

Psihološka prva pomoć: Vodič za terenske radnike



Црвени крст Србије
Red Cross of Serbia

1876



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

Psihološka prva pomoć: vodič za terenske radnike

1. Krizna intervencija - metode. 2. Nepogode. 3. Hitne medicinske usluge. 4. Adaptacija, psihološka. 5. Prva pomoć – psihološka, psihosocijalna. 6. Stresni i traumatski poremećaji, - psihologija. 7. Priručnici.

Izdavač, Crveni krst Srbije

Lektor, Miloš Janković

Štampa, Čikoš štampa, Subotica

Tiraž, 5000

ISBN 978-86-80205-53-3

© **Red Cross of Serbia 2017**

Publikovano od strane Svetske zdravstvene organizacije 2011. godine pod naslovom Psychological First Aid: guide for field workers

© **World Health Organization 2011**

Svetska zdravstvena organizacija je odobrila prava na prevod i publikovanje Crvenom krstu Srbije, koji je isključivo odgovoran za kvalitet prevoda i njegovu vernost originalu. U slučaju neslaganja između izdanja na engleskom i srpskom jeziku, originalno izdanje na engleskom smatraće se autentičnim i obavezujućim.

CIP - Каталогизација у публикацији -
Народна библиотека Србије, Београд

159.9:615.851(035)

159.9:614.885(035)

364.4:615.851(035)

PSIHOLOŠKA prva pomoć: vodič za terenske radnike / [Crveni krst Srbije ; prevod Gordana Miljević]. -
Beograd : Crveni krst Srbije, 2017 (Subotica
: Čikoš štampa). - 60 str. : ilustr. ; 24 cm

Prevod dela: Psychological First Aid. - Kor. nasl. - Tiraž 5.000. -
Bibliografija: str. 57.

ISBN 978-86-80205-53-3

a) Црвени крст Србије - Хуманитарни рад б) Клиничка психологија - Приручници COBISS.SR-ID 243715596

Psichološka prva pomoć: Vodič za terenske radnike

PREDGOVOR

Kada se u našim zajednicama, zemljama i svetu dogode velike nevolje, mi želimo da pomognemo ljudima koje su te nevolje zadesile. Ovaj vodič obuhvata **psihološku prvu pomoć** (PPP), koja ujedno uključuje i humanu i praktičnu pomoć i podršku ljudima koje je pogodila ozbiljna nepogoda. Napisan je za ljude koji su u poziciji da pomognu onima koje je zadesila nesreća. Vodič je okvir za pružanje podrške ljudima, uz poštovanje njihovog dostojanstva, kulture i svih drugih posebnosti, različitosti i mogućnosti. Uprkos svom imenu, ova vrsta pomoći – psihološka prva pomoć, obuhvata i socijalnu i psihološku podršku.

Može se dogoditi da budete angažovani kao zaposleni ili volonter da pomognete u nekom katastrofalnom događaju ili se zateknete na mestu udesa u kojem ima povređenih. Možda ste nastavnik ili zdravstveni radnik, koji razgovara s nekom osobom iz vašeg okruženja, koja je upravo prisustvovala nasilnoj smrti voljene osobe. Ovaj vodič će vam pomoći da kažete i uradite ono što će pružiti najveću podršku veoma uznemirenim osobama. On vas takođe upućuje kako da priđete novoj situaciji na način koji je bezbedan za vas i za druge i kako da svojim postupcima ne nanesete štetu.

Psihološku prvu pomoć preporučuju mnoge međunarodne i nacionalne ekspertske grupe, poput među-Agencijskog stalnog komiteta (The Inter-Agency Standing Committee (IASC) i Sfer (Sphere) projekta. Psihološka prva pomoć je alternativa za psihološki debriefing 2009. godine, mhGAP Grupa za razvoj smernica Svetske zdravstvene organizacije (SZO) evaluirala je podatke o psihološkoj prvoj pomoći i psihološkom debriefingu. Zaključili su da je ljudima koji se nalaze u stanju jake uznemirenosti usled nedavno doživljenog traumatskog događaja bolje ponuditi psihološku prvu pomoć nego psihološki debriefing.

Ovaj vodič je osmišljen i izrađen kako bi se dobio široko usaglašen materijal, koji se može koristiti u slabije i srednje razvijenim zemljama. Informacije u njemu su samo model, koji je neophodno odgovarajuće prilagoditi lokalnom kontekstu i ljudima kojima ćete pomagati.

Ovaj vodič – odobren od strane brojnih međunarodnih agencija – odražava novonastajuću naučnu disciplinu i međunarodni konsenzus o tome kako da se neposredno, nakon izuzetno stresnih događaja, pruži podrška ljudima.

Shekhar Saxena

Direktor

Odeljenje za mentalno zdravlje
i zloupotrebu štetnih supstanci

Svetska zdravstvena organizacija

Stefan Germann

Direktor

Učenje i partnerstvo,
Globalni zdravstveni tim

World Vision International

Marieke Schouten

Direktor

Fondacija za ratne traume

ZAHVALJUJEMO

Piscima i urednicima

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

Upravljačkom odboru

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

Timu ilustratora i dizajnera

Ilustracije - Julie Smith (*PD Consulting*). Umetnička obrada i dizajn - Adrian Soriano (*WVI*).
 Koordinacija umetničke obrade - Andrew Wadey (*WVI*).

Finansijeru

World Vision International

Na odobravanju

Ovaj dokument su odobrile 23 međunarodne agencije Action Contre la Faim, American Red Cross, CARE Austria, Church of Sweden, HealthNet TPO, International Committee of the Red Cross, International Medical Corps, International Organization for Migration, Medicos del Mundo, Mercy Corps, NGO Forum for Health, Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights, Plan International, Regional Psychosocial Support Initiative - REPSSI, Terre des Hommes, UNICEF, United Nations Department of Management, United Nations Department of Safety and Security, United Nations High Commissioner for Refugees, War Child kao i Lekari bez granica (Médecins Sans Frontières (MSF)).

Saradnicima i recenzentima

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

Pored toga, zahvaljujemo dvadeset sedmorici anonimnih ispitanika koji su učestvovali u istraživanju o potrebi da se razvije ovaj dokument.



PREDGOVOR	ii
ZAHVALJUJEMO	iii
POGLAVLJE 1 RAZUMEVANJE PPP	1
1.1 Kako krizni događaji deluju na ljude?	2
1.2 Šta je PPP?	3
1.3 PPP: Ko, kada i gde?	4
POGLAVLJE 2 KAKO ODGOVORNO POMOĆI	7
2.1 Poštujte bezbednost, dostojanstvo i prava	8
2.2 Prilagodite svoje postupke kulturi date osobe	9
2.3 Imajte na umu druge mere reagovanja u slučaju nužde	11
2.4 Vodite računa o sebi	12
POGLAVLJE 3 PRUŽANJE PPP	13
3.1 Dobra komunikacija	14
3.2 Priprema – upoznajte se sa situacijom	16
3.3 Akcioni principi PPP – posmatraj, slušaj i povezuaj	18
3.4 Okončavanje pružanja pomoći	29
3.5 Ljudi kojima je verovatno potrebna posebna pažnja	30
POGLAVLJE 4 BRIGA O SEBI I SVOJIM KOLEGAMA	37
4.1 Pripremanje za pružanje pomoći	38
4.2 Upravljanje stresom: Zdrave radne i životne navike	39
4.3 Odmor i razmišljanje	40
POGLAVLJE 5 PRIMENITE ONO ŠTO STE NAUČILI	41
5.1 Scenario 1: Prirodna katastrofa	42
5.2 Scenario 2: Nasilje i raseljavanje	47
5.3 Scenario 3: Nesreća	51
PSIHOLOŠKA PRVA POMOĆ: DŽEPNI VODIČ	55
REFERENCE & IZVORI	57

POGLAVLJE 1

RAZUMEVANJE PPP



OVO POGLAVLJE BAVI SE SLEDEĆIM:

- 1.1 KAKO KRIZNI DOGAĐAJI DELUJU NA LJUDE?
- 1.2 ŠTA JE PPP?
- 1.3 PPP: KO, KADA I GDE?

1.1 KAKO KRIZNI DOGAĐAJI DELUJU NA LJUDE?



U svetu se događaju brojne nepogode i nesreće, kao što su ratovi, prirodne katastrofe, udesi, požari, razni oblici i vidovi nasilja (na primer, seksualno nasilje). Oni pogađaju pojedince, porodice ili čitave zajednice. Ljudi mogu da izgube svoje domove ili voljene osobe, da budu odvojeni od porodice ili zajednice ili da prisustvuju nasilju, razaranju ili smrti.

Iako takvi događaji na izvestan način pogađaju svakoga, različite osobe imaju različita osećanja i različite reakcije. Mnogi ljudi su shrvani, zbunjeni i dezorijentisani. Mogu da budu veoma uplašeni i anksiozni ili umrtvljeni i odvojeni od stvarnosti. Neki ljudi imaju umerene reakcije, dok drugi reaguju na vrlo buran način. Način na koji osoba reaguje zavisi od niza faktora, kao što su:

- » priroda i intenzitet doživljenog događaja;
- » iskustvo s ranijim uznemiravajućim događajima;
- » podrška koju im u životu pružaju drugi;
- » fizičko zdravlje;
- » lična i porodična istorija mentalnog zdravlja;
- » kulturno poreklo i običaji;
- » starost (na primer, deca različitog uzrasta reaguju različito).

Svaka osoba ima sopstvenu psiho-fizičku snagu i različite lične sposobnosti i karakterne osobine, koje joj pomažu da se nosi sa životnim izazovima. Međutim, neki ljudi su izuzetno ranjivi u kriznim situacijama. I njima je potrebna dodatna pomoć. To su osobe koje su u opasnosti ili im je potrebna dodatna podrška zbog godina starosti (deca, starije osobe), zbog mentalnog ili fizičkog problema ili zbog pripadnosti grupama koje su marginaizovane ili izložene nasilju. U delu 3.5 navedene su smernice za pružanje pomoći ranjivim ljudima.

1.2 ŠTA JE PPP?

Prema Sphere (2011) i IASC (2007), psihološka prva pomoć (PPP) opisuje humanu, podržavajuću pomoć postradaloj osobi kojoj je takva pomoć potrebna. PPP obuhvata sledeće teme:

- » pružanje neinvazivne praktične pomoći i podrške;
- » utvrđivanje potreba i briga;
- » pomaganje ljudima da zadovolje osnovne potrebe (na primer, hrana i voda, informacije);
- » slušanje, ali bez insistiranja da osoba govori;
- » ohrabrivanje i smirivanje;
- » pomaganje ljudima da dođu do informacija, usluga i društvene podrške;
- » zaštita od daljih nevolja.

VAŽNO JE RAZUMETI ŠTA PPP NIJE:

- » Ona nije nešto što mogu da rade samo profesionalci.
- » Ona nije profesionalni savetodavni rad.
- » Ona nije “psihološki debriefing”¹ zato što PPP ne mora nužno da uključi detaljni razgovor o događaju koji je prouzrokovao nesreću.
- » Ona ne zahteva da osoba analizira ono što joj se dogodilo ili da navede tačan redosled događaja.
- » Iako PPP uključuje spremnost da se slušaju priče ljudi ona ne vrši pritisak na ljude da govore o svojim osećanjima i reakcijama na događaj.

¹ SZO (2010) i Sphere (2011) opisuju psihološki debriefing kao podsticanje rasterećenja tako što se osoba navodi da sažeto i sistematski opiše svoje percepcije, misli i emotivne reakcija tokom nedavnog stresnog događaja. Ovakva intervencija se ne preporučuje. Ona se razlikuje od rutinskog operativnog briefinga ljudi koji su angažovani na pružanju pomoći a koje neke organizacije koriste po završetku misije ili radnog zadatka.

PPP je alternativa za “psihološki debriefing” koji se pokazao nedelotvornim. Za razliku od njega, PPP uključuje faktore koji su izgleda najdelotvorniji za dugoročan oporavak osobe (prema raznim istraživanjima i konsenzusu brojnih ljudi koji pomažu u kriznim situacijama²). To su:

- » osećaj bezbednosti, povezanosti s drugima, smirenosti i nadanja;
- » dostupnost socijalne, fizičke i emotivne podrške, i
- » osećaj da su sposobni da pomogne sami sebi, i pojedinačno i zajednici.

