

II.10

Etične vsebine pri delu psihologa v kriznih situacijah ob nesrečah

Peter Markič
Vita Poštuvan
Mateja Štirn

Povzetek

Zagotavljanje psihološke podpore udeleženiim v naravnih in drugih nesrečah je eden ključnih dejavnikov celovitega odziva v primeru krizne situacije. Krizne situacije so nenapovedane, v njih lahko obstaja bolj ali manj visoko tveganje za varnost ljudi in premoženja. Od reševalnih služb zahtevajo hiter odziv, pogoji, v katerih delujejo psihologi, so lahko pogosto neugodni in nepredvidljivi. Pri množičnih nesrečah pa se srečujemo tudi z večjim številom ljudi, ki so vsaj krajši čas v bolj ali manj hudi duševni stiski. Psihološka prva pomoč skuša spodbuditi kratkoročno in dolgoročno prilagojeno delovanje oseb, ki so udeležene v krizni situaciji, ter preprečiti poglobljanje stiske in težje negativne posledice. Pri posredovanju v kriznih situacijah v praksi zaznavamo nekatere kršitve etičnih standardov, npr. pri predstavljanju in pridobivanju informiranega soglasja, vodenju dokumentacije, zagotavljanju in spoštovanju zaupnosti, zagotavljanju enakega dostopa do oblik podpore pa tudi (ne)zadostnih kompetencah za izvajanje psihološke podpore v kriznih situacijah.

Ključne besede: krizne situacije, prva psihološka pomoč, civilna zaščita, množične nesreče, zaupnik, reševalci

Uvod

Zagotavljanje psihološke podpore udeležnim v naravnih in drugih nesrečah je eden ključnih dejavnikov celovitega odziva v primeru krizne situacije. Podpora je namenjena tako neposredno prizadetim posameznikom in skupinam kot posredno udeležnim, reševalcem, gasilcem, policistom, zdravstvenemu osebju idr. Delo psihologa v teh primerih se zaradi narave kriznih situacij močno razlikuje od dela v delovnih kontekstih, katerih vsebine so predvidljivejše in bolj strukturirane.

Krizne situacije so nenapovedane, v njih lahko obstaja bolj ali manj visoko tveganje za varnost ljudi in premoženja, zahtevajo hiter odziv, pogoji, v katerih posredujejo strokovnjaki in med njimi tudi psihologi, so lahko pogosto neugodni z vidika zagotavljanja ustreznih prostorskih možnosti, opreme ipd. Ko gre za množične nesreče, je neposredno in posredno prizadeto večje število ljudi, ki so vsaj krajši čas v bolj ali manj hudi duševni stiski. Glavni cilj psihološke podpore, ki je ena od oblik psihosocialne podpore v primeru kriznih situacij, je, da se s hitrim odzivom in z nudenjem psihološke podpore spodbudi kratkoročno in dolgoročno prilagojeno delovanje oseb, ki so udeležene v krizni situaciji, in prepreči poglobljanje stiske ter težje negativne posledice (Brymer idr., 2006).

Pri psihološki podpori v takih situacijah je potreben diferenciran pristop, ki razlikuje prednostne naloge pri zagotavljanju nujnih in manj nujnih oblik podpore ter pomoči. Prva prednostna naloga je zagotoviti fizično varnost, nujno zdravstveno oskrbo, namestitvev oz. zatočišče, hrano, pijačo, osnovno telesno higieno, informacije in vzpostavitev stikov s podporo socialno mrežo. Naslednja prednostna naloga je zagotoviti osnovno podporo za vzpostavitev pogojev za »vrnitev« v običajen ritem življenja – podporo za ponovno vzpostavljanje občutka, da človek lahko vpliva, deluje, ima nadzor nad življenjsko situacijo, da lahko skrbi zase in za druge. Pomembna je tudi podpora za doseganje in vzdrževanje fizičnega ter duševnega dobrega počutja (Seynaeve, 2001).

Podpora in pomoč po kriznih dogodkih morata biti prilagojeni specifični situaciji, skupinam in posameznikom. Glede na to, da krizne situacije »kličejo« po hitrem odzivu, pogosto ni možnosti in časa za daljši proces načrtovanja ter priprave psihologa in udeležnih v krizni situaciji na zagotavljanje/nudenje psihološke podpore. Slednje ima lahko za

posledico vrsto etičnih dilem. V primeru slednjih morajo biti odločitve sprejete izhajajoč iz dveh temeljnih etičnih načel, spoštovanje človeka in dobronamernost, kar pomeni, da ravnamo najkoristneje za sočloveka in zmanjšamo možnost nezaželenih učinkov. Vedno se odločamo v dobrobit najšibkejšega posameznika, ob tem pa skrbimo za svojo varnost in življenje.

Delo psihologa ob kriznih dogodkih

V Sloveniji sta psihološka podpora in pomoč po kriznih dogodkih sistemsko organizirani v okviru dela Uprave za zaščito in reševanje Republike Slovenije. Sile za zaščito, reševanje in pomoč so razpoložljive zmogljivosti države, lokalnih skupnosti, gospodarskih družb, zavodov ali drugih organizacij za zaščito, reševanje in pomoč ob naravnih ali drugih nesrečah. Enote in službe Civilne zaščite (CZ) se praviloma organizirajo, kadar nalog zaščite, reševanja in pomoči ni mogoče opravljati s poklicnimi ali prostovoljnimi reševalnimi službami (Ministrstvo za obrambo, 2020). Znotraj Službe za podporo CZ deluje tudi državna ekipa za psihološko pomoč reševalcem. Enota je od leta 2009 štela med štiri in sedem psihologov, ki delujejo kot pogodbeni rezerva in so regionalno razpršeni. Psihologi so za primere hujših dogodkov vpoklicani preko vodij intervencij ali drugih vključenih v sistem (preprosto preko klica na številko 112). Enota je nadgradnja sistema, v katerem deluje 160 posebej usposobljenih zaupnikov, ki delujejo med prostovoljnimi in poklicnimi gasilci, kinologi, jamarskimi reševalci, gorskimi reševalci ter operaterji na izpostavah.

