

உளவியல் முதலுதவி : களப்பணியாளர்களுக்கான வழிகாட்டல்

Published by the World Health Organization in 2011 under the title Psychological first aid: Guide for field workers

© World Health Organization 2011

The Director General of the World Health Organization has granted translation and publication rights to an edition in Tamil to The Good Practice Group, which is solely responsible for the Tamil editions

Tamil: உளவியல் முதலுதவி : களப்பணியாளர்களுக்கான வழிகாட்டல்

© The Good Practice Group 2013

The Good Practice Group

Strategic Actions in Mental Health & Psychosocial Support

Tamil Translation:

Translator : Sarvarakshani Thambaiiah, Sivaprashanthi Thambaiiah;

Reviewers: Felician Francis, Ananda Galappatti, Angelene Ahalya, Alfred Sasikumar, Anbalahan Paul, Jesuthasan Partheepan, Kokulasingam Sivakaran, Sharanya Ravikumar, Sithravelautham Sathieshkumar, Somasundaram Rasendiran, Suresh Yogasundram, Theivendram Gowrykathan, Prof. Daya Somasundaram

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 Gap Action Program (mhGAP).

உளவியல் முதலுதவி : களப்பணியாளர்களுக்கான வழிகாட்டல்

முன்னுரை

எமது சமூகங்களில், நாடுகளில், உலகத்தில் மிகவும் பாராதாரமான விடயங்கள் நிகழும்பொழுது நாம் பாதிக்கப்பட்டவர்களுக்கு உதவிக்கரம் நீண்டுக்கின்றோம். இந்த வழிகாட்டல் கையேடானது பாரிய நெருக்கடி நிலைமைகளால் பாதிக்கப்பட்ட சமூகத்தினருக்கு செய்யக்கூடிய மனிதநேய ஆதரவு என்பவற்றை உள்ளடக்கிய உளவியல் முதல்தரவியலிணைப்பற்றி கூறுகின்றது. மிகவும் நெருக்கடியான நிலைமைகளை அனுபவித்தவர்களுக்கு உதவிக்கூடிய நிலையிலுள்ளவர்களுக்கு இந்தக் கையேடு எழுதப்பட்டுள்ளது. பாதிக்கப்பட்டவர்களுக்கு அவர்களுடைய மாண்பு மற்றும் ஆழமைகள் பாதிக்காத வகையில் எவ்வாறு ஆதரவுபுரித்தல் என்பதற்கான ஒரு சட்டவரைபிணை இக்கையேடு தருகின்றது. இதன் பெயருக்கு மாறாக உளவியல் முதல்தரவியலானது சமூக மற்றும் உளவியல் ஆதரவிணை உள்ளடக்குகின்றது.

சிலசமயத்தில் ஒரு பாரிய அனர்த்தத்தினின்பின் உங்களை உழியர் என்ற அடிப்படையில் அல்லது ஒரு தொண்டர் என்ற அடிப்படையில் பாதிக்கப்பட்ட மக்களுக்கு உதவ அழைக்கலாம். அல்லது நீங்கள் ஒரு விபத்து நடந்த இடத்தில், மக்கள் காயங்களுக்கு உட்பட்ட இடத்தில் நிக்கலாம். சிலசமயத்தில் நீங்கள் ஒரு ஆசிரியராகவோ அல்லது சுகாதாரப்பணியாளராகவோவிருந்து உங்கள் சமூகத்தினுள்ள இப்பொழுதுதான் தனது அன்பிற்குரியவரின் இறப்பிணைக்கண்ணூற்ற ஒருவருடன் கதைப்பதாக இருக்கலாம். மிகவும் மனநெருக்கத்திற்குட்பட்ட ஒருவருக்கு சொல்லக்கூடிய அல்லது செய்யக்கூடிய மிகப்பொருத்தமான ஆதரவுபற்றி இவ்வழிகாட்டல் கையேடு சொல்கின்றது. அத்துடன் ஒரு புதிய சூழ்நிலையை உங்களுக்கும் மற்றவர்களுக்கும் பாதுகாப்பான வகையிலும் உங்களது நடவடிக்கைகளினால் மேலும் ஆபத்தினை ஏற்படுத்தாத வகையிலும் எவ்வாறு அணுகலாம் என்பதுபற்றியும் சொல்கின்றது.

உளவியல் முதல்தரவியலானது, இனர் ஏஜென்சி சாண்ட்டிக் கொயிற்றி (IASC) மற்றும் ஸ்பியர் (SPHERE) உட்பட பல சர்வதேச மற்றும் தேசிய நிபுணத்துவக்குழுக்களால் பரிந்துரைக்கப்பட்டுள்ளது. உளவியல்முதல்தரவியலானது உளவியல் (debriefing) இற்கான மாற்று வழியாகும். 2009 இல் உலக சுகாதார நிறுவனம் (WHO) மற்றும் வழிகாட்டிகள் உருகாக்கக்குழு ஆகியவை உளவியல் முதல்தரவி மற்றும் உளவியல் பற்றிய மதிப்பீட்டினை மேற்கொண்டார்கள். அதன்படி அவர்கள், அண்மையில் அனர்த்தத்திற்கு முகம்கொடுத்து மனநெருக்கத்திற்கு உள்ளானவர்களுக்கு உளவியல் முதல்தரவியலானது உளவியல் இலும்பார்க்க மக்களுக்கு கொடுக்கப்படுவேண்டும் என்ற முடிவிற்கு வந்தார்கள்.

இந்த வழிகாட்டியானது குறைந்த மற்றும் மத்திய வருமானமுள்ள நாடுகளில் பரவலாக ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட உளவியல்முதல்தரவியலிணை வழங்குவதற்காக உருவாக்கப்பட்டது. நாங்கள் இங்கு குடுத்த தகவல்கள் ஒரு மாதிரித் தகவல்கள் மட்டுமே. நீங்கள் பணியாற்றும் கலாசாரத்திற்கும் உதவிசெய்யும் மக்களுக்கும் ஏற்றவகையில் இதனை மாற்றவேண்டும். இவ்வழிகாட்டலானது பலசர்வதேச நிறுவனங்களால் வழிமொழியப்பட்டுள்ளது. இவ்வழிகாட்டலானது புதிதாக உருவாகும் விஞ்ஞானம் மற்றும் பாரிய நெருக்கடி அல்லது அனர்த்தத்தினின்பின் எவ்வாறு மக்களுக்கு உதவிவேண்டும் என்பதில் சர்வதேச உடன்பாடு என்பவற்றைப் பிரதிபலிக்கின்றது.

ஸெகர் சக்ஸெனா	ஸ்டெபான் ஜெர்மானி	மரீகே ஷொரேன்
முகாமையாளர்	முகாமையாளர்	முகாமையாளர்
மனநலன் மற்றும் போதைப்பொருள் துஷ்பிரயோகம் பிரிவு	கற்றல் மற்றும் பங்களித்துவம் உலக சுகாதாரக் குழு	
உலக சுகாதார நிறுவனம்	வேல்ட் விஷன் இனர்நஷனல்	வோர் ரோமா பொண்டேஷன்

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 Germann (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 Wade (WVI).

Funding

World Vision International

Endorsement

"This document has been endorsed by 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 - REPSI, Terre des Hommes, UNICEF, United Nations Department of Management, United Nations Department of Safety and Security, United Nations High Commissioner for Refugees, War Child 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 Baca (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 Bizouerne (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), 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 (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 Kimmere (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 - 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 (WVI, Australia), Robert Pynoos (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Nino Makhshvili (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 (WHO, Switzerland), Khalid Saeed (WHO, Egypt), Louise Searle (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), Wiense 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 (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.

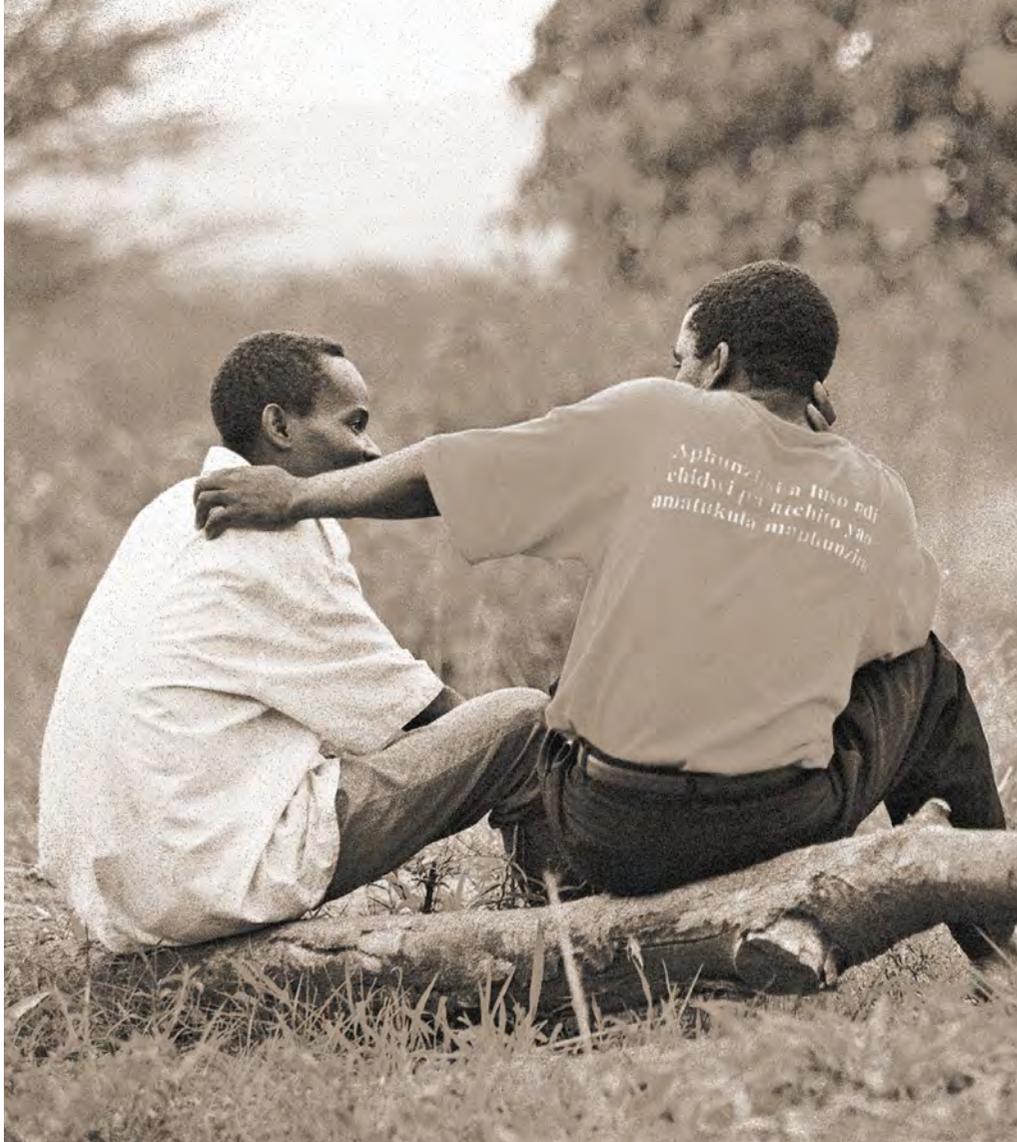
Translation: Sivaprashanthi Thambiah; Panel of reviewers: Felician Francis, Ananda Galappatti, Angelene Ahalya, Alfred Sasikumar, Anbalathan Paul, Jesuthasan Partheepan, Kokulasingam Sivakaran, Sharanya Ravikumar, Sithravelautham Sathieshkumar, Somasundaram Rasendiran, Suresh Yogasundram, Theivendram Gowrykathan.



முன்னுரை	ii
ACKNOWLEDGEMENTS	iii
அத்தியாயம் 1 - உளவியல் முதலுதவியினைப் பற்றி விளங்கிக் கொள்ளல்	1
1.1 பாரிய நெருக்கடி (crisis) சம்பவங்கள் மக்களை எவ்வாறு பாதிக்கின்றன?	2
1.2 PFA என்றால் என்ன?	3
1.3 PFA யாருக்காக, எப்பொழுது, எங்கே வழங்கப்படும்?	5
அத்தியாயம் 2 - பொறுப்புணர்வுடன் உதவியளிப்பது எப்படி?	9
2.1 பாதுகாப்பு (safety) . மாண்பு/கௌரவம், மற்றும் உரிமைகளை மதித்தல்	10
2.2 உதவி பெறுபவரின் கலாசாரத்திற்கேற்றபடி உங்களது செயற்பாடுகளை மாற்றிக்கொள்ளவும்	12
2.3 வேறு அவசரகாலப் பதிலளிப்பு செயற்பாடுகளை பற்றியும் அறிந்துகொள்ளவும்	14
2.4 உங்களைக் கவனித்துக்கொள்ளவும்	15
அத்தியாயம் 3 - உளவியல் முதலுதவியினை வழங்குதல்	17
3.1 சிறந்த தொடர்பாடல்	18
3.2 தயாராகுதல் - நிலமையைப் பற்றி அறிந்துகொள்ளுங்கள்	21
3.3 உளவியல் முதலுதவியின் செயல்பாட்டுக் கொள்கைகள் - கவனிக்கவும், செவிமடுக்கவும், தொடர்புகளை ஏற்படுத்தவும்	23
3.4 உங்களது உதவியை முடித்துக் கொள்ளல்	38
3.5 விசேட கவனிப்புத் தேவைப்படக் கூடிய குழுவினர்	39
அத்தியாயம் 4 - உங்களையும் உங்கள் சகஊழியர்களையும் பராமரித்தல்	47
4.1 உதவிசெய்ய ஆயத்தமாதல்	48
4.2 மனநெருக்கத்தைக் கையாளல்: ஆரோக்கியமான வேலை மற்றும் வாழ்க்கைப் பழக்கவழக்கங்கள்	49
4.3 ஓய்வும் மீள்பிரதிபலிப்பும்	50
அத்தியாயம் 5 - நீங்கள் கற்ற விடயங்களை பயிற்சிசெய்தல்	53
5.1 சம்பவம் 1 : இயற்கை அனர்த்தம்	54
5.2 சம்பவக் கற்கை 2 : வன்முறையும் இடம்பெயர்வும்	60
5.3 சம்பவக்கற்கை 3 : விபத்து	64
உளவியல் முதலுதவி : கைநூல்	69
REFERENCES & RESOURCES	73

அத்தியாயம் 1

உளவியல் முதலுதவியினைப் பற்றி விளங்கிக் கொள்ளல்



இந்த அத்தியாயத்தில் கீழ்வரும் விடயங்கள் கலந்துரையாடப்படும்:

- 1.1 பாரிய நெருக்கடி சம்பவங்கள் (crisis) மக்களை எவ்வாறு பாதிக்கின்றன?
- 1.2 உளவியல் முதலுதவி என்பது என்ன?
- 1.3 உளவியல் முதலுதவி யாருக்காக? எப்பொழுது? எங்கே?

1.1 பாரிய நெருக்கடி (crisis) சம்பவங்கள் மக்களை எவ்வாறு பாதிக்கின்றன?



யுத்தம், இயற்கை அனர்த்தங்கள், விபத்துக்கள், தீ, மற்றும் நபர்களுக்கிடையிலான வன்முறைகள் (உதாரணமாக பாலியல் வன்முறை) என்பன அடங்கலாகப் பல வகையான நெருக்கடி நிலைமைகள் உலகில் இடம்பெறுகின்றன. தனிநபர்கள், குடும்பங்கள் அல்லது முழுச் சமூகங்களும் இவற்றால் பாதிக்கப்படலாம். மக்கள் அன்புக்குரியவர்களை, குடும்பங்களை இழக்கலாம், அல்லது குடும்பங்கள் சமூகங்களில் இருந்து பிரிக்கப்படலாம், அல்லது வன்முறை, அழிவுகளை மற்றும் மரணத்தை கண்கூடாகப் பார்க்க நேரிடலாம்.

இந் நிகழ்வுகளால் அனைவரும் ஏதோவொரு வகையில் பாதிக்கப்பட்டாலும் ஒவ்வொருவரும் வெவ்வேறு வகையான உணர்வுகள், உணர்ச்சி வெளிப்பாடுகளை கொண்டிருக்கலாம். பலர் நடைபெறும் நிகழ்வுகளால், குழப்பமடைந்து தம்மைச் சுற்றி என்ன நடக்கிறது எனப் புரியாமல் தத்தளிக்கலாம், நிலைமையைக் கையாளாமுடியாது என்று உணரலாம். அவர்கள் பீதியையோ, பதகழிப்பையோ உணரலாம் அல்லது விறைப்படையலாம். அல்லது மனதளவில் தொடர்பற்று (detached) இருக்கலாம். சிலரின் வெளிப்பாடு மென்மையாக இருக்கும் அதே வேளை வேறு சிலர் பாரதூரமான வெளிப்பாட்டைக் காட்டலாம். ஒருவர் என்ன பதிலளிப்பைக் கொடுக்கிறார் என்பது பின்வரும் விடயங்கள் உட்படப் பல விடயங்களில் தங்கியுள்ளது:

- » அவர்கள் முகம்கொடுத்த நிகழ்வின் தன்மை, பாரதாரம்
- » அவர்களுக்கு ஏற்பட்ட கடந்தகால அவலமான கசப்பான சம்பவ அனுபவங்களால் தற்பொழுது கொண்டுள்ள விளைவுகள்
- » அவர்கள் வாழ்க்கைக்கு மற்றவர்களிடம் இருந்து கிடைக்கும் ஆதரவு
- » அவர்களது உடற்சகம்
- » அவர்களது தனிப்பட்ட மற்றும் குடும்பத்தின் மனநலன் பிரச்சினைகளின் வரலாறு
- » அவர்களது சமூக கலாசாரப் பண்பாட்டுப் பின்னணி
- » வயது (உதாரணமாக, வெவ்வேறு வயதுடைய பிள்ளைகள் வெவ்வேறு விதமான பதிலளிப்புகளைக் காட்டுவர்)

வாழ்க்கையில் ஏற்படும் சவால்களுக்கு முகம் கொடுக்க உதவுவதற்கு ஒவ்வொருவருக்கும் பலங்கள், இயலுமைகள் இருக்கின்றன. எனினும், நெருக்கடி நிலைமையில் சில நபர்கள் இலகுவில் ஆபத்திற்கு உள்ளாகும் நிலையில் இருப்பார்கள். இத்தருணத்தில் மேலதிக உதவி தேவைப்படலாம். இவர்கள் தமது வயதின் காரணமாக மேலதிக உதவி தேவைப்படுபவர்களாகவோ (சிறுவர்கள், வயதுபோனவர்கள்), மன அல்லது உடல் அங்கவீனமுடையவர்களாகவோ, ஒதுக்கி வைக்கப்பட்ட அல்லது வன்முறைக்குக் குறிவைக்கப்படும் குழுவைச் சார்ந்தவர்களாகவோ இருக்கலாம். பகுதி 3.5 ல் இலகுவில் ஆபத்தை எதிர்கொள்ளக்கூடிய நிலையிலுள்ளவர்களுக்கு உதவுதல் தொடர்பான வழிகாட்டல் தரப்படும்.

1.2 உளவியல் முதலுதவி என்றால் என்ன?

Sphere (2011) மற்றும் IASC (2007) இன்படி உளவியல் முதலுதவி (PFA) என்பது, மனவேதனைப்படும் நிலையிலிருக்கும், சிலசமயங்களில் ஆதரவு தேவைப்படும், ஒரு சக மனிதருக்கு மனிதநேய முறையில் உதவி புரிதல் என்பதாகும். உளவியல் முதலுதவியானது பின்வரும் விடயங்களின் அடிப்படையில் இருக்கும்:

- » குழப்பம் விளைவிக்காத வகையில், நடைமுறைச்சாத்தியமான, ஆதரவும் உதவியும் வழங்குதல்.
- » தேவைகளையும், கவனத்தில்கொள்ளப்பட வேண்டிய விடயங்களையும், மதிப்பிடல்.
- » அடிப்படைத் தேவைகளைப் பெறுவதற்கு உதவி செய்தல் (உதாரணமாக உணவு, நீர், தகவல்கள்)
- » செவிமடுத்தல், எனினும் ஒருபொழுதும் கதைப்பதற்கு வற்புறுத்தக் கூடாது.
- » மக்களுக்கு ஆறுதல் வழங்கல் மற்றும் அவர்களை சாந்தமாக இருக்க உதவுதல்.

- » சேவைகள், உதவிகள், தகவல்களுடன் தொடர்பினை ஏற்படுத்த/பெற உதவுதல்.
- » மேலதிக ஆபத்திலிருந்து மக்களைப் பாதுகாத்தல்.

உளவியல் முதலுதவி என்றால் எவ்வாறெல்லாம் அரிக்கமாகாது என்பதையும் அறிந்திருக்கல் அவசியம்:

- » தொழில் வாண்மையுள்ளவர்களால் மட்டும் செய்யக்கூடியது அல்ல.
- » இது தொழில்முறை ஆற்றுப்படுத்தல் அல்ல.
- » இது ஓர் 'உளவியல் மீழ் பார்த்தல்' (Psychological debriefing)¹ அல்ல. உளவியல் முதலுதவியானது ஆழமான மன நெருக்கீட்டுக்குக் (Psychological distress) காரணமாக இருந்த சந்தர்ப்பத்தைப் பற்றிய ஆழமான கலந்துரையாடலைக் கொண்டிருக்க வேண்டிய அவசியம் இல்லை.
- » நடைபெற்ற விடையத்தைப் பகுப்பாயும்படி இன்னொருவரிடம் கேட்பதோ அல்லது நடைபெற்ற சம்பவங்களை ஒன்றன் பின் ஒன்றாகக் கிரமப்படுத்துவதோ அல்ல.
- » உளவியல் முதலுதவியானது மக்களின் கதைகளைக் கேட்பது தொடர்பானது எனினும் அவர்களது உணர்ச்சிகளையும் ஒவ்வொரு சந்தர்ப்பத்திற்கும் அவர்களது துலங்கல்களையும் உங்களுக்குக் கூறும்படி அழுத்தம் கொடுப்பதல்ல.

'உளவியல் மீழ் பார்த்தல்' வினைத்திறன் அற்றது என்று அறியப்பட்டதால் அதற்கான ஒரு மாற்று முறையாக உளவியல் முதலுதவியானது பாவிக்கப்படலாம். உளவியல் மீழ்பார்த்தல் முறைக்கு மாறாக உளவியல் முதலுதவியானது மக்களை நீண்ட காலத்திற்கு மீட்சி அடைவதற்கும் உரிய காரணிகளை உள்ளடக்கியுள்ளது (பல தொழில்வாண்மையாளர்களின் உடன்பாடுகள், மற்றும் ஆய்வுகளின் கருத்துப்படி)². அவை:

- » பாதுகாப்பாக உணர்தல், மற்றவர்களுடன் தொடர்பில் இருப்பதாக உணர்தல், அமைதி மற்றும் எதிர்காலம் பற்றிய நம்பிக்கை
- » சமூக, பௌதீக மற்றும் உணர்வு ரீதியிலான ஆதரவு கிடைக்கப்பெறுதல் மற்றும்
- » ஒரு சமூகமாகவோ அல்லது தனிப்பட்டவராகவோ தமக்குத் தாமே உதவ முடியும் என்ற உணர்வு

¹ WHO (2010) SPHERE (2011) உளவியல் மீழ்வீழ் என்பது, அண்மையில் நடைபெற்ற நெருக்கீடான சம்பவம்பற்றி அதற்கு முகம்கொடுத்த நபரிடம் ஒழுங்கு முறையில் அந்நிகழ்வின்போது அவர்களது கண்ணோட்டம், எண்ணங்கள், உணர்வுப் பிரதிபலிப்புகள் போன்றவற்றை மனத்திறந்து கொட்டுவதற்காக சொல்லச்சொல்லிக் கேட்பது என விளக்குகின்றது. இது பரிந்துரைக்கப்படவில்லை. இது வழமையாக ஒரு திட்டத்தின்பின் அல்லது நிறுவனத்தின் பணிகள் முடிவிற்கு வந்ததன்பின் செய்யப்படும் மீள்பார்வையிலிருந்து வேறுபடுகின்றது.

