें



आपदा की स्थिति में अचानक बदलाव आ सकते हैं और इसमें अक्सर शीघ्र कार्रवाई की आवश्यकता होती है। फिर भी, किसी आपदा स्थल में प्रवेश करने से पहले, संभव स्थिति के बारे में सटीक जानकारी प्राप्त करने की कोशिश करें। निम्नलिखित प्रश्नों पर विचार करें:

महत्वपूर्ण प्रश्न

आपदा घटना

- क्या हुआ है?
- कब और कहाँ हुआ है?
- कितने लोगों पर असर पड़ने की संभावना है और वे लोग कौन हैं?

उपलब्ध सेवाएं और समर्थन

- आपातकालीन चिकित्सा जैसे की देखभाल, भोजन, पानी, आश्रय या परिवार के सदस्यों का पता लगाने जैसी बुनियादी जरूरतों को कौन मुहैया करा रहा है?
- लोग उन सेवाओं का उपयोग कहाँ और कैसे कर सकते हैं?
- अन्य कौन मदद कर रहा है? क्या समुदाय के सदस्य सहायता कार्य में शामिल हैं?

सुरक्षा और सुरक्षा संबंधी चित्ताएं

- क्या आपदा की घटनाएं, जैसे की भूकंप के झटके या कोई हिंसक घटना समाप्त हो गयी हैं या जारी हैं?
- पर्यावरण में क्या खतरे हो सकते हैं, जैसे कि विद्रोहियों द्वारा बिछाई गयी बारूदी सुरंगें या फिर क्षतिग्रस्त हुए बुनियादी ढाँचे?
- क्या कोई ऐसे असुरक्षित इलाके हैं जहाँ प्रवेश न किया जाए या ऐसे स्थान जहाँ आपको मौजूद होने की अनुमति नहीं है क्योंकि आपको कोई शारीरिक खतरा हो सकता है?

पीएफए को अधिक प्रभावी ढंग से प्रदान करने और अपनी सुरक्षा के बारे में अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए ये महत्वपूर्ण तैयारी प्रश्न आपको उस स्थिति को समझने में मदद कर सकते हैं, जिसमें आप प्रवेश कर रहे हैं।



3.3 पीएफए के कार्य सिद्धांत - देखें, सुनें और जोड़ें

पीएफए के तीन बुनियादी क्रिया सिद्धांत हैं देखें, सुनें और जोड़ें। ये क्रियान्वयन सिद्धांत आपको एक आपदा की स्थिति को देखने-समझने और उसमें सुरक्षित तरीके से प्रवेश करने में, प्रभावित लोगों से संपर्क करें में और उनकी आवश्यकताओं को समझकर उन्हें व्यावहारिक सहायता के साथ जोड़ने में मदद करेंगे। इसके लिए नीचे दी गयी तालिका देखें।

देखिए

- सुरक्षा के लिए जांच करें
- स्पष्ट जरूरी बुनियादी जरूरतों वाले लोगों की जांच करें
- गंभीर संकट प्रतिक्रियाओं वाले लोगों की जांच करें



सुनिए

- उन लोगों से संपर्क करें जिन्हें समर्थन की आवश्यकता हो सकती है
- लोगों की जरूरतों और चिंताओं के बारे में पूछें
- लोगों की बात सुनें और उन्हें शांत महसूस करने में मदद करें



जोड़ें

- लोगों को बुनियादी जरूरतों और जरूरी सेवाओं से संबंधित सहायता दें
- लोगों को समस्याओं से जूझने में मदद करें
- जानकारी दें
- प्रियजनों और सामाजिक समर्थन से लोगों को जोड़ें



देखिए

- सुरक्षा के लिए जांच करें
- स्पष्ट जरूरी बुनियादी जरूरतों वाले लोगों की जांच करें
- गंभीर संकट प्रतिक्रियाओं वाले लोगों की जांच करें

आपदा की स्थिति तेजी से बदल सकती है। आपदा की स्थिति में प्रवेश करने से पहले आपने जो सीखा था, वह दृश्य वास्तविकता से अलग हो सकता है। इसलिए, यह महत्वपूर्ण है कि यदि आप किसी संकट की स्थिति में खुद को बिना तैयारी के पाते हैं, तो मदद करने से पहले, कुछ क्षण लेकर, परिस्थिति का मुआयना करें। ये क्षण आपको शांति बनाए रखने का, सुरक्षित रहने का और कार्य करने

से पहले सोचने का मौका देंगे। आप अपने आस-पास जो देखते हैं, उसमें महत्वपूर्ण संदेशों को देखने-समझने के लिए प्रश्नों की निम्न तालिका देखें।

देखिए	प्रश्न	महत्वपूर्ण संदेश
सुरक्षा	<ul style="list-style-type: none"> ● पर्यावरण, सक्रिय संघर्ष, क्षतिग्रस्त सड़कों, अस्थिर इमारतों, आग या बाढ़ जैसे खतरे में आप क्या देख सकते हैं? ● क्या आप अपने आप को या दूसरों को बिना नुक्सान पहुंचाए वहाँ मौजूद रह सकते हैं? 	यदि आप आपदा स्थल की सुरक्षा के बारे में निश्चित नहीं हैं, तो वहाँ न जाएँ। जरूरतमंद लोगों के लिए सहायता प्राप्त करने का प्रयास करें। यदि संभव हो, तो संकट में फंसे लोगों से सुरक्षित दूरी से संवाद करें।
स्पष्ट जरूरी बुनियादी जरूरतों वाले लोग	<ul style="list-style-type: none"> ● क्या कोई गंभीर रूप से घायल हो गया है या किसी को आपातकालीन चिकित्सा सहायता की आवश्यकता है? ● क्या तत्काल खतरे में फंसा कोई व्यक्ति है जिसे तुरंत राहत देने की आवश्यकता है? ● क्या किसी की जरूरी मूलभूत जरूरतें हैं, जैसे मौसम से बचाव या फटे हुए कपड़ों की जगह कपड़े? ● बुनियादी सेवाओं तक पहुंचने में और हिंसा और भेदभाव से बचने के लिए किन लोगों को मदद की आवश्यकता हो सकती है? ● मदद करने के लिए मेरे साथ और कौन है? 	अपनी भूमिका को जानें और उन लोगों के लिए सहायता प्राप्त करने का प्रयास करें जिन्हें विशेष सहायता की जरूरत है या जिनकी कोई तत्काल बुनियादी जरूरत है। शारीरिक रूप से घायल लोगों को चिकित्सा कर्मियों या दूसरों को शारीरिक प्राथमिक चिकित्सा में प्रशिक्षित लोगों से सम्बद्ध करें।
गंभीर संकट प्रतिक्रियाओं वाले लोग	<ul style="list-style-type: none"> ● क्या कुछ लोग हैं जो बेहद परेशान लग रहे हैं, खुद से हिल पाने या चल पाने में सक्षम नहीं हैं, दूसरों को जवाब नहीं दे पा रहे हैं या सदमे में हैं? ● सबसे अधिक परेशान लोग कौन हैं और कहाँ हैं? 	विचार करें कि पीएफए का लाभ कौन उठा सकता है और आप सर्वोत्तम रूप से मदद कैसे कर सकते हैं।

लोग संकट में विभिन्न तरीकों से प्रतिक्रिया कर सकते हैं। इन प्रतिक्रियाओं के कुछ उदाहरण नीचे सूचीबद्ध हैं:

- शारीरिक लक्षण (उदाहरण के लिए, कम्पन, सिर दर्द, बेहद थकान, भूख की कमी और दर्द)
- रोना, उदासी, उदासीनता, दुःख
- चिंता, डर
- ज्यादा चुप्पी या उत्तेजित होना
- यह चिंता कि कुछ बहुत बुरा होने वाला है
- अनिद्रा, बुरे सपने
- चिड़चिड़ापन, क्रोध
- अपराधबोध, शर्म (उदाहरण के लिए, खुद बच जाने पर या किसी को बचा न पाने पर)
- अलग-थलग या चुप-चाप रहना
- दूसरों को कोई जवाब न देना, बिल्कुल नहीं बोलना
- स्थिति-भ्रान्ति (उदाहरण के लिए, खुद का नाम का न पता होना, वे कहाँ हैं या क्या हुआ है- ये न पता होना)
- खुद की या अपने बच्चों की देखभालहोना करने में सक्षम न होना (उदाहरण के लिए कुछ खाना-पीना नहीं या सरल निर्णय लेने में सक्षम न होना)

कुछ लोग हलके रूप से व्यथित या अव्यथित भी हो सकते हैं।

ज्यादातर लोग समय के साथ ठीक हो जाते हैं, खासकर यदि वे अपनी मूलभूत जरूरतों को पुनर्स्थापित सकें और अपने आसपास के लोगों से और/या पीएफए से सहायता प्राप्त कर सकें हालांकि, गंभीर या लंबे समय तक चलने वाली परेशानी वाले लोगों को अकेले पीएफए की तुलना में अधिक सहायता की आवश्यकता हो सकती है, खासकर यदि वे अपने दैनिक जीवन में कार्य नहीं कर सकते हैं या अगर वे स्वयं या दूसरों के लिए खतरा बन सकते हैं। सुनिश्चित करें कि गंभीर रूप से व्यथित लोगों को अकेला न छोड़ा जाए और प्रतिक्रिया समाप्त होने तक या जब तक आप स्वास्थ्य कर्मियों, स्थानीय नेताओं या अन्य समुदाय के सदस्यों से सहायता प्राप्त नहीं कर लेते, उन्हें सुरक्षित रखने का प्रयास करें।

साथ ही, प्रभावित आबादी में ऐसे लोगों की तलाश करें जिन पर देखभाल और सुरक्षा के लिए विशेष ध्यान देने की आवश्यकता है।



जिन लोगों पर संकट में विशेष ध्यान देने की आवश्यकता होती है (अनुभाग 3.5 देखें):

- बच्चे और किशोर - विशेष रूप से जो अपनी देखभाल करने वालों से बिछड़ गए हैं, उन्हें दुरुपयोग और शोषण से सुरक्षा की आवश्यकता हो सकती है। उन्हें उनके आस-पास के लोगों से भी देखभाल की ओर बुनियादी जरूरतों को पूरा करने में मदद की आवश्यकता हो सकती है।
- बीमार या शारीरिक और मानसिक रूप से विकलांग व्यक्तियों को किसी सुरक्षित जगह पर पहुंचने, शोषण से सुरक्षित रखने और चिकित्सा देखभाल और अन्य सेवाओं तक पहुंचने के लिए विशेष सहायता की आवश्यकता हो सकती है। इसमें बुजुर्ग, गर्भवती महिलाएं, गंभीर मानसिक विकलांगता वाले लोग, या देखने-सुनने की कठिनाइयों वाले लोग शामिल हो सकते हैं।
- भेदभाव या हिंसा के जोखिम वाले लोग, जैसे कि महिलाएं या कुछ विशिष्ट जातीय समूहों के लोगों को परिस्थितियों में सुरक्षित रहने के लिए विशेष सहायता और उपलब्ध सेवाओं तक पहुंचने के लिए मदद की आवश्यकता हो सकती है।



- सुनिए**
- उन लोगों से संपर्क करें जिन्हें समर्थन की आवश्यकता हो सकती है
 - लोगों की जरूरतों और चिंताओं के बारे में पूछें
 - लोगों की बात सुनें और उन्हें शांत महसूस करने में मदद करें



जिन लोगों की आप मदद कर रहे हैं उनकी बात को ठीक से सुनना, उनकी स्थिति और जरूरतों को समझने, उन्हें शांत महसूस करने में मदद करने के लिए और उचित सहायता प्रदान करने में सक्षम करने के लिए आवश्यक है। प्रयास करें कि इस प्रकार से उनकी बात सुनें:

