

**Psihosocijalna podrška
na nivou lokalne zajednice**

PRIRUČNIK ZA UČESNIKE



**Psihosocijalna podrška na nivou
lokalnih zajednica**

Priručnik za učesnika

Psihosocijalna podrška na nivou lokalnih zajednica
Priručnik za učesnika
Komplet za obuku

Referentni centar za psihosocijalnu podršku
Međunarodne Federacije
Publikacije PS Centra
Blegdamsej 27, DK-2100 Kopenhagen, Danska
Telefon: +45 35 25 92 00
Fax: + 45 35 25 93 50
Mail: psychosocial.center@ifrc.org
Web site: www.ifrc.org/psychosocial

Fotografija na prednjoj strani:
Heine Pedersen/ Danski Crveni krst.
Devojčica koja učestvuje u psihosocijalnim
aktivnostima nakon zemljotresa 2003. godine u
Bamu u Iranu.

Dizajn i produkcija: Paramela 1405
Štampano u Danskoj 2009. godine.

© International Federation of Red Cross and
Red Crescent Societies Reference Centre for
Psychosocial Support

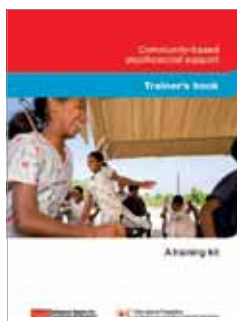
ISBN 978-87-92490-00-1

Priručnik za učesnika je deo Psihosocijalne
podrške na nivou lokalnih zajednica,
Kompleta za obuku

Komplet za obuku sadrži:



Priručnik za učesnika



Priručnik za edukatora



Resursi za obuku



Psihosocijalne intervencije
Priručnik

PREDGOVOR

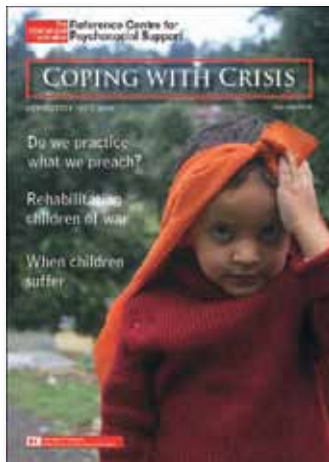
U vreme kriza, psihosocijalna podrška nije neobavezni dodatak; ona je obaveza. Referentni centar za psihosocijalnu podršku Međunarodne Federacije čini napore da unapredi psihosocijalno zdravlje korisnika, zaposlenih i volontera od 1993.godine.

S vremenom, naučili smo da je neophodno ojačati globalne kapacitete za psihosocijalnu podršku, u cilju odgovora na prirodne katastrofe, sukobe i pitanja koja se tiču zdravlja. Da bi se to postiglo, mi se fokusiramo na sledeće strateške pravce: operacije humanitarne pomoći, izgradnja kapaciteta Nacionalnih društava, razvijanje sposobnosti zaposlenih i volontera, zastupanje i stvaranje znanja, i razvoj pravila i strategija.

Psihosocijalna podrška na nivou lokalne zajednice. *Komplet za obuku* je deo naših napora u podršci izgradnji kapaciteta Nacionalnih društava kao i izgradnji sposobnosti zaposlenih i volontera. Nadamo se da će to biti korisno sredstvo za Pokret Crvenog krsta i Crvenog polumeseca, kao i za druge aktere u polju psihosocijalne podrške.

Nana Wiedemann

*Glavni urednik i Šef Referentnog centra
za psihosocijalnu podršku Međunarodne Federacije*



Na veb-sajtu Referentnog Centra za psihosocijalnu podršku Međunarodne Federacije www.ifrc.org/psychosocial možete naći dodatni materijale za obuku i pretplatiti se na kvartalni bilten *Kako prevladati krizu* i mesečni e-bilten

MEĐUNARODNA FEDERACIJA DRUŠTAVA CRVENOG KRSTA I CRVENOG POLUMESECA

Misija i uloga
Principi i amblemi

REFERENTNI CENTAR ZA PSIHOSOCIJALNU PODRŠKU

MODUL 1 KRIZNI DOGAĐAJI I PSIHOSOCIJALNA PODRŠKA

Šta je krizni događaj?
Šta je psihosocijalna podrška?
Potrebe koje pokriva psihosocijalna podrška
Obuka zaposlenih i volontera

MODUL 2 STRES I SUOČAVANJE

Šta je stres?
Znakovi stresa
Ekstremni stres
Anksioznost, depresija i post-traumatski stresni poremećaj
Prevladavanje stresa
Prevladavanje uz asistenciju
Preporuke za stručnu pomoć

MODUL 3 GUBITAK I BOL

Šta je gubitak?
Iznenadni gubici i česte reakcije
Bol – odgovor na gubitak
Socijalna podrška – bitan deo procesa ozdravljenja
Kako pružiti pomoć?

MODUL 4 PSIHOSOCIJALNA PODRŠKA NA NIVOU LOKALNE ZAJEDNICE

Unapređenje psihosocijalnog zdravlja u zajednici
Zajednica uobličava pojedinca
Zajednice pod stresom
Ugrožene grupe
Podrška na nivou lokalne zajednice
Psihosocijalne aktivnosti na nivou lokalne zajednice
Kako zajednice mogu da budu pripremljene

MODUL 5 PSIHOLOŠKA PRVA POMOĆ I KOMUNIKACIJA PODRŠKE

Pružanje psihološke prve pomoći
Psihološke reakcije i važna podrška kroz vreme
Komunikacija podrške
Podrška putem telefonskih razgovora
Grupe za podršku

MODUL 6 DECA

Bezbednost dece i zdravlje
Zlostavljanje i nasilje nad decom
Reakcije dece na stresne događaje
Reakcije dece na nasilje i zlostavljanje
Dečje reakcije tugovanjem
Kako se deca bore
Kako pružiti pomoć deci

MODUL 7 PRUŽANJE PODRŠKE VOLONTERIMA I ZAPOSLENIMA

Stres kod volontera i zaposlenih
Uzroci stresa kod volontera i zaposlenih
Znakovi izgorevanja
Briga o volonterima i zaposlenima
Vršnjačka podrška
Samo-pomoć

REČNIK I SUGESTIJE ZA DODATNU LITERATURU

ANEKS: UPUTSTVA ZA PSIHOSOCIJALNU PODRŠKU

Priznanja

Želimo da odamo priznanje za doprinose koje su dali stručnjaci i praktičari psihosocijalne oblasti širom sveta u ovom obimnom delu i razvojnom procesu.

Glavni urednik:
Nana Wiedemann

Urednici i saradnici:

Wendy Ager, Ea Suzanne Akasha, Peter Berliner,
Lene Christensen, Judi Fairholm, Elin Jonasdottir,
Barbara Juen, Louise Juul-Hansen, Pernille Hansen,
Ilse Lærke Kristensen, Louise Kryger, Maureen Mooney,
Vivianna Lambrecht Nyroos, Stephen Regel, Angela
Gordon Stair, Sigridur Björk Thormar, Ásta Ytre

Referentni centar za psihosocijalnu Međunarodne
Federacija izražava svoju zahvalnost sledećim
organizacijama za neposredan doprinos ovoj
publikaciji:



Pored toga, takođe želimo da se zahvalimo sledećim organizacijama i institucijama na tehničkoj podršci koju su dali ovoj publikaciji: Austrijski Crveni krst, Kanadski Crveni krst, Crveni krst Francuske, Crveni krst Jamajke, Univerzitetu u Kopenhagenu i Univerzitetu u Notingamu.

Sadržaj

UVOD

MODUL

1

Stres i suočavanje sa stresom

MODUL

2

Krizni događaji i psihosocijalna podrška

MODUL

3

Gubitak i tugovanje

MODUL

4

Psihosocijalna podrška na nivou lokalne zajednice

MODUL

5

Psihološka prva pomoć i komunikacija podrške

MODUL

6

Deca

MODUL

7

Pružanje podrške volonterima i zaposlenima

Rečnik, sugestije za dodatnu literaturu i aneks

Međunarodna federacija društava Crvenog Krsta i Crvenog polumeseca

Kad god se dese katastrofe, sukobi i hitne zdravstvene situacije, i kada ljudi gube svoje rođake i prijatelje, domove i sredstva za život, ljudi će patiti. Emotivni bol, tuga, bes i frustracija postaju deo toga. Pružanje psihosocijalne podrške u takvim uslovima odražava principe i vrednosti Crvenog krsta i Crvenog polumeseca. U ovom uvodu se navodi istorija, misija i principi Pokreta i predstavlja rad PS Centra.

Ideja o Crvenom krstu je rođena 1859. godine kada je mladi Švajcarac, Anri Dinan, naišao na krvavu bitku između vojske Carske Austrije i Franko-sardinijanske Alijanse kod Solferina u Italiji. Oko 40.000 vojnika su ležali mrtvi ili na izdisaju na bojnopolju, a ranjenicima je nedostajala medicinska pomoć. Dinan je organizovao lokalno stanovništvo da previjaju rane vojnicima, da ih hrane i uteše. Po povratku je pozvao na osnivanje nacionalnih humanitarnih društava za pomoć ranjenima u ratu, i odredio pravac budućih Ženevskih Konvencija.

Crveni krst je osnovan 1863. godine kada je pet ljudi iz Ženeve, uključujući i Dinana, osnovalo

Međunarodni komitet za humanitarnu pomoć ranjenima, koji je kasnije postao Međunarodni komitet Crvenog krsta. Njegov amblem je bio crveni krst na beloj pozadini – obrnuto od švajcarske zastave.

Misija i uloga

Međunarodna federacija društava Crvenog krsta i Crvenog polumeseca je najveća humanitarna organizacija na svetu, koja pruža pomoć bez diskriminacije prema nacionalnoj, verskoj, religioznoj, klasnoj ili političkoj pripadnosti.



Kroz svoje volontersko delovanje, Međunarodna Federacija teži ka svetu sa jakim zajednicama spremnijim da odgovore na ljudsku patnju i krizne situacije, nadom, poštivanjem digniteta i brigom za jednakost. Misija Međunarodne Federacije je „da poboljša živote ugroženih kroz mobilizaciju snaga humanosti.“

Međunarodna Federacija, koja je osnovana 1919. godine, se sastoji od 185 društava Crvenog krsta i Crvenog polumeseca, Sekretarijata u Ženevi, i više od 60 delegacija koje su strateški raspoređene da pruže podršku aktivnostima u celom svetu.

Međunarodna Federacija sprovodi humanitarne operacije pomoći žrtvama katastrofa, uz razvojne aktivnosti jačanja kapaciteta svojih članica nacionalnih društava. Rad Međunarodne Federacije se fokusira na četiri glavna područja:

- Promocija humanitarnih vrednosti
- Odgovor na nesreće
- Spremnost za odgovor na nesreće
- Briga o zdravlju i zajednicama

Psihosocijalna podrška je od vitalnog značaja, i važno je da se ona integriše u aktivnosti sva četiri područja delovanja.

Međunarodna federacija društava Crvenog krsta i Crvenog polumeseca je jedna od 3 komponente Međunarodnog pokreta Crvenog krsta i Crvenog polumeseca. Druge dve komponente su Nacionalna društva i Međunarodni komitet Crvenog krsta.

Nacionalna društva pružaju širok spektar usluga na humanitarnom polju uključujući pomoć u katastrofama, zdravstvene i socijalne programe u svojim zemljama. Mnoga od njih takođe pružaju psihosocijalnu podršku. Za vreme ratnih sukoba, Nacionalna društva takođe pružaju pomoć ugroženom civilnom stanovništvu, i vojnim medicinskim službama, gde je to moguće.

Međunarodni komitet Crvenog krsta je organizacija čija je humanitarna misija da zaštiti živote i dostojanstvo ljudi koji su žrtve rata i unutrašnjeg nasilja u državama, i da im pruži pomoć. Komitet usmerava i koordiniše aktivnosti međunarodne humanitarne pomoći kojima rukovodi Pokret u sukobima.

Principi

Aktivnosti Pokreta Crvenog krsta i Crvenog polumeseća bi u svako doba trebalo da se rukovode sledećim fundamentalnim principima:

- **Humanost** Međunarodni pokret Crvenog krsta i Crvenog polumeseća, rođen je u želji da bez diskriminacije ukaže pomoć ranjenicima na bojnopolju, u svom međunarodnom i nacionalnom vidu nastoji da spreči i ublaži ljudske patnje u svim prilikama. Njegov cilj je, da štiti život i zdravlje i da obezbedi poštovanje ljudske ličnosti. On unapređuje uzajamno razumevanje, prijateljstvo, saradnju i trajan mir među svim narodima.
- **Nepriistrasnost** On ne pravi nikakvu razliku prema narodnostima, rasi, verskim ubeđenjima, klasi ili političkom mišljenju. On nastoji da ublaži stradanje pojedinaca, rukovođen samo njihovim potrebama dajući prvenstvo najhitnijim slučajevima nesreća.
- **Neutralnost** Da bi očuvao poverenje svih, Pokret se ne opredeljuje u neprijateljstvima i ne angažuje se u bilo koje vreme u raspravama političke, rasne, verske i ideološke prirode.
- **Nezavisnost** Pokret je nezavisan. Nacionalna društva, kao pomoćni organi humanitarnih službi svojih vlada i podvrgnuta zakonima u njihovim zemljama, moraju uvek da sačuvaju svoju autonomiju, koja će im omogućiti, da u svako doba deluju u skladu sa principima Pokreta.
- **Dobrovoljnost** To je dobrovoljni pokret za pomoć, kojeg ni na koji način ne pokreće želja za sticanje koristi.

- **Jedinstvo** U jednoj zemlji može postojati samo jedno društvo Crvenog krsta ili Crvenog polumeseća. Ono mora biti dostupno svima i sprovođiti svoju humanitarnu delatnost na celoj teritoriji.
- **Univerzalnost** Međunarodni pokret Crvenog krsta i Crvenog polumeseća, u kome sva društva imaju jednaki status i dele jednaka prava i dužnosti, da se međusobno pomažu, je univerzalan.

Amblemi

Međunarodna Federacija kao svoje simbole koristi dva amblema priznata u celom svetu – crveni krst i crveni polumeseć – na beloj pozadini u crvenom pravougaoniku.

Amblemi imaju dugu istoriju. Crveni krst je formalno usvojen na prvom zasedanju o Ženevskim Konvencijama 1864. godine. Crveni polumeseć je usvojen od strane Otomanskog carstva 1876. godine i priznat Ženevskom Konvencijom 1929. godine. Simbol crvenog polumeseća se danas koristi umesto crvenog krsta u mnogim islamskim zemljama.

Usvajanjem Trećeg dodatnog protokola 2005. godine, treći amblem – crveni kristal – je sada takođe priznat znak za raspoznavanje prema međunarodnom zakonu, sa istim statusom kao i crveni krst i crveni polumeseć. Pružanjem novih mogućnosti za zaštitu i identifikaciju Nacionalnim društvima i državama koje žele da koriste crveni kristal, Treći Protokol daje primer predanosti Pokreta neutralnom i nezavisnom humanitarnom delovanju.

Referentni centar za psihosocijalnu podršku

U prošlim dekadama, katastrofe i sukobi su sve više uzimali danak civilnom stanovništvu. Pored tradicionalnih programa kojim se ispunjavaju fizičke i najosnovnije potrebe ugrožene populacije u hrani, vodi i skloništu, Međunarodna federacija društava Crvenog krsta i Crvenog polumeseca, kao i druge humanitarne organizacije, je razvila programe kako bi odgovorila na psihološke i socijalne patnje ugrožene populacije.

Stalni i sve veći interes Međunarodne zajednice za psihološki i socijalni uticaj koji katastrofe i ratovi ostavljaju na ljude se otkriva u sve obimnijoj literaturi o psihosocijalnom zdravlju, kao i u sve brojnijim projektima i drugim resursima koji se bave psihosocijalnom pomoći. Ovo je relativno novo područje, i dokazi o tome koliko je psiho-socijalna pomoć efikasna izlaze na videlo.

Međunarodna Federacija je 1991. godine pokrenula Program psihosocijalne podrške (eng. PSP) kao sveobuhvatni program Odeljenja za

zdravstvenu brigu. U cilju pomoći Federaciji u sprovođenju njenih programa, Danski Crveni krst i Međunarodna Federacija su 1993. godine osnovali Međunarodni Referentni centar za psiho-socijalnu podršku kao centar izvrsnosti. Centar je 2004. godine promenio ime u Međunarodni referentni centar za psihosocijalnu podršku (PS Centar).

Kao centar izvrsnosti, PS Centar pomaže Nacionalnim društvima Crvenog krsta i Crvenog polumeseca u razvoju psihosocijalnih usluga na nivou lokalne zajednice u krizom zahvaćenim područjima.

PS Centar ima za cilj da:

- Podigne svest o psihološkim reakcijama tokom katastrofa i/ili socijalnih nereda
- Pomogne psihosocijalnu podršku
- Promoviše obnovu mreže lokalnih zajednica i odbrambenih mehanizama
- Omogući Nacionalnim društvima da razumeju i spremnije odgovore na psihosocijalne potrebe ugroženih grupa
- Unaprede brigu oko staratelja: emocionalnu pomoć za zaposlene i volontere.

PS Centar ne interveniše direktno u slučajevima kada su ljudi ugroženi nego pomaže Nacionalnim društvima Crvenog krsta i Crvenog polumeseca da ona deluju kroz svoje lokalno zaposleno osoblje i volontere i pomaže im u izgradnji regionalnih i lokalnih mreža za psihosocijalnu podršku.



Ovaj Priručnik za učesnika koji je pripremio PS Centar održava sve veću aktivnu ulogu koju Crveni krst i Crveni polumesec pridodaje psihosocijalnoj podršci. Način na koji pojedinci, porodice i zajednice proživljavaju i reaguju u hitnim situacijama se razlikuje u velikoj meri. Većina ljudi su fleksibilni i prevaziđu veoma teške prilike. Manjem broju njih može da bude potrebna pomoć u borbi protiv postojećih simptoma stresa.

Uputstva Projekta Sfera, i u novije vreme, Međuagencijskog Stalnog komiteta (IASC) za mentalno zdravlje i psihosocijalnu podršku, pružaju informacije o radu Crvenog krsta i Crvenog polumeseca i centralni su deo ovog priručnika. U Aneksu A se mogu naći linkovi za veb-sajt stranice i pregled pomenutih ključnih uputstava za pružanje psihosocijalne podrške.

IASC Operativna grupa za mentalno zdravlje i psihosocijalnu podršku u Hitnim uslovima, čiji je deo bila i Međunarodna federacija društava Crvenog krsta i Crvenog polumeseca i mnoge druge međunarodne organizacije, kao što su WHO, UNICEF i Save the Children, saradivala je na razvoju uputstava. Ova uputstva, koja su objavljena 2007. godine opisuju širok spektar poslova koji su sprovedeni na terenu na četiri nivoa:

- U ispunjavanju potreba ljudi za osnovnim uslugama bezbednošću
- U jačanju podrške od strane zajednice i porodice
- U pružanju fokusirane, nespecijalizovane podrške i
- U pružanju specijalizovanih usluga

Možete da imate iskustvo rada na jednom ili više od ovih nivoa. Gdegod da radite, priručnik za učesnika koji je napisan da prati program za obuku u psihosocijalnoj podršci PS Centra teži da:

- Podigne svest o psihosocijalnim reakcijama u kriznim situacijama i životnim prilikama
- Unapredi spremnost i delovanje u nesrećama
- Pomogne psihosocijalnoj podršci pre, tokom i posle katastrofa
- Promoviše fleksibilnost pojedinaca i zajednica i
- Unapredi emocionalnu pomoć zaposlenima i volonterima.

Sedam modula koji su sadržani u ovom priručniku za učesnika deo su programa za obuku PS Centra. Priručnik sadrži dopunski materijal i označava dodatne resurse koji se mogu naći u štampanoj formi i online. Priručnik takođe može da se koristi samostalno, kao uvodna literatura i kao priručnik za seminare ili kao preporuka za vaš rad na terenu. Kao i kod svih opštih uputstava, biće potrebno da ideje iz ovih modula prilagodite specifičnom kulturnom kontekstu u kojem radite.

U priručniku postoje plavi kvadrati označeni sa X sa primerima i crveni kvadrati označeni sa F sa činjenicama koji se odnose na tekst.

Ovaj komplet takođe sadrži Priručnik za instruktora, Power point prezentacije za instruktora, CD-ROM resurse za obuku i Priručnik Psihosocijalne intervencije.

Molimo vas da nas slobodno kontaktirate za sve dodatne informacije. Takođe možete da nam pošaljete vaše sugestije i komentare.



Referentni centar za psihosocijalnu
podršku Međunarodne Federacije
c/o Danish Red Cross
Blegdamsvej 27
2100 Copenhagen, Denmark
Tel.: +45 3525 9359
e-mail: psychosocial.center@ifrc.org [www.
ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial)

PS Centar je delatnost Međunarodne
Federacije društava Crvenog krsta
i Crvenog polumeseca. Centar deluje
u partnerstvu sa ostalim službama
Crvenog krsta i Crvenog polumeseca
u cilju da ispuni psihosocijalne
potrebe pojedinaca i zajednica.
PS Centar ima veliku bazu podataka
sa publikacijama o psihosocijalnoj
podršci, koja je dostupna na
veb sajtu: www.ifrc.org/psychosocial

MODUL 1



Krizni događaji i psihosocijalna podrška

Tematske celine

- Krizni događaji
- Psihosocijalna podrška
- Potrebe koje pokriva psihosocijalna podrška
- IASC Uputstva
- Veštine i kapaciteti potrebni za psihosocijalnu podršku

Društva Crvenog krsta i Crvenog polumeseca deluju preko svojih volontera i zaposlenih kako bi poboljšali živote najugroženijih. To ne podrazumeva samo pomoć u hrani, vodi, smeštaju i medicinskoj brizi, već i brigu o psihološkim i socijalnim potrebama koje se javljaju tokom i posle kriznih događaja.

U protekloj dekadi je približno 268 miliona ljudi bilo pogođeno katastrofama svake godine, a mnogo više je bilo zahvaćeno sukobima, epidemijama bolesti i drugim tipovima kriza. U situacijama kada se naši životi, ili životi ljudi oko nas okrenu naopako, imamo potrebu da povratimo normalno stanje.

Pružanje psihosocijalne podrške može da se sprovede na mnoge različite načine:
Dostupnošću i slušanjem kako je stresni događaj delovao na porodicu
Kontaktiranjem rodbine
Organizovanjem praktičnih stvari
Ohrabivanjem i podrškom inicijativama u zajednici kao što su kućna podrška, intervencije u

Neki primeri aktivnosti u okviru psihosocijalne podrške

- Nakon opsade škole u Beslanu 2004. godine, Međunarodna Federacija i Crveni krst Rusije su osnovali lokalni centar, program poseta medicinskih sestara i letnje kampove za decu koja su pogođena tim događajem.
- U Sijera Leoneu su devojčice, koje su bile žrtve otmice i seksualnog iskorištavanja od strane naoružanih grupa, često bile žrtve i stigmatizacije i zlostavljanja po povratku u zajednicu. Dijalog u zajednici je pomogao lokalnom stanovništvu da razume devojčice, a Komiteti za zdravlje devojčica su uveli kazne za maltretiranje devojčica. Obe inicijative su smanjile nasilje nad devojčicama i pomogao njihovoj reintegraciji u lokalnu zajednicu.
- Kuća žalosti je izgrađena na ivici masovne grobnice na jednom od područja koja su bila pogođena cunamijem u Indijskom okeanu. Tu su ljudi mogli da uđu i odaju počast žrtvama minutom šutnje. Kuća je kasnije pretvorena u lokalni centar.

školama, vokacione i obuke razvoja sposobnosti, uspostavljanjem lokalnih centara
Formiranjem grupa za podršku

U ovom prvom modulu se osvrćemo na psihosocijalne potrebe populacije u periodu nakon kriznog događaja. Posebno se osvrćemo na sledeća pitanja:

1. Šta je krizni događaj?
2. Šta je psihosocijalna podrška?
3. Kako reagujemo na različite nivoe potreba?
4. Kako mi, kao volonteri i zaposleni, jačamo svoje sposobnosti i kapacitete?

Šta je krizni događaj?

Krizni događaj je, u ovom kontekstu, svaki veći događaj koji se desi van običnog svakodnevnog iskustva, koji je veoma opasan za one koji su mu izloženi, uz osećaj bespomoćnosti, straha ili užasa.

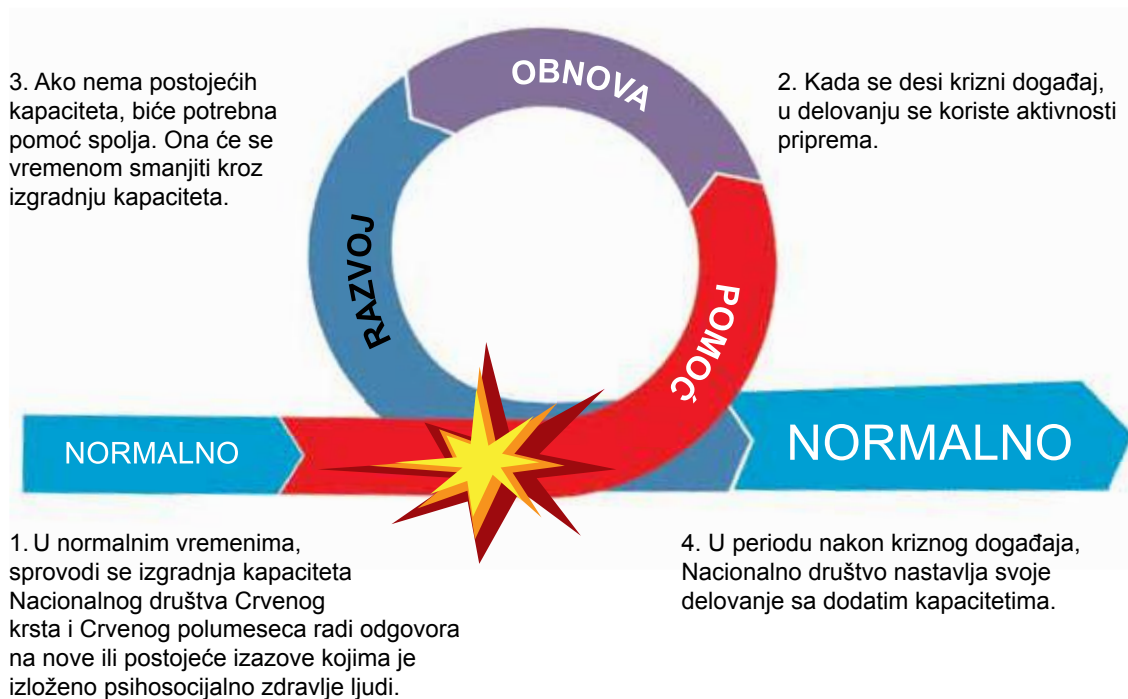
Krizni događaji se, po svojim dimenzijama, mogu kretati u rasponu od pojedinačnih incidenata do masivnih katastrofa, i mogu uključivati uzimanje talaca, izbijanje bolesti, ili uništenje celokupnih zajednica uzrokovano uraganima.

Krize

F

Bilo koji iznenadni prekid normalnog toka događaja u životu pojedinca ili društva zbog kojeg je neophodna ponovna ocena načina delovanja i razmišljanja. Opšti osećaj gubitka normalnih osnova za svakodnevne aktivnosti. Na primer, osoba može da doživi krizu kada se dese nagle promene u odnosu na normalno stanje, kao što je smrt voljene osobe, gubitak posla ili oboljenje.

Dijagram 1: Elementi procesa spremnosti i delovanja jednog Nacionalnog društva Crvenog krsta i Crvenog polumeseca



Primeri kriznih događaja

Nesreće, akti nasilja, samoubistva, prirodne katastrofe, katastrofe koje uzrokuje čovek kao na primer rat, eksplozije i curenje gasa, i epidemije.

Različiti faktori utiču na to kakav će uticaj događaj imati na pojedinca ili zajednicu. Sam događaj i rezilijentnost onih koji su zahvaćeni tim događajem će imati uticaja na psihosocijalni efekat kriznog događaja.

Karakteristike događaja

Nekoliko karakteristika mogu imati uticaja na psihosocijalni efekat kriznog događaja, zavisno od porekla događaja, kao i njegovog obima i trajanja.

I dok krize koje su nastale prirodnim katastrofama, kao što su bolesti ili elementarne nepogode, često dovode do besa prema mrtvima ili božanstvima, kod događaja koje uzrokuje čovek bes može da se usmeri prema osobi ili osobama koje su odgovorne, i to često povećava emocionalni efekat. Stepenn intencionalnosti i preventivnosti može dalje da utiče na efekat događaja, jer može biti teže prihvatiti gubitak koji je proizveo neko čija je namera bila da povredi, na primer u slučajevima torture ili zlostavljanja. Saznanje da je gubitak mogao biti sprečen može takođe da dovede do povećanog osećaja krivice.