1.3 PPP: KO, KADA I GDE?



KOME JE NAMENJENA PPP?

PPP je namenjena uznemirenim ljudima neposredno nakon izloženosti ozbiljnom kriznom događaju. Pomoć se može pružati i deci i odraslima. Međutim, ima ljudi koji ne trebaju ili ne žele PPP. Ne namećite pomoć ljudima koji je ne žele, ali budite na raspolaganju onima koji žele podršku.

² Videti Hobfoll, et al. (2007) i Bisson & Lewis (2009) u Referencama i izvorima

Postoje situacije u kojima je nekome potrebno mnogo složenija podrške od one koju pruža samo PPP. Budite svesni svojih kapaciteta i potražite pomoć od drugih, na primer medicinskog osoblja (ako ga ima), kolega ili koleginica ili drugih ljudi u okruženju, lokalnih vlasti, ili mesnih i crkvenih vođa. Sledi spisak ljudi kojima je potrebna neposrednija složenija podrška. Ljudima u takvoj situaciji prioritetna je medicinska ili druga pomoć da bi im se spasio život.

LJUDI KOJIMA JE POTREBNA NEPOSREDNA SLOŽENIJA PODRŠKA:

- » ljudi sa ozbiljnim, po život opasnim povredama, kojima je potrebna hitna medicinska pomoć
- » ljudi koji su toliko van sebe da nisu u stanju da brinu ni o sebi ni o svojoj deci.
- » ljudi koji mogu da povrede sami sebe
- » ljudi koji mogu da povrede druge

KADA SE PRUŽA PPP?

Iako će ljudima biti potrebna pomoć i podrška još dugo vremena nakon kriznog događaja, PPP je usmerena na pružanje pomoći osobama koje su tek pogođene kriznim događajem. PPP možete pružiti pri prvom kontaktu s veoma uznemirenom osobom. To se obično dešava tokom kriznog događaja ili neposredno nakon njega. Međutim, to može da traje danima ili nedeljama nakon događaja, zavisno od toga koliko je događaj trajao i koliko opasan je bio.



GDE SE PRUŽA PPP?

PPP možete ponuditi na bilo kom bezbednom mestu. Takva mesta su obično lokacije u zajednici, kao šta su mesta na kojima se nesreća dogodila ili mesta na kojima se brine o uznemirenim i povređenim odabama, poput zdravstvenih centara, skloništa ili kampova, škola ili na punktovima za distribuciju hrane ili drugih vidova pomoći. Idealno bi bilo da PPP pružite na mestu gde imate privatnost tokom razgovora sa osobom. Ljudima koji su bili izloženi određenim tipovima kriznih događaja, kao što je seksualno nasilje, neophodna je privatnost zbog poverljivosti i poštovanja dostojanstva osobe.



POGLAVLJE 2

KAKO DA ODGOVORNO POMOGETE



ODGOVORNO POMAGANJE ULJUČUJE ČETIRI GLAVNE STAVKE:

- 2.1 POŠTUJTE BEZBEDNOST, DOSTOJANSTVO I PRAVA.
- 2.2 PRILAGODITE SVOJU INTERVENCIJU KULTURI DATE OSOBE.
- 2.3 IMAJTE NA UMU DRUGE MERE ODGOVORA NA KRIZNE SITUACIJE.
- 2.4 VODITE RAČUNA O SEBI.

2.1 POŠTUJTE BEZBEDNOST, DOSTOJANSTVO I PRAVA

Kada preuzmete odgovornost da pomognete u situacijama u kojima su ljudi pogođeni nesrećnim događajem, važno je da postupate tako da poštujete bezbednost, dostojanstvo i prava ljudi kojima pomažete³. Sledeći principi odnose se na svakog pojedinca ili agenciju uključenu u humanitarno delovanje, kao i na one koji pružaju PPP:

POŠTUJTE LJUDSKU...

- Bezbednost** » Trudite se da vaši postupci ne naštetite ljudima ili da ih ne izlože dodatnim rizicima.
- » Pobrinite se, najbolje što možete, da su odrasli i deca kojima pomažete bezbedni i zaštitite ih od fizičkog ili psihološkog povređivanja.
- Dostojanstvo** » Tretirajte ljude s poštovanjem i u skladu s njihovim kulturnim i društvenim normama.
- Prava** » Pobrinite se da ljudi pravedno i bez diskriminacije imaju pristup pomoći.
- » Pomozite ljudima da traže svoja prava i dobiju pomoć koja je na raspolaganju.
- » Delujte samo u najboljem interesu svake osobe s kojom stupite u kontakt.

Imajte na umu te principe pri svim svojim postupcima i sa svim ljudima sa kojima stupate u kontakt, bez obzira na njihove godine starosti, rod ili etničko poreklo. Razmislite šta ovi principi znače u vašem kulturnom kontekstu. Upoznajte se sa pravilima ponašanja vaše agencije i sledite ih u svakom trenutku svog rada bilo da ste profesionalno angažovani ili volonter agencije čija su ta pravila.

Nudimo vam **etičke “da” i “ne”** kao smernice **za izbegavanje nanošenja dodatne štete datoj osobi, za pružanje najbolje moguće brige i za delovanje samo u njihovom najboljem interesu.**

³ Za više informacija videti the Sphere Protection Chapter, Sphere Project (2011)..

DA ✓

- » Budite iskreni i pouzdani.
- » Poštujte pravo ljudi na samostalno donošenje odluka.
- » Budite svesni sopstvene pristrasnosti i predrasuda, i oslobodite ih se.
- » Objasnite ljudima da, iako sada odbijaju pomoć, ona im je na raspolaganju i u nekom drugom trenutku.
- » Poštujte privatnost i, ako je potrebno, čuvajte priču osobe u poverenju.
- » Ponašajte se na način primeren kulturi, dobi i rodu osobe.

NE ✗

- » Ne iskorištavajte svoju ulogu pomagača.
- » Ne tražite od osoba novac ili usluge zato što im pomažete.
- » Ne dajte lažna obećanja ili pogrešne informacije.
- » Ne preuveličavajte svoje veštine.
- » Nemojte prisiljavati ljude na pomoć, nametati se ili insistirati.
- » Ne vršite pritisak na ljude da vam ispričaju svoje priče.
- » Ne prenosite drugima priču date osobe.
- » Ne osuđujte osobu zbog njenog ponašanja ili osećanja.

2.2 PRILAGODITE SVOJE POSTUPKE KULTURI DATE OSOBE

Kad god se dogodi krizni događaj, u postradaloj populaciji uvek ima ljudi različitog kulturnog porekla, pripadnika manjina i drugih marginalizovanih grupa. Kultura određuje kako se odnosimo prema ljudima i šta je ispravno, a šta ne, reći i uraditi. Na primer, u nekim kulturama nije uobičajeno da osoba deli svoja osećanja s nekim van porodice. Ili, ženama pristoji da razgovaraju samo s drugim ženama, a izvestan način odevanja ili pokrivanja lica je obavezujući i izuzetno važan.

Može se dogoditi da radite s ljudima čije se kulturno poreklo razlikuje od vašeg. Važno je da kao pomagač budete svesni sopstvenog kulturnog porekla i svojih uverenja, kako biste mogli otkloniti svoje pristrasnosti. Ponudite pomoć na način koji najviše odgovara kulturi i običajima ljudi kojima pružate podršku.

Svaka krizna situacije je jedinstvena. Prilagodite uputstva iz ovog vodiča postojećem kontekstu, vodeći računa o lokalnim društvenim i kulturnim normama. U donjem okviru navedena su pitanja koja bi trebalo da razmotrite prilikom pružanja PPP u različitim kulturama.



RAZMOTRITE SLEDEĆA PITANJA DOK SE PRIPREIMATE DA PONUDITE PPP U RAZLIČITIM KULTURAMA:

- Oblačenje**
- » Da li je potrebno da se oblačim na određen način da bi izgleda-o /la pristojno?
 - » Da li će ljudima koje je zadesila nesreća biti potrebni određeni delovi odeće da bi sačuvali svoje dostojanstvo i običaje?

- Jezik**
- » Kakav način pozdravljanja je uobičajen u toj kulturi?
 - » Kojim jezikom govore?

- Rod, godine starosti i moć**
- » Da li postradarim ženama može da priđe samo žena-pomagač?
 - » Kome mogu da se obratim? (Na primer, glavi porodice ili istaknutom članu zajednice?)

- Dodirivanje i ponašanje**
- » Kakav je običaj u vezi dodirivanja osobe?
 - » Da li je u redu držati nekoga za ruku ili mu dodirnuti rame?
 - » Da li treba voditi računa o nekim postupcima u ponašanju prema starijim osobama, deci, ženama ili nekom drugom?

- Verovanja i religija**
- » Koje se različite etničke i verske grupe nalaze među stradalom populacijom?
 - » Koja verovanja i običaji su važni postradalim ljudima?
 - » Kako bi oni mogli da razumeju ili objasne ono što se dogodilo?

2.3

IMAJTE NA UMU DRUGE MERE ODGOVORA NA KRIZNE SITUACIJE



PPP je deo šireg odgovora na velike humanitarne krizne situacije (IASC, 2007). Kada stradaju stotine ili hiljade ljudi, primenjuju se mnoge mere intervencije u kriznim situacijama, kao što su akcije za pronalaženje nestalih i spašavanje ugroženih, hitna medicinska nega, distribucija hrane, aktivnosti za pronalaženje porodica i zaštitu dece. Humanitarnim radnicima i volonterima na terenu često predstavlja problem da utvrde koje vrste usluga postoje i gde se pružaju. Ovo naročito važi u slučaju masovnih katastrofa i na mestima koje nemaju infrastrukturu za zdravstvene i ostale usluge.

Nastojte saznati koje usluge i načini podrške su dostupni, tako da te informacije možete da prenesete ljudima kojima pomažete i uputite ih kako da dođu do praktične pomoći.

KADA RADITE NA MESTU NESREĆE, POTRUDITE SE DA:

- » poštujuete uputstva relevantnih vlasti koje upravljaju krizom;
- » ukoliko postoje, saznate koje vrste pomoći u kriznim situacijama su organizovane i koji resursi su dostupni za pomoć ljudima;
- » ne ometate timove za pronalaženje i spašavanje i hitnu medicinsku pomoć; i
- » budete svesni svoje uloge i njenih granica.

“Psihosocijalno” obrazovanje nije neophodno za pružanje PPP. Međutim, ako želite da pomognete na mestu krize, preporučujemo da radite preko neke organizacije ili organizovane grupe. Ako delujete samostalno, možete doći u opasnost. To takođe negativno utiče na koordinisanje pomoći, a verovatno nećete biti u stanju da pravilno uputite na resurse i podršku koja im je potrebna.

2.4 VODITE RAČUNA O SEBI

Odgovorno pomaganje takođe znači da treba da brinete za svoje zdravlje i dobrobit. Na vas, kao pomagača, može da utiče ono što doživljavate u kriznoj situaciji ili ste vi i vaša porodica direktno pogođeni vanrednim događajem. Neophodno je da izuzetno pazite na svoje zdravstveno i mentalno stanje kako biste bili sigurni da ste psihološki i emotivno sposobni da pomognete drugima. Vodite računa o sebi da biste na najbolji način mogli da se pobrinete za druge. Ako radite u timu, pazite na stanje svojih kolega (vidi Poglavlje 4 za više informacija o brizi za pomagače.)