Psihološka podpora in pomoč ob kriznih dogodkih sta lahko organizirani tudi drugače. Psihologi namreč delujejo tudi znotraj nekaterih nevladnih organizacij, ki sodijo v sestav sil za zaščito, reševanje in pomoč (npr. Rdeči križ Slovenije). V podporo ob kriznih dogodkih se lahko vključijo tudi kot notranji ali zunanji svetovalci, kadar se v organizacijah zgodi krizni dogodek.

Etično občutljive situacije in dileme pri delu psihologov ob kriznih dogodkih

Podrobnih raziskav o etičnih dilemah znotraj področja dela psihologov ob kriznih dogodkih pri nas ni pa tudi sicer v tujini niso pogoste. Avtorji poglavja so pri pisanju izhajali iz strokovnih praks, znotraj katerih tudi sami sodelujejo pri takšnih intervencijah (torej znotraj sistemov civilne zaščite oz. kot zunanji svetovalci v takih okoliščinah), iz spoznanj inter-

vizijskih srečanj znotraj državne ekipe za psihološko pomoč, kjer kolegi psihologi izmenjujejo svoje izkušnje, in iz dela z reševalci zaupniki (to je skupina reševalcev, ki je znotraj civilne zaščite izurjena za nudenje podpore v psihično zahtevnih situacijah), ki pogosto s terena poročajo tudi o sprejemanju psiholoških intervencij.

Pri posredovanju v kriznih situacijah v praksi pogosto zaznavamo kršitve glede predstavljanja in pridobivanja informiranega soglasja, vodenja dokumentacije, zagotavljanja in spoštovanja zaupnosti, zagotavljanja enakega dostopa do oblik podpore, tudi pomanjkanja kompetenc za izvajanje psihološke podpore v kriznih situacijah ...

Predstavitev in pridobitev informiranega soglasja

Zaradi specifične narave kriznih situacij in kriznih intervencij se informiranega soglasja pogosto ne da predstaviti in pridobiti tako kot v drugih kontekstih psihološkega dela. Glede na *Kodeks poklicne etike psihologov* (v nadaljevanju tudi *Kodeks*) (Društvo psihologov Slovenije, 2019, čl. 1.3.1.) je psiholog pred psihološko obravnavo dolžan *na primeren način seznaniti obravnavanca s potrebnimi strokovnimi postopki, aktivnostmi, etičnimi dilemami, s poklicnim odnosom, z načinom varovanja osebnih podatkov, z varovanjem psihološkega poročila in z morebitnimi posledicami obravnave ter se prepričati, da je obravnavanec informacije in pojasnila razumel*. Nadalje *Kodeks* pravi (čl. 1.3.5.), da *če se obravnava nanaša na več udeležениh oseb, mora psiholog pridobiti soglasje vseh neposredno in posredno vključenih oseb*. *Kodeks* določa tudi (čl. 3.5.), da *v primeru, da naročilo ali delovna naloga psihologa predvideva obravnavo udeležencev, ki jih predhodno o obravnavi ne more seznaniti in od njih ne more pridobiti soglasja, psiholog preveri vse možnosti, da takšne obravnave ne opravi. Če obstaja dvom o tem, da lahko obravnava udeležencem povzroči škodo, neugodje ali druge nevarnosti, psiholog odkloni izvedbo takšne obravnave in/ali sodelovanje v takšni obravnavi*.

Primer 1: Psihologinja ob izvajanju krizne intervencije ne predstavi/ pridobi informiranega soglasja

Psihologinja izvaja psihološko prvo pomoč v primeru množične prometne nesreče. V nesreči je telesno poškodovano večje število ljudi, nekateri so tudi umrli. Situacija zahteva hiter odziv in nudenje pomoči udeleženiim v nesreči. Ko psihologinja pride na kraj nesreče, hitro prepozna čustveno preplavljene posameznike

in jim nudi psihološko pomoč. Ob tem ne poda/ne pridobi informiranega soglasja v običajni obliki, ki je značilna za kliničnoterapevtsko delo. Sicer se predstavi in pove, da je psihologinja, vendar posameznikom ne predstavi načina dela ali poda podrobnih informacij (npr. tega, da se prva psihološka pomoč načeloma izvaja kot enkratno srečanje, da se zagotavlja zaupnost informacij in pogojev, vendar obstajajo tudi izjeme, itd.).

Izpostavljena dilema/dileme ali občutljivost

Psihologinja se zaveda, da v tej situaciji soglasja ne more pridobiti na običajen način, vendar jo skrbi, kako osebe v tej ranljivi situaciji razumejo namen njenega dela.