- आपकी आंखें — व्यक्ति को अपना पूरा ध्यान दें रही हैं
- आपके कान — वास्तव में उनकी चिंताओं को सुन रहे हैं
- आपका दिल — देखभाल और सम्मान के साथ उनके समक्ष हैं

1. उन लोगों से संपर्क करें जिन्हें समर्थन की आवश्यकता हो सकती है:

- व्यक्ति से सम्मानपूर्वक और उनकी संस्कृति के अनुसार पेश आयें
- अपना और संगठन के नाम द्वारा खुद का परिचय दें
- पूछें कि क्या आप उन्हें सहायता प्रदान कर सकते हैं
- यदि संभव हो, तो बात करने के लिए एक सुरक्षित और शांत स्थान खोजें
- व्यक्ति को सहज महसूस करने में सहायता करें; उदाहरण के लिए, यदि हो सके तो उन्हें पीने के लिए पानी का प्रस्ताव दें
- व्यक्ति को सुरक्षित रखने की कोशिश करें
- अगर संभव हो तो व्यक्ति को तत्काल सुरक्षित रूप से खतरे से निकालें
- उनकी गोपनीयता और गरिमा के लिए उन्हें मीडिया से बचाने के लिए प्रयास करें
- यदि व्यक्ति बहुत परेशान है, तो यह सुनिश्चित करें कि वे अकेले न रहे



2. लोगों की ज़रूरतों और चिंताओं के बारे में पूछें:

- हालांकि कुछ ज़रूरतें स्पष्ट हो सकती हैं, जैसे कंबल या शरीर ढकने के लिए कपड़े, फिर भी हमेशा पूछें कि लोगों की क्या ज़रूरत है और उनकी क्या चिंताएं हैं
- इस पल में उनके लिए सबसे ज़रूरी क्या है, इस बारे में पता करें और उन्हें उनकी प्राथमिकताओं को समझने में मदद करें



3. लोगों के बात सुनें और उन्हें शांत महसूस करने में मदद करें:

- व्यक्ति के करीब रहें
- बात करने के लिए व्यक्ति पर दबाव न डालें
- अगर वे बात करना चाहें कि क्या हुआ, तो उनकी बात सुनें
- यदि वे बहुत परेशान हैं, तो उन्हें शांत महसूस करने में मदद करें और यह सुनिश्चित करने का प्रयास करें कि वे अकेले न रहें।



लोगों को शांत महसूस करने में सहायता करें

कुछ लोग जो संकट की स्थिति का अनुभव करते हैं, वह बहुत चिंतित या परेशान हो सकते हैं। वे व्याकुल या भ्रमित महसूस कर सकते हैं, और कुछ भौतिक प्रतिक्रियाएं जैसे कि शरीर में कम्पन, सांस लेने में कठिनाई या दिल की धड़कन में तेज़ी महसूस कर सकते हैं। अधिक परेशान लोगों को उनके मन और शरीर में शांत महसूस करने में मदद करने के लिए निम्न तरीके हैं:

- अपनी आवाज को शांत और नरम रखें
- यदि सांस्कृतिक रूप से उचित है, तो बात करते हुए व्यक्ति से आँख का संपर्क बनाए रखने की कोशिश करें
- उस व्यक्ति को याद दिलाएं कि आप उनकी मदद करने के लिए वहाँ हैं। अगर यह सच है तो उन्हें याद दिलाएं कि वे सुरक्षित हैं
- अगर किसी को वास्तविकता से कटा हुआ महसूस होता है तो उन्हें अपने मौजूदा वातावरण से संपर्क बनाने में आप ये कहकर सहयता कर सकते हैं:
 - फर्श पर अपने पैर रखें और उन्हें महसूस करें
 - अपनी गोद में अपनी उंगलियों या हाथों को थपथपाएं
 - उनके पर्यावरण में कुछ गैर-संकटपूर्ण चीजों की सूचना दें, जिन्हें वे देख सकते हैं, सुन सकते हैं या महसूस कर सकते हैं। उन्हें कहें कि वे आपको बताएं की वे क्या देख और सुन रहे हैं
 - व्यक्ति को अपने श्वास पर ध्यान केंद्रित करने और धीरे धीरे साँस लेने के लिए प्रोत्साहित करें



- लोगों को बुनियादी जरूरतों और जरूरी सेवाओं से संबंधित सहायता दें
- जोड़ें
- लोगों को समस्याओं से जूझने में मदद करें
- जानकारी दें
- प्रियजनों और सामाजिक समर्थन से लोगों को जोड़ें



यद्यपि प्रत्येक आपदा की स्थिति अद्वितीय है, जो लोग प्रभावित होते हैं, उन्हें अक्सर निम्न बॉक्स में सूचीबद्ध चीजों की आवश्यकता होती है।

नित्य जरूरतें

- बुनियादी जरूरतें, जैसे आश्रय, भोजन, पानी और स्वच्छता
- चोट के लिए स्वास्थ्य सेवाएं या पुरानी (लंबी अवधि) बीमारियों के लिए सहायता
- घटना के बारे में, प्रियजनों और उपलब्ध सेवाओं के बारे में समझने योग्य और सही जानकारी
- प्रियजनों, मित्रों और अन्य सामाजिक समर्थनों से संपर्क करने में सहायता
- सांस्कृतिक या धार्मिक विशिष्ट समर्थन तक पहुंच
- महत्वपूर्ण फैसलों में सलाह देने और शामिल होने में सामर्थ्य

पीड़ित घटना के बाद लोग कमजोर, पृथक या शक्तिहीन महसूस कर सकते हैं। कुछ स्थितियों में उनका दैनिक जीवन बाधित हो जाता है। वे अपने सामान्य समर्थनों तक पहुंचने में असमर्थ हो सकते हैं, या वे खुद को अच्चानक तनावपूर्ण परिस्थितियों में पा सकते हैं। व्यावहारिक सहायता से लोगों को जोड़ना पीएफए का एक प्रमुख हिस्सा है। याद रखें कि पीएफए अक्सर एक बार होने वाला हस्तक्षेप होता है और आप केवल थोड़े समय के लिए ही मदद कर सकते हैं। प्रभावित लोगों को दीर्घकाल में उनकी स्थिति पर नियंत्रण पाने के लिए अपने स्वयं के कौशल का उपयोग करने की आवश्यकता होगी। लोगों की खुद की मदद करने में सक्षम होने में और स्थिति पर नियंत्रण पा सकने में सहायता करें।



1. बुनियादी जरूरतों और एक्सेस सेवाओं से लोगों को जोड़ने में सहायता करें लोगों की बुनियादी जरूरतों को पूरा करने में मदद करने के लिए, निम्नलिखित बातों पर विचार करें:

- संकट की घटना के तुरंत बाद, व्यक्ति को भोजन, पानी, आश्रय और स्वच्छता जैसी बुनियादी जरूरतों को पूरा करने के लिए मदद करने का प्रयास करें
- जानें कि लोगों की विशेष जरूरतें क्या हैं- जैसे कि स्वास्थ्य सेवाएं, कपड़े या छोटे बच्चों को खिलाने के लिए कप और बोतल जैसी वस्तुएं- और उन्हें उपलब्ध सहायता से जोड़ने का प्रयास करें
- सुनिश्चित करें कि असुरक्षित या समाज के हाँशिए पर रहने वाले लोगों को अनदेखा नहीं किया जा रहा है (धारा 3.5 देखें)
- अगर आप लोगों को आगे सहायता करने का वादा करते हैं तो उसका पालन करें

2. समस्याओं से निपटने में लोगों की सहायता करें

आपदा में व्यक्ति चिंता और डर में डूब सकता है।

उन्हें उनकी सबसे महत्वपूर्ण जरूरतों पर विचार करने, उन्हें प्राथमिकता देने और उन जरूरतों को संबोधित करने में उनकी सहायता करें। उदाहरण के लिए, आप उनसे उन चीजों के बारे में सोचने को कह सकते हैं जिन्हें उन्हें तुरंत संबोधित करने की जरूरत है, और बाकि जो अभी इंतजार कर सकती हैं। कुछ छोटे-छोटे मुद्दों को सुलझा पाने में सक्षम होने पर व्यक्ति को स्थिति पर नियंत्रण पा सकने की अनुभूति होगी और मुश्किलों से सामना करने की उनकी क्षमता में मजबूती आयेगी। याद रखें:



- लोगों को उनके जीवन में समर्थन, जैसे मित्र या परिवार, की पहचान करने में मदद करें, जो वर्तमान स्थिति में उनकी सहायता कर सकते हैं
- लोगों को अपनी जरूरतों को पूरा करने के लिए व्यावहारिक सुझाव दें (उदाहरण के लिए, यह बताएं कि किस प्रकार व्यक्ति को भोजन सहायता या भौतिक सहायता प्राप्त करने के लिए पंजीकृत किया जा सकता है)
- व्यक्ति को कहें कि वह विचार करे कि उसने पिछली बार मुश्किल परिस्थितियों के साथ कैसे सामना किया था, और वर्तमान स्थिति से निपटने की उनकी क्षमता को प्रोत्साहित करें
- व्यक्ति से पूछें कि उन्हें बेहतर महसूस करने में क्या मदद कर सकता है। उन्हें सकारात्मक रणनीतियों का उपयोग करने और नकारात्मक रणनीतियों (निम्न तालिका देखें) से बचने के लिए प्रोत्साहित करें

समस्या से मुकाबला करने के तरीके

प्रत्येक व्यक्ति के पास समस्याओं से मुकाबला करने के प्राकृतिक तरीके होते हैं। व्यक्ति को नकारात्मक रणनीतियों से बचते हुए, सकारात्मक तरीकों का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित करें। यह उन्हें मजबूत महसूस करने और नियंत्रण की भावना को पुनः प्राप्त करने में मदद करेगा। आपको व्यक्ति की संस्कृति का ध्यान रखने के लिए और विशेष संकट की स्थिति में क्या संभव है, उसके लिए निम्नलिखित सुझावों को अनुकूलित करना होगा:

समस्या से निपटने के सकारात्मक तरीके जिन्हें आप प्रोत्साहित करें-

- पर्याप्त आराम प्राप्त करना
- नियमित रूप से यथासंभव भोजन और पानी ग्रहण करना
- परिवार और दोस्तों के साथ बात करना व समय बिताना
- किसी भरोसेमंद व्यक्ति के साथ अपनी समस्याओं पर चर्चा करना
- ऐसी गतिविधियां करना जो व्यक्ति को आराम करने में मदद करती हैं (जैसे सैर करना, गाने गाना, प्रार्थना करना, बच्चों के साथ खेलना)
- शारीरिक व्यायाम करना
- संकट में दूसरों की मदद करना और सामुदायिक गतिविधियों में शामिल होना

समस्या से निपटने के नकारात्मक तरीके जिन्हें आप प्रोत्साहित न करें-

- नशीली दवाओं का सेवन, धूम्रपान या शराब पीना
- पूरे दिन सोना
- बिना आराम या विश्राम के पूरे समय काम करते रहना
- अपने दोस्तों और प्रियजनों से खुद को अलग करना
- व्यक्तिगत स्वच्छता की उपेक्षा करना
- हिंसक हो जाना



3. जानकारी दें

एक आपदा की घटना से प्रभावित लोग इन विषयों पर सटीक जानकारी चाहते हैं:

- घटना की जानकारी
- प्रियजन या अन्य प्रभावित लोगों की जानकारी
- अपनी सुरक्षा सम्बन्धी जानकारी
- अपने अधिकारों की जानकारी
- सेवाओं और चीजों की जरूरतों तक पहुँचने की जानकारी



आपदा की घटना के बाद सटीक जानकारी प्राप्त करना कठिन हो सकता है। सूचना और राहत-कार्यों के अनुसार स्थिति में बदलाव आ सकता है। अफवाहें उड़ सकती हैं। हो सकता है आपके पास हर समय हर प्रश्न का उत्तर न हो, लेकिन जहाँ भी संभव हो:

