

**2.0 javított változat!**

**„A 25. éves Polgárőrség tiszteletére!”**

# **Áldozatsegítési útmutató polgárőröknek**

**(Mentális elsősegély - alacsony küszöbű civil szolgáltatás  
áldozatoknak a WHO nemzetközi konszenzus-modellje alapján)**

Készítette: **Kopasz Árpád** ny. r. ddtbk. (JNK Szolnok megye)

**2 0 1 6**

## Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	2
Bevezető megjegyzések .....	4
<b>I. A helyszíni mentális áldozatsegítés.....</b>	<b>6</b>
2. A pszichoszociális elsősegély (helyszíni áldozatsegítés) fogalma .....	6
3. A helyszíni áldozatsegítés lényege .....	6
4. Az áldozatsegítés szemléletmódja .....	6
5. Mi tartozik az áldozatsegítésbe .....	6
6. Mi az, ami nem tartozik az áldozatsegítés témakörébe.....	7
7. Hol valósulhat meg a mentális elsősegély .....	7
<b>II. Az áldozat.....</b>	<b>7</b>
8. Kinek van szüksége áldozatsegítésre .....	7
9. Kinek kell már kezdettől a profi szaksegítség .....	8
10. Alapelvek, amikre mindvégig oda kell figyelni .....	8
11. Az áldozat leggyakoribb szükségletei .....	8
12. Mitől függ az emberek reagálása a válságos helyzetekre.....	9
13. A legjellemzőbb emberi reakciók válságos helyzetekben.....	10
<b>III. A segítő.....</b>	<b>10</b>
14. Képessé válás az áldozatsegítésre .....	10
15. Az erős önbecsülés megnyilvánulásai a segítőnél.....	11
16. Segítőként amiket tégy meg .....	11
17. Amiket soha ne tegyél .....	12
18. Elvárható állapotom segítőként .....	12
19. Amilyen állapotban nem lehetek.....	12
20. A segítő jelenlét egyedisége .....	13
<b>IV. A felkészülés .....</b>	<b>13</b>
21. Javasolt egyesületi szintű előzetes felkészülés.....	13
22. Előzetes egyéni felkészülés a segítői feladatokra.....	13
23. Irányítás – vezetés - végrehajtás.....	14
<b>V. Cselekvés a helyszínen.....</b>	<b>14</b>
24. Javasolt egyéni szintű felkészülés a segítség megkezdése előtt.....	14
25. A segítséget megelőző fontos helyszíni teendők vázlatos sorrendje .....	14
26. A segítő és az áldozat helyszíni viszonyának főbb jellemzői .....	14
27. A segítség fontos csomópontjai (a 4 M).....	15
28. A kapcsolat felvétele - az áldozat megközelítése .....	15
29. Megkérdezés.....	16
30. Meghallgatás .....	16
31. Segítés egyszerű hétköznapi technikákkal .....	16
32. Bánásmód a különös figyelmet igénylőkkel – gondoljunk rá!.....	17
33. Kikérdezés helyett segítő megegyezés (konszenzus).....	17
<b>VI. A helyszíni intézkedések leggyakoribb esetei .....</b>	<b>18</b>
34. FONTOSSÁGI SORREND A HELYSZÍNEKEN .....	18
35. Áldozatsegítés a leggyakoribb rendkívüli eseteknél .....	19
35.1. Egyszerűbb, mindennapos sérüléssel közúti közlekedési baleset.....	19
35.2. Vasúti baleset .....	19
35.3. Vízbefulladás .....	19
35.4. Tűzeset .....	19
35.5. Árvíz .....	19
35.6. Vihar .....	19

35.7.	Erőszakos bűncselekmény .....	19
35.8.	Elveszett, eltévedt gyermek .....	19
35.9.	Szomorú (depressziós) felnőtt.....	19
35.10.	Idegbeteg, elmebeteg, megbomlott pszichés állapotú személy.....	19
35.11.	Hirtelen rosszullét .....	20
35.12.	Hirtelen halál közösségi térben .....	20
36.	A kötelező esetlezárás .....	20
<b>VII. Összegzés – tudatosítás .....</b>		<b>20</b>
37.	A tudnivalók összefoglalása, ismétlése, tudatosítása .....	20
37.1.	<b>Mit</b> kell megoldanom?.....	20
37.2.	<b>Miért</b> szükséges beavatkozni?.....	20
37.3.	<b>Hogyan</b> tudom a lehető legjobban megoldani? .....	20
37.4.	A lelki segítség tennivalóinak bevésése.....	21
38.	Ajánlott irodalom .....	21
39.	Tárgymutató .....	23

## Bevezető megjegyzések

- Ez az ismeretanyag a „**Bűnmegelőzés korhatár nélkül**” BM-15-MA-0041 számú 2016. év elején megvalósított pályázat részeként, egy 5 alkalommal megtartott 3-3 órás előadás folyamatosan alakuló, fejlődő prezentációja alapján alapvetően polgáröröknek készült, de természetesen haszonnal forgathatják mások is (pedagógusok, hivatali alkalmazottak, egyházak karitatív munkásai. Szabadon letölthető és felhasználható.
- A leírt anyag útmutató jellegű, rövidített, vázlatos szöveg, hogy a lényegét könnyebb legyen megérteni és elsajátítani. Az ismeretek rendszerbe szedése egyfajta rendvédelmi logika szerint történt, a munka során többször változott a sorrendiség is. A tartalom előadásról előadásra hol bővült, hol rövidült, míg végül ez a változat maradt, ami nem végleges, továbbra is változhat. Természetesen más fajta gondolkodásmód más eredményt szülhetne. A tapasztalatok bővülésével folyamatosan változik majd ez is, ezért érdemes az első oldalon megnézni, hogy melyik változat került kézbe.
- Szerte a világban látjuk, hogy mennyire aktuálissá vált, hogy az emberek megtanuljanak segíteni embertársaikon, mert bármelyikünk, bármikor kerülhet olyan helyzetbe, amikor segíteni kellene, vagy éppen szüksége lehet megértő, emberi segítségre. Ahogyan a Community Policing (a közösségi alapú rendőrködés/rendfenntartás) kialakult, ugyanígy szükséges, hogy kialakuljon a szolidaritás a problematikus helyzetekbe kerülő embertársainkkal szemben, és nevezhetjük ezt akár „Community Mental Health”-nek, vagyis közösségi alapú lelki segítségnek. Nemegyszer fordul elő, hogy a korábbi áldozatokból lesznek a legjobb segítők. Őket nevezi a szakma sebzett gyógyítóknak, akik már csak emiatt is minden tiszteletet megérdemelnek.
- Az Útmutató feltételezi, hogy az érdeklődő polgárőr már túljutott az alapismereti képzésen, ismeri, vagy legalábbis hagyományos vagy digitális formában elérheti a reá vonatkozó fontosabb jogi előírásokat, tisztában van az intézkedések alapvető szabályaival. Szerencsés, ha elsősegélynyújtó tanfolyamon, kommunikációs és más tréningeken már kapott legalább alap szintű képzést.
- Az előadások alatt is világossá vált, és az útmutatóban is nagy hangsúlyt kap a **szeretet**. Az ősi bölcsesség, az újkori ezoterikus tanítások és a keresztény vallások is egyetértenek abban – és már csak ezek miatt sem hagyhatjuk figyelmen kívül-, hogy a szeretet érzése egyfajta sajátos energia típus, amely számtalan helyzet megélése és könnyebb-nehezebb kapcsolatok megtapasztalása következtében gyűlik fel az emberben. Az élőlények szeretete a földi élet legmagasabb létminősége, hiszen alapvetően befolyásolja más élőlények létezését. Aki szeret, az ettől jól érzi magát, és ez az érzés segíti a személyes fejlődését. (Ennek ellentéte a gyűlölet pedig mindent lerombol, megöl, a világot legyengíti, a pusztulás irányába vezet.) A szeretet az, ami elősegíti az emberiség, és általa az egész földi világ felvirágzását. A segítő ember altruista, vagyis emberszerető. Az altruizmus megléte felebaráti szeretetet, önzetlenséget, áldozatkészséget feltételez a segítő embertől, aki lélekből érzi az áldozatsegítés szükségességét és fontosságát, hiszen ezzel is azt kapja, ami felé a lelke eredetileg is törekszik – a kiteljesedett öröm és boldogság érzését.
- Nem teszünk különbséget aszerint, hogy a segítő milyen hitrendszer szerint él, istenhívő, vagy ateista, és milyen felekezethez, vagy népcsoporthoz tartozik. Figyelembe kell azonban venni, hogy a rászoruló és kiszolgáltatott ember értelemszerűen érvényesíteni szeretné saját hitét, és ebben is megerősítést, támogatást vár. Ezt mindig tartjuk szem előtt, mert ebből komoly helyszíni ütközések és későbbi nem várt következmények lehetnek. Saját hitünket, világnézetünket segítőként ne akarjuk senkire ráerőltetni!

- Előfordulhatnak különleges esetek, amikor például egy elkövető maga is áldozattá válik. Ilyen esetekben különös óvatossággal szükséges eljárni.
- Az útmutató eredetileg egy 3 órás képzéshez készült, így - értelemszerűen - sok további fontos dolgot, kidolgozott részleteket nem tartalmazhat. Nem tér ki a tudományos magyarázatokra, a jelenségek okaira sem. Ezeket majd egy haladó, illetve felső szintű ismeretanyag tartalmazza. Ugyancsak egy további anyag (ha lesz ilyenre igény) leírja a viselkedés-változások élettani, pszichológiai okait és tudományos igényű magyarázatait.
- Ez az alapszintű útmutató nem tartalmaz konkrét irodalmi hivatkozásokat. Alapvetően a „Psychological first aid: Guide for field workers”, WHO, 2011. kézikönyv inspirációja alapján, de a magyar viszonyokra alkalmazhatóan készült, figyelembe véve a leggyakrabban előforduló hazai eseményeket. Az érdeklődőbb olvasók kedvéért néhány elérhető irodalom található a végén, de ezek koránt sem ölelik fel a teljes palettát.
- Az útmutatóban felsorolt szempontok, készségek, különböző intézkedések általában ismertek már a szociális, egészségügyi, oktatási, igazgatási, igazságügyi, mentális, stb. területek dolgozói előtt, illetve egy részével találkozhattak azok is, akik a különböző szintű „műveleti elsősegély” tudásanyagával már megismerkedtek, azonban összegzett, főleg a pszichoszociális szempontokra fókuszáló anyagot - a hivatkozott WHO konszenzus modell kivételével - ez idáig nem sikerült találni. A helyszíni áldozatsegítés, pszichoszociális elsősegély, alacsony küszöbű mentális, lelki segítség kifejezéseket az útmutatóban szinonim (egymást helyettesítő) fogalmakként, nagyjából azonos tartalommal használjuk.
- Ez az ismeretmennyiség ugyan nem túl nagy, mégis indokoltnak látszott a végére egy tárgymutató megszerkesztése, hogy segítse az eligazodást, ha gyorsan kellene pontosítani egy felmerülő kérdést.
- Esetenként a könnyebb és hathatósabb kommunikáció érdekében tegező stílussal találkozik a Kedves Olvasó, ezért elnézést kérek, de így volt egyszerűbb. A tegeződést a segítő munka során felajánlhatjuk a fiatalabb áldozatoknak is, de csak nagyon óvatosan, és nem megbántva a már amúgy is sérült önérzetüket. Felnőttel a tegezés legyen kölcsönös.
- Köszönetemet fejezem ki mindazoknak, akik javaslataikkal, véleményükkel, észrevételeikkel segítettek, mindenekelött az ORFK Humánigazgatási Szolgálat Egészségügyi Szakirányító és Hatósági Főosztály vezető főorvosának és szakirányító szakpszichológusának, továbbá több, ezen a területen jártas pszichológus és mentálhigiénés gyakorlati szakembernek, néhány érdeklődő barátomnak, valamint különösen azoknak a polgárőröknek (159 fő), akik 2016. március-április hónapjában Jász-nagykun Szolnok megye több településén végig hallgatták az előadást. Kérdéseikkel, véleményükkel, javaslataikkal sokat segítettek az anyag további finomításában, az útmutató szerkezetének és tartalmának kialakításában.  
Hálás köszönetem mindannyiuknak!