Ob tej nesreči vodja intervencije psihologinjo usmeri v nudenje prve psihološke pomoči 18-letnemu fantu, ki je v nesreči izgubil očeta. Fant je zaradi dogodka v šoku, čeprav je fizično nepoškodovan. Takoj ko do nje pristopi psihologinja v uniformi z napisom »Psihološka služba«, ji prične razlagati okoliščine nesreče in svoje občutje. Opiše, kaj vse je videl, kako grozno je to bilo. V tej situaciji psihologinja ponovno nima možnosti (časa, prostora), da bi osebo pred obravnavo seznanila z načinom svojega dela. Najprej poskuša normalizirati udeleženceve odzive, ga pomiriti in poskrbeti za varnost. Psihologinja v tej situaciji težko oceni, koliko obravnavanec pozna pristojnosti psihologa, ali jih je glede na krizno situacijo zmožen razumeti in ali ne pričakuje od takšnega pogovora česa, kar ni v psihologovi moči. V situaciji psihologinja zazna, da udeleženec od nje pričakuje vedenja, ki ne sodijo v njeno delo, pod njene pristojnosti ali zanje ni kompetentna (npr. želi, da psihologinja preveri delo vključenih policistov). Psihologinja mora torej osebi v hudi čustveni stiski pojasniti, da so njena pričakovanja glede dela psihologa v kriznih situacijah zmotna. Sprašuje se, če bi lahko dobro informirano soglasje preprečilo ta zmotna pričakovanja.

V tej situaciji psihologinji lahko pomaga člen 1.3.4. *Kodeksa* (Društvo psihologov Slovenije, 2019), ki pravi, da *morebitno zmotno pojmovanje obravnavanca o psihološki obravnavi psiholog razjasni skupaj z njim ter ves čas obravnave ohranja njegovo razumevanje in soglasje v zvezi z obravnavo*. Na ta način lahko psiholog na mestu kriznega dogodka udeležencu ob zaznanih nejasnostih pojasni, kako mu lahko pomaga in kaj presega njegovo

delo. Psiholog se mora namreč skladno s členom 4.2. *zavedati svojih osebnih in poklicnih omejitev ter omejitev svojega delovnega mesta oz. vloge v psihološki obravnavi*. Pri tem je še posebej pomembno zavedanje, da so krizni dogodki občutljive življenjske situacije, okoliščine pa zaznamujejo tudi procese soočanja, ki jim sledijo.

Členi iz *Kodeksa* (Društvo psihologov Slovenije, 2019), ki so najrelevantnejši za naslavljanje primera/dilem:

1.10.: Psiholog pri delu s posameznikom, skupino ali organizacijo vzpostavi zaupni odnos in v tem odnosu strogo spoštuje načelo poklicne skrivnosti.

1.14.: Preden psiholog uporabi podatke iz dosjeja, je dolžan obravnavanca seznaniti z namenom uporabe podatkov in pridobiti njegovo soglasje.

1.3.1.: Pred psihološko obravnavo je psiholog dolžan na primeren način seznaniti obravnavanca s potrebnimi strokovnimi postopki, aktivnostmi, etičnimi dilemami, s poklicnim odnosom, z načinom varovanja osebnih podatkov, z varovanjem psihološkega poročila in z morebitnimi posledicami obravnave ter se prepričati, da je obravnavanec informacije in pojasnila razumel.

1.3.3.: Za obravnavo mora psiholog pridobiti soglasje obravnavanca. Pri spremembi področja ali vsebine obravnave je potrebno soglasje preveriti. Obravnavanec lahko kadarkoli med obravnavo prekliče soglasje in zahteva ponovno opredelitev vsebine obravnave.

1.24.: Psiholog še posebno upošteva pravice in obče dobro obravnancev, pri katerih je seznanjanje in pojasnjevanje psihologa ter pridobitev njihovega soglasja pred začetkom psihološke obravnave okrnjeno iz objektivnih razlogov (na primer: zdravje obravnavanca, kronološka ali mentalna starost obravnavanca, omejitve sodnih postopkov in podobno).

Pri terenskem delu ob kriznih dogodkih psihologu pomaga strokovno znanje, kamor sodi npr. uporaba besednih zvez, vprašanj ali stavkov, ki pomagajo razbirati namen dela psihologov. Žrtve ob kriznem dogodku npr. ne vprašamo, ali ji lahko s čimer *koli* pomagamo, saj bo začela razmišljati o različnih potrebah, ki jih ima. Če vprašanje postavimo specifičneje povezano z našim delom (npr. »Potrebujete razbremenilni pogovor?«), lahko lažje naslovimo psihološke stiske. Poglobljeno strokovno znanje in

stalno strokovno izpopolnjevanje sta zato pomembna graditelja etično primernega ravnanja psihologov (v kriznih situacijah).

Kadar psihologi po kriznih dogodkih izvajajo razbremenilne pogovore (ki so lahko ali individualne ali skupinske narave), imajo manj težav s predstavitvijo in pridobitvijo informiranih soglasij. Tako delo namreč poteka v situacijah, ko se krizni dogodki vsaj v večji meri že zamejijo (torej načeloma akutne nevarnosti ni več). V praksi je to navadno nekaj dni po dogodku. V protokolih za izvajanje razbremenilnih pogovorov je po uvodni predstavitvi informirano soglasje prvi korak dela psihologov.

Psihologu pomaga tudi delo v timu, saj mu lahko kolega na terenu pomaga pri sprejemanju odločitev in načrtovanju korakov intervencije. Po dogodku pomaga tudi stalna intervizijska in supervizijska podpora. V zgornjem primeru s podporo supervizorja psihologinja osvetli kontekst odločitev ob postavljanju meja ranljivi osebi v krizni situaciji.