- सही और नवीनतम जानकारी कहाँ प्राप्त करें, यह जानने का प्रयास करें
- लोगों को सहायत देने की पेशकश करने से पहले, यथासंभव अधिक से अधिक जानकारी प्राप्त करने की कोशिश करें
- आपदा, सुरक्षा के मुद्दों, उपलब्ध सेवाओं और लापता या घायल लोगों के ठिकाने और स्थिति के बारे में नवी जानकारी रखने की कोशिश करें
- सुनिश्चित करें कि लोगों को किसी भी योजना के बारे में और स्थिति के बारे में बताया जाए
- यदि सेवाएं उपलब्ध हैं (स्वास्थ्य सेवाएं, परिवार के अनुरेखण, आश्रय, भोजन वितरण इत्यादि), तो सुनिश्चित करें कि लोगों को उनके बारे में पता है और वे उन सेवाओं तक पहुँच सकते हैं
- लोगों को सेवाए बारे से संपर्क बनाने में या सेवाओं से सीधा संबद्ध करने का प्रयास करें
- सुनिश्चित करें कि कमजोर और स्रोत पीड़ित लोग भी मौजूदा बारे सेवाओं के बारे में जानते हैं (धारा 3.5 देखें)।

प्रभावित लोगों को जानकारी देते हुए:

- आपके द्वारा प्रदान की जा रही जानकारी के स्रोत और उसकी विश्वसनीयता के बारे में बताएं।
- केवल वही कहें जो आप जानते हैं— झूठी जानकारी और झूठे आश्वासन न दें।
- संदेशों को सरल और सटीक समझा रखें, और संदेश को दोहरा कर सुनिश्चित करें कि लोगों ने जानकारी को सुना और समझा है।
- प्रभावित लोगों के समूहों को जानकारी देना उपयोगी हो सकता है, ताकि सभी एक ही संदेश सुनें।
- लोगों को बताएं कि आप उन्हें नए घटनाक्रमों से अवगत रखेंगे।

जानकारी देते हुए, ध्यान रखें कि सहायक हताशा और गुस्से का लक्ष्य बन सकता है, लोगों को यह महसूस हो सकता है कि उनकी सहायता की उनकी अपेक्षाएं आपके द्वारा या दूसरों से पूरी नहीं हुई हैं। इन स्थितियों में शांत रहने और समझने की कोशिश करें।

4. प्रियजनों और सामाजिक समर्थन से लोगों को जोड़ें

ऐसा देखा गया है कि संकट या विपत्ति के उपरान्त जिन लोगों को अच्छा समर्थन प्राप्त हुआ है, वे परिस्थितियों का उन लोगों के मुकाबले बेहतर मुकाबला करने में सक्षम होते हैं जिन्हें कोई सामाजिक या सामुदायिक समर्थन प्राप्त न हुआ हो। इसलिए, प्रियजनों और सामाजिक समर्थन से लोगों को जोड़ना पीएफए का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है।

- परिवारों को एक साथ रखने में मदद करें, और बच्चों को अपने माता-पिता और प्रियजनों के साथ रखें।
- मित्रों और रिश्तेदारों से संपर्क करने में लोगों की सहायता करें ताकि वे समर्थन प्राप्त कर सकें; उदाहरण के लिए, उन्हें प्रियजनों को फोन करने के लिए कोई तरीका प्रदान करें।
- यदि कोई व्यक्ति आपको यह बताता है कि धार्मिक नेताओं से जुड़ना, प्रार्थना, धार्मिक अभ्यास या समर्थन उनके लिए उपयोगी हो सकता है, तो उन्हें उनके आध्यात्मिक समुदाय से जोड़ने का प्रयास करें। आपदा स्थिति और आध्यात्मिकता के बारे में सुझावों के लिए निम्नलिखित बॉक्स देखें।
- एक दूसरे की सहायता के लिए प्रभावित लोगों को एक साथ लाने में मदद करें। उदाहरण के लिए, लोगों से बुजुर्गों की देखभाल करने के लिए कहें, या बेपरिवार लोगों को समुदाय के अन्य सदस्यों से जोड़ें।



आपदा और आध्यात्मिकता

संकट की परिस्थितियों में एक व्यक्ति का आध्यात्मिक या धार्मिक विश्वास उसको पीड़ा सहने, जीवनार्थ प्रदान करने और आशा की भावना देने में बहुत महत्वपूर्ण सिद्ध हो सकता है। प्रार्थना करने और अनुष्ठान करने में सक्षम होने से व्यक्ति को काफी सांत्वना मिल सकती है। हालांकि, संकट के अनुभव से- विशेषकर भयानक नुकसान में - कई लोग अपने विश्वासों पर सवाल भी उठा सकते हैं। लोगों की आस्था को चुनौती मिल सकती है, या फिर इस अनुभव से वह मजबूत हो सकते हैं या बदल सकते हैं। किसी घटना के बाद देखभाल और आराम प्रदान करने के लिए आध्यात्मिक पहलुओं के बारे में कुछ सुझाव यहाँ दिए गए हैं:

- व्यक्ति की धार्मिक पृष्ठभूमि के बारे में जागरूक रहें और उसका सम्मान करें
- उस व्यक्ति से पूछें कि उन्हें आम तौर पर बेहतर महसूस करने में क्या मदद करता है। उन्हें ऐसे काम करने के लिए प्रोत्साहित करें जो उन्हें परिस्थिति का सामना करने में मदद करते हैं, जिसमें उनके आध्यात्मिक नित्य-नियम शामिल हैं
- ध्यानपूर्वक और बिना आलोचना के, उनके आध्यात्मिक विश्वास या प्रश्नों को सुनें
- व्यक्ति पर अपने विश्वास, आस्था या आध्यात्मिक और धार्मिक व्याख्याओं का दबाव न डालें
- इस आपदा की किसी आध्यात्मिक विश्वास या व्याख्या को स्वीकार या अस्वीकार न करें, भले ही वह व्यक्ति आपको ऐसा करने के लिए कहें

3.4 आपकी सहायता की समाप्ति

आगे क्या होगा? सहायता प्रदान करना बंद करना आपदा की स्थिति, आपकी भूमिका और उन लोगों की ज़रूरतों पर निर्भर करेगा जिनकी आप मदद कर रहे हैं। स्थिति का, व्यक्ति की ज़रूरतों का और अपनी आवश्यकताओं का सोच-समझकर आंकलन करें।

यदि उपयुक्त हो, तो जिस व्यक्ति को आप छोड़ रहे हैं उसे आगे सहायता करने वाले किसी राहतकर्मी या कार्यकर्ता से जोड़ने का प्रयास करें। यदि आपने व्यक्ति को अन्य सेवाओं के साथ जोड़ा है, तो उन्हें यह बताएं कि वह आगे सहायता की क्या उम्मीद रख सकते हैं और यह सुनिश्चित करें कि उनके पास अनुवर्ती कार्रवाई का विवरण है। उस व्यक्ति के साथ आपका जो भी अनुभव रहा हो, आप उन्हें अच्छी तरह से शुभकामनाएं देकर सकारात्मक तरीके से अलविदा कह सकते हैं।



3.5 व्यक्ति जिन पर विशेष ध्यान देने की आवश्यकता होती है



लोग जो निराश्रय/निस्सहाय या कमज़ोर हो सकते हैं और जिन्हें संकट में विशेष सहायता की आवश्यकता होती है, उनमें शामिल हैं:

1. बच्चे व किशोर
2. बीमार व विकलांग लोग
3. भेदभाव या हिंसा के जोखिम वाले लोग।

याद रखें कि सभी लोगों के पास आपदा स्थिति का सामना करने के लिए अपने संसाधन होते हैं, इनमें निस्सहाय व्यक्ति भी शामिल हैं। स्वयं अपने संसाधनों और रणनीतियों का उपयोग कर सकने में निर्बल लोगों की सहायता करें।

1. बच्चे और किशोर

बच्चे और किशोर आपदा की स्थिति में विशेष रूप से निर्बल होते हैं। आपदा की घटनाओं में अक्सर उनके परिचित लोग, स्थान और दिनचर्या बाधित हो जाती है जिससे वे सुरक्षित महसूस करते थे। संकट से प्रभावित बच्चों को यौन हिंसा, दुर्व्यवहार और शोषण का खतरा हो सकता है, जो बड़ी आपदा स्थितियों की अराजकता में आम हो सकता है। छोटे बच्चे अक्सर विशेष रूप से कमज़ोर होते हैं क्योंकि वे अपनी मूलभूत जरूरतों को पूरा नहीं कर सकते और स्वयं की रक्षा नहीं कर सकते, और उनके देखभाल करने वाले लोग स्वयं स्थिति से व्याकुल या अभिभूत हो सकते हैं। बड़े बच्चों को तस्करी, यौन शोषण या सहस्रत्र बलों में भर्ती किया जा सकता है। लड़कियों और लड़कों को अक्सर कुछ अलग तरह के खतरों का सामना करना पड़ता है। आम तौर पर लड़कियों पर यौन हिंसा और शोषण का सबसे बड़ा खतरा होता है, और जिन बच्चों के साथ दुर्व्यवहार हुआ हो, उन्हें कलंकित मान कर समुदाय से अलग किया जा सकता है।

बच्चों की आपदा की कठिनाइयों में कैसी प्रतिक्रिया होती है (उदाहरण के लिए, विनाश, चोट या मृत्यु

को देखना, मौसम की मार, भोजन-पानी का अभाव) उनके आयु और विकास पड़ाव पर निर्भर करता है। यह अभिभावकों और अन्य वयस्कों की उनके साथ बातचीत करने के तरीकों पर भी निर्भर करता है। उदाहरण के लिए, छोटे बच्चे पूरी तरह से समझ नहीं सकते हैं कि उनके आसपास क्या हो रहा है, और उन्हें विशेष रूप से देखभाल करने वालों की सहायता की आवश्यकता होती है।

आम तौर पर, जब बच्चे के आस-पास कोई शांत और स्थिर व्यस्क होते हैं तो वे बच्चे कठिन परिस्थियों का बेहतर सामना करते हैं।



कभी-कभी बच्चों और किशोरों की संकट-प्रतिक्रिया वयस्कों जैसी हो सकती है (धारा 3.3 देखें)। उनकी कुछ विशेष समस्याएं भी हो सकती हैं:

- **छोटे बच्चे पुनः**: अपने बचपन की आदतों (उदाहरण के लिए, बिस्तर गीला करना या अंगूठा चूसना) पर वापस आ सकते हैं, वे देखभाल करने वालों से चिपटना चाह सकते हैं और खेल-कूद को कम कर सकते हैं या फिर घटना से सम्बंधित पुनरावृष्टि क्रिया का इस्तेमाल कर सकते हैं।
- **स्कूल की उम्र** के बच्चे यह मान सकते हैं कि बुरी परिस्थिति के लिए वह जिम्मेदार हैं, उनमें अनजाने भय विकसित हो सकते हैं, वे कम स्नेही बन सकते हैं, अकेला महसूस कर सकते हैं या फिर संकट में लोगों की सुरक्षा या बचाव के साथ व्यस्त रह सकते हैं।
- **किशोरों को शून्यता का अनुभव** हो सकता है, दोस्तों से अलग या पृथक महसूस हो सकता है या वे जोखिम लेने के व्यवहार को प्रदर्शित कर सकते हैं और नकारात्मक दृष्टिकोण अपना सकते हैं।