POGLAVLJE 3

PRUŽANJE PPP



U OVOM POGLAVLJU SE BAVIMO:

- 3.1 DOBROM KOMUNIKACIJOM S LJUDIMA POD STRESOM.
- 3.2 PRIPREOM ZA PRUŽANJE POMOĆI.
- 3.3 PPP AKCIONIM PRINCIPIMA POSMATRANJA, SLUŠANJA I POVEZIVANJA.
- 3.4 ZAVRŠAVANJEM POMOĆI.
- 3.5 LJUDIMA KOJIMA JE VEROVATNO POTREBNA POSEBNA BRIGA U KRIZNOJ SITUACIJI



3.1 DOBRA KOMUNIKACIJA

Način komunikacije sa osobom koja se nalazi u vrlo napetom stanju je vaoma važan. Ljudi koji su doživeli krizni događaj mogu da budu vrlo uznemireni, anksiozni ili zbunjeni. Neki možda okrivljuju same sebe za ono šta se dogodilo tokom tog događaja. **Smirenost i pokazivanje razumevanja** može ljudima pod stresom pomoći da se osete bezbednije i sigurnije, da osete da ih se poštuje i da se o njima brine na odgovarajući način.

Neko ko je doživeo krizni događaj možda poželi da vam ispriča svoju priču. Slušanje tuđe priče je izuzetno podržavajuće. Međutim, važno je da ni na koga **ne vršite pritisak** da vam ispriča kroz šta je sve prošao. Neki ljudi možda ne žele da pričaju o svojoj situaciji ili o onome šta se dogodilo. Ipak, možda im znači to što ste s njima u tišini i date im do znanja da ste tu ako žele da razgovaraju. Možete im ponuditi praktičnu pomoć, na primer, obrok ili čašu vode. Ne pričajte previše; neka vlada tišina. Tišina često ljudima daje prostor i ohrabrenje da podele nešto s vama ako to žele.

Za dobru komunikaciju, neophodno je da budete svesni svog verbalnog izražavanja i govora tela koji uključuje mimiku, kontakt očima, gestove, način na koji sedite ili stojite u odnosu na drugu osobu. Svaka kultura ima sebi svojstven prikladan i pristojan način ponašanja. Izražavajte se i ponašajte vodeći računa o kulturi, starosti, rodu, običajima i veri date osobe.

Slede predlozi za ono šta da kažete i uradite i za ono što **ne treba** da se kaže i uradi. Najvažnije od svega je da budete svoji, iskreni i ozbiljni kad nudite pomoć i brigu.

ŠTA DA KAŽETE I URADITE



- » Nastojte da pronađete mirno mesto za razgovor sa što manje ometanja.
- » Poštujte privatnost i, ako tako treba, čuvajte priču osobe u tajnosti.
- » Budite blizu osobe ali na odgovarajućoj distanci zavisno od njene starosti, roda i kulture.
- » Dajte do znanja da slušate; Na primer, kimnite glavom ili recite "hmmm..."
- » Budite strpljivi i smireni.
- » Prenesite korisne informacije, **ako** ih imate. Budite iskreni u vezi onoga šta znate i šta ne znate. "Ne znam, ali potruđiću se da vam pribavim tu informaciju."
- » Dajte informacije na razumljiv način – jednostavno i jasno.
- » Uvažite njihova osećanja i gubitke ili značajne događaje koje vam saopšte, kao što je gubitak doma ili smrt voljene osobe: „Jako mi je žao. Mogu da zamislim koliko vam je teško."
- » Odajte im priznanje za snagu i način na koji su sebi pomogli.
- » Dozvolite tišinu.

ŠTA NE TREBA DA KAŽETE I URADITE



- » Ne vršite pritisak na nekoga da vam ispriča svoju priču.
- » Ne prekidaite ili požurujte onoga ko vam priča svoju priču (na primer, ne gledajte na sat ili govorite prebrzo).
- » Ne dodirujte osobu ako niste sigurni da je to u redu.
- » Ne donosite sudove o onome šta su uradili ili šta nisu uradili, ili o tome kako se osećaju. Nemojte da kažete: "Ne treba da se tako osećate," ili "Treba da ste srećni što ste preživeli."
- » Ne izmišljajte ako nešto ne znate.
- » Ne koristite vrlo stručne i tehničke termine.
- » Ne prepričavajte tuđu priču.
- » Ne pričajte o svojim problemima.
- » Nemojte da dajete lažna obećanja ili lažna uveravanja.
- » Nemojte da mislite i postupate kao da morate da rešite sve probleme date osobe.
- » Ne oduzimajte ljudima snagu i osećaj da su sposobni da se pobrinu za sebe.
- » Ne koristite negativne termine za ljude (na primer, ne nazivajte ih „budalastima“ ili "ludima").

Držite na umu dobru komunikaciju dok **posmatrate, slušate i povezujete**. – To su akcioni principi PPP o kojima se govori na narednim stranicama.

3.2 PRIPREMITE SE – UPOZNAJTE SE SA SITUACIJOM

PRIPREMITE SE

- » Upoznajte se sa kriznim događajem.
- » Upoznajte se sa raspoloživim uslugama i podrškom.
- » Upoznajte se sa rizicima za sigurnost i bezbednost.



Krizne situacije mogu da budu haotične i često je neophodno da se hitno deluje. Međutim, kad god je moguće, nastojte da dobijete tačne informacije o situaciji. Razmotrite sledeća pitanja:

PRE ULAŠKA NA KRIZNO PODRUČJE INFORMIŠITE SE O SLEDEĆEM:

Važna pitanja

Krizni događaj

- » Šta se dogodilo?
- » Gde i kada se to dogodilo?
- » Koliko ljudi je verovatno pogođeno i ko su oni?

Raspoložive usluge i podrška

- » Ko se brine za zadovoljavanje osnovnih potreba kao što su hitna medicinska nega, hrana, voda, sklonište, nalaženje članova porodice?
- » Gde i kako ljudi mogu da dobiju te usluge?
- » Ko još pomaže? Da li su članovi lokalne zajednice uključeni u pružanje pomoći?

Rizici po bezbednost i sigurnost

- » Da li je krizni događaj završen ili još traje – na primer, naknadni zemljotresi ili konflikt u toku?
- » Koje opasnosti mogu da postoje u okruženju – na primer, pobunjenici, nagazne mine ili oštećena infrastruktura?
- » Ima li oblasti koje treba izbegavati zato što nisu bezbedna (na primer, očigledna fizička opasnost) ili im je zabranjen pristup?

Ova važna pripremna pitanja mogu da vam pomognu da razumete situaciju u koju ulazite, da delotvornije ponudite PPP i da više pazite na sopstvenu bezbednost.



3.3 AKCIONI PRINCIPI PPP – POSMATRAJ, SLUŠAJ I POVEZUJ

Tri osnovna akciona principa PPP su – posmatraj, slušaj i povezuj. Ovi akcioni principi vas upućuju kako da sagledate kriznu situaciju i bezbedno uđete u nju, priđete postradalim ljudima i razumete njihove potrebe i povežete ih sa punktovima na kojima mogu da dobiju praktičnu pomoć i informacije (videti tabelu ispod).

POSMA- TRAJ

- » Proveri bezbednosnu situaciju i odgovarajuće mere.
- » Proveri da li ima ljudi kojima je hitno potrebna bazična pomoć (voda, hrana, medicinska pomoć, itd.).
- » Proveri da li ima ljudi koji su u stanju velike rastrojenosti.



SLUŠAJ

- » Priđi ljudima kojima možda treba podrška.
- » Pitaj ljude šta im je potrebno i šta ih brine.
- » Slušaj ljude i pomози im da se smire.



POVEZUJ

- » Pomози ljudima da zadovolje osnovne potrebe i dobiju druge, potrebne usluge.
- » Pomози ljudima da se nose sa problemima.
- » Dajte im informacije.
- » Poveži ljude s njihovim najbližima i sa soc. podrškom.



POSMA- TRAJ

- » Proveri bezbednosnu situaciju i odgovarajuće mere.
- » Proveri da li ima ljudi kojima je hitno potrebna bazična pomoć (voda, hrana, medicinska pomoć, itd.).
- » Proveri da li ima ljudi koji su u stanju velike rastrojenosti.



Krizne situacije se brzo menjaju. Ono što zateknete na licu mesta može da se razlikuje od onoga što ste saznali pre ulaska u kriznu situaciju. Zato je neophodno da odvojite vreme – makar i nekoliko trenutaka

- da razgledate okolinu pre nego što ponudite pomoć. Ako ste se iznenada zatekli u kriznoj situaciji pa niste imali vremena da se pripremite, zastanite i brzo „skenirajte“ situaciju. Trenuci razgledavanja daju vam priliku **da se smirite, pobrinete se da budete bezbedni** i da razmislite pre delovanja. U donjoj tabeli navedena su pitanja i važne poruke kojima treba da se pozabavite tokom razgledavanja situacije.

POSMA- TRAJ

PITANJA

VAŽNA PORUKA

Bezbednost

- » Koje opasnosti vidite u okolini; na primer, aktivan konflikt, oštećeni putevi, oštećeni objekti, požar ili poplave?
- » Možete li da budete tamo bez rizika da povredite sebe ili druge?

Ako niste sigurni u vezi bezbednosti kriznog područja, ne odlazite tamo. Nastojte da dovedete pomoć ljudima kojima je ona potrebna. Ako je moguće, komunicirajte s uznemirenim ljudima sa bezbedne distance.

Ljudi kojima je očigledno neophodna hitna bazična pomoć

- » Da li vam se čini da neko ima kritične povrede i da mu je neophodna hitna medicinska pomoć?
- » Da li je nekome neophodno spašavanje; na primer zaglavljenim ljudima ili ljudima kojim prethodi neposredna opasnost.
- » Da li je nekome hitno potrebna osnovna pomoć, kao na primer zaklon od vremenskih prilika, odeća?
- » Kojim ljudima je potrebna pomoć da dođu do bazične pomoći? Kome treba posebna pažnja u smislu zaštite od nasilja i diskriminacije?
- » Ko još u okolini može da pomogne?

Budite svesni svoje uloge i nastojte da dovedete pomoć ljudima kojima je potrebna posebna pomoć ili hitno zadovoljavanje osnovnih potreba. Ako ima osoba sa kritičnim povredama, obratite se medicinskom osoblju ili onima koji su obučeni za pružanje medicinske prve pomoći.

Ljudi sa ekstremnom reakcijom na stres

- » Ljudi koji deluju izuzetno uznemireno, koji nisu u stanju da se samostalno kreću, koji ne reaguju na druge ili su u šoku?
- » Gde su najuznemireniji ljudi? Ko su oni?

Razmislite kome bi koristila PPP i kako najbolje možete da pomognete.

Ljudi reaguju na krizu na različite načine. Neki primeri stresnih reakcija na krizu navedeni su dole:

- » fizički simptomi (na primer, drhtanje, glavobolja, osećaj velikog umora, gubitak apetita, mučnina, bolovi)
- » plač, tuga, depresivnost, žalost,
- » anksioznost, strah
- » napetost ili nervoza
- » briga se da će se dogoditi nešto jako loše
- » nesanica, noćne more
- » razdražljivost, ljutnja
- » krivica, stid (na primer, zato što su preživeli ili zato što nisu spasili druge ili im pomogli)
- » zbunjenost, emocionalna umrtvljenost, doživljaj nestvarnosti ili ošamućenost
- » deluju povučeno ili su vrlo mirni (ne pomeraju se)
- » ne reaguju na druge, uopšte ne govore
- » dezorijentisanost (na primer, ne znaju sopstveno ime, ne znaju odakle su ili šta se dogodilo)
- » nisu u stanju da brinu ni za sebe ni za svoju decu (na primer, ne jedu niti piju, nisu u stanju da donesu jednostavne odluke)



Neki ljudi su tek umereno uznemireni, a drugi uopšte nisu uznemireni.

Većina ljudi će se tokom vremena oporaviti, naročito ako mogu da zadovolje svoje osnovne potrebe i dobiju podršku onih koji ih okružuju i/ili PPP. Međutim, ljudima koji imaju jake ili dugotrajne reakcije na stres nije dovoljna samo PPP. Njima je potrebna snažnija podrška. To se posebno odnosi na osobe koje ne mogu da funkcionišu u svakodnevnom životu ili su opasne po sebe ili po druge. Pobrinite se da ljudi pod jakim stresom ne ostanu sami i da budu bezbedni dok reakcija ne prođe ili dok im ne obezbedite pomoć medicinskog osoblja, lokalnih rukovodioca ili drugih članova zajednice koji se nalaze na kriznom području.