² உளத்துணை நூல்பகுதியில் கொப்போல் (2007) மற்றும் பிசன் மற்றும் லூயிஸ் (2009) இணைப் பாக்கவும்

1.3 உளவியல் முதலுதவி யாருக்காக, எப்பொழுது, எங்கே வழங்கப்படும்?



உளவியல் முதலுதவி யாருக்காக வழங்கப்படும்?

இது அண்மைக்காலத்தில் நெருக்கடி நிலைமையை முகம்கொடுத்து மனநெருக்கீட்டிற்கு ஆளான மக்கள் குழுவினருக்கானதாகும். பிள்ளைகளுக்கும் வளர்ந்தவர்களுக்கும் இதன் மூலம் உதவி வழங்க முடியும். எனினும், நெருக்கடி நிலைமைகளுக்கு முகம்கொடுக்கும் அனைவருக்கும் உளவியல் முதலுதவியினை வழங்க வேண்டும் என்ற தேவையில்லை. விருப்பமில்லாதவர்களுக்கு வற்புறுத்தி உதவ வேண்டாம். தேவைப்படுபவர்களுக்கு உங்களது உதவி இலகுவாகக் கிடைக்கும்படி பார்த்துக்கொள்ளவும்.

சில வேளைகளில் உளவியல் முதலுதவியிலும் விட விசேடத்துவ உதவி தேவைப்படுபவர்கள் இருக்கலாம். உங்களது வரையறைகளை விளங்கிக்கொண்டு, அவர்களுக்குத் தேவையான உதவியை வேறு இடத்தில், அதாவது மருத்துவ நிபுணர்கள் (அவர்கள் அவ்விடத்தில் உள்ளார்கள் சேவைகள் கிடைக்கப்பெறுமெனில்), உங்கள் சகபாடிகள், உள்நாட்டு அதிகாரிகள், சமூக மற்றும் சமய தலைவர்களிடமிருந்து பெற்றுக்கொடுக்கவும். கீழே விசேடத்துவ உதவி தேவைப்படக்கூடிய குழுவினர் விபரம் தரப்பட்டுள்ளது. இவர்களுக்கு முன்னுரிமைப்படுத்தி மருத்துவ உதவியோ வேறு உதவிகளோ வழங்கி உயிராபத்து விடயங்களில் இருந்து விடுவிக்க வேண்டும்.

உளவியல் முதலுதவி எப்போது வழங்கப்படும்?

உடனடி, விசேடத்துவ உதவி தேவைப்படும் மக்கள்:

- » உயிராபத்தைக் கொடுக்கக் கூடிய காயங்கள் இருப்பதால் மருத்துவ உதவி தேவைப்படுவோர்
- » தம்மை, தம் பிள்ளைகளை சரியாகக் கவனிக்க முடியாதளவு கடும்குழப்பத்தில் இருப்போர்
- » தம்மைத் தாமே காயப்படுத்திக்கொள்ளக் கூடியவர்கள்
- » மற்றவர்களைக் காயப்படுத்தக்கூடியவர்கள்

குறிப்பிட்ட நிகழ்வின் பின்னர் நீண்ட காலத்திற்கு உதவியும் ஆதரவும் தேவைப்பட்டாலும், உளவியல் முதலுதவியானது மிகவும் அண்மைக்காலத்தில் நெருக்கடி நிலையால் பாதிக்கப்பட்டவர்களுக்கு வழங்கப்படுவதாகும். மிகவும் மன நெருக்கடிக்குள்ளான மக்களை முதன் முதலில் சந்திக்கும் போது நீங்கள் இதனைப் பயன்படுத்தலாம். இது பொதுவாக பாரிய நெருக்கடியின் போதோ அல்லது பாரிய நெருக்கடி நிலைக்குப் பின்னர் உடனடியாகவே உபயோகிக்கப்படும். எனினும், சில வேளைகளில் பாரிய நெருக்கடி சம்பவம் நீடித்த காலத்தைப் பொறுத்தும் சம்பவத்தின் தாக்கத்தின் அளவையும் பொறுத்து சம்பவத்திற்கு சில நாட்கள் அல்லது வாரங்களின் பின்னரும் வழங்கப்படும்.



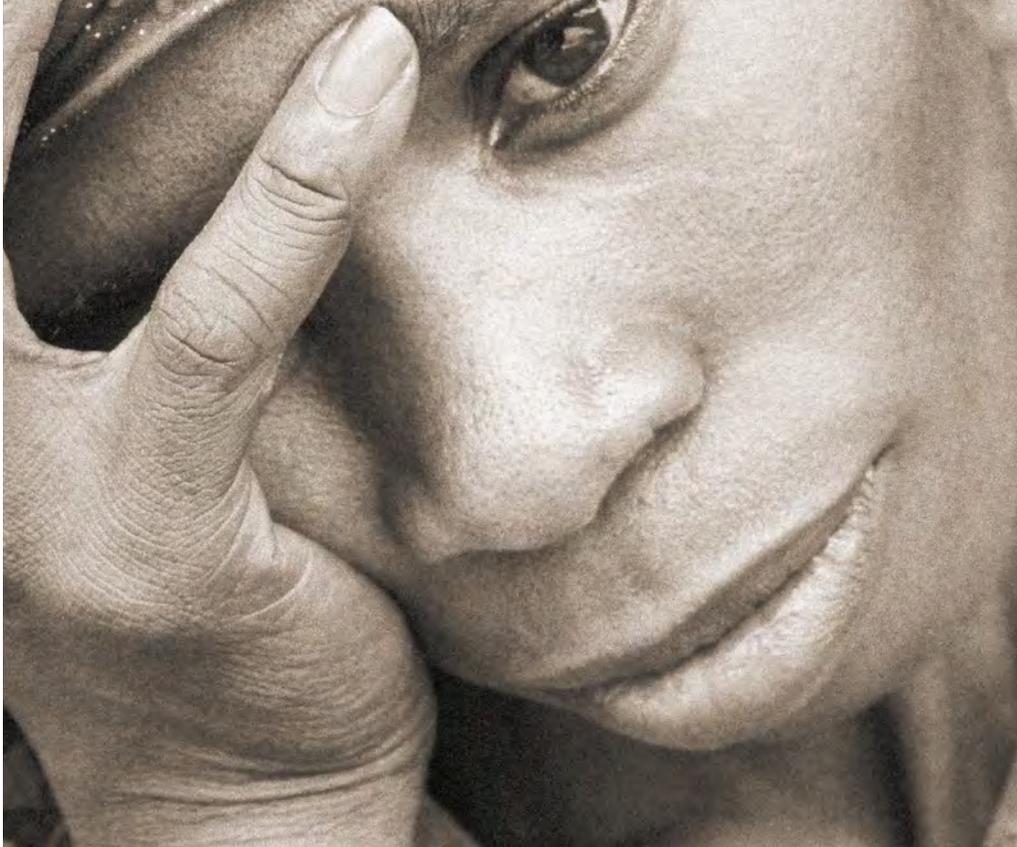
உளவியல் முதலுதவி எங்கே வழங்கப்படும்?

நீங்கள் உளவியல் முதலுதவியை வழங்குவது எப்போது போதுமான பாதுகாப்பாக இருக்கும் என்று நீங்கள் நினைக்கிறீர்களோ அத் தருணத்தில் உளவியல் முதலுதவியை வழங்கலாம். உளவியல் முதலுதவியானது பொதுவாக கீழ்க்காணும் சமூக நிலைப்பாடுகளில் நடைபெறும். எனவே பொதுவாக விபத்து நடைபெற்ற இடம், மனநெருக்கடிக்குள்ளான மக்கள் பராமரிக்கப்படும் இடங்கள், நலன்புரி நிலையங்கள், முகாம்கள், பாடசாலைகள், உணவு போன்ற பொருட்கள் பகிரப்படும் இடங்கள் போன்றவற்றில் கொடுக்கப்படும். இயலுமானவரை குறிப்பிட்ட நபருடன் தனிமையில் (பொருத்தமெனில் மட்டும்) உரையாடுவதற்கு வசதியான இடத்தைத் தெரிவு செய்க. பாலியல் வன்முறை போன்ற சில நெருக்கடிகளை முகம் கொடுத்தவர்களுக்கு அவர்களின் மரியாதை, மனித மாண்பு என்பனவற்றைப் பாதுகாக்கும் வகையில் மற்றும் இரகசியம் பாதுகாப்பதற்காகவும் தனிமையான இடம் அவசியமாகும்.



அத்தியாயம் 2

பொறுப்புணர்வுடன் உதவியளிப்பது எப்படி?



பொறுப்புணர்வுடன் உதவியளிப்பது 4 முக்கிய விடையங்களைக் கொண்டுள்ளது:

- 2.1 பாதுகாப்பு (safty), மாண்பு, மற்றும் உரிமைகளை மதித்தல்
- 2.2 குறிப்பிட்ட நபரின் கலாசாரத்திற்கு ஏற்ற வகையில் உங்களது செயல்களை மாற்றியமைத்தல்
- 2.3 ஏனைய அவசரகால பதிலளிப்பு செயற்பாடுகளை அறிந்து வைத்திருத்தல்
- 2.4 உங்கள் நலனைக் கவனத்தில் கொள்ளல்

2.1 பாதுகாப்பு, மாண்பு/கௌரவம், மற்றும் உரிமைகளை மதித்தல்

மன நெருக்கடியைக் கொடுக்கும் சந்தர்ப்பங்களால் பாதிக்கப்பட்ட மக்களுக்கு உதவும் பொறுப்பை நீங்கள் ஏற்கும் போது அம்மக்களின் பாதுகாப்பு, மாண்பு/கௌரவம், உரிமைகளை உறுதிப்படுத்தும் வகையில் நடந்துகொள்வது அவசியமாகும்³. அவசரகால நிலமையில் மனிதாபிமான உதவிகளை வழங்கும் நிறுவனங்கள், தனிப்பட்டவர்கள் மற்றும் உளவியல் முதலுதவியை மேற்கொள்பவர்கள் அனைவரும் கீழ்வரும் கொள்கைகளை கடைப்பிடித்தல் அவசியம்:

பின்வருவனற்றிற்கு மதிப்பளிக்கவும்:

- | | |
|--------------------|---|
| பாதுகாப்பு (safty) | » பாதிக்கப்பட்ட உங்களது நடவடிக்கைகளால் மக்களை மேலும் பாதிப்பில் தள்ளிவிடாமல் பார்த்துக்கொள்ளல்.
» நீங்கள் உதவும் சிறுவர்களையும் வளர்ந்தவர்களையும் உங்களால் இயன்றவரை உடலியல் மற்றும் உளவியல் பாதிப்பிலிருந்து பாதுகாத்தல். |
| மாண்பு/கௌரவம் | » மக்களை அவர்களின் கலாசாரம், சமூக வழக்கங்களுக்கேற்ற வகையில் நடத்தல், அவர்களை மதித்து நடத்தல். |
| உரிமைகள் | » மக்கள் நியாயமான முறையில் பாரபட்சமின்றி உதவி பெறுதலை உறுதிப்படுத்தல்.
» தமது உரிமைகளைப் பெறவும் கிடைக்கக்கூடிய ஆதரவைப் பெற்றுக்கொள்ளவும் உதவுதல்.
» நீங்கள் எதிர்கொள்ளும் மக்களின் உயரிய நன்மையை மாத்திரம் மனதிற்கொண்டு செயற்படல். |

³ மேலதிக தகவல்களுக்கு SPHERE பாதுகாப்பு அத்தியாயத்தினைப் பார்க்கவும் SPHERE செயற்றிட்டம் 2011

நீங்கள் உதவி புரியும் மக்கள் எவராக இருந்தாலும் வயது, பால், இன வேறுபாடின்றி, அனைத்து செயற்பாடுகளின் போதும் இந்தக் கொள்கைகளை ரூபகத்தில் வைத்திருக்கவும். உங்களது கலாசார பின்னணியைப் பொறுத்தவரையில் இக் கொள்கைகளின் அர்த்தம் என்ன என்பதை விளங்கிக்கொள்ளுங்கள். நீங்கள் ஒரு நிறுவன ஊழியர் அல்லது அதன் தொண்டு ஊழியராக இருந்தால் உங்களது நிறுவனத்தின் ஒழுக்காறுகளை அறிந்து அதன்படி நடந்துகொள்ளுங்கள்.

மக்களுக்கு மேலும் பாதிப்பை ஏற்படுத்தாமல், சிறப்பாகப் பராமரிப்பை வழங்கி, அவர்களது உயரிய நன்மைக்காக மட்டும் செயற்படவேனாம் நாம் சில செய்யவேண்டியதும் செய்யப்படக்கூடாதவையும் சில குறிப்புகளை வழங்குகிறோம்.

செய்ய வேண்டியவை ✓

- » நேர்மையானவராகவும் நம்பகமானவராகவும் நடந்துகொள்ளவும்.
- » சொந்த முடிவுகளை எடுப்பதற்கு ஒருவருக்கு இருக்கும் உரிமையை மதிக்கவும்.
- » உங்களுக்கு இருக்கும் பாரபட்சங்கள், தப்பிபிராயங்களையும் புறம் தள்ளவும்.
- » இப்பொழுது உதவி தேவையில்லை என மறுத்தாலும் உதவி தேவைப்படும் போது அதனைப் பெற்றுக்கொள்ள முடியும் என்பதை மக்களுக்குத் தெளிவுபடுத்தவும்.
- » அவர்களின் அந்தரங்கத்தை மதிக்கவும். பொருத்தமான சந்தர்ப்பங்களில் அவர்களின் கதைகளை இரகசியமாகப் பேணவும்.
- » குறிப்பிட்ட நபரின் வயது, கலாசாரம், பால் நிலைக்கு ஏற்றவகையில் பொருத்தமான முறையில் நடந்துகொள்ளவும்.

செய்யக்கூடாதவை ✗

- » உதவியாளராக உங்களது உறவுமுறையைத் தவறாகப் பயன்படுத்த வேண்டாம்.
- » உதவுவதற்காகப் பணமோ வேறு உதவிகளோ எதிர்பார்க்க வேண்டாம்.
- » தவறான உறுதி மொழிகளோ தவறான தகவல்களோ கொடுக்க வேண்டாம்.
- » உங்களது திறமைகளைப் பெருப்பித்துக் காட்ட வேண்டாம்.
- » வற்புறுத்தி உதவி வழங்க வேண்டாம், அவர்கள் பகிர்ந்துகொள்ள விரும்பாத விடயங்களை துருவி துளைத்து ஆராயவேண்டாம்.
- » அவர்களது கதைகளைக் கூறுமாறு யாரையும் வற்புறுத்த வேண்டாம்.
- » கூறப்படும் கதைகளை மற்றவர்களுடன் பகிர வேண்டாம்.
- » ஒருவரின் செயற்பாடுகள் அல்லது உணர்ச்சி வெளிப்பாடுகளை வைத்து அவர்களை நியாயம் தீர்க்க வேண்டாம்.

2.2 உதவி பெறுபவரின் கலாசாரத்திற்கேற்றபடி

உங்களது செயற்பாடுகளை மாற்றிக்கொள்ளவும்

அனேகமாக பாரிய நெருக்கடி நிலைமையில் பாதிக்கப்பட்டவர்கள் மத்தியில் பல கலாசாரங்களைச் சார்ந்தவர்கள் இருப்பார்கள். அவர்களுள் சிறுபான்மையினரும் ஒதுக்கப்பட்ட மக்களும் காணப்படுவர். நாம் ஒருவருடன் எவ்வாறு பழக வேண்டும், செய்யக்கூடியவை எவை, செய்யக் கூடாதவை எவை சொல்லக்கூடியவை எவை சொல்லக்கூடாதவை எவை என்பதைத்தையும் கலாசாரமும் சமூக நடைமுறைகளும் நிர்ணயிக்கிறது. உதாரணமாக, சில கலாசாரங்களில், குடும்ப அங்கத்தவர் அல்லாத ஒருவருடன் உணர்ச்சிகளைப் பகிர்ந்துகொள்வது வழமை அல்ல. சில வேளைகளில் பெண்கள் பெண்களுடனேயே கதைப்பது பொருத்தமானதாக இருக்கும். சில கலாசாரங்களில் உடை உடுத்தும் விதம் மாறுபட்டிருக்கும் அல்லது உங்களை மூடி மறைத்து ஆடை அணிவது போன்றன.

உங்களுடைய கலாசாரத்திலிருந்து வேறுபட்ட கலாசாரமுள்ள மக்களுடன் நீங்கள் வேலை செய்ய வேண்டி வரும். உதவியாளர் என்ற வகையில், உங்களுடைய கலாச்சார விழுமியங்களை அறிந்திருத்தல் முக்கியமானது. அதன்மூலமாக ஏனைய கலாச்சார மக்களுடன் பணியாற்றும்பொழுது உங்களுடைய பாரபட்சங்களைப் புறம்தள்ளி பணியாற்ற முடியும். நீங்கள் உதவி வழங்கும் மக்களுக்கு வசதியான வகையிலும் மிகவும் பொருத்தமான வகையிலும் உதவியை வழங்கவும்.

ஒவ்வொரு பாரியநெருக்கடி நிலைமையும் தனித்துவமானது. உள்நாட்டு சமூக கலாச்சார வழக்கங்களுக்கு ஏற்ற வகையில் இவ் வழிகாட்டல்களை மாற்றியமைக்க. வித்தியாசமாக கலாசாரப் பின்னணிகளில் உதவி வழங்கும் போது மனதில் வைத்திருக்கக்கூடிய வினாக்களின் பட்டியல் கீழே தரப்பட்டுள்ளது.



வேறுபட்ட கலாச்சாரங்களில் உளவியல் முதலுதவி வழங்கும்போது கீழ்க்காணும் வினாக்களை கவனத்தில் கொள்ளவும்.

- ஆடை**
- » மதிப்பளிக்கக்கூடிய வகையில் நான் குறிப்பிட்ட வகையில் ஆடை அணியவேண்டுமா?
 - » பாதிக்கப்பட்ட மக்கள் தங்களுடைய மனிதமாண்பினையும் நியமங்களையும் பேணுவதற்கு அவர்களுக்கு உரித்த ஆடைகள் தேவைப்படுமா?

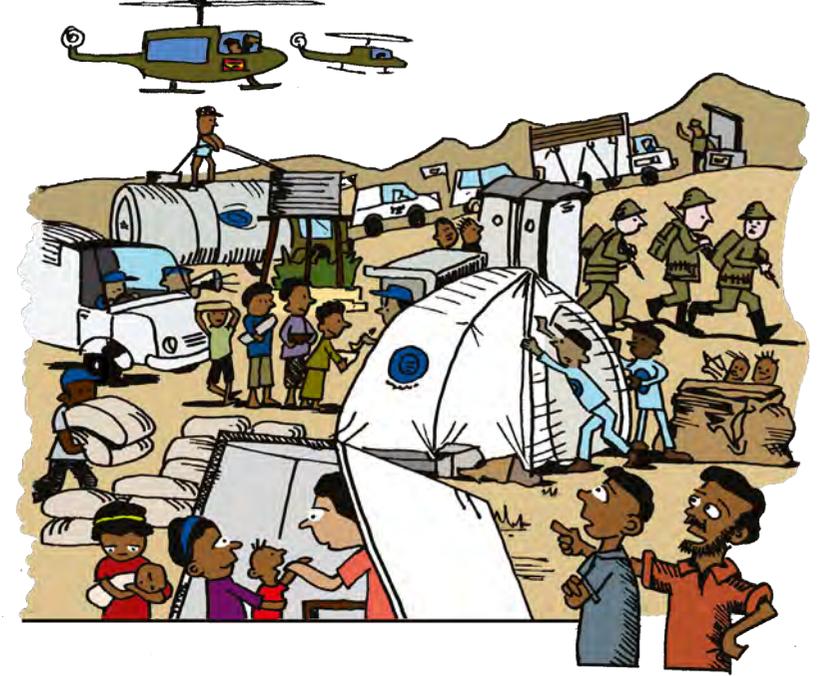
- மொழி**
- » அவர்கள் என்ன மொழியினைப் பாவிக்கின்றார்கள்?
 - » உரித்த கலாச்சாரத்தில் மக்களுக்கு வணக்கம் சொல்லும் முறை என்ன?

- பால்நிலை வயது மற்றும் செல்வாக்கு**
- » பாதிக்கப்பட்ட பெண்களை பெண் ஆதரவாளர்கள்மட்டும்தான் அணுகவேண்டுமா?
 - » யாரை நான் அணுகவேண்டும்? (குடும்பத்தத்தை தலைமைதாங்குபவரையா? சமூகத்தினையா?)

- தொடுதல் மற்றும் பழக்கவழக்கங்கள்**
- » தொட்டுப்பழகுவது தொடர்பான பொதுவான நடைமுறைகள் என்ன?
 - » ஒருவருடைய கையினைப்பிடித்தல் அல்லது அவரது தோளினைத் தொடுதல் சரியானதா?
 - » பெண்கள், முதியவர்கள், குழந்தைகள்சார் பழக்கவழக்கங்கள் ஏதாயினும் விசேடமாக கவனத்தில் கொள்ளப்படவேண்டுமா?

- நம்பிக்கைகளும் மதமும்**
- » பாதிக்கப்பட்டவர்களில் எவ்வகையான இன, மத மக்கள் உள்ளனர்?
 - » பாதிக்கப்பட்ட மக்களுக்கு எவ்வாறான நம்பிக்கைகள் நடைமுறைகள் முக்கியம்?
 - » என்ன நடந்தது என்பதுபற்றி அவர்கள் எவ்வாறு புரிந்துள்ளார்கள், எவ்வாறு விளங்கப்படுத்துவார்கள்?

2.3 வேறு அவசரகாலப் பதிலளிப்பு செயற்பாடுகளை பற்றியும் அறிந்துகொள்க



உளவியல் முதலுதவியானது பரந்த அளவிலான மனிதாபிமான பதிலளிப்பின் ஒரு பகுதியாகும் (IASC 2007). நூற்றுக்கணக்கான, ஆயிரக்கணக்கான மக்கள் பாதிக்கப்படும் போது, பலவிதமான அவசரகாலப் பதிலளிப்புகள் நடைபெறுகின்றன. உதாரணமாக, தேடுதல் மற்றும் மீட்பு நடவடிக்கைகள், அவசரகால சுகாதார வசதி, வதிவிடம், உணவு வழங்கல், குடும்பங்களைக் கண்டுபிடித்துக் கொடுத்தல், சிறுவர் பாதுகாப்புப் போன்றவை. எந்தெந்த சேவைகள் எங்கெங்கு வழங்கப்படுகின்றன எனத் தெரிந்து கொள்வது மனிதாபிமான பணியாளர்களுக்கும் தொண்டர்களுக்கும் கடினமான விடயமாகும். பாரிய அளவிலான அழிவின் போதும், சுகாதார மற்றும் மற்றய சேவை வழங்கலுக்கான உள்கட்டுமானம் போதாமலிருக்கும் பிரதேசங்களுக்கும் இது பொருத்தமாகும்.