परिवार और अन्य देखभाल करने वाले व्यक्ति बच्चों के लिए सुरक्षा और भावनात्मक समर्थन के महत्वपूर्ण स्रोत हैं। अभिभावकों से बिछड़े बच्चे खुद को अपरिचित जगहों में और अपरिचित लोगों के बीच पा सकते हैं। वे बहुत भयभीत हो सकते हैं और आसपास के जोखिमों को सही तरीके से हल करने में सक्षम नहीं हो सकते हैं। बिछड़े हुए बच्चों और किशोरों को पुनः उनके परिवार या अभिभावकों से मिलवाना एक महत्वपूर्ण पहला कदम है। खुद से, अकेले ऐसा करने की कोशिश न करें। यदि आप गलती करते हैं, तो बच्चे की स्थिति और भी बदतर हो सकती है। इसके बजाय, तुरंत एक भरोसेमंद बाल सुरक्षा एजेंसी के साथ संपर्क करने का प्रयास करें जो बच्चे को दर्ज करके उनकी देखभाल करने की प्रक्रिया शुरू कर सकती है।

जब बच्चे अपने अभिभावकों के साथ होते हैं, तब अभिभावकों का अपने बच्चों की देखभाल करने में समर्थन करने का प्रयास करें। निम्नलिखित बॉक्स में सुझाव दिए गए हैं कि आप विभिन्न उम्र और विकास के चरणों के बच्चों की सहायता कैसे कर सकते हैं।

देखभाल कर्ता बच्चों की कैसे मदद कर सकते हैं

शिशु

- उन्हें गर्म और सुरक्षित रखें
- ऊंची आवाजों और अराजकता से उन्हें दूर रखें
- उन्हें अक्सर गले लगायें
- यदि संभव हो तो उनके लिए एक नियमित भोजन और नींद का कार्यक्रम बना कर रखें
- शांत और नरम आवाज में बात करें



छोटे बच्चे

- उन्हें अतिरिक्त समय और ध्यान दें
- उन्हें अक्सर याद दिलाएं कि वे सुरक्षित हैं
- उनको समझायें कि वे बुरी परिस्थियों के लिए दोषी नहीं हैं
- छोटे बच्चों को अभिभावकों से, भाई-बहनों से और प्रियजनों से अलग न करें
- यथासंभव नियमित रूटीन रखें
- घटना में क्या हुआ, इसका जवाब बिना उन्हें डराए, सरल तरीके से दें
- अगर वे भयभीत हैं तो उन्हें अपने पास रहने दें
- जो बच्चे शिशुवस्था के व्यवहार- जैसे कि बिस्तर गीला करना, अंगूठा चूसना आदि देखारा करने लगें, उनके साथ धीरज रखें
- यदि संभव हो तो खेलने और आराम करने का अवसर प्रदान करें



देखभाल कर्ता बच्चों की कैसे मदद कर सकते हैं

- बड़े बच्चे • उन्हें अपना समय और ध्यान दें
- और किशोर • नियमित रूटीन रखने में उनकी मदद करें
- संकट परिस्थिति के बारे में उन्हें तथ्य प्रदान करें और जानकारी दें कि अब क्या चल रहा है
 - उन्हें दुखी होने की अनुमति दें। उनसे स्थिरता और कठोरता की उम्मीद न करें
 - उनके विचारों और आशंकाओं को बिना आलोचना के सुनें
 - स्पष्ट नियम और अपेक्षाएं निर्धारित करें
 - उन्हें उन खतरों के बारे में पूछें जिनसे उनका सामना होता है, उनका समर्थन करें और चर्चा करें कि वे कैसे सुरक्षित रह सकते हैं
 - दूसरों की सहायता करने के लिए उन्हें प्रोत्साहित करें



यदि कोई अभिभावक घायल हो जाता है, बेहद परेशान होता है या अपने बच्चों की देखभाल करने में असमर्थ होता है तो आप उसके लिए और बच्चे की देखभाल के लिए व्यवस्था करने का प्रयास करें। जब भी संभव हो, किसी भरोसेमंद बाल संरक्षण एजेंसी या नेटवर्क से संपर्क करें। बच्चों और अभिभावकों को साथ-साथ रखें और कोशिश करें कि वे न बिछड़ें। उदाहरण के लिए, अगर अभिभावक को चिकित्सा के लिए कहीं और ले जाया जा रहा है तो उनके बच्चों को उनके साथ रखने का प्रयास करें या उन्हें कहाँ ले जाया जा रहा है इसका ब्यौरा ले लें ताकि वे देबारा मिल सकें।

यह भी ध्यान रखें की बच्चे आपदा घटना के आस-पास इकट्ठे हो सकते हैं और कई भयावह दुर्घटनाओं को देख सकते हैं, भले ही वह या उनके अभिभावक सीधे घटना से प्रभावित न हुए हों। आपदा की अराजकता में वयस्क अक्सर व्यस्त हो जाते हैं और ये ध्यान नहीं दे पाते कि बच्चे ऐसी स्थिति में क्या कर रहे हैं और क्या देख-सुन रहे हैं। उन्हें परेशान करने वाले दृश्यों और घटनाओं से बचा कर रखें।

बच्चों के साथ क्या कहना और करना है

- | | |
|---|---|
| <p>प्रियजनों के साथ मिला कर रखें</p> | <ul style="list-style-type: none">• उन्हें यथासंभव उनकी देखभाल करने वालों और परिवार के साथ रखें।• उन्हें अलग करने की कोशिश न करें• जब कोई बच्चा अकेला हो, तो उसे किसी भरोसेमंद बाल संरक्षण एजेंसी या नेटवर्क के साथ जोड़ें। बच्चे को अकेला न छोड़ें• अगर कोई बाल संरक्षण एजेंसी उपलब्ध नहीं है, तो खुद किसी देखभालकर्ता या अन्य परिवारजन से संपर्क करने के लिए कदम उठाएं |
| <p>सुरक्षित रखें</p> | <ul style="list-style-type: none">• घायल लोगों या भयानक विनाश जैसे किसी भी भयानक दृश्यों से अवगत होने से उन्हें सुरक्षित रखें• घटना के बारे में भयावह कहानियों से उन्हें सुरक्षित रखें• मीडिया से साक्षात्कार और उन लोगों से उन्हें सुरक्षित रखें जो आपातकालीन प्रतिक्रिया का हिस्सा नहीं हैं |
| <p>सुनें, बात करें और खेलें</p> | <ul style="list-style-type: none">• शांत रहें, धीरे से बात करें और दयापूर्ण व्यवहार करें• उनकी स्थिति पर उनके खुद के विचारों को सुनें• उनकी आंखों के स्तर पर उनसे बात करने की कोशिश करें, और उन शब्दों और स्पष्टीकरण का उपयोग करें जिन्हें वे समझ सकते हैं• नाम से अपना परिचय दें और उन्हें बताएं कि आप उनकी मदद के लिए वहाँ हैं• उनके नाम, वे कहाँ से हैं, और उनकी देखभाल करने वालों और परिवार के अन्य सदस्यों को ढूँढ़ने में आपकी मदद करने वाली जानकारी का पता लगाएं• जब वे अपने देखभाल करने वालों के साथ हैं, तब देखभाल करने वालों को अपने बच्चों की देखभाल करने में सहायता करें• यदि बच्चों के साथ समय बिता रहे हैं, तो उनकी उम्र के अनुसार उन्हें खेल गतिविधियों में शामिल करने का प्रयास करें और उनके हितों के बारे में सरल बातचीत करें |

याद रखें कि बच्चों में भी स्थिति का सामना करने के लिए स्वयं के संसाधन हैं। जानें कि वे क्या हैं और सकारात्मक रणनीतियों का समर्थन करें, और उन्हें नकारात्मक रणनीतियों से बचने में मदद करें। बड़े बच्चे और किशोर अक्सर संकट की स्थिति में मदद कर सकते हैं। स्थिति में योगदान देने के सुरक्षित तरीके ढूँढ़कर स्थित पर नियंत्रण महसूस करने में उनकी मदद करें।

2. शारीरिक रूप से अस्वस्थ या मानसिक विकलांगता वाले व्यक्ति

शारीरिक या मानसिक रूप से विकलांग (गंभीर मानसिक बीमारी सहित), पुरानी (दीर्घावधि) स्वास्थ्य परेशानियों वाले लोग और बुजुर्गों को विशेष सहायता की आवश्यकता हो सकती है। इसमें एक सुरक्षित जगह पाने, बुनियादी समर्थन और स्वास्थ्य देखभाल से जुड़ने, या खुद की देखभाल करने के लिए सहायता शामिल हो सकती है। संकट की घटना का अनुभव अलग-अलग प्रकार की स्वास्थ्य परेशानियों जैसे उच्च रक्तचाप, हृदय की स्थिति, अस्थमा, चिंता और अन्य स्वास्थ्य और मानसिक विकारों को और खराब कर सकता है। गर्भवती और नर्सिंग महिलाओं को संकट से गंभीर तनाव हो सकता है जो उनकी गर्भावस्था को प्रभावित कर सकता है, या उनके अपने और उनके शिशु के स्वास्थ्य पर प्रभाव डाल सकता है। जो लोग चल नहीं सकते या जिनको देखने-सुनने में कठिनाई हो, उन्हें अपने प्रियजनों को ढूँढ़ने या उपलब्ध सेवाओं तक पहुंचने में कठिनाई हो सकती है।



यहाँ कुछ तरीके सूचीबद्ध हैं जिनसे आप बीमार व विकलांग लोगों की सहायता कर सकते हैं:

- उन्हें किसी सुरक्षित जगह पर पहुंचने में सहायता करें
- उनकी बुनियादी जरूरतों को पूरा करने में सहायता करें, जैसे कि भोजन, पीने का स्वच्छ पानी प्राप्त करने, स्वयं की देखभाल या एजेंसियों द्वारा दी गई घर बनाने की सामग्री
- लोगों से पूछें कि क्या उन्हें कोई स्वास्थ्य सम्बंधित परेशानी है, या क्या वे नियमित रूप से कोई दवा लेते हैं। उपलब्ध होने पर लोगों को उनकी दवा लेने या चिकित्सा सेवाओं तक पहुंचने में सहायता करने की कोशिश करें
- व्यक्ति के साथ रहें या यह सुनिश्चित करने का प्रयास करें कि यदि आप उनके साथ नहीं रह सकते तो उनके पास मदद के लिए कोई है। लंबे समय तक उनकी सहायता करने के लिए, किसी सुरक्षा एजेंसी या अन्य प्रासांगिक समर्थन वाले व्यक्ति से उन्हें जोड़ने पर विचार करें
- उन्हें उपलब्ध सेवाओं तक पहुंचने के बारे में जानकारी दें

3. भेदभाव या हिंसा के जोखिम वाले लोग

भेदभाव या हिंसा के जोखिम वाले लोगों में महिलाएं, कुछ जातीय या धार्मिक समूहों के लोग और मानसिक रूप से विकलांग लोग शामिल हो सकते हैं। वे निर्बल हो सकते हैं क्योंकि:

- उन्हें बुनियादी सेवाओं से वंचित किया जा सकता है
- सहायता, सेवाओं तथा स्थानांतरण के निर्णय लेने में सम्प्रभुत नहीं किया जाता तथा
- वे यौन हिंसा समेत कई तरह की हिंसा के शिकार हो सकते हैं