## I. A helyszíni mentális áldozatsegítés

### 1. A pszichoszociális elsősegély (helyszíni áldozatsegítés) fogalma

- A pszichoszociális (mentális és/vagy lelki) elsősegély egy rendkívüli esemény, helyzet, állapot miatt szenvedő, támaszra szoruló embertársunk (a továbbiakban: áldozat) számára nyújtott kulturálisan és spirituálisan érzékeny természetes felebaráti (humanitárius) válasz, sajátos túlélést segítő kapcsolati technika, emberi viszonyulás (interakció), egyszerűbben megfogalmazva civil áldozatsegítés.

### 2. A helyszíni áldozatsegítés lényege

- A helyszíni áldozatsegítés az emberi szükségletekre odafigyelő, fizikálisan (idegileg), kulturálisan, erkölcsileg és spirituálisan érzékeny alacsony küszöbű pszichoszociális támogatás, mentális elsősegély.

### 3. Az áldozatsegítés szemléletmódja

- A közegészségügyi szempontok nagyon fontosak a helyszíni áldozatsegítés során (súlyos helyzetben lehetnek elsődlegesek!), ezért mindig gondoljunk rá egy sokkal nagyobb, tömeges áldozattá válás elkerülése érdekében.
- Az élet és a kulturális értékek védelme, a szolidaritás (kölcsonös közösség- és segítségvállalás), az ember védelme, méltóságának és jogainak tisztelete a segítés ideje alatt mindvégig lebegjen a szemünk előtt.
- Az ön- és közveszélyessé válás felismerése és megelőzése (ha lehetséges!) embereket óv meg a további áldozattá válástól. Lényeges ebből a szempontból:
  - Az öngyilkosságra utaló viselkedés felismerése;
  - A dühöngő, agresszív, antiszociális viselkedésű személy „megfékezése”;
  - A közbiztonságra veszélyes eszközök kiiktatása.
- Az átsegítés a krízis-helyzeten az egészség megőrzése, illetve mielőbbi helyreállítása érdekében indokoltan már a helyszínen folytatandó feladat.

### 4. Mi tartozik az áldozatsegítésbe

- Humánus (emberséges), támogató válasz a segítségre szoruló, szenvedő embertársnak. Nem egy olyan különleges dolog, amit csak erre kiképzett szakember tudhat;
- Ide tartozik mindenképp előtte a túlélést biztosító gyakorlati ellátás és támogatás;
- Az adott helyzetben jelentkező szükségletek és személyiségi (testi, lelki, közösségi) problémák felmérése, lehetőség szerinti megoldásának segítése;
- Az alapvető szükségletek megszerzésének, kielégítésének segítése (Ezek: levegő, víz, élelmiszer, alvás, WC, tisztálkodás, hőmérséklet, információ);
- Az emberek nyomásgyakorlás nélküli meghallgatása;
- Megnyugtató, emberi odafigyelés, hogy úgy érezze az áldozat, hogy végre jó kezekbe került – ez számára egyben stressz-oldást is jelenthet. Segítjük ezzel az áldozatban a konfliktusok sokk, az elszorított lelki sérelem feloldását;
- A visszatalálás segítése az emberi közösségbe. (Információkkal, szolgáltatásokkal és szociális támogatásokkal csatlakozni tud újra a társadalomhoz, egy adott közösséghez);
- Az emberek védelme a további károktól, a másodlagos viktimizálódástól, vagyis attól, hogy ismételten áldozattá váljanak akár jogsértő magatartás, akár természeti vagy technikai jellegű esemény miatt;

## 5. Mi az, ami nem tartozik az áldozatsegítés témakörébe

- Nem állami, hivatali ügyintézés, nem szakmai jellegű tanácsadás és nem is rendvédelmi művelet-közbeni egészségügyi elsősegély vagy műveleti sérültellátás (Police Medic). Bármilyen egészséget befolyásoló beavatkozást csak a saját felelősségére, az államilag számára engedélyezett módon, a saját kompetencia-határokon belül végezhet a segítő.
- Nem kibeszéltetés, főleg nem kikérdezés, csak meghallgatás. A segítő folyamatosan álljon rendelkezésre, hogy meghallgassa az áldozat történetét, de ez nem arról szól, hogy nyomást gyakoroljon, hogy mindenáron beszéljen, mondja el az érzéseit és reakcióit az eseményről, vagy idézze fel, hogy pontosan mit látott, mit tud, stb.
- Ez nem pszichológusi, orvosi, rendőri „kihallgatás”, nem anamnézis (kórelőzmény) felvétele. Szükségtelen a következetes kikérdezés és elemzés, hogy pontosan mi történt, vagy mi volt idő- és események sorrendje. Nem járhat együtt a szorongást kiváltó esemény részletes felidézésével, újra átéltetésével (kivéve, ha ezt az áldozat maga szeretné).
- Egyszerűen csak jószándékú, emberi odafordulással jelen kell lenni. Hagyni kell, hogy minden történjen a maga természetes rendje szerint. Kivételek lehetnek, ha pl.: egy újabb erős konfliktus-sokk hatására hirtelen megváltozik a viselkedés, ön- és közveszélyessé válik az ember, stb.

## 6. Hol valósulhat meg a mentális elsősegély

- A segítség bárhol megvalósulhat, ahol azt igénylik:
  - Helyszínen (közösségi környezetben – pl.: egy utcai balesetnél);
  - Egészségügyi létesítményben (kórházban, orvosi rendelőben, stb.);
  - Elosztó és tartózkodási helyeken (táborban, szálláshelyen, hotelben, stb.);
  - Otthon (ha a titoktartás és a személyes emberi méltóság biztosított);
  - Úton, kísérés közben (mentőben, autóban, buszon, stb.).

## II. Az áldozat

### 7. Kinek van szüksége áldozatsegítésre

- **Áldozat** köznyelvi kifejezésként értelmezve az a személy, aki természeti vagy technikai esemény (katasztrófa, baleset, váratlan nagyarányú változás) következtében sérelmet szenved, vagy akinek jogsértő magatartással az alapvető jogai végleges csorbítást szenvedtek, továbbá akinek testi, lelki sérülést, érzelmi szenvedést, gazdasági veszteséget okoztak. Tágabb értelmű kifejezés az **áldozat**, mint a **sértett**, hiszen bele tartoznak a hozzátartozók, sőt a közvetett sértettek is. (Valamint áldozatvédelmi szempontból a jogi személyek is, de velük itt nem foglalkozunk.)
- A magyar jog- és társadalmi gyakorlat egyértelműen meghatározza, elválasztja az áldozatvédelmet és az áldozatsegítést. Az áldozatvédelem mindenképp az áldozattá válás megelőzését szolgálja. Az **áldozatsegítés** a bűncselekmény áldozatává vált személyek részére nyújtott szolgáltatás és kárenyhítés.
- Áldozatsegítésre van szüksége a krízis-helyzetben levő, rászoruló embernek, aki kéri (igényli) a segítséget, és aki elfogadja a segítőt. Ez egy természetes embertársi válasz, ami azt is jelenti, hogy rendelkezésre állásként akkor is legyen ott, ha konkrétan nem kéri, vagy akár éppen vissza is utasítják. Lehet, hogy a következő pillanatban valami nem várt változás miatt már szükségessé válik.

## 8. Kinek kell már kezdettől a profi szaksegítség

- A fizikailag súlyosan sérült ember mielőbbi szakellátást igényel. Természetesen szükséges az egészségügyi elsősegély, ha van ilyen szakismeretünk.
- Akut pszichés zavar esetén kevés a jószándékú helyszíni segítség, ide szakember mielőbbi beavatkozása szükséges.
- Ön- és közveszélyes állapotban levő ember esetén csak kényszerítő lehetőségekkel rendelkező, felkészült szakember tud igazán segíteni, de ha nincs ilyen a helyszínen, akkor nagyon körültekintően, óvatosan, esetleg mások segítségével hívásával meg lehet kísérteni a helyzet megoldását, a személy megfékezését.

## 9. Alapelvek, amikre mindvégig oda kell figyelni

- Elsődleges az **ÉLET** védelme. A bajba jutott ember leghőbb vágya: **TÚLÉLNI** a krízishelyzetet, elkerülni a fizikai és/vagy lelki megsemmisülést!
- A **túlélés** után a **biztonság**, az emberi **méltóság**, majd az alapvető emberi **szükségletek** biztosítása következik. Lehetőleg ez legyen végig a fontossági sorrend.
- További fontos elv az emberi jogok betartása, lehetőségek szerinti alkalmazkodás az egyén kultúrájához, mert mindenki biztonságosabban érzi magát a saját kulturális közegében.
- A családok lehetőség szerinti együtt-tartása megkönnyíti a krízishelyzet megoldását. Ez a legtöbb esetben jó a szülő(k)nek is és megnyugvás a gyermek(ek)nek is.
- Egyéb más vészhelyzeti intézkedések folyamatos figyelemmel kísérése a területen, hogy a magasabb szintű, hathatósabb és hatásosabb ellátásról semmiképpen se maradjon le az áldozat csak azért, mert már valaki megkezdte vele a segítő munkát. Ügyelj arra, hogy ne légy útban a szervezett kutatás, a szakszerű életmentés és a sürgősségi orvosi beavatkozások területein! Hangold össze velük a megkezdett vagy vállalt feladataidat!
- A tisztességes eljárás, a megkülönböztetés nélküli bánásmód, az emberi jogok tiszteletben tartása minden helyzetben és mindenkivel szemben érvényesítendő kötelezettség.
- Tudd a határaidat, és ne partizánkodj! Része vagy egy szervezetnek, tartsd be a játékszabályait!
- **Önvédelem.** Minden helyzetben vigyázz magadra, mert téged is hazavárnak! Jogos védelmi helyzetben, végszükségben bátran cselekedhetsz, ahogy a helyzet megkívánja, és ami az erődből és felkészültségedből telik, de itt is alapvető az élet védelme, és a túlélés. (Ne ölj, legfeljebb sebesítéssel tégy bárkit harcképtelenné! Ne okozz további károkat! Ne kövess el bűncselekményt!)