முடிந்தவரை எந்த சேவைகள் எங்கு கிடைக்கின்றன எனத் தெரிந்திருப்பது உதவி வழங்கும் போது மக்களுடன் இத் தகவல்களைப் பகிர்ந்து கொள்ள வசதியாக இருக்கும்.

முடிந்தவரையில் பாரிய நெருக்கடி நிலைமை ஒன்றிற்குப் பதிலளிக்கும்

போது:

- » பாரிய நெருக்கடியைக் கையாளும் அதிகாரிகளின் அறிவுறுத்தல்களைப் பின்பற்றவும்.
- » எவ்வாறான பதிலளிப்புகள் மக்களுக்காக ஏற்படுத்தப்பட்டுள்ளன மற்றும் என்ன வளங்கள் உதவி வழங்குவதற்கு உள்ளன (இருப்பின்) என்பதனை அறிந்துகொள்ளல்.
- » மீட்புக் குழு மற்றும் அவசரகால மருத்துவக் குழுவின் பணியில் தடங்கல் ஏற்படும் வகையில் குறுக்கிட வேண்டாம்.
- » உங்களது பொறுப்பையும் அதன் வரையறைகளையும் தெரிந்துகொள்க.

உளவியல் முதலுதவி வழங்குவதற்கு 'உளசமூக' பின்னணி இருக்க வேண்டும் என்பது அவசியமில்லை. எனினும், பாரிய நெருக்கடி நிலைமையில் உதவி புரிய விரும்பின் ஒரு சமூக குழுவினாடாகவோ, நிறுவனத்தினாடாகவோ பணியாற்றுவது சிறந்தது எனப் பரிந்துரைக்கப்படுகிறது. தனிப்பட்டவராகச் செயற்படும் போது உங்களுக்கு ஆபத்து நேரலாம், சேவை ஒருங்கிணைப்புப் பொறிமுறைக்கு நீங்கள் தடையாகலாம், பாதிக்கப்பட்ட மக்களை வேறு சேவைகளுடனும் வளங்களுடனும் தொடர்புபடுத்த முடியாமல் போகலாம்.

2.4 உங்களைக் கவனித்துக் கொள்ளவும்

பொறுப்புணர்வுடன் உதவி புரிவது என்பது உங்கள் நலனைப் பார்த்துக்கொள்வதையும் உள்ளடக்கும். உதவியாளர் என்ற வகையில், நடைபெறும் விடையங்களால் நீங்கள் அல்லது உங்கள் குடும்பங்கள் நேரடியாகப் பாதிக்கப்படலாம். நீங்கள் உடலளவிலும் மனதளவிலும் மற்றவர்களுக்கு உதவக்கூடிய நிலையில் இருப்பதை உறுதிப்படுத்துவது அவசியம். உங்களைக் கவனிப்பதன் மூலம் மற்றவர்களுக்குச் சிறந்த உதவியை வழங்க முடியும். குழு ஒன்றில் வேலை செய்யின், சகபாடிகளின் நலனில் அக்கறை காட்டவும். (அத்தியாயம் 4ல் பராமரிப்பாளர்களை பராமரித்தல் பற்றிய மேலதிக தகவல்கள் கொடுக்கப்படும்)





அத்தியாயம் 3

உளவியல் முதலுதவி வழங்குதல்



இந்த அத்தியாயத்தில் பின்வரும் விடையங்கள் கலந்துரையாடப்படும்:

- 3.1 மன நெருக்கீட்டுக்குள்ளான மக்களுடன் சிறந்த தொடர்பாடல்.
- 3.2 உதவி வழங்குவதற்கு தயாராதல்.
- 3.3 உளவியல் முதலுதவி செயற்பாட்டு கொள்கைகள் - கவனி, செவிமடு, தொடர்புகளை ஏற்படுத்து.
- 3.4 உதவி வழங்கலை முடித்துக்கொள்ளுதல்.
- 3.5 பாரியநெருக்கடி நிலமையில் விசேட கவனிப்புத் தேவைப்படும் குழுவினர்.



3.1 சிறந்த தொடர்பாடல்

நெருக்கடிக்கு ஆளாகியிருக்கும் ஒருவருடன் தொடர்பாடலை மேற்கொள்ளும் முறை மிகவும் முக்கியமானது. நெருக்கடி நிலையை எதிர்கொண்டவர்கள் குழப்பமாக, கவலையுடன், பதகளிப்புடன் காணப்படலாம். சிலர் நடைபெற்ற விடயங்களுக்குத் தம் மீதே பழி சுமத்துவர். பதட்டப்படாமல், புரிந்துணர்வுடன் நீங்கள் நடந்துகொள்ளும் போது அவர்கள் மேலும் பாதுகாப்பாகவும், தாம் மதிக்கப்படுவதாகவும் தம்மை நீங்கள் புரிந்துகொண்டதாகவும் தமக்கு ஆதரவு கிடைப்பதாகவும் உணர்வார்கள்.

நெருக்கடி நிலையை சந்தித்த ஒருவர் தனது கதையை உங்களுக்குக் கூற விரும்பலாம். அவரது கதைக்கு செவிமடுப்பது பெரிய அளவிலான ஆதரவாகும். எனினும் அவர்கள் அனுபவித்ததைக் கூறுமாறு எவரையும் வற்புறுத்துவது தவறாகும். சிலர் தாம் அனுபவித்தவற்றை மற்றவர்களுடன் பகிர்ந்துகொள்ள விரும்ப மாட்டார்கள், அத்துடன் தயாராகவும் இருக்கமாட்டார்கள். அவர்களுடன் கூட இருந்து, அவர்கள் கதைக்க விரும்பும் போது செவிமடுக்கத் தயாராக இருக்கிறீர்கள் எனத் தெரிவிப்பது,

அல்லது பொருத்தமான உதவி - உணவுப் பொதியையோ அல்லது ஒரு குவளை தண்ணீரோ வழங்குவது கூட அவர்களுக்கு முக்கியமாகப் படலாம். நீங்கள் அதிகமாகக் கதைக்க வேண்டாம், அமைதியாக இருப்பதற்கும் இடம் கொடுக்கவும். அமைதியை சிலநிமிடம் பேணுவது அந்த நபர் உங்களுடன் பகிர்ந்துகொள்ள விரும்புவதை உங்களுடன் பேசுவதற்கு வழிவகுக்கும்.

சிறப்பாக தொடர்பாடலை மேற்கொள்ள உங்களது வார்த்தைகள் அற்ற தொடர்பாடல் குறித்துக் கவனமாக இருங்கள். குறிப்பிட்ட நபருக்கு ஏற்ற வகையில் உங்களது முக பாவனை, கண் தொடுகை, உடலசைவுகள், அமரும் விதம் அல்லது நிற்கும் விதம் போன்றவற்றைக் குறிப்பிடலாம். ஒவ்வொரு கலாசார சமூக சூழலிலும் பொருத்தமாக எவ்வாறு நடந்துகொள்ள வேண்டும் அல்லது நடக்கக் கூடாது என்ற விடையங்கள் மாறுபடலாம். நீங்கள் பேசுவது, நடந்துகொள்வது என்பன குறிப்பிட்ட நபரின் கலாசாரம், வயது, பால்நிலை, சமயம் மற்றும் சமூக வழக்கங்கள் போன்றவற்றிற்கு பொருத்தமானதாக இருக்க வேண்டும்.

உதவியின் போது கூறக்கூடியவை, கூறக் கூடாதவை, செய்யக் கூடியவை, செய்யக் கூடாதவை எவை என்பனபற்றிய ஆலோசனைகள் சில கீழே தரப்பட்டுள்ளது. முக்கியமாக, நீங்கள் நீங்களாகவே இருக்க வேண்டும், உண்மையுடனும் பொறுப்புணர்வுடனும் உதவியை வழங்க வேண்டும்.

உறக்கூடிய 0999ல்
செய்யக் கூடிய விடயங்கள் ✓

- » கதைப்பதற்கு அமைதியான ஒரு இடத்தைத் தெரிவுசெய்யவும். வெளியில் இருந்து வரக்கூடிய தொந்தரவுகளை கூடியளவிற்கு குழப்பங்களைக் குறைத்துக்கொள்ளவும்.
- » அவர்களின் அந்தரங்கத்தை மதித்து பொருத்தமான சமயங்களில் அவர்களது கதைகளை இரகசியமாகப் பேணவும்.
- » அவர்களது வயது, பால் நிலை, காலாசாரத்திற்கு ஏற்றபடி குறிப்பிட்ட நபருக்கு அருகில் அமர்ந்திருந்து உரையாடவும்.

உறக் கூடாதவை
செய்யக் கூடாதவை ✗

- » தமது கதைகளைக் கூறுவதற்கு யாரையும் வற்புறுத்த வேண்டாம்.
- » ஒருவரது கதையைக் குழப்பவோ அல்லது துரிதப்படுத்தவோ வேண்டாம். (உதாரணமாக, உங்களது கைக்கடிகாரத்தைப் பார்த்தல், வேகமாகக் கதைத்தல் என்பன)
- » குறிப்பிட்ட நபரை பொருத்தமானதா என்று சரியாகத் தெரியாத சந்தர்பங்களில் தொட வேண்டாம்.
- » அவர்கள் எவ்வாறு உணர்கிறார்கள், அவர்கள் செய்த காரியங்கள் அல்லது

- » நீங்கள் செவிமடுக்கிறீர்கள் என்பதை அவர் தெரிந்துகொள்ளும் விதத்தில் நடந்துகொள்ளவும். உதாரணமாக, தலையாட்டுதல், உம்... உம்... எனக் கூறுதல்.
- » பதட்டமில்லாமலும் பொறுமையாகவும் இருக்கவும்.
- » நீங்கள் அறிந்திருப்பின் சரியான தகவல்களைக் கொடுக்கவும். உங்களுக்குத் தெரிந்த, தெரியாத விடையங்களைப்பற்றி வெளிப்படையாக இருக்கவும். “எனக்கு அதனைப் பற்றித் தெரியாது, எனினும் அறிந்து வந்து கூறுவதற்கு முயல்கிறேன்”
- » அவர்களுக்கு விளங்கும் வகையில் தகவல்களை வழங்கவும். எளிய மொழிநடையில் உரையாடவும்.
- » அவர்களுக்கு ஏற்பட்ட இழப்புகள், முக்கிய நிகழ்வுகள் மற்றும் அவர்களின் உணர்வுகளை நீங்கள் விளங்கிக்கொண்டுள்ளீர்கள் என்பதை உறுதிப்படுத்தவும்.
- » “இது உங்களுக்கு கவலையான விஷயம் என்று எனக்கு விளங்குது” அவர்களின் பலங்களையும் அவர்கள் தமக்குத் தாமே எவ்வாறு ஆதரவு வழங்கிவந்துள்ளனர் என்பதையும் நீங்கள் புரிந்துள்ளீர்கள் என்பதனை தெரியப்படுத்துங்கள்.
- » அமைதியாக இருப்பதற்கு இடமளிக்கவும்.

செய்யாமல் விட்ட காரியங்கள் என்பவற்றை சரி, பிழை என்று நியாயம் தீர்க்க வேண்டாம். “நீங்கள் அவ்வாறு நினைக்கக் கூடாது” அல்லது, “நீங்கள் உயிர்பிழைத்தது உங்கள் அதிர்ஸ்டம் என்று எண்ண வேண்டும்” என்று கூற வேண்டாம்.

» உங்களுக்கு தெரியாத விடையங்களைப் புனைந்து கூற வேண்டாம்.

» சிக்கலான தொழில்சார் சொற்களைப் பாவிக்க வேண்டாம்.

» வேறு ஒருவரது கதைகளைக் கூற வேண்டாம்.

» உங்களது பிரச்சினைகளைப்பற்றிக் கதைக்க வேண்டாம்.

» பொய்யான விடயங்களையோ, உறுதிமொழிகளையோ கூற வேண்டாம்.

» அவர்களின் பிரச்சினைகள் அனைத்தையும் நீங்களே தீர்க்க வேண்டும் என்று எண்ணவோ, செயற்படவோ வேண்டாம்.

» தம்மைத் தாமே கவனத்திற் கொள்ளக் கூடிய திறனையும் உணர்வையும் அவர்களிடம் இருந்து இல்லாது ஒழித்திட வேண்டாம்.

» தனி நபர்களைப் பற்றி அல்லது மக்களைப்பற்றிக் கதைக்கும் போது எதிர்மறையான பதங்களைப் பிரயோகிக்க வேண்டாம் (உதாரணமாக, விசர், பைத்தியம் சோம்பேறி போன்றவை)

நீங்கள் பார்க்கும் போதும், கேட்கும் போதும், தொடர்புகளை ஏற்படுத்தும் போதும் சிறந்த தொடர்பாடலை மனதில் வைத்திருக்கவும். உளவியல் முதலுதவி வழங்கலின் செயற்பாட்டுக் கொள்கைகள் அடுத்த பக்கத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ளன.

3.2 தயாராகுதல் - நிலமையைப் பற்றி அறிந்து கொள்ளுங்கள்

தயாராகுதல்

- » பாரிய நெருக்கடி சம்பவம்பற்றி அறிந்துகொள்ளுங்கள்.
- » கிடைக்கக் கூடிய சேவைகள், ஆதரவுகள் பற்றி அறிந்துகொள்ளுங்கள்.
- » பாதுகாப்பு மற்றும் அச்சுறுத்தல்கள் பற்றி அறிந்துகொள்ளுங்கள்.



பாரிய நெருக்கடி நிலமைகள் கடும் குழப்பமானவையாகவும் உடனடி நடவடிக்கை தேவைப்படும் சந்தர்ப்பங்களாகவும் இருக்கலாம். எனினும், முடியுமானவரையில் பாரிய நெருக்கடிக்குரிய இடத்தில் பிரவேசிக்கும் முன்னர், நிலமை தொடர்பான சரியான தகவல்களைப் பெற முயலவும். பின்வரும் வினாக்களை மனதில் வைத்துக்கொள்ளவும்:

பாரிய நெருக்கடிக்குரிய இடத்தில் பிரவேசிக்க முன்னர் பின்வருவன பற்றி அறிந்து கொள்ளவும்:

முக்கிய வினாக்கள்

- | | |
|---|--|
| பாரிய நெருக்கடி சம்பவம் | » என்ன நடந்தது?
» எங்கே, எப்பொழுது நடைபெற்றது?
» எத்தனைபேர் பாதிக்கப்பட்டுள்ளனர்? அவர்கள் யார் யார்? |
| கிடைக்கக்கூடிய சேவைகளும் ஆதரவும் | » அவசர உதவி - மருத்துவம், உணவு, நீர், வதிவிடம், குடும்ப அங்கத்தவர்களைக் கண்டுபிடித்தல் போன்ற அடிப்படை சேவைகளை வழங்குபவர்கள் யார்?
» எங்கே எவ்வாறு மக்கள் இந்த சேவைகளைப் பெற முடியும்?
» உதவி செய்யும் ஏனையவர்கள் யார்? பாரிய நெருக்கடி சம்பவத்திற்கு பதிலளிப்புச் செயற்பாட்டில் அச்சமூக மக்களும் ஈடுபட்டுள்ளனரா? |
| பாதுகாப்பு மற்றும் அச்சுறுத்தல்கள் தொடர்பான விடயங்கள் | » பாரியநெருக்கடி சம்பவம் முடிந்துவிட்டதா அல்லது தொடர்கிறதா? – நிலநடுக்கத்தைத் தொடர்ந்து வரும் தாக்கங்கள் அல்லது தொடரும் முரண்பாடுகள் போன்றவை?
» சுற்றுவிட்டாரத்தில் இருக்கக் கூடிய ஆபத்துக்கள்; உதாரணமாக கிளர்ச்சிக் குழுக்கள், கண்ணி வெடிகள், சிதைந்துவிட்ட உள்கட்டுமானம் (வீதிகள், பாலங்கள்) போன்றவை
» பாதுகாப்பின்மையால் நுழையக் கூடாத இடங்கள் என ஏதும் உண்டா? (உதாரணமாக, பௌதீகச் சிதைவுகள், எரிந்துகொண்டிருக்கும் கட்டிடம்) அல்லது தடைசெய்யப்பட்ட பிரதேசங்கள் உண்டா? |

பாரிய நெருக்கடிக்கு ஆளான இடத்திற்கு நீங்கள் செல்லும் போது நிலமையை அறிந்துகொள்ளவும், உங்கள் பாதுகாப்பை உறுதிப்படுத்தவும், சிறப்பாக உளவியல் முதலுதவி வழங்கவும் இந்த ஆயத்தப்படுத்தலுக்கான வினாக்கள் உதவும்.



3.3 உளவியல் முதலுதவியின் செயற்பாட்டுக் கொள்கைகள் - கவனிக்கவும்,

செவிமடுக்கவும் தொடர்புகளை ஏற்படுத்தவும்

உளவியல் முதலுதவியின் அடிப்படை செயற்பாட்டுக் கொள்கைகளாவன கவனித்தல், செவிமடுத்தல், தொடர்புகளை ஏற்படுத்துதல் என்பனவாகும். இச்செயற்பாட்டுக் கொள்கைகள் நீங்கள் பாரிய நெருக்கடி நிலையை எவ்வாறு நோக்குவது, எவ்வாறு பாதுகாப்பாக அப் பகுதிக்குள் நுளைவது, பாதிக்கப்பட்ட மக்களை அணுகுவது, அவர்களின் தேவைகளைப் புரிந்துகொள்வது, அவர்களுடன் தொடர்புகளை ஏற்படுத்தி உதவிகளையும் தகவல்களையும் வழங்குவது என்பவற்றிற்கு வழி காட்டியாக அமையும். (கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள அட்டவணையைப் பார்க்கவும்)

கவனியுங்கள்

- » பாதுகாப்பை உறுதிப்படுத்தவும்.
- » உடனடி அடிப்படைத் தேவைகள் உள்ள மக்களை அடையாளம் காண்க.
- » பாரதூரமான மனநெருக்கடி விளைவுகளை கொண்டுள்ள மக்களை அடையாளம் காண்க.



செவிமடுங்கள்

- » உதவி தேவைப்படும் மக்களை அணுகவும்.
- » மக்களின் தேவைகள், விசனங்களைப் பற்றிக் கேட்கவும்.
- » அவர்களுக்கு செவிமடுத்து, அவர்களை ஆசுவாசப்படுத்த உதவவும்.



தொடர்பு படுத்துங்கள்

- » தொடர்புகளை ஏற்படுத்துங்கள் - தமது அடிப்படைத் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யவும், சேவைகளை பெற்றுக் கொள்ளவும் உதவி செய்க.
- » பிரச்சினைகளுக்கு முகம் கொடுக்க மக்களுக்கு உதவவும்.
- » தகவல்களை வழங்கவும்.
- » தமக்கு நெருக்கமானவர்களுடனும் சமூக ஆதரவுக் கட்டமைப்புகளுடனும் அவர்களுக்குத் தொடர்புகளை ஏற்படுத்திக் கொடுக்கவும்.



கவனியுங்கள்

- » பாதுகாப்பை உறுதிப்படுத்தவும்.
- » உடனடியாக அடிப்படைத் தேவைகள் தேவைப்படும் மக்களை அடையாளம் காண்க.
- » பாரதூரமான மன நெருக்கடி விளைவுகளை கொண்டுள்ள மக்களை அடையாளம் காண்க.



நெருக்கடி நிலைமைகள் திடீரென மாறலாம். நீங்கள் தற்போது பார்க்கும் நிலைமை நீங்கள் இங்கு வருமுன் அறிந்ததை விட வேறு விதத்தில் இருக்கலாம். எனவே நேரமெடுத்து, சிறிது கணமேனும் உங்களைச் சுற்றி என்ன நடைபெறுகின்றது என்பதைக் கவனித்த பின்னரே உதவி வழங்க ஆரம்பிக்கவும். தயார்படுத்தலுக்குப் போதிய நேரமின்றித் திடீரென ஒரு நெருக்கடி நிலைமைக்குள் பிரவேசிக்கும் சந்தர்ப்பங்களில் இது ஒரு விரைவான அவதானிப்பாக அமையும். இந்த நேரம் ஆனது உங்களை அமைதிப்படுத்தவும், பாதுகாப்பை உறுதிப்படுத்தவும் செயல்பட முன் நன்கு சிந்திக்கவும் சந்தர்ப்பத்தை வழங்கும்.

கவனியுங்கள்

வினாக்கள்

முக்கிய தகவல்கள்

பாதுகாப்பு

- » சுற்றுச் சூழலில் நீங்கள் பார்க்கக் கூடிய உக்கிரமான ஆபத்துக்கள் எவை?
- » முரண்பாடுகள், உடைந்த வீதிகள், உறுதி அற்ற கட்டிடங்கள், தீ, வெள்ளம் போன்றவை.
- » உங்களுக்கோ அல்லது மற்றவர்களுக்கோ பாதிப்பேற்படாத வண்ணம் உங்களால் அங்கு இருக்க முடியுமா?

நெருக்கடி நிலவும் சூழலின் பாதுகாப்புப் பற்றி உங்களுக்கு சந்தேகம் இருப்பின் அங்கு செல்ல வேண்டாம். தேவைகள் இருக்கும் மக்களுக்கு உதவியைப் பெற்றுக்கொடுக்க முயலவும். முடியுமெனில் மன நெருக்கீட்டில் இருக்கும் மக்களுடன் பாதுகாப்பான தூரத்தில் இருந்து தொடர்பினை ஏற்படுத்தவும்

வெளிப்படையாகத் தென்படும் உடனடி அடிப்படைத் தேவைகள் உள்ள மக்கள்

- » யாருக்காவது கடுமையாகக் காயப்பட்டு அவசர மருத்துவ உதவி தேவைபடுகிறதா?
- » யாராவது ஆபத்தில் அகப்பட்ட நிலையில் அல்லது மீட்கப்பட வேண்டி உள்ளனரா?
- » வெளிப்படையாக தெரியும் உடனடி அடிப்படைத் தேவைகள் உள்ள யாரும் இருக்கின்றனரா? காலநிலையிலிருந்து பாதுகாப்பு, ஆடைகள் கிழிந்த நிலையில் போன்றவை
- » அடிப்படைத் தேவைகளைப் பெற்றுக்கொள்ள யாருக்கு உதவி தேவைப்படும்? வன்முறையிலிருந்தும், புறக்கணிப்பிலிருந்தும் விசேட கவனத்துடன் பாதுகாக்கப்பட வேண்டியவர்கள் யார்?
- » என்னைத் தவிர வேறு யார் உதவிக்காக இருக்கிறார்கள்?

உங்களுடைய பொறுப்பை விளங்கிக்கொள்ளவும். விசேட கவனிப்பு தேவைப்படுவோருக்கும் வெளிப்படையாகத் தென்படும் உதவி தேவைப்படுவோருக்கும் உதவிகளைப் பெற்றுக்கொடுக்க முயலவும். பாரிய காயங்கள் உள்ளவர்களை மருத்துவ உதவிக்காக அல்லது உடல்நீதியான முதலுதவிக்காகப் பயிற்றப்பட்டவர்களிடம் அனுப்பி வைக்கவும்.