Mnogi saznanje o trenutnoj smrti a samim tim i nizak stepen patnje dožive kao utehu; zato je verovatno da će saznanje o patnji koja prethodi smrti povećati emocionalni efekat na one koji

prežive. Ako je gubitak očekivan, pa čak i ako samo retrospektivno, to može da ublaži emocionalni efekat. Teže se podnose gubici usled nesrećnih ili slučajnih događaja.

Zemljotres u Bamu



Zemljotres koji je pogodio drevni grad Bam i okolna sela u Iranu 2003. je ubio najmanje 32,000 ljudi. Uništeno je više od 90 procenata grada, 100,000 ljudi je ostalo bez svojih domova i uništene su dve gradske bolnice i sirotište. Polovina zdravstvenih radnika grada je poginulo, što je otežalo operaciju spasavanja. Neki od preživelih su spavali u šatorima blizu ruševina svojih domova dok su podrhtavanje tla i dalje trajala. Hiljade dece su ostala siročad. Nezaposlenost je odmah porasla jer su fabrike i radna mesta uništena. Zemljotres je bio samo početak stradanja stanovnika iz Bama.

Krize velikih razmera, u kojima nastrada veliki broj ljudi, mogu da ostave nekoliko preživelih da pomognu jedni drugima. Međutim, velike krize mogu da dovedu do kolektivnog delovanja lokalne zajednice i međunarodne demonstracije podrške, dopuštajući ljudima da zajedno tuguju. Krizni događaji koji kratko traju će imati manji emocionalni efekat od onih koji traju duže. Međutim, oni događaji koji se dešavaju često i koji su intenzivni će, baš kao i oni koji traju dugo, imati veće posledice.

Faktori rezilijencije

„Mnogi ljudi pokazuju rezilijenciju, sposobnost da se relativno dobro suoče sa nepredvidivim situacijama. Postoje brojni interaktivni socijalni, psihološki i biološki faktori koji utiču na to da li se kod ljudi razviju psihološki problemi ili oni pokažu rezilijenciju u vreme nepredvidivog događaja.“ (IASC Guidelines 2007. str. 3)

Socijalni, psihološki i biološki faktori koji drže ljude rezilijentnim nazivaju se protektivni faktori. Oni smanjuju verovatnoću nastajanja teških psiholoških efekata u vreme sučavanja sa teškom situacijom ili patnjom. Pripadnost brižnoj porodici ili zajednici, održavanje tradicije i kulture, posedovanje snažnih religijskih ubeđenja ili političke ideologije su primeri protektivnih faktora. Što se tiče dece, stabilni emotivni odnosi sa odraslima i društvena podrška, i van i unutar porodice, su jako protektivni. Modul 4 se detaljnije bavi ovom temom.

Rezilijencija

Sposobnost pojedinca da se suoči sa poteškoćama i izazovima, i da povрати i održi novu ravnotežu kada je prethodna izazvana i uništena. Često opisivana kao sposobnost „oporavka“.



Posle napada

Saito i njegov prijatelj Džun su se vraćali kući posle zabave. Prošli su pored grupe mladih ljudi, i jedan od njih je počeo da viče na Džuna. Džun mu je uzvratilo. Grupa muškaraca je prišla Saitu i Džunu: Jedan je udario Džuna u stomak, i on je pao na zemlju. Saito je hteo da pomogne Džunu ali su i njega počeli da udaraju. Izgubio je svest. Nakon toga, Džunu je bilo krivo što nije mogao da pomogne prijatelju. Osećao je i mržnju prema muškarcima koji su ih napali.

Određene grupe ljudi mogu potencijalno da budu u većem riziku od doživljavanja socijalnih i/ili psiholoških poteškoća. Pokazalo se da su deca, stariji, mentalno ili fizički hendikepirani i osobe sa prethodnim zdravstvenim ili mentalnim problemima u riziku, kao i ljudi koji žive u siromaštvu. Zavisno od prirode krize, procena potreba bi identifikovala specifične rizike i resurse za psihosocijalno zdravlje unutar grupa.

ŠTA JE PSIHOSOCIJALNA PODRŠKA?

Termin „psihosocijalna“ podrazumeva dinamičan odnos između psiholoških i socijalnih dimenzija jedne osobe, u kojem jedna dimenzija utiče na drugu. Psihološka dimenzija uključuje interne, emotivne i kognitivne procese, osećanja i reakcije. Socijalna dimenzija uključuje odnose, porodicu i mrežu u zajednici, društvene vrednosti i kulturne prakse. Psihosocijalna podrška se odnosi na aktivnosti kojima se ispunjavaju i psihološke i socijalne potrebe pojedinaca, porodica i lokalnih zajednica.

U praksi postoje mnogi pristupi i aktivnosti koji se koriste u ime „psihosocijalne podrške“ i – u skladu sa tom raznovrsnošću – koristi se i razna terminologija. To može da bude zbunjujuće i frustrirajuće, posebno kada se upotreba i definicije razlikuju između i unutar organizacija i disciplina, ili kada se određeni termini često koriste, a zatim više ne važe. Izrazi „trauma“ ili „istraumiran“ su, na primer, posebno osetljive. Za neke, ovim izrazima se snažno opisuje poremećaj koji se javlja u životima ljudi posle kriznog događaja. Za druge, ti izrazi se preusko fokusiraju na psihološke poremećaje na račun širih psihosocijalnih i problema mentalnog zdravlja.

IASC Uputstva pomažu da se ta razlika premosti, kroz izgradnju uzajamnog razumevanja između mentalnog zdravlja i psihosocijalnih pristupa. Tačne definicije se razlikuju, od ljudi koji primarno rade u zdravstvu i govore o „mentalnog zdravlju“ do onih koji rade u drugim oblastima i koriste termin „psihosocijalno zdravlje.“ IASC Uputstva postavljaju okvir kojim se ističu potrebni koraci pre nego što se desi krizna situacija, koji opisuje minimum odgovora tokom akutne faze a zatim sugerise sveobuhvatne odgovore koji su potrebni tokom rane faze rekonstrukcije nakon krizne situacije.

Psihosocijalna podrška

Psihosocijalna podrška se odnosi na aktivnosti kojima se odgovara na psihološke i socijalne potrebe pojedinaca.

Za Crveni krst i Crveni Polumesec, to znači da su IASC uputstva isto važna za velike krize, kada radimo zajedno sa drugim međunarodnim organizacijama, kao i za svakodnevne



Suočavanje sa sećanjima

Fariba, mlada devojka iz Bama u Iranu, se seća dana kada se ceo njen svet srušio zbog zemljotresa. On je razorio skoro ceo njen grad, ubio na desetine hiljada ljudi, njenu sestru, brata, sestrića i sestričinu, i uništio njenu zajednicu.

Izgubila je dom, životne stvari i voljene osobe. Trenuci kada je bila zarobljena i ispod ruševina sa svojom sestrom su progonili Faribu. „Sećam se kako smo bile ispod ruševina i kako je moja sestra umrla pokraj mene. Nije bilo nikoga da je spasi. „

Fariba je bila jedna od mnogih koji su primili pomoć kroz aktivnosti Iranskog Crvenog polumeseca, gde su se deca i odrasli skupljali da pevaju, crtaju, šiju, kuvaju ili se bave sportom, i na kraju da podele svoju tugu. Na ovaj način su ponovo izgrađene društvene mreže i tišina je prekinuta, i učesnici su povratili nešto od svog izgubljenog zdravlja.

„Ovaj kurs mi je pomogao da se suočim sa svojim sećanjima,“ Kaže Fariba.



situacije sa kojima se susreću naša Nacionalna društva. Za više detalja o uputstvima, pogledajte „Potrebe koje pokriva psihosocijalna podrška“ u ovom modulu i „Vodič za psihosocijalnu podršku“ u Aneksu A.

Psihosocijalna podrška u kontekstu Crvenog krsta i Crvenog polumeseca se ponekad sprovodi u okviru programa koji su posebno osmišljeni da se bave psihosocijalnim pitanjima. Međutim, psihosocijalna podrška je češće integrisana unutar drugih aktivnosti i programa, kao što su zdravstveni programi tokom vanredne humanitarne pomoći, programi pomoći osobama sa HIV-om i AIDS-om, ili programi pomoći školama. I u stvari, u većini slučajeva, kada prirodni procesi pomaganja članovima porodice, prijateljima ili komšijama nisu narušeni i kada su ispunjene osnovne životne potrebe na human način, nije potrebna nikakva veća intervencija.

Primeri psihosocijalne podrške

U navedenom primeru, Fariba i ostali koji su nastradali u zemljotresu su primili psihosocijalnu podršku kroz organizovane aktivnosti. Takva vrsta podrške se pruža s ciljem pomoći ljudima da povrate osećaj normalnosti, da povrate nadu i dostojanstvo. Rad sa grupama u zajednici pre nego sa pojedincima često je najefikasniji način da se pruži podrška najvećem mogućem broju ljudi.

Na taj način, psihosocijalna jača društvene mreže, pomaže ljudima da nauče kako da zaštite sami sebe i druge od budućeg stresa, i uključuje ljude u proces sopstvenog oporavka. Ona promovise samopouzdanje u pružanju pomoći drugima da se pomire sa svojim gubitkom i da obnove svoje živote. Kada se ljudi uključe u aktivnosti, kao što je šivenje ili sport u Bamu, oni prave prvi korak u svom sopstvenom oporavku.

Aktivnosti koje pružaju psihosocijalnu podršku su brojne i različite. Neki od primera su: psihološka prva pomoć nakon krize (uteha kroz razgovor i slušanje ugroženih osoba), telefonska podrška, diskusione grupe, službe posete, praktično učenje o obrascima psiholoških reakcija ugroženih osoba, školske aktivnosti u kojima se deca igraju i vraćaju poverenje i pouzdanje, i vokacioni treninzi.

Psihosocijalna podrška, bilo da se pruža kao posebno osmišljena aktivnost ili da je integrisana kroz veće programe, bi trebalo da uključuje ljude koji bi aktivno učestvovali u društvenim mrežama. U nekim slučajevima to bi značilo da je potrebno da se ponovo uspostavi ili ojača društvena podrška u zajednici kako bi se pomoglo ljudima da aktivno odgovore na krizne događaje. Na koji god način da su aktivnosti određene, važno je da ljudi koji su pogođeni krizom imaju aktivnu ulogu u osmišljavanju, implementaciji i evaluaciji aktivnosti. Ovaj nivo participacije će sačuvati interese i brige onih koji su direktno pogođeni, i doneće psihosocijalni korist u isticanju vrednosti svih koji su uključeni.

Aktivnosti psihosocijalne podrške mogu uključivati napore za zaštitu žena, dece i drugih koji su u posebnoj opasnosti od nasilja i iskorištavanja. U ovim tipovima aktivnosti uspostavljanje bezbednosti, obezbeđivanje mogućnosti školovanja, i šanse za sprovođenje odgovarajućih verskih obreda, kao na primer sahrana, u jednoj zajednici mogu da budu veoma važni. Potrebe se razlikuju od situacije do situacije, zavisno od uslova kriznog događaja, lokalnih običaja i tradicija, i dostupnih resursa.

Potrebe u okviru psihosocijalne podrške

Model ilustruje, u formi piramide, slojevit sistem komplementarne podrške. Slojevi predstavljaju razne vrste podrške koje mogu biti potrebne ljudima, u vreme kriza, u ranoj fazi rekonstrukcije ili u lošim situacijama koje ljudi doživljavaju dugi niz godina.



Vrste podrške koje se pružaju na ova četiri nivoa su sledeće:

1. Osnovne usluge i bezbednost

Zdravlje ljudi je zaštićeno ako su ispunjene njihove osnovne životne potrebe i prava na bezbednost, upravljanje i osnovne usluge kao što su hrana, čista voda, medicinska briga i smeštaj.

- Psihosocijalni odgovor ovde bi mogao da bude zalaganje da se ove osnovne usluge i zaštita uspostave, i sprovode na jedan pošten i društveno prihvatljiv način.

2. Podrška zajednice i porodice

Pomoć može da bude potrebna manjem broju ljudi što se tiče dobijanja ključne podrške zajednice. Usled razaranja koja se obično dešavaju u vanrednim situacijama, porodične i mreže u zajednici mogu biti prekinute.

- Psihosocijalni odgovor u ovom slučaju bi mogao da uključuje pronalaženje i spajanje porodica, ili jačanje mreža socijalne podrške.

3. Fokusirane vrste podrške

Ipak će manjem broju ljudi biti potrebna dodatna pomoć koja je više direktno fokusirana na psiho-socijalno zdravlje. To mogu biti pojedinačne, porodične ili grupne intervencije, koje obično sprovode obučeni radnici čiji se rad prati.

- Psihosocijalni odgovor u ovom slučaju mogu da budu aktivnosti pružanja pomoći suočavanja sa efektima rodnog nasilja npr. grupe za podršku žrtvama silovanja ili ljudima koji imaju HIV ili AIDS.

4. Specijalizovane usluge

Na vrhu piramide je dodatna pomoć za mali procenat stanovništva čije stanje je, uprkos već pomenutim vrstama podrške, netolerantno i koji mogu imati velikih problema u svakodnevnom funkcionisanju.

- Pomoć bi ovde mogla da uključuje psihološku ili psihijatrijsku podršku ljudima sa mentalnim poremećajima koji se ne mogu adekvatno lečiti pružanjem primarnih zdravstvenih usluga.

Obuka zaposlenih i volontera

Iako je većina ljudi sposobna da pomaže drugima i da pruži podršku u teškim vremenima, obuka iz psihosocijalne podrške pomaže volonterima i zaposlenima da budu svesniji nekih osnovnih principa i tehnika koja su korisna u njihovom poslu. Jedan od ciljeva ove obuke je prepoznavanje potrebnih sposobnosti i učenje o tome kako ih poboljšati i efikasnije primeniti. Psihosocijalna podrška može da bude važna u kriznim situacijama bilo kojih razmera, od požara u kući ili zlostavljanja deteta, do ogromnih katastrofa kao što su zemljotresi, poplave, ratovi ili pandemije. Biće mnogo situacija u kojima će volonteri i zaposleni moći da upotrebe svoje znanje. Biće mnogo izazova da se psihosocijalne veštine sprovedu u praksu u raznim uslovima.

Karakteristike volontera i zaposlenih koji pružaju psihosocijalnu podršku

Kada se biraju zaposleni i volonteri za pružanje psihosocijalne podrške, određene kvalitete su od posebnog značaja, a to su poverenje, pristupačnost, strpljenje, ljubaznost i predanost. Oni koji pomažu, moraju imati dobre sposobnosti slušanja, brižan stav, i neosuđujući pristup. Dobro poznavanje psihosocijalnih pitanja i sposobnosti pružanja podrške je takođe važno kod pružanja usluga.

Psihosocijalna obuka pomaže volonterima i zaposlenima da se osećaju sigurnima u pružanju potrebnih usluga i uverava Nacionalna društva Crvenog krsta i Crvenog polumeseca da se pomoć sprovodi na kompetentan način. Različite aktivnosti zahtevaju razne nivoe obuke. Što je proces pružanja podrške komplikovaniji, to su potrebnije specifičnije informacije i obuka. Ova obuka koju je pripremio PS Centar, ima za cilj da pripremi zaposlene i volontere za aktivnosti na nivoima 1 i 2 piramide. Za one volontere i zaposlene koji poseduju prethodno relevantno iskustvo ili profesionalne kvalifikacije, obuka će se primeniti na nivou 3 piramide.

U situacijama kada ljudi imaju teške mentalne poremećaje koji se ne mogu lečiti, takvi slučajevi mogu biti upućeni na stručne saradnike. Modul 2 opisuje u kojim slučajevima se daju takva uputstva.

Kako rastu potrebe ugroženih, tako rastu i potrebe za obučavanjem onih koji pomažu





Stres i suočavanje sa stresom

Tematske celine

- Šta je stres
- Uobičajene reakcije na stres, ekstremni stres i krizne događaje
- Suočavanje sa efektima reakcija na ekstremni stres
- Dugoročne posledice: emocionalni problemi, anksioznost, depresija, i posttraumatski stresni poremećaj

Čutanje, bolni jecaji, i patnja, trenutni gubitak kontrole, izlivi besa i frustracija. Ljudi reaguju na krizne događaje na mnogo različitih načina. Ovaj modul opisuje uobičajene i ekstremne oblike stresa, i upućuje zaposlene i volontere na korake koje mogu preduzeti sami, i na to kada da se obrate za stručnu pomoć.

Modul razmatra sledeća pitanja:

- Šta je stres?
- Koji su uobičajeni znakovi stresa?
- Ekstremni stres.
- Anksioznost, depresija i PTSP.
- Suočavanje sa stresom.
- Suočavanje uz pomoć.
- Upućivanje na stručnu pomoć.

Šta je stres?

Stres je normalna reakcija na fizički ili emocionalni izazov i javlja se kada zahtevi nisu u

ravnoteži sa resursima za suočavanje. Postoje različiti tipovi stresa:

Svakodnevni stres (osnovni) predstavlja one izazove u životu koji nas drže budnim i na nogama, i bez kojih život za mnoge ljude postaje dosadan i krajnje bezvredan.

Kumulativni stres (napor) međutim nastaje kada se izvori stresa nastave tokom vremena i smetaju redovnim obrascima življenja.

Kritični stres (šok) predstavlja situacije u kojima pojedinci nisu sposobni da ispune zahteve koji su im nametnuti i doživljavaju fizički ili psihički slom.

Šok

Biološka reakcija uzrokovana spoljašnjim događajima zbog kojih je sposobnost reagovanja paralizovana ili ukočena. Osobe u takvom stanju mogu doživeti emocionalni nemir, apatiju i očaj. Ponekad se osoba možda i ne seća kriznog događaja.

Faza šoka

Prva faza reakcije na krizni događaj. Karakterišu je apatija, mehaničke reakcije i to da ugrožena osoba ima problema da razume informacije.

F

Suočavanje sa stresom

Ana ima AIDS i stalno je zabrinuta za svoju budućnost: Kako će naći novac da ode u bolnicu da primi lek i kupi hranu? Šta će biti sa njenom decom ako ona umre? U isto vreme, nju je sramota zbog njenog stanja. Oseća se usamljenom i žudi za vremenima kada je njen muž bio živ. Jedinu uteha nalazi u provođenju vremena sa grupom za podršku. Kroz druženje kao prijatelji, smeju se i pričaju o svemu. Kada završi sa grupom, oseća se kao da joj je teret skinut sa ramena.



Svako se susretne sa stresom jednom u životu, ali neki ljudi više puta nego drugi. Ljudi koji prežive krizne događaje mogu doživeti stres u njegovom ekstremnom obliku. Oni koji su angažovani u pružanju usluga pomoći u hitnim situacijama ili socijalne ili psihološke pomoći, koje su osmišljene za ugrožene grupe ljudi, mogu se takođe sresti sa situacijama u kojima je nivo stresa veoma visok.



Znakovi stresa

Reakcije na stres se mogu razlikovati i zavise od ozbiljnosti situacije, kao i od karakteristika i prethodnog iskustva pojedinca. Na koji god način da se desi, stres dolazi u interakciju sa fizičkim, psihološkim i socijalnim funkcionisanjem organizma.

Boriti se ili odustati

Kada se ljudi suoče sa velikim pretnjama, reaguju instinktivno. Ta reakcija se zove „boriti se ili odustati“. To je fizička reakcija opstanka koja se javlja i kod ljudi i kod životinja. Reakcija „boriti se ili odustati“ priprema telo za fizičku aktivnost i oslobađa adrenalin i druge hormone koji proizvode fizičke promene, kao što su ubrzano kucanje srca i povećan krvni pritisak, ubrzano disanje i znojenje.

Uobičajeni znakovi stresa

Znakovi stresa se mogu manifestovati na mnoge različite načine:

- Fizički znakovi npr. bol u stomaku, umor
- Mentalni znakovi npr. otežana koncentracija, gubitak pojma o vremenu
- Emocionalni znakovi npr. anksioznost, osećaj tuge
- Duhovni znakovi npr. život nema smisla
- Bihevioralni znakovi npr. preterana upotreba alkohola (nemar), osećaj beskorisnosti
- Interpersonalni znakovi npr. povlačenje u sebe, sukob sa drugim ljudima

Ovo su uobičajeni znakovi i obično nestaju za nekoliko nedelja. Međutim, ako se ovi znakovi nastave i pogoršaju u dužem vremenskom periodu, nivo stresa se može pojačavati. Sledeće poglavlje razmatra šta se dešava u određenim fazama ekstremnog stresa.

Uobičajeni znakovi stresa

Glavobolja
 Poremećen san
 Razdražljivost
 Telesna bol
 Smanjena sposobnost rešavanja problema
 Nizak nivo energije
 Povećana upotreba supstanci, kao što su alkohol i duvan

F Poboljšanje bi trebalo da se desi s vremenom, a ako se to ne desi, trebalo bi pronaći stručnu pomoć.

Poslednji deo ovog modula (upućivanje na stručnu pomoć) daje primere kada uputiti ljude na stručnu pomoć.

Uobičajene psihološke reakcije

Oni koji su pod ekstremnim stresom doživljavaju anksioznost, uplašenost, nervozu ili paniku, pogotovo kada se suočavaju sa podsetnicima na događaj; brinu da će izgubiti kontrolu ili da neće moći da se suoče; zabrinuti su da se ista situacija može ponoviti. Mogu biti stalno na oprezu, proveravaju okolinu da li postoji opasnost i vide pretnju u stvarima koje bi im pre

Ekstremni stres

Ovaj deo opisuje uobičajene psihološke, fizičke i socijalne reakcije koje su povezane sa ekstremnim stresom.

Većina ljudi doživi stres u vreme kada su pogođeni kriznom situacijom. Oni mogu imati poteškoća da poveruju šta se to dešava njima i drugim ljudima oko njih. U danima koji slede neki ljudi se mogu osećati zbunjeno, potreseno, uplašeno ili otupljeno. Iako takve reakcije mogu izgledati čudno, važno je da se shvati da su to potpuno normalne i razumljive reakcije na nešto što nije uobičajeno.

Reakcije mogu međutim, zavisno od razmera događaja i drugih faktora, trajati duže od onoga što se smatra zdravim vremenskim okvirom za psihološki oporavak. Jednog dana osoba se može osećati bolje; sledećeg dana može da doživi veliko pogoršanje. Za oporavak je potrebno vreme. Na primer, nakon cunamija u Indijskom okeanu 2004. godine, u kojem je izgubljeno mnogo života, imovine, sredstava za život, i infrastruktura, reakcije ekstremnog stresa su mogle da se očekuju.

Strah od vode

X Ayo je imala 14 godina kada je izgubila sestru u cunamiju u Indijskom okeanu. Porodična kuća, koja se nalazila odmah pored vode, je takođe uništena. Četiri meseca Ayo se nije usuđivala da siđe na obalu. I nije bila jedina; mnogo druge dece u tom području su takođe imali strah od vode.



Uobičajene reakcije na ekstremni stres

Anksioznost
 Stalni oprez
 Iznenađne reakcije
 Slaba koncentracija
 Ponovno proživljavanje događaja
 Krivica
 Tuga
 Bes
 Emocionalna otupljenost
 Povlačenje u sebe
 Razočarenje
 Mentalno izbegavanje
 Bihevioralno izbegavanje

izgledale bezazlene. Ekstremni stres može da uključuje preveliku brigu za decu ili supružnike, brigu kada malo kasne ili kada ne pozovu tačno onda kada su rekli da će pozvati. Takođe je uobičajeno da ljudi postanu nemirni, lako ih uplaši velika buka, iznenadni pokreti itd.

Mnogi doživljavaju poremećaje sna i imaju živopisne snove ili košmare. U početku ti snovi mogu biti o samom događaju ili iskustvu, ali se mogu promeniti i postati uznemirujući. Nagla sećanja, misli i slike događaja se mogu pojaviti niotkuda, bez ikakvih okidača ili podsetnika. Druge misli, slike ili osećanja mogu pokrenuti određeni mirisi, zvukovi, muzika, ili TV program. Osoba može ponovo doživeti događaj kao da se on ponovo dešava; osećajući traumatsko iskustvo ili percepcije, kao što su ukus, miris ili dodir.

Slaba koncentracija je takođe uobičajeni efekat, ili problemi sa pamćenjem.

F

Osećanja tuge ili krivice se takođe mogu pojaviti. Ljudi mogu osećati žaljenje, sramotu ili stid što nisu odreagovali ili se suočili kako bi želeli, ili zato što su izneverili ostale, ili što misle da su na neki način odgovorni. Neki mogu osećati bes prema onome što se desilo. Oni koji su pogođeni događajem često misle „Zašto ja?“ Besni su na one za koje smatraju da su odgovorni za neke od stvari koje su se dogodile tokom ili nakon događaja. Drugi mogu doživeti emocionalnu otupljenost i otuđenost, ili nes-

X

Smrt deteta

Kada je Wade, koji je imao šest godina, umro u katastrofi, njegova porodica se skoro raspala. Prevladale su psihološke reakcije, ponajviše tuga. I dok je Wadeov otac odbijao da govori o svojim emocijama, njegova majka je morala da pokaže svoju tugu, bol i očaj. Ona je stalno pričala o svom gubitku i bila je sve očajnija što svoja osećanja nije mogla da podeli sa svojim mužem. Postepeno se njihov odnos ispunio frustracijom. Otac je bio besan a majka tužna. Oboje su se osećali razočarano i iznevereno.



posobnost da dožive bilo kakvo osećanje ljubavi ili mržnje. Povlačenje u sebe, razočarenje, izbegavanje društva ili razmišljanje da niko u stvari ne razume su takođe uobičajene reakcije.

Mogu se pojaviti i reakcije izbegavanja npr. mentalno izbegavanje misli i sećanja koja su povezana sa događajem. Bihevioralna izbegavanja aktivnosti i situacija su takođe uobičajena npr. provoditi vreme pored vode ili gledati stvari koje su bile deo događaja. Mentalno i bihevioralno izbegavanje je veoma često u ranim fazama nakon izloženosti ekstremnom stresu. Jedan nivo izbegavanja pomaže ljudima u suočavanju sa stresom, kao na primer kada se ne želi govoriti o iskustvu u ranoj fazi oporavka. Međutim, ako se izbegavanje oduži, to može da dovede do drugih problema i spreči ljude da se pomire sa događajem. Ako se ne popravi u periodu od prvih šest meseci, stanje se može smatrati hroničnim i indikovana je stručna pomoć.

Uobičajene fizičke reakcije

Mnoge fizičke reakcije na ekstremni stres su slične uobičajenim reakcijama na stres. Glavna razlika je u tome što, nakon izloženosti teškom stresu, ove reakcije se javljaju naglije, recimo u roku od 24 do 48 sati, i verovatno je da će trajati određeni vremenski period. U većini slučajeva, njihov intenzitet i trajanje bi trebalo da oslabi u roku od šest do osam nedelja. Kada se desi višestruki gubitak, vremenski okvir trajanja bi mogao da bude mnogo veći. Postojeće razlike u tome kako se razne kulture i društva bore protiv stresa. Zaposleni i volonteri će morati upotrebiti kulturni senzitivitet kada budu razmatrali ove različite perspektive.

Uobičajene socijalne reakcije

U mnogim slučajevima, uzajamni doživljaj nesreće ili gubitka može više spojiti ljude, pomoći u stvaranju novih veza ili jačanju odnosa. Nekada, međutim, doživljaj ekstremnog stresa u nekim odnosima može uzrokovati napatost. Pomoć drugih može da oslabi ili prestane. Ljudi mogu imati osećaj da se pruža premala, ili pogrešna pomoć ili podrška. Mogu da pomisle da drugi ne cene to kroz šta su oni prošli i da od njih očekuju previše.

Porodice pod stresom reaguju različito. Neke porodice reaguju tako što su još bliže i daju veću podršku jedni drugima. Druge mogu da postanu pasivne i pribegnu nasilju. Ponekad dođe do promene u ponašanju i komunikaciji zbog različitih reakcija članova porodice ili promene uloga, kao na primer posledica gubitka člana porodice.



UOBIČAJENE FIZIČKE REAKCIJE NA EKSTREMNI STRES

Poremećaji sna
Tresenje, drhtanje
Mišićna tenzija, bolovi
Fizička tenzija
Ubrzano lupanje srca
Mučnina, povraćanje ili dijareja
Poremećaj menstrualnog ciklusa
ili gubitak seksualnog interesovanja

Nije neminovno da članovi porodice reaguju na isti način, i postoji mogućnost da će im biti potrebna različita vrsta podrške. Ako se to ne prihvati i ne reši u okviru porodice, to može da dovede do napetosti u odnosima i usmeravanju energije na prebacivanje krivice. Uobičajeno je to da roditelji pokušavaju da ne pokazuju svoje brige i probleme deci, ali veoma često čak i mala deca saznaju njihove tajne. Posle krize, deca mogu da izgube poverenje u sposobnost odraslih da upravljaju situacijom, i imaju problema da opet veruju roditeljima i odraslima.

ANKSIOZNOST, DEPRESIJA I POSTTRAUMATSKI STRESNI POREMEĆAJ

Mnogi iskuse neku vrstu anksioznosti ili se osećaju depresivno nakon kiznog događaja, ili ponovo doživljavaju taj događaj u svojim mislima. Te reakcije obično postepeno oslabe i na kraju nestanu. Međutim, kod nekih ljudi te reakcije traju duži vremenski period i pogoršavaju se. To može da dovede do razvoja ozbiljnih psiholoških problema i tada je potrebna stručna pomoć.