Zaupnost podatkov

Zaupnost podatkov je eden izmed ključnih etičnih načel dela psihologov, kar opisuje člen 1.10. *Kodeksa* (Društvo psihologov Slovenije, 2019): *Psiholog pri delu s posameznikom, skupino ali organizacijo vzpostavi zaupni odnos in v tem odnosu strogo spoštuje načelo poklicne skrivnosti*. Situacije ob kriznih dogodkih so manj strukturirane kot običajni vsakodnevni dogodki, zato je z njimi v večji meri povezano tudi tveganje, da podatki ne bodo varovani na popolnoma primerljiv način. Zaupnost podatkov je lahko izziv že zaradi tega, ker ni mogoče zagotoviti ustreznih delovnih pogojev (npr. ni primerih prostorov, v katerih je zagotovljena zaupnost, ljudje v stiski svoja občutja razkrivajo neposredno ob dogodku) (Dailey in LaFauci Schutt, 2018).

Zaupnost pa je še posebej ogrožena, kadar na intervenciji ob kriznem dogodku psiholog izve podatke, ki so pomembni za uradne postopke, ki npr. raziskujejo okoliščine kriznega dogodka (npr. kdo je odgovoren za povzročitev dogodka). V teh primerih obstaja dilema, kdaj in kako podrobne informacije sporočati naprej pristojnim organom ter kakšni so indikatorji prekinjanja zaupnosti v odnosu.

Primer 2: Psiholog v razbremenilnih pogovorih z reševalci izve tehnične podrobnosti, ki bi lahko kazale na nestrokovno delo

Psiholog po požaru v stanovanjski stavbi izvaja skupinski razbremenilni pogovor z gasilci, ki so posredovali ob nesreči. Pred intervencijo udeležencem pove, da se pogovarjajo v zaupnem okolju z določenimi izjemami. V pogovoru izve, da vodja intervencije ni poskrbel za odklop elektrike v stavbi, kjer je izbruhnil požar. Zaradi tega so bili gasilci, ki so posredovali v objektu, ogroženi. Gasilec je zagotovil, da je elektrika odklopljena, zato so vstopili v stavbo. S tem, ko vodja ni poskrbel za odklop elektrike in je dal gasilcem napačne informacije, jih je spravil v nevarnost. Gasilci so med intervencijo opazili, da v stavbi gorijo luči. V prostoru so opazili tudi priklopljene plinske jeklenke, za katere niso vedeli. Zaradi tega so se bali za svojo varnost in življenje. Vodja intervencije se je po dogodku izgovarjal, da ni našel električne omarice. Po intervenciji niso govorili o tem, v pogovoru pa se je pokazalo, da gasilci menijo, da vodja intervencije ni bil sposoben vođenja. Gasilci namreč povedo, da se to ni zgodilo prvič.

Izpostavljena dilema/dileme ali občutljivost

Psiholog je soočen z dilemo, koliko naj o tem problemu poroča naprej. Zbrane informacije ter podatki so na eni strani zaupni in gasilci se ob pogovoru počutijo razbremenjene ter slišane. Vendar ostaja odprto vprašanje, ali je vodja intervencije deloval strokovno ustrezno, in če ni, ali morda s svojim (nevestnim) delom ne ogroža drugih. Hkrati psiholog sam težko oceni nestrokovnost vodje intervencije in s tem tudi stopnjo ogrožanja drugih.

Psiholog sodelujočim v pogovoru sprva predlaga, da problem izpostavijo na ponovni tehnični analizi, ki je običajna praksa analize uspešnosti intervencije. Vendar gasilci v dani situaciji ne vidijo smisla, da z vodjem intervencije ponovno govorijo o tem konkretnem primeru. Zato se psiholog z enim od njih dogovori, da ostaneta v stiku po končanem razbremenilnem pogovoru, da bo gasilec vseeno pomagal reševati situacijo z nestrokovnim delom. Dogovorijo se namreč, da bodo to zadevo

predočili poveljniku gasilske enote in poskusili na ravni vodstva izpostaviti problem.

Če gasilci k reševanju tega problema ne bi pristopili aktivno, bi psiholog lahko sam govoril s poveljnikom (pri čemer bi za to povedal tudi gasilec). Primer bi lahko obravnaval s svojimi kolegi na interviziji in eventualno zaupno na posvetu z relevantno osebo iz gasilskih vrst za presojo strokovne ustreznosti (psiholog namreč ne more presojati strokovnosti gasilskega dela). Če bi presodil, da gre v tem primeru za resno ogrožanje varnosti zaradi nestrokovnega dela, sam pa ne bi imel kontaktov do poveljnika gasilske enote, bi lahko preko svojega vodje informacije predal tudi drugim relevantnim osebam v sistemu.

Členi iz *Kodeksa* (Društvo psihologov Slovenije, 2019), ki so najrelevantnejši za naslavljanje primera/dilem:

1.10.: Psiholog pri delu s posameznikom, skupino ali organizacijo vzpostavi zaupni odnos in v tem odnosu strogo spoštuje načelo poklicne skrivnosti.

1.14.: Preden psiholog uporabi podatke iz dosjeja, je dolžan obravnavanca seznaniti z namenom uporabe podatkov in pridobiti njegovo soglasje.