மோசமான /பாரிய மனநெருக்கீட்டுப் பிரதிபலிப்புக்களுக்கு ஆளானவர்கள்

- » மிகவும் குழப்பமடைந்த நிலையில், சுயமாகச் செயல்பட முடியாமல், மற்றவர்களின் பேச்சுக்குப் பதிலளிக்காமல் அதிர்ச்சியடைந்த நிலையில் யாராவது இருக்கிறார்களா?
- » அதிகம் பாதிக்கப்பட்ட மக்கள் யார்? எங்கு இருக்கிறார்கள்?

உளவியல் முதலுதவி யாருக்குப் பொருத்தமாக இருக்கும் என்று பார்த்து உங்களால் முடிந்த உதவியை வழங்கவும்.

நீங்கள் சுற்றிலும் கவனிக்கும் போது கவனத்தில் கொள்ள வேண்டிய வினாக்களுக்குப் பின்வரும் அட்டவணையைப் பார்க்கவும். மக்கள் பல வழிகளில் நெருக்கடி நிலைமைகளுக்குத் துலங்கலைக் காட்டுவர். அவற்றில் சில கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

- » உடலியல் அறிகுறிகள் (நடுக்கம், தலைவலி, களைப்பாக உணர்தல், உணவுண்ண மனமின்மை, வலிகள், நோக்கள்)
- » அழுகை, கவலை, மனவழுத்தம், கடும் கவலை
- » பதகளிப்பு, பயம்.
- » எப்பொழுதும் ஆபத்தை எதிர்பார்த்துத் தயாராயிருத்தல், பதற்றம்.
- » மிகப் பாரதூரமான விடயம் ஒன்று நடக்கப்போகின்றது என்ற பயம்.
- » தூக்கமின்மை, பயங்கரக் கனவுகள்.
- » இலகுவில் கோபப்படும் தன்மை, சினம்.
- » குற்ற உணர்வு, வெட்கம் (உதாரணமாக, உயிர்பிளைத்ததையிட்டு, மற்றவர்கள் பிளைப்பதற்கு உதவமுடியாமை).
- » குழம்பியிருத்தல், உணர்வுகள் மரத்த நிலை, கனவுலகம்.
- » ஒதுங்கியிருத்தல் அல்லது அசையாது விறைத்திருத்தல்.
- » மற்றவர்களுக்குப் பதிலளிக்காதிருத்தல், பேச்சேதும் இன்றி இருத்தல்.
- » அறிவு குழம்பிய நிலை (தமது பெயரை, சொந்த இடத்தை, என்ன நடந்தது என்பதனை மறத்தல்).
- » தம்மையும், தமது பிள்ளைகளையும் பராமரிக்க முடியாத நிலையிலிருத்தல் (உதாரணமாக, உணவு, பானம் இன்றி இருத்தல், சிறிய முடிவுகளைக் கூட எடுக்க முடியாத நிலை).



சிலர் மிகக் குறைவான மனநெருக்கீட்டுக்கு உள்ளாகியும் சிலர் மனநெருக்கீடு இன்றியும் இருப்பர்.

அனேகமானவர்கள் காலம் செல்லச் செல்லப் பழைய நிலைக்குத் திரும்பிவிடுவர். முக்கியமாகத் தமது அடிப்படை வசதிகளை மீழ்ப் பெற்று, உளவியல் முதலுதவி போன்ற ஆதரவுகளைப் பெற்றுக்கொள்ள முடியும் சந்தர்ப்பங்களில் இது பொருத்தமாகும். எனினும் பாரதூரமான அல்லது நீண்டகால மனநெருக்கீட்டிற்கு, துலங்கலைக்கு ஆளானவர்களுக்கு உளவியல் முதலுதவி மாத்திரம் வழங்குவதைவிட மேலதிக

உதவிகளும் தேவைப்படும். குறிப்பாக அவர்கள் அன்றாட வாழ்க்கையில் ஈடுபட முடியாமல் அல்லது தனக்கோ மற்றவர்களுக்கோ ஓர் பாதுகாப்பு அச்சுறுத்தலாக இருக்கும் போது மேலதிக ஆதரவு தேவைப்படும். அவர்களின் துலங்கல்கள் குறையும் வரை, அல்லது சுகாதாரத்துறை மற்றும் சமூக உறுப்பினர்களிடமிருந்து நீங்கள் மேலதிக உதவியைப் பெற்றுக்கொடுக்கும் வரை அதிக மனநெருக்கீட்டுக்கு உள்ளானவர்கள் தனித்திருக்காமல் பார்த்துக்கொள்ளவும்.

அத்துடன் பாதிக்கப்பட்ட மக்களில் பராமரிப்பிற்கும், பாதுகாப்பிற்கும் விசேட கவனிப்புத் தேவைப்படும் மக்களை இனம்காண்க.

நெருக்கடி நிலையொன்றில் விசேட கவனிப்புத் தேவைப்படும் நபர்கள் (பகுதி 3.5 யைப் பார்க்க)

- » சிறுவர்கள், கட்டிடப்பருவத்தினர் அடங்கலாக முக்கியமாகப் பாதுகாவலர்களை விட்டுப் பிரிந்த பிள்ளைகளுக்கு சுரண்டல் மற்றும் துஷ்பிரயோகத்திலிருந்து பாதுகாப்புத் தேவைப்படலாம். மேலும் அத்தியாவசிய தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யவும் சுற்றியிருப்பவர்களிடமிருந்து பராமரிப்பும் தேவைப்படும்.
- » உடலுபாதைகள் உள்ளவர்களுக்கும் உடல் மற்றும் மன வலுவழிந்தோருக்கும் பாதுகாப்பான இடங்களுக்குச் செல்ல விசேட உதவி தேவைப்படும். வன்முறையிலிருந்து பாதுகாப்புப் பெறவும், மருத்துவ உதவி மற்றும் ஏனைய சேவைகளை அடையவும் உதவி தேவைப்படும். வயது வந்தவர்கள், கற்பிணிப் பெண்கள், மோசமான கூடிய மனப்பிறழ்வுகள், பார்வை, கேட்டல் வலுவழிந்தோர் போன்றோர் இக் குழுவில் அடங்குவர்.
- » புறக்கணிப்பு, வன்முறை என்பவற்றிலிருந்து பாதுகாப்புத் தேவைப்படுவோர் - பெண்கள், சில குறிப்பிட்ட இனத்தை சேர்ந்தோர் போன்றவர்களுக்கு நெருக்கடி நிலைகளில் பாதுகாப்பாக இருக்கவும் உதவிகளைப் பெறவும் உதவி தேவைப்படலாம்.



செவிமடுக்கவும்

- » உதவி தேவைப்படும் மக்களை அணுகவும்.
- » மக்களின் தேவைகள், கவலைகளைப் பற்றிக் கேட்கவும்.
- » அவர்களுக்கு செவிமடுத்து, அவர்களை அமைதிப்படுத்த உதவவும்.



நீங்கள் உதவும் மக்களுக்குச் சிறப்பாகச் செவிமடுப்பது, அவர்களின் நிலமையைப் புரிந்துகொள்ள, உதவிகளைப் பெற்றுக்கொடுக்க, அவர்களைப் பதற்றமில்லாமல் பார்த்துக்கொள்ள எனப் பல வழிகளில் உதவியாக இருக்கும். செவிமடுத்தல் எனும் போது கீழ்வரும் புலன்களைப் பிரயோகிக்க

- » கண் » குறிப்பிட்ட நபருக்கு உங்களது தனிப்பட்ட கவனிப்பை வழங்கல்.
- » காது » அவர்களது கவலைகளை உண்மையாகச் செவிமடுத்தல்.
- » இதயம் » ஆதரவாகவும் மதிப்புடனும் நடத்தல்.

1. உதவி தேவைப்படும் மக்களை அணுகவும்

- » மக்களை மதிப்புடனும் அவரவர் கலாசாரத்திற்கேற்ற படியும் அணுகவும்.
- » பெயர், நிறுவனத்தின் பெயர் கூறி உங்களை அறிமுகப்படுத்தவும்.
- » நீங்கள் உதவி வழங்கலாமா என்று கேட்டறியவும்.
- » முடியுமெனில் அமைதியான பாதுகாப்பான இடமொன்றைத் தெரிவு செய்க.
- » உதவி பெறுபவரை சங்கடப்படாமல் வசதியாக உணர வைக்கவும் - தண்ணீர் கொடுத்தல் போன்றவற்றை செய்யலாம்.
- » அவரைப் பாதுகாப்பாக வைத்திருக்க முயற்சிக்கவும்.
 - » பொருத்தமான சந்தர்ப்பத்தில் ஆபத்திலிருந்து விலக்கி வைக்கவும்.
 - » அவர்களின் இறைமை மற்றும் இரகசியம் பாதுகாக்கும் பொருட்டு (media) ஊடகங்களிலிருந்து பாதுகாக்கவும்.
 - » அதிக மன நெருக்கீட்டுக்கு ஆளாயிருந்தல், தனித்திருக்காமல் பார்த்துக்கொள்ளவும்.



2. மக்களின் தேவைகள் கவலைகளைப் பற்றிக் கேட்டறிக

சில தேவைகள் வெளிப்படையானவை (போர்வை, உடை) எனிலும் அவர்களது தேவை என்ன என்று எப்பொழுதும் கேட்டறிக.

- » இத் தருணத்தில் மிக முக்கியமான தேவை என்ன என்று அறிந்துகொள்க. அவரது முன்னுரிமைகள் எவை என முடிவு செய்வதற்கு உதவுக.



3. மக்களுக்கு செவிமடுத்து அவர்களை ஆறுதல்படுத்தவும்

- » அந்த நபருக்கு அருகிலிருக்கவும்.
- » பேசும்படி வற்புறுத்த வேண்டாம்.
- » அதிக மனநெருக்கீட்டுக்கு ஆளாயிருந்தால் தனித்திருக்காமல் பார்த்துக்கொள்ளவும்.



மக்களின் பதற்றத்தைக் குறைக்க உதவுதல்

நெருக்கடியை அனுபவித்த மக்கள் சிலர் பதற்றத்துடனும், குழப்ப நிலையிலும் இருக்கலாம். குழப்பத்துடன் உடலியல் வெளிப்பாடுகளும் - நடுக்கம், மூச்செடுப்பதில் சிக்கல், இதயம் பலமாகத் துடித்தல் போன்றவையும் இருக்கலாம். அதிக மன நெருக்கீட்டுக்குள்ளான மக்களை மனதளவிலும் உடலளவிலும் ஆறுதல்படுத்தக்கூடிய நுணுக்கங்கள் சில தரப்பட்டுள்ளன:

- » உங்கள் தொனியை மென்மையாக்கவும்.
- » கலாசாரத்திற்குப் பொருத்தமெனில் பேசுவருடன் கண் தொடர்பை ஏற்படுத்துக.
- » நீங்கள் உதவி வழங்கத் தயாராக உள்ளீர்கள் என்பதைத் தெளிவுபடுத்தவும். அவர்கள் பாதுகாப்பாக இருப்பது உண்மையெனில் அதனை அவர்களிடம் உறுதிப்படுத்தவும்.
- » இவ் உலக விடயங்களிலிருந்து யாரும் விலகி இருப்பின், தனித்திருப்பின் மீண்டும் உண்மை நிலைக்குத் திரும்புவது உதவியாக இருக்கும். அதற்கு நீங்கள்- அவர்களது கால்களை நிலத்தில் பதிக்கச் செய்யவும், கைகளையும் விரல்களையும் அவர்கள் தொடைகளில் தட்டச் செய்தல், நெருக்கீட்டைக் கொடுக்காத சூழலில் கிடைக்கக்கூடிய விடயங்களை அடையாளம் காண்க.
- » அவர்கள் அவ்வாறு எவற்றைப் பார்க்கிறார்கள், கேட்கிறார்கள் எனக் கேட்கவும், தமது மூச்சுப் போய்வருவதை அவதானிக்கச் செய்யவும். இதற்கு மெதுவாக இலகுவாக மூச்சை எடுத்து விடவும். அவதானிக்கச் செய்யவும்.



தொடர்புகளை ஏற்படுத்து

- » தமது தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யவும், சேவைகளைப் பெற்றுக்கொள்ளவும் உதவி செய்யவும்.
- » பிரச்சினைகளுக்கு முகம் கொடுக்க மக்களுக்கு உதவவும்.
- » தகவல்களை வழங்கவும்.
- » தமக்கு நெருக்கமானவர்களுடனும் சமூக ஆதரவுக் கட்டமைப்புகளுடனும் அவர்களுக்குத் தொடர்புகளை ஏற்படுத்திக் கொடுக்கவும்.



நெருக்கடி நிலைகள் ஒன்றுக்கொன்று வேறுபட்டவை எனினும் பொதுவாக நெருக்கடியிலிருக்கும் மக்களுக்குப் பின்வரும் தேவைகள் இருக்கும்:

அடிக்கடி தேவைப்படுவன:

- » அடிப்படைத் தேவைகள்- வதிவிடம், உணவு, நீர், மலசலகூடம்.
- » காயங்களுக்கான, நீண்டகால நோய்களுக்கான மருத்துவ உதவி.
- » உறவினர், அன்பிற்குரியவர்கள் மற்றும் சம்பவம் தொடர்பான விளங்கிக்கொள்ளக் கூடிய உண்மைத் தகவல்கள்.
- » நண்பர்கள், சமூகக் கட்டமைப்புகள் மற்றும் அன்பிற்குரியவர்களின் தொடர்பு.
- » அவர்களின் சமயம் மற்றும் கலாசாரம்சார் ஆதரவு.
- » முக்கிய முடிவுகள் எடுக்கும் போது அவர்களின் கருத்துக்களைக் கேட்டல் மற்றும் முடிவெடுத்தலில் அவர்களையும் இணைத்தல்.

மனநெருக்கடியைக் கொடுத்த சம்பவத்திற்குப் பின்னர் மக்கள் ஆபத்துக்குள்ளாகக் கூடிய நிலையிலும், தனித்து விடப்பட்டும், சக்தியிழந்தும் காணப்படலாம். சில சந்தர்ப்பங்களில், அவர்களது அன்றாட வாழ்க்கை பாதிக்கப்படுகிறது. தமக்கு வழமையாகக் கிடைக்கும் ஆதரவு கிடைக்காமலோ



சடுதியாக நெருக்கீட்டுக்குள்ளானதாகவும் உணரலாம். PFA இன் முக்கிய பகுதி, தேவைப்படும் சேவைகளுடன் மக்களுக்குத் தொடர்புகளை ஏற்படுத்துவதாகும். உளவியல் முதலுதவி ஒருமுறை மட்டும் வழங்கப்படும் உதவி, நீங்கள் குறுகிய காலத்திற்கே அங்கிருப்பீர்கள் என்பதை நினைவில் வைக்கவும். பாதிக்கப்பட்ட மக்கள் நீண்ட காலத்தில் தமது சொந்த முகம்கொடுக்கும் யுக்திகளைப் பாவித்தே பிரச்சினைகளிலிருந்து மீழ வேண்டும். தம்மைத் தாமே பார்த்துக்கொள்ளவும் தமது சாதாரண நிலையை மீண்டும் பெறவும் அவர்களுக்கு உதவிபுரியவும்.

1. அடிப்படைத் தேவைகளைப் பெற்றுக்கொள்ளவும் சேவைகளைப் பெற்றுக்கொள்ளவும் உதவி செய்யவும்

மக்களுக்கு உதவி செய்யும் போது பின்வருவனவற்றை மனதில் வைத்திருக்கவும்.

- » நெருக்கடி அனுபவத்தின் பின் உடனடியாக அவர்கள் கேட்கும் அடிப்படைத் தேவைகளைப் பெற்றுக்கொள்ள உதவி செய்யவும்.
- » குறிப்பாக என்னென்ன தேவைகள் இருக்கின்றன என அடையாளம் காண்க- சுகாதார சேவை, உடைகள், சிறுபிள்ளைகளுக்கு உணவு ஊட்டுவதற்கான உபகரணங்கள் - இச் சேவைகளுடன் அவர்களைத் தொடர்புபடுத்தவும்.
- » ஆபத்து நிலையிலுள்ள மக்கள், ஒதுக்கப்பட்ட மக்கள் கவனிக்கப்படுவதை உறுதிப்படுத்தவும் (பகுதி 3.5 ப் பார்க்கவும்).
- » நீங்கள் மீண்டும் தொடர்பு கொள்வதாக உறுதியளித்திருப்பின் தவறாது தொடர்பு கொள்க.

2. பிரச்சினைகளுக்கு முகம் கொடுக்க உதவவும்



மன நெருக்கீட்டுக்குள்ளான ஒருவர் கவலைகளாலும், பயத்தாலும் செய்வதறியாது தவிக்கலாம். தமது மிக முக்கியமான தேவைகளை அடையாளம் காண, முன்னுரிமைப்படுத்த, அவற்றைப் பெற்றுக்கொள்ள அவர்களுக்கு உதவவும். தானாக சில விடயங்களைக் கவனிப்பது ஒரு விதமான கட்டுப்பாட்டை உணருவதற்கு உதவும். இது அவர்களின் பிரச்சினைக்கு முகம் கொடுக்கும் திறனை அதிகரிக்கும். பின்வருவனவற்றை ஞாபகத்தில் வைத்திருக்கவும்:

- » தமது வாழ்க்கையில் தமக்கு ஆதரவாக இருக்கும் விடயங்களை (நண்பர்கள், குடும்பம்) அடையாளம் காண உதவவும். பொருளுதவி மற்றும் உணவுப் பொருட்களைப் பெற்றுக்கொள்வது எப்படி என்று அவர்களுக்கு விளங்கப்படுத்தவும்.
- » தமது தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்வதற்கு நடைமுறைக்குச் சாத்தியமான வழிமுறைகளை காட்டவும். தற்போதய நிலைக்கு முகம் கொடுக்க அவர்களுக்கு முடியும் என்பதை உறுதிப்படுத்தவும்.
- » அவர்களை ஆறுதற்படுத்தும் விடயங்கள் எவை எனக் கேட்டுத் தெரிந்துகொள்க. நேரான முகம் கொடுக்கும் யுக்திகளை ஊக்குவிப்பதுடன் மறையானவற்றைத் தவிர்க்கவும் (பின்வரும் அட்டவணையைப் பார்க்க).

பிரச்சினைக்கு முகம் கொடுத்தல்

அனைவருக்கும் இயற்கையாகவே முகம் கொடுக்கும் யுக்திகள் உண்டு. தமக்கிருக்கும் நேரான முகம் கொடுக்கும் யுக்திகளைப் பாவிக்கவும். மறையானவற்றை விலக்கவும் ஊக்கப்படுத்தவும். இது அவர்களை பலமானவர்களாகவும் நிலமை மீது ஒரு கட்டுப்பாடு உள்ளவர்களாகவும் உணர வைக்கும். குறிப்பிட்ட நபரின் கலாசாரத்தைப் பொறுத்து பின்வரும் பரிந்துரைகளை மாற்றியமைக்க வேண்டும்.

- | | |
|---|--|
| <p>நேரான முகம்
கொடுத்தல்
யுக்திகளை
ஊக்குவிக்கவும்</p> | <ul style="list-style-type: none"> » போதுமான அளவு ஓய்வெடுக்கவும். » முடிந்தவரை ஒழுங்காக உணவு, பானம் உட்கொள்ளவும். » குடும்பம் மற்றும் நண்பர்களுடன் பேசவும், அவர்களுடன் நேரத்தைச் செலவிடவும். » உங்களுக்கு நம்பிக்கையான ஒருவருடன் பிரச்சினைகளைப் பகிர்ந்து கொள்ளவும். » உங்களுக்கு ஆறுதல் தரும் செயற்பாடுகளில் ஈடுபடவும் (நடை, பாட்டு, கடவுளை வணங்குதல், பிள்ளைகளுடன் விளையாடுதல்) » உடற் பயிற்சி மேற்கொள்ளவும். » நெருக்கடியிலுள்ள ஏனையவர்களுக்குப் பாதுகாப்பான முறையில் உதவ முற்படவும். சமூக நடவடிக்கைகளில் ஈடுபடவும். |
|---|--|

- | | |
|--|--|
| <p>முறையான முகம்
கொடுத்தல்
யுக்திகளை
ஆமோதிக்க
வேண்டாம்</p> | <ul style="list-style-type: none"> » போதைப்பொருள், மது, புகைத்தல் என்பவற்றைத் தவிர்க்கவும். » முழு நாமும் படுத்திருக்க வேண்டாம். » ஓய்வின்றி முழு நாமும் வேலை செய்ய வேண்டாம். » நண்பர்களிடமிருந்தும் அன்புக்குரியவர்களிடமிருந்தும் உங்களை விலத்திக்கொள்ள வேண்டாம். » சுய சுகாதாரத்தைப் புறக்கணிக்க வேண்டாம். » வன்முறையைக் கையிலெடுக்க வேண்டாம். |
|--|--|



3. தகவல்களை வழங்கவும்

நெருக்கடி நிலையில் பாதிக்கப்பட்ட மக்கள் பின்வரும் விடயங்களைப் பற்றிய உண்மையான தகவல்களை எதிர்பார்ப்பர்:

- » நடைபெற்ற சம்பவம்
- » பாதிக்கப்பட்ட நெருக்கமானவர்கள்
- » தமது பாதுகாப்பு
- » தமது உரிமைகள்
- » தமது தேவைகளையும் கிடைக்கக் கூடிய சேவைகளையும் எவ்வாறு பெற்றுக் கொள்வது?



நெருக்கடி நிலை ஒன்றினைத் தொடர்ந்து சரியான தகவல்களைப் பெற்றுக்கொள்வது என்பது கடினமான விடயம். சம்பவம் பற்றிய உண்மைத் தகவல்கள் வெளிவந்து மீட்பு நடவடிக்கைகள் முடுக்கி விடப்படும் தறுவாயில் நிலமை மாறிவிடலாம். இவ்வாறான சந்தர்ப்பத்தில் வதந்திகள் பொதுவானவை. எப்பொழுதும் கேட்கப்படும் வினாக்கள் அனைத்திற்கும் சரியான விடை உங்கள் கையிலிருக்காது. எனினும் முடியுமானவரை:

- » உண்மையான தகவல்களை எங்கு பெறலாம்? அவற்றை அடிக்கடி சரி பார்ப்பதற்குரிய வழிமுறைகள் என்ன என்பவற்றை அறிந்து வைத்திருக்கவும்.
- » நெருக்கடி நிலமை, பாதுகாப்பு, வழங்கப்படும் சேவைகள், அவை எங்கு கிடைக்கின்றன, காணாமல் போன, காயப்பட்ட மக்களின் விபரம் என்பவற்றைத் தெரிந்து வைத்திருக்க.
- » என்ன நடைபெறுகிறது என்பதைத் தொடர்ந்து மக்களுக்கு அறியத்தரவும். ஏதாவது திட்டங்கள் அமுலாக்கப்பட இருப்பின் அவற்றைப்பற்றி அறியத் தருக.
- » சேவைகள் வழங்கப்படின், மக்களுக்கு அவை அறிவிக்கப்பட்டு அவற்றைப் பெறும்படி செய்யவும்.
- » சேவைகளைப் பெறுவதற்கான தொடர்பிலக்கங்களை வழங்குக. அல்லது நேரடியாக நீங்களே அவர்களைத் தொடர்பு படுத்தி விடலாம்.
- » ஆபத்து நிலையிலுள்ள மக்களும் சேவைகளைப் பெறுகிறார்கள் என்பதை உறுதி செய்து கொள்க (பகுதி 3.5 யைப் பார்க்க).