Tri najčešća poremećaja su anksioznost, depresivni poremećaj, i posttraumatski stresni poremećaj (PTSP). Ovi poremećaji dele neke iste simptome, ali se fokus lečenja razlikuje. Ova obuka se ne bavi ovim poremećajima (što odražava potrebe na nivou 4 piramide – pogledajte modul 1). Potrebna je dodatna, duža, nadgledana obuka da bi se pružile specijalizovane potrebne usluge. Crveni krst i Crveni polumeseć deluje tako što pruža pomoć lokalnim zdravstvenim službama u određenoj zemlji. Naše delovanje se sprovodi na nivou lokalne zajednice, i temelji se na dobrovoljnosti. Kao rezultat toga, psihosocijalna podrška koju pružaju zaposleni i volonteri, i resursi iz loka-

lne zajednice, ide ruku pod ruku sa stručnom pomoći, time smanjujući izolaciju i stigmatizaciju koju ljudi ponekad osećaju zbog lošeg mentalnog zdravlja.



OZBILJNE DUGOROČNE REAKCIJE NA STRESNE DOGAĐAJE

Anksioznost

Generalno, nejasno, neugodno emocionalno stanje koje karakteriše nemir, zabrinutost i nervoza. Često se razlikuje od straha time što nema fokusa, jer strah podrazumeva određeni objekat straha.

Depresija

Generalno, stanje koje karakteriše osećaj neadekvatnosti, beznađa i bespomoći, pasivnosti, pesimizma, hronične tuge, i drugih simptoma. Ovo stanje je obično povezano sa velikim gubitkom. To je normalna reakcija za kraći vremenski period, ali bi postepeno trebala da oslabi osim ako ne prelazi u poremećaj.

Posttraumatski stresni poremećaj

PTSP može da se razvije nakon psihološki stresnog događaja kao što su prirodne katastrofe, oružani sukobi, fizički napadi ili zlostavljanje, i nesreće koje se direktno ili indirektno doživljavaju kao opasne po život. Stanje karakterišu tri grupe simptoma:

- 1) Ponovno doživljavanje događaja
- 2) izbegavanje podsetnika događaja
- 3) simptomi povećanog uzbuđenja kao što su nervoza, problemi zbog nespavanja, stomačni problemi, i problemi sa koncentracijom. Stanje uključuje misli i slike o događaju koje se ponavljaju, psihološku otupljenost, i smanjenu uključenost sa okolinom.

Kod procene psihosocijalnih potreba populacije u periodu posle krize, treba imati na umu da oni koji su u potencijalnoj opasnosti u periodu pre događaja (često su to na primer deca i adolescenti, stariji, i ljudi koji imaju fizičke ili mentalne smetnje), su u većem riziku od pojave snažnih reakcija. Neki ljudi mogu biti slomljeni ako stresna situacija traje duže. To može na primer da se desi u slučajevima kada ljudi izbuge domove, sredstva za život, ili žive u konfliktnim područjima. U takvim slučajevima oporavak je komplikovaniji.

SUOČAVANJE SA STRESOM

Kao što postoje mnogi načini reagovanja na krizne događaje, tako postoje mnogi načini suočavanja sa efektima tih događaja. Cilj suočavanja je preživljavanje – funkcionisati fizički, socijalno i psihološki tokom krize i u periodu posle nje. Suočavanje je dinamičan proces; ono se menja tokom vremena kao posledica promena u specifičnom kontekstu.

SUOČAVANJE

Suočavanje je proces prilagođavanja novoj životnoj situaciji, snalaženja u teškim uslovima, pokušavanja da se reše problemi, nastojanja da se svede na minimum, smanji ili toleriše stres ili sukob. Zdravo ponašanje u toku suočavanja uključuje traženje pomoći drugih, aktivno delovanje na planu traženje rešenja ili eliminacije izvora stresa. Nezdravo ponašanje u toku suočavanja uključuje ignorisanje pretnje ili poricanje njenog efekta, izbegavanje izvora stresa, izolacija, izbacivanje frustracija na drugima, samo-meditacija, i ulaženje u druge bezbednosne i zdravstvene rizike u cilju normalnog funkcionisanja.

Strategije suočavanja sa stresom

U psihološkom smislu, smatra se da se ljudi suočavaju sa stresom na dva načina: Mogu prihvatiti strategije izbegavanja ili strategije prilaza. Ljudi su u stvari skloni da bolje funkcionišu kada prihvate strategije prilaza. Suočavanje sa svojim problemima i pokušaji da se oni reše, često ima za rezultat smanjene nivoe stresa i čini lakšim da se nastavi sa životom. Izbegavanje suočavanja sa situacijom može da dovede do pojave negativnih misli i emocija, depresije, psiholoških i fizičkih smetnji.

Strategije izbegavanja podrazumevaju poricanje i distanciranje. To može da znači da osoba izbegava konfrontaciju ili je odlučila da ništa ne može da se uradi.

PORICANJE

Odbrambeni mehanizam, poricanje, želja, potreba ili misli u cilju izbegavanja anksioznosti.

ODVAJANJE

Proces u kojem se misli, reakcije, emocije odvajaju od ličnosti; oni koji pate ne shvataju šta se dešava njima i oko njih.

SUOČAVANJE SA GUBITKOM I DEPRESIJOM

Buta živi blizu mora u Khao Laku, u Puketu, na Tajlandu. Izgubila je sve, uključujući i nadu u budućnost, tokom cunamija u Indijskom okeanu 2004. godine. Sada živi u dvosobnoj baraci bez privatnosti. Njen muž ima novi posao, ali ona ne. Depresivna je. Imaju jako malo novca, ali najgore je to što ona ima osećaj da njen život nema nikakvog smisla. Nema šta da radi, nema snova za budućnost, i nikoga sa kim bi mogla da popriča. Iz tog razloga ona radi kao volonter sa ugroženom decom. Kada pomaže deci, ona na neko vreme zaboravi na sebe i svoj život. To joj pomaže da razgovara sa drugim volonterima koji se nalaze u istoj situaciji.



Strategije prilaza, međutim, podrazumevaju pokušavanje da se nađe smisao situacije, traženje pomoći i preduzimanje aktivnosti za rešavanje problema. Kada pogledamo primer Bute, ona je rešila deo svojih problema time što radi kao volonter. Kada volontira sa decom, ona praktikuje strategiju prilaza, jer ona aktivno nešto radi, i traži pomoć kroz razgovor sa drugim volonterima. Oseća se manje izolovanom, i vraća osećaj smisla.

Zdrave strategije suočavanja koje su navedene u kvadratu, pomeraju ravnotežu smanjenjem ugroženosti i povećanjem rezilijencije. Održavanje dnevne rutine, na primer, ojačava nezavisnost, i neutrališe osećaj bespomoći u nestabilnoj situaciji.



ZDRAVE STRATEGIJE SUOČAVANJA

Održavanje svakodnevne rutine
 Traženje pomoći
 Pružanje pomoći drugima
 Razgovor o sopstvenom iskustvu i pokušaj da se nađe smisao svega što se desilo
 Traženje informacija o voljenim osobama
 Započinjanje obnove domova i lokalnih struktura u zajednici
 Učešće u religioznim ceremonijama
 Postavljanje ciljeva i planiranje da se oni ispune, i da se reše problemi
 Učestvovanje u sportskim aktivnostima i gimnastici, plesu i drugim načinima angažovanja u kreativnim i kulturnim aktivnostima.

F od posmatrača. Obezbedite toplinu, hranu i odeću, i lečenje povreda, ako je to moguće. Ovakve aktivnosti će sprečiti daljnje povrede i uspostaviti osnove za dodatnu pomoć.

Budite blizu:

Ljudi mogu da izgube privremeno osnovni osećaj bezbednosti i poverenje prema drugima. Zato je korisno da ostanete blizu, budete mirni, i zauzmete ohrabrujući stav. Pokažite pojedincima da mogu da vam veruju. Neka vas ne uzbuni anksioznost ili ekstremni izlivi emocija. Ostati blizu je znak da osoba koja pomaže brine.

Pružiti utehu i sigurnost:

Pitajte ljude šta se desilo, kako se osećaju i dopustite im da pričaju o svojim iskustvima, zabrinutostima, i osećanjima, ali nemojte prisiljavati nikoga da priča. Uverite ih da su njihove reakcije normalne kao i da su problemi u komunikaciji, fizički problemi itd. očekivani u periodu posle kriznog događaja. Ne davajte lažna uverenja, već budite iskreni i realistični. Ovakva vrsta podrške uverava one koji su pogođeni kriznim događajem u dobre namere osoba koje pomažu i podseća ih da nisu sami. To takođe omogućava pojedincima da shvate svoju situaciju i to je prvi korak ka suočavanju.

SUOČAVANJE UZ POMOĆ

Nekim ljudima će biti potrebna pomoć u periodu neposredno nakon kriznog događaja. Što duže osoba ostane u stanju konfuzije, nesposobna da preduzme neku vrstu akcije da bi odreagovala na situaciju, to je teže da se oporavi. Zato je važno da se podrška pruži što je to pre moguće. Ovaj deo opisuje načine na koje ljudima može da se pomogne u ranim fazama suočavanja.

Zadržati primarni fokus na fizičkoj brizi i zaštiti:

U periodu neposredno posle krize, ljudi mogu biti nesvesni bezbednosnih pretnji, radi neposrednog šoka. Dobro je uspostaviti kontakt sa pojedincima i pružiti pomoć. Ako je to moguće, odvedite ih iz stresne situacije, i ograničite izloženost pogledima, zvukovima i mirisima. Zaštitite pojedince koji se nalaze u stanju šoka

BITI U BLIZINI

X

Džonas je paničario. Ruke su mu se tresle. Volonter Crvenog krsta je uzeo Džonasove ruke i držao ih, dok ga je gledao u oči. Džonas nikada neće zaboraviti taj pogled: „Bilo je kao da me je volonter razumeo bez reči. Njegov pogled je bio nemoćan ali topao. Shvatio sam da je on znao kako se ja osećam.“

Pružiti informacije:

Ljudi imaju hitnu potrebu za informacijama u krizi. „Šta se desilo sa mojim voljenima?“ i „Gde mogu da ih nađem?“ su najčešća pitanja. Veoma je korisno da se precizno zna šta se dogodilo i zašto, i šta će se desiti sledeće. To može da se uradi od osobe do osobe, ali bi zaposleni i volonteri mogli da organizuju širenje informacija na sistematičniji način. Na primer, mogu se organizovati sastanci zajednice; podeliti pismene informacije i, što je najvažnije, ažurirane informacije se mogu lako dobiti. Ljudima su potrebne jasne informacije da bi reagovali, potražili podršku i adaptirali se. Moraju biti spremni da

RITUALI**F**

se koriste da obeleže važne događaje u svakom društvu. Oni su simbolični za svaku osobu ili grupu, i njihova osećanja, i stvaraju zajednička iskustva na koja se kasnije mogu vratiti.

preduzmu informisane odluke u vezi sa svojom situacijom. Ljudi u krizama primaju samo ograničene informacije, zato se informacije moraju često ponavljati i razjašnjavati.

Pomoći ljudima da učestvuju u aktivnostima:

Pomoći ljudima da rade praktične aktivnosti koje im se sviđaju – bilo da je to muzika, šivenje, popravka zida ili gledanje filma. Aktivnosti pomažu ljudima da se oslobode teških misli i pružaju ljudima odmor od problema koji će možda uslediti.

Pomoći ljudima da sagledaju različite perspektive:

Kada ne postoje trenutna rešenja problema, ponekad ljudima može da pomogne da se fokusiraju na „emotivnu adaptaciju“. Na primer, ljudi to mogu učiniti tako da se fokusiraju na pozitivne lekcije koje su naučili iz bolnih situacija. Ideja je da osoba prihvati određeni gubitak kako bi mogla da nastavi dalje.

POKAZATI DA BRINETE

Medicinska sestra Nurija Alulina se seća svog pacijenta Ljudmile, 48 godina starosti, koja je nekada radila kao psiholog u vrtiću pre nego što je njen muž izgubio život u nesreći u rudniku u regiji uglja u Kuzbasu u Rusiji. Ona kaže: „Na našem prvom sastanku, Ljudmila je odbila moju pomoć. Nakon kratkog razgovora rekla mi je da ona može da se suoči sama. Ja sam ipak nastavila da je zovem jednom nedeljno da je pitam kako je. Mesec dana kasnije Ljudmila me je pitala da joj dođem u posetu. Rekla mi je za svog muža, njihove sinove, i njene košmare. Na kraju našeg sastanka udovica mi je rekla kako joj je ovaj razgovor bio potreban. „Moja deca se uznemire kada vide kako plačem. Pored njih moram da suzdržavam svoja osećanja“, rekla je. Sada je posećujem svake nedelje. Sigurna sam da će ona moći da se oporavi, i sada obe razumemo svoju ulogu, „ kaže Nurija.

UPUĆIVANJE NA STRUČNU POMOĆ

Uput u ovom kontekstu znači da se osobi koja je doživela ekstremni stres predloži da potraži stručnu pomoć. Nažalost to nije uvek moguće, jer na tom području možda ne postoje adekvatne službe za mentalno zdravlje.

Kada se upućuje

Upućivanje na stručnu pomoć je potrebna kada je očigledno da se osoba nalazi u stanju ekstremne uznemirenosti. Određene reakcije mogu biti presnažne za sve. U takvim situacijama pojedinci se mogu ponašati tako da dovode sebe ili članove svojih porodica u fizičku i psihičku opasnost.

Ako osoba nakon tri do četiri nedelje, još uvek ne može da spava, i dalje se ne oseća dobro, ako je agresivna ili povučena, potrebna joj je dodatna pomoć.

Ako pomoć traže članovi porodice ili neko drugi, govoreći vam da nešto ozbiljno nije u redu, i da se brinu da osoba gubi razum ili da može da počinji samoubistvo, važno je potražiti stručnu pomoć.

Ako nakon perioda do šest meseci osoba ne pokazuje znakove poboljšanja iako nije očigledno da je uznemirena, treba je uputiti.

Ako niste sigurni, uvek se konsultujte sa vašim supervizorom ili menadžerom.



EMOTIVNA ADAPTACIJA

Čovek je izgubio ženu i celu porodicu u cunamiju u Indijskom okeanu. Dobio je pomoć za obnovu kuće. Ali nije bio u stanju da nastavi dalje sa životom. Tokom dugog razgovora njegov problem je isplivao: novi krevet za dvoje u njegovoj kući ga je podsećao da je sam. Kada je taj krevet zamenjen za krevet za jednu osobu, čovekovo raspoloženje se promenilo i on je počeo da gleda na budućnost drugačije.



SARADNJA SA PODRŠKOM IZ ZAJEDNICE

U Istočnom Čadu, jedna međunarodna nevladina organizacija, koja pruža mentalnu pomoć u okviru primarnih zdravstvenih institucija, je radila sa tradicionalnim lečnicima iz Durfan populacije u izbegličkim kampovima.



Kako uputiti na pomoć

Upućivanja uvek treba sprovoditi u konsultaciji sa supervizorom ili menadžerom programa. Po pravilu osobe kojima se pomaže treba obavestiti o nameri da se one upute na stručnu pomoć. One moraju da znaju da se o njima brine, i da shvate razloge za upućivanje. Ako postoji nekoliko opcija za upućivanje, treba ih objasniti, kao i



praktične stvari kao što su troškovi, lokacija, dostupnost, itd. Pojedinci moraju biti sigurni da će im pomoć biti pružena tokom celokupnog procesa. Ako je to moguće, neko (iz bilo kojeg programa za koji su vezani) bi trebalo da im se pridruži tokom prve posete.

Kada radite u područjima gde upućivanje nije moguće zbog nepostojanja službi, ili prevelikih troškova, može biti korisno da se istraže opcije sa drugim NVO. Možda je moguće da se otkriju načini dobijanja profesionalne pomoći. Saradnja sa podrškom iz zajednice takođe može da bude izvodljiva (pogledajte IASC Uputstva, aktivnosti 6.4) Ljudi koji pate od anksioznosti, depresije, ili PTPS-a mogu imati korist od psihosocijalne podrške. Iako to možda neće poslužiti kao lečenje ili doneti potpuni oporavak, oni će osetiti da neko za njih brine i pomaže im u njihovoj nevolji.



KADA UPUTITI

Ako se kod nekoga razviju ozbiljni problemi sa spavanjem npr. ne spavaju uopšte ili veoma malo; leže budni satima i ne mogu da zaspu ili se bude jako rano ujutro.

Ako neko pokazuje jake emocije sa kojima ne može izaći na kraj, kao što su bes, agresija, intenzivan strah ili briga.

Ako neko nagoveštava ili otvoreno priča o samoubistvu.

Ako se kod nekoga razviju stalni fizički simptomi.

Ako neko pokazuje znakove zavisnosti od alkohola ili droga.

Ako je nečije ponašanje velika opasnost za njega samog ili druge.

Ako neko ima trajne depresije i mentalne poremećaje (kao što su halucinacije ili iluzije).

Ako je sa nekim teško održati kontakt.

U situacijama koje ukazuju na zlostavljanje ili kriminalnu aktivnost.



GUBITAK I TUGOVANJE

TEMATSKE CELINE

- Različite vrste gubitaka
- Uobičajene reakcije na gubitak voljene osobe
- Očekivani i iznenadni gubici
- Kako pomoći ožalošćenoj osobi

Svako doživi gubitak i oseća tugu nekad u životu. Ovaj modul se fokusira na to kako ljudi reaguju i kako se suočavaju sa gubitkom i tugom koja je povezana sa smrću bliske osobe. Opisani su i normalni i komplikovani procesi tugovanja, i istaknut značaj društvene podrške. Modul sugerise načine pomoći ožalošćenim osobama.

ŠTA JE GUBITAK?

Gubitak je uobičajen, pogotovo u kriznim uslovima. Postoje mnoge vrste gubitaka: gubitak drage osobe, uništena imovina, gubitak životnih sredstava, kraj jedne važne veze u životu, fizička povreda, gubitak bezbednosti i društvenih veza.

Svaka vrsta gubitka može da bude neugodna, ali najgori od svih je gubitak života. U ovom modulu, kada govorimo o gubitku života, osvrnućemo se na sledeće okolnosti:

Kada se desi smrt drage osobe

Kada je neko svedok smrti

Kada su pokušaji spasavanja nečijeg života neuspeli

F

BLISKA OSOBA

Neko ko nam je blizak, član porodice, prijatelj, kolega ili neko drugi ko nam nešto znači u životu.

Drugi moduli se bave aspektima koji su važni za ovu temu: Modul 5 opisuje kako pružiti psihološku prvu pomoć, a modul 7 govori o tome kako se može pomoći osobama koje pomažu a koje su pogođene gubitkom i tuguju.

Izgubiti nekoga može biti veoma bolno. Bol može da bude nepodnošljiva. Osećaj povezanosti sa tom osobom se može prekinuti i onda je teško naći svoje mesto u životu. Bliski susreti sa smrću mogu probuditi strah od umiranja. Za porodicu to znači da jednog člana više nema. Smrt te osobe može da vodi ka sekundarnim gubicima prihoda, porodičnog i društvenog statusa. U takvim okolnostima porodici može da bude potrebno vreme da se reorganizuje.

Smrt ponekad može da bude kao olakšanje. Na primer, ako osoba boluje od neke bolesti duže

vreme, možda će biti dovoljno vremena da se misli prilagode na činjenicu da će ta osoba da umre. Često kraj u takvim slučajevima može biti olakšanje. Kada starija osoba umre očekivanom smrću, to ne mora da bude nepodnošljiva bol. Smrt u ovom slučaju ne mora da bude katastrofa, umesto toga, ona može da olakša osećaj tuge.



GUBITAK VOLJENE OSOBE

Miša ima 16 godina. Njena majka je umrla pre nekog vremena od raka. Miša je mnogo patila i još uvek pati od anksioznosti. Miša kaže: „Moja majka je bila jako važna osoba u mom životu, i ja tako teško prihvatam to što se dogodilo. Stalno se pitam: Zašto ona više nije sa mnom? I zašto je morala da se razboli?“



ŽALOST

Emocionalna reakcija na gubitak voljene osobe. Depresija koja je povezana sa žalošću se smatra normalnom u slučaju takvog gubitka i može da bude popraćena slabim apetitom, nesanicom i osećaj bezvrednosti.

IZNENADNI GUBICI I UOBIČAJENE REAKCIJE

Ako je smrt iznenadna ili neočekivana, obično uslede reakcije šoka. Te reakcije mogu da se razviju u jače emocionalne izlive. Ako te reakcije traju duži vremenski period, dok osoba pokušava da se prilagodi novoj životnoj situaciji, pomoć može biti potrebna (pogledajte „ekstremni stres“ u modulu 2).

Smrt voljene osobe može gurnuti one koji tuguju u sasvim drugi svet. Ljudi izgube pravac i osećaju da više ništa nije važno. Planovi i aktivnosti koji su do pre nedelju dana bili važni, sada su trivijalni. Prioriteti su se promenili. Smrt može da dovede u sumnju religijska verovanja i vrednosti, i da postavi egzistencijalno pitanje smisla života.

Kada je gubitak života iznenadan, u saobraćajnoj nesreći ili napadu ili zemljotresu na primer, reakcija je obično jaka. Postoji malo ili nimalo prilike da se pripremite za gubitak, da se oprostite, da do kraja završite „nezavršene poslove“, i da se pripremite za žalost. Šok, poricanje, bes, krivica, depresija, očaj i beznade su česte reakcije kada se smrt desi neočekivano.

DOŽIVLJAJ OSEĆAJA KRIVICE ZBOG PREŽIVLJAVANJA

Kaled je bezvoljno sedeo na krevetu. Upravo je preživio katastrofu izazvanu teroristima. Kaled je osetio kako u njemu raste osećaj krivice koji ga je mučio. Stalno se pitao: „Zašto sam ja preživio a toliko mnogo drugih nije?“ „Zašto sam samo stajao tamo i ništa nisam uradio dok su se zgrade oko mene rušile?“ Kaled je imao problem sa spavanjem, povukao se u sebe i mučili su ga prizori katastrofe. Osećao se nesposobnim i bilo ga je sramota zato što nije imao „priču“ o tome kako je nekome pomogao. Kaled je sebe doživio kao jakog, sposobnog čoveka koji je bio kukavica u vreme kada je drugima bio potreban. Kaled je doživio osećaj krivice zato što je preživio.

Ovakvi iznenadni ili šokantni susreti sa smrću i umiranjem imaju nekoliko kompleksnih izazova. Sama vest o tome da je neko počinio samoubistvo, kada neko preživi katastrofu u kojoj su mnogi umrli, na primer, može biti teško da se podnese. Sledeći deo opisuje različite reakcije na doživljeni akutni gubitak.

Osećaj krivice zbog preživljavanja

Posebno u slučaju iznenadnog gubitka, preživeli mogu misliti da sećanja na događaj dominiraju njihovim mislima. Mogu patiti od osećaja krivice zbog preživljavanja, pitajući se zašto su oni preživeli kada su mnogi poginuli. Veruju da su mogli ili trebali uraditi više da bi sprečili tragediju. Roditelji mogu da krive sebe što nisu bili u stanju da zaštite i spase svoju decu. Osećaj krivice zbog preživljavanja može itekako da inicira samoubistvo u periodu posle.



Pojedinci koji se bore sa takvim osećajem mogu biti ubeđeni da su oni imali sreće na račun drugih. Mogu verovati da su, u pokušaju da spase svoj život, oni namerno povredili druge. Kaled, u datom primeru, je preuzeo na sebe odgovornost zato što nije pomogao stotinama, možda i hiljadama drugih. Umesto da krivi teroriste, on je rađe krivio sebe zato što je uspeo da se spasi, a nije otišao nazad u zapaljenu



PREBROJAVANJE GUBITAKA

Dok je sedela na krevetu u izbegličkom kampu u Katanzi, provinciji Demokratske Republike Kongo, Keja, 28 godina, prebrojavala je gubitke koje je preživela prošlih meseci. Nekoliko rođaka i komšija je ubijeno kada su pobunjenici uništili njeno selo, išli od kuće do kuće i ubijali satima. Mukeja i njen muž su uspeli da pobjegnu sa njihovo četvoro dece, ostavljajući iza sebe krvava tela članova porodice i prijatelja.



zgrade da pomogne drugima. Držao se iracionalnog verovanja da „da nije bio takva kukavica“, mogao je da se ponese na neki herojski ili nadljudski način i spasi živote.

Dok ljudi pokušavaju da shvate svoje reakcije na gubitak na različite načine, za mnoge je važno da govore o svojim osećanjima krivice ili srama, da spreče da se ta osećanja prošire, i postanu nepodnošljiva. Važno je da se ide dalje posle takvog iskustva, a to nije moguće dok krivica ili sram opterećuju nečiju savest.

Samoubistvo

Samoubistvo je jedno od najtežih vrsta iznenadnog ubistva koje porodica može da podnese, i jedno od najtežih da se shvate. Postoje mnogi razlozi za to. Kao prvo, ono je po svojoj prirodi namerni akt uzrokovan ljudskom rukom. Kao drugo, razlozi za samoubistvo su obično skriveni. Kao rezultat, pored tuge i jada, oni koji ostanu mogu osećati i bes prema osobi koja je odlučila da oduzme sebi život. Oni mogu osećati i krivicu zbog toga što nisu shvatali ozbiljnost situacije, ili što nisu učinili dovoljno da spreče samoubistvo. Ova vrsta smrti može imati za rezultat sram, bes, i krivicu, ako članovi porodice krive sami sebe ili ako ih drugi krive za smrt. U vreme katastrofa, ili u periodu posle velikih nesreća, više ljudi počinu samoubistvo nego u bezbednim okolnostima.

Ritual sahrane

Sahrane su rituali koji omogućavaju ljudima da žale, i to označava prelaz iz jedne faze haosa uzrokovanog smrću u drugu fazu prihvatanja smrti i tugovanja. Ako nije moguće sprovesti pravu sahranu, porodica se može osećati krivom i period tugovanja se može odužiti. Takvi rituali daju religijsko ili duhovno značenje i pružaju utehu ožalošćenima. Ceremonije takođe mogu biti javno priznanje umrlima da su bili važni za zajednicu. Ako, na primer, gradonačelnik učestvuje u ceremoniji za one koji su nastradali u teškoj železničkoj nesreći, to može da pruži neku vrstu utehe rođacima i da im pokaže da njihovi članovi porodice nisu zaboravljeni. Ceremonije stvaraju zajednička iskustva za porodicu i prijatelje, i mogu da budu polazne tačke za razgovore o umrlima posle njih.

Ako telo nastradale osobe još nije pronađeno, porodica možda neće moći da veruje i shvati da je ta osoba mrtva. Oni se mogu držati nade da je osoba u stvari preživela. U katastrofama i nasilnim sukobima, preživeli dugo traže one koje su izgubili. Porodice možda ne mogu da prihvate svoj gubitak, i da započnu svoje tugovanje ako smrt nije potvrđena, telo nije nađeno ili ako telo postoji ali porodica ne može da ga vidi. Aktivnosti traženja nestalih osoba i uspostavljanje porodičnih veza koje sprovode MKCK i Nacionalna društva Crvenog krsta i Crvenog polumeseca su važne radi razjašnjavanja onima koji su pogođeni događajem.

OČAJ ZBOG NEIZVESNOSTI

Nakon najdužeg čekanja u životu, Aleksandra, 62, i njena ćerka Lena su morale da se suoče sa realnošću: Aleksandrine unuke, Lenina ćerka Ina i nećaka Ala, su nestale u pucnjavi koja je usledila u opsadi škole u Beslanu. Trebalo je dugo vremena da se tela devojčica pronađu u mrtvačnici.

Pokazali su im gomilu tela izgorelih do neprepoznatljivosti. „Inu smo identifikovali po njenim papučama,“ seća se Lena. „Znala sam da je to bila ona, ali sam nastavila da tražim dalje u očajnom verovanju da je živa.“ Devojčice su sahranjene zajedno u jedan grob na groblju van Beslana. Lena, kao mnoge druge žene iz Beslana, grob posećuje svaki dan.

X TUGOVANJE – REAKCIJA NA GUBITAK

Tugovanje je prirodan ali bolan proces koji bi trebalo da olakša bol osobi koja pati zbog onoga što je izgubila. To je neophodan i neizbežan proces prilagođavanja. Može se reći da je tuga produžetak ljubavi koju oseća ožalošćena osoba prema osobi koja je umrla.

Na početku procesa tugovanja, ožalošćena osoba može razmišljati o izgubljenom prijatelju ili rođaku sve vreme, i da se seća važnih situacija i momenata koje je provela sa tom osobom. Pored tuge i jada, tokom ovog perioda se mogu javiti osećanja besa i ozlojeđenosti.