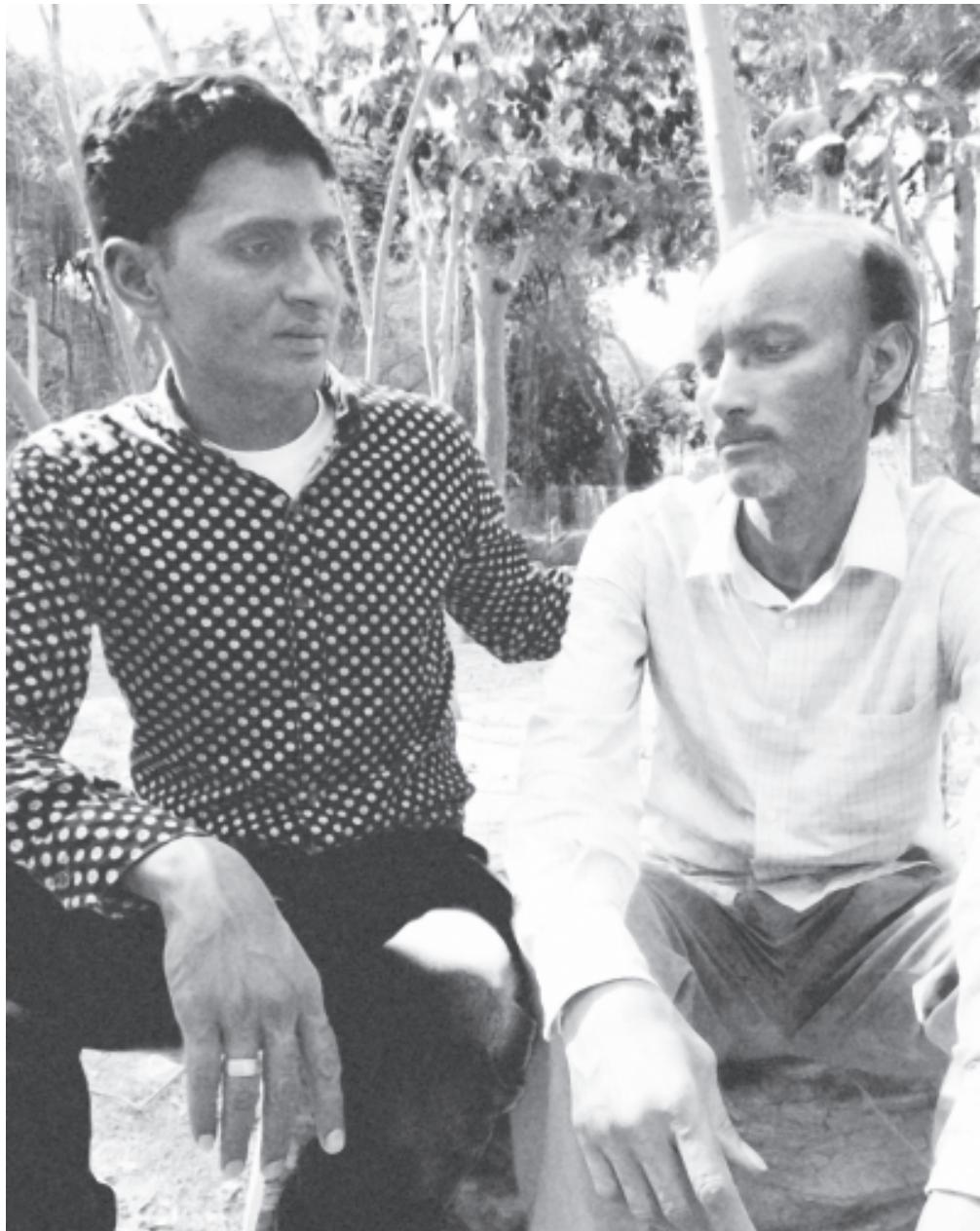
भेदभाव या हिंसा के जोखिम वाले लोगों को संकट की स्थिति में सुरक्षित रहने के लिए विशेष सुरक्षा की आवश्यकता हो सकती है, और उन्हें बुनियादी जरूरतों को पूरा करने और उपलब्ध सेवाओं तक पहुंचने के लिए अतिरिक्त मदद की आवश्यकता हो सकती है। इन लोगों से अवगत रहें और इस प्रकार उन्हें सहायता करें:

- रहने के लिए सुरक्षित जगह खोजने में उनकी मदद करना
- अपने प्रियजनों और अन्य भरोसेमंद लोगों के साथ जुड़ने में उनकी सहायता करना तथा
- उपलब्ध सेवाओं के बारे में उन्हें जानकारी प्रदान करना और जरूरत पड़ने पर उन सेवाओं के साथ उन्हें सीधा जुड़ने में मदद करना



अध्याय 4

अपनी और अपने सहकर्मियों की देखभाल



इस अध्याय में हम चर्चा करेगे:

- 4.1 सहायता के लिए तैयार होना
- 4.2 तनाव का प्रबंधनः काम और जीवन की स्वस्थ आदतें
- 4.3 आराम और चिंतन

आप या आपका परिवार संकट की स्थिति से सीधा प्रभावित हो सकता है। अगर आप स्थिति से सीधा सम्बद्ध नहीं हैं, तब भी मदद करते समय जो देखते-सुनते हैं, उससे आप प्रभावित हो सकते हैं। अपनी देखभाल देनापर अतिरिक्त ध्यान देना महत्वपूर्ण है। अपना ख़्याल रखें ताकि आप दूसरों की ठीक तरह से मदद कर सकें!

4.1 सहायता के लिए तैयार होना

विचार करें कि आप संकट परिस्थिति में सहायता करने के लिए खुद को उत्तम रूप से कैसे तैयार कर सकते हैं। जब भी संभव हो:

- आपदा की स्थितियों के बारे में जानें, और सहायकों की अलग-अलग भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को समझें
- अपने खुद के स्वास्थ्य, और व्यक्तिगत या परिवार के मुद्दों पर विचार करें जो दूसरों की सहायता करते हुए आपके लिए तीव्र तनाव पैदा कर सकते हैं
- इस बारे में एक ईमानदार निर्णय लें कि क्या आप इस विशेष संकट की स्थिति में और इस विशेष समय पर सहायता करने के लिए तैयार हैं या नहीं



4.2 तनाव का प्रबंधन: काम और जीवन की स्वस्थ आदतें

मददगारों के लिए दिन-प्रतिदिन का नौकरी तनाव, विशेष रूप से संकट के दौरान, तनाव का एक मुख्य स्रोत है। काम के लंबे घंटे, भारी जिम्मेदारियां, काम के स्पष्ट विवरण की कमी, खराब संचार या प्रबंधन, और असुरक्षित क्षेत्रों में काम करना नौकरी से संबंधित तनाव के उदाहरण हैं जो सहायकों को प्रभावित कर सकते हैं।



सहायक के रूप में, आप लोगों की सुरक्षा और लिए देखभाल के लिए जिम्मेदार महसूस कर सकते हैं। आप सीधे भयानक घटनाओं और दृष्टयों का अनुभव कर सकते हैं, जैसे विनाश, चोट, मृत्यु या हिंसा। आप अन्य लोगों के दर्द और पीड़ा की कहानियां सुन सकते हैं। ये सभी अनुभव आपको और आपके साथी सहायकों को प्रभावित कर सकते हैं।

इस बात पर विचार करें कि आप स्वयं अपने तनाव को कैसे बेहतर ढंग से प्रबंधित कर सकते हैं, और अपने सहकर्मियों से कैसे सहायता ले व दे सकते हैं। निम्नलिखित सुझाव आपके तनाव को कम करने में सहायक हो सकते हैं।

- इस बात पर विचार करें कि आपने इससे पहले अपने तनाव का किस प्रकार सामना किया था और आप मजबूत रहने के लिए क्या कर सकते हैं
- भोजन और आराम के लिए समय निकालने की कोशिश करें
- क्षमता के अनुसार काम के घंटे बनाए रखने की कोशिश करें ताकि आप अत्यधिक थकान न महसूस करें। उदाहरण के लिए, मददगारों के बीच काम का बोझ विभाजित करना, संकट के तीव्र चरण के दौरान बारी-बारी से काम करना और नियमित आराम का समय लेना
- एक संकट घटना के बाद लोगों को कई समस्याएं हो सकती हैं। आप सभी समस्याओं में लोगों की मदद न कर पाने के कारण अपर्याप्त या निराशा महसूस कर सकते हैं। याद रखें कि आप लोगों की सभी समस्याओं को हल करने के लिए जिम्मेदार नहीं हैं। लोगों को स्वालाम्बित बनाने के लिए जो कर सकते हैं, उतना करने का प्रयास करें
- शाराब, कैफीन या निकोटीन का सेवन कम करें और गैर-पर्चे वाली दवाओं से बचें
- साथी सहायकों के साथ चेक करें कि वे कैसे हैं, और उन्हें अपने साथ चेक करते रहने के लिए कहें। एक-दूसरे का समर्थन करने के तरीके छूटें
- दोस्तों, प्रियजनों या अन्य विश्वसनीय लोगों से बात करें

4.3 आराम और चिंतन

आराम और चिंतन के लिए समय निकालना आपकी कार्य-समाप्ति का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। संकट की स्थिति में लोगों की जरूरतों को पूरा करना बहुत चुनौतीपूर्ण है, और उनकी दर्द और पीड़ा को सहन करना आपके लिए कठिन हो सकता है। संकट की स्थिति में मदद करने के बाद, अपने अनुभव पर चिंतन करने के लिए और आराम के लिए समय निकालें। निम्नलिखित सुझाव आपके स्वास्थ्य लाभ में सहायता हो सकते हैं:

- अपने सुपरवाइजर, सहकर्मी या किसी अन्य व्यक्ति के साथ संकट की स्थिति में मदद करने के अपने अनुभव के बारे में बात करें
- स्वीकार करें कि आप दूसरों की मदद करने के लिए क्या करने में सक्षम थे, चाहे वह कोई छोटी सी मदद रही हो
- इस बात पर विचार करें कि आपने क्या कार्य अच्छी तरह से किया और क्या अच्छी तरह से नहीं हो पाया। उन परिस्थितियों में आपकी जो सीमाएं थीं, उन्हें स्वीकारें
- यदि संभव हो तो अपना काम और जीवन कर्तव्यों को दोबारा शुरू करने से पहले आराम के लिए समय निकालने का प्रयास करें

यदि आप खुद को घटनाओं के बारे में चिंतित या यादों से परेशान पाते हैं, बहुत परेशान या बेहद दुखी महसूस करते हैं, ठीक से सो नहीं पाते हैं, या बहुत से शराब पीते हैं या नशा लेते हैं, तो किसी भरोसेमंद व्यक्ति से समर्थन लेना महत्वपूर्ण है। किसी स्वास्थ्य पेशेवर से बात करें, या अगर ये समस्या एक महीने से अधिक समय तक जारी रहती है और यदि उपलब्ध हो, तो एक मानसिक स्वास्थ्य विशेषज्ञ से बात करें।





अध्याय 5

आपने जो सीखा है, उसका अभ्यास

निम्नलिखित केस परिदृश्य आपके सहायक की भूमिका के उदाहरण हैं। इन परिदृश्यों को पढ़ते हुए, कल्पना करें:

1. यदि आपके साथ ऐसा कुछ हुआ तो आपको सबसे पहले किस चीज़ की आवश्यकता पड़ेगी?
2. आपके लिए सबसे उपयोगी क्या सिद्ध होगा?

प्रत्येक परिदृश्य में लोगों को कैसे जवाब देना है, यह सोचते हुए पीएफए के एक्शन सिद्धांतों (देखें, सुनें और जोड़ें) को ध्यान में रखें। यहाँ हमने उदाहरण स्वरूप कुछ महत्वपूर्ण प्रश्नों को शामिल किया है ताकि आपको ये सोचने में सहायता मिल सके कि किस परिस्थिति में क्या विचार करना चाहिए और किस तरह जवाब देना चाहिए।

5.1 केस परिदृश्य 1: प्राकृतिक आपदा



आप सुनते हैं कि एक आम कामकाजी दिन के मध्य शहर के केंद्र में अचानक एक बड़ा भूकंप आया है। बहुत से लोग प्रभावित हुए हैं और कई इमारतों गिर गयी हैं। आप और आपके सहयोगियों को झटके महसूस हुए हैं लेकिन आप सब ठीक हैं। क्षति की सीमा स्पष्ट नहीं है। जिस एजेंसी के लिए आप काम करते हैं, उन्होंने आपको और आपके सहयोगियों से बचे लोगों की सहायता के लिए कहा है, और तीव्र रूप से प्रभावित लोगों को समर्थन देने को कहा है।

सहायता करने के लिए तैयार होते हुए, अपने आप से निम्नलिखित प्रश्न पूछें:

- क्या मैं मदद करने के लिए तैयार हूँ? मेरी कौन सी व्यक्तिगत चिंताएं इस समय महत्वपूर्ण हो सकती हैं?
- आपदा की स्थिति के बारे में मुझे क्या जानकारी है?
- क्या मैं अकेले या सहकर्मियों के साथ मिलकर यात्रा करूँगा? क्यों या क्यों नहीं?