தகவல்களை வழங்கும் போது:

- » தகவல் பெறப்பட்ட இடத்தையும் அதன் நம்பகத் தன்மை பற்றியும் விளங்கப்படுத்துக.
- » உங்களுக்குத் தெரிந்தவற்றை மட்டும் கூறுக. தகவல்களைப் புனைந்து கூற வேண்டாம்.
- » தகவல்களை இலகுவாகவும் சுருக்கமாகவும் கூறுவதுடன், மீண்டும் மீண்டும் அனைவரும் தெளிவாக கேட்கும் வரை கூறவும்.
- » குழுக்களில் தகவல்களைப் பகிர்ந்து கொள்வதன் மூலம் அனைவருக்கும் ஒரே தகவல் கிடைக்கும் வாய்ப்பு அதிகமாகிறது.
- » புதிதாக ஏதும் தகவல் இருப்பின் நீங்கள் அவர்களுக்கு அறிவிப்பீர்களா என்பதைத் தெளிவாகக் கூறவும்.

தகவல்களை வழங்கும் போது, மக்கள் தமது விரக்திகள் ஏமாற்றங்களைக் காட்டும் ஒரு இலக்காக உதவியாளர் அகப்பட வாய்ப்புக்கள் உண்டு என்பதை அறிந்து கொள்க. அச் சந்தர்ப்பங்களில் பதற்றப்படாமல் அமைதியாக இருப்பதுடன் அவர்களின் உணர்வுகளைப் புரிந்துகொள்ளுங்கள்.

4. அன்புக்குரியவர்களுடனும் சமூகக் கட்டமைப்புகளுடனும்

தொடர்புகளை ஏற்படுத்திக் கொடுக்கவும்

நெருக்கடிக்குப் பின்னர் தமக்கு சிறந்த ஆதரவு கிடைக்கின்றது என எண்ணும் மக்கள், ஆதரவு போதாது என எண்ணும் மக்களிலும் பார்க்க வெற்றிகரமாகப் பிரச்சினைகளுக்கு முகம் கொடுப்பது தெழிவாகிறது. இதனால், தமக்கு நெருங்கியவர்களுடனும் சமூக ஆதரவுக் கட்டமைப்புகளுடனும் தொடர்பினை ஏற்படுத்திக் கொடுத்தல் PFA இன் முக்கிய பகுதியாகும்.

- » குடும்பங்கள் சேர்ந்திருப்பதற்கு உதவி செய்யவும். பிள்ளைகளைப் பெற்றோர் பாதுகாவுவருடன் சேர்த்து வைக்கவும்.
- » தமது நண்பர்கள் உறவினர்களுடன் தொடர்பு கொண்டு உதவியைப் பெற வசதி ஏற்படுத்திக் கொடுக்கவும். உதாரணமாக, நெருங்கியவர்களைத் தொலைபேசியில் தொடர்புகொள்ள வசதி செய்தல்.
- » யாராவது சமயச் சடங்குகள், தொழுகைகள் தமக்கு ஆறுதல் கொடுப்பதாகக் கூறினால் அவர்களது சமயக் குழுக்களுடன் தொடர்பினை ஏற்படுத்திக் கொடுக்கவும்.
- » பாதிக்கப்பட்ட மக்கள் ஒருவருக்கொருவர் உதவியாக இருக்க வசதிசெய்யவும். உதாரணமாக, வயது வந்தவர்களுக்கு உதவி செய்யுமாறு கேட்கவும். அல்லது, குடும்பங்களைப் பிரிந்துள்ளவர்களை வேறு சமூக உறுப்பினர்களுடன் சேர்த்துவைக்கவும்.



⁴ See Pynoos, et al. (2009) in References and resources.

நெருக்கடி நிலைகளும் சமய சிந்தனையும்

நெருக்கடி நிலை ஒன்றில், ஒருவரது கவலை, வலியிலிருந்து விடுபடவும், வாழ்வுக்கு அர்த்தம் கொடுக்கவும், நம்பிக்கை வழங்கவும் அவரது சமய நம்பிக்கை முக்கியமானதாக இருக்கலாம். கடவுள் வணக்கத்தில் ஈடுபடல், சமய சடங்குகளை செய்ய முடிதல் என்பன அவர்களுக்குப் பெரும் ஆதரவாக இருக்கலாம். எனினும் கடும் இழப்புகள் மக்களைத் தமது நம்பிக்கை மீது வினா எழுப்பவும் வைக்கிறது. அவர்களது நம்பிக்கைக்கு சவால் விடுக்கப்படுகிறது அல்லது நம்பிக்கை மேலும் உறுதியாகிறது. நெருக்கடி நிலைமை ஒன்றைத் தொடர்ந்து உதவி வழங்கலின் சமயம் சார் விடயங்கள் கீழே:

- » குறிப்பிட்ட நபரின் சமயப் பின்னணியை அறிந்து வைத்திருப்பதுடன் அதற்கு மதிப்பு வழங்கவும்.
- » பொதுவாக அவர்களுக்கு ஆறுதலாக இருப்பவை எவை எனக் கேட்டுத் தெரிந்து கொள்ளவும். சமய விடயங்கள் (அவர்கள் அதனைக் கூறினால்) அடங்கலாக, ஆறுதலான விடயங்களைச் செய்வதற்கு ஊக்கமளிக்கவும்.
- » சமய நம்பிக்கை தொடர்பாக அவர்களுக்கு இருக்கும் எண்ணங்கள் வினாக்களுக்குப் பொறுமையாகச் செவிமடுக்கவும்.
- » நெருக்கடி நிலைமை பற்றி உங்களுக்கு இருக்கும் எண்ணங்களை, சமயம் தொடர்பாக உங்களுக்கு இருக்கும் விளக்கத்தை அவர்கள் மேல் புகுத்த வேண்டாம்.
- » அவர்கள் கேட்டுக்கொண்டாலும் நெருக்கடி நிலைமை பற்றிக் கொடுக்கப்படும் சமயம்சார் விளக்கங்களுடன் இணங்கவோ மறுப்புத் தெரிவிக்கவோ வேண்டாம்.

3.4 உங்களது உதவியை

முடித்துக் கொள்ளல்

அடுத்து என்ன நடைபெறும்? நீங்கள் எப்பொழுது எவ்வாறு உங்களது உதவியை முடித்துக்கொள்ள வேண்டும் என்பது நெருக்கடி நிலையின் தன்மை, உங்களது பொறுப்பு மற்றும் நிலைமை, உதவும் மக்களின் தேவைகள் என்பவற்றைப் பொறுத்ததாகும். இந்த நிலைமைகளைப் பற்றி நீங்கள் பொருத்தமான தீர்மானத்தை எடுக்க வேண்டும். முடியுமெனில் உதவி



பெற்றவர்களிடம் நீங்கள் திரும்பச் செல்வதாக அறிவிக்கவும். வேறு ஒருவர் அவ் இடத்தை நிரப்புவார் எனில் அவரை அறிமுகம் செய்து வைக்கவும். வேறு சேவைகளுடன் அவர்களைத் தொடர்புபடுத்தி இருந்தால், பின்தொடர் செயற்பாடுகளின் விபரங்களை வழங்கவும். குறிப்பிட்ட நபருடன் உங்கள் அனுபவம் எவ்வாறிருப்பினும் விடைபெறும் போது அவர்கள் நலனுக்கான வாழ்த்துக் கூறி விடைபெறவும்.

3.5 விசேட கவனிப்புத் தேவைப்படக் கூடிய குழுவினர்



நெருக்கடி நிலைமை ஒன்றில் ஆபத்து நிலையில் இருக்கும், விசேட கவனிப்பு அவசியமாகும் குழுவினர்:

1. சிறுவர்கள் - கட்டிளம்பருவத்தினர் அடங்கலாக
2. உடலுபாதைகள் உள்ளவர்கள், உடல் மற்றும் மன வலுவிழந்தோர்
3. புறக்கணிப்பு, வன்முறை என்பவற்றிற்கு ஆழாகக் கூடியவர்கள்

ஆபத்து நிலையில் உள்ளவர்கள் அடங்கலாக அனைவருக்கும் பிரச்சினைகளுக்கு முகம் கொடுக்கும் திறன்கள் உண்டு என்பதை மனதில் வைத்திருக்கவும். தமக்கு இருக்கும் முகம் கொடுத்தல் யுத்திகளைப் பாவிப்பதற்கு இவர்களுக்கு உதவி புரியவும்.

1. சிறுவர்கள் - கட்டிளம்பருவத்தினர் அடங்கலாக

பல பிள்ளைகளும் கட்டிளம் பருவத்தினரும் நெருக்கடி நிலைமையில் மிகவும் ஆபத்து நிலையில் இருக்கிறார்கள். அவர்களைப் பாதுகாப்பாக உணர வைக்கும் ஆட்கள், இடங்கள், அன்றாட செயற்பாடுகள் என அவர்களது வாழ்க்கை குழப்பப்படுகிறது. பிள்ளைகள் பாலியல் வன்முறை, சுரண்டலுக்கு உட்படுத்தப்படுவது பாரிய அளவிலான நெருக்கடிகள் ஏற்படும் போது அதிகமாகக் காணப்படுகிறது. சிறுபிள்ளைகள், தம்மைத் தாமே பாதுகாத்துக் கொள்ள முடியாததாலும், பாதுகாவலர்கள் செய்வதறியாது இருப்பதாலும் அதிகமாகப் பாதிக்கப்படுகின்றனர். வளர்ந்த பிள்ளைகள் கடத்தப்படவோ, பாலியல் சுரண்டலுக்கு ஆளாகவோ அல்லது ஆயுதக்குழுக்களில் சேர்க்கப்படவோ கூடும். ஆண் பிள்ளைகளும் பெண் பிள்ளைகளும் எதிர்கொள்ளும் பிரச்சினைகள் வேறுபடுகின்றன. பெண் பிள்ளைகள் பெரும்பாலும் பாலியல் வன்முறைகளுக்கு ஆளாகின்றனர். வன்முறைக்கு ஆளான பிள்ளைகள் பின்னர் புறம் தள்ளி வைக்கப்படுகின்றனர்.

பிள்ளைகள் தமது கஸ்டங்களுக்கு எவ்வாறு முகம் கொடுக்கிறார்கள் என்பது (உதாரணமாக, அழிவினை நேரடியாகப் பார்த்தல், காயம் அல்லது இறப்பு, (உதாரணமாக சூரிய வெளிச்சம், மழைபோன்றவற்றிற்கு நேரடியாக வெளிப்படுதல் மற்றும் உணவு, நீர் பற்றாக்குறை) அவர்களது வயதிலும் வளர்ச்சிப் படியிலும் தங்கியுள்ளது. அத்துடன் அவர்களது பாதுகாலர்களும் ஏனைய வளர்ந்தவர்களும் அவர்களுடன் எவ்வாறு பழகுகிறார்கள் என்பதையும் பொறுத்ததாகும். உதாரணமாக, சிறு பிள்ளைகள் தம்மைச் சுற்றி என்ன நடைபெறுகிறது என்பதை அறிய மாட்டார்கள். எனவே பாதுகாவலர்களிடமிருந்து அதிக ஆதரவு தேவைப்படுகிறது. பொதுவாக தம் அருகில் ஒரு நிதானமான பதற்றமில்லாத வளர்ந்தவர் இருக்கும் போது பிள்ளைகள் சிறப்பாகப் பிரச்சினைகளுக்கு முகம் கொடுக்கிறார்கள்.

பிள்ளைகளும் கட்டிளம் பருவத்தினரும் வளர்ந்தவர்கள் மனநெருக்கடியின் போது வெளிக்காட்டும் துலங்கல்களைக் காட்டலாம் (பகுதி 3.3 யைப் பார்க்க). கீழே குறிப்பிட்ட அவர்களுக்கே உரித்தான துலங்கல்களும் காணப்படும்¹



வயதுவந்தவர்கள் போன்றே சிறுவர்களும் இளையவர்களும் நெருக்கடி அனுபவங்களுக்கு முகம்கொடுக்கலாம். (3.3 பகுதியினைப் பார்க்கவும்). அதேநேரம் அவர்களும் நெருக்கடிக்கான ஒத்த பிரதிபலிப்புகளையும் காட்டலாம்.

- » சிறு பிள்ளைகள் தமது முன்னைய நடத்தைக்கு மீளச் செல்லலாம் (கட்டிலில் சலம் கழித்தல், விரல் சூப்புதல்), பாதுகாவலர்களுடன் எப்போதும் நெருக்கமாக இருப்பர், விளையாட்டுக் குறையலாம், அல்லது குறித்த சம்பவம் பற்றிய விளையாட்டுக்களை மீண்டும் மீண்டும் விளையாடலாம்.
- » பாடசாலை வயதுப் பிள்ளைகள் தாமே தீய சம்பவங்களுக்குக் காரணம் என நினைக்கலாம். புதிய பயங்கள் அவர்களுக்கு உருவாகலாம், பாசத்தை வெளிக்காட்டாமலிருக்கலாம், தனிமையாக இருத்தல் அல்லது பாரிய நெருக்கடிநிலைகளில் பாதிக்கப்பட்டவர்களைப் பாதுகாத்தல் அல்லது மீட்டல் போன்ற எண்ணங்களில் மூழ்கிக் காணப்படலாம்.

- » கட்டிடம் பருவத்தினர் வெறுமையாக உணரலாம். நண்பர்களிடமிருந்து விலகித் தனிமையாக இருக்கலாம், அல்லது மறையான, ஆபத்தான நடத்தைக் கோலங்களைக் காட்டலாம்.

- » குடும்பங்கள், பாதுகாவலர் ஆகியோர் பிள்ளைகளுக்கான முக்கியமான ஆதரவுக் காரணிகள் ஆகும்.

பாதுகாவலர்களில் இருந்து பிரிந்த பிள்ளைகள் தமக்குப் பழக்கமற்ற இடங்களில் தெரிந்திராத ஆட்களுடன் விடப்படுவர். இச் சந்தர்ப்பத்தில் பிள்ளைகளையும் கட்டிடம் பருவத்தினரையும் பாதுகாவலர்களுடன் இணைப்பது முக்கிய நடவடிக்கையாகும். நீங்கள் தவறிழைப்பின் அது பிள்ளைக்குப் பாதிப்பாக அமையும். நம்பகமான சிறுவர் பராமரிப்பு நிறுவனம் ஒன்றுடன் தொடர்பினை ஏற்படுத்தி, பிள்ளையின் விபரங்கள் பதியப்பட்டு பிள்ளைக்குப் பராமரிப்புக் கிடைப்பதை உறுதிப்படுத்த முடியும்.



பிள்ளைக்கு உதவியாகப் பாதுகாவலர்கள் செய்யக் கூடியவை

பச்சிளம் குழந்தைகள்

- » அவர்களைக் கதகதப்பாகவும், பாதுகாப்பாகவும் வைக்கவும்.
- » பெரிய சத்தம், குழப்பம் என்பவற்றிலிருந்து விலத்தி வைக்கவும்.
- » கட்டி அணைத்துக்கொள்ளவும்.
- » முடியுமானவரை, குறிப்பிட்ட நேரத்திற்கு உணவும் உறக்கமும் அமைதல் நன்று.
- » மெதுவாகப் பேசவும்.



சிறு பிள்ளைகள்

- » அவர்களுக்கு அதிக நேரமும், கவனமும் கொடுக்கவும்.

- » அவர்கள் பாதுகாப்பாக உள்ளார்கள் எனத் தெளிவுபடுத்தவும்

- » நடைபெற்ற தீய சம்பவங்களுக்கு அவர்கள் காரணம் இல்லை என்று தெளிவாக்கவும்

- » சகோதரர்கள், பாதுகாவலர்கள் மற்றும் நெருக்கமானவர்களிடமிருந்து பிள்ளைகளைப் பிரிக்க வேண்டாம்

- » அன்றாட செயற்பாடுகளுக்குக் குறிப்பிட்ட நேர ஒழுங்கைப் பின்பற்றவும்

- » அவர்களைப் பயமுறுத்தாமல் என்ன நடைபெற்றது என்று இலகுவாக விளங்க வைக்கவும்

- » பயப்பட்டால், உங்களைவிட்டு விலக மறுத்தால், உங்களுடன் இருக்க அனுமதிக்கவும்

- » தாம் சிறு பிள்ளைகளாக இருந்த போது இருந்த நடத்தைக் கோலங்களைக் காட்டும் பிள்ளைகள் குறித்துப் பொறுமையைக் கடைப்பிடிக்கவும்.

- » இயலுமானவரை விளையாடவும் ஆறுதல் படுத்திக் கொள்ளவும் இடமளிக்கவும்.



வளர்ந்த
பிள்ளைகள்,
கட்டிடம்
பருவத்தினர்

- » உங்கள் நேரத்தையும் கவனிப்பையும் கொடுக்கவும்.
- » நேர ஒழுங்கைக் கடைப்பிடிக்க உதவவும்.
- » என்ன நடந்தது, தற்பொழுது என்ன நடைபெறுகிறது என்பது பற்றிய உண்மைகளைக் கூறவும்.
- » கவலைப்பட இடம் கொடுக்கவும். தம்மை வலியவர்களாகக் காட்டிக்கொள்ள வற்புறுத்த வேண்டாம்.
- » சரி பிழை கூறாமல் அவர்களது எண்ணங்கள், பயங்களுக்குச் செவிமடுக்கவும்.
- » தெளிவான சட்டதிட்டங்களையும் உங்கள் எதிர்பார்ப்புகளையும் முன்வைக்கவும்.
- » அவர்கள் எதிர்கொள்ளும் ஆபத்துகளைப் பற்றிக் கேட்டு, அவற்றிலிருந்து விலகுவது எப்படி எனக் கலந்துரையாடவும்.
- » மற்றவர்களுக்கு உதவியாக இருப்பதற்கு ஊக்குவிப்பதுடன் சந்தர்ப்பங்களையும் ஏற்படுத்தவும்.



பிள்ளைகளின் பாதுகாவலர் காயப்பட்டோ, கடும் குழப்பத்தில் இருப்பதால் உதவ முடியாமல் இருந்தாலோ நீங்கள் பாதுகாவலருக்கு உதவி பெற்றுக் கொடுப்பதுடன் பிள்ளைகளைப் பாதுகாக்கவும் உதவலாம். நம்பகமான சிறுவர் பாதுகாப்பு நிறுவனம் ஒன்றைத் தொடர்புபடுத்தவும். பாதுகாவலருடன் பிள்ளைகளைச் சேர்த்து வைக்கவும். பாதுகாவலர் மருத்துவத் தேவைக்கு இடம் மாற்றப்பட்டால் பிள்ளைகளையும் அனுப்பி வைக்கலாம், அல்லது மாற்றப்படும் இடம் பற்றிய தகவலைப் பெற்று பின்னர் ஒன்றிணைவதற்கு வசதி ஏற்படுத்திக் கொடுக்கலாம்.

பிள்ளைகளோ அல்லது அவர்களது பாதுகாவலர்களோ நேரடியாகப் பாதிக்கப்படாவிடினும் அழிவுகளைப் பிள்ளைகள் பார்த்திருப்பர். அவசர நிலைமையில் வளர்ந்தவர்கள் சிறுவர்கள் என்ன செய்கிறார்கள், எங்கே செல்கிறார்கள், எவற்றைப் பார்க்கிறார்கள், கேட்கிறார்கள் எனக் கவனிக்கத் தவறுகின்றனர். மனக் குழப்பம் கொடுக்கும் காட்சிகளில் இருந்து அவர்களைப் பாதுகாக்கவும்.

பிள்ளைகளுக்குக் கூற வேண்டிய விடயங்கள், செய்ய வேண்டிய விடயங்கள்:

- | | |
|--|--|
| நெருங்கியவர்களுடன் சேர்த்து வைக்கவும் | <ul style="list-style-type: none"> » பாதுகாவலர்களிடமிருந்து பிரிந்துவிடாமல் பார்க்கவும். » தனித்து விடப்படின நம்பகமான சிறுவர் பராமரிப்பு நிறுவனத்துடன் தொடர்பை ஏற்படுத்தவும். கவனிப்பற்றுப் பிள்ளையை விட்டுச் செல்ல வேண்டாம். » நிறுவனம் ஏதும் இல்லை எனில் நீங்களே பிள்ளைக்கும் பாதுகாப்புக் கொடுக்கக் கூடியவர்களைக் கண்டு பிடிக்க நடவடிக்கை எடுக்கவும். |
| பாதுகாப்பாக வைக்கவும் | <ul style="list-style-type: none"> » அருவருப்பான காட்சிகளைப் பார்க்காமல் தவிர்த்துக் கொள்ளவும். » மனக் குழப்பம் விளைவிக்கும் கதைகளைக் கேட்காமல் பார்க்கவும். » ஊடகங்களிலிருந்தும் அவசரகாலப் பதிலளிப்புக் குழுவினர் அல்லாத, சிறுவர்களை நேர்காணவருவோரிடமிருந்து சிறுவர்களைப் பாதுகாக்கவும். |
| செவிமடுக்கவும், கதைக்கவும், அவர்களுடன் விளையாடவும் | <ul style="list-style-type: none"> » பதற்றமின்றி நிதானமாக இருக்கவும். அன்பாக நடக்கவும். » தமது நிலை குறித்த பிள்ளைகளின் கருத்துக்களுக்குச் செவிமடுக்கவும். » அவர்களது கண்மட்டத்திலிருந்து பேச முயலவும். அவர்களுக்கும் விளங்கக் கூடிய சொற்களைப் பிரயோகிக்கவும். » பெயர் கூறி உங்களை அறிமுகப்படுத்தவும். நீங்கள் உதவ வந்துள்ளீர்கள் எனத் தெளிவு படுத்தவும். » அவர்களது பெயர், வதிவிடம் மற்றும் பாதுகாவலர்களுடன் அவர்களை இணைப்பதற்குத் தேவையான தகவல்களைக் கேட்டறியவும். » பாதுகாவலர்களுடன் இருக்கும் பிள்ளைகளைப் பராமரிக்க உதவி செய்யவும். » பிள்ளைகளுடன் நேரம் செலவிட முடியுமெனில் விளையாட்டில் ஈடுபடுத்தவும். அல்லது அவர்களது வயதுக்கு ஏற்ற வகையில் சிறு சம்பாஷணையில் ஈடுபடவும். |

பிள்ளைகளுக்கும் பிரச்சினைக்கு முகம் கொடுக்கும் திறமைகள் உண்டு என்பதை மனதில் வைத்திருக்கவும். அவை எவை எனக் கற்றுக் கொள்ளுங்கள். நேராக முகம் கொடுக்கும் யுக்திகளை ஊக்குவிப்பதுடன் மறையானவற்றைத் தடுக்கவும். வளர்ந்த பிள்ளைகளும் கட்டிடம் பருவத்தினரும் நெருக்கடி நிலைகளில் உதவி புரிவர். அவர்களின் ஈடுபாட்டிற்குப் பாதுகாப்பான வழிகளைக் காட்டவும்.