## 10. Az áldozat leggyakoribb szükségletei

- Alapvető normális emberi szükségletek a tiszta levegő (és az elegendő légtér is), a víz, az élelem, az elviselhető hőmérséklet, a tisztálkodás, az intimitás (bensőséges, csak órá tartozó helyzetek biztosítása: WC, átöltözés, stb.), a szállás, az önazonosság megélése;
- A fizikai sérülések szakszerű egészségügyi ellátása, ami rendkívüli helyzetekben komoly felkészültséget és szakismeretet igényel, mert pl.: egy gerincsérült helytelen mozgása igen súlyos következményekkel járhat;
- A krónikus (visszatérően jelentkező) betegségek kezelése, mert pl.: egy asztmás roham, erős fájdalom miatt mozgáskorlátozottság, nagyon magas vérnyomás, cukorbetegség, stb. életveszélyes helyzeteket eredményezhet;
- Közérthető, pontos információ az eseményről, a történekről, hiszen egy rendkívüli pillanat után kieshet az emlékezet, tompulhat a felfogó képesség;



- A hozzátartozók, barátok, szomszédok elérése, értesítése nagyrészt kérés alapján megnyugtató lehet a továbbiak elviselése során;
- Információ a rendelkezésre álló, igénybe vehető egészségügyi, jogi, szociális szolgáltatásokról szintén növeli a biztonságérzetet;
- Hozzáférés segítése a kulturális és vallási igények kielégítéséhez, a megszokott napi rutinokhoz (rádió, tv, egyházi szolgáltatások, stb.), ha erre lehetőség kínálkozik;
- Konzultációs igény kielégítése a „hogyan tovább”-ról;
- Részvétel a döntésekben. Teljesen normális emberi igény, hogy ne a feje fölött döntsenek a további sorsáról.

## 11. Mitől függ az emberek reagálása a válságos helyzetekre

- A történetek természete és súlyossága befolyásolja az emberek választát. (Alapvetően nem az a fontos, hogy valójában mi történt, hanem sokkal inkább az, hogy ő minek éli meg, mit hisz vele kapcsolatban. Ugyanazt az eseményt az emberek különbözőképpen is megélhetik, és ebből eredően más-más tüneteket észlelhetünk.)
- A személyes érintettség, különösen a kiszolgáltatottság állapota, a megsemmisülés lehetősége nagymértékben hatással bír az áldozatokra, különösen a következmények tekintetében. (Pl.: a leomló házfal maga alá temeti, és mozdulni sem bír. Kiderül a mentésnél, hogy az összeroncsolódott lábát valószínűleg le kell vágni, hogy tovább élhessen. Ha megtudják róla, hogy nem jól vigyázott a gyerekekre, kitagadja a család. Stb.)
- A korábbi nyomasztó események emléke (elszenvedett személyes konfliktus-sokk, a családban előzményként előfordult eset) befolyásolja a viselkedést. (Pl.: a nagyszülő elmesélte gyermekkorában, hogy a háborúban milyen szörnyű volt a bombázás. Most pedig robbantásos terrortámadást élt meg.)
- A másoktól kapott korábbi támogatás emléke hatással lesz a mostani reakcióra. (Pl.: ha az iskolában egy kisebb hiba miatt segítség helyett egy nyaklevest kapott, most is össze-rezzen és behúzza a nyakát, ha szembesítik azzal az elkövetett hibával, ami végül egy balesetbe vezetett.)
- Az esemény hatása a közvetlen fizikai egészségre a hozzáálláson kívül az általános reakciót és az érzelmi megélést is befolyásolja. (Pl.: levágta a lábát a vonat, valószínűleg soha nem lehet már magasugró - gondolja.)
- A mentális egészségi problémák a személyes és családi kórtörténetben néha teljesen egyedi kérdéseket vetnek fel. (Pl.: lehet, hogy az áldozat a hite és felfogása miatt karmikus okokat lát az eseményben, vagyis ok-okozati láncolatként most csak visszakapta, amit korábban ő követett el; vagy Isten büntetésének élni meg, ami a gyermekével, hozzátartozójával történt. Ilyenkor hiába is próbáljuk a saját, esetleg eltérő nézetrendszerünk irányából megmagyarázni a történeteket. Amiben az áldozat hisz, számára az lesz a valóság, sőt önbeteljesítő jóslatként kezd el megvalósulni, amiben mélyen hisz.);
- Sokszor a kulturális háttér és a hagyományok, a népcsoportban elvárt viselkedés felülírja még a reális, normálisnak gondolt viselkedést is. (Pl.: ha a vallási hovatartozása miatt az egészségügyi ellátását csak vele azonos nemű ember végezheti, akkor ne próbáljuk férfiként levezetni a szülését, mert ez későbbi nagy bajok forrása lehet. Ügyeljünk az érintésre is, mert pl. vannak olyan népcsoportok, ahol idegen férfi nyilvános helyen nem érintheti meg egy másik férfi feleségét. Még ma is előfordul, hogy számunkra teljesen normálisnak tűnő viselkedés miatt az adott népcsoportban megkövezik (kövekkel halálra dobálják!) a szerintük vétkező embert.)
- Az életkori sajátosságok nagyon változatos túlélési magatartásokat eredményezhetnek, és az sem mindegy, hogy milyen korösszetételű emberek vannak együtt. (Pl.: a gyerme-

kek különböző korcsoportjai különböző módon reagálnak az eseményekre. Az egészen kicsi gyermek sok mindent meseszerűen él át; a nagyobbak könnyebben elviselik a nehézségeket, ha többen vannak együtt; az idősek jobban elfogadják a magányt, a férfiak sokszor egymást buzdítják, bandában mindig erősebbek, stb.)

- A képzettség, tanultság, a kompetenciák és a gyakorlatiasság változatos megélési és túlélési technikákat fejlesztenek ki az emberben. (Pl.: egy orvos adott esetben saját magát is képes megoperálni; egy bajba jutott pszichológus lehet, hogy jobban boldogul, mint maga a segítő, egy tűzoltó kevésbé esik pánikba, ha összedől a ház.)
- = Bármilyen reakciót tapasztalunk az áldozat részéről, tudnunk kell, hogy kivétel nélkül mindegyik alapja a FÉLELEM. A konfliktus megoldása egyben a biztonság újra megtalálása is. A fizikai testünk életben tartása az AGY vezérlésével történik, és célja a TULÉLÉS biztosítása a nap minden pillanatában! Ha még életben vagyunk, az azt is jelenti, hogy agyunk jól ellátja a feladatát, és a megoldáshoz „ragaszkodik” is. Emiatt nagyon nehéz a helyszínen rövid idő alatt megváltoztatni az emberek viselkedését, reakcióit. Az agy ezt úgy veszi, hogy „de hiszen te el akarsz engem pusztítani, amit a saját érdekedben nem engedhetek meg!”

## 12. A legjellemzőbb emberi reakciók válságos helyzetekben

- Szembetűnő élettani tünetek megjelenése: remegés, fejfájás, nagy fáradtság érzés, étvágytalanság, fájdalom, fázás, reszketés, vacogás, szívdobogás, nehézlégzés, pánikroham, hányás, önkéntelen széklet-, vizeletürítés, ;
- Sírás, szomorúság, lehangoltság, kábultság, kilátástalanság, depresszió;
- Szorongás, félelem, halálfélelem;
- Aggodalom, hogy valami nagyon rossz fog történni;
- Álmatlanság, rémálmok, idegesség, fokozott reagálási kényszer, mániás (túlfűtött, eszelős, megszállott) készletések;
- Ingerlékenység, harag, dühroham;
- Bűntudat, szégyen érzése (Pl.: azért, mert ő életben maradt, a másik meg nem; vagy nem tudott valakin segíteni; vagy nem képes változtatni a bekövetkeztetett dolgokon);
- Zavaros gondolatok, érzelmi elfojtottság, dermedtség;
- Irreális érzések és gondolatok, asztrális (csillagregékhez kapcsolódó, a földi létsíkon túlmutató) élmények (Vigyázat! Attól, hogy mi nem észleljük, neki az még valóság!);
- Mozgásképtelenség, bénultság (nem mozdul, sőt nem is tud akaratlagosan mozogni);
- Nem reagál a többi ember jelenlétére, egyáltalán nem beszél (Teljesen kizárja a külvilágot, „magába zuhan”.);
- Tájékozódási zavar lép fel nála (Pl.: nem tudja a saját nevét, honnan jött, vagy mi történt, hol a fent és hol a lent);
- Nem képes gondoskodni magukról, vagy a gyermekekről (pl.: nem eszik vagy iszik, nem képes ételt készíteni, nem tudja meghozni a legegyszerűbb döntéseket sem).

## III. A segítő

### 13. Képessé válás az áldozatsegítésre

- Olyan ember tud leginkább segíteni, aki érték-vezérelt, motivált, céltudatos és érdeklődő;
- A felebaráti szeretet iránt elkötelezett ember;

- Erős az önbecsülése és biztos alapokra épít. Az önbecsülés alapja egy meghatározó érzés, hogy „értékes vagyok”, „tartozom valakihez”, „méltó vagyok a feltételek nélküli szeretetre”;
- Tudása és gyakorlata van a világról, az emberi közösség, az adott társadalmi közeg működéséről;
- Több-körös felkészítésen vett részt, hiszen itt nem csak a mentális segítség lehet fontos, hanem legalább ennyire szükséges a jogi, egészségügyi és egyéb (technikai, informatikai, háztartási, stb.) mindennapi gyakorlati tudás;
- Józanul és reálisan gondolkodik, felismeri az elsődleges, gyakorlati szükségleteket;
- Fizikailag és lelkileg éppen alkalmas az állapota.

#### **14. Az erős önbecsülés megnyilvánulásai a segítőnél:**

- Boldogság, életöröm;
- Az új lehetőségek, kihívások keresése, elfogadása;
- Egyensúly a különböző energiák adása és kapása között;
- Dicséret, elismerés adásának és elfogadásának képessége;
- Rugalmasság, kényszernélküliség (spontaneitás);
- Alkotóképesség (kreativitás)
- Az élményekkel való feltöltődés képessége;
- Képesség az intimitásra, közelségre, meghittsége;
- Mások fontosságának elismerése, kifejezésre juttatása;
- Nyitottság az életre és más emberek felé.