विचार करने के लिए बातें:

- आपदा की स्थिति में मदद करने के लिए जाते हुए – विशेष रूप से एक बड़े पैमाने पर आपदा के तुरंत बाद – एक टीम में या जोड़े में काम करने के फायदे पर विचार करें। समूह में कार्य करना आपकी सुरक्षा के लिए महत्वपूर्ण है और आपको कठिन परिस्थितियों में समर्थन और बैक-अप करने में सहायता करेगा। आप एक टीम में अधिक प्रभावी भी हो सकते हैं। उदाहरण के लिए, एक व्यक्ति उस व्यक्ति के साथ रह सकता है जो व्यथित है, जबकि दूसरा व्यक्ति विशेष सहायता- जैसी कि चिकित्सा- प्राप्त करने पर ध्यान केंद्रित कर सकता है। यदि संभव हो तो, एक “दोस्त प्रणाली” बनाने की कोशिश करें जहाँ आप और साथी सहायक एक दूसरे से समर्थन और सहायता प्राप्त कर सकते हैं।
- कुछ एजेंसियां आपको सहायता, परिवहन, संचार उपकरण, स्थिति या सुरक्षा समस्याओं के बारे में अपडेट की गई जानकारी, और अन्य टीम के सदस्यों या सेवाओं के साथ समन्वय के रूप में समर्थन देने में सक्षम हो सकती हैं।

शहर में जाते हुए, आपको क्या देखना चाहिए?

- क्या इस समय संकट स्थल पर होना सुरक्षित है?
- किस प्रकार की सेवाएं और सहायता उपलब्ध हैं?
- क्या जरूरी बुनियादी जरूरतों वाले कुछ पीड़ित लोग हैं?
- क्या गंभीर स्पष्ट भावनात्मक प्रतिक्रियाओं वाले पीड़ित लोग हैं?
- किसको विशेष रूप से मदद की जरूरत होगी?
- मैं पीएफए कहाँ प्रदान करूँ?

जब आप लोगों से संपर्क करते हैं, तो आप उनकी चिंताओं को कैसे सुन कर उन्हें सांत्वना दे सकते हैं?

- प्रभावित लोगों की क्या बुनियादी जरूरतें हो सकती हैं?
- मैं समर्थन की पेशकश करते हुए अपना परिचय कैसा दूँगा?
- इस स्थिति में प्रभावित लोगों को नुकसान से सुरक्षित रखने में मदद करने का क्या मतलब है?
- मैं लोगों से उनकी जरूरतों और चिंताओं के बारे में कैसे पूछूँगा?
- प्रभावित लोगों को मैं कैसे सबसे अच्छा समर्थन और सांत्वना दे सकता हूँ?

व्यथित वयस्क के साथ वार्तालाप का नमूना

इस बातचीत में, आप एक गिरी हुई इमारत के मलबे के बाहर खड़ी एक महिला के पास आए हैं। वह रो रही है और काँप रही है, हालांकि वह शारीरिक रूप से घायल नहीं है।

आप: मेरा नाम _____ है। मैं एजेंसी _____ के साथ काम कर रहा हूँ। क्या मैं आपके साथ बात कर सकता हूँ?

महिला: यह दिल दहलाने वाला है! मैं इमारत में जा रही थी जब यह हिलनी शुरू हो गयी! मुझे समझ नहीं आ रहा कि क्या हो रहा है!

आप: हाँ, यह एक भूकंप था और मैं समझ सकता हूँ कि यह आपके लिए भयावह था। आपका नाम क्या है?

औरत: मैं रेखा हूँ - रेखा वर्मा। मुझे बहुत डर लग रहा है! [कांपते, रोते हुए] मुझे पता नहीं कि मुझे इमारत में जाना चाहिए और मेरे साथियों को ढूँढ़ने की कोशिश करनी चाहिए या नहीं? मुझे नहीं पता कि वे ठीक हैं या नहीं!

आप: रेखा जी, अब इमारत में जाना बिल्कुल सुरक्षित नहीं है, आपको चोट लग सकती है। यदि आप चाहें, तो हम ऐसी जगह बात कर सकते हैं जहाँ क्षेत्र सुरक्षित है और मैं थोड़ी देर के लिए आपके साथ बैठ सकता हूँ। क्या आप ऐसा करना पसंद करेंगी?

महिला: हाँ [आप एक शांत स्थान पर गिरी हुई इमारत के दृश्य से थोड़ी दूरी पर चले जाते हैं जहाँ बचाव और चिकित्सा-कर्मी काम कर रहे हैं।]

आप: क्या मैं आपको पानी पिला सकता हूँ? [यदि उपलब्ध हो, तो पानी या कंबल जैसी व्यावहारिक सुविधा प्रदान करें।]

महिला: मैं सिर्फ एक मिनट बैठना चाहती हूँ।

[आप दो से तीन मिनट तक चुपचाप बैठते हैं, जब तक वह फिर से बोलना शुरू न करे।]

महिला: मुझे बेहद बुरा लग रहा है! लोगों की मदद करने के लिए मुझे इमारत में रहना चाहिए था!

आप: मैं यह समझ सकता हूँ।

महिला: मैं बाहर भाग गयी लेकिन मुझे बाकी सब के लिए काफी बुरा लग रहा है!

आप: इस तरह की स्थिति में यह जानना मुश्किल है कि क्या करना है। लेकिन आपने बाहर भागकर सही निर्णय लिया वरना आप भी घायल हो सकती थीं।

महिला: अभी राहतकर्मियों ने मलबे से एक शव निकला है। मुझे लग रहा है कि वह मेरे दोस्त का शव था! [रोना]

आप: यह सुनकर मुझे बहुत खेद है। एक बचाव दल काम कर रहा है, और बाद में हमें पता चलेगा कि इमारत में फंसे हुए लोग कैसे हैं।

[बातचीत और 10 मिनट के लिए जारी रहती है जिसमें आप महिला की कहानी सुनते हैं और उसकी जरूरतों और चिंताओं के बारे में पूछते हैं। वार्तालाप इस प्रकार होता है:]

महिला: मुझे यह पता करना है कि क्या मेरा परिवार ठीक है या नहीं, लेकिन भूकंप में मेरा फ़ोन खो गया! और मुझे ये भी नहीं पता कि मैं घर कैसे पहुंचूँगी।

आप: मैं आपको आपके परिवार को फोन करने में मदद कर सकता हूँ, और फिर हम मिलकर सोचेंगे कि आप उन तक कैसे पहुंचे।

महिला: धन्यवाद। इससे बहुत मदद मिलेगी।

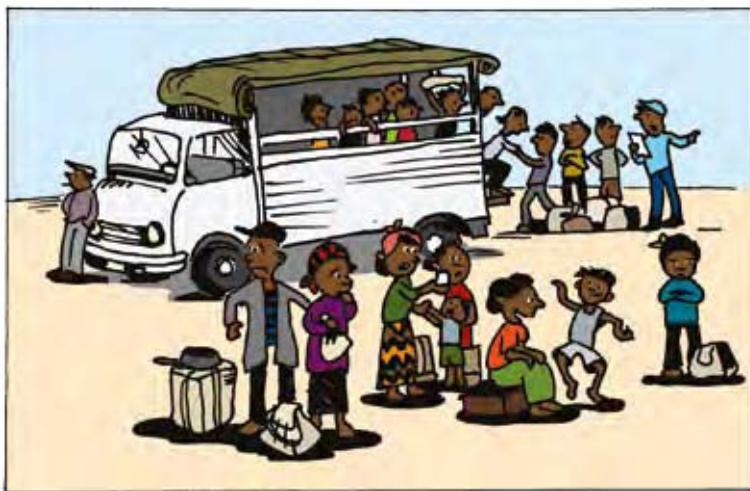
इस वार्तालाप में, ध्यान दें कि आपने:

- अपना और जिस एजेंसी के लिए आप काम करते हैं उसका नाम देकर अपना परिचय दिया;
- उस व्यक्ति से पूछा कि क्या वह बात करना चाहते हैं;
- आपने सम्मानपूर्वक, उपनाम का प्रयोग करते हुए व्यक्ति को संबोधित किया;
- एक सुरक्षित स्थान पर जाकर व्यथित व्यक्ति को और नुकसान से संरक्षित किया;
- व्यथित व्यक्ति को कुछ आराम दिया (उदाहरण के लिए पानी);
- व्यक्ति के करीब रहे और बिना उन्हें बात करने को मजबूर किये उनकी बात सुनी;
- संकट स्थिति में व्यक्ति के लिए हुए निर्णय या कार्य के तरीकों की सराहना करी;
- उनकी बात सुनने के लिए समय निकाला;
- व्यक्ति की जरूरतों और चिंताओं की पहचान की;
- सहकर्मियों के संभावित नुकसान पर व्यक्ति की चिंता का समर्थन किया;
- अपने परिवार के सदस्यों के साथ व्यक्ति को जोड़ने में मदद करने की पेशकश की

जानकारी और व्यावहारिक सहायता से लोगों को **जोड़ने** के लिए आप क्या कर सकते हैं?

- इस स्थिति में प्रभावित लोगों के लिए उपलब्ध संसाधनों (भोजन, आवास, पानी) या सेवाओं के बारे में जानने के लिए क्या चुनौतियां हो सकती हैं?
- लोगों के मन में चिंता का क्या कारण है? उनकी समस्याओं को सुलझाने में उनकी मदद करने के लिए मैं क्या व्यावहारिक सुझाव दे सकता हूँ?
- लोगों को क्या जानकारी चाहिए होगी? संकट की घटना के बारे में मुझे नवीनतम और विश्वसनीय जानकारी कहाँ मिलेगी?
- लोगों को अपने प्रियजनों या सेवाओं से जोड़ने के लिए मैं क्या कर सकता हूँ? इसमें क्या चुनौतियां आ सकती हैं?
- बच्चों, किशोरों और अस्वस्थ लोगों की इस समय क्या आवश्यकता हो सकती है? प्रियजनों और सेवाओं के साथ असुरक्षित लोगों को मैं कैसे जोड़ सकता हूँ?