2. உடலுபாதைகள் உள்ளவர்கள், உடல் மற்றும் மன வலுவிழந்தோர்



உடல் அல்லது உளக் குறைபாடுகளையுடைய (தீவிர மனநோய்கள் உட்பட) நீண்டகால உடல் உபாதைகளுக்குள்ளானவர்கள் (chronic) அல்லது முதியவர்களுக்கு விசேட உதவிகள் தேவைப்படும். இவ்வுதவியானது பாதுகாப்பான இடத்தினைப்பெறுதல், அடிப்படை உதவிகளைப் பெறுதல், அடிப்படை சுகாதார உதவிகளைப் பெறுதல், அல்லது தங்களைப் பராமரித்தல் போன்றவற்றை உள்ளடக்கியதாக காணப்படும். பாரிய நெருக்கடி அனுபவங்கள் வேறுபட்ட உடல்நிலைகளை மேலும் மோசமாக்கலாம். உதாரணமாக உயர் குருதி அழுக்கம், இதய நிலைப்பாடுகள், அஸ்மா, பதற்றம் மற்றும் ஏனைய உடல் உள நோய்கள். கர்ப்பிணி மற்றும் பாலூட்டும் தாய்மார் பாரிய நெருக்கடி நிலைகளால் தீவிர மனநெருக்கத்திற்கு உள்ளாகலாம். இது அவர்களது கர்ப்பத்தைப் பாதிக்கலாம். அல்லது அவர்களது அல்லது அவர்களது சிசுவினைப்பாதிக்கலாம். தாங்களாக அரக்க முடியாதவர்கள் அல்லது பார்வை, கேட்டல் குறைபாடுடையவர்கள் அன்பிற்குரியவர்களை அல்லது சேவைகளை தேடி அடைவதில் சிரமத்தினை எதிர்கொள்வார்கள். இக் குழவினருக்கு உதவக் கூடிய வழிகள் சில கீழே தரப்பட்டுள்ளன.

- » பாதுகாப்பான இடமொன்றிற்குச் செல்ல உதவி செய்க.
- » அடிப்படைத் தேவைகள் - உணவு, நீர், வதிவிடம் மற்றும் நிறுவனங்களால் வழங்கப்படும் பொருட்களைப் பெற்றுக்கொள்ள உதவவும்.
- » ஏதாவது உடல் உபாதைகள் உண்டா எனக் கேட்டறியவும். தொடர்ந்து

மருந்துகள் ஏதும் எடுத்து வருகிறார்களா என அறியவும். தேவை ஏற்படின் மருத்துவ உதவி பெற்றுக் கொடுக்கவும்.

- » அவர்களுடன் இருக்கவும். நீங்கள் விலகிச் செல்ல நேரிடின் உதவிக்கு வேறு ஏற்பாடு செய்து கொடுக்கவும். நீண்ட கால உதவிக்காக நிறுவனம் ஒன்றுடன் சேவைகளைப் பெறுவது எப்படி என்ற தகவல்களைக் கொடுக்கவும்.

3. புறக்கணிப்பு, வன்முறை என்பவற்றிற்கு ஆளாகக் கூடியவர்கள்

பின்வரும் காரணங்களால் இவர்கள் ஆபத்து நிலையில் இருக்கிறார்கள்:

- » அடிப்படைத் தேவைகள் வழங்கப்படும் போது விலக்கப்படுகின்றனர்.
- » உதவி, சேவைகள் தொடர்பான முடிவுகள் எடுக்கும் போது சேர்த்துக்கொள்ளப் படுவதில்லை.
- » பாலியல் வன்முறை உட்பட பல வித வன்முறைக்கு இலக்காகின்றனர்.

வன்முறைக்கு அல்லது பாரபட்சமாடப்படல் அல்லது ஒதுக்கப்படலுக்கு முகம்கொடுக்கக் கூடியவர்கள் பாரிய நெருக்கடிநிலைகளின் போது பாதுகாப்பாக இருப்பதற்கு விசேட பாதுகாப்பு தேவைப்படும். அத்துடன் அடிப்படை தேவைகளைப் பூர்த்திசெய்யவும் இருக்கின்ற சேவைகளை அடையவும் இவர்களுக்கு மேலதிக உதவி தேவைப்படலாம். இவர்கள் பால் அவதானமாக இருந்து இவர்களுக்கு கீழ்க்கண்டவாறு உதவலாம்:

- » தங்குவதற்குப் பாதுகாப்பான இடம் ஒன்றைத் தேடிக்கொடுப்பதன் மூலம்
- » அவர்களுக்கு நெருக்கமானவர்களையும் நம்பிக்கையானவர்களையும் கண்டுபிடிப்பதற்கு உதவுவதன் மூலம்
- » வழங்கப்படும் சேவைகள் பற்றித் தகவல் வழங்கித் தேவை ஏற்படின் அவர்களைச் சேவைகளுடன் நேரடியாகத் தொடர்புபடுத்துவதன் மூலமும் இக் குழவினருக்கு நீங்கள் உதவ முடியும்.





அத்தியாயம் 4

உங்களையும் உங்கள் சகஊழியர்களையும்
பராமரித்தல்



இந்த அத்தியாயத்தில் நாங்கள் கவன்துரையாட இருப்பது:

4.1 உதவிசெய்ய ஆயத்தமாதல்

4.2 மனநெருக்கத்தைக் கையாளல்: ஆரோக்கியமான வேலை மற்றும் வாழ்க்கைப் பழக்கவழக்கங்கள்

உங்களுடைய சொந்த நலனில் கூடிய கவனம் எடுப்பது மிக முக்கியமானது. உங்களில் கவனம் எடுங்கள், அப்படியாயின் நீங்கள் மற்றவர்களை நன்றாக கவனிக்கலாம்.

நீங்களோ அல்லது உங்களது குடும்பமோ நேரடியாக அனர்த்தத்தினால் பாதிக்கப்பட்டிருக்கலாம். நீங்கள் நேரடியாகப் பாதிக்கப்படாவிடிலும் நீங்கள் பார்த்த அல்லது கேட்ட விடயங்களால் நீங்கள் பாதிக்கப்படலாம். ஒரு உதவியாளராக உங்களுடைய சொந்த நலனில் கூடிய கவனம் எடுப்பது மிக முக்கியமானது. உங்களில் கவனம் எடுங்கள், அப்படியாயின் நீங்கள் மற்றவர்களை நன்றாக கவனிக்கலாம்.

4.1 உதவிசெய்ய ஆயத்தமாதல்

அனர்த்த நிலைமைகளின் போது உதவியாளராக நீங்கள் எவ்வாறு சிறப்பாக ஆயத்தமாகலாம் என சிந்தியுங்கள். சந்தர்ப்பங்கள் கிடைக்கும் பொழுதெல்லாம்:

- » அனர்த்த நிலைமைகள்பற்றி அறியுங்கள், மற்றும் பல்வேறு வகையான உதவியாளர்களின் பங்கு, பொறுப்புக்கள் பற்றி அறியுங்கள்.
- » உங்களுடைய சுய உடல்நிலைமை மற்றும் நீங்கள் மற்றவர்களுக்கு உதவியாளராக வந்தால் அதிகூடிய மனநெருக்கத்தை ஏற்படுத்தக்கூடிய சொந்த அல்லது குடும்ப நிலைப்பாடுகள் பற்றி சிந்தியுங்கள்.
- » இந்த குறிப்பிட்ட அனர்த்தநிலையில் குறித்த நேரத்தில் நீங்கள் உதவிசெய்ய ஆயத்தமா என்று மனதிற்கு உண்மையான தீர்மானத்தினை எடுங்கள்.



4.2 மனநெருக்கத்தைக் கையாளல்:

ஆரோக்கியமான வேலை மற்றும் வாழ்க்கைப் பழக்கவழக்கங்கள்

உதவியாளருக்கு மனநெருக்கத்திற்கான பிரதான காரணி அன்றாட வேலைகாரணமான மனநெருக்கமேயாகும். முக்கியமாக அனர்த்த நிலைமைகளின்போதாகும். நீண்ட வேலை நேரங்கள், அளவிற்கதிகமான பொறுப்புக்கள், தெளிவற்ற வேலை விபரணம், சிறப்பற்ற தொடர்பாடல்கள் அல்லது முகாமைத்துவம் மற்றும் பாதுகாப்பற்ற வேலைத்தளங்கள் போன்ற தொழில்சார் நெருக்கங்கள் உதவியாளர்களைப் பாதிக்கும்.



உதவியாளரான நீங்கள், மக்களின் பாதுகாப்பு மற்றும் பராமரிப்பிற்கு நீங்கள் தான் பொறுப்பு என்று உணரலாம். நீங்கள் மிகவும் பாரதூரமான அல்லது பயங்கரமான விடயங்களை நேரடியாக அனுபவிக்கலாம் அல்லது பார்க்கலாம். உதாரணமாக அழிவுகள், காயங்கள், இறப்பு அல்லது வன்முறை போன்ற விடயங்கள். அத்துடன் நீங்கள் மக்களின் துன்பங்கள் துயரங்கள் பற்றியும் கேட்க நேரிடும். இவ்வாறான அனுபவங்கள் யாவும் உங்களையும் உங்கள் சக உதவியாளர்களையும் பாதிக்கலாம். உங்கள் சக உதவியாளர்களுக்கு ஆதரவு அளிக்கவும், அவர்களிடம் இருந்து ஆதரவு பெறவும் எவ்வாறு உங்கள் சொந்த மனநெருக்கங்களை சமாளிக்கலாம் என்பது பற்றி சிந்தியுங்கள். உங்கள் மனநெருக்கங்களை கையாள கீழ்க்காணும் ஆலோசனைகள் உதவியாக இருக்கலாம்.

- » கடந்த காலங்களில் நிலைமைகளை சமாளிக்க, உறுதியாக இருக்க என்ன விடயங்கள் உதவியாக இருந்தன என்று சிந்திக்கவும்.
- » உணவுண்ண, ஓய்வெடுக்க, ஆசுவாசமாக இருக்க நேரத்தை ஒதுக்க முயற்சிக்கவும். குறுகிய நேரங்களுக்குக் கூட.
- » இயலுமான வரையில் ஓரளவு போதுமான வேலை நேரத்தினை வைத்திருக்க முயற்சிக்கவும். இதனால் நீங்கள் மிகவும் களைத்துப்போகாமல் இருக்கலாம். உதவியாளர்களுக்கிடையில், உதாரணமாக வேலைப்பளுவினைப் பிரித்துக்கொடுப்பது பற்றி, அனர்த்த வேளைகளின்போது Shift முறையில் பணியாற்றுவது மற்றும் ஒழுங்குமுறையில் ஓய்வு நேரங்களை எடுப்பது பற்றிச் சிந்திக்கவும்.

- » அனர்த்தம் ஒன்றின் பின் மக்களுக்கு அநேக பிரச்சினைகள் இருக்கலாம். மக்களின் அனைத்துப் பிரச்சினைகளுக்கும் உதவ முடியாமையையிட்டு நீங்கள் விரக்தியை அல்லது மனக்கஷ்டத்தை உணரலாம். மக்களின் அனைத்துப் பிரச்சினைகளையும் தீர்க்க உங்களால் என்ன உதவிகளை செய்யமுடியுமோ அவற்றை செய்யவும்.
- » நீங்கள் உள்ளெடுக்கும் மது, கவெயின் அல்லது நிக்கொட்டின் அளவுகளைக் குறைக்கவும். மற்றும் மருத்துவரின் பரிந்துரைப்பல்லாத மருந்துகளைப் பாவிப்பதனைத் தவிர்க்கவும்.
- » சக உதவியாளர்களை அவர்கள் எவ்வாறு உள்ளார்கள் என்று கேட்டு அறிந்துகொள்ளவும் அத்துடன் அவர்கள் உங்களைப்பற்றி விசாரிக்குமாறும் பார்த்துக்கொள்வும். ஒருவருக்கொருவர் ஆதரவாக இருப்பதற்கான வழிவகைகளை கண்டுபிடிக்கவும்.
- » ஆதரவிற்கு நண்பர்களுடன், அன்பிற்குரியவர்களுடன் அல்லது நீங்கள் நம்பும் நபர்களுடன் கதைக்கவும்.

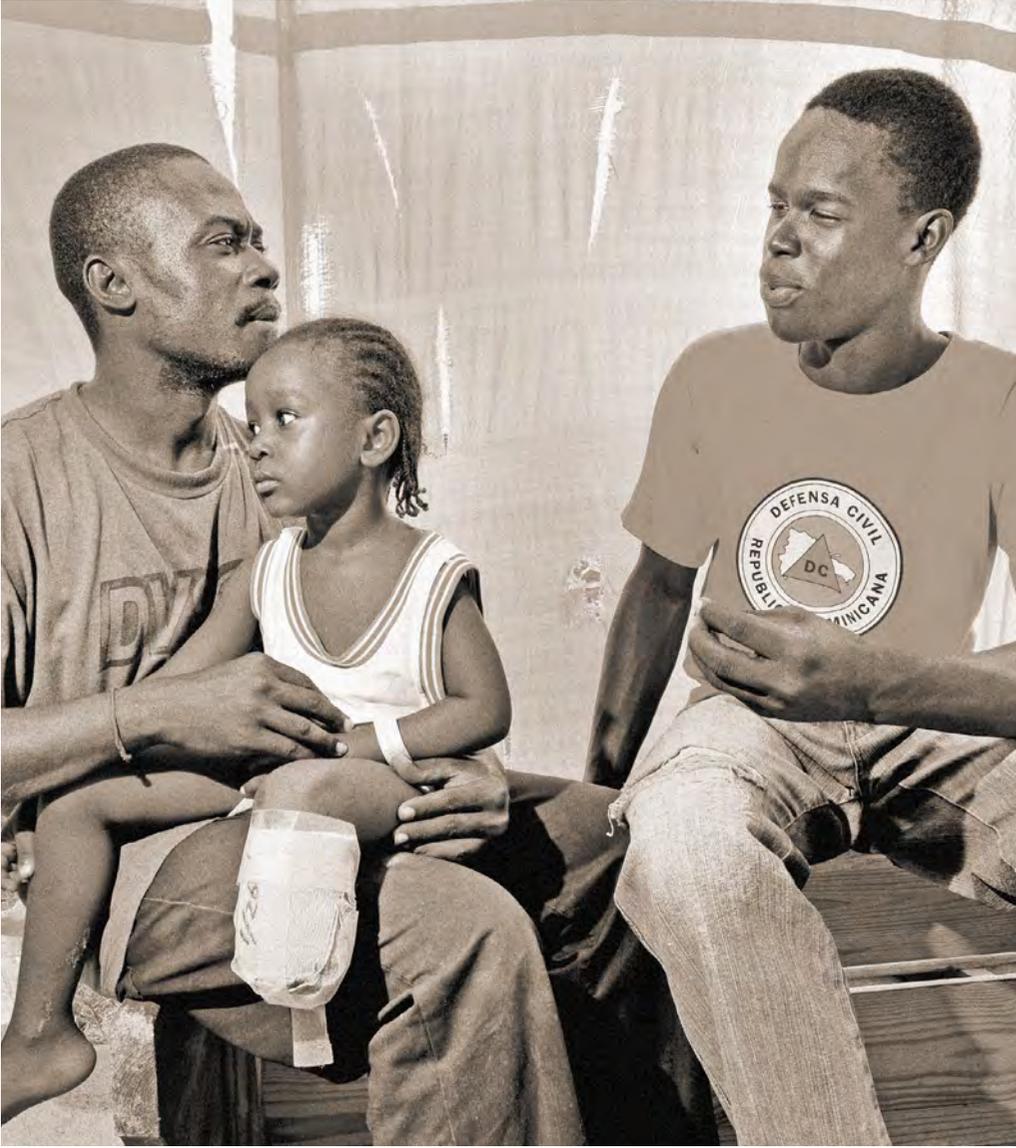
4.3 ஓய்வும் மீள்பிரதிபலிப்பும்

உங்கள் உதவும் பங்கினை முடிவிற்கு கொண்டுவருவதற்கு ஓய்வு, பிரதிபலிப்பிற்கான நேரத்தினை எடுத்தல் முக்கிய பாகமாகும். அனர்த்த நிலைமையும் நீங்கள் சந்தித்த மக்களினுடைய தேவைகளும் மிகவும் சவாலாக சில சமயங்களில் இருக்கலாம். அத்துடன் அவர்களின் வலிகள் வேதனைகளை தாங்குவதும் கடினமானதாக இருக்கலாம். அனர்த்த நிலைமை ஒன்றில் உதவியின் உங்கள் அனுபவத்தினை பிரதிபலிக்க நேரத்தினை எடுத்தபின் ஓய்வெடுக்கவும். உங்களின் சுய மீட்பிற்கு கீழ்க்காணும் ஆலோசனைகள் உதவியாக இருக்கலாம்.

- » அனர்த்த நிலைமையின்போது நீங்கள் உதவிசெய்த உங்கள் அனுபவத்தினை உங்கள் மேற்பார்வையாளருடன், சகஊழியருடன் அல்லது உங்கள் நம்பிக்கைக்கு பாத்திரமான ஒருவருடன் கதைக்கவும்.
- » மற்றவர்களுக்கு உதவிசெய்ய உங்களால் என்ன செய்யமுடிந்ததென்பதை அது சின்ன விடயமாக இருந்தால் கூடப் பாராட்டவும்.
- » நீங்கள் செய்த நல்ல விடயங்கள் பற்றி, நன்றாக நடக்காத விடயங்கள் பற்றி மற்றும் சில சந்தர்ப்பங்களில் நீங்கள் செய்யக்கூடிய விடயங்களின் வரையறைகள் பற்றி பிரதிபலிக்கவும். அவற்றை ஏற்றுக்கொள்ளவும். கற்றுக்கொள்ளவும்.
- » முடியுமாயின் உங்கள் வாழ்க்கை மற்றும் வேலைக் கடமைகளை ஆரம்பிக்க முன் ஓய்வெடுக்கவும். ஆசுவாசமாக இருக்கவும் நேரம் எடுக்கவும்.

நடந்த சம்பவம்பற்றிய குழப்பமான நினைவுகள் அல்லது ரூபகங்கள் உங்களுக்கு வருதல், மிகவும் துன்பகரமாக உணருதல், மிகவும் பதற்றமாக உணருதல், நித்திரைக் குழப்பங்கள், அல்லது கூடுதலாக மது அருந்துதல், அல்லது மருந்துகள் பாவித்தல் போன்ற சிக்கல்கள் ஒருமாத காலத்திற்கு மேலாக தொடருமாயின் உங்களுக்கு நம்பிக்கையான ஒருவருடன் இதுபற்றிக் கதைத்தல் மிக முக்கியமாகும். சுகாதார நிபுணர் ஒருவருடன் அல்லது மனநல நிபுணர் இருப்பாராயின் அவருடன் கதைக்கவும்.





அத்தியாயம் 5

நீங்கள் கற்ற விடயங்களை பயிற்சி செய்தல்

நீங்கள் உதவியாளராக செயற்படும் வேளையில் கீழ்க்காணும் சம்பவ உதாரணங்கள் நீங்கள் கையாளவேண்டிய பாரிய நெருக்கடி சூழ்நிலைகளாக இருக்கலாம். இந்த உதாரணங்களை வாசிக்கும் பொழுது கீழ்க்காணும் விடயங்களை கருத்தில் எடுத்துக் கற்பனை பண்ணுங்கள்:

1. இவ்வாறான ஒரு சம்பவம் உங்களுக்கு நடக்குமாயின் உடனடியாக உங்களுக்கு என்ன தேவைப்படும்.
2. என்ன விடயங்கள் உங்களுக்கு மிகவும் உதவியாக இருக்கும்.

ஒவ்வொரு சம்பவத்திற்கும் நீங்கள் என்ன செய்வீர்கள் என்று கற்பனை பண்ணும்பொழுது உளவியல் முதலுதவியின் செயற்பாட்டு கொள்கைகளை, (action principles) பார்க்கவும், செவிமடுக்கவும், இணைக்கவும் (Look, listen and Link) என்ற விடயங்களை மனதில் வைக்கவும். உங்களுக்கு என்ன விடயங்களை கருத்தில் எடுக்க வேண்டும், எவ்வாறு உதவவேண்டும் என்று சிந்திப்பதற்கு உதவியாக நாங்கள் முக்கியமான வினாக்கள் சிலவற்றை இங்கு இணைத்துள்ளோம்.

5.1 சம்பவம் 1 : இயற்கை அனர்த்தம்



ஒரு வேலைநாளின் மத்தியில் நகரத்தின் மையத்தினை பெரியதொரு பூமியதிர்ச்சி தாக்கியுள்ளது என நீங்கள் அறிகின்றீர்கள். அநேக மக்கள் பாதிக்கப்பட்டுள்ளார்கள் மேலும் கட்டிடங்கள் உடைந்து விழுந்துவிட்டன. நீங்களும் உங்கள் சகஊழியர்களும் அதிர்வினை உணர்ந்தீர்கள் ஆயினும் பாதிக்கப்படவில்லை. எவ்வளவு தூரத்திற்கு பாதிப்புகள் ஏற்பட்டுள்ளது என்ற விபரம் சரியாக தெரியவில்லை. உங்களுடைய நிறுவனம் உங்களையும் உங்கள் சகஊழியர்களையும் பாதிக்கப்பட்டு தப்பிப்பிழைத்தவர்களுக்கு உதவுமாறு கேட்டுள்ளது. அத்துடன் மிகவும் பாதிக்கப்பட்ட நிலையிலுள்ள நீங்கள் சந்திக்கும் எந்தவொரு நபருக்கும் ஆதரவு கொடுக்குமாறும் கேட்டுள்ளது.

நீங்கள் உதவிசெய்ய ஆயத்தமாகும்பொழுது கீழ்க்காணும் வினாக்களை உங்களுக்குள் வினாவுங்கள்.

- » நான் உதவிசெய்ய ஆயத்தமா? தீர்மானத்தினை எடுப்பதற்கு முக்கியமானவற்றை நான் கவனத்தில் எடுக்க வேண்டும்?
- » பாரிய நெருக்கடி நிலைபற்றி என்ன தகவல்களை நான் வைத்திருக்கின்றேன்?
- » நான் தனியே பயணம்செய்யப்போகின்றேனா அல்லது சக ஊழியருடன் பயணிக்கப்போகின்றேனா? ஏன் அல்லது ஏன் அவ்வாறு இல்லை?

கவனத்தில் எடுக்க வேண்டிய விடயங்கள்

- » பாரிய நெருக்கடி நிலையொன்றிற்கு உதவிசெய்யப்போகும் பொழுது அதிலும் குறிப்பாக பெரியதொரு அனர்த்தத்திற்கு பின் உடனடியாக குழு ஒன்றில் அல்லது சோடியாக வேலை செய்வதிலுள்ள நன்மைகளை கவனத்தில் எடுக்கவும். குழு ஒன்றில் வேலைசெய்வது உங்களுக்கு ஆதரவையும் கஷ்டமான நிலைமைகளில் ஒரு மாற்று ஊழியரை நியமிக்கவும் மேலும் உங்கள் பாதுகாப்பிற்கும் முக்கியமாக இருக்கும். அத்தோடு ஒரு குழுவில் நீங்கள் கூடிய வினைத்திறனாகவும் பணியாற்றக்கூடியதாகவும் இருக்கும். உதாரணமாக ஒருவர் மனநெருக்கத்திற்கு உள்ளான ஒருவருடன் உடனிருக்க மற்றவர் விசேட உதவிகளை, உதாரணமாக மருத்துவ உதவியினை, தேவையேற்படித் தேடலாம். இயலுமாயின் 'buddy system' (யோடியாக செயற்படும்முறை) ஒன்றினை வைத்திருக்க முயற்சி செய்யவும். இதில் நீங்களும் இன்னொரு சக உதவியாளரும் ஒருவருக்கொருவர் ஒழுங்கமைக்கப்பட்ட முறையில் ஆதரவையும் உதவியையும் வழங்கக்கூடியதாக இருக்கும்.
- » சில நிறுவனங்கள் உங்களுக்கு ஆதரவு தரக்கூடியதாகவும் இருக்கும். உதாரணமாக பொருட்கள், போக்குவரத்து, தொடர்பாடல் சாதனங்கள், பாதுகாப்பு நிலைமைகள் குறித்த அல்லது நிலைமைகள் குறித்த புதிய தரவுகள் மற்றும் சேவைகள் அல்லது குழுக்களுடன் ஒருங்கிணைத்தல் போன்ற விடயங்கள்.