1.3.1.: Pred psihološko obravnavo je psiholog dolžan na primeren način seznaniti obravnavanca s potrebnimi strokovnimi postopki, aktivnostmi, etičnimi dilemami, s poklicnim odnosom, z načinom varovanja osebnih podatkov, z varovanjem psihološkega poročila in z morebitnimi posledicami obravnave ter se prepričati, da je obravnavanec informacije in pojasnila razumel.

2.9.: Psiholog v primeru zakonite zahteve ali upravičene potrebe po razkritju podatkov iz dosjeja obravnavanca dostop in posredovanje teh podatkov smiselno omeji in razkrije samo vsebine, ki so neposredno povezane s potrebo ali zahtevo.

2.11.: Psiholog sme od obveznosti popolnega ščitenja podatkov psihološke obravnave odstopiti le v izjemnih primerih in to le, kadar v obravnavi pridobi podatek, da:

- *je ogroženo življenje obravnavanca,*
- *je ogroženo življenje druge osebe,*
- *se izvaja nasilje in zloraba otrok,*

- *obstaja utemeljena verjetnost možnosti povzročitve večje družbene materialne škode in s tem povezane splošne nevarnosti.*

Glede na člen 2.11. *Kodeksa* (Društvo psihologov Slovenije, 2019) *sme psiholog odstopiti od obveznosti ščitenja podatkov, ki jih izve med izvajanje psihološke obravnave, če obstaja utemeljena verjetnost, da bi lahko prišlo do ogrožanja varnosti drugih oseb in/ali do povzročitve splošne nevarnosti.* V predstavljenem primeru je bila zaradi strokovne napake enega od gasilcev ogrožena varnost njegovih sodelavcev. Glede na podatke o tem, da so se tovrstne strokovne napake ponovile že večkrat, lahko obstaja tudi nevarnost, da bi tudi v prihodnje prišlo do ogrožanja varnosti drugih oseb in/ali do povzročitve splošne nevarnosti. V tem primeru mora psiholog o tem obvestiti pristojne osebe, hkrati pa je dolžan to ustrezno nasloviti (pojasniti) tudi v skupini, s katero izvaja razbremenilni pogovor.

Primer 3: Pri izvajanju krizne intervencije psiholog izve informacije, ki so pomembne za uradne postopke preiskave nesreče

Psiholog je opravil razbremenilni pogovor s povzročiteljem hude prometne nesreče. V nesreči so do časa pogovora umrli trije ljudje, dva pa sta bila težje poškodovana. Razgovor je potekal v bolnici tri dni po nesreči. Voznik, ki je povzročil nesrečo, je bil hudo opečen. Cilj pogovora je bil zagotoviti posamezniku čustveno razbremenitev.

Pogovor ni potekal kot predvideno, saj je bil pacient pod vplivom pomirjeval. V pogovoru se je psiholog osredotočil na posameznikove občutke v času nesreče in sedaj. Poskušal je normalizirati občutke in odzive osebe, nista pa govorila o posledicah nesreče za druge udeležence.

Izpostavljena dilema/dileme ali občutljivost

Psiholog je bil soočen z dilemo, kako bi moral ravnati, če bi med pogovorom izvedel obremenjujoče informacije. Informacije o ravnanju povzročitelja nesreče in drugih okoliščinah nesreče so bile namreč ključne za kazenski postopek.

Dilema je nadalje tudi to, kako naj psiholog ravna, če je vabljen kot priča v postopku pred sodiščem. Ali je v primeru pričanja na sodni obravnavi dolžan razkriti informacije, ki jih je pridobil v pogovoru in so (lahko) obremenilne za udeležence? Udeleženci za posredovanje informacij niso dali soglasja in tudi niso bili v naprej podrobno seznanjeni, da lahko pride do tovrstnih okoliščin. Namreč, četudi ob informiranem soglasju osebo seznanimo, da smo v nekaterih zakonsko predvidenih okoliščinah psihologi razvezani zaupnosti, je vprašanje, če je oseba v čustveni stiski ali pod vplivom pomirjeval zmožna te informacije razumeti. Hkrati so v kazenskih postopkih morda vključeni še drugi ljudje, ki bi bili brez psiholoških informacijah lahko oškodovani.

Pomembno je, da psiholog navkljub zakonsko in etično zelo občutljivim situacijam zmore nuditi psihološko podporo osebi v taki situaciji. To pomeni, da pri tehtanju različnih etičnih načel velik pomen pripisuje spoštovanju vsakega posameznika in njegovih pravic (uvod v načela spoštovanja človekovih pravic) ter hkrati upošteva pravice tistih, kjer je okrnjeno razumevanje soglasja in situacije (čl. 1.24).

Členi iz *Kodeksa* (Društvo psihologov Slovenije, 2019), ki so najrelevantnejši za naslavljanje primera/dilem:

1.3.1.: Pred psihološko obravnavo je psiholog dolžan na primeren način seznaniti obravnavanca s potrebnimi strokovnimi postopki, aktivnostmi, etičnimi dilemami, s poklicnim odnosom, z načinom varovanja osebnih podatkov, z varovanjem psihološkega poročila in z morebitnimi posledicami obravnave ter se prepričati, da je obravnavanec informacije in pojasnila razumel.

1.13.: Psiholog mora kot poklicno skrivnost varovati podatke o psihičnem in zdravstvenem stanju uporabnika ter o vzrokih, okoliščinah in posledicah tega stanja. Te podatke morajo, kot zaupne podatke, varovati tudi osebe, ki so jim ti podatki dostopni zaradi narave njihovega dela.