Takođe, u populaciji pogođenoj kriznim događajem potražite osobe kojima je najverovatnije potrebna posebna pažnja oko zbrinjavanja i bezbednosti:

LJUDI KOJIMA JE VEROVATNO POTREBNA POSEBNA PAŽNJA U KRIZNOJ SITUACIJI (VIDI DEO 3.5):

- » Deca – uključujući i adolescente – naročito ona koja su odvojena od svojih staratelja i kojima je možda potrebna zaštita od zlostavljanja i zlostrovanja. Njima verovatno treba pomoć drugih oko njih da bi zadovoljili osnovne potrebe.
- » Ljudima sa zdravstvenim problemima ili fizičkim ili mentalnim nedostacima potrebna je posebna pomoć oko smeštanja na bezbedno mesto, zaštite od zlostavljanja i dostupnosti medicinske nege i ostalih usluga. Tu se ubrajaju i slabe starije osobe, trudnice, osobe s ozbiljnim mentalnim poremećajima ili ljudi koji imaju problema s vidom ili sluhom.
- » Ljudima koji su izloženi riziku od nasilja ili diskriminacije, kao što su žene ili pripadnici određenih etničkih grupa, potrebna je posebna podrška i zaštita da bi u kriznom području bili bezbedni i da dobiju raspoloživu pomoć.



SLUŠAJ

- » Priđi ljudima kojima je možda potrebna podrška.
- » Pitaj ih za njihove potrebe i brige.
- » Slušaj ih i pomози im da se smire.



Pravilno slušanje ljudi kojima pomažete neophodno je da biste razumeli njihovu situaciju i potreba, da biste im pomogli da se smire i da biste mogli da im ponudite odgovarajuću pomoć. Naučite da slušate:

- » Očima » posvećujete ljudima svoju nepodeljenu pažnju
- » Ušima » stvarno čujete njihove brige
- » Srcem » pokazujete da vam je stalo i da ih poštuјete

1. PRILAŽENJE LJUDIMA KOJIMA JE MOŽDA POTREBNA PODRŠKA:

- » Priđite ljudima pristojno i u skladu s njihovom kulturom.
- » Predstavite se (ime, prezime i organizacija).
- » Pitajte da li im možete pomoći.
- » Ako je moguće, nađite bezbedno i mirno mesto za razgovor.
- » Pomozite osobi da se oseća udobno; na primer, ako možete ponudite joj vodu.
- » Nastojte da osoba bude bezbedna.
 - » Udaljite je od neposredne opasnosti ako to možete da izvedete na bezbedan način.
 - » Nastojte da osobu zaštitite od medija da bi sačuvali njezinu privatnost i dostojanstvo.
 - » Ako je osoba veoma uznemirena pobrinite se da ne bude sama.



2. PITAJTE LJUDE ZA NJIHOVE POTREBE I BRIGE:

- » Ako su neke potrebe očigledne, kao na primer čebe ili odeća, uvek pitajte ljude šta im je potrebno i šta ih brine.
- » Utvrdite šta im je u ovom trenutku najvažnije i pomozite im da odrede svoje prioritete.



3. SLUŠAJTE LJUDE I POMOZITE IM DA SE SMIRE:

- » Budite blizu osobe.
- » Ne vršite pritisak na osobu da govori.
- » Ako žele da govore o onome šta se dogodilo, pažljivo slušajte.
- » Ako su veoma uznemireni, pomozite im da se smire i nastojte da ne budu sami.



POMAGANJE LJUDIMA DA SE SMIRE

Neke osobe koje su doživjele kriznu situaciju mogu da budu anksiozne ili uznemirene. Mogu da budu zbunjene ili u šoku i da imaju određene fizičke reakcije, kao što su trešenje ili drhtanje, teškoće s disanjem ili snažno lupanje srca. Dole su navedene neke tehnike kojima možete da pomognete veoma uznemirenim osobama da smire um i telo:

- » Govorite smirenim i blagim glasom.
- » Ako je to kulturno prihvatljivo, nastojte da zadržite kontakt očima sa osobama s kojima razgovarate.
- » Podsetite ljude da ste tu da im pomognete. Ako je to istina, podsetite ih da su bezbedni.
- » Ako se neko oseća izmešten iz stvarnosti ili ne oseća povezanost sa svojim okruženjem, uspostavljanje kontakta sa postojećim okruženjem i samim sobom im može pomoći. To možete da uradite tako što ćete ih zamoliti da:
 - » Stave noge na pod i osete da su to uradili.
 - » Potapšu svoje krilo prstima ili rukama.
 - » Obrate pažnju na neke neuznemirujuće stvari u svojoj okolini koje mogu da vide, čuju ili osete. Neka vam kažu šta vide i čuju.
 - » Podstaknite osobu da se usredsredi na svoje disanje i da diše polako.



POVEZUJ

- » Pomozi ljudima da zadovolje osnovne potrebe i dođu do servisnih punktova.
- » Pomozi ljudima da se nose sa problemima.
- » Daj im informacije.
- » Poveži ljude s njihovim najbližima i sa socijalnom podrškom.



Iako je svaka krizna situacija jedinstvena, ljudima koji su njome pogođeni često su potrebne stvari navedene ispod.

ČESTE POTREBE:

- » Osnovne potrebe, kao što su sklonište, hrana, voda i sanitarije.
- » Medicinska nega za povrede ili pomoć pri hroničnim (dugotrajnim) zdravstvenim problemima.
- » Razumljive i tačne informacije o događaju, bliskim osobama i dostupnim uslugama.
- » Mogućnost uspostavljanja kontakta s bliskim osobama, prijateljima i drugim socijalnim vidovima podrške.
- » Dostupnost specifične podrške vezane za nečiju kulturu ili religiju.
- » Konsultovanje o važnim odlukama i uključenost u njihovo donošenje.

Nakon uznemirujućeg događaja, ljudi se osećaju ranjivo, izolovano i nemoćno. U nekim situacijama poremećen je njihov svakodnevni život. Možda ne mogu da dođu do svoje uobičajene podrške, ili se iznenada nađu u stresnim uslovima. Povezivanje ljudi sa praktičnim vidovima podrške je glavni deo PPP. Setite se da je PPP često jednokratna intervencija i da vi nećete dugo biti na raspolaganju. Za dugotrajan oporavak je neophodno da postradali ljudi koriste sopstvene veštine nošenja s problemima.

Pomozite ljudima da sami sebi pomognu i povrate kontrolu nad trenutnim životnim okolnostima.



1. POMOZI LJUDIMA DA ZADOVOLJE OSNOVNE POTREBE I DOBIJU DRUGE POTREBNE USLUGE

Kad pomažete ljudima da zadovolje osnovne potrebe, uzmite u obzir sledeće:

- » Neposredno nakon kriznog događaja, nastojte da pomognete uznemirenoj osobi da zadovolji neophodne potrebe, kao što su hrana, voda, sklonište i sanitarno zdravstvene mere.
- » Saznajte kakve specifične potrebe ljudi imaju – na primer, zdravstvena nega, odeća, pribor za hranjenje male dece (šolje i bočice) – i nastojte da ih povežete sa davaocima dostupne pomoći.
- » Pobrinite se da ranjive i marginalizovane osobe ne budu zanemarene (vidi deo 3.5).
- » Ako ste im obećali da ćete to uraditi, proverite da li su dobili ono što im je potrebno.

2. POMOZITE LJUDIMA DA SE NOSE S PROBLEMIMA



Osoba u nevolji može da bude preplavljena brigama i strahovima. Pomozite joj da razmisli o svojim najurgentnijim potrebama, da odredi prioritete i pozabavi se njima. Na primer, možete je pitati za šta bi trebalo da se pobrine sada a šta može da sačeka. Sposobnost da se pobrine za nekoliko stvari daće osobi jači doživljaj kontrole i ojačati njenu sposobnost da se nosi s problemima. Upamtite da:

- » pomognete ljudima da identifikuju izvore podrške u svom životu, kao šta su prijatelji ili porodica, koji mogu da im pomognu u trenutnoj situaciji;
- » im date praktična uputstva za načine zadovoljavanja potreba (na primer, kako da se registruju da bi dobili hranu ili materijalnu pomoć);
- » zamolite osobu da razmisli kako se ranije nosila sa teškim situacijama i uverite je da je sposobna da se nosi i s trenutnom situacijom;
- » upitate osobu šta joj pomaže da se oseća bolje. Podstaknite je da koristi pozitivne strategije za nošenje s problemima, a da izbegava negativne strategije (vidi donju tabelu).

NOŠENJE S PROBLEMIMA

Svako se na svoj način nosi s problemima. Podstaknite ljude da koriste sopstvene pozitivne strategije za nošenje s problemima i da izbegavaju negativne strategije. To će im pomoći da se osećaju jačima i da povrate osećaj kontrole. Dole navedene predloge bi trebalo da prilagodite kulturi date osobe i onome što je moguće u konkretnoj kriznoj situaciji.

Podstaknite pozitivne strategije za nošenje s problemima

- » Odmarajte se dovoljno.
- » Jedite što je redovnije moguće i pijte vodu.
- » Razgovarajte s porodicom i prijateljima i provodite vreme s njima.
- » Razgovarajte o problemu s nekim u koga imate poverenja.
- » Bavite se aktivnostima koje vam pomažu da se opustite (šetajte, pevajte, molite se, igrajte se s decom).
- » Vežbajte.
- » Nađite bezbedne načine da pomognete drugima u kriznoj situaciji i uključite se u aktivnosti lokalne zajednice.

Suzbijajte negativne strategije za nošenje s problemima

- » Ne uzimajte droge, ne pušite i ne pijte alkohol.
- » Ne spavajte po ceo dan.
- » Ne radite neprekidno bez odmora ili relaksacije.
- » Ne izolujte se od prijatelja i bliskih osoba.
- » Ne zanemarujte osnovnu ličnu higijenu.
- » Ne budite nasilni.



3. DAJTE INFORMACIJE

Ljudima koji su pogođeni kriznim događajima biće potrebne tačne informacije o:

- » događaju
- » bliskim osobama i ostalima koji su pogođeni događajem
- » njihovoj bezbednosti
- » njihovim pravima
- » načinu da dobiju usluge i stvari koje su im potrebne



Teško je doći do tačnih informacija nakon kriznog događaja. Situacija se menja kada se sazna za krizni događaj i preduzmu odgovarajuće mere pomoći. Glasine se šire. Možda nećete imati sve odgovore u svakom datom trenutku, ali kad god je moguće:

- » pronađite gde možete da dobijete tačne informacije i kada i gde se one ažuriraju;
- » nastojte da prikupite najviše informacija što možete pre nego što priđete ljudima i ponudite im pomoć;
- » nastojte da budete u toku s informacijama o stanju krize, bezbednosnim pitanjima, dostupnim uslugama, lokaciji i stanju nestalih ili povređenih osoba;
- » uverite se da su ljudi obavešteni o tome šta se događa i o svim planovima;
- » ako postoje servisni punktovi (medicinske usluge, traženje članova porodice, sklonište, distribucija hrane) pobrinite se da ljudi saznaju za njih i da su im dostupni;
- » dajte ljudima informaciju kako da kontaktiraju određene punktove ili im objasnite kako da dođu do njih;
- » pobrinite se da i ranjive osobe znaju za postojeće mere pomoći (vidi deo 3.5).

Kada stradalim ljudima dajete informacije:

- » navedite izvor informacije koju dajete i koliko je ista pouzdana;
- » kažite samo ono šta znate – **ne izmišljajte** informacije i ne pružajte lažnu utehu;
- » dajte jednostavne i tačne poruke i ponovite ih da biste bili sigurni da su ljudi čuli i razumeli informacije;
- » korisno je davati informaciju grupama postradalih ljudi tako da svako čuje istu stvar;
- » Recite ljudima da ćete ih informisati o novim dešavanjima kao i gde i kada ćete to da uradite.

Kada dajete informacije, imajte na umu da pomagač može da bude meta frustracije i ljutnje ako ljudi smatraju da ni vi ni drugi niste ispunili njihova očekivanja. U takvim situacijama, nastojte da budete smireni i razboriti.