#### **15. Segítőként amiket tégy meg**

- Légy jelen! Mutatkozz be, mond meg, hogy kit, mit képviselsz! (A bemutatkozást leegyszerűsíti, ha polgárőr jelvényt és névkitűzőt viselsz.)
- Érezd meg (intuíció!), hogy mennyire közelítheted meg. Közeledj határozottan, bátran, de mégis tarts egy biztonságos távolságot. Tudd, hogy más közelséget kell adnod egy kisgyereknek vagy idős embernek, és mást egy ellenkező nemű felnőttnek.
- Légy őszinte és megbízható! Ezt általában nagyon hamar le is tudják mérni az áldozatok.
- Tiszteld az embernek azon jogát, hogy döntéseket hozhat a saját érdekében! (Már ha képes erre a helyzete és a történetek miatt. Segítsd, hogy legyen elégséges információja a jó döntéshez!)
- Tedd félre az előítéleteket! (Ő egy rászoruló ember, akkor is, ha esetleg korábban mást gondoltál róla, vagy most éppen jogsértő volt, elkövetővé vált.)
- Legyen természetes számodra, hogy ha most mereven elutasítja is a segítséget, rövidesen lehet, hogy kérni fogja.
- Tiszteld a magánélet titkait, kezeld a személy történetét bizalmasan!
- Viselkedj a rászoruló személy kulturális, vallási hovatartozásának, életkorának és nemének megfelelően.
- Ismerd el a veszteségeit, biztosítsd őt az együttérzéséről! (Pl.: „Nagyon sajnálom, ami Önnel történt!” „El tudom képzelni, hogy ez milyen fájó most Önnek!” „Tudom, hogy mekkora veszteség érte!”, stb.)

- Igazold vissza és ismerd el a szokatlan, vagy más helyzetben elfogadhatatlan viselkedését, reakcióit! (Pl.: „Megértem, hogy most dühös!” „Látom, hogy teljesen összeroppant, de meg tudom Önt érteni, hogy ebben a helyzetben teljesen tehetetlen!” „Az Ön helyzetében én sem biztos, hogy tudnám, mit tegyek.”, stb.)

#### 16. Amiket soha ne tegyél

- Ne használd ki a kapcsolatot semmilyen módon!
- Ne kérj pénzt és semmilyen előnyt azért, mert segítesz neki! A szexuális indítékú közeledés még gondolatban is tilos!
- Ne tégy hamis ígéreteket, ne mondj hamis adatokat!
- Ne túlozd el a képességeidet (meggyógyítalak, megoldom a család szállását, stb.)!
- Ne erőltess a segítséget, és ne légy tolakodó!
- Ne követeld, hogy mondja el a történetét!
- Ne ítélj meg embert a tetteiért vagy érzéseiért, és soha ne bélyegezd meg! (Ne stigmatizálj!)
- Ne bíráld a kulturális hátterét, hitét, hiedelmeit, vallását!
- Ne oszd meg a személy történetét illetéktelenekkel, és ne példálózz a más bajával!
- Ne csinálj viccet soha egy másik ember nehéz helyzetéből!

#### 17. Elvárható állapotom segítőként

- **Összpontosítás** (koncentráló képesség, figyelem, tudatosság);
- **Önuralom**, példamutató, fegyelmezett viselkedés, uralkodom az érzéseimen.
- Magas **erkölcsi szintre** hangolódás, hiszen az egyesületemet, a településemet, a megyémet, a hazámat és hívőként az Istent képviselem. A hitrendszeremnek megfelelő magas erkölcsi, morális szintre hangolódás szükséges a sikeres segítői munkámhoz;
- Általános **fizikai erőnlét**, egészséges fizikai állapot;
- **Kontrollált lelki állapot** (tudom, hogy mit, miért csinállok);
- **Céltudatos** és **önkéntes** vállaló-képes állapot (tudom, hogy mit vállallok);
- Segíteni akarás, feladat- és **kötelességtudat** a hazámmal, egy képviselt ügyel és az emberekkel szemben;
- Tudatosítom magamban, hogy soha sem az anyagiak miatt legyek segítőkész ember!

#### 18. Amilyen állapotban nem lehetek

- **Tudatmódosító** szerek hatása (alkohol, kábítószer (drog), erős gyógyszerek, stb.) alatt semmiképpen ne vállaljak ilyen segítői feladatot. Felelős vezetőként (egyesületi elnöként, vezetőként) ne engedjem, hogy a munkatársam ilyen állapotban lépjen fel.
- **Betegség** és **súlyos tünetek** (cukorbetegség, magas vérnyomás, migrén, hasmenés, magas láz, vérző sérülés, szédülés, stb.), önértékelési zavarok, vélt hatalommal való visszaélés szindróma, kisebbségi komplexus szintén veszélyeztetik a sikeres segítői munkát.
- **Dekoncentrált** (szórakozott, álmos, fáradt, bamba) állapot általában alkalmatlanná tehet, de kivételes esetekben a segítő kerülhet olyan „feldobott” állapotba (Flow állapot), hogy azonnal elmúlik a fáradtsága;
- Az **agresszivitás**, másnak bizonyítani akarás, **egocentrikus** (önközpontú, önérdekű) cselekvés, düh, **fanatizmus** mind olyan jellemvonás, ami nagymértékben megnehezíti, vagy lehetetlenné teszi az eredményes segítést, és csak további bajokat okozhat.

- **Depressziós** állapotban az ember maga is segítségre szorul. (Jó, ha kiderül a konkrét oka a feladat vállalása előtt– pl.: éppen meghalt egy jó ismerősöm, rokonom; sikertelen vagy megromlott a családi kapcsolatom, súlyos betegen fekszik a gyermekem, stb.).

#### 19. A segítő jelenlét egyedisége

- A fő szabály a **JELENLÉT**. Légy az adott helyszínen elérhető, de ne erőltess mindenáron a segítséget! (Pl.: van, aki csak azt szeretné, hogy ott üljön valaki mellette, esetleg megfoghassa a kezét. A másik ember beszélgetni is szeretne, teljesen mindegy, hogy miről. Van, aki először nem kér semmit, de a következő pillanatban már igényli, hogy mégis kapjon segítséget. Semmi nem kell erőltetni, de ha szeretné, igénybe tudja venni!)
- Minden válságos helyzet **egyedi**, nincs két egyforma, ezért is nagyon nehéz felkészülni az ilyen típusú segítői munkára.

### IV. A felkészülés

#### 20. Javasolt egyesületi szintű előzetes felkészülés

- Jogsabályi ismeretek biztosítása (Polgárőr törvény, Szolgálati Szabályzat, Btk., stb. bármikor álljon rendelkezésre, naprakészen rajta legyen a honlapon, elérjem az interneten, meg lehessen nézni.);
- Tervek készítése a konkrét rendkívüli helyzetekre, várható, vagy gyakrabban előforduló eseményekre (lehet a hatósági terv részeként is!);
- Képzés a korábbi értékelések alapján (visszatérő, rendszeres, tréningyszerű legyen);
- Gyakorlás (Jógyakorlatok átvétele, kompetenciák erősítése, készségek fejlesztése);
- Értékelések (a megtörtént esetekből következtetések levonása és ezek felhasználása).

#### 21. Előzetes egyéni felkészülés a segítői feladatokra

- Tudatosítsd magadban, hogy ez egy veszélyes feladat. Vállalod így is?
- Tisztázd magadban a legfontosabb kérdéseket, keress magadban pozitív, igenlő választ:
  - Van bennem ehhez elegendő jószándék?
  - Lesz elég rátermettségem odamenni és megoldani, amit kell?
  - Érdekel annyira egy sebzett személyiségű ember, hogy mindezt megtanuljam és jól csináljam?
  - Elég karitatív (emberbaráti) és humán (emberszerető) érzülettel rendelkezem ehhez?
  - Mélyen él és munkál bennem annyi etikai, hivatásbeli érték (értékorientáció), hogy bármilyen helyzetben képes leszek az ezeknek megfelelő szintű hatásos segítségre, vagy legalább is legjobb tudásom és szándékom szerint megteszem, amit tudok?
  - Polgárőrként (vagy más segítőként!) elég hűséges vagy ahhoz, amit vállaltál?
  - Adsz elég időt az életedből erre a feladatra? Lesz rá időd, amikor a szükség azt kívánja?
- Ha a kérdések többségére igennel válaszoltál, akkor mindenképp el kezd a munkát magadon! Kezeld a saját stresszes állapotaidat, légy úrrá a nehéz helyzeteiden. Folyamatosan dolgozd fel az élményeidet, rakd le a terheidet, és tudatosítsd, hogy a „sebzett gyógyító” lehet a legeredményesebb, mert ő már tudja, megtapasztalta a lélek mélységeit. Soha ne feledd el, hogy a dolgok legmélyén mindig ott a FÉLELEM. Az attól való félelem, hogy megsemmisülhet minden, amid van, amit elértél, sőt te magad is semmivé válhatsz. Ha eddig már éreztél ilyet, eljött az idő, hogy tudatosan változtass rajta!

## 22. Irányítás – vezetés - végrehajtás

- Eltérő viselkedés szükséges, és másra kell a figyelmet **fókuszálni**:
  - Ha felelős **vezető** (irányító vagyok), lényeges az előrelátás, a teljes áttekintés, a folyamatok felelős végig gondolása;
  - **Ügyeletesként** biztosítanom kell a személyi feltételeken túl a technikai lehetőségeket is. Pontosan rögzítenem kell a történéseket, és eleget kell tennem a további tájékoztatásnak, valamint reagálnom kell a nem várt dolgokra;
  - **Helyszíni irányítóként** nem csak az eseményeket jó átlátanom, hanem több társam tevékenységét is szükséges koordinálnom;
  - **Közvetlen segítő** feladatnál minden szempontot magamnak kell átgondolni és felelősen megtenni mindent, amit lehet. Ekkor is törekedjek a kapcsolati háló megtartására, hiszen nem lehetek útban, sőt én magam is kerülhetek bajba.

## V. Cselekvés a helyszínen

### 23. Javasolt egyéni szintű felkészülés a segítség megkezdése előtt

- **Elme- és idegállapot** önellenőrzése, tudatosítása. **Ráhangolódás** a feladatra (nyugalom, higgadság, kellő együttérzés (empátia = veleérzés) és a **tudatosság** szintjének emelése.
- Tudatosítani kell magamban, hogy **ez nem az ítékezés helye**. Gyakori hiba a helyszínen intézkedőknél, hogy minősítenek, ítéelő megjegyzéseket tesznek, ami a pszichoszociális elsősegély során szükségtelen, és nem is segít.
- A fizikai állapot átgondolása: a **saját alapszükségleteim** rendben legyenek (WC, evés, ivás, öltözet).
- Milyen **eszközök** legyenek mindig nálunk? Polgárőr megkülönböztető azonosító; feltöltött mobiltelefon a benne rögzített telefonszámokkal; íróeszköz, papír; (és lehetőleg minden, ami a szolgálatban előírt felszerelés: mellény, spray, zseblámpa, stb., ha ez lehetséges, ha a helyzet megengedi.)