1.14.: Preden psiholog uporabi podatke iz dosjeja, je dolžan obravnavanca seznaniti z namenom uporabe podatkov in pridobiti njegovo soglasje.

1.24.: Psiholog še posebno upošteva pravice in obče dobro obravnavancev, pri katerih je seznanjanje in pojasnjevanje psihologa ter pridobitev njihovega soglasja pred začetkom psihološke obravnave okrnjeno iz objektivnih razlogov (na primer: zdravje obravnavanca,

kronološka ali mentalna starost obravnavanca, omejitve sodnih postopkov in podobno).

2.9.: Psiholog v primeru zakonite zahteve ali upravičene potrebe po razkritju podatkov iz dosjeja obravnavanca dostop in posredovanje teh podatkov smiselno omeji in razkrije samo vsebine, ki so neposredno povezane s potrebo ali zahtevo.

Psiholog je ravnal v korist klienta, v skladu z etičnimi načeli stroke in s svojimi vrednotami ter prepričanju, da je treba osebo v stiski čustveno razbremeniti in ji nuditi strokovno podporo. V okviru postopkov na sodišču ni bil vabljen kot priča in tako ni bil soočen z vprašanjem, dilemo, kako postopati in katere informacije povedati ter pod kakšnimi pogoji.

Psiholog poskuša pri predstavitvi informiranega soglasja razmišljati o možnih uradnih postopkih, ki lahko sledijo krizni situaciji – in že v soglasju razjasniti, da se glede na člen 2.9. *Kodeksa* psiholog lahko znajde v situaciji z zakonito zahtevo ali upravičeno potrebo po razkritju podatkov iz dosjeja obravnavanca.

Dvojne vloge, prestopanje meja

Pri posredovanju v/po kriznih situacijah se zgodi, da lahko psiholog posreduje v svojem lokalnem okolju ali v primerih, ko pozna oz. je celo povezan z ljudmi, ki jim nudi (prvo) psihološko pomoč. Zaradi narave kriznih situacijah, kjer sta izziva pogosto časovni pritisk in pomanjkanje človeških virov, se lahko psiholog znajde v multiplih vlogah.

Glede na *Kodeks* (Društvo psihologov Slovenije, 2019) si mora psiholog prizadevati in je odgovoren za to, da preprečuje konflikt interesov. *Zavedati se mora, kakšne so posledice dvojnih vlog oz. multiplih odnosov; ko presodi, da je lahko zaradi dvojne vloge njegova vključitev oz. posredovanje v krizni situaciji preobremenjena s to okoliščino, predlaga, da se izključi iz ene od vlog* (npr. da ni sočasno v vlogi zagotavljanja razbremenilnega pogovora in v vlogi iz zasebnega življenja) (čl. 4.7.). Če oceni, da se ne more izogniti sočasni poklicni in zasebni oz. družbeni vlogi, o tem *seznani osebe, ki jim nudi pomoč in jih napoti v obravnavo v drugo ustanovo oz. k drugemu strokovnjaku* (čl. 4.8.).

Primer 4: Psiholog v multiplih vlogah

Psihologa po smrtni nesreči gorskega reševalca pokličejo s prošnjo, da nudi psihološko pomoč reševalcem, ki so bili na

intervenciji skupaj s smrtno ponesrečenim reševalcem. Gorski reševalci želijo samo tega psihologa, saj ga poznajo že na podlagi predhodnega dela. Hkrati sta bila smrtno ponesrečeni reševalec in psiholog znanca, kar se zdi reševalcem dobro, saj bo psiholog »vedel, o kom se pogovarjajo«. Če ne pride ta psiholog, reševalci ne bodo prišli na razbremenilni pogovor.

Izpostavljena dilema/dileme ali občutljivost

Psiholog je v dvojni vlogi, kjer bi sicer ravnal po členu 4.7. in preprečil tak odnos: torej bi predlagal, da ne izvede razbremenilnega pogovora, ampak zadevo raje prepusti komu od kolegov. Vendar je soočen z dilemo, saj gorski reševalci pravijo, da nočejo pogovora z drugimi psihologi. Dilemo reši tako, da razbremenilni pogovor izvede skupaj s kolegico psihologinjo iz državne enote za psihološko pomoč.

Členi iz *Kodeksa* (Društvo psihologov Slovenije, 2019), ki so najrelevantnejši za naslavljanje primera/dilem:

4.7.: Psiholog preprečuje konflikt interesov. Zaveda se negativnih posledic, ki jih povzroča dvojni/multipli odnos, zato lahko v primeru, če presodi, da je tak odnos preveč obremenilen, predlaga svojo izključitev iz ene od delovnih vlog (npr. sočasna vloga svetovanja in odločanja).

4.8.: Kadar ima psiholog v obravnavi z udeležencem tudi kakšno zasebno ali družbeno vlogo, pri strokovnem delu vzdržuje poklicno vlogo in se izogiba drugim vlogam v povezavi z obravnavancem. V primeru, da takšen izogib ni možen, z nezdružljivostjo vlog seznani udeleženca in ga napoti v obravnavo h kolegu ali v drugo organizacijo.