நீங்கள் நகரைச் சுற்றி நடந்து வரும்பொழுது என்ன விடயங்களை பார்க்க வேண்டும்?

- » அனர்த்தம் நடந்த இடத்தில் இருப்பது பாதுகாப்பானதாக இருக்கின்றதா?
- » என்ன சேவைகள், ஆதரவுகள் கிடைக்கக்கூடியதாக இருக்கின்றது?
- » வெளிப்படையாக காணக்கூடிய உடனடி அடிப்படைத் தேவைகளை உடைய மக்கள் இருக்கின்றார்களா?
- » வெளிப்படையாக தெரியக்கூடியதான தீவிரமான உணர்வு பிரதிபலிப்புகளுடன் காணப்படும் மக்கள் இருக்கின்றார்களா?
- » யாருக்கு விசேட உதவிகள் கிடைக்கவேண்டிய தேவையுள்ளது?
- » நான் எங்கு உளவியல் முதலுதவியினை வழங்கலாம்?

நீங்கள் மக்களை அணுகும்பொழுது நீங்கள் எவ்வாறு அவர்களுடைய கவலைகளுக்கு சிறப்பாக செவிமடுத்து அவர்களுக்கு ஆதரவினைக் கொடுக்கலாம்?

- » பாதிக்கப்பட்ட மக்களுக்கு என்ன அடிப்படைத் தேவைகள் இருக்கலாம்?
- » உதவிசெய்யும் பணியை செய்வதற்கு நான் என்னை எவ்வாறு அடையாளப்படுத்தி, அறிமுகம் செய்யலாம்?
- » பாதிக்கப்பட்ட மக்களை ஆபத்தில் இருந்து காப்பதற்கு இச்சந்தர்ப்பத்தில் உதவிவழங்குதல் என்பதன் பொருள் என்ன?
- » எவ்வாறு நான் மக்களுடைய தேவைகளையும் விசனங்களையும் பற்றிக் கேட்கலாம்?
- » பாதிக்கப்பட்ட மக்களுக்கு நான் எவ்வாறு சிறப்பாக ஆறுதலும் ஆதரவும் கொடுக்கலாம்?

மனநெருக்கத்திற்கு உள்ளான வயதுவந்த நபரொருவருடனான உரையாடல் மாதிரி

இந்த உரையாடலில் நீங்கள் விழுந்து கொண்டிருக்கும் கட்டிட இடிபாடுகளுக்கிடையில் நின்றுகொண்டிருக்கும் பெண்ணொருவருடன் உரையாட அணுகுகின்றீர்கள். அவர் நடுங்கிக்கொண்டு அழுதுகொண்டு நிற்கின்றார். எனினும் வெளிப்பார்வைக்கு காயப்பட்டது போன்று காணப்படவில்லை.

நீங்கள் என்னுடைய பெயர்... நான்... வேலை செய்கின்றேன். நான் உங்களுடன் கதைக்கலாமா?

பெண் இது சரியான பயங்கரமானது! நான் கட்டிடத்தினுள் போகும் பொழுது அது ஆடத்தொடங்கிவிட்டது.. எனக்கு என்ன நடக்கின்றது என்று விளங்கவில்லை!.

நீங்கள் ஓம், இது பூமியதிர்ச்சி. எனக்கு விளங்குகின்றது உங்களுக்கு மிகவும் பயங்கரமாக இருந்திருக்கும். உங்களுடைய பெயர் என்ன?

பெண் நான் யஸ்மினா- யஸ்மினா சலீம். எனக்கு மிகவும் பயமாக இருக்கின்றது. (நடுங்கிக்கொண்டு அழுதல்) நான் யோசிக்கின்றேன் நான் உள்ளுக்குள் போய் எனது சகபாடிகளுக்கு என்ன நடந்தது என்று பார்ப்போமோ என்று. அவர்கள் நன்றாக இருக்கின்றார்களா என்று தெரியவில்லை!

நீங்கள் யஸ்மினா கட்டிடத்தினுள் இப்பொழுது உள்ளே செல்வது பாதுகாப்பேயல்ல. நீங்கள் காயப்படலாம். நீங்கள் விரும்பினால் நாங்கள் பாதுகாப்பான அந்த இடத்தில் இருந்து கதைக்கலாம். நான் உங்களுடன் சற்று நேரம் இருக்கலாம். உங்களுக்கு விருப்பமா?

பெண் ஓம் (நீங்கள் இடிந்து விழுந்துகொண்டிருக்கும் கட்டிடத்திலிருந்து, அங்கே மீட்புப் பணியாளர்களும் மருத்துவ குழுவும் பணியாற்றிக் கொண்டிருக்கின்றார்கள், சற்றே தள்ளி அமைதியான இடத்திற்கு செல்கின்றீர்கள்)

நீங்கள் உங்களுக்கு கொஞ்சம் தண்ணி எடுத்துத் தரவா? (கிடைக்குமாயின் தண்ணி அல்லது பிளங்கட்போன்ற விடயங்களைக் கொடுக்கவும்)

பெண் நான் கொஞ்ச நேரம் இங்கு இருக்க விரும்புகின்றேன். (நீங்கள் பெண்ணிற்கு பக்கத்தில் அமைதியாக இரண்டு மூன்று நிமிடங்களுக்கு, அவர் மீண்டும் கதைக்க தொடங்கும் வரை, உட்கார்ந்திருப்பீர்கள்.)

பெண் நான் மிகவும் பிழையாக உணருகின்றேன். நான் கட்டிடத்தினுள் இருந்து மக்களுக்கு உதவி செய்திருக்க வேண்டும்.

நீங்கள் எனக்கு புரிகின்றது.

பெண் நான் வெளியில் ஓடி வந்துவிட்டேன். ஆனாலும் நான் மற்றவர்களைப்பற்றி மிகவும் கவலைப்படுகின்றேன்.

நீங்கள் இவ்வாறான சந்தர்ப்பங்களில் என்ன செய்யவது என்று அறிவது கஷ்டம். ஆனாலும் நீங்கள் நல்ல உள்ளுணர்வுடன் கட்டிடத்தில் இருந்து ஓடி வந்துவிட்டீர்கள். அல்லது நீங்களும் காயப்பட்டிருக்கலாம்.

பெண் இடிபாடுகளுக்கிடையில் இருந்து ஒரு உடலை அவர்கள் எடுத்துச் சென்றதை நான் கண்டேன். நான் நினைக்கின்றேன் அது எனது நண்பர் என்று (அழுதல்)

நீங்கள் எனக்கு விளங்குகின்றது. மீட்புக்குமுன்னால் பணியாற்றுகின்றது. எல்லோரும் எப்படியுள்ளார்கள் என்று நாங்கள் பின்பு அறியமுடியும். கட்டிடத்தினுள் யார் இருந்தார்கள் என்று

(இந்த சம்பாஷணை ஒரு 10 நிமி தொடரும். நீங்கள் செவிமடுப்பதோடு அந்தப்பெண்ணின் தேவைகள் கவலைகள் பற்றிக்கேட்பீர்கள். சம்பாஷணை கீழ்கண்டவாறு முடிவிற்கு வரும்)

பெண் நான் எனது குடும்பம் நன்றாக உள்ளார்களா என அறியவேண்டும். ஆனால் பூமி அதிர்ச்சி தொடங்கும்பொழுது எனது தொலைபேசியை தொலைத்துவிட்டேன். வீட்டிற்கு எவ்வாறு செல்வது என்றும் தெரியவில்லை.

நீங்கள் நீங்கள் வீட்டிற்கு தொலைபேசி அழைப்பெடுக்க நான் உதவியசெய்கின்றேன். அதற்குபின் நாங்கள் இருவரும் சேர்ந்து நீங்கள் அவர்களை எவ்வாறு சென்றடைவதென்று பார்ப்போம்

பெண் நன்றி இது பெரிய உதவி

இந்த மாதிரி சம்பாஷணையில் அவதானிக்கவும். நீங்கள்:

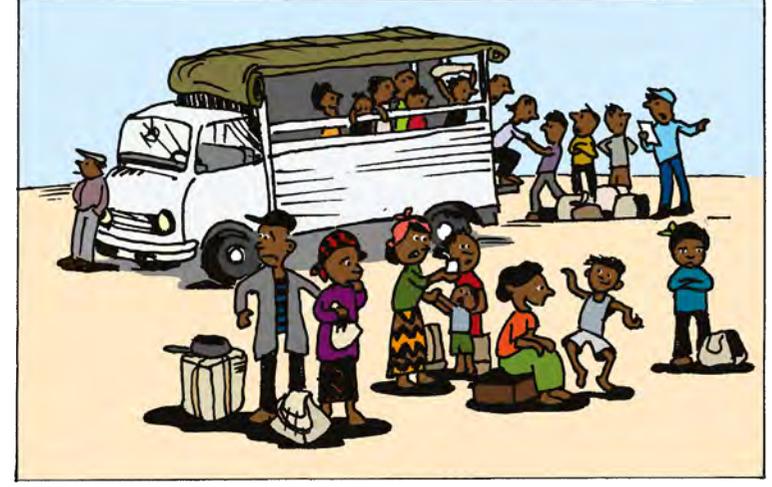
- » உங்கள் பெயரைக்கூறி அறிமுகம் செய்தீர்கள். நீங்கள் எந்த நிறுவனத்தில் வேலை செய்கின்றீர்கள் என்று கூறினீர்கள்.
- » அந்த நபருக்கு உங்களுடன் கதைக்க விருப்பமா என்று கேட்டீர்கள்

- » அவர்களுடன் மரியாதையாக விழித்து உரையாடினீர்கள். (அவர்களது வயது, தொழில் தகமை, பால்நிலை என்பவற்றைக் கருத்தில் கொண்டு)
- » மன நெருக்கத்திற்கு உள்ளான நபரை மேலும் பாதிக்காத வகையில் பாதுகாப்பான இடத்திற்கு அழைத்துச் சென்றீர்கள்.
- » மன நெருக்கத்திற்கு உள்ளான நபருக்கு சில ஆறுதல்களைக் கொடுத்தீர்கள் (உதாரணமாக தண்ணீர்).
- » அவர்களுக்கு அண்மையில் இருந்து செவிமடுத்தீர்கள். அவர்களை கதைக்க வற்புறுத்தவில்லை.
- » அவர்கள் செய்யக்கூடியதாக இருந்த பொருத்தமான விடயங்களை அவர்களுக்கு மீள்பிரதிபலித்துக் கூறினீர்கள்.
- » செவிமடுக்க நேரம் எடுத்தீர்கள்.
- » அவருடைய விசனங்கள் தேவைகளை இனம் கண்டீர்கள்.
- » அவருடைய நண்பர் இறந்திருக்கலாம் என்ற ஐயப்பாட்டினை மதித்து ஏற்றுக்கொண்டீர்கள்.
- » குடும்பத்துடன் தொடர்பை ஏற்படுத்த உதவ முன்வந்தீர்கள்.

நடைமுறை உதவிகள் மற்றும் தகவல்களுடன் மக்களை தொடர்பில்கொண்டுவர நீங்கள் என்ன செய்யலாம்?

- » பாதிக்கப்பட்ட மக்களுக்கு கிடைக்கக்கூடிய வளங்கள் (உணவு, இருப்பிடம், தண்ணீர்) மற்றும் சேவைகளைத் தேடிப்பெறுவதில் என்ன சவால்கள் இருக்கலாம்?
- » மக்களுடைய மனங்களில் என்ன கவலைகள், விசனங்கள் இருக்கலாம்? அவர்களுடைய பிரச்சனைகளைக் கையாள என்ன நடைமுறைவிடயங்களை நான் பரிந்துரைக்கலாம்?
- » பாதிக்கப்பட்ட மக்களுக்கு என்ன தவவல்கள் தேவைப்படும்? அனர்த்தம்பற்றி எங்கு நான் நம்பத்தக்க தகவல்களைப் பெறலாம்?
- » மக்களை அவர்களுடைய அன்பிற்குரியவர்களுடன் அல்லது சேவைகளுடன் நான் எவ்வாறு தொடர்புபடுத்தலாம்? அதில் என்ன சவால்கள் இருக்கலாம்?
- » சிறுவர்கள், கட்டிளம்பருவத்தினர் அல்லது உடல்நோய்கள் உள்ளவர்களுக்கு என்ன தேவைகள் இருக்கும்? அதிகம் பாதிக்கப்படக்கூடியவர்களை அன்பிற்குரியவர்களுடன் தொடர்புபடுத்த உதவ நான் என்ன செய்யலாம்?

5.2 சம்பவக் கற்கை 2 : வன்முறையும் இடம்பெயர்வும்



இடம்பெயர்ந்த மக்கள் புதிய இடமொன்றிற்கு ட்ரக்கில் அழைத்து வரப்பட்டுள்ளார்கள். அவர்கள் இந்த புதிய இடத்தில்தான் இனி வசிப்பார்கள் என்று சொல்லப்பட்டுள்ளார்கள். பழைய இடத்தில் யுத்தம் ஏற்பட்டதன் காரணமாக அவர்கள் இவ்விடத்திற்கு அனுப்பப்பட்டுள்ளார்கள். அவர்கள் ட்ரக்கில் இருந்து இறங்கியதும் சிலர் அழுதுகொண்டிருந்தார்கள், சிலர் மிகவும் பயத்துடன் காணப்பட்டார்கள், சிலர் குழம்பிப்போய்க் காணப்பட்டார்கள், சிலர் ஆறுதலாக உணர்ந்தவர்களாக காணப்பட்டார்கள். அனேகமானோர் புதிய இடம் பற்றி சந்தேகப்படுபவர்களாகவும் அச்சம் அடைந்தவர்களாகவும் காணப்பட்டார்கள். அத்தோடு தாங்கள் எங்கு தூங்கப் போகின்றோம், எதை உண்ணப்போகின்றோம், மருத்துவ சேவைகளை எங்கு பெறப்போகின்றோம் என்ற தகவல்கள் இல்லாதவர்களாக காணப்பட்டார்கள். சிலர் எந்த பெரிய சத்தங்களைக் கேட்டாலும் மீண்டும் துவக்கு குடு கேட்கிறது என்று எண்ணிப் பயப்பட்டார்கள். நீங்கள் உணவுப்பொருட்கள் வழங்கும் நிறுவனமொன்றில் சுயதொண்டராக கடமையாற்றுகின்றீர்கள். இந்த உணவு வழங்கும் இடத்தில் பணியாற்றப் பணிக்கப்பட்டுள்ளீர்கள்.

நீங்கள் உதவிசெய்ய ஆயத்தமாகும் பொழுது, இந்ந நிலைமைபற்றி நீங்கள் என்ன அறிய விரும்புவீர்கள் என்று சிந்திக்கவும்.

- » யாருக்கு நான் உதவி செய்யப்போகின்றேன்? அவர்களுடைய கலாச்சாரப்பின்னணி என்ன?
- » ஏதாவது சமூக ஒழுங்குவிதிகள் அல்லது பண்பாட்டு முறைமைகளை நான் பின்பற்ற வேண்டுமா? உதாரணமாக இடம்பெயர்ந்த பெண்ணுடன் பெண் உதவியாளர்கள் கதைப்பது மிகவும் பொருத்தமாக இருக்குமா?
- » எவ்வளவு தூரம் அவர்கள் பயணித்துள்ளார்கள்? அவர்கள் அனுபவித்த யுத்தம் பற்றி எனக்கு எவ்வளவு தெரியும்?
- » இடம்பெயர்ந்த மக்கள் வந்திறங்கிய இடத்தில் என்ன சேவைகள் வழங்கப்படுகின்றன?
- » நான் குழுவில் வேலைசெய்யப்போகின்றேன் என்றால் எவ்வாறு நாங்கள் எங்களை ஒழுங்கமைத்து இந்த சூழ்நிலைக்கு உதவபோகின்றோம்?
- » ஒவ்வொருவரும் என்ன பணிகளை செய்யவேண்டும்? எங்களுக்குள்ளும் வேறு உதவிக் குழுக்கள் இருப்பின் அவர்களுடனும் எவ்வாறு இணைப்புகளை பேணப்போகின்றோம்?

நீங்கள் இடம்பெயர்ந்த மக்கள் சந்திக்கின்றபொழுது என்ன விடயங்களை தேடிப்பார்க்கவேண்டும்?

- » இடம்பெயர்ந்த மக்களுக்கு அநேகமாக என்ன தேவைப்படும்? அவர்கள் பசியாக, தாகமாக அல்லது களைப்பாக இருப்பார்களா? யாராவது காயப்பட்டு அல்லது சுகவீனமாக இருக்கின்றார்களா?
- » இடம்பெயர்ந்த மக்களுக்கிடையில் ஒரே ஊரைச்சேர்ந்த குடும்பங்கள் அல்லது நபர்கள் இருக்கின்றார்களா?
- » யாராவது குடும்பத்தைப் பிரிந்த குழந்தைகள் அல்லது பதின்ம வயதினர் இருக்கின்றார்களா? வேறு யாருக்கு விசேட உதவி தேவைப்படும்?
- » முகாமிலுள்ள தனிநபர்கள் வேறுபட்ட பிரதிபலிப்புக்களை அனர்த்தத்திற்கு காட்டுகின்றார்கள். எவ்வாறான தீவிர பிரதிபலிப்புக்களை நீங்கள் காண்கின்றீர்கள்?

நீங்கள் முகாமிலுள்ள மக்களை அணுகும்பொழுது எவ்வாறு சிறப்பாக அவர்களுடைய விசனங்களை செவிமடுக்கலாம்? ஆதரவு கொடுக்கலாம்?

- » ஆதரவுகொடுப்பதற்கு நான் எவ்வாறு என்னை அறிமுகம்செய்ய வேண்டும்.
- » வன்முறைக்கு முகம் கொடுத்த அல்லது அனுபவித்தவர்கள் பாதுகாப்பற்ற அல்லது பயங்கரமாக உணரலாம். அவர்கள் ஆசுவாசமாக இருக்க உதவுதல்.
- » அவர்களுக்கு எவ்வாறு நான் உதவலாம்? விசேடதேவை உடையவர்களினுடைய தேவைகளையும் விசனங்களையும் நான் எவ்வாறு கேட்டறியலாம்? உதாரணமாக பெண்களினுடைய விடயங்களை நான் எவ்வாறு கேட்டறியலாம்?
- » குடும்பதிலிருந்து பிரிந்த குழந்தைகள் மற்றும் பதின்மவயதினரை நான் எவ்வாறு அணுகி உதவமுடியும்?

குடும்பத்திலிருந்து பிரிந்த குழந்தையொன்றுடனான மாதிரி சம்பாஷணை

இடம்பெயர்ந்த மக்கள் குழுவின் ஓரத்தில் கிட்டத்தட்ட 10 வயது மதிக்கத்தக்க பையன் ஒருவன் தனியாய் பயத்துடன் நிற்பதை நீங்கள் அவதானிக்கின்றீர்கள்.

- நீங்கள்** (குழந்தையின் கண்மட்டத்திற்கு முழங்காலில் அமர்ந்து) தம்பி என்றை பெயர்... நான்... நிறுவனத்தில் இருந்து நான் இங்க உதவி செய்ய வந்துள்ளேன். உங்கடை பெயர் என்ன?
- பிள்ளை** (கீழே பார்த்தவண்ணம் மெதுவாக) அடம்
- நீங்கள்** அது சரி அடம் நீங்கள் இப்பதான் கனதூரத்திலை இருந்து இங்க வந்திருக்கிறீங்கள். உங்களுக்கு குடிக்க ஏதும் வேணுமா? (குடிப்பதற்கு அல்லது உண்பதற்கு அல்லது உங்களிடம் உடுப்பு இருப்பின் குடுக்கவும்) உங்கடை வீட்டாக்கள் எல்லாரும் எங்கை இருக்கிறாங்கள்?
- பிள்ளை** எனக்கு தெரியாது (அழுத்தொடங்குகிறார்)
- நீங்கள்** எனக்கு விளங்குது, நீங்கள் சரியாய் பயந்து போய் உள்ளீர்கள். நான் உங்கள் வீட்டாக்களை தேடித்தரக்கூடியவர்களுடன் உங்களை சேர்த்துவிடப்பார்க்கிறேன் நீங்கள் எனக்கு உங்கள் முழுப்பெயரையும், நீங்கள் எங்கிருந்து வாறீங்கள் என்று சொல்ல ஏலுமா??
- பிள்ளை** என்றை பெயர் அடம் டுவால் நான்.. வாறன்
- நீங்கள்** சரி அடம். கடைசியாக உங்கடை வீட்டாக்களை குடும்பத்தை நீங்கள் எங்கை கண்டீங்கள்
- பிள்ளை** எங்களை ட்ரக் வந்து ஏற்றேக்கை பெரியக்கா இருந்தவ . இப்ப அவரைக் காணேல்லை
- நீங்கள்** அவவுக்கு எத்தனை வயது. என்ன பெயர்?
- பிள்ளை** 15 வயது. ரேஸ்மா.
- நீங்கள்** நான் உங்கடை அக்காவை தேடிக்கண்டுபிடிக்க உதவி செய்யிறன். உங்கடை அப்பா அம்மா எங்கை?
- பிள்ளை** துவக்கு சூடு கேட்டவுடன் நாங்கள் எல்லேரும் ஊரைவிட்டு ஓடினம். நாங்கள் ஒருபக்கம் அப்பா அம்மா ஒருபக்கம் ஓடிட்டம். (அழுதல்)

நீங்கள்	அது உங்களுக்கு சரியான பயமாக இருந்திருக்கும். ஆனால் இப்ப நீங்கள் பாதுகாப்பாக இருக்கிறீங்கள்
பிள்ளை	எனக்கு பயமாக இருக்குது!
நீங்கள்	(அன்பாக, இயல்பாக) எனக்கு விளங்குது. உங்களுக்கு உதவிசெய்ய எனக்கு விருப்பம்
பிள்ளை	நான் என்ன செய்ய?
நீங்கள்	எனக்கு உங்களோடே கொஞ்ச நேரம் நிற்கலாம். நாங்கள் உங்களை அக்காவை தேடிப்பாப்பம். உங்களுக்கு ஏலுமா
பிள்ளை	ஓம். சரி
நீங்கள்	உங்களுக்கு வேறு ஏதும் வேணுமா? பிரச்சினை ஏதும் இருக்கா அல்லது வேறு ஏதாவது தேவையா?
பிள்ளை	இல்லை
நீங்கள்	உங்களை மற்ற ஆக்களையும் தேட அவங்களுடன் கட்டாயம் கதைக்க வேண்டும். அவங்களுடன் கதைக்க நான் உங்களோடே வாறன்.