4. POVEZIVANJE S BLISKIM OSOBAMA I DRUŠTVENOM PODRŠKOM

Uočeno je da ljudi koji smatraju da nakon krize imaju dobru društvenu podršku bolje izlaze na kraj s problemima nego oni koji smatraju da nemaju dobru podršku. Zato je povezivanje ljudi sa bliskim osobama i društvenom podrškom važan deo PPP.

- » Pomozite da porodice budu zajedno i da deca budu sa svojim roditeljima i bliskim osobama.
- » Pomozite ljudima da stupe u kontakt s prijateljima i rodbinom i tako dobiju podršku. Na primer, nađite način da pozovu svoje bližnje.
- » Ako vam osoba da do znanja da bi joj pomogli molitva, verski ritual ili podrška duhovnih vođa, nastojte da ih povežete sa njihovom verskom zajednicom. U delu koji sledi date su sugestije u vezi krizne situacije i duhovnosti.
- » Pomozite da se pogođeni ljudi udruže i pomognu jedni drugima. Na primer, zamolite ljude da pomognu oko starijih osoba a pojedince bez porodice povežite sa drugim članovima lokalne zajednice.



KRIZA I DUHOVNOST

U kriznim situacijama, spiritualna ili religijska verovanja koja osoba neguje mogu da joj značajno pomognu u prevazilaženju bola i patnje jer pružaju smisao i daju osećaj nade. Mogućnost da se mole i upražnjavaju verske rituale veoma smiruje ljude. Međutim, pogođenost kriznom situacijom – naročito suočavanje sa užasnim gubicima – može da navede ljude da preispitaju svoja verovanja. Neki ljudi mogu da dovedu u pitanje svoju veru, kod drugih je ovo iskustvo ojačava ili menja. Slede neki predlozi u vezi spiritualnih aspekata pružanja nege i utehe nakon uznemirujućeg događaja:

- » Budite svesni verske pripadnosti date osobe i poštujujte je.
- » Pitajte osobu šta joj obično pomaže da se osećaju bolje. Podstaknite je da uradi stvari koje joj pomaže da se nosi s problemima, uključujući i verske rituale ako su ih pomenuli.
- » Slušajte s poštovanjem i nepristrasno religiozna verovanja i pitanja koja vam osoba saopštava.
- » Ne namećite drugima svoja verovanja ili spiritualna ili religiozna tumačenja krizne situacije.
- » Čak i ako se to od vas traži, nemojte ni da se saglasite sa nečijim spritualnim verovanjima ili interpretacijom krize niti da ih odbacite.

3.4 OKONČAVANJE PRUŽANJA POMOĆI

Šta je sledeće? Kada i kako ćete da okončate pružanje pomoći zavisi od kriznog konteksta, vaše uloge i situacije i potreba ljudi kojima pomažete. Oslonite se na svoju najobjektivniju procenu situacije, potreba osobe i sopstvenih potreba.

Ako situacija dozvoljava, objasnite datoj osobi da odlazite. Ako neko

drugi dolazi da pruža pomoć, nastojte da ih upoznate s tom osobom. Ako ste osobe uputili kako da koristi druge usluge, recite im šta da očekuju i pobrinite se da imaju sve informacije za korišćenje tih usluga. Bez obzira na vrstu iskustva koje ste imali s datom osobom, pristojno se pozdravite s njom i poželite joj sve najbolje.



3.5 LJUDI KOJIMA JE VEROVATNO POTREBNA POSEBNA PAŽNJA



RANJIVI LJUDI KOJIMA JE POTREBNA POSEBNA POMOĆ U KRIZNIM SITUACIJAMA SU:

1. Deca, uključujući i adolescente.
2. Ljudi sa zdravstvenim problemima ili invaliditetom.
3. Ljudi kojima prete rizik od diskriminacije ili nasilja..

Imajte na umu da svi ljudi imaju resurse za nošenje s problemima. To se odnosi i na ranjive osobe. Pomozite ranjivim osobama da koriste sopstvene resurse i strategije za nošenje s problemima.

1. DECA, UKLJUČUJUĆI I ADOLESCENTE

Mnoga deca – uključujući i adolescente – naročito su ranjiva u kriznim situacijama. Krizni događaj poremećuje svet koji im je poznat, uključujući ljude, mesta i rutine koje im daju osećaj sigurnosti. Deca pogođena kriznim događajem mogu da budu izložena riziku seksualnog nasilja, zlostavljanja i iskorištavanja. To se češće dešava u haosu izazvanom velikim kriznim situacijama. Mlađa deca su često naročito ranjiva, jer ne mogu da zadovolje svoje osnovne potrebe, niti da se zaštite, a njihovi staratelji su možda u šoku. Starija dece mogu da postanu žrtve trgovine ljudima, seksualne zloupotrebe ili da budu regrutovana za vojnike. Dečaci i devojčice obično su izloženi različitim rizicima. Devojčice su najčešće izložene riziku seksualnog nasilja i zloupotrebe, a zlostavljane devojčice su potom, najčešće, stigmatizovane i izolovane.

Način na koji deca reaguju na krizne nedaće (na primer, očevici razaranja, ranjavanja ili smrti, izloženost opasnim elementima, vremenskim nepogodama, nedostatak hrane i vode) zavisi od njihovog uzrasta i razvojne faze. To takođe zavisi od načina interakcije između njih, njihovih

staratelja i drugih odraslih osoba. Na primer, mlađa deca ne razumeju u potpunosti ono što se dešava oko njih, tako da im je izuzetno potrebna podrška staratelja.

Deca se uglavnom bolje nose s problemima ako su okružena stabilnim, smirenim odraslim osobama.



Deca i mladi mogu da dožive slične stresne reakcije kao i odrasli (vidi deo 3.3), ali mogu da imaju i neke od sledećih specifičnih reakcija na stres⁴:

- » Mala deca mogu da regresiraju (na primer, mokrenje u krevet, sisanje palca, čvrso se drže svojih staratelja, redukuju svoju igru ili ponavljaju istu igru koja se odnosi na krizni događaj.
- » Školska deca su sklona da veruju da su ona izazvala ove loše događaje, razvijaju nove strahove, manje iskazuju ljubav i privrženost, osećaju se usamljenima i preokupirana su zaštićivanjem ili spasavanjem ljudi u kriznoj situaciji.
- » Adolescenti možda ne osećaju „ništa“, osećaju se drugačijima i izolovanim od svojih prijatelja ili se upuštaju u rizično ponašanje i iskazuju negativne stavove.



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

Porodica i drugi staratelji su važan izvor zaštite i emotivne podrške. Deca odvojena od staratelja će se tokom kriznog događaja zateći na nepoznatom mestu i sa nepoznatim ljudima. Mogu da budu vrlo uplašena i nesposobna da valjano procene rizike i opasnosti koje ih okružuju. Važan prvi korak je spojiti odvojene decu – uključujući i adolescente – sa njihovim porodicama ili starateljima. Nemojte to da radite sami. Ako pogrešite, to će pogoršati detetovu situaciju. Umesto toga, nastojte da se odmah povežete sa nadležnom i/ili legitimnom institucijom ili organizacijom za zaštitu dece, koja može da započne proces registrovanja deteta i da obezbedi da deca dobiju odgovarajuću negu.

Kada su deca sa svojim starateljima, nastojte da starateljima pomognete oko negovanja svoje dece. U donjem okviru navedeni su predlozi o tome kako staratelji mogu da podrže decu različitih uzrasta i u različitim razvojnim fazama.

STVARI KOJE STARATELJI MOGU DA URADE DA POMOGNU DECI

Deca u ranom detinjstvu

- » Utoplite ih i čuvajte ih na bezbednom mestu.
- » Držite ih podalje od buke i haosa.
- » Mazite ih i grlite.
- » Ako je moguće, držite se redovnog rasporeda hranjenja i spavanja.
- » Govorite mirnim i blagim glasom.



Mlada deca

- » Posvetite im dodatno vreme i pažnju.
- » Često ih podsećajte da su bezbedna.
- » Objasnite im da oni nisu krivi za loše stvari koje su se dogodile.
- » Izbegavajte odvajanje mlađe dece od staratelja, braće, sestara i bližnjih.
- » Pridržavajte se redovnih rutina i rasporeda što je više moguće.
- » Dajte jednostavne odgovore u vezi onoga što se dogodilo uz preskakanje zastrašujućih detalja.
- » Dozvolite da budu blizu vas ako su uplašeni i ako se lepe uz vas..
- » Budite strpljivi s decom koja počinju da se ponašaju onako kako su se ponašala kad su bila mlađa; na primer, sisanje palca ili mokrenje u krevet.
- » Ako je moguće, pružite im prilike za igranje i relaksiraju



STVARI KOJE STARATELJI MOGU DA URADE DA POMOGNU DECI (NASTAVAK)

Starija deca i adolescenti

- » Posvetite im vreme i pažnju.
- » Pomozite im da se drže redovne rutine.
- » Dajte im činjenice o onome što se dogodilo i objasnite šta se sada dešava.
- » Dozvolite im da budu žalosni. Ne očekujte da budu čvrsti.
- » Nepristrasno slušajte njihove misli i strahove.
- » Postavite jasna pravila i očekivanja.
- » Pitajte ih o opasnostima s kojima su suočeni, podržite ih i porazgovarajte tome kako da najbolje izbegnu pozleđivanje.
- » Podstaknite ih da pomažu i dajte im prilike za to.



Ako je staratelj ranjen, izuzetno uznemiren ili iz nekog drugog razloga ne može da brine za svoju decu, sredite da se obezbedi pomoć za staratelja i brigu oko dece. Kad god je to moguće, angažujte nadležnu instituciju ili agenciju za zaštitu dece. Držite na okupu decu i staratelja i nastojte da sprečite njihovo razdvajanje. Na primer, ako staratelja odveze negde na medicinsku intervenciju, nastojte da i deca idu s njim/njom ili zabeležite lokaciju mesta na koje je odveden, tako da se porodica može ponovo spojiti.

Takođe, imajte na umu da se deca mogu okupljati kod mesta kriznog događaja ili oko njega i videti užasne stvari čak ako ni oni, ni njihovi staratelji nisu direktno pogođeni kriznim događajem. U haosu krize, odrasli su uglavnom zaposleni i ne mogu stalno pratiti šta deca rade ili šta vide ili čuju u kriznom području. Nastojte da ih zaštitite od uznemirujućih scena ili priča.

STVARI KOJE TREBA REĆI DECI I URADITI ZA NJIH

Držati ih zajedno s bližnjima

- » Kad god je moguće, decu treba držati zajedno sa njihovim starateljem i porodicom. Nastojte da ih ne razdvajaju.
- » Ako nemaju pratnju odraslih, povežite ih sa nadležnom institucijom ili agencijom za zaštitu te dece. Ne ostavljajte dete bez nadzora odrasle osobe.
- » Ako nema ni jedne agencije za zaštitu dece, sami preduzmete korake da pronađete njihove staratelje ili druge članove porodice koji mogu da preuzmu brigu za njih.

Neka budu bezbedna

- » Zaštitite ih od izlaganja bilo kakvim potresnim scenama, poput ranjenih ljudi ili užasnog razaranja.
- » Zaštitite ih od slušanja uznemirujućih priča o događaju.
- » Zaštitite ih od razgovora s medijima i ljudima koji ne pripadaju humanitarnim ili spasilačkim timovima.

Slušaj, pričaj i igray se

- » Budite smireni, ljubazni i govorite blagim glasom.
- » Slušajte njihova mišljenja o sopstvenoj situaciji.
- » Nastojte da tokom razgovora budete na detotovom nivou i koristite reči i objašnjenja koja dete može da razume.
- » Predstavite im se punim imenom i dajte im do znanja da ste tu da pomognete.
- » Saznajte kako se zovu, odakle su, kao i bilo koje druge informacije koje vam mogu pomoći da pronađete njihove staratelje ili članove porodice.
- » Kada su sa starateljima, pomozite starateljima da brinu za svoju decu.
- » Ako provodite neko vreme s decom, nastojte da ih, u skladu s njihovim uzrastom, uključite u neku igru ili jednostavan razgovor o onome što ih zanima.