Psiholog v dilemi govori s svojo vodjo in kolegi. Skupaj poskušajo pretehtati, kakšne so koristi in kakšna so tveganja multiplikih odnosov. Psiholog oceni, do kolikšne mere bo zmožni v skladu s 4.1. členom ohranjati visoko strokovno raven svoje poklicne dejavnosti. V ekipi se dogovorijo, da se v intervencijo poleg njega vključi izkušena kolegica psihologinja; delo v timu predstavlja standard razbremenilnih razgovorov, kar sprejmejo tudi gorski reševalci. Vodenje pogovora psiholog v večji meri prepusti kolegici.

Dvojne oz. multiple vloge so za psihologa v kriznih situacijah še posebej pomembne, kadar se krizni dogodek zgodi neposredno v njegovi okolici: npr., po naključju prispe na mesto nesreče. V tem kontekstu ni bil vpoklican ali na intervencijo poslan po službeni dolžnosti (morda bi še lahko bil), zato mora presoditi, ali lahko v tej vlogi nudi pomoč in ohranja strokovno vlogo oz. mora prepoznati omejitve v situaciji.

Tveganje za varnost psihologa

Kodeks poklicne etike psihologov (Društvo psihologov Slovenije, 2019) kot glavno načelo psihološke etike opredeljuje spoštovanje človekovih pravic in delovanje za dobrobit posameznikov ter skupin, organizacij in na področju javnega dobrega. Izjema so okoliščine, ki nedvomno pomenijo neposredno ogrožanje znanega ali neznanega posameznika. V kodeksu ni posebej opredeljeno, kako naj psiholog zaščiti sebe, četudi govorimo o primeru življenjske ogroženosti zaradi izvajanja strokovnega dela.

Primer 5: Psiholog izvaja krizno intervencijo v situaciji, ko še vedno obstaja grožnja za varnost in življenje oseb

Psihologinja posreduje v primeru, ko se je zaradi eksplozije porušil del stavbe, v kateri je bilo takrat več ljudi. Na kraju je ujetih več oseb. Še vedno obstaja nevarnost, da bi prišlo do dodatnega rušenja. Med ljudmi, ki so ujeti na kraju nesreče, so tudi otroci. Nekateri posamezniki so močno vznemirjeni. Psihologinja izvaja krizno intervencijo v stavbi, kjer se je zgodila nesreča. Glede na tveganje, da bi se lahko stavba dodatno porušila, sta ogrožena tudi njena varnost in življenje.

Izpostavljena dilema/dileme ali občutljivost

Psihologinja se boji za svoje življenje, čeprav se zaveda, da je njena pomoč (npr. pomirjanje čustveno preplavljenih otrok) v tej situaciji ključna za njihovo uspešno rešitev.

Glede na *Kodeks* (Društvo psihologov Slovenije, 2019) je temeljno načelo poklicne etike in osrednje vodilo dela psihologa spoštovanje človekovih pravic. Ob tem je treba upoštevati pravilo, da *so pravice posameznika ali skupine meja pravic drugega posameznika in skupin* (str. 3). Hkrati

tudi načelo strokovne kompetentnosti pravi (čl. 2.3.), *da strokovna zahtevnost posameznih posebnih področij psihološkega dela obvezuje psihologa, da to področje poglobljeno obvlada*. Med načeli odgovornosti (čl. 3.1.) se predvideva, da je *psiholog odgovoren za strokovnost, kakovost in celovitost psihološke obravnave ter za posledice svojega poklicnega delovanja*.

Strah zaradi ogroženosti lastne varnosti je razumljiv. Psihologinji v situaciji pomaga na eni strani zaupanje v sistem varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami; ker pozna delovanje reševalcev, jim zaupa, da bodo poskrbeli za njeno varnost. Na drugi strani ji pomaga tudi pripravljenost – torej kompetence, ki jih je pridobila na vajah iz podobnih situacij. Zaradi vaj si zna lažje predstavljati, kaj jo na terenu še čaka in kako strokovno znanje uporabiti v praktičnih situacijah. Po krizni intervenciji je pomembno, da psihologinja primer predstavi v intervizijski in supervizijski skupini, se pogovori z drugimi vključenimi in poskrbi za razbremenitev.

Drugi etično občutljivi vidiki ob kriznih intervencijah

Trajanje obravnave in napotitev

Psiholog ima pri izvajanju krizne intervencije in drugih oblik psihološke pomoči v primeru kriznih situacij praviloma omejen čas za obravnavo in najpogostejše možnost samo enkratnega srečanja/obrnave. Za poglobljeno ali dalj časa trajajočo strokovno obravnavo lahko ljudi napoti k drugim psihologom ali strokovnjakom. Tako poskrbi za *celovito izpeljavo obravnave tudi takrat, kadar je sam iz objektivnih vzrokov ne more zaključiti* (Društvo psihologov Slovenije, 2019, čl. 3.14).

Psihologi v sistemu civilne zaščite take situacije včasih rešujejo tudi s stiki z reševalci zaupniki, s poveljniki ali z drugimi, ki so iniciirali vpoklic psihologa, da preverijo, ali ranljive osebe okrevajo ali potrebujejo dodatno podporo.

Vodenje dokumentacije

Vodenje dokumentacije o izvedeni obravnavi se zaradi narave kriznih situacij in kriznih intervencij razlikuje od vodenja dokumentacije v bolj strukturiranih okoliščinah ter praksi dela v npr. pisarni. Psiholog na terenu včasih ne more pridobiti osnovnih podatkov o osebi (npr. imena in priimka). V večjih kriznih okoliščinah bi morda te podatke lahko pridobili

bil, a jih najverjetneje na terenu ne bi sproti beležil, zato je njihova zanesljivost vprašljiva.