(வசதியிருப்பின் சிறுவர் பாதுகாப்பு நிறுவனம் அல்லது குடும்பங்களை கண்டுபிடிக்கும் நிறுவனத்தில் பிள்ளையை பதிவுசெய்தல் முக்கியம்).

இந்த மாதிரி உரையாடலில் நீங்கள் அவதானிப்பது:

- » இடம்பெயர்ந்த மக்கள் மத்தியில் குடும்பத்தில் இருந்து பிரிந்த குழந்தை ஒன்று நிற்கின்றது.
- » பிள்ளையின் கண்மட்டத்தில் முழங்காலில் இருந்து கதைக்கின்றீர்கள்.
- » அமைதியாகவும் கனிவாகவும் பிள்ளையுடன் கதைக்கின்றீர்கள்.
- » குழந்தையின் குடும்பம் பற்றிய தகவல்களை அறிதல், அக்காவின் பெயர் உட்பட.
- » குடும்பத்தைக் கண்டுபிடிக்கும் வரை பிள்ளைக்கு இருப்பதற்கு பாதுகாப்பான இடத்தினை கண்டுபிடிக்கக்கூடிய, நம்பிக்கையான குடும்பங்களை தேடும் நிறுவனம் ஒன்றைக் அடையாளம் காணும்வரை பிள்ளையுடன் இருத்தல்.

மக்களை தகவல்கள் நடைமுறைசேவைகளுடன் இணைக்க நீங்கள் என்ன செய்யலாம்?

- » மக்களுக்கு என்ன அடிப்படைத் தேவைகள் இருக்கலாம்? எனக்கு என்ன சேவைகள் இருக்கின்றது என்று தெரியும்? மக்கள் எவ்வாறு அவற்றை அடையலாம்?
- » இடம்பெயர்ந்தவர்களை பராமரித்தல் திட்டம் பற்றிய மிகச்சரியான தகவல்கள் என்ன என்னிடம் உள்ளன? எங்கு, எப்பொழுது மக்களுக்கு என்ன நடைபெறுகின்றது என்ற தகவல்களைப் பெறக்கூடியதாக இருக்கும்?
- » நான் எவ்வாறு இலகுவில் பாதிக்கப்படக்கூடிய, உதாரணமாக - பெண்கள், குடும்பதிலிருந்து பிரிந்த குழந்தைகள் போன்றோரை, மேலும் பாதிப்படையாமல் பாதுகாக்கலாம்? இவர்களை அவர்களின் அன்பிற்குரியவர்களுடன் அல்லது சேவைகளுடன் எவ்வாறு தொடர்பினை ஏற்படுத்தலாம்?
- » வன்முறைக்குட்பட்டவர்கள் உள்ளடங்கலாக என்ன விசேட தேவைகள் மக்களுக்கு இருக்கும்?
- » மக்களை சேவைகளுடன் அல்லது தங்கள் அன்பிற்குரியவர்களுடன் இணைக்க நான் என்ன செய்யலாம்?

5.3 சம்பவக்கறிகை 3 : விபத்து



ஒரு நாட்டின் பாதுகாப்பான பகுதியிலுள்ள போக்குவரத்து நிறைந்த கிராம வீதியொன்றில் நீங்கள் போய்க்கொண்டிருக்கும் பொழுது தூரத்தில் நீங்கள் ஒரு விபத்தினைக் காண்கின்றீர்கள். பார்க்கும் பொழுது ஒரு நபர் தனது மனைவி பிள்ளையுடன்

வீதியை கடக்கும்பொழுது கார் ஒன்று அடித்துவிட்டது போன்று தென்படுகின்றது. அந்த நபர் வீதியில் விழுந்து கிடக்கின்றார், இரத்தம் ஓடுகின்றது, அசைவொன்றுமில்லை. மனைவியும் பிள்ளையும் அருகில் உடன் நின்றுகொண்டிருக்கின்றார்கள். மனைவி பதறிக்கொண்டு பெருங்குரலில் அழுதுகொண்டிருக்கின்றார். பிள்ளை எந்தவொரு அசைவும் இல்லாது உறைந்துபோய் நிற்கின்றது. சில கிராமத்தவர்கள் பாதையில் விபத்து நடந்த இடத்தில் குழுமத்தொடங்கினர்.

நீங்கள் இந்த நிலைமையில் உடனடியாகத் தொழில்பட வேண்டும். ஆனால், அதற்குமுன் ஒரு நிமிடம் அமைதியாக இருந்து உங்களை தயார்ப்படுத்த கீழ்க்காணும் விடயங்கள் பற்றி சிந்தியுங்கள்.

- » எனக்கும் மற்றவர்களுக்கும் ஏதாவது பாதுகாப்பு சிக்கல்கள் இருக்கின்றனவா?
- » நான் எவ்வாறு நிலைமையில் செயல்படலாம்? குறிப்பாக மிகவும் காயப்பட்டு கிடப்பவருக்கு என்ன விடயங்கள் உடனடியாக செய்யப்படவேண்டும்?

என்ன விடயங்களை முக்கியமாக கவனத்தில் எடுத்து பார்க்க வேண்டும்?

- » யாருக்கு உதவி தேவை? என்ன வகையான உதவிகள் அவர்களுக்கு தேவை?
- » என்ன உதவிகளை நான் செய்யலாம்? வேறு என்ன விசேட உதவிகள் தேவை?
- » யாரை நான் எனக்கு உதவிக்கு கூப்பிடலாம்? கூடியுள்ள மக்கள் எவ்வாறான உதவிகளைச் செய்யலாம்? என்ன வகையில் அவர்கள் இடைஞ்சலாக அல்லது அவர்கள் செய்ய முயற்சிப்பது பிரியோசனமற்றவிடயமாக இருக்கலாம்?

விபத்தில் பாதிக்கப்பட்ட நபர்களை நீங்கள் சந்திக்கும்பொழுது நீங்கள் சிறப்பாக செவிமடுப்பதனுடாக எவ்வாறு ஆறுதல் வழங்கலாம்?

- » நான் ஆதரவை வழங்குவதற்கு எவ்வாறு என்னை அறிமுகம்செய்யலாம்?
- » மேலும் பாதிப்பு ஏற்படாதவண்ணம் நான் எவ்வாறு அவர்களை பாதுகாக்கலாம்? தந்தையின் விபத்தினை பார்த்து அதிர்ந்துபோய் இருக்கும் மகளிற்கு ஏதாவது விசேட கவனிப்பு தேவையா? இந்நிலையில் அவருக்கு தேவையான ஆதரவையும் ஆறுதலையும் அவருடைய தாய் கொடுக்கக்கூடியவராக இருப்பாரா? நான் PFA யை வழங்குவதற்கு
- » ஓரளவு பாதுகாப்பானதும், அமைதியானதுமான இடம் அந்த இடத்தில் இருக்கின்றதா? அவர்களுடைய தேவைகளையும் விசனங்களையும் நான் எவ்வாறு கேட்கலாம்?
- » பாதிக்கப்பட்டவர்கள் ஆசுவாசமாக உணர நான் எவ்வாறு உதவியையும், ஆதரவையும் கொடுக்கலாம்?

மாதிரி உரையாடலும் செயற்பாடும்: அவசர மருத்துவம்

நீங்கள் விபத்தினை விரைவாக புரிந்துகொண்டு, நீங்கள் பாதுகாப்பாக விபத்து நடந்த இடத்திற்கு செல்லலாம் என்று தீர்மானிக்கின்றீர்கள். அந்த பாதை போக்குவரத்து நிறைந்ததாகக் காணப்படுகின்றது. இன்னும் வாகனங்கள் பாதிக்கப்பட்டவர்களையும், பார்வையாளர்களையும் தாண்டிச் சென்று கொண்டிருக்கின்றது. அத்தோடு நீங்கள் தந்தை மிகவும் ஆபத்தான முறையில் காயப்பட்டுள்ளார் என்று பயப்படுகின்றீர்கள்.

- நீங்கள்** யாராவது வாகனத்தை கொண்டுவர போய் உள்ளீர்களா? கூப்பிட்டுள்ளீர்களா?
- பக்கத்திலுள்ள மக்கள்** இல்லை
- நீங்கள்** (பக்கத்திலுள்ள மக்களிடம்) உடனை ஒரு வாகனத்தை கூப்பிடமுடியுமா?
- பக்கத்திலுள்ளவர்** ஓம். நான் கூப்பிடுகிறேன்
- நீங்கள்** (மற்றைய பார்வையாளரிடம்) வாற வாகனங்களை நாங்கள் மற்ற பக்கம் அனுப்பவேண்டும் அதற்கு யாரும் உதவமுடியுமா?
- (சிலர் போகும் வாகனங்களை பாதைமாற்ற உதவுகின்றார்கள்)
- (பாதிக்கப்பட்டவர்களை நீங்கள் அண்மிக்கும்பொழுது, நீங்கள் பார்க்கிறீர்கள், ஒருவர் காயப்பட்ட மனிதனை அரக்க முற்படுவதை)
- நீங்கள்** தயவுசெய்து அவரை அசைக்க வேண்டாம்!. அவருடைய கழுத்தில் அடிப்படுக்கலாம். வாகனத்தை கொண்டரச்சொல்லி இருக்கிறம்
- (நீங்கள் அல்லது வேறுயாராவது காயப்பட்ட மனிதனுக்கு உடல்தீயான முதலுதவி செய்யப்பயிற்றப்பட்டிருந்தால் அதனை செய்யவும். மனைவியும் பிள்ளையும் காயப்படவில்லை என்பதனை நீங்கள் அல்லது அண்மையிலுள்ள யாராவது உறுதிப்படுத்திக்கொள்ளவும். காயப்பட்ட மனிதனுக்கு தேவையான விடயங்கள் நடந்தபின் பாதிக்கப்பட்ட மற்றவர்கள் காயப்படவில்லை என்பதனை உறுதிசெய்தபின் PFA யை வழங்கவும்)
- நீங்கள்** எனது பெயர்... வாகனத்தை கூப்பிட்டுருக்கிறம். உங்களுக்கு அல்லது உங்களை மகளுக்கு காயம் எதுவும் இருக்கா?

மனைவி (நடுங்கிக்கொண்டு அழுதுகொண்டு) எனக்கு காயம்படவில்லை

நீங்கள் மனைவிக்கு அமைதியாகவும் அன்பாகவும்) நீங்கள் எங்கை இருந்து வாறீங்கள் (அந்த பெண்ணினுடைய வயதிற்கேற்ப அவரை அம்மா அல்லது பொருத்தமான முறையில் அழைக்கவும்)

மனைவி ... நாங்கள்... வாறம்
உங்கடை பெயர் என்ன?

மனைவி ஹனா. நீங்கள் என்னை ஹனா என்று கூப்பிடலாம். ஐயோ.. ஐயோ...மோசமாய் அடிபட்டுக்கிடக்கின்றார், உடனை ஆஸ்பத்திரிக்கு கொண்டுபோங்கோ

நீங்கள் வாகனத்தை கூப்பிட்டு இருக்குது. எனக்கு விளங்குது நீங்கள் மிகவும் பயந்துபோய் இருக்கின்றீர்கள் என்று. நான் உங்களுடன் கொஞ்ச நேரம் நிற்கிறேன். நீங்கள் வேறே ஏதும் இப்ப செய்யவேணுமா?

மனைவி எனது பிள்ளை நன்றாக இருக்கின்றாரா?

நீங்கள் உங்கள் மகள் காயப்பட்டது போன்று தென்படவில்லை. உங்களுடைய மகளின் பெயர் என்ன என்று சொல்கின்றீர்களா? நான் அவருடன் கதைக்கிறேன்.

மனைவி (மகளின் கையைப்பிடித்து) இது சரா

நீங்கள் (அன்பாக பிள்ளையின் கண்மட்டத்தை அடைந்து) சரா நான்... நான் இங்கு உங்கள் அம்மாவிற்கு உதவ வந்துள்ளேன். (உரையாடல் தொடர்கின்றது. நீங்கள் அவதானிக்கின்றீர்கள் பிள்ளை கதைக்கவில்லையென்பதை. தாய் சொல்கின்றார் இது மிகவும் வித்தியாசமாக இருக்கின்றது என்று. ஆயினும் தொடர்ந்து கணவனில் கண்ணாக இருக்கிறார். அத்தோடு தான் கணவனுடன் வைத்தியசாலைக்கு சென்று அவருடன் இருக்க விரும்புகின்றார். மகள் தனியே வீட்டில் இருக்கும் அபாயம் ஏற்படும் நிலை காணப்படுகின்றது.)

நீங்கள் ஹனா, உங்கள் மகள் உங்களுடன் அல்லது நீங்கள் நம்பும் ஒருவருடன் இருப்பது முக்கியம். அவர் நடந்ததை எண்ணி மிகவும் பயந்து காணப்படுகின்றார். இந்நிலைமையில் தனியாக இருப்பது நன்றாக இருக்காது. நீங்கள் நம்பும் யாராவது இருக்கின்றார்களா அவருடன் இருப்பதற்கு?

மனைவி ஓம். எனது சகோதரி உதவி செய்வார். சராவிற்கு அவரில் நல்ல விருப்பம்.

நீங்கள் உங்கள் சகோதரியை கூப்பிட நான் உதவிசெய்யவா?

மனைவி ஓம். நன்றி
(நீங்கள் மனைவிக்கு அவரது சகோதரியை அழைக்க உதவிசெய்வீர்கள். மகள் பின்னேரம் தனது சித்தியுடன் நிற்பது என முடிவெடுக்கப்பட்டுள்ளது. அத்துடன் நீங்கள் மகள் தொடர்ந்தும் இரண்டு மூன்று நாட்கள் இவ்வாறே கதைக்காமல் இருந்தால் கிளிணிக்கிறதற்கு அழைத்துச்செல்லுமாறு தாயிற்கு ஆலோசனை வழங்கியுள்ளீர்கள்)

நீங்கள் அம்புலன்ஸ் வந்தவுடன் நான் அறிந்து சொல்கின்றேன் எங்க உங்கள் கணவனை எடுத்துச்செல்வார்கள் என்று. அத்துடன் நீங்களும் உங்கள் மகளும் உடன் செல்லலாமா என்றும் கேட்டுச்சொல்கின்றேன்(அம்புலன்ஸ் வந்தவுடன் குடும்பம் பிரியாமல் எவ்வாறு உடனிருக்கலாம் என்று நீங்கள் அறிவீர்கள்)

இந்த மாதிரி சம்பாஷணையிலும் செயற்பாட்டிலும் நீங்கள்:

- » முதலில் உடனடியாக அனர்த்த நிலைபற்றி நீங்கள் அறிகின்றீர்கள். அங்குபோவது பாதுகாப்பா மற்றும் யார் மிகவும் காயப்பட்டுள்ளார்கள்
- » உடனடியாக அம்புலன்ஸ் கூப்பிடப்படுவதை உறுதிசெய்தல் மற்றும் காயப்பட்ட மனிதன் அரக்கப்படாது இருத்தலையும் மேலும் காயப்படாமல் இருப்பதையும் உறுதிப்படுத்தல்
- » மற்றவர்களுக்கு பாதிப்போ ஆபத்தோ வராத வகையில் பணியாற்றல் (உதாரணமாக பாதையில் வாகனப்போக்குவரத்துபற்றி அவதானமாக இருத்தல்)
- » மரியாதையுடனும் அன்பாகவும் மனைவியுடனும் மகளுடனும் கதைத்தல்
- » பிள்ளையுடன் அதன் கண்மட்டத்தில் இருந்து கதைத்தல்
- » மனைவிக்கு பிள்ளையை சரியான முறையில் பார்க்க உதவுதல்
- » காயப்பட்ட மனிதன் வைத்தியசாலைக்கு எடுத்துச் செல்லப்படும் பொழுது குடும்பம் ஒன்றாக இருப்பதற்கான படிமுறைகளை செய்தல்

மக்களை தகவல்கள் மற்றும் சேவைகளுடன் இணைக்க நான் என்ன செய்யலாம்?

- » அனர்த்த நிலைமைகளில் காயப்படாத, மனநெருக்கத்திற்குள்ளான மக்களுக்கு வேறு என்ன தேவைகள் இருக்கலாம்?
- » இந்நிலைப்பாட்டில் வேறுபட்ட மக்களின் மனதில் என்ன கவலைகள் விசனங்கள் இருக்கலாம்?
- » என்ன தகவல்கள் அவர்களுக்கு தேவைப்படும்?
- » அவர்களுக்கு உதவக்கூடிய அவர்களின் அன்பிற்குரியவர்களுடன் அவர்களை இணைக்க நான் என்ன செய்யலாம்?

உளவியல் முதலுதவி : கைநூல்

உளவியல் முதலுதவி என்றால் என்ன?

உளவியல் முதலுதவியானது பாதிக்கப்பட்டு வேதனைப்பட்டுக்கொண்டு ஆதரவு தேவைப்படும், உதவி வேண்டிநிற்கும் சக மனிதனுக்கு மனிதநேய முறையில் கொடுக்கும் பதிலிறுப்பாகும்.

பொறுப்புடன் உளவியல் முதலுதவி வழங்குவது என்பதன் அர்த்தம்

1. பாதுகாப்பு, மனிதமாண்பு, உரிமைகளை மதித்தல்
2. நபரின் கலாச்சாரத்தை மனதில் எடுத்து நீங்கள் செய்யும் விடயங்களை மாற்றுதல்
3. ஏனைய அவசரகால நடவடிக்கைகளைப்பற்றி அறிந்திருத்தல்
4. உங்களையும் கவனித்துக்கொள்ளல்



ஆயத்தமாகல்

- » அனர்த்த சம்பவம்பற்றி அறிந்துகொள்ளல்
- » கிடைக்கக்கும் உதவிகள், சேவைகள் பற்றி அறிதல்
- » பாதுகாப்பு விடயங்கள் பற்றி அறிதல்

உளவியல் முதலுதவி செயற்பாட்டுக் கொள்கைகள்

பார்க்கவும்

- » பாதுகாப்பு நிலைப்பாடுகளை உறுதிப்படுத்தவும்.
- » வெளிப்படையாகத் தெரியும் உடனடித்தேவை உள்ள மக்களை அடையாளம் காணவும்.
- » மிகவும் மனநெருக்கீட்டுப் பிரதிபலிப்புகள் உள்ளான மக்களை அடையாளம் காணவும்.



கேட்கவும்

- » ஆதரவு தேவைப்படும் மக்களை அணுகவும்.
- » மக்களின் விசனங்கள் தேவைகளைக் கேட்டறியவும்.
- » மக்களை செவிமடுக்கவும், அவர்கள் ஆசுவாசமாக உணர உதவி செய்யவும்.



இணைக்கவும்

- » மக்கள் அடிப்படைத் தேவைகளை பெற்றுக்கொள்ளவும் சேவைகளை அடையவும் உதவிசெய்யவும்.
- » பிரச்சினைகளை சமாளிக்க உதவவும்.
- » தகவல்களைக் கொடுக்கவும்.
- » சமூக ஆதரவு கட்டமைப்புக்களுடனும் மற்றும் தங்கள் அன்பிற்குரியவர்களுடன் மக்களை தொடர்பில் ஈடுபடுத்தவும்.



ஒழுக்கநெறி :

நீங்கள் ஆதரவு கொடுக்கும் மக்களுக்கு எது மிகவும் பொருத்தமானதாகவும் சௌகரியமானதுமான உதவிகளை வழங்கவும். உங்களது கலாச்சார பின்னணியில் இவ்வொழுக்க வழிகாட்டல்கள் எவ்வாறான அர்த்தத்தை கொண்டிருக்கின்றது என்பதனைக் கவனத்தில் கொள்ளவும்.

உறக்கூடிய 0999ம் பெய்தல் உடிய நீடயங்கள் ✓

- » நேர்மையாகவும் நம்பிக்கைக்குரியவராகவும் இருத்தல்.
- » தங்களுடைய முடிவுகளை தாமே எடுக்கும் மக்களின் உரிமைகளை மதிக்கவும்.
- » உங்களுடைய பக்கச்சார்புகள், முன்தப்பிராயங்கள் பற்றி விளிப்பாக இருக்கவும் அவற்றை ஒரு புறமாக ஒதுக்கிவைக்கவும்.
- » தற்பொழுது அவர்கள் உதவியினை ஒதுக்கினாலும் பின்னொரு சந்தர்ப்பத்தில் உதவி தேவைப்படின் அவர்கள் அதனை அடையலாம் என்பதனை மக்களுக்கு தெளிவுபடுத்தி சொல்லவும்.
- » அவர்களின் சொந்த விடயங்களை (privacy), தனிமையை மதித்தல். பொருத்தமாக இருப்பின் அவர்களின் கதைகளை அந்தரங்கமாகப் பாதுகாக்கவும்.
- » நபரின் கலாச்சாரம், வயது, பால்நிலையைக் கருத்தில் எடுத்து பொருத்தமான வகையில் நடந்துகொள்ளுங்கள்.

உறக் கூடாதுவடிவம் பெய்தல் கூடாதுவடிவம் ✗

- » உதவியாளர் என்ற உங்கள் உறவினை துஸ்பிரயோகம் செய்யவேண்டாம்.
- » உதவிசெய்வதற்கு பணமோ அல்லது வேறு கைமாறுகளையோ கேட்கவேண்டாம்.
- » பொய்யான உறிதிமொழிகளையோ தகவல்களையோ கொடுக்கவேண்டாம்.
- » உங்கள் திறன்களை மிகைப்படுத்தவேண்டாம்
- » உதவிகளை மக்களுக்கு திணிக்க வேண்டாம்.
- » அவர்களது கதைகளை உங்களுக்கு சொல்லச்சொல்லி வற்புறுத்த வேண்டாம்.
- » ஒருவருடைய கதையை மற்றவருடன் பகிர வேண்டாம்.
- » அவர்களுடைய உணர்வுகள், நடத்தைகளை சரி பிழையென மதிப்பிடவேண்டாம்.

உளவியல் முதலுதவியை விட மேலதிக உதவி தேவைப்படும் மக்கள்

சில நபர்களுக்கு உளவியல் முதலுதவியை விட மேலதிக விடயங்கள் தேவைப்படலாம் உங்களுடைய வரையறைகளை உணர்ந்து மருத்துவ அல்லது உயிர் காக்கக்கூடிய வேறு சேவைகளை வழங்கக்கூடியவர்களிடம் இருந்து உதவியினை பெறவும்.

மேலதிக விசேட உதவிகள் உடனடியாகத் தேவைப்படும் மக்கள் :

- » உயிராபத்தை ஏற்படுத்தக்கூடிய, காயங்களுக்குள்ளான அவசர மருத்துவ உதவி தேவைப்படும் மக்கள்.
- » தங்களையோ அல்லது தங்கள் குழந்தைகளையோ பாராமரிக்க முடியாத அளவிற்கு குழப்பமடைந்துள்ள மக்கள்.
- » தங்களுக்கு தாங்களே பாதிப்பை ஏற்படுத்தக்கூடிய மக்கள்.
- » மற்றவர்களுக்கு பாதிப்பை ஏற்படுத்தக்கூடிய மக்கள்.

**The Good Practice Group
3rd Floor,
186, Galle Road, Colombo 4
Sri Lanka
<http://goodpracticegroup.org/>**