Prilagođavanja

U procesu tugovanja, postoje četiri područja prilagođavanja koji se moraju desiti da bi oni koji su ožalošćeni nastavili dalje sa svojim životom. To su:

- Emocionalno prepoznavanje gubitka
- „moja ćerka se nikada neće vratiti“
- Život kroz osećanja tuge
- Jecanje, bes, očaj
- Praktična prilagođavanja kao što su traženje pomoći od komšija prvi put u životu, pronalaženje novog mesta za život ako je to neophodno
- Okretanje prema budućnosti i učenje kako živeti sa sećanjima na izgublenu osobu.

Tuga može da natera ljude da potraže izolaciju, i da se zatvore pred drugima. To može da potraje neko vreme, ali ne bi trebalo da traje dugo. Važno je da ožalošćeni rade na tome da puste osobu koju su izgubili, da nastave sa svojim životom i stvore prostor za druge ljude u svom

životu. Važno je i da ožalošćeni shvate da je u redu biti srećan i smeјati se. Tugovanje je dug i težak emoivni proces – kako po trajanju tako i po sadržaju.

Tugovanje za više osoba

Ako osoba ili porodica izgubi više od jedne osobe, proces tugovanja postaje komplikovaniji. Osećaji prema različitim osobama nikada nisu isti, pa prema tome i osećaji zbog gubitka svake osobe biće različiti. Oni koji tuguju mogu biti zbunjeni ili osećati krivicu zato što što ne tuguju dovoljno za nekim osobama, u poređenju sa drugima. Ovde može da bude korisno da se ožalošćenima objasni da je normalno i u redu ako imaju različita osećanja. Dobar način da se o tome razmišlja je da se setimo svake izgubljene osobe posebno. Može zvučati čudno to što je potrebno da se tuga za jednom osobom stavi po strani, dok se tuguje za drugom, ali možda nije moguće da se tuguje za dvema osobama istovremeno.

ČETIRI PODRUČJA PRILAGOĐAVANJA



Kada su osećanja dvosmislena

Ako su osećanja prema osobi koja je umrla dvosmislena, tugovanje može da bude ometeno. Pomešana osećanja olakšanja, žaljenja ili krivice zbunjuju ožalošćenu osobu i otežavaju joj da se koncentriše na tugovanje. Isto će se desiti kada postoji osećaj da je odnos bio nejasan ili ako je postojao nerešen sukob. Ovde može da bude od pomoći da se pomogne ugroženoj osobi da prihvati kontradiktorna osećanja – uveriti osobu da je u redu i normalno da ima razna osećanja za umrle.

Tugovanje nakon iznenadne smrti

Proces tugovanja nakon iznenadne ili neočekivane smrti je često veoma drugačiji od procesa nakon očekivane smrti. Osećanje da je smrt neprihvaćena i nepoštena može da se zadrži, pogotovo kada uslovi života za preživeli postanu teški. To je često slučaj sa udovicama ili siročadi. Ako ožalošćena osoba ili porodica mora da se suoči sa dodatnim gubicima ili problemima, ako moraju da se premeste u izbeglički kamp, pobegnu od vojnih aktivnosti, da se suoče sa periodima nedostatka hrane i smeštaja, tugovanje bi moglo da se odloži ili bude otežano osećanjima straha, ugroženosti ili bespomoćnosti.

Kada neka osoba umre pod krajnje uznemirujućim okolnostima, razmišljanja o patnji i boli te osobe mogu dominirati kod onih koji ostanu iza njih. Pogotovo ako su preživeli

bili prisutni na mestu nesreće, oni možda neće moći da tolerišu nasilne slike koje su tada videli. Traumatični događaj te vrste može da prekine proces tugovanja. Slike i sećanja na umiranje mogu da uzrokuju mnogo distresa da se sećanja na osobu koja je umrla aktivno izbegavaju. To ne bi trebalo da natera druge da misle da osobu nije briga za preminule.

Komplikovano tugovanje

Komplikovano tugovanje podrazumeva da je proces tugovanja blokiran i parališe ožalošćene. Normalno mentalno i socijalno funkcionisanje postaje ometeno. Za ugroženu osobu je sve beznačajno, oseća se bespomoćno i ne želi ništa osim da leži u krevetu ceo dan. Ova situacija je veoma slična depresiji. Ožalošćena osoba takođe može da čuje glas preminule osobe. Ako se mnogi od ovih simptoma nastave u dužem vremenskom periodu bez znakova poboljšanja, potrebno je potražiti stručnu pomoć.

NEPRIHVAĆENI GUBITAK VODI DO DEPRESIJE

Kada izgubite nekoga za koga vas vežu duboka osećanja, normalno je da se doživi osećaj tugovanja. Tugovanje može da bude toliko jako, da ugrožena osoba nije u stanju da se sa time suoči. Jedna od posledica može da bude to da se gubici ne prihvate i da osoba nije u stanju da nastavi sa životom. Osoba će biti veoma tužna i fiksiraće se na realnost koju je delila sa preminulom osobom.

Ako je to slučaj i nema poboljšanja stanja u prvih šest meseci, osobu bi trebalo uputiti na stručnu pomoć, jer postoji velika opasnost da se razvije depresija zbog nedoživljenog tugovanja.

F

SOCIJALNA PODRŠKA – BITAN DEO PROCESA OZDRAVLJENJA

Kao na strani 48 u primeru mladića i starijeg čoveka, pružiti podršku nekome ko prolazi kroz teška vremena ne mora da bude komplikovano ili teško. Često male stvari kao što je pustiti nekoga da plače, pozvati ili izraziti saučešće može da znači mnogo. Socijalna podrška porodice i prijatelja ima važnu ulogu u prevenciji komplikovanog tugovanja. Bitno je pomoći nekome da nastavi dalje nakon gotovo nepodnošljivog gubitka. Socijalna podrška je snažan faktor doprinosa povratku rezilijencije i ozdravljenju. Manje je verovatno da će se depresija razviti među ljudima koji su doživeli gubitak kada dobiju veliku socijalnu podršku u poređenju sa onima koji dobiju malu pomoć. Značaj socijalne

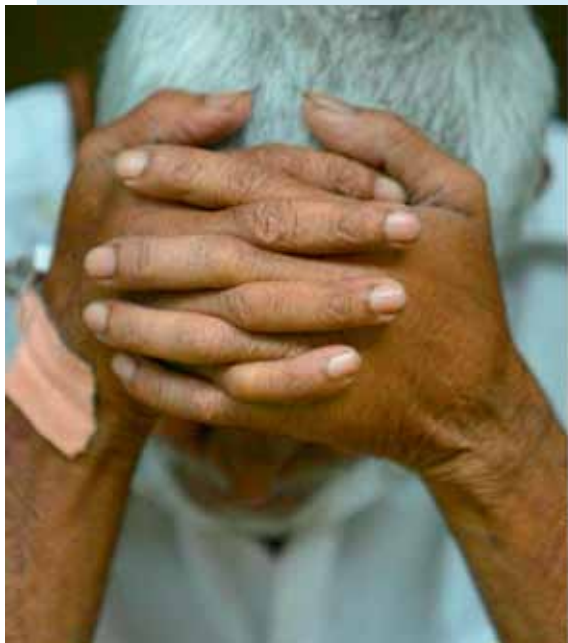
pomoći kao zaštitnog mehanizma protiv depresije se povećava sa obimom gubitaka.

Izrazi saučešća i podrške drugih ljudi generalno poboljšava sposobnost ugroženih osoba i porodica da prevladaju gubitak i bol.

Važnu praktičnu podršku ljudi mogu da pomognu na primer tako što donose hrane, učestvuju

POMAGANJE NIJE UVEK TEŠKO

Četvorogodišnje dete čiji je prvi komšija stariji čovek koji je nedavno izgubio ženu, tešio je svog starijeg prijatelja na jednostavan način. Kada je video da čovek plače, dečak je otišao u njegovo dvorište, popeo mu se u krilo i samo sedeo. Kada ga je majka pitala šta mu je rekao, dečak je odgovorio, „ništa, samo sam mu pomogao da plače.“



STVARI KOJE TREBA I NE TREBA ČINITI KADA SE PRUŽA POMOĆ OSOBAMA KOJE TUGUJU

TREBA

- Pomenuti osobu koja je umrla i prihvatiti svest o gubitku
- Slušati osobu koja tuguje
- Imati na umu da je tugovanje proces i da će osobi biti potrebna kontinuirana pomoć
- dugo nakon događaja

NE TREBA

- Koristiti fraze kao što su „vreme leči sve rane“, „to će brzo proći“, itd.
- Upoređivati način na koji osoba tuguje sa drugima
- Hrabriti osobe da prave bilo kakve veće promene u životu
- Sugerisati da osoba može da nadomesti ono što je izgubila kao npr. „možeš imati drugo dete“, itd.

u sahrani i drugim ceremonijama ili ritualima tugovanja, i kada su pored porodice u drugim teškim vremenima.

Ako se održe odgovarajuće ceremonije, ako socijalna mreža pruža pomoć i ako ožalošćeni imaju vremena za tugovanje, onda osoba često na kraju prihvata smrt kao činjenicu. Oni će postepeno biti u stanju da se uključe u porodični život, i posao. Koliko dugo traje ovaj proces prilagođavanja zavisi od okolnosti gubitka, vrsti odnosa sa preminulom osobom, i obimu i vrsti pružene podrške.



OPŠTA PODRŠKA

Sestra mi je pomogla da se obučem za sahranu. Odjednom sam videla kombi kako stiže. Iz njega su izvadili aparat za kafu, kolače, stolove i stolnjake – sve je bilo tu. Moj brat je mislio na sve. Pomislila sam da će ljudi popiti šoljicu kafe posle sahrane ali nisam mogla da zamislim da će doći 40 do 50 ljudi.



Predložite da se pridružite ožalošćenoj osobi u grupi za podršku, ako vam se to čini prikladno.

Vremenom, može pomoći da poklonite pažnju danima koji mogu biti teški za njih, kao što su godišnjice, praznici, rođendani ili dan smrti preminule osobe itd. Ljudi vole da znaju da se i drugi sećaju njihovih voljenih. Kada nudite praktičnu pomoć, poštujujte želje ugrožene osobe i izbegavajte da preuzimate više odgovornosti za situaciju nego što to osobe žele.

KAKO POMOĆI?

Slušati pažljivo Važno je prihvatiti interpretaciju događaja ožalošćene osobe, uvažiti i poštovati osećanja te osobe. Dajte vremena ožalošćenoj osobi da priča o svom gubitku, ako i kada ona to želi. Često je osobi potrebno da iznova prepričava svoju priču da bi prihvatila svoje iskustvo. Ožalošćenoj osobi će verovatno biti potrebno da priča o mnogim praktičnim stvarima kao što je sahrana, promena mesta boravka, možda i ekonomskim problemima, tokom tugovanja za izgubljenom osobom. Pomozite ožalošćenima u donošenju velikih odluka neposredno nakon događaja, ali zapamtite da je obično dobra ideja, ako je to moguće, sačekati neko vreme da se donesu velike odluke.

Pružite opštu podršku i praktičnu pomoć

Ožalošćena osoba ili porodica može biti skrhana svojim gubitkom da možda neće znati kako i kakvu vrstu pomoći da potraži. Pomoć može da podrazumeva pripremu obroka, pomoć oko dece, javljanje na telefon, obavljanje poslova, pomoć pri organizaciji komemoracija ili pozivanju osoba koje bi mogle da budu sa ožalošćenima.

Preuzmite inicijativu u organizovanju ceremonija za preminule

Pomozite grupi ili zajednici da organizuje i planira komemoraciju – da oda počast preminulima, ili napravite tablu sećanja sa pismima, pesmama i slikama. Napišite reči utehe i podrške onima koji su pogođeni gubitkom. U znak sećanja na preminule, posadite drvo ili cveće u bašti, upalite sveće, ili napravite stranicu na internetu.

Modul 5 pruža više informacija o tome kako pružiti pomoć a modul 6 opisuje kako pomoći ožalošćenoj deci.



Grupna podrška

Finski Crveni krst je organizovao memorijalni događaj za rodbinu žrtava cunamija u Indijskom okeanu. Učesnicima su dati tanjiri i sveće, uz pomoć kojih je svaka porodica mogla da napravi komemorativni tanjir za svoje umrle, koristeći boje, cveće, jesenje lišće, itd. Tanjiri su pušteni u more sa titravim svetlima. To je učesnicima pružilo priliku da se sete svojim umrlim, i simbolizovalo njihovu potrebu da ih puste da odu.

MODUL 4



PSIHOSOCIJALNA PODRŠKA NA NIVOU LOKALNE ZAJEDNICE

TEMATSKÉ CELINE

- Šta definiše zajednicu i ugrožene grupe
- Promovisanje psihosocijalnog zdravlja u zajednicama
- Podrška na nivou zajednice
- Spremnost zajednice

Svi aspekti života ljudi su pod uticajem društvenih i kulturnih normi i praksi njihove zajednice. Efekti kriznih događaja, načini suočavanja sa gubitkom i tugom i modeli prevladavanja se zato razlikuju od kulture do kulture. Ovaj modul pokušava da objasni značaj društvenih i kulturnih faktora. On daje sugestije o tome kako sprovesti psiho-socijalne aktivnosti u zajednici, što ne znači da se one sprovedu samo unutar zajednice. On opisuje način na koji se aktivnosti psihosocijalne podrške razvijaju i izvode, i na koji način su one povezane sa životom u lokalnoj zajednici.

Pokret Crvenog krsta deluje tako da promoviše psihosocijalno zdravlje sa i u zajednicama iz nekoliko razloga. Samo-pomoć zajednice deluje protiv negativnih posledica katastrofe ili drugih kriznih događaja. Zajednice su opremljene, ili im se može pružiti podrška da se suoče sa problemima pojedinaca ili grupa unutar te zajednice. Mnoge zajednice uopšte nemaju razvijen sistem za mentalno zdravlje. Za Pokret je velika prednost u tome što može da deluje na nivou zajednice kroz svoju globalnu mrežu lokalnih volontera.

ZAJEDNICA

Zajednica je grupa ljudi koji žive zajedno u gradu, selu ili manjoj jedinici. Ali zajednica može da se definiše i kao bilo koja grupa ljudi koji međusobno deluju i dele određene stvari kao grupa – na primer oni koji pripadaju istoj etničkoj grupi, koji idu u istu crkvu, poljoprivrednici, ili volonteri iste organizacije.

PROMOVISANJE PSIHOSOCIJALNOG ZDRAVLJA U ZAJEDNICI

Protektivni faktori (faktori zaštite) u životu daju ljudima psihološku zaštitu i tako smanjuju mogućnost negativnih psiholoških efekata kada se ljudi suočavaju sa teškoćama i patnjom. Neki od protektivnih faktora su:

- Pripadanje brižnoj porodici ili zajednici
- Održavanje tradicija i kulture
- Jaka religijska verovanja ili politička ideologija koja daje osećaj pripadnosti nečemu što je veće od samog čoveka

Za decu, protektivni faktori uključuju stabilne emotivne odnose sa odraslima i socijalna podrška unutar i van porodice.

Mi možemo da pomognemo da se ovi protektivni faktori budu jači tako što ćemo osnažiti ljudima, što će im dati osećaj da oni upravljaju svojim životima. To se primarno može uraditi uspostavljanjem struktura koje će omogućiti ljudima da više učestvuju u aktivnostima zajednice. Ljudi imaju urođenu želju da pripadaju i doprinose većoj društvenoj grupi, bilo da je to njihova porodica ili zajednica. Zajedničke aktivnosti, kao što su pohađanje verskih ceremonija, čajanke, igranje igara, ili jednostavno razmena informacija, su važni načini suočavanja sa krizom. Angažovanje bilo u dnevnim aktivnostima, rekreacionim ili edukativnim aktivnostima pomaže u promovisanju psiho-socijalnog zdravlja. Na taj način, ljudi povrate osećaj kontrole nad nekim aspektima života, osećaj pripadnosti i korisnosti. Aktivnošću se oni oslobode tenzija i dobiju preko potrebnu energiju.

ZAJEDNICA OBLIKUJE POJEDINCA

Za podršku odbrambenim strategijama zajednice, važno je znati njena verovanja i vrednosti. Zajednice se razlikuju jedna od druge na mnogo načina, i kada se sprovodi psihosocijalna

OSNAŽIVANJE

Kada ljudi dobiju kontrolu nad kritičnim faktorima koji ih drže u stanju bespomoći, oni su osnaženi.

Osnaživanje se sastoji od dobijanja ili vraćanje snage i volje da čovek deluje u svom životu. To je i cilj i proces.

PSIHO-SOCIJALNO ZDRAVLJE

Psiho-socijalno zdravlje opisuje pozitivno stanje bića kada osoba teži ka nečemu. Ono je pod uticajem uzajamnog dejstva psiholoških i socijalnih faktora.

podrška, važno je da se ne prave nikakve pretpostavke. Na primer, ljudi se razlikuju po tome u šta veruju i kako shvataju život i smrt. Razlike mogu postojati u načinu izražavanja osećanja, i kako se ljudi nose sa osećanjima koja se ne mogu direktno izraziti.

Kulturna shvatanja i prakse koje se u jednoj zajednici čine očigledne, u drugoj se mogu potpuno drugačije shvatiti.

U Indiji, na primer, bela boja simbolizuje tugu i žalost. U Norveškoj je, za razliku od toga, boja žalosti crna. Crna odeća se tradicionalno nosi na sahranama, dok je bela obično boja venčаницe. To nije sporno sve dok ne pomislite na to kakvu reakciju bi izazvala mlada u crnoj venčаницi u Norveškoj!

Norme i stavovi zajednice o mentalnom zdravlju uopšte i psihološke reakcije se takođe mnogo razlikuju među kulturama. Osnovno u pružanju podrške je razumevanje kako ljudi doživljavaju psihosocijalne probleme i kako ih artikuliraju.

PREPOZNAVANJE SIMPTOMA

Mnoge etničke grupe opisuju svoje psihološke probleme u formi telesne boli, na primer glavobolje, bola u leđima ili stomaku.



Verovanja i rituali

Religijska i duhovna verovanja unutar zajednice mogu imati pozitivan uticaj na to kako ljudi reaguju na krizni događaj. Oni koji su religiozni mogu lakše podneti ono što se desilo, i manje spekulirati o razlozima događaja, gledajući na to kao na „Božju volju“. Reaguju strpljivo i mirno. S druge strane, ako se na događaj gleda kao na Božju kaznu, to može da oteža oporavak. Ljudi se nakon svega mogu osećati krivima i nesigurnima o tome kako da se ponašaju u budućnosti ili čak mogu da izgube veru.

Religiozni rituali, kao što su sahrane i ceremonije pročišćavanja i oporavka, imaju važnu funkciju u olakšavanju distresa i doprinose oporavku. To su važni mehanizmi u promovisanju psiho-socijalnog zdravlja, markeri u fazi procesa



oporavka, i predstavljaju tačke okupljanja čime spajaju zajednicu. Obnavljanje mogućnosti za izvedbu rituala može da bude važan element psiho-socijalne podrške.

KADA SU ZAJEDNICE POD STRESOM

Kada se dogodi katastrofa, zajednica može da bude tško oštećena gubitkom članova zajednice, srušenim kućama i imovinom, prekidom normalnog života, i gubitkom bezbednosti. Zgrade, farme, fabrike, i vodosnabdevanje može da bude uništeno. Organizovano ili kolektivno nasilje, kao što je građanski rat, genocid, etničko čišćenje, takođe mogu uključivati torturu, fizičke i seksualne napade, ili masakre.



TRAJNI EFEKTI RATA

Građanski rat u Gvatemali koji se završio 1996. godine uzrokovao je širenje kulture straha svuda, podrivao mnoge društvene vrednosti u zajednicama, uništio društvene mreže i dezintegrisao porodice. Više od 10 godina kasnije, stope nasilnog kriminala su i dalje visoke, a strah i nepoverenje su rasprostranjena osećanja u mnogim zajednicama.



UZROCI PODELE ZAJEDNICE

Jedna mala zajednica na Filipinima, koja se držala zajedno tokom godina oružanih sukoba, podelila se po religijskoj liniji kada je ukradeno devet vodenih bikova od hrišćanskih porodica. Osećajući se izdanim, hrišćani su izgubili poverenje u muslimanske članove zajednice, pa je sistem uzajamne pomoći i drugarstva prestao da funkcionise. Stanovnici su se podelili na hrišćane i muslimane.

Tokom i posle kriza, ljudi obično uspevaju da održe nivo interakcije jedni sa drugima. Međutim, to nažalost nije uvek tako. Ponekad se normalne socijalne norme slome. U vreme nesigurnosti bez prihvaćenog vođstva, zajednice postanu sumnjive, i dolazi do rasprostranjenog straha i konfuzije. Normalne veze podrške u porodici ili između komšija se prekidaju. Pretnje za bezbednost (kao što su nasilje nad decom, polno zlostavljanje, prisilno preseljenje, eksploatacija) stavljaju pod eliki pritisak preživele i ometaju ponovnu izgradnju osećaja zajedništva (pogledajte stranu 3.2 u IASC Uputstvima).

Katastrofe koje uzrokuje čovek, posebno rat, etničko čišćenje i drugi oblici organizovanog nasilja, su često namerno usmereni prema uništenju zajednice i društvenog poretka. Zajednica direktno strada zbog ubijanja prijatelja, članova porodica i poznanika.

U takvim okolnostima, zajednica se oporavlja kroz ponovno uspostavljanje normalnih rituala i rutina, i jačanjem zaštitničkog okruženja. Psihosocijalna podrška postaje intergralni deo procesa



oporavka zajednice kroz rad sa celokupnom zajednicom ne izvajajući pojedince.

POKLONITE PAŽNJU UGROŽENIM GRUPAMA

Zavisno od konteksta, određen grupe ljudi su u većem riziku od socijalnih i/ili psiholoških problema. Često se dešavalo da su neke grupe (pogledajte modul 1) bile ugroženije od ostalih tj. Deca i adolescenti; starije osobe; osobe sa fizičkim ili mentalnim smetnjama i ljudi koji imaju druge zdravstvene probleme; siromašni; nezaposleni; žene i posebno etničke ili jezičke manjine.

Neke grupe mogu biti u više od jedne opasnosti. Na primer, nezaposlena žena koja boluje od koja ima HIV ili AIDS može da bude posebno ugrožena. Što je osoba ugroženija, veće su psiho-socijalne posledice krize. Međutim, ne bi trebalo ništa prepostaviti. Neke osobe koje pripadaju ugroženoj grupi mogu u stvari vrlo dobro da se snađu u kriznoj situaciji. Druge pripadaju marginalizovanim ili teško dokučivim grupama, kao što su starije žene, udovice, i osobe veoma lošeg psihičkog zdravlja.



UGROŽENE GRUPE

Grupe koje se često smatraju ugroženima uključuju osobe koje imaju zdravstvenih problema npr. HIV i AIDS, TB, dijabetes, malarija i rak, ljude sa fizičkim smetnjama i/ili mentalnim oboljenjima, deca i adolescenti, stariji ljudi, žene, nezaposleni, siromašni, i manjine.

ZASTUPANJE

Aktivna podrška ideje ili povoda, posebno u ovom kontekstu, čin aktivnog zagovaranja pomoći osobi ili grupi.

U planiranju odgovora, veoma je važno da se uradi procena, da se uzmu u obzir faktori rizika kao i socijalni, ekonomski i religijski resursi koji su postoje i koji su dostupni ljudima. U IASC Uputstvima (strana 5) se nalaze sve vrste resursa koji su korisni za pomoć psiho-socijalnom zdravlju, npr:

- Individualne sposobnosti, kao što su rešavanje problema i pregovaranje
- Lideri u zajednici, službena lica lokalnih vlasti
- Zemlja, uštedevina, usevi i stoka, i životna sredstva
- Škole i nastavnici, klinike i osoblje
- Religijske vođe, običaji molitvi i božanstava, običaji sahranjivanja

Kada se planiraju aktivnosti psiho-socijalne podrške, važno je da sve relevantne grupe mogu da se uključe. Za to može biti potrebno zalaganje kako bi članovi zajednice znali da jedna određena grupa ima prava na podršku.

PODRŠKA NA NIVOU ZAJEDNICE

Tamo gde je došlo do narušavanja odnosa u porodičnim i vezama u zajednici zbog gubitka, promena mesta boravka, odvajanje od porodice, strah i nepoverenje prema zajednici, važno je da se one angažuju u zajednici na načine koji će pomoći oporavku i promovisati psiho-socijalno zdravlje.

F

Aktivnosti na nivou zajednice, u periodu nakon kriznog događaja, često započinju brzo i bez vremena za mnogo planiranja, ali se dugoročnije aktivnosti zajednice mogu pažljivije planirati. Evo nekih važnih informacija u fazi planiranja:

Način na koji se ljudi suočavaju sa stvarima razlikuju se po svojim religijskim i kulturnim shvatanjima. Gubitak člana porodice, mogućnost trajnog invaliditeta ili suočavanje sa psihološkim šokom, na primer, je moguće interpretirati na razne načine. Bilo koja intervencija koja takve norme ne uzme u obzir verovatno će da propadne. Potreban je senzitivitet u pristupu ljudima i načinima pružanja podrške.

X

PODRŠKA USMERENA NA KULTURNA SHVATANJA

Bivši dečak-vojn timer u Angoli je osećao stres i strah jer ga je noću posećivao duh čoveka kojeg je ubio. Taj problem je uticao na zajednicu zato što su svi smatrali da je zatrovan i plašili su se duha. Humanitarni radnici su konsultovali lokalne izlečitelje, koji su rekli da oni mogu da isteraju besnog duha kroz ritual čišćenja. Jedna NVO je obezbedila hranu i životinje za žrtvu, izlečitelj je sproveo ritual. Posle toga, dečak i ljudi iz zajednice su prijavili da se osećaju bolje.



KAKO MALO NOVCA I KAFE IMA PSIHOSOCIJALNI EFEKAT

Jauharimana i Halima, par iz Indonezije, su živeli u privremenom kampu posle cunamija u Indijskom okeanu 2004. Godine. Jedan lokalni volonter Crvenog krsta im je dao malo novca. Odlučili su da deo tog novca ulože da otvore mali kafić ispred svoje privremene kuće i uskoro su počeli da skromno zarađuju za život. Pijenje kafe je važno za Indonežane, a taj mali kafić je ubrzo postao spontani centar zajednice, jer su se mnogi tu zaustavljali da popiju kafu i porazgovaraju. Kafić je obezbedio strukturu koja je okupila ljude, i tako im omogla da izgrade ponovo svoj život emotivno, mentalno i socijalno. Crveni krst Indonezije je bio toliko impresioniran jednostavnošću i uspehom kafića da su kopirali tu ideju u tri druga kampa.



Kada se planiraju nove intervencije, polazna tačka je razgovor sa ključnim članovima zajednice, da se vidi šta se već odvija u zajednici, i da bi se shvatile socijalne strukture i mreže u zajednici. Nastavnici, lideri u lokalnoj zajednici, i radnici, su često dobar izvor informacija. Pronalaženje odgovora na sledeća pitanja bi moglo da olakša ceo proces, ako radite u kros-kulturnom okruženju:

- Koji su kulturno prihvatljivi načini pomoći ljudima u distressu?
- Kome se ljudi tradicionalno obraćaju za podršku i pomoć?
- Kako se tim ljudima i strukturama može pomoći?

Pristup na nivou zajednice uključuje učešće članova zajednice. Ljudi koji zajedno rade u grupama sa ljudima koji pomažu, pružajući podršku vrednostima, potrebama i aspiracijama grupe, su jaki i poštovani. Najbolje je da je zajednica od početka uključena u identifikaciju problema, diskusiju o rešenjima i odlučivanju o konkretnim aktivnostima. Koristeći znanje, vrednosti i običaje zajednice, psihosocijalni odgovor će imati više mogućnosti da bude svrsishodan i efikasan. Viši nivo odgovornosti i vlasništva takođe može da bude postignut. Osećaj vlasništva daje ljudima jači osećaj samopoštovanja, važnosti i uticaja.

JAČANJE ZAJEDNICA

Članovi zajednice koji su pogođeni premeštanjem i oružanim sukobima u Mindanau na Filipinima kontaktirali su jednu NVO i oni su zajedno organizovali aktivnosti. U tim aktivnostima, ljudima iz različitog etničkog i religijskog porekla je data podrška da zajedno rade kako bi povećali produktivne resurse u zajednici i ojačali saradnju među ljudima. Otvorene su i mirovne škole.



Kada birate koje aktivnosti da sprovodite, dajte prioritet onima koji imaju potencijala da unaprede podršku porodici i zajednici i povećaju socijalne veze među ljudima. To mogu biti aktivnosti čiji su cilj izolovani pojedinci npr. siročad, udovice; aktivnosti koje promovišu nenasilno rešavanje sukoba kroz diskusiju, dramu i pesme, zajedničke aktivnosti članova iz suprotnih strana; podrška roditeljima u podizanju njihove dece. Pristup na nivou zajednice teži ka reintegrisanju pojedinaca i porodica unutar njihovih zajednica, kao i davanju podrške



i obnovi prirodnih mreža i odbrambenih mehanizama zajednice.

PSIHOSOCIJALNE AKTIVNOSTI NA NIVOU ZAJEDNICE

Psihosocijalna podrška na nivou zajednice se fokusira na stvaranje zajedničkih iskustava i teži ka tome da stvori međusobno razumevanje članova grupe. Deo toga može da bude pričanje ličnih priča, bilo kao direktan fokus aktivnosti ili kao prirodan rezultat sastanka grupe.