Upamtite da i deca imaju svoje resurse za nošenje s problemima. Otkrijte koji su i podržite pozitivne strategije za nošenje s problemima i pomozite im da izbegavaju negativne strategije. Starija deca i adolescenti često mogu da pomognu u kriznim situacijama. Pronalaženje bezbednih načina na koji mogu da daju svoj doprinos, pomoći će im da dobiju jači doživljaj kontrole.

2. LJUDI SA ZDRAVSTVENIM PROBLEMIMA ILI FIZIČKIM ILI MENTALNIM NEDOSTACIMA



Ljudima koji imaju hronične (dugotrajne) zdravstvene probleme, fizičke ili mentalne nedostatke (uključujući ozbiljne mentalne poremećaje), ili su u poodmakloj starosti, može da bude potrebna posebna pomoć. To može da uključi pomoć oko dolaska do bezbednog mesta, dolaženja do osnovne podrške i zdravstvene nege ili vođenja brige o sebi. Izloženost kriznom događaju može da pogorša određene tipove zdravstvenog stanja, kao što su krvni pritisak, srčana oboljenja, astma, anksioznost i druge zdravstvene i mentalne teškoće. Trudnice i dojilje mogu da dožive veliki stres, koji se može negativno odraziti na njihovu trudnoću ili zdravlje i zdravlje njihovih beba. Ljudi koji se ne mogu samostalno kretati ili imaju problema sa sluhom ili vidom mogu imati teškoća u pronalaženju bližnjih ili u dolaženju do raspoloživih usluga.

Evo nekih stvari koje možete da uradite da biste pomogli ljudima sa zdravstvenim problemima ili teškoćama:

- » Pomozite im da dođu na sigurno mesto.
- » Pomozite im da zadovolje svoje osnovne potrebe, na primer, da jedu, piju, dobiju čistu vodu, brinu za sebe ili sagrade sklonište.
- » Pitajte ljude da li boluju od nekih bolesti ili redovno uzimaju određene lekove. Nastojte da pomognete ljudima da dobiju lekove ili zdravstvenu negu kada isto bude dostupno.
- » Ostanite s osobom ili se pobrinite da imaju nekoga ko će im pomoći ako treba da napuste dato mesto. Razmislite o upućivanju osobe na agenciju za zaštitu ili drugi relevantan vid podrške kako bi im se obezbedila dugotrajnija pomoć.
- » Informišite ih kako mogu da dobiju bilo koju od dostupnih usluga.

3. LJUDI KOJIMA PRETI RIZIK OD DISKRIMINACIJE ILI NASILJA

Ljudi kojima preti rizik od nasilja i diskriminacije mogu da bude žene, pripadnici određenih etničkih ili verskih grupa i ljudi s mentalnim poremećajima. Oni su ranjivi jer mogu da budu:

- » izostavljeni kod pružanja osnovnih usluga;
- » izostavljeni iz donošenja odluka o pomoći, uslugama ili gde da se ide; i
- » meta nasilja, uključujući i seksualno nasilje.

Ljudima kojima preti rizik od diskriminacije ili nasilja može da bude potrebna posebna pomoć da bi u kriznoj situaciji bili bezbedni, kao i dodatna pomoć za zadovoljenje osnovnih potreba i dostupnost raspoloživih usluga. Nemojte da zaboravite na te ljude i pomozite im tako što ćete im:

- » pomoći da nađu bezbedno mesto za boravak;
- » pomoći da uspostave kontakt s bližnjima i ostalim pouzdanim ljudima; i
- » dati informacije o dostupnim uslugama i pomoći im da direktno dođu do tih usluga kada im budu potrebne.





POGLAVLJE 4

BRIGA ZA SEBE I SVOJE KOLEGE



U OVOM POGLAVLJU RAZMATRAMO:

- 4.1 PRIPREMU ZA PRUŽANJE POMOĆI.
- 4.2 UPRAVLJANJE STRESOM, ZDRAVE RADNE I ŽIVOTNE NAVIKE.
- 4.3 ODMOR I REFLEKSIJA.

Vi ili vaša porodica možete da budete direktno pogođeni kriznim događajem. Čak i ako niste direktno uključeni, na vas može da utiče ono što vidite ili čujete dok pružate pomoć. Neophodno je da izuzetno vodite računa o svom zdravstvenom i mentalnom stanju. Vodite računa o sebi da biste mogli da se pobrinite za druge na najbolji način!

4.1 PRIPREMA ZA PRUŽANJE POMOĆI

Razmislite kako najbolje da se pripremite za ulogu pomagača u kriznom okruženju. Kad god je moguće:

- » Informišite se o kriznoj situaciji, ulogama i zaduženjima različitih tipova pomagača.
- » Razmislite o sopstvenom zdravlju, ličnim ili porodičnim pitanjima koja bi vam mogla izazvati ozbiljan stres dok ste u ulozi pomagača drugima.
- » Iskreno i pošteno odlučite da li ste spremni da pomažete u toj konkretnoj kriznoj situaciji u ovom konkretnom periodu.



4.2 4.2 UPRAVLJANJE STRESOM: ZDRAVE RADNE I ŽIVOTNE NAVIKE



Glavni izvor stresa za pomagače je zahtevni svakodnevni posao, naročito tokom krize. Dugačko radno vreme, ogromna odgovornost, nedostatak jasnog opisa posla, loša komunikacija ili upravljanje i rad u nebezbednim područjima su primeri stresa vezanog za posao koji može da doživi pomagač.

Kao pomagač, možete da se osećate odgovornim za bezbednost ljudi i brigu o njima. Možda prisustvujete strašnim stvarima ili ih neposredno doživljavate. To mogu da budu razaranja, ranjavanje, umiranje ili nasilje. Takođe, da čujete tuđe priče o bolu i patnji. Sve ovo može da utiče na vas i vaše kolege.

Razmislite kako da najbolje upravljate svojim stresom, da podržite svoje kolege i da oni podrže vas. Sledeće sugestije vam mogu koristiti za upravljanje sopstvenim stresom.

- » Razmislite šta vam je ranije pomoglo da se izborite s problemima i šta biste mogli da uradite da ostanete čvrsti.
- » Nastojte da odvojite vreme za obroke, odmor i relaksaciju, makar na kratko.
- » Nastojte da ne radite do iscrpljenosti već ograničite vreme provedeno na poslu. Na primer, razmislite o podeli posla između pomagača, radu u smenama tokom akutne faze krize i redovnim pauzama za odmor.
- » Nakon kriznog događaja ljudi imaju mnoštvo problema. Možda se osećate neadekvatno ili frustrirano zato što im ne možete pomoći oko svih problema. Imajte na umu da niste odgovorni za rešavanje svih problema koje ljudi imaju. Uradite ono što možete da biste im pomogli tako da bi oni mogli, da pomognu sami sebi.
- » Minimizujte uzimanje alkohola, kofeina ili nikotina i izbegavajte lekove koje vam nije prepisao lekar.
- » Proverite kako je vašim kolegama, a oni neka provere kako je vama. Iznadite načine da podržavate jedni druge.
- » Razgovarajte s prijateljima, bližnjima ili drugim pouzdanim ljudima koji vam mogu pružiti podršku.

4.3 ODMOR I REFLEKSIJA

Odvojanje vremena za odmor i refleksiju je važan deo okončavanja vaše pomagačke uloge. Krizna situacija i potrebe ljudi koje ste videli mogu da budu izuzetno kritični i verovatno je veoma teško nositi se s bolom i patnjom postradalih. Nakon što ste pomogli u kriznoj situaciji odvojite malo vremena da se odmorite i razmislite o sopstvenom doživljaju iste. Sledeće sugestije mogu da vam pomogne pri oporavku.

- » Razgovarajte o svom iskustvu pomaganja u kriznoj situaciji sa supervizorom, kolegama ili nekm u koga imate poverenja.
- » Odajte sebi priznanje za ono što ste uradili da biste pomogli drugima, ma koliko malo to bilo.
- » Naučite da se osvrnete na ono što ste dobro uradili, što baš nije bilo dobro i na ograničene mogućnosti za vašu pomoć u datoj situacije. Prihvatite to.
- » Ako je moguće, dajte sebi malo vremena da se odmorite i razmislite pre nego što se ponovo posvetite svom životu i dužnostima.

Ako vas muče uznemirujuće misli i sećanja na događaj, ako ste nervozni ili izuzetno tužni, imate teškoće sa spavanjem ili pijete alkohol ili uzimate lekove, važno je da vam pomogne neko u koga imate poverenja. Obratite se lekaru, psihologu ili psihijatru ako ove teškoće traju duže od mesec dana.





POGLAVLJE 5

PRIMENITE ONO ŠTO STE NAUČILI

SLEDECI OPISI SLUČAJEVA SU PRIMERI KRIZNIH DOGAĐAJA SA KOJIMA ĆETE SE MOŽDA BAVITI KAO POMOGAČ, ZAMISLITE:

1. Šta bi vam bilo najhitnije potrebno ako se nešto takvo desi vama?
2. Šta bi vam bilo najkorisnije?

Imajte na umu akcione principe PPP – posmatraj, slušaj i povezuj – dok zamišljate kako biste pomogli ljudima u svakom od slučaja. Naveli smo i neka važna pitanja kao pomoć u razmišljanju na šta da obratite pažnju i na koji način da pomognete.

5.1 SLUČAJ 1: PRIRODNA KATASTROFA



Čuli ste da je razoran zemljotres iznenada, usred radnog dana, pogodio centar grada. Mnogo ljudi je stradalo i mnogo zgrada se srušilo. Razmere štete nisu još poznate. Vaše kolege i vi osetili ste podrhtavanje tla ali ste dobro. Vi i vaše kolege ste, takođe, rešili da pomognete preživelim i pružite podršku svakoj pogođenoj osobi na koju naiđete.

Dok se pripremate za pružanje pomoći, postavite sebi sledeća pitanja:

- » Da li sam spreman za pružanje pomoći? Imam li važne lične probleme? Koje?
- » Koje informacije imam o kriznoj situaciji?
- » Da li idem sam ili s kolegama? Zašto – da, ili, zašto – ne?

STVARI KOJE TREBA RAZMOTRITI:

- » Kad odlazite da pomažete u kriznoj situaciji – naročito nakon masovne katastrofe – razmislite prednosti rada u timu ili u paru. Rad u timu omogućuje vam podršku i oslonac u teškim situacijama i važan je za vašu bezbednost. Timski rad takođe može da bude delotvorniji. Na primer, jedna osoba može ostati s uznemirenom osobom dok druga traži konkretnu pomoć, na primer medicinsku intervenciju ukoliko je potrebna. Ako je moguće, nastojte da uspostavite drugarski sistem u kojem vi i vaš „drugar“ proveravate da li je jednom ili drugom potrebna pomoć i podrška.
- » Neke agencije mogu da vam daju podršku u vidu hrane i higijenskih potrepština, transporta, komunikacijske opreme, ažurnih informacija o situaciji i bezbednosnim pitanjima i da obezbede koordinaciju s ostalim članovima tima ili uslugama.

Dok se krećete gradom, **na šta treba da obratite pažnju ?**

- » Da li je dovoljno bezbedno boraviti na mestu kriznog događaja?
- » Koje vrste usluga i podrške su na raspolaganju?
- » Ima li ljudi kojima su hitno potrebna osnovne stvari?
- » Ima li ljudi s vidnim ozbiljnim emocionalnim reakcijama?
- » Kome je najverovatnije potrebna specijalna pomoć?
- » Gde mogu da pružam PPP?

Kad prilazite ljudima, **kako da najbolje saslušate** njihove brige i pružite utehu?

- » Koje osnovne potrebe imaju pogođeni ljudi?
- » Kako ću se identifikovati i predstaviti kao neko ko nudi pomoć?
- » Šta u ovoj situaciji znači sačuvati povređene ljude od povređivanja?
- » Kako ću da pitam ljude za njihove potrebe i brige?
- » Kako da na najbolji način podržim i smirim postradale osobe?