5.2 केस परिदृश्य 2: हिंसा और विस्थापन



शरणार्थी ट्रकों में एक नए स्थान पर लाए जा रहे हैं और उन्हें कहा गया है कि वे इस नए स्थान पर रहेंगे। उनके क्षेत्र में युद्ध के कारण उन्हें स्थानांतरित कर दिया गया है। जब वे ट्रकों से उतरते हैं, उनमें से कुछ रो रहे हैं, कुछ बहुत डरे हुए दिखते हैं, कुछ भ्रमित लगते हैं, जबकि अन्य राहत की सांस ले रहे हैं। अधिकतर लोग इस नए स्थान के बारे में डरे हुए हैं, और उन्हें यह नहीं पता है कि वे कहाँ सोएंगे, कैसे भोजन और चिकित्सा इत्यादि प्राप्त करेंगे। कुछ लोग किसी भी जोर की आवाज सुन कर डर रहे हैं, वह सोचते हैं कि वे गोलियों की आवाजें हैं। आप एक ऐसी एंजेंसी के साथ स्वयं सेवक हैं जो खाद्य पदार्थों को वितरित करता है और जिसे वितरण स्थलों पर सहायता करने के लिए कहा गया है।

सहायता करने के लिए तैयार होते हुए विचार करें कि आप इस स्थिति के बारे में क्या जानना चाहते हैं:

- मैं कौन से लोगों की मदद करूँगा? उनकी सांस्कृतिक पृष्ठभूमि क्या है?
- क्या इस समुदाय के कोई आचरण या रीति-रिवाज के नियम हैं जिन्हें जानने की मुझे आवश्यकता है? उदाहरण के लिए, क्या महिला शरणार्थियों के साथ केवल महिला सहायता कर्मियों का ही बोलना अधिक उपयुक्त है?
- उन्होंने कितनी दूर यात्रा की है? मुझे उनके संघर्ष के बारे में क्या पता है?
- शरणार्थियों को नयी जगह पर क्या सेवाएं प्रदान की जा रही हैं?
- अगर मैं एक टीम में काम कर रहा हूँ, तो हम इस स्थिति में मदद करने के लिए खुद को कैसे संगठित करेंगे? प्रत्येक व्यक्ति क्या कार्य करेगा? हम एक दूसरे के साथ और उन सहायकों के अन्य समूहों के साथ कैसे समन्वय करेंगे जो कि वहाँ हो सकते हैं?

जब आप शरणार्थियों के समूह का सामना करते हैं, उस समय आपको क्या देखना चाहिए?

- अधिकांश शरणार्थियों को क्या चाहिए? क्या वे भूखे, प्यासे या थके हुए होंगे? क्या कोई घायल या बीमार है?
- क्या शरणार्थी समूह में एक ही गांव या परिवार के लोग हैं?
- क्या कोई भी बच्चा या किशोर अकेला है? किसको विशेष सहायता की आवश्यकता हो सकती है?
- शरणार्थी समूह में व्यक्तियों की संकट में विभिन्न प्रकार की प्रतिक्रियाएं होती हैं। आप किस प्रकार की गंभीर भावनात्मक प्रतिक्रियाएं देखते हैं?

जब आप शरणार्थी समूह में लोगों से संपर्क करते हैं, तो आप उनकी चिंताओं को कैसे सुनकर उन्हें सांत्वना दे सकते हैं?

- मैं सहायता के लिए अपना परिचय कैसे दूँगा?
- जिन लोगों ने हिंसा देखी है या उसका अनुभव किया है, वे बहुत डरे हुए हो सकते हैं और असुरक्षित महसूस कर सकते हैं। मैं कैसे उनका समर्थन कर सकता हूँ और उन्हें शांत महसूस करने में सहायता कर सकता हूँ?
- जिनके लिए विशेष सहायता की आवश्यकता हो सकती है, जैसे कि महिलाएं, मैं उन लोगों की ज़रूरतों और चिंताओं को कैसे जान सकता हूँ?
- मैं अकेले बच्चों और किशोरों से कैसे संपर्क करूँगा और कैसे उनकी सहायता करूँगा?

एक अकेले बच्चे के साथ वार्तालाप का नमूना

शरणार्थी समूह के किनारे पर, आप लगभग 10 साल के एक लड़के को अकेले खड़े देखते हैं और जो बहुत डरा हुआ लग रहा है।

आप [बच्चे के नेत्र स्तर पर एक छुटने पर उतरते हैं]: मेरा नाम _____ है। मैं _____ एजेंसी के साथ हूँ और मैं यहाँ आपकी मदद करने के लिए हूँ। आपका नाम क्या है?

बच्चा [नीचे देखते हुए और धीरे से बोलते हुए]: राजू

आप: नमस्ते राजू। यहाँ आने के लिए आपको लम्बी यात्रा करनी पड़ी है। क्या आपको प्यास लगी है? [अगर आपके पास है तो कुछ खाने या पीने या किसी अन्य व्यावहारिक वस्तु जैसे कंबल की पेशकश करें।] आपका परिवार कहाँ है?

बच्चा: मुझे नहीं पता [रोने लगता है]

आप: मैं देख सकता हूँ कि आप डरे हुए हैं, राजू। मैं आपकी मदद करने और उन लोगों से संपर्क करने की कोशिश करूँगा जो आपके परिवार का पता लगाने में मदद करेंगे। क्या आप मुझे बता सकते हैं कि आप कहाँ से हैं और आपका उपनाम क्या है?

बच्चा: हाँ, मैं राजू भंडारी हूँ मैं _____ गाँव से हूँ

आप: धन्यवाद, राजू। आखिरी बार आपने अपने परिवार को कब देखा था?

बच्चा: जब ट्रक हमें यहाँ पर लाने के लिए आए थे तब मेरी बड़ी बहन वहाँ थी। लेकिन अब वो मुझे नहीं मिल रही।

आप: तुम्हारी बहन की उम्र क्या है? उसका नाम क्या है?

बच्चा: उसका नाम शान्ति है। वह 15 साल की है।

आप: मैं आपकी बहन को खोजने में मदद करने की कोशिश करूँगा। आपके माता पिता कहाँ हैं?

बच्चा: जब हमने गोलियों की आवाज सुनी तो हम सभी गांव से भाग गए। हम अपने माता-पिता से बिछड़ गए। [रोता है]

आप: मुझे माफ़ करना, राजू यह आपके लिए बहुत डरावना रहा होगा, लेकिन अब आप सुरक्षित हैं।

बच्चा: मुझे डर लग रहा है।

आप [एक नम्र, प्राकृतिक तरीके से]: मैं समझ सकता हूँ। मैं तुम्हारी मदद करना चाहूँगा।

बच्चा: मुझे क्या करना चाहिए?

आप: मैं थोड़ी देर के लिए आपके साथ रह सकता हूँ, और हम आपकी बहन को ढूँढने का प्रयास कर सकते हैं। क्या तुम्हे ये ठीक लग रहा है?

बच्चा: हाँ, धन्यवाद।

आप: क्या आपको कोई चिंता है या किसी भी चीज़ की ज़रूरत है?

बच्चा: नहीं।

आप: राजू, यह महत्वपूर्ण है कि हम उन लोगों से बात करें जो आपकी बहन या परिवार को ढूँढने में मदद कर सकते हैं। मैं उनसे बात करने के लिए आपके साथ जाऊँगा। [यदि उपलब्ध हो, तो एक प्रतिष्ठित पारिवारिक अनुरेखण या बाल संरक्षण संगठन के साथ बच्चे को पंजीकृत करने में मदद करना आवश्यक है।]

इस वार्तालाप में, ध्यान दें कि आपने:

- शरणार्थियों की भीड़ में एक अकेला बच्चा देखा
- आँख के स्तर पर बच्चे के साथ बात करने के लिए एक घुटने पर उतरे
- बच्चे से शांत और दयालु रूप से बात करी
- आपने बहन के नाम सहित बच्चे के परिवार के बारे में जानकारी ली
- बच्चे के साथ रहते हुए किसी भरोसेमंद परिवार अनुरेखण संगठन की पहचान की जो बच्चे के लिए एक सुरक्षित जगह का आयोजन कर सकता है जब तक कि उसका परिवार न मिल जाए

जानकारी और व्यावहारिक सहायता से लोगों को **जोड़ने** के लिए आप क्या कर सकते हैं?

- लोगों की बुनियादी ज़रूरतें क्या हैं? मुझे किन सेवाओं के बारे में जानकारी है? लोग इनका उपयोग कैसे कर सकते हैं?
- इन शरणार्थियों की देखभाल के लिए योजनाओं के बारे में मेरे पास क्या सही और नवीनतम जानकारी है?
- स्थिति के बारे में अधिक जानकारी लोगों को कब और कहाँ मिल सकती है?
- निर्बल वर्ग, जैसे कि महिलाओं या अकेले बच्चों की रक्षा करने में मैं कैसे मदद कर सकता हूँ? प्रियजनों और सेवाओं के साथ असुरक्षित लोगों को कैसे जोड़ सकता हूँ?
- हिंसा से अवगत व्यक्तियों की क्या ज़रूरतें हैं?
- लोगों को अपने प्रियजनों या सेवाओं से जोड़ने के लिए मैं क्या कर सकता हूँ?

5.3 केस परिदृश्य 3: सड़क दुर्घटना

आप देश के किसी सुरक्षित हिस्से में एक व्यस्त शहर की तरफ यात्रा कर रहे हैं, जब आप एक सड़क दुर्घटना देखते हैं। ऐसा प्रतीत होता है कि एक आदमी अपनी पत्नी और छोटी बेटी के साथ सड़क पार कर रहा था और एक गुजरती गाड़ी से टकरा गया है। आदमी जमीन पर पड़ा हुआ है, उसका खून बह रहा है और उसका शरीर शिथिल है। उसकी पत्नी और बेटी उसके पास हैं। उसकी पत्नी रो रही है और काँप रही है, जबकि उनकी बेटी मूँक और शिथिल है। कुछ ग्रामीण लोग दुर्घटना के दृश्य के पास सड़क पर इकट्ठा हो रहे हैं।



इस स्थिति में आपको जल्दी प्रतिक्रिया देने की आवश्यकता है, लेकिन मदद करने से पहले शांत रहकर कुछ क्षण लें और निम्नलिखित बातों पर विचार करें:

- क्या मुझे या दूसरों के लिए कोई सुरक्षा संबंधी खतरा है?
- मैं स्थिति से कैसे निपट सकता हूँ?
- गंभीर रूप से घायल व्यक्ति के लिए विशेष रूप से तत्काल क्या करना चाहिए?

क्या देखने पर ध्यान दें?

- किसे सहायता की आवश्यकता है? उन्हें किस तरह की सहायता की ज़रूरत है?
- मैं अपने स्तर पर सहायता कैसे प्रदान कर सकता हूँ और किस विशेष मदद की ज़रूरत है?
- मदद करने के लिए मैं किसे कह सकता हूँ? जो लोग घटनास्थल के आसपास इकट्ठा हो रहे हैं, वे क्या मदद कर सकते हैं और किस तरीके से वे हस्तक्षेप कर सकते हैं या असहायक हो सकते हैं?

दुर्घटना में शामिल लोगों के साथ जब आप संपर्क करते हैं, आप अपनी तरफ से कैसे उच्च सहायता प्रदान कर सकते हैं और उनकी बात सुन सकते हैं?

- मैं सहयोग करने के लिए अपना परिचय कैसे दूँगा?
- मैं लोगों को और नुकसान से सुरक्षित रखने में कैसे मदद कर सकता हूँ? क्या उस लड़की के लिए कोई विशेष चिंता है, जिसने अपने पिता की चोट देखी है और जो शिथिल और मूक प्रतीत हो रही है? क्या उसकी मां इस समय उसे आराम और देखभाल दे सकती है?
- पीएफए प्रदान करने के लिए अपेक्षाकृत सुरक्षित और शांत जगह कहाँ मिल सकती है?
- मैं लोगों से उनकी ज़रूरतों और चिंताओं के बारे में कैसे पूछूँगा?
- मैं प्रभावित लोगों को कैसे आराम दे सकता हूँ और उन्हें शांत महसूस करने में सहायता कैसे कर सकता हूँ?

वार्तालाप और क्रियाओं का नमूना

आपात चिकित्सा

जैसे आप दुर्घटनास्थल का त्वरित दृश्य देखते हैं, आप यह सुनिश्चित करते हैं की आप वहाँ सुरक्षित रूप से पहुँच सकते हैं। यह एक व्यस्त सड़क है और प्रभावित लोगों और दर्शकों के आस-पास अब भी ट्रैफिक चल रहा है। आपको यह भी चिंता है कि पिता गंभीर रूप से घायल हो सकता है।

आप: क्या किसी ने एम्बुलेंस को बुलाया है?