### 24. A segítséget megelőző fontos helyszíni teendők vázlatos sorrendje

- Tájékozódás a történetekről, majd elsődleges bejelentkezés!
- Helyzetfelmérés: azért is fontos, mert lehet, hogy azonnal sokkal fejlettebb segítség szükséges (orvos, hatóság, vallási vezető, egyházi munkatárs, stb.).
- Életmentés és vagyonmentés (a saját biztonság szem előtt tartásával!).
- Jelentés (tájékoztatás).
- Segítés a hatóságnak, ha az már a helyszínen tartózkodik, igényli, vagy a helyzet megköveteli (elkövető elfogása, tanú felkutatása, forgalomirányítás, további károk megelőzése, stb.)
- A mentális segítség megkezdése csak mindezek figyelembe vételével történhet. Elhúzódó esetben a segítő beavatkozásra többször is sor kerülhet, több embernek is nyújtható bármikor, ha kéri az áldozat, illetve ha az szükségesnek látszik.

### 25. A segítő és az áldozat helyszíni viszonyának főbb jellemzői

- **A rászoruló (áldozat):** általában a megszokottól, a normálistól eltérően viselkedik: ideges, zavarodott, szorong, (önvád, önleértékelés, félelem, halálfélelem jeleit észlelhetjük), vagy esetleg éppen agresszív, dühös, támadóan lép fel. Ezek a viselkedések vált-

hatják is egymást, sőt időnként végletes (extrém) esetek is előfordulnak (pl.: az áldozat teljesen váratlanul mozgásképtelenné válik).

- **A segítő:** nyugodt, megértő, segítőkész, kellő tudással és elszántsággal rendelkezik, biztonságot sugároz a lényre.
- Ellentétes végletek változathatják egymást az áldozatnál, de ezek mind a túlélés érdekében történnek, és a segítőnek tolerálnia (elnéznie, megtűrnie) kell az eltérő vagy csapongó viselkedéseket is:
  - **Beszédes – hallgatag:** Jellemzően az egyik áldozatnak „szájmenése van”, a másiktól alig lehet egy szót is kihúzni; de mindez ugyanannál az embernél is elég rövid idő alatt változhat. Az egyik percben lehet, hogy beszédes volt, a következő pillanatban közönyös lesz (apátiába esik), vagy éppen dühösen szitkozódik;
  - **Maradni – elmenni:** Jellemzően az egyik áldozat mindenképpen ott szeretne maradni, és szinte bémultan ragaszkodik a helyhez, ahol a baj érte; a másik szeretne mielőbb elmenni, minél távolabb lenni a baj helyszínétől;
  - **Szavakkal kifejezni – testbeszéddel jelezni:** Jellemzően az egyik a beszéddel jól ki tudja fejezni mindazt, amit mondani szeretne; a másik típusú áldozatot csak a testbeszéde alapján érthetjük meg; (Pl.: karba tett kezekkel összegörnyed, lehajtott fejjel ül, arcát a kezébe temeti, tördeli az ujjait, stb.)
  - **Beszéd – viselkedés egyezése, vagy ellentmondása:** Tapasztalható, hogy a beszéd és a viselkedés összhangban áll, vagy éppen teljesen eltérő: (Pl.: azt mondja, hogy nincs semmi baj, ő nem fél, ugyanakkor idegesen toporog, nézelődik, kapkodja a levegőt; letérdel és hosszán, folyamatosan, hangosan imádkozik, stb.)
  - **Gyors cselekvés – lebénulás:** Van, aki a baj esetén felfokozott cselekvési állapotba kerül, azonnal teszi a dolgát, tudja, hogy mit kell tennie és teszi is; a másik típusú ember lebénul, tehetetlen lesz, önmagától még arrébb állni sem képes.
  - **Nevetgél az adott helyzetben – sírdogál:** Sokszor előfordul, hogy az emberek nevetgélnek a más baján, vagy még a saját nehézségükön is, míg mások összeomlanak és csak könnyeznek, sírnak megbémultan, tehetetlenül.
- Ezek biológiai, idegéletani okai ma már nagyrészt ismertek! Amennyire lehet, alkalmazkodni kell az ilyen viselkedésekhez, és meg kell tanulni elviselni a segítés során.

## 26. A segítség fontos csomópontjai (a 4 M)

- **Megközelítés** - Kapcsolatfelvétel
- **Megkérdezés** - Kommunikáció
- **Meghallgatás** - Hidd, hogy megérted az áldozatot! Hidd, hogy van megoldás!
- **Megsegítés** - Tedd meg, amit csak tudsz!

## 27. A kapcsolat felvétele - az áldozat megközelítése

- A saját kultúrájának megfelelő tisztelettel szabad odafordulni az áldozathoz;
- **Bemutatkozás** (ki vagyok, mit képviselek, mit teszek, miben tudok segíteni);
- A segítség felajánlása indokolt már a kapcsolat legelején. („Biztosan tudok Önnek segíteni!” „Szívesen segítek Önnek, ha megengedi!” „Elfogadja tőlem, hogy segíthessek?”, stb.);
- Biztonságos, csendes **helyet** érdemes keresni, ha ez lehetséges, ahol lehet beszélgetni, ha ezt ő is igényli;
- **Lehetőleg ültessük le** az áldozatot, különösen a baleset vagy hirtelen megrázkódtatás elszenvedőjét. (Elmondhatjuk, hogy ez azért szükséges, mert az elszenvedett biológiai

konfliktus hatására „kiszaladhat a vér” az agyából, és akkor rövid időre eszméletét veszíti, megsédülhet (un. anafilaxiás sokkot kaphat!), és nehogy emiatt szenvedjen el súlyos sérülést. Érdemes vízzel megkínálni, ha lehetséges! (Baleseti sérülést, robbanás, lövés áldozatát általában nem szabad itatni!) Ha az állapota indokolja, engedjük lefeküdni;

- **Kölcsönös biztonságban** tartásnál (nem tudjuk, ki ő, hogy reagál, mit tervez, mire van felkészítve, stb.) légy mindig nagyon óvatos, még gyermekkel szemben is!
- A közvetlen veszélyes helyzetből érdemes kivonni az áldozatot, ha lehetséges;
- Megvédeni a médiától, ha csak nem szeretne nyilatkozni (magánélet, emberi méltóság tiszteletben tartása);
- Erősíteni benne azt az érzést, hogy nincs egyedül, már nem kell félnie, lesz segítség!

## 28. Megkérdezés

- Az egyértelmű szükségletek (és néha igények) felmérése rákérdezéssel. (Takaró adása, szakadt ruházat elfedése, víz és élelem biztosítása, tisztálkodás, stb.)
- Érdemes minél előbb pontosan tisztázni, ha lehetséges, hogy most milyen azonnali problémája van, amit meg kellene oldani, amitől jobban lenne. (WC-re kell menni, szomjas, sédül, nem kapta meg a szokott gyógyszerét, aggódik a szeretteiért, fázik, stb.);
- A sorrend (prioritások) közös kialakítása a lehetőségek függvényében sokat segíthet. (Kivétel az elkövető, akinél általában nem szabad hagyni, hogy ő diktáljon!)
- Ha nem sikerült tőle megtudni, akkor „**találd ki**”, mi lehet neki most a legfontosabb? (intuíció = megérzés, megsejtés, sugallat!)

## 29. Meghallgatás

- Ha beszélni szeretne, meg kell őt hallgatni, segítve a lehetőleg nyugodt körülményekkel;
- Figyelmesen hallgassd, hogy mi történt, és a fontos részleteket próbáld megjegyezni, de jegyzetelni ebben a helyzetben általában nincs lehetőség, nem is indokolt, sőt zavaró;
- Maradj a személy közelében akkor is, ha nem kér most semmilyen segítséget, mert lehet, hogy a következő percben hozzád fordul, és akkor már meg tudod hallgatni;
- Ne gyakorolj rá semmilyen nyomást, hogy beszéljen, de hallgass el, ha beszélni kezd;
- Szomorú, zavart magatartásnál, összefüggéstelen beszédnél segíteni kell őt, megerősíteni, hogy nincs egyedül;
- Add meg a kellő tiszteletet a meghallgatás során is, különösen, ha idősebb ember;
- Ne riogasd semmivel, még akkor se, ha esetleg te magad is félsz!

## 30. Segítés egyszerű hétköznapi technikákkal

- **Beszélg** vele (neki) nyugodt, halk hangon, próbálg meg hatni az elméjére! Figyeld közben, hogy egyáltalán eljutnak-e a tudatához a közölt információk, megérti-e, amit mondtál. Lehet, hogy elegendő, ha csak mellette vagy, vigyázol rá, miközben szaksegítségét hívsz. Sokszor az egyszerű testbeszéd mond el legtöbbet (Pl.: széttárt karokkal közeledsz a kisgyermek felé, leguggolsz hozzá az ő magassági szintjére, stb.).
- Próbálg meg a **szemkontaktust** fenntartani vele, amíg beszélsz hozzá, de ne erőltess, mert könnyen agressziót válthatsz ki, különösen, ha az áldozat drog vagy alkohol hatása alatt áll!
- Ha ismered az őt szeretetnyelvet (lásd: Ajánlott irodalom, dr. Gary Chapman), akkor bátran meggyőződhatsz róla, hogy az áldozat milyen típusú közeledést fogad leginkább



szívesen. (Az öt szeretetnyelv: elismerő szavak, minőségi idő, ajándékozás, szívességek, testi érintés. Könnyen megérezhető, hogy mi neki a fontosabb.)