PRIMER RAZGOVORA SA UNESREĆENOM ODRASLOM OSOBOM

Ilustracije radi, zamislite sledeću situaciju: Prilazite ženi koja stoji pored ostataka srušene zgrade. Žena plače i tresse se, ali izgleda da nema fizičkih povreda.

Vi: Zdravo, zovem se ____. Radim sa organizacijom ____. Mogu li da razgovaram s vama?

Žena: Ovo je užasno! Ulazila sam u zgradu kada je počela da se tresse! Ne razumem šta se dešava!

Vi: Da, to je bio zemljotres i mogu da zamislim da vam je bilo užasno. Kako se zovete?

Žena: Jasmina - Jasmina Salem. Strašno sam uplašena! *[tresse se, plače]* Pitam se da li da uđem i pokušam da nađem svoje kolege? Ne znam da li su dobro!

Vi: Gospođo Salem, uopšte nije bezbedno da sada uđete u zgradu, možete da se povredite. Ako želite možemo da porazgovarano tamo, gde je sigurnije i mogu neko vreme da posedim s vama. Želite li to?

Žena: Da, molim vas. *[Pomerate se na mirnije mesto nedaleko od srušene zgrade u kojoj rade spasoci i medicinsko osoblje.]*

- Vi:** Da vam donesem malo vode? *[Ako je dostupna, ponudite praktičnu pomoć poput vode ili čebeta.]*
- Žena:** Želim samo da malo posedim ovde.
[Sedite minut ili dva u tišini pored žene, sve dok ona ne počne ponovo da priča]
- Žena:** Osećam se užasno! Trebalo je da ostanem u zgradi i pomognem ljudima!
- Vi:** Razumem vas.
- Žena:** Istrčala sam napolje. Ali jako mi je teško zbog drugih ljudi!
- Vi:** Teško je znati šta uraditi u situacijama poput ove. Ali izgleda da je bilo dobro što ste instinktivno istrčali iz zgrade, jer biste inače mogli biti povređeni.
- Žena:** Videla sam kako vade telo iz ruševine. Mislim da je to moj prijatelj!
[plače]
- Vi:** Jako mi je žao. Spasilački tim radi i kasnije ćemo proveriti kako su ljudi koji su bili u zgradi.
[Razgovor traje još desetak minuta tokom kojih vi slušate ženinu priču i raspitujete se za njene potrebe i brige. Razgovor završava na sledeći način:]
- Žena:** Treba da proverim da li mi je porodica dobro. ali izgubila sam telefon kada je počelo da se trese i ne znam kako da dođem kući.
- Vi:** Mogu da vam pomognem da nazovete svoju porodicu, a onda ćemo zajedno utvrditi kako da dođemo do njih.
- Žena:** Hvala vam. To bi mi mnogo pomoglo.

Obratite pažnju da ste u ovom primeru razgovora:

- » predstavili sebe punim imenom i naveli organizaciju za koju, eventualno, radite;
- » pitali osobu da li želi da razgovora;
- » pristojno oslovili osobu njenim prezimenom;
- » zaštitili uznemirenu osobu od mogućih povreda tako što se pomerili na bezbednije mesto;
- » ponudili osobi nešto za utehu i udobnost (na primer, vodu);
- » slušali osobu i ostali pored nje ne prisiljavajući je da govori;
- » ukazali joj na njene ispravne postupke;
- » posvetili vreme da je saslušate;
- » identifikovali njene potrebe i brige;
- » uvažili njenu zabrinutost zbog mogućeg gubitka kolega;
- » ponudili joj pomoć u uspostavljanju kontakta sa članovima porodice.

Šta možete da uradite da povežete ljude s informacijom i praktičnom pomoći?

- » Koji su mogući problemi da se u datoj situaciji sazna za resurse (hrana, sklonište, voda) i usluge koje su dostupne pogođenim ljudima?
- » Šta bi moglo da brine i muči ljude? Kakve praktične savete mogu da dam da im pomognem da pronađu rešenje za svoje probleme?
- » Koje informacije postradali ljudi žele? Gde ću da nađem ažurne i pouzdane informacije o kriznom događaju?
- » Šta mogu da radim da povežem ljude s njihovim bližnjima ili sa uslugama? Na kakve teškoće mogu da naiđem?
- » Šta bi moglo biti potrebno deci, adolescentima ili ljudima sa zdravstvenim problemima. Kako mogu da **pomognem** da ove pripadnike ranjivih grupa **povežem** s njihovim bližnjima i sa uslugama?

5.2 SLUČAJ 2: NASILJE I RASELJAVANJE



Izbeglice su kamionima prebacili na novu lokaciju i saopštili im da će sada živeti na tom mestu. Preseljeni su zbog rata sa teritorije na kojoj su živeli ranije. Dok silaze s kamiona, neki plaču, neki deluju vrlo uplašeno, neki deluju dezorijentisani, dok drugi pokazuju olakšanje. Većina je uplašena i skeptična u vezi tog novog mesta boravišta. Ne znaju gde će spavati, jesti ili dobiti medicinsku negu. Neki se uplašeno trgnu kada čuju neki jak zvuk, jer misle da je to oružana paljba. Vi ste volenter agencije koja distribuira prehrambene artikle i zamolili su vas da pomognete na punktovima za distribuciju.

Dok se pripremate da pomognete, razmislite o tome šta biste želeli da znate o datoj situaciji:

- » Ko su ljudi kojima ću pomagati? Kakvo im je kulturno poreklo?
- » Da li postoje neka pravila ponašanja ili običaji koje treba da poštujem? Na primer, da li je primerenije da žene-pomagači razgovaraju sa ženama-izbeglicama?
- » Koliko daleko su putovali? Šta znam o konfliktu koji su doživeli?
- » Koje usluge se daju na mestu prihvata izbeglica?
- » Koji zadatak će svako od nas da preuzme? Kako ćemo se koordinisati međusobno i s drugim grupama pomagača koje su možda na terenu?

Kad prilazite grupi izbeglica, **šta je ono na šta treba da obratite pažnju ?**

- » Šta će da bude potrebno većini izbeglica? Da li će biti gladni, žedni ili umorni? Da li je neko ranjen ili bolestan?
- » Da li se među izbeglicama nalaze porodice ili ljudi iz istog sela?
- » Ima li dece ili adolescenata bez pratnje odraslih? Kome još bi bila potrebna specijalna pomoć?
- » Individualne osobe u grupi izbeglica imaju različite tipove reakcija na krizu. Koje vrste ozbiljnih emocionalnih reakcija primećujete?

Kad prilazite osobama u grupi izbeglica, **kako da najbolje saslušate** njihove brige i pružite im utehu?

- » Kako ću da se predstavim i ponudim pomoć?
- » Ljudi koji su doživeli nasilje ili mu prisustvovali mogu da budu veoma uplašeni i zabrinuti za svoju bezbednost. Kako da im pružim podršku i pomognem da se smire?
- » Kako mogu da saznam za potrebe i brige ljudi kojima je možda potrebna specijalna pomoć, na primer žene?
- » Kako ću da priđem deci i adolescentima koji su bez pratnje odraslih?

PRIMER RAZGOVORA S DETETOM BEZ PRATNJE

Primetili ste da na ivici grupe izbeglica stoji sam desetogodišnji dečak koji izgleda veoma uplašeno.

Vi: *[spuštajući se na koleno da bi ste se gledali oči u oči]* Zdravo, ja se zovem _____. Radim za ___organizaciju i tu sam da pomažem. Kako se ti zoveš?

Detete: *[gleda na dole i govori tiho]* Adam.

Vi: Zdravo, Adame. Upravo si prešao dug put da bi stigao ovamo. Da li si žedan? *[Ponudite nešto za jelo ili piće ili nešto drugo praktično, poput čebeta ako ga imate.]* Gde ti je porodica?

Detete: Ne znam. *[počinje da plače]*

- Vi:** Jasno mi je da si uplašen, Adame. Pokušaću da ti pomognem i da te povežem s ljudima koji će ti pomoći da nađeš svoju porodicu. Možeš li mi reći svoje prezime i ime mesta iz kojeg si?
- Dete:** Da, ja sam Adam Duvall. Ja sam iz __ sela.
- Vi:** Hvala, Adame. Kada si poslednji put video svoju porodicu?
- Dete:** Moja starija sestra je bila tamo kad su došli kamioni da nas dovezu ovamo. Ali sada ne mogu da je nađem.
- Vi:** Koliko godina ima tvoja sestra? Kako se zove?
- Dete:** Zove se Rosa. Ima 15 godina.
- Vi:** Pokušaću da ti pomognem da nađeš svoju sestru. Gde su ti roditelji?
- Dete:** Svi smo pobešli iz sela kada smo čuli paljbu. U gužvi smo se odvojili od roditelja. *[plače]*
- Vi:** Žao mi je, Adame. Mora da ti je bilo strašno, ali sada si bezbedan.
- Dete:** Bojim se!
- Vi:** *[toplim, prirodnim glasom]* Shvatam. Voleo/la bih da ti pomognem.
- Dete:** Šta treba da uradim?
- Vi:** Mogu da ostanem s tobom neko vreme i možemo da pokušamo da nađemo tvoju sestru. Hoćeš li?
- Dete:** Da, hvala.
- Vi:** Da li te još nešto brine ili ti nešto treba?
- Dete:** Ne.
- Vi:** Adame, važno je da razgovaramo sa onim ljudima tamo koji mogu da ti pomognu da nađeš svoju sestru i ostale članove porodice. Ja ću da idem s tobom i da razgovaram s njima. *[Neophodno je pomoći detetu da se registruje kod renomirane agencije za traženje porodice ili kod organizacije za zaštitu dece, ako je dostupna.]*

Obratite pažnju da ste u ovom primeru razgovora:

- » videli nepraćeno dete u gomili izbeglica;
- » kleknuli na jedno koleno da biste razgovarali s detetom na nivou njegovih očiju;
- » smireno i prijazno se obraćali detetu;
- » dobili informacije o detetovoj porodici, uključujući i ime njegove sestre;
- » ostali s detetom dok niste našli pouzdanu organizaciju za traženje porodice koja detetu može da obezbedi siguran smeštaj dok mu ne pronađu porodicu.

Šta možete da uradite da povežete ljude ljude s informacijama i praktičnom pomoći?

- » Koje osnovne potrebe bi ljudi mogli imati? Za koje usluge znam da postoje na terenu? Kako ljudi mogu da dođu do njih?
- » Koje tačne informacije imam o planovima za zbrinjavanje ovih izbeglica? Kada i gde ljudi mogu da dobiju više informacija o onome šta se događa?
- » Kako mogu da pomognem oko zaštićivanja ranjivih osoba, na primer žena i dece bezpratnje odraslih, od daljeg pozleđivanja?
- » Kako mogu da pomognem da ranjive ljudi uspostave vezu sa svojim bližnjima ili uslugama?
- » Koje posebne potrebe bi ljudi, uključujući i one koji su bili izloženi nasilju, mogli da imaju?

5.3 SLUČAJ 3: NESREĆA



Putujete prometnim seoskim putem u bezbednom delu zemlje i primetite da se malo dalje dogodila nesreća. Auto je udario čoveka, koji je sa suprugom i malom kćerkom prelazio ulicu. Čovek krvari, nepomično ležeći na zemlji. Supruga i kćerka su pored njega. Supruga plače i trese se, dok ćerka tiho i nepomično stoji. Stanovnici sela okupljaju se na cesti, pored mesta nesreće.

Iako bi trebalo bi da brzo reagujete u ovoj situaciji, zastanite na trenutak da se smirite i razmislite o sledećem **pripremajući se za pružanje pomoći:**

- » Da li postoji opasnost za mene ili druge?
- » Kako da pristupim situaciji?
- » Šta treba hitno da se uradi, naročito za ozbiljno povređenog čoveka?

Na šta treba da obratite posebnu pažnju?

- » Kome je potrebna pomoć? Kakva vrsta pomoći im je potrebna?
- » Kakvu pomoć mogu ja da pružim i kakva posebna pomoć je potrebna?
- » Koga mogu da zamolim da mi pomogne? Kako okupljeni ljudi mogu da pomognu? Kako mogu da smetaju prilikom pružanja pomoći ili da ne budu od pomoći?