सहगुजार व्यक्ति: नहीं।

आप: (पास खड़े एक व्यक्ति से): क्या आप तुरंत एक एम्बुलेंस के लिए फोन कर सकते हैं?

व्यक्ति: हाँ, मैं तुरंत करता हूँ।

आप [अन्य दर्शकों से]: हमें यातायात को पुनर्निर्देशित करने की कोशिश करनी होगी। क्या आप इसमें मेरी मदद कर सकते हैं?

[कुछ व्यक्ति पास से जा रही कारों को रोककर ट्रैफिक को सुचारू रूप से चलाने में मदद करते हैं।] [जब आप प्रभावित लोगों से संपर्क करते हैं तो आप देखते हैं कि ग्रामीणों में से एक घायल व्यक्ति को हिलाने वाला है।]

आप: कृपया उसे मत हिलाओ! उसकी गर्दन पर चोट हो सकती है। एक एम्बुलेंस को बुलाया गया है।

[यदि आपके या किसी के पास ऐसा करने का प्रशिक्षण है, तो घायल व्यक्ति को भौतिक प्राथमिक सहायता दें। सुनिश्चित करें कि पत्नी और बेटी घायल नहीं हैं, ऐसा करने के लिए आप आस-पास खड़े किसी व्यक्ति, खास-कर किसी महिला से मदद ले सकते हैं। एक बार घायल व्यक्ति को उचित रूप से संभाल लिया जाता है, और आप सुनिश्चित हैं कि अन्य प्रभावित लोग गंभीर रूप से घायल नहीं हैं, तब पीएफए प्रदान करें।]

आप [पत्नी से]: मेरा नाम _____ है। हमने एम्बुलेंस को बुलाया है। क्या आपको या आपकी बेटी को कोई चोट आई है?

पत्नी [रोते-कांपते हुए]: नहीं, मुझे चोट नहीं लगी है।

आप [पत्नी को, शांति से और प्रेम से]: आपका नाम क्या है?

पत्नी [रोते हुए]: हसीना, आप मुझे हसीना कह सकते हैं- ओह, मेरे पति! मेरे पति!

आप: हसीना जी, मैं समझ सकता हूँ कि आप बहुत डरी हुई हैं। एक एम्बुलेंस को अपने पति की मदद के लिए बुलाया गया है। मैं थोड़ी देर के लिए आपके साथ रहूँगा। क्या आप और आपकी बेटी की इस समय कोई अन्य चिंता या ज़रूरतें हैं?

पत्नी: क्या मेरी बेटी ठीक है?

आप: आपकी बेटी घायल नहीं लग रही है। क्या आप मुझे उसका नाम बता सकते हैं, ताकि मैं उससे बात कर सकूँ?

पत्नी [अपनी बेटी के हाथ लेते हुए]: यह फातिमा है।

आप [प्रेम से और बच्चे के आंख के स्तर पर]: फातिमा। मेरा नाम है ____। मैं आपकी और आपकी माँ की सहायता करने के लिए यहाँ हूँ।

[बातचीत जारी है और आप देखते हैं कि बेटी बात नहीं कर रही है। माँ का कहना है कि यह उसकी बेटी के लिए असामान्य है, लेकिन उसका ध्यान अपने पति पर केंद्रित रहता है। माँ यह भी कहती है कि वह अपने पति के साथ अस्पताल जाना चाहती हैं। ऐसे में बेटी शाम को घर पर अकेले रहने के खतरे में है।]

आप: हसीना जी, बेहतर होगा कि आपकी बेटी आपके या आपके किसी विश्वसनीय व्यक्ति के साथ रहे। वह घटना से डरी हुई है और इस समय उसे अकेला नहीं छोड़ा जाना चाहिए। क्या कोई ऐसा व्यक्ति है जिस पर आप भरोसा करती हैं और जो इस समय उसके साथ रह सकता है?

पत्नी: हाँ, मेरी बहन मदद कर सकती है। फातिमा उसे बहुत पसंद करती है।

आप: क्या हम आपको अपनी बहन को फोन करने में मदद कर सकते हैं?

पत्नी: हाँ, कृपया!

[आप बहन से संपर्क करने में महिला की मदद करते हैं और यह व्यवस्था की जाती है कि बेटी शाम को अपनी मौसी के पास रहेगी। आप मां को सलाह भी दे सकते हैं कि अगर उनकी बेटी आने वाले कुछ दिनों में लगातर चुप रहती हैं तो वह उसे किसी स्वास्थ्य क्लिनिक में लेकर जाएँ]

आप: जब एम्बुलेंस आएगी तब मुझे पता चल जाएगा कि वे आपके पति को कहाँ ले जाएंगे और मैं आपको बताऊंगा कि क्या आप और आपकी बेटी उनके साथ जा सकते हैं।

[जब एम्बुलेंस आती है, तो आप यह पता लगा सकते हैं कि घायल व्यक्ति को अस्पताल ले जाने पर उसके परिवार को उसके साथ कैसे रखा जा सकता है।]

इस वार्तालाप और कार्य में, ध्यान दें कि आपने:

- सबसे पहले संकट की स्थिति को तुरंत स्कैन किया, यह सुनिश्चित करने के लिए कि वह प्रवेश करने के लिए सुरक्षित है और यह देखने के लिए कि गंभीर रूप से कौन घायल हुआ है;
- सुनिश्चित किया कि घायल व्यक्ति के लिए तत्काल एक एम्बुलेंस बुलाई गयी, और उसे स्थानांतरित होने से और संभावित रूप से घायल होने से रोका गया;
- इस तरह से काम करने की कोशिश की जिससे दूसरों को और अधिक हानि होने या खतरे को रोका गया (उदाहरण के लिए, सड़क में यातायात के बारे में सावधान रहना);
- पत्नी और बेटी से सम्मानपूर्वक और प्रेम से बात की;
- नेत्र के स्तर पर बच्चे को संबोधित किया;
- महिला को उसकी बेटी की देखभाल के लिए उचित व्यवस्था करने में मदद की;
- घायल व्यक्ति को अस्पताल ले जाया गया और परिवार को एक साथ रहने में मदद करने के लिए कदम उठाए

लोगों को जानकारी और व्यावहारिक सहायता से **जोड़ने** के लिए आप क्या कर सकते हैं?

- जो लोग घायल नहीं हैं, पर दुर्घटना से अन्यथा पीड़ाग्रस्त हैं, उनकी इस समय क्या बुनियादी ज़रूरतें हो सकती हैं?
- इस परिस्थिति में विभिन्न लोगों की क्या-क्या चिंताएं हो सकती हैं?
- उन्हें क्या जानकारी चाहिए हो सकती है?
- जो प्रियजन उनकी मदद कर सकते हैं, उनसे जुड़ने में मैं लोगों की क्या सहायता कर सकता हूँ?

मनोवैज्ञानिक प्राथमिक चिकित्सा - पॉकेट गाइड

पीएफए क्या है?

मनोवैज्ञानिक प्राथमिक चिकित्सा (पीएफए) एक ऐसी मानवीय सहायक प्रतिक्रिया का वर्णन करता है जो किसी भी पीड़ित व्यक्ति के साथ की जाती है जिससे उसे सहारा और सांत्वना मिले।



जिम्मेदारी से पीएफए प्रदान करने का अर्थ है

1. सुरक्षा, गरिमा और अधिकारों का सम्मान करें
2. व्यक्ति की सांस्कृतिक पृष्ठभूमि के अनुसार कार्य करें
3. अन्य आपातकालीन प्रतिक्रिया के उपायों से अवगत रहें
4. अपना ध्यान रखें

तैयारी

- संकट की घटना के बारे में जानें
- उपलब्ध सेवाओं और समर्थन के बारे में जानें
- सुरक्षा और सुरक्षा संबंधी चिंताओं के बारे में जानें

पीएफए कार्य सिद्धांतः

देखिए

- सुरक्षा के लिए जांच करें
- स्पष्ट जरूरी बुनियादी जरूरतों वाले लोगों की जांच करें
- गंभीर संकट प्रतिक्रियाओं वाले लोगों की जांच करें



सुनिए

- उन लोगों से संपर्क करें जिन्हें समर्थन की आवश्यकता हो सकती है
- लोगों की जरूरतों और चिंताओं के बारे में पूछें
- लोगों की बात सुनें और उन्हें शांत महसूस करने में मदद करें



जोड़ें

- लोगों को बुनियादी जरूरतों और जरूरी सेवाओं से संबंधित सहायता दें
- लोगों को समस्याओं से जूझने में मदद करें
- जानकारी दें
- प्रियजनों और सामाजिक समर्थन से लोगों को जोड़ें



नैतिकता से काम करने के लिए यह निम्नलिखित कार्यसूची आपका मार्गदर्शन कर सकती है- ताकि व्यक्ति को अग्रिम हानि से बचाया जा सके, उसे सर्वोत्तम देखभाल दी जा सके और केवल उनके हित में काम हो सके। उन तरीकों से सहायता प्रदान करें, जो व्यथित व्यक्तियों के लिए सबसे उपयुक्त और आरामदायक रहें। विचार करें कि इस नैतिक मार्गदर्शन सूची का आपके सांस्कृतिक संदर्भ के क्या अर्थ है।

क्या करें ✓

- ईमानदार और भरोसेमंद रहें
- लोगों के अपने निर्णय स्वयं लेने के अधिकार का आदर करें
- अपने पक्षपात और पूर्वाग्रहों के बारे में जागरूक रहें और उन्हें अपने काम से अलग रखें
- लोगों को यह स्पष्ट कर दें कि अगर वे इस समय मदद से इंकार करते हैं, तो भी वे भविष्य में सहायता प्राप्त कर सकते हैं
- व्यक्ति की गोपनीयता का सम्मान करें और यदि उपयुक्त हो तो व्यक्ति की कहानी की गोपनीय रखें
- व्यक्ति की संस्कृति, उम्र और लिंग पर विचार करके उचित तरीके से व्यवहार करें

क्या न करें ✗

- एक सहायक के रूप में अपने रिश्ते का शोषण न करें
- किसी व्यक्ति से मदद करने के लिए पैसे या अनुग्रह के लिए न कहें।
- झूठे वादे न करें और न ही झूठी जानकारी दें
- अपने कौशल को बड़ा करके न बताएं
- लोगों की जबरदस्ती मदद न करें, और उनकी समस्या में जबरदस्ती दखल न दें
- लोगों पर अपनी कहानी बताने के लिए दबाव न डालें
- दूसरों के साथ व्यक्ति की कहानी साझा न करें
- व्यक्तियों के कार्यों या उनकी भावनाओं की आलोचना न करें

व्यक्ति जिन्हें पीएफए से अधिक सहायता की आवश्यकता हो सकती है:

कुछ लोगों को केवल पीएफए के अलावा ज्यादा सहायता की आवश्यकता हो सकती है। अपनी सीमाएं जानें और दूसरों से सहायता मांगें जो जीवनरक्षी चिकित्सा या अन्य सहायता प्रदान कर सकते हैं।

जिन लोगों को तुरंत और अधिक उन्नत समर्थन की जरूरत है:

- गंभीर, जानलेवा चोटों वाले लोग जिन्हें आपातकालीन चिकित्सा देखभाल की आवश्यकता होती है
- ऐसे लोग जो इतने परेशान हैं कि वे स्वयं या अपने बच्चों की देखभाल नहीं कर सकते
- वह लोग जो खुद को चोट पहुँचा सकते हैं
- वह लोग जो दूसरों को चोट पहुँचा सकते हैं

REFERENCES & RESOURCES

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



RAHAT Charitable & Medical Research Trust
C-7/226, Safdarjung Development Area
New Delhi- 110 016
www.rahat.org