- Kérd meg, hogy átmenetileg most összpontosítson a légzésére, **lélegezzen nyugodtan**, lassan, egyenletesen! (Csak figyelje a légzését, ahogy ki- és be-áramlik a levegő! Nem kell sóhajtozni, nem kell túl mélyeket lélegeznie, és főleg nem kell a normálistól eltérően kapkodva szednie a levegőt. Ha ez előfordulna, próbáld megnyugtatni!)
- Mutass meg egyszerű **kineziológiai stresszoldó** technikát! (Például: Biztonságosan ülünk, vagy állunk! Bal kéz összezárt ujjakkal vízszintesen a homlokra simul, a jobb kéz a tarkó fölött ugyanígy a hajas fejbőrre simul, és behunyjuk a szemeket. Gondolatban először az óramutató járásával egyezően lassan körbe nézünk (csukott szemmel), majd a szemet kinyitva háromszor erőteljesen pislogva előre nézünk. Ezután becsukva a szemet az óramutató járásával fordítva is háromszor lassan körbe forgatjuk a szemünket, mintha csak belülről néznénk valamit a szemhéjünkön. Közben tudatosítsuk magunkban, hogy mi történt, és erőteljesen gondoljuk azt, hogy már túl vagyunk rajta, sikerült túlélni, és most már minden rendben lesz. Nem nagyon súlyos esetekben ez rendszerint használ.)
- Segítő lehet még: jeges tömlő (ruhába csavart jégakku, vagy nylonzacskóba tett jégkása) két oldalt a fejre a halántéknál kicsit feljebb, ami oldja a kínzó fejfájást, csökkenti a fejben érzett nyomást. Egy forró lábfürdő, vagy vízajtó gyógytea kínálása is segíthet.
- Éreztesd, hogy két lábbal áll a földön. Kérd, hogy kulcsolja össze a kezeit! (imádkozó kéz, vagy csak egyszerűen az ujjak összeérintése a mellkas előtt!)
- Mindenféle segítő technikára vonatkozik, hogy ne ártsunk vele! Kérjük az áldozat beleegyezését, hozzájárulását, segítő közreműködését is. Ha nem vagyunk biztosak a dolgunkban, akkor inkább kérjünk szaksegítséget.

### 31. Bánásmód a különös figyelmet igénylőkkel – gondoljunk rá!

- **Biztonságos** (zavartalan) hely, elkülönítés: a fertőző (fertőzés-gyanús), a várandós, a gyermekágyas, a szoptató, a súlyos mentális sérült, látás- és hallás sérült embert lehetőleg el kell különíteni a többiektől.
- Gyermeknél, serdülőnél különösen indokolt a **fokozott védelem** a visszaéléssel, erőszakkal, önveszélyességgel szemben.
- Az **alapvető szükségletek** kielégítése fontos a fokozott védelem közben is.
- **Speciális védelem** kellhet a megkülönböztetett kockázatú, erőszaknak kitett személyeknek (nők, politikusok, közéleti vezetők, közismert személyiségek, stb.).

### 32. Kikérdezés helyett segítő megegyezés (konszenzus)

- Éreztetni kell folyamatosan a biztonságot, hogy az áldozat csatlakozhat másokhoz, a nehéz pillanatokon már túl jutott, most már nyugodt és bizakodó a légkör;
- Felsorolható, hogy lehet hozzáférése a társadalmi, fizikai és érzelmi támogató, segítő, ellátó rendszerekhez. A segítő tud abban támogatást nyújtani, hogy elérje a hivatalos, magasabb szintű rendszereket.;
- Nyomatékosítani szabad, hogy működik az emberi (humanitárius, felebaráti) segítség ebben a helyzetben is, és további egyéni és a közösségi szintű lehetőségek állnak rendelkezésre;
- Vannak esetek (pl.: terrortámadást tervezőknél, megsérült elkövetőknél), ahol alapkövetelmény az elkövető elszigetelése. Itt nincs helye megegyezésnek, csak az egyértelmű hathatós fellépésnek, sok esetben éppen a jogsértő érdekében (nehogy megöljék, meglincseljék, bántalmazzák).

## VI. A helyszíni intézkedések leggyakoribb esetei

### 33. FONTOSSÁGI SORREND A HELYSZÍNEKEN

- **Tájékoztatás** (az eddigi ismeretek pontosítása a helyszínen!) - Mi történt, mikor történt, kiken kell segíteni; egyedül vagy társsal oldható meg; kell-e profi szakember; mik a további veszélyek, megelőzési feladatok, stb.)
- Elsődleges **tájékoztatás**, hogy valaki (központom, rendőrség, családom) tudjon róla, hogy megkezdtem egy segítséget, vagy intézkedem. Azért szükséges ez, mert nem tudom, hogy meddig tart, bármi történhet közben, lehet, hogy segítségre szorulok majd, stb. (Közöljem röviden: Hol vagyok? Mit csinállok? Miért? Meddig tarthat?)
- **Életmentés** (Itt csak az azonnali, halaszthatatlan beavatkozásról van szó, ami nem tűr halasztást, mint pl.: egy combon levő ütőeres vérzés, vagy egy fuldokló);
- **Vagyonmentés** (Itt még csak a halaszthatatlan, később megismételhetetlen intézkedések jöhetnek szóba);
- További cselekmények, **károk megelőzése** (Itt is csak az azonnali kármegelőzés jöhet szóba, amit mindenképpen meg kell tenni, mint pl.: egy gázpalack kivitele az égő házból, a gázvezeték elzárása, távhőrendszer lekapcsolása, a villanyvezeték áramtalanítása, a közlekedés leállítása, stb.);
- Elsődleges **jelentés** a folyamatokról, történésekről. (A történetek pontosítása, segítségkérés, javaslatok tétele.)
- A **tényleges segítség** biztosítása a rászorulóknak: szükség esetén rögtönzés, amelynek során a fontossági sorrendek is változhatnak. (Honnan tudom majd, hogy ki a rászoruló? A viselkedés megfigyelése, vagy kérés alapján. Ránézésre is feltűnhet, kérheti is, de meg is érezhetem. A ráérző képesség (intuíció) fejlesztése ezért is fontos.)
  - **Elsősegély (Életben tartani a szakellátásig!** Légzés, vérzés, hőmérséklet, stb...) Lehetőleg olyan ember nyújtson fizikai elsősegélyt, aki kapott ilyen képzést.
  - Gondoskodás a Mentők, és az illetékes hatóságok szükség szerinti értesítéséről;
  - Gondoskodás magamról (a saját szükségleteim kontroll alatt tartása, meddig bírom, stb., saját védelmem – a józan ész és a bátorság egyaránt fontos;
  - A forgalom és az ott tartózkodás szabályozása, irányítása;
  - Illetéktelenek eltávolítása, távol tartása;
  - Elkövető (ha van) visszatartása, elfogása (kivéve, ha veszélyes, fegyveres);
  - Tanú visszatartása, tanúkutató;
- További helyi segítők igénybe vétele, ha indokolt a tennivalókhöz:
  - helyszín körülhatárolása;
  - forgalom zavartalanságának biztosítása;
  - eredeti állapot megőrzése, amennyire lehet;
  - változások dokumentálása;
  - a hírközlő szervek korrekt elsődleges tájékoztatása (ha fontos, és marad rá idő).
- **Jelentéstétel** a helyszínről, a segítő tevékenység befejezéséről (Minden rendkívüli változást azonnal jelenteni, hogy időben tudjanak segíteni, további támogatást küldeni!)
- A magas fokú **tudatos koncentráció** fenntartása a feladat teljes ideje alatt!
- A helyszíni teendők átadása, az ügy (folyamat) lezárása.
- Karbantartás - Lelki nagytakarítás.

### 34. Áldozatsegítés a leggyakoribb rendkívüli eseteknél

Szinte megszámlálhatatlan azon események száma, ahol valaki áldozattá válhat, és amelynek a helyszínén kerülhet olyan helyzetbe, állapotba, hogy szüksége lesz mentális segítségre, pszichoszociális elsősegélyre. Bonyolítja a felkészülést, hogy nincs két egyforma helyzet, nincs két azonosan viselkedő áldozat. Jó, ha a polgárőr egyesületekben a rendszeres képzések, továbbképzések, tréningyszerű foglalkozások során közösen, csoportokban felkészülnek az adott településen leggyakrabban előforduló esetekre, helyzetekre. Célszerű a helyi, konkrét lehetőségek figyelembe vételével ezeket nagyvonalakban „terv” formájában átgondolni, a lényegét lejegyezni, és rendszeresen átismételni, különösen, ha valóban várható a rendkívüli események bekövetkezése, vagy ilyen helyzetek kialakulása. Természetesen a felsoroltaktól eltérő események is bekövetkezhetnek, mint pl.: erdőtűz, földrengés, lavina, iszapömlés, tömeges mérgezés, repülőgép szerencsétlenség, nagyipari katasztrófa, stb.

A legjellemzőbbek közül az alábbiakra történő felkészülés mindenképpen indokolt lehet:

#### 34.1. Egyszerűbb, mindennapos sérüléssel közúti közlekedési baleset

*Példa: elüti az iskoláskorú gyermeket az autó. A helyszínen megjelenik a jajveszékélő, nagy döbbsen ledermedt szülő. Odasereglenek a báméskodók, feltorlódik a forgalom.*

#### 34.2. Vasúti baleset

*Példa: halálos vasúti szerencsétlenség történik az állomáson, elüt valakit a beérkező személyvonat.*

#### 34.3. Vízbefulladás

*Példa: folyópart, vagy strand területe, kihúzzák a belefulladt embert a vízből. Ott áll mellette a családtag hiányos öltözékben, minden használati eszköz nélkül.*

#### 34.4. Tűzeset

*Példa: lakástűz helyszínén a tulajdonos(ok) döbbsen állnak. Mindenük a tűz martalékká vált.*

#### 34.5. Árvíz

*Példa: egyre magasabb az áradó víz szintje. Több család várja a kimenekítést. Várják a szállítást, a menekülést. Mérgező, fertőző, koszos a víz, minden értéket elvisz az áradat.*

#### 34.6. Vihar

*Példa: Égszakadás, szélvihar, villámcsapások. Idős, kiránduló emberek rekednek a parkban, az egyiküket villámcsapás éri. A többiek rémülten és döbbsen hallgatnak.*

#### 34.7. Erőszakos bűncselekmény

*Példa: rablás, nemi erőszak, családon belüli erőszak áldozatának megsegítése.*

#### 34.8. Elvesztett, eltévedt gyermek

*Példa: Fesztiváli sokadalomban meglát a polgárőr egy sírdogáló kisgyermeket.*

*Példa: Egyedül a nagy erdőben elvesztett egy óvodás korú kisgyermek. A szülők kétségbeesetten kiáltoznak utána, de nem kerül elő.*

#### 34.9. Szomorú (depressziós) felnőtt

*Példa: Odavesztett minden, nincs értelme tovább élni. Csak ül, és mereven néz maga elé.*

#### 34.10. Idegbeteg, elmebeteg, megbomlott pszichés állapotú személy

*Példa: Önakasztás, öngyilkosság, öncsonkítás, erőszak, emberölés. Mit tehetek?*

#### 34.11. Hirtelen rosszul

*Példa: Epilepsziás roham, kóma cukorbetegnél, asztmás roham. Az ilyen helyzetben levő ember segítése.*

#### 34.12. Hirtelen halál közösségi térben

*Példa: Rendezvényen valaki szívrohamot kap, és meghal. Támogatás az ott tartózkodó hozzátartozóknak.*

### 35. A kötelező esetlezárás

- Tudatos „**takarítás**” „karbantartás” a gondolatokban segíti, hogy ne vigyek haza további terheket. Az ima, meditáció, elengedési technikák gyakorlása, stressz-oldás, mantrák, stb. mind-mind segíthetnek a hitem, a tanultságom, a meggyőződésem szerint. A legkevésbé az alkohol és a gyógyszer alkalmazása javasolható.
- Az etikus magatartás mindvégig fontos. Kell tudnom, hogy miről beszélhetek mások előtt, és miről nem. Olyasmi ez, mint a gyónási titok.
- Az eszközök karbantartása, további készenléte helyezése hozzá tartozik a folyamathoz. Nem csak vegyi és más fizikális tisztításról lehet szó, hanem a tudatosan végzett energetikai letisztításról se feledkezzünk meg, főleg ha ezeknek a működésében hiszünk.
- A folyamatok hivatalos lezárása (beszámolás, jelentés, jegyzőkönyv, tapasztalatok összegzése, stb.) normális emberi kapcsolatok során fejeződjön be. (Lehet értékelő megbeszélés, csoportos összegzés, de nem szükséges a végén buli, ivászat, stb.)
- Rendszeres hivatalosan megszervezett esetszembeszélés, elemzés (szupervízió) indokolt a segítőkénél is. Ezt a vezetők szakemberek bevonásával szervezzék meg!