GRUPE ZA PODRŠKU IZ ZAJEDNICE

U Gvatemali su organizovane grupe sećanja unutar zajednica kako bi se prekinuo krug ćutanja zbog rata. U svakoj grupi učestvuje od 60 do 70 žena. Iako su one komšinice, često malo znaju jedne o drugima, ili imaju malo poverenja. Grupne seanse daju ženama kolektivno sećanje i izgradnju puzdanja, iskrenosti i poverenja. One saznavaju da svi imaju problema. To im omogućava da se suoče sa zajedničkim problemima na različite načine, da uče jedne od drugih i pronađu zajednička rešenja.



GRUPE ZA PODRŠKU NA NIVOU ZAJEDNICE

Kroz grupe za podršku na nivou zajednice, osobe koje su bile izložene ekstremnom stresu pronalaze priznanje i poštovanje. Učestvuju u nečemu što je veće od njih samih, praveći smisao u teškom svetu. Kroz podelu ličnih priča, učesnici ide da imaju slična iskustva i da su njihove reakcije na ta teška vremena normalne. To je ponekad bolan proces i edukator će na tom putu pružiti podršku grupi. Članovi grupe imaju svoju ulogu, da osnažuju samopouzdanje i samo poštovanje.

LJUDSKA MREŽA

Ljudska mreža je aktivnost koja pomaže deci koja su izgubila svoje voljene da svoja osećanja vide u određenoj perspektivi. Deca stanu u krug, jedno po jedno kažu ime osobe kojoj veruju, člana porodice ili druge osobe u svojoj mreži podrške. Dok izgovara ime osobe, dete drži klupko prediva, a zatim ga baca drugom detetu.



Psiho-edukacija

Psiho-edukacija obično pokriva uobičajene reakcije na teške situacije kao i indikativne odbrambene mehanizme, sposobnosti i resurse. Što ljudi bolje shvate sebe, imaju veće mogućnosti u savladavanju poteškoća sa kojima se suočavaju.

Kreativne i fizičke aktivnosti

Širok spektar aktivnosti može da bude koristan u promovisanju psiho-socijalnog zdravlja, uključujući muziku, ples, dramu, ručne radove, relaksaciju, jogu, fizičke vežbe, sport i igrice. Traumatično iskustvo može da utiče na osobu fizički i da se doživi kao nedefinisani bol, nemir, hiperaktivnost ili pasivnost. Fizičke vežbe ne samo da podižu svest učesnika o sopstvenom telu i njegovim reakcijamaq, već i pomažu učesnicima da se oslobode fizičke tenzije. Neverbalne aktivnosti oslobađaju učesnike često bolnih stvarnosti njihovih života. Te aktivnosti služe kao podsetnik da život može da bude zabavan. One takođe pomažu učesnicima da spavaju i da se odmore i na taj način daju prostora za proces oporavka. Te aktivnosti bi trebalo da budu integralni deo psiho-socijalnih programa.

Aktivnosti igranja za decu

Pošto se normalne uloge i dnevne rutine mogu izgubiti nakon kriznog događaja, postaje važno da se uspostave strukture i dnevne rutine. Rad sa decom na nivou zajednice može da se koristi da se poboljšaju osećanja bezbednosti dece, znanje o zdravstvenim pitanjima, i njihovom zdravlju. Rad promoviše njihovu participaciju u životu zajednice i gradi kolektivne veštine.



RAZMENA PROBLEMA I ZAJEDNIČKI RAD

Grupa mladih ljudi koji imaju HIV i AIDS se ne osećaju vrednim za zajednicu. Oni takođe primećuju da se mladi ljudi suočavaju sa istim opasnostima sa kojima su se oni ranije suočavali. Jedna devojka je rekla da se oseća manje depresivno kada učestvuje u aktivnostima teatra mladih. Zaposleni i volonteri Crvenog krsta razgovaraju sa mladima o potrebama i mogućim rešenjima. Jasno je da se oni žele osećati korisnima u svojoj zajednici, i da spreče

daljnje infekcije među mladim ljudima. Oni takođe imaju vremena, energije i interesa da doprinose u svojoj zajednici. Donesena je odluka da mladi ljudi rade sa grupama iz teatra za mlade na stvaranju pesama i predstava koje će informisati zajednicu o HIV-u i AIDS-u. Ljudima koji imaju HIV i AIDS je data podrška, a stereotip i stigma su smanjeni. Nadalje, depresija i beznadežnost su smanjeni jer mladi ljudi osećaju da doprinose svojoj zajednici.



Deca su isto tako aktivna kao i odrasli imajući uticaja i menjajući svakodnevni život, i roditelji se obično osećaju bolje ako su njihova deca dobro. Školsko i predškolsko okruženje imaju važnu ulogu u uspostavljanju bezbednosti i poverenja nakon krize.

Za decu je često teže da izraze svoja osećanja verbalno nego za odrasle. Aktivnosti kao što su lutkarsko pozorište i igre omogućavaju deci da svoje misli i osećanja lakše stave u reči. Modul 6 se fokusira na deci i pruža informacije o njihovim posebnim potrebama.

Mobilizacija zajednice

Psiho-socijalne aktivnosti na nivou zajednice pomažu ljudima da nađu rešenja za probleme koje iskazuju u vezi svoje situacije. Mobilizacija zajednice se obično dešava na širem planu. Aktivnosti zajednice se organizuju sa zajednicom sa primarnim ciljem jačanja socijalne podrške. Projekti kao što su izgradnja kuće, čišćenje bolničkih objekata, organizovanje turnira u fudbalu, muzičko takmičenje, lutkarsko pozorište, tradicionalni ples, daje priliku za širi deo zajednice da se uključi. Ljudi mogu da doprinesu svojoj zajednici i imaju priliku da cene resurse i vrednosti koje pružaju drugi ljudi.



PRIPREMA ZA ZEMLJOTRES

U Pakistanu, neposredno pre zemljotresa 2005. godine, četvrti razred je učio o tome kako da reaguje u slučaju podrhtavanja tla. Većina ove dece je preživela jednostavno zato što su znali šta da rade, kao na primer da se sakriju ispod stola, i budu blizu zidova. Postoji razlog za verovanje da su se oni manje plašili u periodu nakon zemljotresajer su posedovali znanje o tome šta da urade i da to stave u praksu.



NA KOJI NAČIN SE ZAJEDNICE MOGU PRIPREMITI

Ako članovi zajednice znaju šta da urade i u kom pravcu da idu u vreme katastrofe, imaće bolji osećaj kontrole i bezbednosti. Kada se ljudi uključe u planiranje priprema za katastrofe, biće spremniji da reaguju mirno. Neke od prirodnih katastrofa kao što su uragani ne moraju imati takve razarajuće posledice ako se preduzmu odgovarajuće pripreme.

Tokom proteklih godina, svedoci smo sve većeg broja klimatskih katastrofa. Sa tim porastom, izgleda da raste i broj ljudi koji su njima pogođeni. Posebno su ugrožene populacije sa niskim prihodima: Stope smrtnosti žena i dece su veće u katastrofama. Planiranje u okviru priprema za katastrofe bi trebalo da obezbede zaštitu ovih ugroženih grupa, a i drugih. Pozitivne posledice socijalnog i mentalnog zdravlja spremnosti na katastrofe, i osećaja kontrole su važni faktori u fasilitaciji oporavka. Zajednica u kojoj se dešavaju poplave svakog proleća će naučiti da svoj nameštaj i druge stvari mora da premesti na najviše spratove pre poplave. Oni uče načine suočavanja i shvataju da ima života posle poplava. Kroz usluge psiho-socijalne podrške koje jačaju rezilijentnost, zajednice su spremne da upravljaju kriznim događajima.

MODUL 5

5



PSIHOLOŠKA PRVA POMOĆ I KOMUNIKACIJA PODRŠKE

TEMATSKÉ CELINE

- Elementi psihološke prve pomoći
- Principi za komunikaciju podrške
- Verbalna i neverbalna komunikacija
- Slušanje i pozitivna podrška
- Pružanje podrške putem telefona
- Grupe podrške

Kada se desi kriza, prirodno je da se želi pomoći ugroženima. U isto vreme, ljudi često brinu da kažu ili urade stvari pravilno i da će možda pogoršati situaciju.

Zaposleni i volonteri se često nađu u situacijama u kojima je veoma važno da se osećaju sigurno da komuniciraju dobro sa drugim ljudima. Na primer, volonteri prve pomoći moraju biti sigurni kada obavestavaju rodbinu o povredama. Volonteri koji rade sa ljudima koji imaju HIV i AIDS na primer moraju komunicirati podrškom sa ljudima koji su upravo saznali svoj HIV pozitivni status.

Ovaj modul pruža uputstva o tome kako pomoći i komunicirati uz podršku, sa osvrtom na:

- Psihološku prvu pomoć
- Komunikaciju podrške
- Telefonsku podršku
- Grupe za podršku

SLUŠANJE, UTEHA, SAVETOVANJE



Žena čija je rođaka poginula u avionskoj nesreći došla je u društvo Crvenog polumesecapo pomoć. Pošto sam ja psihološki menadžer, poslali su je u moju kancelariju. Bila je bleđa, tresla se i skoro se onesvestila. Ja sam je instinktivno zagrlila i tako je držala na trenutak. Onda je počela da priča. Prihvatajući njenu tešku situaciju, rekla sam joj da je doživljavala normalnu reakciju šoka na nenormalnu situaciju. Rekla mi je da stalno gleda televiziju. Posavetovala sam je da prestane to da radi i da umesto toga informacije potraži kod svojih rođaka. Bilo joj je potrebno da jede i da se odmori, pa sam joj predložila da ode sa prijateljem da nešto pojede i da ode u šetnju. Na kraju smo se dogovorile da ću je zvati i posetiti za nekoliko dana.



PRUŽANJE PSIHOLOŠKE PRVE POMOĆI

Psihološka prva pomoć je kamen temeljac podrške koju pruža Pokret Crvenog krsta. Ona može da bude polazna tačka za mnoge druge oblike podrške. Njena svrha je biti „na licu mesta“ i pružanje osnovne, humane podrške, davanje praktičnih informacija i pokazivanje empatije, brige, poštovanja i poverenja u sposobnosti ugrožene osobe.

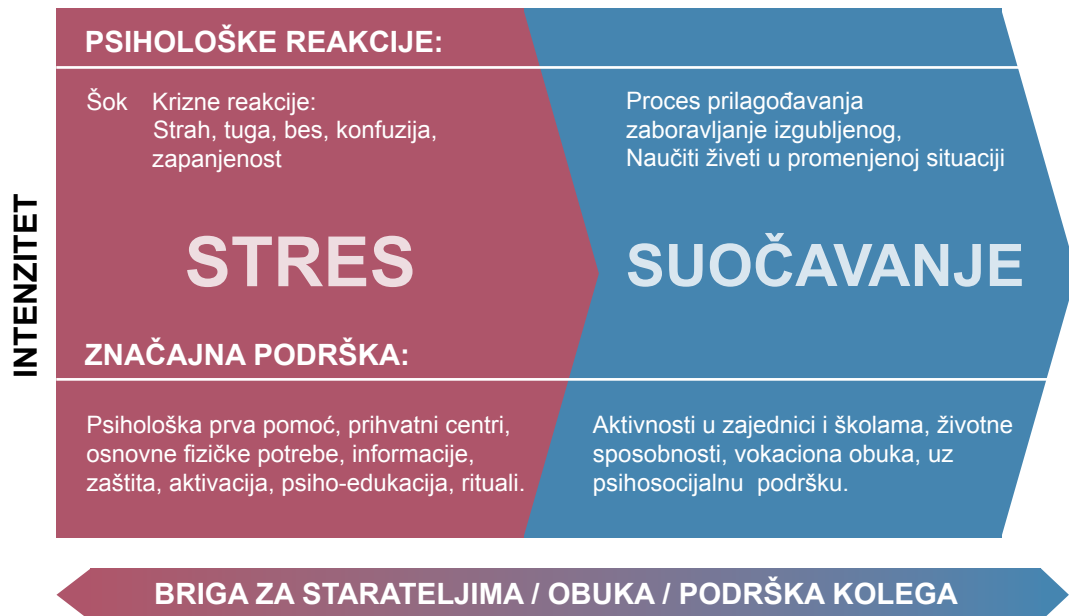
Kada se nalazi u stanju šoka ili krizi, ili pod stesom duže vremena, osoba može biti veoma osetljiva i lako pogrešno razume šta se radi ili govori. Osećaj za vreme osobe može biti poremećen, i on ili ona može da ima problema da jasno sagledava stvari i da se ponaša onako

kako bi se ponašala u normalnim okolnostima. Osoba može biti pod uticajem nasilnih emocija, apatije ili osećaja beznadežnosti.

Važno je pokazati toplinu i empatiju i slušati, i u isto vreme obezbediti okruženje, i baviti se praktičnim potrebama i problemima. Osoba će postepeno postajati jača i povratice sposobnost razmišljanja i brige za sebe i za druge. To važi za komunikaciju u raznim uslovima: u situaciji katastrofe, u vezi sa kućnim posetama, prilikom pružanja prve pomoći, kroz telefonsku ili internet podršku, u grupama podrške i drugim uslovima.

PSIHOLOŠKE REAKCIJE

VREME



DETALJAN PRIRUČNIK ZA NEPOSREDNU POMOĆ

Nakon kriznog događaja:

- Uspostavite kontakt sa osobom tako što ćete predstaviti sebe i svoju pomoć
- Ako je to uopšte moguće, sklonite osobu iz stresne situacije na sigurno mesto i ograničite njenu izloženost prizorima, zvukovima ili mirisima.
- Zaštite ih od posmatrača i medija.
- Obezbedite da osobi bude toplo i ponudite joj cebe ako je to potrebno.
- Obezbedite osobi dovoljno hrane i tečnosti ali izbegavajte alkohol.
- Kada ostavljate osobu, obezbedite da neko s njom ostane.
- Pitajte osobu da li je umorna i da li joj je potrebno mesto da se odmori i/ili gde će da ode.
- Pitajte osobu šta se dogodilo i pričajte o njenim iskustvima, zabrinutostima i osećanjima. Ako ona to ne želi, ostanite sa njom.
- Ubedite ih da je njihova reakcija normalna i da ne bi bilo normalno da ne reaguje.
- Pitajte ugroženu osobu da li ima nekoga da se brine o njoj ili da sa njom priča kod kuće. Ako nema, pokušajte da uspostavite kontakt sa njenim bliskim osobama.
- Pružite činjenične informacije o tome gde i kako da potraži određene resurse.

F

Četiri važna elementa psihološke prve pomoći:

- 1) **Biti blizu.** Osoba u krizi privremeno gubi svoj osnovni osećaj bezbednosti i poverenja. Odjednom svet postaje opasno, haotično i nebezbedno mesto. Volonteri i zaposleni mogu da pomognu da se ponovo izgradi poverenje i povrati bezbednost tako što će biti u blizini, i neće se uznemiriti zbog anksioznosti druge osobe i ekstremnog pokazivanja emocija.
- 2) **Pažljivo slušati.** Važno je da se izvoji vreme i pažljivo posluša osoba kako bi se pomoglo nekome ko prolazi kroz teška vremena. Pričanje njihove priče osobama često pomaže da shvate ili, na kraju da prihvate događaj. Koncentrišite se na ono što osoba govori. Slušajte bez požurivanja, postavljajte pitanja da biste razjasnili o čemu vam osoba priča. Čest kontakt pogledom ili signali govora tela mogu da pomognu u potvrđivanju da slušate. Na mestu nesreće možda neće biti dosta vremena, ali je ipak važno da slušate i da budete uz osobu dok na primer, ne dođe ambulantno osoblje. Za mnoge ljude, prekidanje se može učiniti napadno, zato je važno da održite ravnotežu i slušate pažljivo.
- 3) **Prihvatite osećanja.** Budite otvoreni prema onome što se govori i prihvatite interpretaciju događaja ugrožene osobe – uvažite i poštujujte njena osećanja. Ne ispravljajte činjenice ili percepcije sleda događaja. Budite spremni na nasilne izlive osećanja; ugrožena osoba može da viče ili da odbija pomoć. Važno je da budete spremni da vidite dalje od neposrednog spoljašnjeg



izgleda, i da održite kontakt, u slučaju da osoba želi da priča o onome što se dogodilo. Na mestu nesreće na primer to bi značilo polako se odmicati ali paziti na znakove ako osoba pokazuje da joj je potrebna pomoć.

- 4) Pružiti generalnu zaštitu i praktičnu pomoć.** Kada se osoba nalazi u kriznoj situaciji, od velike je pomoći ako joj druga osoba pruži pomoć oko praktičnih stvari. Stupiti u kontakt sa nekim ko bi mogao da bude sa ugroženom osobom; organizovati preuzimanje dece iz vrtića i škola; voziti osobu kući ili na hitnu pomoć: Ovakva praktična pomoć je način da se pokaže briga i saosećanje. Poštujte želje ugrožene osobe. Izbegavajte preuzimanje više odgovornosti nego što je to potrebno.

KOMUNIKACIJA PODRŠKE

Komunikacija podrške se može koristiti u psihološkoj prvoj pomoći koja se pruža ljudima u periodu neposredno nakon događaja. Ona može da bude korisna u pružanju podrške ljudima i kasnije. Nekim ljudima je potrebno da pričaju o događaju posle izvesnog vremena nakon doživljenog kriznog događaja. Za ugroženu osobu može biti sasvim normalno da se obrati istoj onoj osobi koja je bila na mestu događaja. Prilikom posećivanja nekoga da biste nastavili razgovor, ili tokom sprovođenja aktivnosti, tehnike komunikacije podrške mogu da pomognu u razumevanju šta osobe osećaju ili govore.

U delu koji sledi, dati su neki opšti principi za komunikaciju podrške. Aktivno slušanje i pozitivna povratna reakcija su ključni elementi komunikacije podrške. U smislu dugoročne podrške, ovaj metod može pomoći i u procesu donošenja odluka.

Vodeći principi za komunikaciju podrške

Kada se komunicira sa ljudima koji su pogođeni krizom, u obzir treba uzeti više elemenata. Vodeći principi podrazumevaju empatiju, poštovanje, iskrenost, pozitivno mišljenje, neosuđujući stav, ohrabrenje, praktični fokus, poverenje i etičko ponašanje.

Komunicirajte sa empatijom, poštovanjem i iskrenošću. Empatija je sposobnost da vidite i osete iz ugla druge osobe i da pokažete ličnu

toplinu umesto da budete distancirani ili da mehanički obavljate stvari. Poštovanje dostojanstva i vrednosti ugrožene osobe omogućava osobi koja pomaže da sluša i ne pravi pretpostavke.

Biti iskren i realističan je uvek važno, posebno kada radite sa ljudima kojima je teško da veruju drugima. Govoriti istinu i biti pošten uvek zadobije potrebno poverenje. Sve manje od toga može da vodi ka osećaju izdaje.

Pokažite iskren, pozitivan stav prema stanju i dostojanstvu ugrožene osobe. Ako se neko bori sa osećanjima dostojanstva, pozitivan stav može da podigne njihov osećaj samopouzdanja. Nadalje, zauzmite neosuđujući stav. Ljude često brine da će ih drugi osuđivati i da će ih smatrati odgovornima za krizu koja se dogodila.

U toku komunikacije, imajte na umu da je potrebno ohrabriti ljude. Osobe koje pomažu su tu da pomognu privremeno. Zato je veoma važno, kada odete, da osoba ima veći osećaj rezilijentnosti i sposobnosti. Korisno je i to da se fokusirate na praktične stvari šta može a šta ne može da se postigne.

Važno je održati poverenje. To znači držati u tajnosti sve ono što vam ugrožena osoba poveri. Poverenje promoviše verovanje u osobe koje pomažu i usluge koje se pružaju. Samo u slučajevima kada postoji opasnost od povređivanja ili daljnjeg zlostavljanja bi trebalo doneti odluku da se poverene informacije otkriju.

I na kraju, ponašajte se u skladu sa odgovarajućim etičkim kodeksom ponašanja. On se razlikuje od konteksta do konteksta ali etički kodeks ponašanja ima određene zajedničke principe. Budite dostojni poverenja i ispoštujte

ono što kažete odgovarajućim aktivnostima; nikada ne iskoristavajte odnos sa ugroženom osobom; poštuju pravo osobe da donosi svoje odluke; ne preuveličavajte nečije sposobnosti ili kompetencije; budite svesni nečijih predrasuda; i imajte osećaja za nečija pitanja i potrebe.

Neverbalna komunikacija

Iako je konverzacija često preovlađujući oblik komunikacija, dosta poruke se može preneti i neverbalno, kroz gestikulaciju, pokrete, izraze lica i neverbalne zvukove kao što su uzdasi i izdasi. Svaka kultura ima svoje skup značenja za različite gestikulacije i zvukove.

Sledeće ponašanje generalno promoviše veće poverenje i komunikaciju, ali ga treba prilagoditi svakom posebnom kulturnom kontekstu. Uvek pokušavajte biti okrenuti licem prema osobi koja govori. Pokažite otvoreni stav, neka vam ruke ne budu prekštene, ali neka budu u prirodnom



položaja. Budite na odgovarajućoj udaljenosti. Blizina odražava interesovanje, ali može da prenese i intimnost, neformalnost ili napadnost. Često održavajte kontakt očima, i budite smireni i opuštteni.

Aktivno slušanje

Aktivno slušanje je više od poklanjanja pažnje onome šta se govori. Važno je da se prenese razumevanje onoga što je osoba koja govori htela da kaže.



KOMUNIKACIJA PODRŠKE I AKTIVNO SLUŠANJE

U ovom dijalogu, V koji je volonter razgovara sa A, ženom koja je pod stresom. Žena je svedok saobraćajne nesreće blizu njene kuće, u kojoj je vozač teško povređen.

A: O, zašto se to dogodilo? Bilo je užasno.

V: *Prema tome što vi kažete, izgleda kao da je bilo užasno. Jesam li u pravu?*

A: Da, bilo je grozno... (počinje nekontrolisano da plače)...

V: *Shvatam...(V se malo primaknuo) Da li biste mi ispričali šta se desilo?*

A: Čula sam zvuk automobila napolju, otrčala sam do vrata, i videla šta se desilo. O, bilo je užasno...(sada plače tiše)... Bilo je krvi svuda...

V: *Želeo bih da čujem više o tome šta ste vi uradili.*

A: Otrčala sam do auta, proverila da je vozač pri svesti, i otrčala da pozovem hitnu pomoć. Pričala sam sa vozačem dok nije stigla hitna.

V: *Znači vi ste proverili da je vozač dobro, zatim ste pozvali pomoć i ostali pored vozača?*

A: Da, tako sam uradila.

V: Zvuči da ste odreagovali brzo, pokazali dobro procenu i pomogli vozaču na najbolji mogući način.

A: (Uzdiše...) Da, tako je, ali je bilo strašno.

V: *Mogu da zamislim kakav je to šok bio za vas.*

V: *Kako se sada osećate?*

A: Malo bolje, hvala. Još uvek mi se čini nestvarnim, ali mi je drago da je vozač preživeo...

A: Da li mislite da bih trebala otići u bolnicu da posetim vozača?

V: *Nisam siguran da mogu da vam odgovorim na to pitanje. Možda biste hteli da mi kažete nešto o tome zašto želite da idete, pa možemo porazgovarati o tome?*



Zapamtite, osoba koja pomaže je tu da sluša. Težite ka tome da najpre razumete, a zatim da vas razumeju. Koncentrišite se na ono o čemu se govori, i slušajte aktivno. To podrazumeva da odgovarate i neverbalno, pažnjom, klimanjem glave i potvrđivanjem, i verbalno davanjem kratkih komentara, kao što su „Shvatam“, „Da“, „molim vas da nastavite“ i „Želim da čujem nešto više“. Nađite najbolji metod za prirodnu komunikaciju. Korišćenje iste terminologije i reči kao i osoba koja govori, takođe daje poruku razumevanja i poštovanja njihovih argumenata.

Budite svesni sopstvenih predrasuda ili vrednosti, jer i one mogu da ometu vaše razumevanje onoga što se govori. Pokušajte da slušate i da potražite osećanja i osnovne pretpostavke koje bi mogle da se nalaze iza datih komentara.

Poklonite osobi vašu punu pažnju. Ne razmišljajte o vašim odgovorima dok druga osoba govori, i ne prekidajte da biste ispravili greške ili stavili nešto do znanja. Umesto toga, zastanite da biste razmislili pre nego odgovorite. Ne insistirajte da vaša reč bude poslednja i pokušajte da ne izvlačite sopstvene zaključke umesto osobe koja govori.

Povratna reakcija

Ljudi vrednuju povratnu informaciju u vezi onoga što su oni podelili. Zato je davanje povratne reakcije vrlo važan element komunikacije podrške. Pokušajte da govorite mirnim, niskim tonom glasa, da ne biste uznemirili osobu. Pokušajte da opišete posmatrano ponašanje, kao i reakcije koje je uzrokovalo takvo ponašanje.



OPISATI PRE NEGO INTERPRETIRATI

„Zabrinut sam za vas zbog...“
„Shvatam da želite da kažete...“
„To mi zvuči kao...“

Budite konstruktivni i fokusirajte se na nedavne događaje ili aktivnosti koje se mogu promeniti. Kako biste pomogli suočavanju, pokušajte da pružite iskrene reči hvale kadgod je to moguće, i da se fokusirate na odgovor na ono što osoba u stvari govori ili pita. Ne zalazite u svoje interese ili planove. Razgovor se bavi osobom kojoj se pruža pomoć, a ne onom koja pomaže.

Prirodno je da ljudi pomažu nekome u kriznoj situaciji, bilo postavljanjem pitanja kako bi saznali više o situaciji ili odgovorima i savetima. I dok generalno nema ništa loše u takvom pristupu, često to nije najefikasniji način komunikacije. Umesto toga, davajte izjave.



DAJTE IZJAVE

„Što mi više kažete, bolje ću vas razumeti.“
„Hteo bih da znam više o tome.“

To ne znači da ne bi trebalo nikada postavljati pitanja, ali dobro je pokušati da se razviju različiti načini komunikacije iskrenog ljudskog razumevanja i pomoći ljudi. Kada se koriste, pitanja se dele na otvorena i zatvorena.

RAZLIČITE VRSTE PITANJA

Otvorena: „Kako se danas osećate?“
Zatvorena: „Da li se danas osećate bolje?“

Na otvorena pitanja se mogu dati odgovori na razne načine i različitim detaljima. Zatvorena pitanja traže ili da/ne odgovore ili su ograničena na nekoliko opcija. Otvorena pitanja ostavljaju više mesta ugroženoj osobi, dok kod zatvorenih pitanja postoji opasnost od navođenja odgovora. Drugi način odgovora je pitati za mišljenja ili osećanja osobe.

OBRATITI PAŽNJU NA OSEĆANJA OSOBE

„Kažete da ste veoma besni, i da je ovo dodatni teret za vas. To zvuči kao veoma teška situacija. Zaista bih hteo da saznam nešto više o onome kroz šta prolazite.“

Ne osuđujte. Izbegavajte izraze odobravanja ili neodobravanja, već pokažite razumevanje.

Refrazirajte ono što je osoba rekla s vremena na vreme – to pokazuje da osoba koja pomaže sluša pažljivo. Ako osoba koja pomaže deli svoje reakcije ili osećanja o nekom pitanju, to mora da se uradi veoma pažljivo da se ne bi dao pogrešan utisak da osoba koja pomaže zna šta druga osoba oseća. Ako se uradi pažljivo, to može da podstakne osobu da priča svoju priču i da shvati svoja osećanja i promenjenu situaciju.



Podrška kod donošenja odluka

Kada se neka osoba nalazi usred krize, teže joj je da razmišlja jasno i donosi odluke. Tada je često korisno uputiti osobu da ne pravi nikakve životne odluke, kao što je davanje otkaza na poslu, ili razvod braka, ili preseljenje, već da sačeka i uradi to kasnije. Usred teške situacije, bolje je baviti se sa onim što se trenutno dešava.

Kako vreme prolazi, osoba može da bude još u krizi, ali možda joj počinje biti potrebna podrška u donošenju odluka i planiranju budućnosti. Odluke se mogu odnositi na mnoge stvari, koje se donose na mnogim nivoima, kao što je odluka o tome kako uzimati lekove, kako pomoći detetu u teškoj situaciji, ili kako rešiti problem smeštaja.

Osobe koje pomažu mogu da pomognu ljudima da reše različite dileme.

Koliko je to moguće, razmenite ili pomozite da se potraže važne informacije, ali izbegavajte davanje izravnih saveta o odlukama o većim životnim promenama. Sa time se može pozabaviti kasnije. Uloga osobe koja pomaže je da brine i poštuje sposobnost jedne osobe da se suoči sa problemima i oporavi. Kroz taj proces, osoba može dobiti osećaj za svoje potrebe i potrebne resurse za buduće aktivnosti.

Na primer, ako osoba pita šta da uradi, odgovor bi mogao da bude: „Još nisam siguran kakve su vam alternative. Možda bi vi mogli da mi kažete još ponešto o svojim brigama i opcijama koje su vam na raspolaganju.“ Na taj način je moguće da se osoba uputi da donese sama svoju odluku.