Glede na *Kodeks* (Društvo psihologov Slovenije, 2019, čl. 3.8.) je *psiholog odgovoren za varno in zaupno shranjevanje in uporabo vseh podatkov o obravnavancu v kakršnikoli obliki*. V kriznih intervencijah bi se manko podatkov o obravnavancu lahko izkazal kot problematičen, predvsem, če bi udeleženec potreboval še dodatno oz. ponovno obravnavo.

Način vodenja dokumentacije narekuje kontekst organizacije, v okviru katere psiholog posreduje v/po krizni situaciji (Dailey in LaFauci Schutt, 2018). Psiholog mora biti seznanjen z vsebino, ki jo po intervenciji poroča organizaciji. Vsebina mora biti zapisana tako, da ščiti zaupnost podatkov (npr.: ne zbirajo se imena ljudi, temveč le število udeležencev; namesto podrobne vsebine stisk se opišejo grobe vsebine razgovora).

Upoštevanje kulturnega konteksta in zagotavljanje nediskriminatorne obravnave

Krizne okoliščine lahko predstavljajo tudi tveganje, da psiholog pri delu z osebami iz drugačnih kulturnih okolij od njegovega deluje pod vplivom stereotipnih prepričanj in predsodkov ter ne zagotovi spoštovanja načela nediskriminatorne obravnave udeležениh, ki potrebujejo pomoč v krizni situaciji. *Kodeks* (Društvo psihologov Slovenije, 2019, čl. 1.22.) mu narekuje, da *enakopravno in enakovredno obravnava vse ljudi, ne glede na raso, narodnost, spol, vero, politično pripadnost, spolno usmerjenost ali druge osebnostne okoliščine*. Pri svojem delu zagotoviti, da na noben način ne sodeluje pri diskriminaciji ljudi, ki jim nudi pomoč. Zato je nujno, da razvija ter krepi medkulturne kompetence in pri posredovanju upošteva kulturni kontekst ter spoštuje z njim povezane razlike.

Zaključek

Z etičnimi vprašanji, dilemami se pri svojem delu srečujemo vsi psihologi in drugi strokovnjaki. Na nekatere imamo jasne odgovore, spet druge so lahko velik izziv, kako odgovoriti nanje. Na sprejemanje naših odločitev vpliva kombinacija dejavnikov; med njimi so tudi naše osebne ranljivosti, situacijski kontekst in seveda znanje, izkušnje ter strokovna podpora. V primeru kriznih situacij je (zaradi njihove narave, ko se večji del ljudi so- oča/odzove z močnimi neprijetnimi čustvi, občutki nemoči, ko je stopnja aktivacije visoka ...) za psihologe, ki posredujemo, še toliko pomembnejše, da smo pozorni na to, kako situacija vpliva na nas, kaj vse vpliva na naš

odziv. Z zgodnjim prepoznavanjem in razmislekom o osebnih ter situacijskih dejavnikih tveganja lahko preprečimo, da bi določeni etični problemi ostali nenagovorjeni ali neustrezno nagovorjeni, kar bi lahko imelo za posledico povzročeno škodo posameznikom, skupinam in tudi psihologu, organizaciji.

Zelo pomembno je krepiti prakso samorefleksije in refleksije, s ciljem stalnega preučevanje našega osebnega in profesionalnega konteksta delovanja (s sistemom naših vrednot, prepričanj, pristranskosti, povezanih s kulturnim kontekstom, krizami in tudi z morebitnimi lastnimi izkušnjami s travmatskimi dogodki). Pomembno je graditi poglobljeno strokovno znanje in izkušnje za zagotavljanje kakovostnih storitev ter skrbeti za svoje zdravje in varnost (skrb za varnost v kriznih situacijah, skrb za razbremenitev za preprečevanje izgorelosti, sekundarnega travmatskega stresa, utrujenosti od sočutja itd.). Brez slednjega namreč ne moremo zagotavljati kakovostnih storitev za druge.

Za uspešno posredovanje v kriznih situacijah ter zagotavljanje etičnega delovanja psihologov pa so poleg naštetega pomembni tudi delo v timu, stalna kolegialna, intervizijska in supervizijska podpora ter stalno strokovno izpopolnjevanje.

Zahvala

Avtorji se za pregled poglavja zahvaljujejo mag. Barbari Čibej Žagar, vodji državne enote za psihološko pomoč znotraj Uprave Republike Slovenije za zaščito in reševanje.

Literatura

- Brymer, M., Jacobs, A., Layne, C., Pynoos, R., Ruzek, J., Steinberg, A., Ver-nberg, E., in Watson, P. (2006). *Psychological first aid: Field operations guide* (2. izd.). National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD.
- Dailey, S. F., in LaFauci Schutt, J. M. (2018). Disaster mental health: Ethical issues for counselors. *Counseling Today*. https://www.counseling.org/docs/default-source/ethics/ethics-columns/ethics_january_2018_disaster-mental-health.pdf?sfvrsn=ba25522c_4
- Društvo psihologov Slovenije. (2019). *Kodeks poklicne etike psihologov*.
- Ministrstvo za obrambo. (2020). *Sile za zaščito in reševanje*. <https://www.gov.si/teme/sile-za-zascito-in-resevanje/>

Seynaeve, G. J. R. (Ur.). (2001). *Psycho-social support in situations of mass emergency* (European Policy Paper concerning different aspects of psycho-social support for people involved in major accidents and disasters). Ministry of Public Health.