## VII. Összegzés – tudatosítás

### 36. A tudnivalók összefoglalása, ismételése, tudatosítása

#### 36.1. **Mit** kell megoldanom?

Bűncselekmény, baleset, ipari szerencsétlenség, erőszak, stb. helyszínéhez kapcsolódóan egy vagy több áldozat megsegítése. Minél konkrétabb legyen a **helyzetértékelés**.

#### 36.2. **Miért** szükséges beavatkozni?

Az egyének és a környezet túlélése, nyomok és anyagmaradványok biztosítása, tárgyak és tanúk felkutatása, a rászorulóknak többirányú segítése, stb. A **célok** egyértelmű megfogalmazása fontos záloga a későbbi sikernek.

#### 36.3. **Hogyan** tudom a lehető legjobban megoldani?

Ha betartom a sok tapasztalat alapján kialakított és a szakemberek által javasolt **sorrendet**, és tudatosan használom a józan eszem. A sok felsorolt tennivaló mind nagyon fontos, valaminek az érdekében történik. Ne felejtjük el, **ezek közben kell megvalósulnia a lelki segítségnek** is.

Még egyszer csak a csomópontok:

- Bejelentkezés.
- Tájékozódás.
- Életmentés, vagyonmentés.
- Megelőzés.
- Jelentéstétel.
- Helyszíni tennivalók:

- körülhatárolás;
- elfogás;
- tanú visszatartás;
- forgalom zavartalansága;
- illetéktelenek távol tartása;
- eredeti állapot megőrzése;
- változások dokumentálása;
- hírközlő szervek tájékoztatása (ha indokolt).
- A helyszíni teendők átadása, az ügy (folyamat) lezárása.
- Karbantartás - Lelki nagytakarítás.

#### 36.4. A lelki segítség tennivalóinak bevésése

- A legfontosabb, **amit tehetek**: a **JELENLÉT!**
- A legfontosabb, **amit adhatok**: a **SZERETET!** A szeretet nem csak egy érzés, hanem kölcsönös bizalmon alapuló támogatás, amelyet csak magas erkölcsi szintű ember tud megvalósítani. A részemről teljesített mentális elsősegély – a hitemnek és erkölcsi szintemnek megfelelően - egyben a városom, a megyém, a hazám, az Emberiség, a Teremtő képviselője – mindezt csak tisztességesen tehetem!
- A legfontosabb, **amit szem előtt tartok**: a **NYUGALOM**, amit én is teremték, a **JÓZAN ÉSZ** és a **REALITÁS**, amit **tudatosan** figyelembe veszek! Működtetem az ösztönös belső meglátásom (**INTUÍCIÓ**). Figyelek végig az **ÖNVÉDELEMRE!**
- Elsődleges szempont az **ÉLET MEGVÉDÉSE ÉS TISZTELETE**. Ember, állat, idegen, ismeretlen lény megmentése, ölés helyett sebesítés, mozgásképtelenné tétel. Ne kövessék el bűncselekményt! A jogos védelmi helyzet és a végszükség pontos ismerete.
- Az ítélezés és igazságszolgáltatás a hatóságok feladata.
- A legeredményesebb hatású **azonnali segítség** a **REALIS (ÉLETSZERŰ), NYUGODT, TUDATOS, JÓZAN, SZERETETTELJES EMBERI JELENLÉT!**  
Ezeket túl is mindent megtehetek (tegyek is meg!), amire felkészült vagyok.  
Ha több nem is, de legalább a biztonságos élet, a túlélés illúziójának biztosítása, fenntartása, a remény éltetése a lelki elsősegély során megvalósítható.
- Végül segítem az áldozatot, hogy a bajával a megfelelő hatóságokhoz, intézményekhez fordulhasson a további szakszerű segítségért.
- Egymás munkájának elismerése a további feladatok érdekében is nagyon fontos. Erre tudatos odafigyelés szükséges a vezetők részéről. **KÖSZÖNJÜK ÖNNEK** is, ha **hiszi**, hogy képes segíteni, és **teszi** a dolgát a rászoruló embertársa érdekében.

Szolnok, 2016. május 10-én

Összeállította: **Kopasz Árpád** ny. r. dandártábornok

### 37. Ajánlott irodalom

- Joachim Bauer: A testünk nem felejt (Kapcsolataink és életmódunk hatásai génjeink és idegrendszerünk működésére). Ursus Libris. 2011.
- Dr. Máté Gábor: A test lázadása (Ismerd meg a stresszbetegségeket). Libri Kiadó. Bp. 2011.
- Joe Navarro: Veszélyes személyiségek (Az FBI-ügynök legújabb emberismereti kézikönyve). Libri Kiadó. Bp. 2015.

- George Kohlrieser: Tűszok a tárgyalóasztalnál (Konfliktuskezelés mesterfokon). Háttér Kiadó, Bp. 2013.
- Claudia Hammond: Érzelmi hullámzások (Utazás az érzelmek birodalmában). Partvonal Könyvkiadó. 2006.
- Dr. Belső Nóra: Depresszió (Betegség vagy úri huncutság?). Jaffa Kiadó Budapest, 2013.
- Simon-Székely Attila: Végtelen tudat (A struktúrák új tudománya. Infinitológia). Animula Könyvek Budapest. 2013.
- Víg Tibor: Jézus evangéliuma. Az ébredés. (Mit is tanított Jézus?). Püski, Budapest. 2006.
- Daubner Béla, Kaló Jenő: A tudattalan nehezen járható ösvényén (Az önismeret jelentősége a gyógyulásban...). I-II. kötet. Integratív Pszichoterápiás Egyesület. 2005.
- Deborah Shepherd: Sajátkezű végleges stresszoldás (Kézikönyv a kineziológiai világtechnikához). Agykontroll kiadás. Évszám nélkül.
- Szöllős Péter szerk.: A pszichológia nagykönyve. HVG Kiadó Zrt. Budapest. 2016.
- Henri J. M. Nouwen: A sebzett gyógyító (Lelkiszolgálat korunk társadalmában). Ursus Libris. 2011.
- Dr. Gary Chapman: Az öt szeretetnyelv (Egymásra hangolva). Harmat Kiadó. 2015.
- Dr. Chris McNab, Joanna Rabiger: Túlélési technikák (Mindennapi vészhelyzetek). Ventus Libro Kiadó. Budapest. 2003.
- Scott O. Lilienfeld, Steven Jay Lynn, John Ruscio, Barry L. Beyerstein: 50 pszichológiai tévhit (Hiánypótló gyűjtemény a lélektan közhiedelmeiről). Partvonal Könyvkiadó. Budapest. 2010.

### 38. Tárgymutató

4 M	
-segítés csomópontjai .....	17
aggodalom .....	11
agresszió	
-kiváltása szemkontaktussal .....	18
agresszív .....	6, 16
agresszivitás .....	14
agy .....	10
ajándékozás	
-áldozatnak .....	19
akut pszichés zavar .....	8
alacsony küszöbű	
-mentális elsősegély .....	5
alapelvek	
-odafigyelni .....	8
alapszükségleteim .....	16
áldozat ...5, 6, 7, 8, 9, 10, 16, 17, 19, 21, 23	
-fogalma .....	7
áldozatsegítés	
-ami nem az .....	7
-fogalma .....	8
-mi tartozik bele .....	6
áldozatsegítés szemléletmódja .....	6
alkohol .....	13, 19, 23
álmatlanság .....	11
álmosság .....	14
altruista	
-segítő .....	4
altruizmus	
-felebaráti szeretet .....	4
amit adhatok	
-segítőként .....	24
amit szem előtt tartok	
-segítőként .....	24
amit tehetek	
-segítőként .....	24
anamnézis .....	7
antiszociális .....	6
apátia	
-közöny .....	17
árvíz .....	22
asztrális élmények .....	11
bambaság .....	14
bátorság .....	21
bejelentkezés .....	23
bemutatkozás .....	17
-segítő .....	12
bénultság .....	11
beszéd	
áldozatnál .....	17
beszédés	
-áldozat .....	16
betegség	
-tünetek .....	14
biztonság .....	8
biztonságban tartás	
-kölcsönösen .....	18
boldogság .....	12
bűntudat .....	11
céltudatos .....	11, 13
Chapman, Gary, dr	
-öt szeretetnyelv .....	19
Community Mental Health	
=közösségi alapú lelki segítség .....	4
Community Policing .....	4
cukorbeteg .....	9, 14
családok .....	8
dekoncentrált .....	14
depresszió .....	11, 14
depressziós felnőtt .....	22
dermedtség .....	11
dicséret .....	<i>Lásd</i> elismerés
dokumentálás	
-változások .....	23
döntési jog	
-áldozatnál .....	12
döntési képtelenség .....	11
düh .....	14
dühöngő .....	6
dühös .....	13, 16
dühroham .....	11
egészség megőrzés .....	6
egészségügyi ellátás .....	9
egocentrikus .....	14
egyedi helyzet .....	14
egyensúly .....	12
egyesületi elnök	
-vezető .....	13
együttézés .....	13
élelem	
-áldozatnak .....	9, 18
élet .....	8, 24
életmentés .....	16, 20, 23
életöröm .....	12