Pomaganje ugroženoj osobi da uspostavi kontrolu je važan deo neposredne pomoći, koji može da usmeri osobu u donošenju odluka. Kada su ljudi slomljeni zbog situacije, često ostaju zaključani u razmišljanjima o situacijama u kojima nemaju kontrolu, i ulažu malo energije u onim oblastima i kojima imaju kontrolu. Osećaj kontrole je važan da bismo mogli da sagledamo situaciju takvu kakva jeste i da se ona pravilno procesuiraju. Uveriti ljude da razmisle o opcijama i donesu odluku, ili da identifikuju područja u svom životu u kojima imaju kontrolu je način da im se pomogne.



F

DETALJAN VODIČ ZA PODRŠKU U DONOŠENJU ODLUKA

1. Napravite fizički bezbedno mesto za razgovor. Objasnite poziciju i ulogu osobe koja pomaže: "Moje ime je Džejn i ja sam ovde da pomognem." Pitajte osobu kako se oseća, i šta joj je potrebno da bi se osećala bezbedno i da bi pričala otvoreno.
2. Uspostavite odnos podrške govoreći osobi da je razumete i da ćete pokušati da joj pomognete. To je osnova za poverenje i razumevanje.
3. Slušajte probleme i zabrinutosti. Saznajte informacije o situaciji u kojoj se osoba nalazi tako što ćete postavljati otvorena pitanja.
4. Razmenite važne informacije.
5. Pričajte o opcijama za pozitivne promene. Osoba u kriznoj situaciji obično vidi manje opcija nego što to normalno vidi. Pomozite joj da povрати sposobnost da u obzir uzima više mogućih opcija.
6. Razgovarajte o mogućim opcijama. Ohrabrite ugroženu osobu da razmisli o sopstvenom potencijalu da bi mogli da povrate osećaj kontrole.
7. Pomozite osobi da prepozna da će bilo koje rešenje imati svoje toškove i neizvesnost – na taj način osoba može da ostane povezana sa situacijom i da ima svoje granice.
8. Razgovarajte o toku aktivnosti. To je često najteži korak za osobu u kriznoj situaciji jer u tom trenutku ona je najosetljivija na nova razočarenja. Zato će joj možda biti potrebna dodatna podrška.
9. Ako je to moguće, pokažite kontinuiranu brigu time što ćete se raspitivati šta se dogodilo. To će poslati potvrdnu poruku osobi da je još uvek važna.

TELEFONSKA PODRŠKA

Saveti koji su dati u ovom poglavlju se mogu primeniti na pružanje podrške kroz kontakt telefonom, linijama za pomoć, ili putem interneta. Imajte na umu da je potrebno da se prilagodite trenutnoj situaciji u kojoj se nalazi osoba kojoj pružate podršku. To će biti drugačije od osobe do osobe.

Putem telefona, celokupna poruka se prenosi glasom jer nema vizuelnog kontakta. Neverbalne reči ohrabrenja, kao što je o klimanje glavom kada sa nekim pričate lično, može da se zameni niskim tonom glasa, polaganim govorom, i jasnim, jednostavnim jezikom. Ne prekidajte osim ako je to apsolutno potrebno, i zapamtite da se ne smete svadati sa pozivaocem.

Postoje slučajevi kada je osoba koja traži podršku ili pomoć frustrirana ili besna i vi ste ti

koji primete udar njihovih emocija. Evo nekoliko preporuka kada imate težak poziv:

- Napravite pauzu i duboko uzdahnite
- Saslušajte šta u stvari muči pozivaoca
- Uvažite emocije koje čujete – neka vas ne uplaši bes ili odbojnost
- Snizite svoj glas i govorite polako i jasno
- Objasnite svoju ulogu osobe koja pomaže.
- Zanimarite lične komentare i fokusirajte se na bilo koju vrstu pomoći koju možete da ponudite.
- Izbegavajte da sudite o tome šta pozivalac govori, jer on reaguje na situaciju onako kako je doživljava u tom trenutku.
- Ne očekujte visok nivo logičkog rasuđivanja kod pozivaoca.
- Kada završite razgovor, kontaktirajte jednog od članova tima i razgovarajte o pozivu.

DETALJNO UPUTSTVO ZA TELEFONSKU PODRŠKU



1. Navedite svoju poziciju i ulogu. Pogotovo kada vi inicirate kontakt telefonom, budite veoma jasni u prenošenju uloge pomagača i svrhu poziva.
2. Pomozite pozivaocu da uspostavi osećaj kontrole. Ohrabrite pozivaoca da se ne fokusira samo na negativne stvari.
3. Zapamtite da ne nudite pomoć koju ne možete obezbediti.
4. Uputite osobu na drugu pomoć ako je situacija van vaših sposobnosti kao pomagača, ili kada postoji zabrinutost za stanje pozivaoca.
5. Ograničite trajanje poziva. Takođe bi trebalo da završite razgovor kada je očigledno da on ne vodi ni u jednom pravcu, ili kada pozivaoc ponavlja stvari koje je već spomenuo. Ovde pomaže sledeće:
 - a. Sažimanje razmenjenih informacija
 - b. Uvažavanje situacije druge osobe
 - c. Pokušaj da se napravi dogovor o tome šta će se desiti sledeće. Sugerišite opcije i ohrabrite donošenje odluka.

GRUPE ZA PODRŠKU

Ponekad one grupe ljudi sa sličnim problemima ili životnim situacijama – na primer, osobe sa HIV-om ili AIDS-om, ili ljudi koji su izgubili članove svojih porodica u zemljotresu, mogu da imaju koristi od zajedničkih sastanaka. U takvim situacijama, osnivanje grupe za podršku može da bude efikasan način za ohrabrivanje učesnika, koja im pomaže da pomognu jedni drugima i da nauče da mogu učine nešto za članove grupe. Međutim, važno je da se grupe za podršku ne koriste kao zamena za stručnu pomoć kada je to potrebno.

Iskusan volonter koji je prošao osnovnu obuku za psihosocijalnu podršku može voditi grupe za podršku. Veoma često su ljudi koji su naučili da

KADA ME JE MUŽ NAPUSTIO

Kada je moj muž saznao da imam HIV, on me je napustio. Sada živim sama sa moje troje dece i hendikepiranim bratom. Živimo od njegove penzije. Život nam je veoma težak i retko imamo dovoljno da jedemo. Moram stalno da se mučim. Kada odem na sastanak sa mojom grupom, pričamo o našoj terapiji, zdravstvenoj situaciji, i svim teškoćama kroz koje prolazimo. Smejemo se i plačemo. U početku je grupu vodila osoba iz organizacije „Ljudi sa HIV-om i AIDS-om“. Ali nakon šest sastanaka, preuzeli smo mi iz grupe i sada vodimo sastanke sami. Kada nakon sastanaka odem kući, osećam se kao da mi je sa ramena pao veliki teret.



POSLE CUNAMIJA

Nakon cunamija u Indijskom okeanu, ljudi koji su izgubili svoje rođake su počeli da se sastaju redovno.



Sastajali su se dve godine, i neki od njih se i dalje viđaju i postali su dobri prijatelji. Članovi grupe su mnogo pretpeli i mnogi od njih su dobili dodatnu stručnu pomoć. Kada se rad grupa na kraju završio, svako je bio na putu oporavka. Grupe su vodili zaposleni.

se suočavaju sa nekim problemom dobri uzori i dobri edukatori za grupu. Ideja je da s vremenom grupa bude samoodrživa.

Ponekad članovi grupe mogu da dožive veoma teške probleme i mnogo patnje, tako da oni ne bi mogli da budu edukatori grupe. U takvim okolnostima, grupu bi trebalo da preuzme profesionalni pomagač ili volonter uz dodatnu obuku. Ako se od vas, kao zaposlenog ili volontera, traži da budete edukator grupe podrške, vaš nadležni bi trebalo da zna da li je potrebno da prođete dodatnu obuku za pripremu za ovu ulogu.

MODUL 6



DECA

TEMATSKE CELINE

- Bezbednost i zdravlje dece
- Zlostavljanje i nasilje nad decom
- Reakcije dece na stresne događaje
- Kako se deca suočavaju
- Kako pomoći deci

Deca su veoma ugrožena kada su uključena u krizne događaje kao što su prirodne katastrofe, oružani sukobi, vanredne zdravstvene situacije, kao i nesreće ili kada su pogođena iznenadnom smrću. Deci su potrebni jaki odbrambeni mehanizmi da bi se sprečili dugoročni psihosocijalni poremećaji koji proizilaze iz kriznih događaja.

Situacije opasne za život mogu biti veoma stresne za decu i mogu da proizvedu snažne reakcije. Često se previđa činjenica da, u kriznim situacijama, kada su zajednice i porodice razbijene, i veze prekinute, broj incidenata u kojima su deca predmet nasilja, seksualnog zlostavljanja i kidnapovanja raste velikom brzinom. Ovo je jedna od tema koja će, pored drugih u ovom modulu, biti naglašena.

BEZBEDNOST I ZDRAVLJE DECE

Kada porodica izgubi imovinu i sredstva za život, ili kada nema dovoljno hrane, ili kada voljene osobe izgube život ili padaju bombe, deci je teško da razumeju šta se dešava i zašto. Dramatične promene kao što su ove razbijaju svakodnevni život i deca kao i odrasli su pogođeni time.

DETE

Reč dete podrazumeva svaku osobu mlađu od 18 godina, osim ako se, prema nacionalnom zakonu koji se odnosi na decu, punoletstvo stiče ranije. U Međunarodnoj Konvenciji o pravima deteta se navodi da deca imaju pravo na sigurnost, bezbednost i zaštitu.

Psiho-socijalno zdravlje dece je usko povezano sa osećanjima poverenja i sigurnosti. Porodično okruženje je veoma važno za zdravlje dece. Sigurnost i zdravlje dece je u opasnosti kada postoji roditeljski konflikt, kada je dete izloženo nasilju ili doživljava bolest roditelja (mentalnu ili fizičku, zloupotrebu supstanci itd.), ili ekstremni stres ili anksioznost roditelja. Osećanja sigurnosti i poverenja deteta su takođe ugroženi kada on ili ona postane predmet zlostavljanja dece (fizičkog, seksualnog, verbalnog ili emotivnog zlostavljanja ili nemara), ili kada načini roditeljstva dovode dete u opasnost npr. preterana zaštita, preterana popustljivost ili strogoća, ili opterećivanje dece prevelikim odgovornostima.

Deca su podložnija rizicima od zloupotreba moći zbog njihovog uzrasta, veličine, nedostatka zrelosti, iskustva i ograničenog znanja. Deci je, iz tih razloga, potrebna zaštita na mnogim frontovima, od fizičkog, seksualnog i emotivnog zlostavljanja i nasilja, trgovine ljudima i seksualnog iskorištavanja, nezakonitog regrutovanja i iskorištavanja od oružanih snaga, odvajanja porodica, otmica i prisilnog zatvaranja.

Nasilje nad decom se može desiti u mnogim okolnostima: kod kuće, u školama, sirotištima, verskim institucijama, zatvorima, bolnicama, izbegličkim kampovima. U oružanim sukobima ili katastrofama, deca su u povećanom riziku

da postanu predmet nasilja od strane porodice i članova zajednice, kao i ljudi sa strane. Važno je da se shvate ovi posebni rizici za decu koji ugrožavaju njihovo psihosocijalno zdravlje.

Sigurnost dece u kriznim situacijama

U svim fazama krizne situacije, deca su posebno podložna opasnostima. U haosu koji usledi deca se mogu izgubiti ili odvojiti, premeštati od porodice do porodice ili od bolnice do bolnice, što ih stavlja u mnogo veći rizik od zlostavljanja svih oblika. Faktori rizika mogu varirati tokom raznih faza uz nasilje koje može da poprimi više oblika:

FAZA	FAKTORI RIZIKA	VRSTE NASILJA
Pre krize	Dete može izgledati drugačije Stres u porodici Nedostatak protektivnog sistema u zajednici Nasilje se toleriše	Emocionalno zlostavljanje Fizičko zlostavljanje i telesno kažnjavanje Nasilje u porodici Seksualno zlostavljanje uključujući silovanje.
Tokom krize	Haotično okruženje Raspad porodica i socijalna podrška Povećan stres u porodici Povećan broj odvojenih osoba i umrlih Nejednak odnos moći	Seksualni napadi uključujući masovna silovanja Otmice u svrhu rada/seksa Porodično nasilje Seksualno iskorištavanje
Tokom operacija pomoći	Povećana prisutnost stranaca, humanitarnih radnika Visok nivo stresa u porodici i zajednici Nedostatak protektivnih sistema Ograničen pristup resursima Nejednak odnos moći	Seksualno nasilje u tranzitnim objektima, kampovima za raseljena lica, zajednicama Seksualno nasilje prilikom skupljanja drva i vode Seksualno iskorištavanje u zamenu za hranu, resurse, tranzit ili bezbednost Teror i izolacija Fizičko zlostavljanje, napadi, opekline Porodično nasilje
U periodu oporavka	Nejednak odnos moći Takmičenje za resursima Nedostatak životnih sredstava Očaj i frustracije	Seksualno nasilje nad povratnicima kao oblik osvete Seksualno iskorištavanje za pravni status, povratak imovine, pristup resursima Seksualno iskorištavanje u zamenu za životna sredstva Fizičko zlostavljanje Odbijanje, degradacija, teror i izolacija

Deca koja su podložna posebnim opasnostima

Iako sva deca žive u nekim rizicima od nasilja i drugih pretnji, neka deca su u većem riziku od drugih i i treba im posebna zaštita i odbrana. To su deca bez pratnje, deca sa invaliditetom, deca koja borave u institucijama (pogledajte tabelu za dodatne primere). Ugrožena deca će morati da budu specijalni fokus programa jedno određeno vreme, ali je potrebna zaštita da se ne pojača stigma ili razlikovanje.

POSEBNO UGROŽENA DECA

Deca bez pratnje, odvojena ili siročad
 Deca u institucijama
 Deca sa invaliditetom ili posebnim potrebama
 Marginalizovana deca
 Deca u kriznom okruženju
 Deca majke
 Adolescenti
 Domaćinstva koju vode deca



ZLOSTAVLJANJE I NASILJE NAD DECOM

Zlostavljanje dece podrazumeva bilo koji oblik fizičkog, seksualnog ili emotivnog maltretiranja ili nemara koji dovode do povređivanja dece. Različiti oblici zlostavljanja dece su: porodično nasilje, emotivno zlostavljanje, fizičko zlostavljanje, zanemarivanje i seksualno zlostavljanje. Zlostavljana deca često doživljavaju kombinaciju različitih oblika zlostavljanja i zanemarivanja. Nasilje nad dečacima i devojčicama je rasprostranjen problem. Postoji u svim etničkim grupama i svim zajednicama. Broj slučajeva nasilja i zlostavljanja se povećava nakon katastrofa i oružanih sukoba.

Porodično nasilje je svako delovanje koje dovodi do fizičkog, seksualnog ili emotivnog povređivanja druge osobe u porodici, uključujući udarce, ponižavanje, ili izolaciju osobe. Alkoholizam, zloupotreba supstanci, agresivno ponašanje i verovanje da je nasilje prihvatljiv način oslobađanja od stresa doprinose povećanom riziku od porodičnog nasilja. Deca koja su svedoci nasilja među članovima porodice uče da je nasilje prihvatljivo i da se udaranje manje i slabije osobe može tolerisati. To može da dovede do maltretiranja među decom.

Emotivno zlostavljanje dece se sastoji u konstantnim napadima na samopouzdanje dece. To je psihološki destruktivno ponašanje osobe koja ima moć, vlast ili poverenje. I dok se fizički ožiljci mogu izlečiti, emotivni bol može nastaviti da nanosi bol dugo nakon zlostavljanja. Emotivno zlostavljanje može da uključuje odbijanje ili ignorisanje – odbijanje da se prihvati, čuje ili pomogne detetu, ili da se detetu uskrate osnovne emotivne potrebe. Ono može da podrazumeva degradiranje dece kroz uvrede, kritike, ismeja-

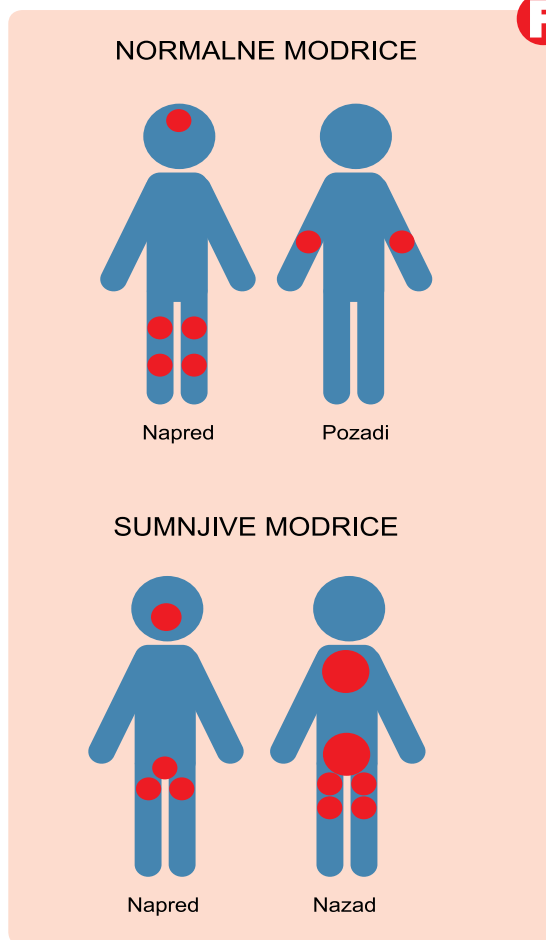
vanje, imitacije i nazivanje pogrdnim imenima. Izolovanje deteta od drugih i njegovo odvajanje od normalnih socijalnih iskustava takođe predstavlja emotivno zlostavljanje. Drugi oblik je terorisanje (primoravanje ili plašenje deteta do ekstremnog straha) ili podmićivanje kroz stalno pokazivanje ili ohrabrivanje antisocijalnog, štetnog ili ilegalnog ponašanja.

Fizičko zlostavljanje se javlja kada osoba koja ima moć ili kojoj se veruje namerno povređuje ili preti da će povrediti dete, na primer udaranjem, drmanjem, paljenjem, šamaranjem ili šutiranjem. Fizičko zlostavljanje je obično

povezano sa fizičkim kažnjavanjem i može se pomešati sa fizičkim disciplinovanjem.

Deca koja doživljavaju normalne nezgode u svakodnevnim aktivnostima često imaju modrice ili rane na mestima kao što su čelo, kolena ili laktovi. Deca koja doživljavaju fizičko zlostavljanje često imaju modrice i posekotine na neuobičajenim ili neočekivanim mestima, kao što su leđa, lice i na glavi sa strane, zadnjici, gornjem delu bedara, donjem delu nogu, i donjem abdomenu.

Jedna modrica ne znači neminovno da je došlo do zlostavljanja ali obrazac sumnjivih modrica može da ukazuje na zlostavljanje.

F

Zanemarivanje je svesno neispunjavanje osnovnih potreba dece kao što su smeštaj, hrana, adekvatna odeća, obrazovanje, medicinska zaštita, odmaranje, bezbedno okruženje, vežbe, nadzor, i ljubav ili nega. Potreba za zdravom, pažnjom punom brige počinje pre rođenja i traje dok dete ne postane odsla osoba. Uskraćivanje detetu njegovih osnovnih fizičkih i emotivnih potreba u bilo kojoj fazi detinjstva može imati snažne posledice, uključujući slab razvoj, loše zdravlje i čak smrt.

Seksualno zlostavljanje se javlja kada starije ili jače dete, adolescent ili odrasla osoba koristi mlađu ili slabiju osobu u seksualne svrhe. Deca i mladi nisu u stanju da pristanu na seksualni čin sa odraslom osobom jer nemaju jednaku moć ili znanje. Seksualno zlostavljanje izdaje poverenje; ono krade deci njihovo detinjstvo. Kada počinitelac ekonomski ili socijalno profitira od zlostavljanja, to se naziva seksualno iskorištavanje. Seksualno zlostavljanje dece se deli u dve kategorije: kontaktno i nekontaktno.

SEKSUALNO ZLOSTAVLJANJE

Seksualno zlostavljanje putem kontakta:

Dodirivanje polnih delova tela deteta
 Primoravanje deteta na dodirivanje polnih delova tela druge osobe
 Držanje ili grljenje deteta u seksualnom smislu
 Vaginalni, analni i oralni seksualni odnosi
 Seksualno maltretiranje dece
 Korišćenje predmeta za seksualnu penetraciju
 detetovog tela

Seksualno zlostavljanje nekontaktnim putem:

Pokazivanje pornografije detetu
 Prisiljavanje deteta da gleda seksualni čin, sluša seksualni razgovor, ili da gleda polne delove tela druge osobe
 Prisiljavanje dece da pozira za seduktivne ili seksualne fotografije ili video snimke
 Zadirivanje u vezi polnih delova tela
 Primoravanje dece da budu objekat neželjenog gledanja
 Podvrgavanje dece napadnim pitanjima i komentarima.

Efekti nasilja i zlostavljanja

Počinioci zlostavljanja su najčešće osobe kojima dete veruje i koje poznaje, i uobičajeno je da ih dete štiti i da se bori da sačuva tajnu o zlostavljanju. U mnogim slučajevima niko ne interveniše, što ima za rezultat da dete ostaje zavisno od osobe koja ga povređuje.

Deca možda ne žele da pričaju o zlostavljanju jer su uplašena ili pokušavaju da se pretvaraju da se to ne dešava. Možda su naučena da je zlostavljanje normalno, ili poriču da se ono

F

dešava. Kada dete još uvek voli osobu koja ga povređuje, to može da otežava detetu da je izda. Ona ili on mogu da misle da su oni krivi, i zato ne žele da kažu, ili ih je stid i sramota. Deca se takođe mogu plašiti da će razbiti porodicu, ili upasti u nevolju. Možda ne shvataju da to što se dešava nije dobro, ili jednostavno ne znaju kome da kažu.

Kada se zlostavljanje otkrije, slučajno ili namerano, to obično dovodi do izliva snažnih emocija – olakšanja, ali i krivice i straha i verovatno osećaja haosa, jer sada neko drugi zna tajnu. Reakcija mora da se sprovodi sa oprezom.

REAKCIJE DECE NA STRESNE DOGAĐAJE

Načini na koje deca reaguju na štetne ili stresne događaje se često razlikuju od odraslih. Te razlike se moraju prihvatiti i uzeti u obzir kada se pruža pomoć deci.

Deca imaju iste emocije kao i odrasli, ali ih mogu drugačije izražavati. Reakcije zavise od razvojne faze u kojoj se ona nalaze. Deca mogu da dožive snažne vizuelne prizore događaja, da pokažu ponašanja koja se ponavljaju a koja se mogu ponovo aktivirati u toku igre ili imati strahove koji su povezani sa traumom i promenjene stavove prema ljudima i životu.

Negativni strahovi o budućnosti su veoma česti kod dece nakon što su doživela stresni događaj. Oporavak podrazumeva povratak poverenja u sebe i druge, a za to je potrebno vreme. Pošto deca imaju različite sposobnosti ponašanja, socijalne i konceptualne sposobnosti na različitim razvojnim nivoima i uzrastima, ona pokazuju različite znakove i simptome stresa u različitim razvojnim fazama.

TIPIČNE REAKCIJE NA STRES U ODNOSU NA RAZLIČITE STAROSNE GRUPE

Od rođenja do 2 godine:

Iako mala deca ne mogu da opišu rečima neki događaj ili svoja osećanja, kod njih se mogu zadržati sećanja na određene prizore, zvukove ili mirise. Mogu da plaču više nego obično, mogu biti nametljiva, razdražljiva, pasivna ili osetljiva.

Od 2 do 6 godina

Deca predškolskog uzrasta se često posle kriznih situacija osećaju bespomoćno i nemoćno. Obično se plaše da budu odvojeni od roditelja i vraćaju se na prethodna ponašanja kao što je sisanje palca, mokrenje u krevet ili strah od mraka. Aktivnosti kroz igru mogu uključivati aspekte događaja koji su doživeli, u kojima dete iznova aktivira događaj. Ako ove metode ne uspeju, deca se okreću poricanju i povlače se u sebe. Mogu postati tihi (ili da ne govore) ili izbegavati drugare i odrasle, tražeći utehu kroz bolest ili umor.

Od 6 – 10 godina

Deca školskog uzrasta mogu da razumeju komplikovanije probleme. To može da dovede do različitih reakcija, kao što su osećaj krivice, osećaj neuspeha ili besa zato što događaj nije sprečen, ili fantazija o izigravanju spasioca. Njihovo ponašanje može izgledati promenljivo dok pokušavaju da se suoče sa povećanim osećajem neadekvatnosti ili potrebe da uspostave kontrolu. Neka deca žele stalno da pričaju o događaju.

Školski uzrast

Deca školskog uzrasta obično pokazuju neuspeh u školskim i radnim zadacima, ili psotaju perfekcionista, koji pokušavaju sve više i više da budu savršeni kako bi izbegli prethodne posledice.

Od 11 – 18 godina

Adolescenti mogu da pokažu reakcije slične onima kod odraslih osoba. Izolacija, razdražljivost, neprihvatanje pravila i agresivno ponašanje su česti. Neki tinejdžeri se mogu ponašati opasno i rizično, kao što je nesavesna vožnja, zloupotreba alkohola ili droga, samopovređivanje, a mogu da razviju i poremećaj u ishrani. Drugi postaju plašljivi.



U stresnoj situaciji deca su sklona da se obraćaju svojim starateljima da im pokažu kako da reaguju. Mlađa deca posebno se obraćaju roditeljima i drugim članovima porodice za odgovore. Staratelji su glavni izvori bezbednosti za decu i zato je u periodu posle krizne situacije deci potrebna kontinuirana pažnja i briga njihovih staratelja. Oni su često u isto stanju kao i njihovi roditelji. U takvim situacijama, jedan od najboljih načina pomoći detetu jeste da se pomogne njegovom roditelju.

REAKCIJE DECE NA NASILJE I ZLOSTAVLJANJE

Deca mogu reagovati na zlostavljanje na različite načine. Svako dete je posebno, i svaki oblik nasilja može imati posebne efekte na dete, ali neki od zajedničkih fizičkih indikatora zlostavljanja i zanemarivanja su mokrenje u krevet, samopovređivanje, problemi sa govorom tj. mucanje, slaba fizička razvijenost, loše zdravlje, poremećaji u ishrani ili fizičke povrede.

Mogu postojati i znakovi u ponašanju, koji uključuju nisko samopouzdanje, poremećaji sna, problematično ponašanje, npr. laganje, krađe, agresivnost, ili ekstremna ponašanja, kao što je preterana popustljivost, pasivnost ili zahtevnost. Drugi znakovi promena u ponašanju su povlačenje u sebe, depresija, nedostatak poverenja ili seksualizovano ponašanje.

Dete često može da pokazuje emocionalne znakove kao što su osećaj nemoći, izdaje ili očaja, tuge, srama, izolacije, besa, brige ili stigmatizacije. Nadalje, deca koja su doživela zlostavljanje od staratelja sklona su ambivalentnim emocijama prema toj osobi. To znači da, u isto vreme, mogu biti prisutni bes i potreba za osvetom kao i osećaj ljubavi i lojalnosti prema počiniocu. Detetu će biti teže pokazati osećanja

besa, nego kada je počinilac osoba koju ne poznaje.

Sposobnost deteta da uspostavi odnose poverenja može da bude ozbiljno narušena, jer je ono predmet zlostavljanja. Potrebno je mnogo senzitiviteta i strpljenja da bi se pomoglo takvoj deci da se ponovo vežu za pouzdane i odgovorne odrasle osobe.

DEČJE REAKCIJE TUGOVANJA

Deca imaju ograničeno shvatanje smrti kao nečega što je nepovratno, univerzalno i neizbežno, ali mogu da pokažu jasne znakove tuge u veoma ranom uzrastu. Kada bebe postanu svesne posebne egzistencije druge osobe u uzrastu od 6 do 8 meseci, one počinju da pokazuju jasne znakove tugovanja, kada su odvojene od staratelja na jedan neprekinut period vremena, npr. traže staratelja, pokazuju da su očajne ili rezignirane. Bebe mlađe od 6 do 8 meseci možda ne pokazuju znakove tugovanja ali pokazuju druge znakove stresa kao što su razdražljivost, poremećaj sna ili ishrane. One možda neće izrazito tražiti osobu koja je umrla, ali mogu pokazivati stresne reakcije kada su uobičajene navike sa njenim starateljem naglo prekinute.

Deca imaju iste emotivne reakcije na gubitak kao i odrasli, kao što su šok, bes, tuga, krivica, anksioznost, strah itd. Pored toga, iz ugla odrasle osobe, reakcije tugovanja deteta mogu izgledati čudne. Za razliku od tugovanja odraslih osoba, dečja tuga može izgledati nagla i nekontinuirana. Deca mogu naglo promeniti ponašanje od reakcija tugovanja do igre i zabave. Mala deca obično ne mogu verbalizovati svoju tugu. Za njih je uobičajeno da svoja osećanja izraze kroz ponašanja i igru.