Dok uspostavljate kontakt s ljudima uključenim u nesreću, **kako da najbolje saslušate** njihove brige i pružite im utehu?

- » Kako ću se identifikovati i predstaviti kao osoba koja nudi podršku?
- » Kako da pomognem da zaštitim ljude od daljeg povređivanja? Da li je neophodna naročita briga za kćerku koja je prisustvovala očevom povređivanju i deluje ošamućeno i u šoku? Da li se u ovom trenutku majka može pobrinuti za nju i pružiti joj utehu?
- » Postoji li bezbedno i relativno tiho mesto na kojem mogu pružiti PPP?
- » Kako da pitam ljude za njihove potrebe i brige?
- » Kako da pogođenim ljudima pružim utehu i pomognem im da se smire?

PRIMER RAZGOVORA I DELOVANJA: MEDICINSKA HITNA POMOĆ

Pošto ste brzo „skenirali“ mesto nesreće, tražite način kako da bezbedno pristupite mestu nesreće. Put je prometan i autobili i dalje prolaze pored povređenih ljudi i posmatrača. Takođe vas brine ozbiljnost očevih povreda.

Vi: Da li je neko pozvao hitnu pomoć?

Seljanin: Ne.

Vi: *[najbližem seljanu]* Hoćete li molim vas odmah pozvati hitnu pomoć?

Seljanin: Hoću!

Vi: *[ostalim posmatračima]* Trebalo bi da preusmerimo saobraćaj. Molim vas pomozite oko toga?

[Neki seljani odlaze da uspore prolazeće automobile i da preusmere saobraćaj.]

[Prilazeći žrtvama nesreće, primetili ste da se jedan seljanin sprema da pomeri povređenog muškarca.]

Vi: Molim vas, ne pomerajte ga. Možda mu je povređen vrat. Pozvali smo hitnu pomoć.

[Ako ste vi ili neko u blizini obučeni za pružanje prve pomoći, pružite je povređenom muškarcu. Proverite ili zamolite nekog u blizini da proveriti da li su žena i kćerka povređene. Nakon što je povređenom muškarcu pružena odgovarajuća nega i kada ste se uverili da ostali učesnici nesreće nisu ozbiljno povređeni, pružite PPP.]

Vi: *[supruzi]* Zovem se _____. Pozvali smo hitnu pomoć. Da li ste vi ili vaša kćerka povređene?

Supruga: *[jeca i tresе se]* Ne, ja nisam povređena.

Vi: *[smirenim i toplim glasom]* Kako se zovete?

Supruga: *[plače]* Hana, možete me zvati Hana...Jaoj, moj muž! Moj muž!

Vi: Hana, shvatam da ste vrlo uplašeni. Pozvali smo hitnu pomoć da pomogne vašem suprugu. Ja ću ostati s vama neko vreme. Da li vi i vaša kćerka u ovom času imate još neke potrebe i brige?

Supruga: Da li mi je kćerka dobro?

Vi: Izgleda da vaša kćerka nije povređena. Hoćete li mi reći kako se ona zove tako da mogu da popričam s njom??

Supruga: *[hvata kćerku za ruku]* Ovo je Sara.

Vi: *[toplo i u nivou detetovih očiju]* Zdravo Sara. Ja se zovem _____. Tu sam da pomognem tebi i tvojoj mami.

[Razgovor se nastavlja i otkrivete da kćerka ne govori. Majka kaže da je to neobično za njezinu kćerku ali je fokusirana na supruga. Majka kaže da želi da ide s ocem u bolnicu i da bude s njim. Kćerka je izložena riziku da uveče bude sama kod kuće.]

Vi: Hana, bilo bi mnogo bolje da vaša kćerka ostane s vama ili s nekim u koga imate poverenja. Deluje veoma uplašena onim što se dogodilo i za nju je najbolje da sada ne bude sama. Imate li nekoga od poverenja ko bi mogao da bude s njom.

Supruga: Da, moja sestra može pomoći. Sara je jako voli.

Vi: Hoćete li da vam pomognem da pozovete svoju sestru?

Supruga: Da, molim vas!

[Pomažete ženi da pozove svoju sestru i dogovoreno je da će kćerka večeras biti kod tetke. Takođe savetujete majku da kćerku odvede kod lekara ako i narednih dana ne bude govorila.]

Vi: Kad stigne prva pomoć, saznaću gde vode vašeg supruga i videti da li vi i vaša kćerka možete da idete s njim.

[Kada hitna pomoć stigne, saznaćete kako porodica može da ostane zajedno kad povređenog čoveka odvezu u bolnicu.]

Obratite pažnju da ste u ovom primeru razgovora i delovanja:

- » najpre brzo „skenirali“ kriznu situaciju da biste se uverili da je bezbedno da se uđe u nju i proveriti ko je ozbiljno povređen;
- » obezbedili da se odmah pozove hitna pomoć zbog povređenog čoveka i sprečili da se on pomera da bi se izbegle eventualne dalje povrede;
- » Nastojali da radite na način kojim se sprečava dalje ozleđivanje ili opasnost po druge (na primer, paziti na saobraćaj na putu);
- » obraćali se pristojno i toplo supruzi i kćerki;
- » obratili se detetu u nivou njegovih očiju;
- » pomogli supruzi da sredi da se neko pouzdan brine o njezinoj kćerki;
- » preduzeli korake da pomognete da porodica ostane zajedno kad povređenog čoveka odvezu u bolnicu.

Šta možete da uradite da povežete ljude s informacijama i praktičnom pomoći?

- » Koje osnovne potrebe bi u ovoj kriznoj situaciji mogli da imaju nepovređeni, uznemireni ljudi?
- » Kakve brige i problemi bi mogli da muče različite ljude u ovoj situaciji?
- » Koje informacije žele?
- » Šta mogu da uradim da povežem ljude s njihovim bližnjima koji im mogu pružiti podršku?

Psihološka prva pomoć: Džepni vodič

ŠTA JE PPP?

Psihološka prva pomoć (PPP) opisuje humanu, podržavajuću pomoć nastradaloj osobi kojoj je potrebna podrška.



Odgovorno pružanje PPP uključuje:

1. Poštujte bezbednost, dostojanstvo i prava.
2. Prilagodite svoju intervenciju kulturi date osobe.
3. Imajte na umu druge mere odgovora na krizne situacije.
4. Vodite računa o sebi.

PRIPREMA

- » Upoznajte se sa kriznim događajem.
- » Upoznajte se sa raspoloživim uslugama i podrškom.
- » Upoznajte se sa rizicima za sigurnost i bezbednost.

PPP AKCIONI PRINCIPI:

POSMA- TRAJ

- » Proveri bezbednosnu situaciju i odgovarajuće mere.
- » Proveri da li ima ljudi kojima je hitno potrebna bazična pomoć (voda, hrana, medicinska pomoć, itd.).
- » Proveri da li ima ljudi koji su u stanju velike rastrojenosti.



SLUŠAJ

- » Priđi ljudima kojima možda treba podrška.
- » Pitaj ljude šta im je potrebno i šta ih brine.
- » Slušaj ljude i pomози im da se smire.



POVEZUJ

- » Pomози ljudima da zadovolje osnovne potrebe i dobiju druge, potrebne usluge.
- » Pomози ljudima da se nose sa problemima.
- » Daj im informacije.
- » Poveži ljude s njihovim najbližima i sa socijal. podrškom.



ETIKA:

Etičke „da“ i „ne“ vam nudimo kao smernice za izbegavanje nanošenje dodatne štete ljudima, za pružanje najbolje moguće brige, i za delovanje samo u njihovom najboljem interesu. Ponudite pomoć na način koji najviše odgovara i najviše prija osobi kojoj pomažete. Razmislite šta ove etičke smernice znače u odnosu na vaš kulturološki kontekst.

DA ✓

- » Budite iskreni i pouzdani.
- » Poštujte pravo ljudi na samostalno donošenje odluka.
- » Budite svesni sopstvene pristrasnosti i predrasuda, i oslobodite ih se.
- » Objasnite ljudima da, iako sada odbijaju pomoć, ona im je na raspolaganju i u nekom drugom trenutku.
- » Poštujte privatnost i, ako je potrebno, čuvajte priču osobe u poverenju.
- » Ponašajte se na način primeren kulturi, uzrastu i rodu osobe.

NE ✗

- » Ne iskoristavajte svoju ulogu pomagača.
- » Ne tražite od osoba novac ili usluge zato što im pomažete.
- » Ne dajte lažna obećanja ili pogrešne informacije.
- » Ne preuveličavajte svoje veštine.
- » Nemojte prisiljavati ljude na pomoć, nametati se ili insistirati.
- » Ne vršite pritisak na ljude da vam ispričaju svoje priče.
- » Ne prenosite drugima priču date osobe.
- » Ne osuđujte osobu zbog njenog ponašanja ili osećanja.

LJUDI KOJIMA JE POTREBNO VIŠE OD SAME PPP:

Nekim ljudima je potrebno mnogo više od same PPP. Budite svesni svojih granica i zamolite pomoć drugih koji mogu da pruže medicinsku ili drugu vrstu pomoći za spašavanje života.

LJUDI KOJIMA JE POTREBNA NEPOSREDNA SLOŽENIJA PODRŠKA

- » Ljudi s ozbiljnim, po život opasnim povredama, kojima je potrebna hitna medicinska pomoć.
- » Ljudi koji su toliko van sebe da nisu u stanju da brinu ni o sebi ni svojoj deci.
- » Ljudi koji mogu da povrede sami sebi.
- » Ljudi koji mogu da povrede druge.

REFERENCE & RESURSI⁶

Bisson, JI & Lewis, C. (2009). Systematic Review of Psychological First Aid. Commissioned by the World Health Organization (available upon request).

Brymer, M, Jacobs, A, Layne, C, Pynoos, R, Ruzek, J, Steinberg, A, et al. (2006). Psychological First Aid: Field operations guide (2nd ed.). Los Angeles: National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD. <http://www.nctsn.org/content/psychological-first-aid> and <http://www.ptsd.va.gov/professional/manuals/psych-first-aid.asp>

Freeman, C, Flitcroft, A, & Weeple, P. (2003) Psychological First Aid: A Replacement for Psychological Debriefing. Short-Term post Trauma Responses for Individuals and Groups. The Cullen-Rivers Centre for Traumatic Stress, Royal Edinburgh Hospital.

Hobfoll, S, Watson, P, Bell, C, Bryant, R, Brymer, M, Friedman, M, et al. (2007) Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. *Psychiatry* 70 (4): 283-315.

Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva: IASC. http://www.who.int/mental_health_psychosocial_june_2007.pdf

International Federation of the Red Cross (2009) Module 5: Psychological First Aid and Supportive Communication. In: Community-Based Psychosocial Support, A Training Kit (Participant's Book and Trainers Book). Denmark: International Federation Reference Centre for Psychosocial Support. Available at: www.ifrc.org/psychosocial

Pynoos, R, Steinberg, A, Layne, C, Briggs, E, Ostrowski, S and Fairbank, J. (2009). DSM-V PTSD Diagnostic Criteria for Children and Adolescents: A developmental perspective and recommendations. *Journal of Traumatic Stress* 22 (5): 391-8.

The Sphere Project (2011) Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response. Geneva: The Sphere Project. <http://www.sphereproject.org>.

TENTS Project Partners. The TENTS Guidelines for Psychosocial Care following Disasters and Major Incidents. Downloadable from <http://www.tentsproject.eu>.

War Trauma Foundation and World Vision International (2010). Psychological First Aid Anthology of Resources. Downloadable from: www.wartrauma.nl and www.interventionjournal.com

World Health Organization (2010). mhGAP Intervention Guide for Mental Health, Neurological and Substance Use Disorders in Non-specialized Health Settings. Geneva: WHO Mental Health Gap Action Programme. http://www.who.int/mental_health/mhgap

⁶ Reference su date u izvornom obliku zbog lakšeg pronalaženja željenog izvora.