élettani tünetek .....	11	fanatizmus .....	14
elfogás .....	21, 23	fáradtság .....	11, 14
elismerés .....	12	fázás .....	11
-segítőnek .....	24	fejfájás .....	11
elismerő szavak		félelem .....	10, 11, 15, 16
-áldozatnak .....	19	felkészülés .....	14, 21
elkövető .....	5, 21	-előzetes egyéni .....	14
-elfogása .....	16	-előzetes egyesületi .....	14
elkülönítés		-helyszínen, egyéni .....	15
-fertőző áldozat .....	19	feltöltődés .....	12
elme- és idegállapot		fertőző beteg	
-önellenőrzése .....	15	áldozat .....	19
elmebeteg .....	22	fizikai erőnlét	
elmenni akar		-állapot .....	13
-áldozat .....	17	Flow állapot .....	14
elsődleges jelentés .....	20	fokozott védelem	
elsősegély .....	21	-áldozatnál .....	19
elszigetelés .....	20	fontossági sorrend	
eltévedt gyermek .....	22	-helyszíneken .....	20
elvesztett gyermek .....	22	forgalom zavartalansága .....	23
emberek reagálása		forgalomirányítás .....	16
-válságos helyzetekben .....	9	forró lábfürdő	
emberi jogok .....	8	-áldozatnál .....	19
emberi jogok betartása		gondoskodás magamról .....	21
-áldozatnál .....	8	gondoskodási képtelenség .....	11
emberi méltóság .....	7, 8, 18	gyakorlás .....	14
emberi reakciók		gyermek	
-válságos helyzetben .....	11	-áldozat .....	19
emberi szükségletek .....	8, 9	gyermekágyas	
empátia		-áldozat .....	19
=veleézés .....	15	gyógyszer .....	23
energetikai letisztítás .....	23	gyors cselekvés	
érdeklődő .....	11	-áldozat .....	17
érintés .....	10	gyűlölet	
erkölcsi szint .....	13	-pusztító erő .....	4
-segítőnél .....	24	halálfélelem .....	11, 16
erőszakos bűncselekmény .....	22	hallássérült	
értékelés .....	14	-áldozat .....	19
értékorientáció .....	15	hallgató	
érték-vezérelt .....	11	-áldozat .....	16
érzelmi elfojtottság .....	11	hányás .....	11
esetlezárás .....	22	harag .....	11
esetmegbeszélés .....	<i>Lásd</i> szupervízió	hasmenés .....	14
eszközök		hatóság .....	16
-magamnál .....	16	helyi segítők	
etikus magatartás .....	23	-igénybe vétele .....	21
étvágytalanság .....	11	helyszíni áldozatsegítés .....	5, 6
extrém		helyszíni intézkedések	
-viselkedés áldozatnál .....	16	-leggyakoribb esetek .....	20
fájdalom .....	9, 11	helyszíni irányító	



-feladata.....	15	jószándék .....	15
helyszíni segítség.....	8	józan ész.....	21, 24
helyszíni teendők		kábítószer.....	13
-vázlatos sorrend .....	16	kábultság.....	11
helyszíni tennivalók.....	23	kapcsolatfelvétel .....	17
helyzetértékelés .....	23	karbantartás.....	21, 22, 24
helyzetfelmérés.....	16	kárenyhítés	
higgadtság.....	15	-áldozaté.....	8
hírközlő szervek tájékoztatása.....	24	karitatív	
hirtelen halál.....	22	-emberbaráti .....	15
hitrendszer .....	13	karmikus okok.....	10
hogyan		károk	
-kell beavatkozni .....	23	-megelőzése .....	16
honlap .....	14	károk megelőzése	
hozzátartozó		-helyszínen .....	20
-áldozaté .....	8	képzés.....	14
hőmérséklet .....	6, 9, 21	képzettség.....	10
humánus		készségek .....	14
-emberszerető .....	15	kihívások.....	12
hűség		kilátástalanság.....	11
-feladathoz.....	15	kineziológiai stresszoldás	
idegbeteg .....	22	-áldozatnál.....	19
idegen .....	24	kisebbségi komplexus.....	14
idegesség .....	11	kommunikáció .....	17
illetéktelenek		kompetenciák .....	10, 14
-távol tartása .....	21	koncentráció.....	21
illetéktelenek távol tartása.....	23	konfliktus-sokk .....	7, 10
imádkozó kéz		konszenzus	
-áldozatnál .....	19	-segítő megegyezés .....	20
információ .....	9	konzultációs igény .....	9
ingerlékenység.....	11	körülhatárolás.....	23
intimitás.....	12	kötelességtudat.....	13
intuíció.....	24	közbiztonságra veszélyes eszközök.....	6
-megsejtés.....	12, 18, 20	közegészségügyi szempontok	
irányítás .....	15	-áldozatsegítésnél.....	6
-forgalom.....	21	közéleti vezető	
irreális érzések.....	11	-áldozat.....	20
ismétlés.....	23	közismert személyiség	
Isten .....	10	-áldozat.....	20
Isten büntetése .....	10	közlekedési baleset .....	21
ítélkezés.....	16	közösség.....	6, 12
jeges borogatás		kreativitás	
-áldozatnál .....	19	-alkotóképesség.....	12
jelenlét .....	14, 24	krízis-helyzet.....	6
-segítő .....	14	krónikus betegségek.....	9
jelentés.....	16, 23	látássérült	
jelentéstétel.....	21	-áldozat.....	19
jogos védelmi helyzet.....	24	láz.....	14
jogszabályi ismeretek .....	14	lebénulás	
jógyakorlatok.....	14	-áldozat.....	17

legfontosabb tennivalók		ön- és közveszélyes	
-segítónél .....	24	-felismerése .....	6
légzés .....	21	ön- és közveszélyes állapot	
-áldozatnál .....	19	-áldozatnál .....	8
lehangoltság .....	11	önbecsülés	
lelki nagytakarítás .....	21	-megnyilvánulásai segítónél .....	12
-segítónél .....	24	-segítónél .....	11
magába zuhan .....	11	önbeteljesítő jóslat	
magánélet titkai .....	12	-áldozatnál .....	10
magas vérnyomás .....	9, 14	önellenőrzés .....	15
mániás késztetések .....	11	önértékelési zavar .....	14
maradni akar		öngyilkosság .....	6, 22
-áldozat .....	17	önleértékelés .....	16
média .....	18	önuralom .....	13
megbízhatóság		önvád .....	16
-segítónél .....	12	önvédelem .....	9
megbomlott pszichés állapot .....	22	-segítónél .....	24
megelőzés .....	23	önveszélyesség	
meghallgatás .....	17, 18	-áldozatnál .....	19
meghittség .....	12	öröm	
megkérdezés .....	17, 18	-segítő .....	4
megkövezés .....	10	őszinteség	
megközelítés .....	17	-segítónél .....	12
megsegítés		összegzés .....	23
-áldozat segítése .....	17	összpontosítás .....	13
mentális egészség .....	10	öt szeretetnyelv .....	19
mentális elsősegély .....	6, 7, 24	pánikroham .....	11
mentális sérült		polgárőr jelvény	
-áldozat .....	19	-segítőnek .....	12
miért		Police Medic .....	7
-szükséges beavatkozni .....	23	politikus	
migrén .....	14	-áldozat .....	19
minőségi idő		prioritás	
-áldozatnak .....	19	-sorrend .....	18
mit		profí szaksegítség .....	8
-kell megoldani .....	23	pszichoszociális elsősegély .....	5, 6, 16
motivált .....	11	ráhangolódás	
mozgásképtelen		-segítőként .....	15
-áldozat .....	16, 24	rászoruló	
mozgásképtelenség		-áldozat .....	20
-áldozatnál .....	11	rátermettség .....	15
napi rutin .....	9	reagálási kényszer .....	11
nehézlégzés .....	11	reális .....	10
nevetgél		realitás	
-áldozat .....	17	-segítónél .....	24
nő		rémálmok .....	11
-áldozat .....	19	remegés .....	11
nyitottság .....	12	remény .....	24
nyugalom .....	15, 24	rendkívüli esetek	
orvos .....	16	-leggyakoribb .....	21

reszketés .....	11	szívdobogás.....	11
részvétel a döntésekben.....	9	szívességek	
rosszullét.....	22	-áldozatnak.....	19
rugalmasság.....	12	szolgáltatás	
ruházat		-áldozatsegítő .....	8
-áldozatnak .....	18	szolidaritás .....	4, 6
sebzett		szomorúság .....	11
-ember.....	4, 15, 25	szoptató	
-gyógyító .....	4, 15	-áldozat.....	19
segítés		szórakozott.....	14
-csomópontjai .....	17	szorongás .....	11
-felajánlása .....	17	szupervízió .....	23
-hatóságnak.....	16	szükségletek	
-technikák .....	18	-áldozatnak.....	6, 18, 19
segítő ..4, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 14, 16, 19, 20,		tájékozódás.....	16, 20, 23
21		-zavara.....	11
-feladata .....	15	tájékoztatás.....	16, 20
segítőként		takaró .....	18
-ne tedd.....	13	támadó.....	16
-tedd.....	12	támogatás emléke.....	10
serdülő		tanú	
-áldozat .....	19	-felkutatása.....	16, 21, 23
sértett .....	8	-visszatartása.....	21, 23
sérüléssel közúti közlekedési baleset ... <i>Lásd</i>		tegeződés	
közlekedési baleset		-segítő részéről.....	5
sérült önérték		terrortámadás .....	10, 20
-áldozatnál .....	5	tervek .....	14
sírás.....	11	testbeszéd	
sírdogál		-segítónél.....	18
-áldozat .....	17	testbeszéddel jelezni	
speciális védelem		-áldozat.....	17
-áldozatnak .....	19	testi érintés	
spontaneitás		-áldozatnak.....	19
-kényszernélküliség.....	12	tolerál	
szájmenése van		-elnéz, megtűr .....	16
-áldozatnak .....	16	tudatmódosító szerek	
szakellátást .....	8	-hatása segítőnél.....	13
szavakkal kifejezni		tudatosítás .....	13, 14, 15, 16, 19, 23
-áldozat .....	17	tudatosság.....	15
szédülés .....	14	túlélés .....	8, 10
szégyen .....	11	tűzeset .....	22
székletürítés.....	11	ügyeletes	
személyes érintettség.....	9	-feladata .....	15
szemkontaktus		ügylezárás .....	21, 24
-áldozattal .....	18	vacogás.....	11
szeretet		vagytonmentés .....	16, 20, 23
-felebaráti .....	11	vallási vezető.....	16
-fogalma .....	24	várandós	
-új felfogásban.....	4	-áldozat.....	19
szexuális indíték .....	13	vasúti baleset.....	22

végrehajtás		viselkedés.....	5, 6, 7, 10, 13, 15, 17, 20
-helyszíni .....	15	viselkedés ellentmondása	
végszükség .....	24	-áldozat.....	17
vélt hatalommal való visszaélés szindróma		víz	
.....	14	-áldozatnak.....	6, 9, 18, 22
vérzés.....	20, 21	vízbefulladás	
vérző sérülés.....	14	-vízibaleset.....	22
vezetés .....	15	vizeletürítés.....	11
vezető		WHO	
-feladata .....	15	-konszenzus modell.....	5
vihar.....	22	WHO kézikönyv .....	5
viktimizálódás		zavaros gondolatok	
-másodlagos.....	7	-áldozatnál.....	11