Nakon stresnog iskustva, deca se obično ponašaju agresivno prema starateljima ili drugoj deci, dok se u isto vreme drže svojih staratelja i pokazuju znakove anksioznosti zbog odvajanja. Ona često reaguju ponašajući se kao mnogo manja deca, npr. mokrenje u krevet, sisanje palca, ne mogu da spavaju sama. Takvo ponašanje pokazuje da je dete izgubilo poverenje i da je potrebno da se to poverenje povрати. Stabilne i bezbedne veze su zato najvažniji resurs bezbednosti za dete.

Mlađa deca, za razliku od adolescenata i odraslih, ne moraju pronaći olakšanje u razgovoru sa drugom decom o njihovom gubitku. Pogotovo deca školskog uzrasta često ne žele da budu drugačija od ostalih, pa se mogu ponašati kao da se ništa nije dogodilo. Ta deca možda neće želiti da njihovi nastavnici ili staratelji govore otvoreno o onome što se dogodilo pred njihovim školskim drugarima i prijateljima. Ponekada ona izbegavaju kontakt sa decom koja su doživela istu ili sličnu stresnu situaciju.

DEČJA TUGA

Pedro, osmogodišnji dečak koji je izbugio majku u saobraćajnoj nesreći, ide na njenu sahranu. Stoji pored groba i plače veoma jako, kada se odjedanput pojavilo malo mače. Odmah je prestao da plače i počeo da se igra s mačkom, dok se sahrana nastavila. Nakon što su svi otišli, Pedro je seo na grob i počeo da čita majci priču za laku noć. On odbija da napusti groblje sve dok njegov ujak nije predložio da odu i kupe veliku sveću za grob.

ANKSIOZNOST USLED ODVAJANJA

Psihološka reakcija kojom dete pokazuje prekomernu anksioznost kada je odvojeno od roditelja ili drugih staratelja koji im mnogo znače.

Neka deca postaju povučena, i nisu u stanju da pričaju o događaju ili preživljavaju periode odbijanja, i prave se da se događaj nije ni dogodio. Druga deca ne prestaju da pričaju o događaju ili da se iznova igraju delova stresnog iskustva. Deca su često zbunjena oko činjenica i njihovih osećanja, i može im biti potrebna pomoć da to shavte. Stresni događaji ruše njihovo verovanje u pouzdanu i predvidljivo okruženje i deci može biti potrebno neko vreme da bi povratili to poverenje. Međutim, uz adekvatnu pomoć većina dece će biti u stanju da nastave svoj razvoj na zdrav i pozitivan način.

KAKO SE DECA SUOČAVAJU SA STRESOM

Kako se deca suočavaju sa stresom, i koliko su rezilijentna, zavisi od više faktora kao što su uzrast, pol, socijalna podrška i životni uslovi, kao i prirode, ozbiljnosti i trajanja krizne situacije.

Protektivni faktori

Protektivni faktori u životima dece pomažu da se promene ili preokrenu očekivane negativne posledice neželjene situacije. To znači da deca ne moraju biti oštećena teškim životnim okolnostima.

Individualne karakteristike kao što su samopouzdanje, posedovanje veština za zdravu interpersonalnu komunikaciju i pozitivne odnose sa brižnim odraslim ljudima, su protektivni faktori kod dece. Ako porodično okruženje pruža ljubav, negu, podršku, pozitivne interakcije, disciplinu, poštenje i pozitivne uzore, to takođe sačinjava protektivni faktor za dete.

Prijatelji su još jedan protektivni faktor za dete. Kroz prijatelje dete dobija podršku, uzore, zabavu i prihvatanje.

Pozitivno školsko iskustvo je takođe protektivno za decu. Nastavnici i mentori koji pružaju podršku su vitalni za zdravlje dece, kao i za njihov osećaj postignuća, pouzdanja, i veština koja deca dobijaju pohađanjem škole. Slobodno vreme i prilike za sadržajne aktivnosti su takođe važne.

I na kraju, zdrava zajednica igra ključnu ulogu u prihvatanju i zaštiti dece, i promovisanju rasta i razvoja kroz učestvovanje dece kao cenjenih članova zajednice.

KAKO POMOĆI DECI

Princip „u najboljem interesu deteta“ bi trebalo da se primenjuje u svim programima i uslugama koji se bave decom. To znači da se za bilo koju aktivnost primarno mora uzeti u obzir njen efekat na zdravlje svakog deteta koje je uključeno u tu aktivnost.



DANIEL CHAMBERLAIN/RED CROSS

Opšte mere za zaštitu dece

U kriznim situacijama, kao i u mnogim drugim problematičnim situacijama u kojima su deca ugrožena, posebna pažnja bi uvek trebalo da se pokloni ovoj grupi. Određene mere će pomoći u zaštiti dece dok radite u kriznim događajima:

- Popišite svu decu do 18 godina starosti.
- Dokumentujte ključne informacije o detetu, kao što su porodični detalji; kontakt detalji roditelja ili staratelja; zdravstveno stanje; da li pohađa školu; ili bilo koje druge posebne zabeleške o detetu i čuvajte ih na sigurnom mestu.
- Saznajte ko su odrasli koji imaju kontakt sa decom, posebno sa onom decom koja su bez pratnje odrasle osobe.
- Proverite da li svi radnici imaju službenu dozvolu za rad.
- Upozorite odgovornu osobu ukoliko postoji bilo kakva zabrinutost za zdravlje deteta.
- Verujte deci ako kažu da se ne osećaju sigurno, ili da su zabrinuti zbog određenih osoba;

DECA BEZ PRATNJE I ODVOJENA DECA

Deca bez pratnje su deca koja su odvojena od roditelja i drugih rođaka i ne postoji odrasla osoba koja je, po zakonu ili običaju, za njih odgovorna.

Odvojena deca su deca koja su odvojena od roditelja ili prethodnih zakonskih ili ubičajenih primarnih staratelja, ali ne i neminovno od drugih rođaka.

zapamtite da je sigurnost dece prioritet.

- Pružite podršku svakom detetu dok se suočavaju sa gubitkom ili tugom.
- Obezbedite bezbedan smeštaj za decu bez pratnje, tako što ćete se povezati sa porodicama koje su odobrene od strane Nacionalnog društva Crvenog krsta i Crvenog polumeseca, nekom drugom organizacijom ili sirotištem.
- Dajte prioritet spajanju porodica za decu koja su odvojena od svojih porodica.

Pružite deci informacije

Deci koja su zahvaćena kriznim događajem su potrebne informacije. Ona moraju znati šta se dogodilo, i zašto, da bi bili u stanju da ponovo izgrade shvatanje o svetu i o sebi samima. Često članovi porodice imaju težak zadatak da sa detetom pričaju o smrti i poteškoćama. Oni se mogu plašiti da će pogoršati stvari. I to ima smisla. Suočavanje deteta sa pravišće činjenica može da bude problematično. Pogotovo ako je dete žrtva nasilja ili seksualnog zlostavljanja, konfrontacija može da bude veoma štetna. Međutim, do problema može doći i kada se na pitanja ne daju jasni odgovori. Ako stvari ostanu

F

nejasne ili ako se uopšte ne objasne, tada dete može da izgubi poverenje u odraslu osobu i postane tiha i povučena.

Ohrabrite staratelje da razgovaraju sa decom o onome što se desilo, ako deca traže informacije.

F

OBJAŠNENJA NE POMAŽU DECI UVEK

Kada komunicirate sa detetom koje je izgubilo blisku osobu, morate biti pažljivi.

Budite oprezni što se tiče sledećih izjava: „Baka će zauvek počivati u miru.“

Ovakvo objašnjenje može dovesti do oga da se dete boji da ide u krevet i da spava. „Tata je otišao na neko vreme, ali će se uskoro vratiti.“

Na kraju će dete shvatiti da se otac neće vratiti i može da postane anksiozno i da se pita zašto se otac ne vraća.

„Bog je uzeo tetku jer je ona bila jako dobra osoba.“

Dete se može zabrinuti da će i ostali dobri ljudi otići.

„To se desilo zato jer je Bog tako hteo.“

Dete može da se pita zašto Bog želi da se dešavaju loše stvari.

„Ovo je Božja kazna.“ Dete se može plašiti Boga i da se previše uznemiri svaki put kada uradi nešto pogrešno.

„Sestra je umrla jer je bila bolesna i otišla u bolnicu.“

Dete može biti zabrinuto svaki put kada se razboli, posebno kada neko mora u bolnicu.



Istovremeno, savetujte staratelje da budu veoma oprezni da ne bi preopteretili decu sa informacijama koje nisu tražili. Savetujte ih da ohrabre decu da postavljaju pitanja i neka detetova pitanja budu vodič. Trebalo bi uspostaviti okruženje u kojem bi se dete osećalo sigurno da izrazi svoja osećanja.

Važno je detetu dati objašnjenja u skladu sa njegovim godinama, ali i iskrena i ohrabrujuća u vezi sa njegovim gubitkom. Ako je to moguće, dete bi trebalo ohrabriti da će porodica/grupa/zajednica ostati zajedno i da će pomoći jedni drugima da prevaziđu gubitak.

Posmatrajte dete

Poredite ponašanje deteta sa drugom decom u istim uslovima:

- Da li je njegovo ponašanje isto kao i ponašanje druge dece?

Posmatrajte dete dok se igra:

- Da li se dete igra na način karakterističan za njegov uzrast?
- Da li dete pokazuje mnogo besa, frustracije, straha?
- Da li je dete počelo opet da mokri u krevet?
- Da li dete mnogo plače i vezuje se za ljude?
- Da li je dete povučeno ili agresivno?

Pričajte sa detetom o svakodnevnim stvarima i posmatrajte kako dete odgovara:

- Da li dete sluša i razume?
- Da li je shvatanje deteta na nivou njegovog uzrasta?
- Da li se dete izgleda uznemireno ili zbunjeno?
- Da li je on ili ona u stanju da se skoncentriše ili odgovori na pitanja?

VAŽNI DETALJI



Vinu i njen prijatelj, oboje edmogodišnjaci, su oboje bili žrtve taoci. Posle ovog iskustva, ne žele više da idu u školu. Roditelji iz kraja se smenjuju u pratnji dece u školu. Devojčice prihvataju svakog staratelja, osim jednog oca. Slušajući kako deca pričaju o svojim strahovima, volonteri su shvatili da taj otac hoda iza devojčica, što ih je podsetilo na otmicu. Nakon što je predloženo da hoda ispred njih, problem je nestao.

Razgovarajte sa roditeljima ili drugim odraslim osobama koje poznaju dete:

- Da li se dete ponaša čudno na bilo koji način?
- Da li detetova ličnost, ili ponašanje i pogled na život mnogo promenio?
- Da li odrasli misle da detetu treba pomoć?

Komunikacija podrške

Kada deca dožive stres, postaju ugroženija i mogu početi da se ponašaju agresivnije i da se vežu za njihove staratelje. Odrasli su skloni tome da sa decom razgovaraju kritičkim, negativnim tonom. Taj pristup neće pomoći da se uspostavi dvosmerna efektivna komunikacija između odraslih i dece. Umesto što prema deci reaguju kao da su bila nevaljala ili iritirajuća, važno je da im se pruži podrška i fokusira na jačanje njihovog samopouzdanja.

Komunikacija podrške je ključ za otvaranje vrata ka deci i jačanje odnosa. Dete koje se oseća razumevanje i podršku ima tendenciju da bude bezbednije, sigurnije i da ima jači osećaj samopouzdanja – što su kvalitete koje će mu pomoći u životu.

Komunikacija podrške je isto toliko efikasna i važna sa tinejdžerima i decom kao i sa odraslima. Ako odrasla osoba sluša dete pažljivo i nekritički, to će pomoći oporavak i razvoj deteta. Komunikacija podrške sa decom uključuje priznanje njihovih osećanja u vezi situacije; strpljivo odgovaranje i slušanje cele priče. To takođe podrazumeva da se dete ne ispituje. Komunicirajte na detetovom nivou, i nežno ga ohrabrite da priča o svom stresu svojim tempom.



KOMUNIKACIJA PODRŠKE SA DECOM

BUDITE POZITIVNI

NE koristite negativne izraze kao što su:
 „Nisi dobar u...“,
 „Nikada ne uspevaš da...“
 KORISTITE pozitivne izraze podrške kao što su:
 „Dobar si u mnogim stvarima...“
 „Vidim da si dao sve od sebe...“

DAVAJTE JASNA I POZITIVNA UPUTSTVA

NE koristite „nemoj...“ sve vreme.
 NE očekujte od dece da znaju kako sami da urade nešto.
 KORISTITE „možeš...“ mnogo više, i objašnjavajte jasno i pažljivo da biste omogućili vaša i detetova realistična očekivanja.

POKAŽITE POŠTOVANJE

NE ponižavajte dete verbalno, ne vičite i ne zlostavljajte dete verbalno.
 NE pretpostavljajte da znate detetovo mišljenje.
 NE potcenjujte detetovu inteligenciju.
 PODSTAKNITE i podržite detetove napore, govorite s poštovanjem kao što to činite sa ostalima – kažite „molim te“ i „hvala ti“.
 SLUŠAJTE dete pažljivo i gledajte u dete kada govori i poklonite mu pažnju.

Deca se razlikuju od odraslih u načinima na koje se suočavaju sa svojim strahovima. Zato je veoma važno da shvatite detetovu tačku gledišta. Stvorite priliku da dete izrazi svoja osećanja.

Objasnite im da su njihove reakcije normalne i razumljive u datim okolnostima. Ne davajte lažna obećanja; ne tražite od dece da zaborave šta se desilo ili da ne pričaju o svom iskustvu, već ih podstaknite da postavljaju pitanja. Deca obično imaju mnogo pitanja koja žele da postavljaju uvek iznova. Za to je potrebno strpljenje i stalno ohrabrivanje.

Pomagači i staratelji, i druge odrasle osobe, su važne osobe za decu koju kontaktiraju. Samopouzdanje i sigurnost dece se pojačava kada im se pokaže ljubaznost i poštovanje.

Pružite dodatnu negu i održavajte rutinu

U periodu posle kriznog događaja, deci je potrebno pružiti dodatnu brigu da bi povratili poverenje. Staratelji bi trebalo da dozvole deci da više zavise o njima samima određeni vremenski period. Gde je to moguće, to može uključivati više fizičkog kontakta nego obično, da ne spavaju sama, da svetlo bude upaljeno, itd. Važno je da se detetu pruži vreme i mogućnost da tuguje i da se oporavi. Pa čak treba podržati i regresivno ponašanje privremeno.

Staratelji bi trebalo da podstaknu održavanje poznatih dnevnih navika u i van kuće koliko je to moguće normalno, to će deci pružiti osećaj sigurnosti i kontrole. Ohrabrite porodice da nastave sa školovanjem svoje dece. Pohađanje škole i igranje sa drugom decom, pomaže deci da nastave da sprovedu poznate aspekte njihovih života.



REGRESIJA

Vraćanje, kretanje unazad. Suprotno od progresije.

Ovaj termin se koristi da objasni šta se dešava kada dete počne da ponaša kao deca mlađeg uzrasta, na primer kada dete od 12 godina počne da sisa palac ili da mokri u krevet noću.

PRUŽITE PODRŠKU DETETU U ŽALOSTI

Ako dete žali za nekim ko je umro, može da bude važno da se sa detetom razgovara o preminuloj osobi i da se pomogne detetu da se seća. Veoma je važno pažljivo pratiti reakcije deteta i pružiti pravu pomoć. S vremena na vreme detetu može biti potreban prostor za sebe da bi na miru moglo da se seća i razmišlja.

Pošto se kulture umnogome razlikuju po tome kako žale, važno je da se shvate verovanja porodice o prirodi smrti i rituale u vezi sa tim. Deca upijaju i interpretiraju verovanja svojih



porodica, i ponekad sami dođu do odgovora na stvari koje je teško shvatiti. Za decu je takođe važno da učestvuju u ritualima odraslih osoba.

?

In every culture, rituals are a very important part of mourning. They provide a process of saying good-bye to the deceased person. They also signal when it is time to go on with life. For children simple rituals may be a great help to cope with events, and children often invent their own rituals. Participating in adult rituals is also important for children.

Komemoracije i godišnjice pokazuju da je sećanje važan zadatak u procesu žaljenja. Deca je obično potrebna pomoć u tom zadatku. Pomozite im da obeleže taj dan. Kažite im da je važno, kada neka osoba umre, setiti se te osobe zajedno sa drugima. Ohrabrite ih da imaju svoja sećanja na preminulu osobu.

NAČINI ŽALJENJA

X

Birsen, devojčica od 10 godina, čiji je otac počinio samoubistvo, nije bila na sahrani. Posle nekoliko dana napisala je pismo ocu i otišla na groblje da ga sahrani u očev grob.

Migel, 16 godina, pljuje sa visokog mosta za preminulog prijatelja, čija je to želja bila da to učini pre nego što umre. Ritualni pomažu da se „održati kontakt“ sa slikom preminule osobe i da se ljudi suoče sa osećanjima krivice. Može i da se učini nešto za umrlu osobu, kao što je ispunjavanje nekog zadatka koju on ili ona nisu uspeali da učine tokom života.

F

KUTIJA SEĆANJA

Kutija sećanja pomaže deci da se na pozitivan način sete nekoga ko je umro. Stvari koje su nekada pripadale toj osobi npr. pisma, fotografije, se mogu staviti u kutiju sećanja. Recite detetu da je sećanje bolno. Kutija sećanja može da se skloni na neko vreme, ali treba da bude dostupna kada je to potrebno. Adolescenti takođe mogu da koriste kutiju sećanja ili druga sredstva za sećanje.



Ohrabrite decu da se igraju

U radu sa decom koja žale ili koja su prošla kroz traumatično iskustvo, odrasli ponekad zaborave da je deci potrebno da se igraju i da budu srećna. Da bi se oporavili, deci je potrebno vreme da se bave drugim aktivnostima – da ne misle o teškim ili veoma tužnim stvarima. Potrebno je da budu srećna i da se smeju, i da budu sigurni da je u redu da se osećaju dobro. Prilike za igru pomažu deci da dožive pozitivne emocije i da se vrate u normalnost. Pomozite im da se igraju i da se dobro osećaju što više, ali neka vas oni

vode u tome kako i kada da se to desi. Pokažite im privrženost i uverite ih da su i dalje voljeni.

Pustite dete da bude aktivno i da učestvuje u aktivnostima

Posle stresnih događaja deca se mogu osećati posebno bespomoćno i ugroženo. Iskustvo aktivnog angažovanja u procesu obnove i donošenja odluka je veoma važno da dete povрати samopouzdanje i osećaj kontrole. Odrasli bi zato trebalo da dopuste deci da aktivno učestvuju u izgradnji sopstvenog okruženja, izraze svoja osećanja i donesu sopstvene odluke gdegod je to moguće.

Reaktivacija stresnih događaja kroz igru i crtanje: Dovedite do kraja tok aktivnosti

Stresna iskustva se ponekad ponovo proživljavaju tokom igranja. Ovakva vrsta igre se razlikuje od drugih situacija zabave. U normalnoj igri dete se oseća dobro, ima jasan početak i kraj i pomaže detetu da bolje shvati sebe i svet oko sebe.

Reaktivacija stresnih događaja, s druge strane, često naglo prekida normalan tok igranja, ponavlja se, ne dovodi se do kraja i dete se ne oseća dobro. Važno je da dete ne ohrabruje i da mu se ne zabranjuje ovakva vrsta igre, već da mu se pomogne da stvori distancu i promeni igru. To bi trebalo da se uradi pažljivo zajedno sa detetom, da se zajedno sa njim završi tok aktivnosti, ili da se pokuša pronaći drugačiji kraj igre.

Veoma je važno da se detetu pomogne, na primer, igra ili crtanje spasavanja ili obnova kuća – šta god oni zamisle – kako dete ne bi bilo



DRUGIM OČIMA

Projekat „Drugim očima“ koji je sproveden u Bamu, u Iranu, posle zemljotresa, je veoma dobar primer kako su deca povratila samopouzdanje i osećaj kontrole.

U radionici pravljenja fotografija učestvovalo je 55 dece gde su imali priliku da demonstriraju svoje perspektive i osećanja o katastrofi. Njihove fotografije i reči su objavljene u jednoj knjizi.



ostavljeno samo sa svojim osećanjima stresa. Na taj način, crtanje ili igra postaje sredstvo, koje pomaže detetu da integriše stresna iskustva u svoje poglede na svet i na sebe. Ako to uspe, taj novi pogled postaje bezbedan i svet pun poverenja u kojem se loša iskustva prevazilaze uz pomoć drugih.

ZAVRŠAVANJE TOKA AKTIVNOSTI

Ada, 4 godine, crta poplavu i ljude i životinje kako se dave. Dok to radi ona izgleda veoma potreseno. Nakon što je ohrabrena da crta spasavanje i obnovu kuća, opustila se i počela da crta nasmejano sunce na nebu i ljude kako grade novu kuću.



Ako se dete značajno promenilo, i ne pokazuje nikakve znakove poboljšanja, potražite stručnu pomoć. Neki od znakova značajnih promena su:

- Emocionalni: dete je stalno tužno, i priča o kraju svog života.
- Fizički: dobijanje ili gubljenje težine, glavobolje, mučnina
- Psihološki: košmari, anksioznost, poteškoće u učenju ili sa koncentracijom
- Bihejvioralni: opasno ili rizično ponašanje, upotreba alkohola ili droge, hiperaktivnost ili pasivnost, povlačenje iz društvenih aktivnosti ili igre.

Ako je to potrebno, uputite dete na stručnu pomoć

Reakcije dece na smrt i druge krizne događaje mogu umnogome varirati zavisno od konteksta, uzrasta i ličnosti deteta. Ponekad je potrebno ponaci stručnu pomoć za dete. Deca koja su već bila emotivno uznemirena pre događaja, na primer dete koje je maltretirano u školi, ili ima poremećaj u razvoju, kao i deca koja izgledaju „ukočena“ ili u stanju šoka odmah nakon kriznog događaja, mogu biti u posebnoj opasnosti.

Dete bi trebalo da pokazuje neke znakove poboljšanja otprilike jedan mesec nakon kriznog događaja. Nakon šest meseci, dete bi zasigurno trebalo da se vrati normalnim obrascima aktivnosti. Međutim, u kriznim situacijama koje traju, ne može se od deteta očekivati da se vrati normalnim navikama i ponašanju. U takvim okolnostima, poredite dete sa drugima u istoj situaciji. Ako imate bilo kakve sumnje u vezi sa oporavkom deteta, razgovarajte sa svojim nadležnim, i dogovorite se o daljnjem toku delovanja. To može da bude traženje dodatnih saveta ili razmena informacija od relevantnih osoba ili organizacija.



PREUZMITE KORAKE ako sumnjate na zlostavljanje

U većini zemalja, zlostavljanje dece je zvanično protiv zakona. U članu 19 Konvencija o pravima deteta se navodi da se deca moraju zaštititi od „svih oblika fizičkog ili mentalnog nasilja, povređivanja ili zlostavljanja, zanemari- vanja ili nemarnog tretiranja, maltretiranja ili iskorištavanja, uključujući seksualno zlostav- ljanje, dok se dete nalazi pod starateljstvom roditelja, zakonskih staratelja ili druge osobe koja se brine o detetu.“

Ukoliko se zlostavljanje deteta otkrije ili se u nekoj meri sumnja na zlostavljanje, to bi trebalo prijaviti nadležnima, ljudskim resursima ili višem rukovodstvu Nacionalnog društva Crvenog krsta i Crvenog polumeseca ili drugim organizacijama. Mogu se kontaktirati socijalne službe i policija.

KADA SE SUMNJA NA, ILI OTKRIJE ZLOSTAVLJANJE, MORAMO DELOVATI

- A: Potvrditi situaciju u kojoj se dete nalazi kao i njegova osećanja
Potražiti podršku i pomoć: prijaviti
- C: Pažljivo saslušati što dete govori
Utešiti dete: Obezbediti da se dete oseća sigurno
- T: Napraviti beleške: dokumentovati što dete govori i zapažanja o tome



STVARI KOJE TREBA I NE TREBA URADITI KADA SE POMAŽE DETETU KOJE SE ZLOSTAVLJA

TREBA

- Postavljati opšta, otvorena pitanja: „Želiš li da mi ispričaš o tome?“
- Iskazati zapažanja: „Vidim da imaš modrice na nozi.“
- Uvažiti osećanja: „Vidim da si uznemiren/a.“
- Izraziti zabrinutost: „Moram da znam da si bezbedan/na; hajde da pokušamo pronaći pomoć.“

NE TREBA

- Ne postavljati pitanja koja navode kao što je „Kada, zašto, gde, kako se to dogodilo? Ko ti je ovo uradio?“
- Ne izvlačiti zaključke kao što je „Da li su te tukli?“
- Ne analizirati svojim komentarima kao što je „Mora da mrziš svog oca što ti je to uradio!“
- Ne davati obećanja kao što je „Sve će biti u redu ako prijaviš.“

Reakcije dece na nasilje i zlostavljanje se razlikuju prema uzrastu, polu i kulturi, ali sva deca koja su zlostavljana pate. Ona su emocionalno povređena, imaju osećaj srama i često sebe krive. Deca moraju znati da zlostavljanje nikada nije njihova krivica.

MODUL 7



PRUŽANJE PODRŠKE VOLONTERIMA I ZAPOSLENIMA

TEMATSKÉ CELINE

- Specifični uzroci stresa kod humanitarnih volontera i radnika
- Znakovi izgaranja
- Briga za volontere i zaposlene
- Podrška kolega
- Kako da pomognete sebi

Ošte prihvaćena činjenica je da su volonteri i zaposleni podložni stresu zbog prirode posla kojim se bave i uslova u kojima taj posao obavljaju.

Ovaj modul se osvrće na sledeće:

- Uzroci stresa kod zaposlenih i volontera koji rade u teškim situacijama
- Kako prepoznati znakove stresa
- Načini na koje kolege i menadžment mogu da pomognu psihosocijalnom zdravlju zaposlenih i volontera
- Kako svako može da pomogne sebi i spreči izgaranje

STRES KOD VOLONTERA I ZAPOSLENIH

Tradicionalna herojska uloga zaposlenih i volontera Crvenog krsta i Crvenog polumeseca uključuje očekivanja da su oni nesebični, neumorni, i na neki način nadljudi. Zbog toga ponekad zaposleni i volonteri mogu, nakon obavljenog posla, da se osećaju kao da nisu uradili dovoljno. Potrebe sa kojima se suočavaju mogu da budu previše teške i da uveliko prevazilaze njihove kapacitete za pružanje pomoći.

Jedan radnik može imati problema zbog teških priča preživelih u katastrofama. Volonteri prve pomoći mogu osećati krivicu zbog smrti osobe kojoj su pružali pomoć. Volonteri u programima za HIV i AIDS mogu biti očajni, jer se suočavaju sa stalnim ciklusima umiranja. I dok pomažu drugima, zaposleni i volonteri se suočavaju sa svojim strahovima od smrti i patnje. To su situacije koje dele sa drugim osobama koje pomažu, kao što su lekari, medicinske sestre, socijalni radnici, spasioci, itd.

Tokom pružanja nege i pomoći drugim ljudima, zaposleni i volonteri često nisu dobro pripremljeni za sopstvene emotivne reakcije na efekte izazvane njihovim iskustvima. Njihova situacija i problemi su gurnuti u pozadinu, ali na njihove potrebe i reakcije se mora odgovoriti u nekom momentu. Oni takođe imaju koristi od podrške koja smanjuje verovatnoću razvoja problema koje izaziva stres. Većina je sklona da bude dobro rezilijentna i u stanju da prevlada strene događaje i nastavi sa svojim životom. Neki ljudi međutim su slomljeni stresom i iscrpe sve svoje resurse. To može da se desi usled prekomernih zahteva ili akumulacije zahteva, kako unutar tako i van njihovog radnog okruženja.

UZROCI STRESA KOD VOLONTERA I ZAPOSLENIH

Suprotno onome što većina ljudi misli, često uzroci stresa kod zaposlenih i volontera nisu nasilna ili ekstremna iskustva. Ljudi koji rade kao pomagači, često nalaze smisao u svojim zadacima i u stanju su da se suoče sa situacijama kojima su izloženi. Umesto toga, stresne reakcije kod zaposlenih i volontera su često uzrokovane radnim uslovima i organizacionim pripremama.

Uslovi rada koji uzrokuju stres su nejasni ili nepostojeći opisi radnog mesta, loša priprema i informisanje, ili nedostatak ograničenja posla. Ako je nadzor nekonzistentan ili neadekvatan, to će doprineti stresu, ili ako zaposleni ili volonter oseća da nema podršku u radnom okruženju. Veoma često se dešava da su zaposleni i volonteri lično pogođeni situacijom u kojoj rade. Mogu izgubiti rođake ili na primer imovinu.

Teški uslovi rada usled prirode događaja, kao što su fizički teški, iscrpljujući i opasni zadaci, mogu takođe uzrokovati stres. Ako pomagači postanu deo kolektivne krize, ili ako se suočavaju sa moralnim ili etičkim dilemama, to takođe može da dovede do stresa. Ako se radna situacija ne promeni, i ako su volonteri i zaposleni izloženi katastrofi duži period, kada su odvojeni od porodica i domova, njima može biti veoma teško da se nose sa stresom. U nekim slučajevima, volonter ili zaposleni mogu osećati da nisu sposobni da se bave tim zadatkom.

Ako se ne reše, ovi stresni faktori mogu da utiču na zdravlje i kvalitet rada zaposlenih i volontera.



TEŠKI USLOVI RADA

Metju je raspoređen da vodi grupu radnika na rekonstrukciji škola i bolnica posle razornog uragana. Vreme je bilo toplo i vlažno. Svi su spavali zajedno u ogromnim šatorima. Kako bi uštedeli struju, Metjuov šef je odlučio da se klima uređaji ugase preko noći. Metju, koji je navikao na hladnije vreme i da ima svoju sobu, je spavao jako loše. Nakon nekoliko nedelja Metju, koji je obično poznat kao čovek umerenog temperamenta i staložen, je shvatio da kako više na svoje radnike čak i zbog manjih grešaka.



ZNAKOVI IZGARANJA

Osobe koje pružaju pomoć su u posebnoj opasnosti od izgaranja. Učenje o izgaranju može pomoći osobama koje pružaju pomoć da prepoznaju simptome kod sebe ili drugih u ranim fazama.

Izgaranje je povezano sa očekivanjima korisnika i samih pomagača na terenu da bi pomagači trebalo da budu nesebični i neumorni u svojim naporima. Takva očekivanja su naravno nerelistična i lako dovode do stresa. Izgaranje podrazumeva da su nastupili stresni faktori: Osobe su obično toliko iscrpljene da više nisu u stanju da se distanciraju od situacije. Proces oporavka može da potraje duži vremenski period.

Znakovi upozorenja su fizičke promene ili promene u ponašanju ili ličnosti. Fizički znakovi mogu da budu hronični umor, česte glavobolje, bol u stomaku ili problemi sa spavanjem. Pomagači mogu da zaborave da brinu o sebi kao pre. Promene u ponašanju mogu da budu povećana upotreba alkohola, cigareta, ili droga, nemarno ponašanje, ili zanemarivanje ličnih fizičkih potreba ili bezbednosti. Poteškoće

koje upravljaju besom i frustracijom i gubljenje strpljenja, takođe mogu da signalizuju izgaranje, kao i povlačenje iz društva drugih ljudi, i drugačije ponašanje prema kolegama i nadležnima. Nekim ljudima postaje teško da kažu ne, ili imaju problema da se drže svojih ličnih granica. Drugi opet imaju problema sa koncentracijom i postaju manje efikasni.

Promene ličnosti mogu da podrazumevaju razmišljanja kao što su „Ja jednostavno nisam dovoljno dobar da bih pomogao“, pojava negativnog stava prema poslu, „Ne sviđa mi se ovaj posao“, „niko ne ceni moj rad“, ili gubitak brige i interesovanja za druge, „Nije me briga što su deca gladna“. Stalna osećanja tuge ili depresija takođe mogu da signaliziraju izgaranje.

Ugrožena osoba može da misli da ona „drži ceo projekat“, ili da ona „jedina zna šta se dešava“, i tako može da upadne u jedan negativan krug kada ostaje da radi prekovremeno. Zaboravlja na svoje potrebe za odmorom i relaksacijom, i u nekom momentu više nema energije a time ni snage da pruži podršku drugima.

IZGARANJE

Emotivno stanje usled dugoročnog stresa, kojeg karakteriše hronična emotivna iscrpljenost, istršena energija, poremećaj entuzijazma i motivacije za rad, smanjena radna efikasnost, smanjen osećaj ličnog dostignuća, pesimizam i cinizam.



Često je ugrožena osoba poslednja koja sazna šta se dešava. Zato je važno da ceo tim shvati koji su uzroci stresa i izgaranja kako bi bio u stanju da prepozna signale na vreme.

BRIGA O VOLONTERIMA I ZAPOSLENIMA

Volonter, zaposleni, menadžer i organizacija moraju biti svesni, i poštivati lične i praktične granice. Da bi izbegli izgaranje volontera ili zaposlenih, svako mora da preuzme odgovornost da se jedni prema drugim ophode sa saosećanjem i poštovanjem.

Zaposlenima i volonterima se može pomoći u sedam ključnih tačaka da bi se smanjila mogućnost razvoja problema izazvanih stresom. Primarna intervencija se sastoji od pravilnog, solidnog informisanja o zadacima, i o stresu i suočavanju sa emocionalnim reakcijama na teške situacije. Takve informacije pripremaju pomagače da otkriju svoje sopstvene reakcije i pruža im opcije za brigu o sebi samima i podršku kolega. Pomagačima trebaju reči hvale i signali od drugih da su oni i njihov rad cenjeni. To se naziva „Briga o pomagačima“

Potrebe volontera i zaposlenih često su slične potrebama ljudi kojima oni pomažu. Podrživo okruženje je jedno od ključnih faktora za smanjenje stresa. To se može postići na sledeće načine:

- Pružanjem raspoloživih saveta i podrške od strane menadžera i kolega
- Stvaranjem organizacione kulture u kojoj ljudi mogu da otvoreno pričaju i razmene probleme bez straha od posledica
- Zakazivanjem redovnih sastanaka zaposlenih i volontra zajedno i podsticanje osećaja pripadnosti timu
- Poštivanjem principa tajnosti kako bi ljudi osećali da je sigurno da pričaju o stresu i potraže pomoć

PODRŠKA RADNIH KOLEGA



Primećeno je da jedan zaposleni radi do kasno, da se povlači iz socijalnog kontakta, i da je odjednom postao razdražljiv. Kada su mu kolege rekly da previše radi, postao je prilično uznemiren. Kolge su to spomenule menadžeru tima koji je ocenio obim posla tog radnika i sve druge okolnosti koje mogu da izazovu stres. Tim menadžer se raspituje kako se sada oseća zaposleni u vezi sa ozbiljnim događajem koji ga je uznemirio pre tri meseca i proverava da li to još uvek izaziva zabrinutost i bolna podsećanja. Tim menadžer takođe poziva zabrinute kolege da podele svoja zapažanja o članu svog tima direktno sa njim, lično i pozitivno.

Na kraju zaposleni shvata da se borio sa osećanjima koja su bila povezana sa prethodnim događajem. Odlučio je da porazgovara sa svojim kolegama o tome što se desilo, i da pokuša da radi manje noću. Postepeno je počeo da se bolje oseća.



- Kreiranjem radne kulture gde bi okupljanje nakon kritičnog događaja bilo norma, npr. sistem podrške radnih kolega.
- Obezbeđivanjem da se posao sprovodi u parovima.

Razmena iskustva sa posla ima efekat jačanja tima i pomaže u prevenciji psiholoških problema. Reakcije kojima nije poklonjena pažnja ili koje nisu rešene, mogu da vode ka povećanom stresu koji na kraju može preći u krizu. Razmena teškoća sa drugima će smanjiti nerazumevanje i netačne interpretacije. Okruženje u kojem razgovor o emotivnim reakcijama i ograničenjima se aktivno podstiče, obezbeđuje kvalitetne i efektivne aktivnosti i zdravlje zaposlenih i volontera.

Upućivanje

S vremena na vreme, zaposleni i volonteri mogu pokazivati znakove ozbiljnih stresnih reakcija ili drugih mentalnih problema. Svaki program bi trebalo da ima mehanizam upućivanja unutar Nacionalnog društva za osobe kojima je potrebna stručna pomoć. Ako nema dovoljno resursa unutar Nacionalnog društva, možda je moguće sklopiti ugovore sa lokalnim zdravstvenim institucijama ili lokalnim NVO. Vaš menadžer ili supervizor može da podeli informacije o specifičnoj situaciji u vašem Nacionalnom društvu. (Pogledajte uputstva za upućivanje u Modulu 2).

Podržani nadzor

Tradicionalna uloga supervizora je da se postaraju da volonteri i zaposleni ispunjavaju zadatke uz konzistentne i dovoljne napore i da održi kvalitet rada u okvirima standarda menadžementa. Međutim, supervizori bi takođe trebalo da obezbede emotivnu

podršku volonterima i zaposlenima u njihovom timu. Drugim rečima, od supervizora se očekuje da vode brigu o volonterima i zaposlenima, štiteći ih kao ljudske resurse i postavljajući granice trošenja tih ljudskih reursa.

Ovo je posebno važno u slučaju programa psihosocijalne podrške. Supervizori imaju važnu ulogu u davanju pomagačima kontakt osobe koju mogu pozvati za dodatna uputstva u svom poslu ili, na ličnom planu, u vezi sa problemima sa kojima se sami suočavaju. U kontekstu Crvenog krsta i Crvenog polumeseca, prihvaćeno je da se ovaj model uglavnom primenjuje neformalno. Alternativa koja obećava su grupe podrške gde bi zaposleni i volonteri mogli da razmenjuju znanja, perspektive, i iskustva radi uzajamne koristi.

PODRŠKA KOLEGA

Podrška kolega podrazumeva pružanje pomoći nekome ko se nalazi na istom nivou kao i osoba koja pruža podršku. Principi podrške kolega su generalno isti kao i kod psihološke prve pomoći i komunikacije podrške.

Postoje dokazi da aktivan pristup pun podrške na stresne situacije pomaže uspešnom suočavanju sa tom situacijom. Omogućiti nekome da priča o reakcijama i osećanjima će pomoći suočavanju i osobi da se bori sa stresnom situacijom. Kao što to naziv sugerise, kolega koji pruža podršku, samo pruža podršku i ne postaje savetnik. Kolege koje pružaju podršku pružaju kratkoročnu pomoć. Oni nisu zamena za stručnu pomoć.

KLJUČNI ELEMENTI PODRŠKE KOLEGA

Briga, empatija, poštovanje, poverenje
 Efektivno slušanje/komunikacija
 Jasne uloge
 Timski rad, saradnja, rešavanje problema
 Razgovor o radnim iskustvima

F

Prednost podrške kolega je ta što pomoć dolazi od nekoga ko poznaje situaciju i može brzo da pomogne. Osobama koje su pod stresom može biti potrebna samo kratkoročna pomoć da bi se sprečila pojava drugih problema. Podrška kolega takođe pomaže ljudima da razviju sopstvene sposobnosti za suočavanje sa stresom. Mnoge organizacije koje deluju u kriznim situacijama su razvile ili počinju sa razvojem programa podrške zaposlenima i volonterima na osnovu vršnjačke podrške.

Svi mi treba da budemo kolege koje pružaju podršku kada radimo u polju psihosocijalne podrške i na neformalnom nivou to nije teško. Ova obuka se bavi neformalnom podrškom kolega, isto kao što se bavi psihološkom prvom pomoći i aktivnim sposobnostima slušanja.

Uputstva za pružanje neformalne podrške kolega u kriznoj situaciji

Budite na raspolaganju Kada od vas neko traži da pomognete, uradite sve da budete dostupni. Ljudi koji su doživeli stresan događaj su obično veoma zahvalni za pomoć, ali ne i ometanje. Sve što je potrebno može da bude samo to da budete dostupni za razgovor. Ako osoba ne želi da priča, samo da budete pored nje može biti od pomoći.

Upravlajte situacijom i pronađite resurse

Kao prvi korak, ako je to potrebno, pomozite da se pronađe mirno mesto i zašтите osobu od posmatrača ili novinara, stresnih prizora ili zvukova. Gde je to moguće, pronađite adekvatnu pomoć npr. lekara za telesne povrede ili porodicu i pijatelje.

Pružite informacije

Jedan od najvažnijih načina uspostavljanja lične kontrole je posedovanje informacija o situaciji. Informacije omogućavaju ugroženoj osobi da stavi događaj u perspektivu u kojoj će moći da njome bolje upravlja. Svaka pružena informacija mora da bude tačna i objektivna.

Pomozite osobi da uspostavi ličnu kontrolu

Kao i kod pružanja informacija, potrudite se da osobu tretirate kao kolegu iz života ili s posla, a ne kao pacijenta ili žrtvu. Slušajte i podržite donošenje odluka. Budite nekritični, i dopustite osobi da izrazi svoja osećanja.

Pružite ohrabrenje Kada su neki ljudi pod stresom, to može da ima uticaja i na njihovo samopouzdanje. Skloni su da koriste izraze krivice i samokritike kada objašnjavaju jer su one najpogodnije da se opiše njihovo sagledavanje situacije. Važno je ohrabriti osobu da koristi druga objašnjenja i pozitivniji pogled na situaciju, pogotovo kada je krivica pogrešna. To se uspešnije radi kroz podsticanje alternativnih objašnjenja i misli, nego da se pokušava dokazati nečije mišljenje.

Održati poverljivost Kamen temeljac procesa pružanja podrške od strane kolega je poverljivost. Ako se to prekine, integritet celog tima se dovodi u pitanje. Kolega koji pruža podršku može primiti pitanja od zabrinutih kolega ili

drugih volontera. Sa njima treba postupati pažljivo i sugerisati osobi da direktno razgovara sa ugroženom osobom.

Obezbedite nastavak razgovora U nekim situacijama, važno je da kolega koji pruža podršku obezbedi nastavak podrške. To se može uraditi putem telefona ili lično. Razgovor treba da bude sažet i nenametljiv.

Formalnija podrška kolega se može pružiti u okviru grupe, kroz diskusiju o nedavnom događaju kroz koji su svi prošli, ili o situaciji koje je svima poznata. Prednosti ovog pristupa su da učesnici steknu isto razumevanje situacije ili događaja. To pokazuje da organizacija vodi brigu o njima, a na taj način se mogu identifikovati osobe kojima je potrebna fokusiranija podrška.

SAMO-POMOĆ

Pomoć menadžmenta i podrška kolega su važni elementi u promovisanju psihosocijalnog zdravlja zaposlenih i volontera. Međutim, postoje stvari koje pomagači koji rade u teškim situacijama mogu da urade sami za sebe.

Samo-pomoć je važna iz dva razloga. Ona priprema zaposlene i volontere da efektivno pomognu drugima i omogućuje pomagačima da nastave u tom svojstvu. Identifikovano je više tehnika samo-pomoći. Važno je da se zapamti da su neke reakcije normalne i neizbežne:

- Korisno je da se izraze čak i zastrašujući i čudni osećaji.
- Budite svesni tenzija i probajte da se opustite. Usporite disanje i opustite mišiće.



ORGANIZOVANJE GRUPA ZA PODRŠKU RADNIH KOLEGA

Preporučuje se da radne kolege koje pružaju podršku prođu obuku za vođenje formalne podrške radnih kolega. Međutim, na mestima gde nijedna druga vrsta podrške nije moguća, sugerišu se sledeće procedure:

- Organizujte sastanak. Naglasite da svi treba da prisustvuju sastanku, i da je to isto toliko važno kao i dobro obavljanje posla.
- Imenujte moderatora sastanka – to može da bude vođa tima, ili neko drugi kome to odgovara.
- Počnite tako da moderator predstavi svrhu sastanka – „razmena iskustava i otkrivanje potreba za podršku“, i dopustite članovima grupe da predlože teme za diskusiju.
- Svako treba da dobiju priliku da dade svoje mišljenje na osnovu svojih iskustava i da zatraži mišljenje o određenim temama.
- Sastanak bi trebalo da traje oko jedan sat.
- Redovni sastanci mogu da se održavaju jednom nedeljno ili, u posebnim okolnostima, dnevno.



UZIMANJE ODMORA

Hortens je radila u operacijama hitne humanitarne pomoći: „Nakon 10 godina osetila sam da počinjem sporije da reagujem u važnim situacijama koje su zahtevale brzo donošenje odluka,“ rekla je. „Osećala sam se kao da se krećem usporeno. Sećam se da sam se pitala da li tako izgleda izgaranje. Nisam htela da to otkrijem, pa sam u stvari sama otišla na odmor. Viđala sam kolege s posla koju su naišli na zid i izgoreli, i trebaće im godinu ili dve da se oporave.“



- Pokušajte da se dovoljno odmarate i spavate.
- Nakon stresnog događaja, bilo bi dobro popričati sa nekim i opisati svoja razmišljanja i osećanja koja proizilaze iz tog kritičnog događaja. To pomaže u shvatanju neugodnih iskustava.
- Takođe je korisno slušati šta drugi kažu i misle o tom događaju. To je i na njih imalo uticaja i oni mogu da daju neka korisna mišljenja.

Pomagači treba da dobro brinu o sebi i drugima. Jedite dobro, ograničite uzimanje alkohola i cigareta, i radite fizičke vežbe da biste smanjili tenziju.



Kreativne aktivnosti takođe služe kao samopomoć. Crtajte, slikajte, pišite, slušajte muziku. Potražite zdrav način opuštanja. Ponekad je lakše izraziti osećanja kroz rad nego kroz priču.

Ako osoba ima problema sa spavanjem ili se oseća uznemireno, dobro bi bilo razgovarati sa nekim kome može da se veruje.

Uzbegavanje kofeina pred spavanje ili odlazak u krevet ranije nego obično radi čitanja takođe pomaže.

Ako je teško da se koncentrišete na teške zadatke nakon teške situacije, nastavite da se bavite rutinskim zadacima. Obavestite kolege i supervizore. Setite se da je potrebno vreme da biste shvatili šta se dogodilo. Izbegavajte previelika očekivanja; ona samo mogu da vas odvedu u razočarenje i konflikt. Ne lečite se sami. Ako vam je, i nakon nekoliko nedelja još uvek teško da podnosite te reakcije, potražite stručni savet.



SAMO-BRIGA

Vodite brigu o svom telu i mislima
Odmarajte se i spavajte dovoljno
Pratikujte tehnike za smanjenje stresa,
meditaciju i relaksaciju
Redovno i dobro se hranite
Vežbajte, vežbajte jogu, ili druge telesne
vežbe, u kojima uživate
Održavajte kontakt sa dragim osobama
Razgovarajte o svojim iskustvima i
osećanjima sa kolegama
Igrajte se – radite nešto iz zabave



REČNIK I SUGESTIJE ZA DODATNU LITERATURU

REČNIK

Molimo vas da uzmete u obzir da se definicije koje su navedene u daljem tekstu primenjuju u ovom kompletu za obuku i u kontekstu psihosocijalne podrške, i nisu neminovno univerzalno primenljive.

AKTIVNO SLUŠANJE

Aktivno slušanje ne podrazumeva samo da se obrati pažnja na ono što se govori. Ono takođe podrazumeva da se prenese razumevanje onoga što govornik hoće da kaže. To uključuje odgovaranje i neverbalno (npr. prisustvovanjem klimanjem glave i potvrđivanjem), i verbalno (npr. kad kažete „Shvatam“, „da“, molim vas nastavite“ i „, Hteo bih da čujem više o tome“). Upotreba istih reči i termina kao i osoba koja govori, daće poruku razumevanja i praćenja što govornik govori.

ZALAGANJE

Aktivno podržavanje ideje ili cilja, posebno u ovom kontekstu aktivno zagovaranje kao podrška osobi ili grupi.

ANKSIOSNOST

Nejasno, neugodno emotivno stanje koje karakteriše uznemirenost, nemir, opšta nervoza ili nekad panika, pogotovo kada se osoba suoči sa podsetnicima na krizni događaj; osoba ima strah od gubi tka kontrole ili da neće biti u stanju da se suoči; strah da bi situacija mogla ponovo da se desi. Uobičajeno je za ljude koji pate od anksioznosti da su stalno na oprezu i da se lako uplaše buke, naglih pokreta, itd.

STRATEGIJE PRISTUPA

Kada osoba koja je pogođena kriznim događajem pokušava da pronađe smisao u situaciji, traži pomoć preduzima aktivnosti da reši probleme.

STRATEGIJE IZBEGAVANJA

To može da podrazumeva mentalno izbegavanje misli i sećanja koja su povezana sa događajem i bihevioralno izbegavanje aktivnosti i situacija koje podstiču

neprijatna sećanja. Izbegavanje je veoma često u ranim fazama nakon izloženosti kriznom događaju. Određeni stepen izbegavanja pomaže ljudima da se suoče i postepeno pomire sa iskustvom. Međutim, ako se to nastavi viš nedelja ili čak meseci, to može da vodi ka drugim problemima i spreči pomirenje sa događajem. Strategije izbegavanja bi u toku prvih 6 meseci trebalo postepeno da postanu ređe, da stanje ne bi postalo hronično.

ŽALOST

Emocionalna reakcija zbog gubitka voljene osobe. Depresija povezana sa žalošću se smatra normalnom u slučaju takvog gubitka i često je praćena slabim apetitom, nesanicom i osećajem bezvrednosti.

OPORAVAK

Povratak prethodnim zdravim načinima funkcionisanja.

IZGARANJE

Emotivno stanje usled dugotrajnog stresa, koje karakteriše hronična emotivna iscrpljenost, istrošena energija, poremećeni entuzijazam i motivacija za rad, smanjena radna efikasnost, smanjen osećaj ličnog dostignuća, i pesimizam i cizizam.

ZAJEDNICA

Najčešće se zajednica opisuje kao grupa ljudi koji žive zajedno u gradu, selu, ili manjoj jedinici. Ali zajednica može da se definiše i kao bilo koja grupa ljudi koji međusobno deluju i dele određene stvari kao grupa – na primer ljudi koji pripadaju istoj etničkoj grupi, koji idu u istu crkvu, koji rade kao poljoprivrednici, ili volonteri u isto organizaciji.

AKTIVNOSTI NA NIVOU ZAJEDNICE

Aktivnosti koje su povezane sa životom zajednice, koje ponekad iniciraju grupe izvan zajednice. Podrazumevaju učešće članova zajednice, korišćenje znanja, vrednosti i postojećih praksi u zajednici.

SUOČAVANJE

Proces prilagođavanja novoj životnoj situaciji – upravljanje teškim okolnostima, napori da se reše problemi, ili težnja da se svedu na minimum, smanje ili tolerišu stres ili konflikt. Ponašanje zdravog suočavanja podrazumeva traženje pomoći od drugih, aktivno delovanje ka pronalaženju rešenja ili eliminisanje izvora stresa. Ponašanje nezdravog suočavanja podrazumeva ignorisanje pretnje ili poricanje njenog efekta, izbegavanje izvora stresa, izolacija, izlivanje frustracija na druge, samo-lečenje, i dovođenje sebe u bezbednosni i zdravstveni rizik da bi funkcionisao normalno.



COUNSELLING

Odnos u kojem pomagač pomaže ugroženoj osobi da bolje reši ili shvati njegove/njene probleme. Savetovanje se ne odnosi na lečenje ili terapiju – samo na pomoć u rešavanju problema i pronalaženju novih načina za suočavanje sa teškim okolnostima.

KRIZA

Bilo koji nagli prekid normalnog toka događaja u životu osobe ili društva koji zbog kojeg je potrebno uraditi ponovnu procenu načina delovanja i razmišljanja. Opšti osećaj gubitka normalnih osnova svakodnevnih aktivnosti. Na primer, osoba može da doživi krizu kada se dogode nagle promene kao što je smrt voljene osobe ili gubitak posla ili zdravlja.

KRIZNI DOGAĐAJ

Iznenadni, snažan događaj van normalnih ljudskih iskustava koji ima efekat dovoljno stresan da savlada obično efikasne veštine suočavanja bilo pojedinca ili grupe. Na primer, nesreća, teško oboljenje, čin nasilja, samoubistvo, prirodne katastrofe, katastrofe koje uzrokuje čovek (npr. rat, ksplozije, curenje gasa), i epidemije.

NEGIRANJE (PORICANJE)

Odbrambeni mehanizam kojim se negiraju osećanja, želje, potrebe ili misli da bi se izbegla anksioznost.

DEPRESIJA

Generalno stanje raspoloženja kojeg karakteriše osećaj nesposobnosti, osećanja beznada i bespomoći, pasivnost, pesimizam, hronična tuga, i drugi slični simptomi. Stanje je obično povezano sa teškim gubit-

kom. To je prirodna reakcija kada traje kraći vremenski period, ali bi trebalo da psotepeno slabi u toku nekoliko nedelja ili mesec dana da se ne bi razvila u poremećaj.

KATASTROFA

Nepredviđen i često iznenadan događaj koji uzrokuje široko rasprostranjenu štetu, destrukciju i ljudsku patnju. Katastrofa nadjačava lokalne kapacitete, i iziskuje upućivanje zahteva na nacionalnom ili međunarodnom nivou za spoljnom pomoći. Iako je često uzrokovana prirodom, katastrofe mogu imati ljudsko poreklo. Ratovi i građanski nemiri koji uništavaju države i raseljavaju ljude su uzroci katastrofa. Drugi uzroci mogu da budu: srušene zgrade, mećava, suša, epidemija, zemljotres, eksplozija, požar, poplava, štetni materijali ili transportne nesreće (kao što je izlivanje hemikalija), uragan, nuklearne nesreće, tornado, ili vulkan.

DISOCIJACIJA (OGRAĐIVANJE ILI ODVAJANJE)

Proces u kojem misli, reakcije, emocije postaju odvojene od ostatka ličnosti: oni koji su ugroženi ne shvataju šta se dešava njima ili oko njih.

HITNA (VANREDNA) SITUACIJA

Iznenadni, obično nepredviđeni događaj koji zahteva neposredne mere da bi se njegove neželjene posledice smanjile na minimum.

EMOCIONALNO ZLOSTAVLJANJE

Konstantni napad na samopouzdanje druge osobe; psihološki destruktivno ponašanje osobe koja ima vlast, autoritet ili poverenje, odbijanje ili ignorisanje – odbijanje da prihvati, čuje ili podrži drugu osobu. To može podrazumevati degradiranje druge osobe kroz uvrede, kritiku, ismevanje, imitaciju ili nazivanje pogrdnim imenima ili kroz izolaciju druge osobe od drugih ljudi.

EMPATIJA

Biti u stanju da se identifikujemo sa ili razumemo situaciju, osećanja, i motive druge osobe.

(OVLAŠĆENJE)

Preuzimanje kontrole nad odlukama koje utiču na život osobe – pojedinca ili grupe. To se uglavnom postiže

kroz pihavtnije ljudi i uspostavljanje struktura koje omogućavaju ljudima učestvovanje u aktivnostima zajednice. Angažovanje, bilo u dnevnim aktivnostima, rekreacionim ili edukativnim aktivnostima, pomaže u promovisanju psiho-socijalnog zdravlja i daje ljudima moć da mogu da povrate osećaj kontrole nad nekim aspektima života, osećaj pripadanja ili korisnosti.

ETIKA

Ovaj termin obuhvata pravilno vladanje i dobar život, neku vrstu moralnog standarda. To je širi koncept od uobičajenog shvatanja analize dobrog i lošeg. Centralni aspekt etike je „dobar život“ život vredan življenja ili život koji zadovoljava.

EKSTREMNI STRES

Kada je osoba suočena sa teškom ili iznenadnom preprekom, ona to može da doživi kao ekstremni stres. Saobraćajna nesreća, gubitak člana porodice, preživljavanje napada ili druga vrsta snažnog događaja, može da dovede do emotivne krize.

TUGOVANJE

Prirodan ali bolan proces, koji olakšava osobi njen/njegov gubitak. Tugovanje ima intenzivan osećaj bola zbog gubitka nekoga ili zbog napuštanja te osobe. Može se reći da je tugovanje produžetak ljubavi koji ožalošćena osoba oseća prema umrloj osobi.

UMOR POMAGAČA

Znakovi koje pokazuje zaposleni ili volonter kada se osećaju emotivno iscrpljeni.

ZANEMARIVANJE

Neispunjavanje osnovnih potreba deteta kao što su smeštaj, nutricionarna hrana, adekvatna odeća, obrazovanje, medicinska zaštita, odmor, bezbedno okruženje, vežbe, nadzor, briga i ljubav.

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

Sva komunikacija bez reči, tj. pokreti tela, izrazi lica i neverbalni zvukovi kao što su uzdasi.

PODRŠKA KOLEGA

Pružanje pomoći nekome ko je na istom nivou kao i pomagač. Ključni elementi su: Zabrinutost, empatija, poštovanje, poverenje, efektivno slušanje i komunikacija, jasne uloge, timski rad, saradnja,



rešavanje problema, razgovor o iskustvima na poslu.

FIZIČKO ZLOSTAVLJANJE

Kada osoba koja ima vlast ili poverenje namerno povređuje ili preti povređivanjem drugoj osobi, na primer udaranje, drmanje, paljenje, šamaranje, ili šutiranje.

POSTTRAUMATSKI STRESNI POREMEĆAJ (PTSP)

Reakcija koja može da se razvije kao posledica psihološki stresnog događaja kao što su prirodne katastrofe, oružani sukobi, fizički napad, silovanje ili zlostavljanje, teška nesreća opasna po život. PTSP uključuje simptome kao što su ponovno doživljavanje traume kroz košmare, misli i slike događaja koje se vraćaju, psihološka otupljenost i smanjeno uključivanje u svet oko sebe.

PROTEKTIVNI FAKTORI

Faktori koji ljudima daju „zaštitu“ i time smanjuju verovatnoću ozbiljnih psiholoških posledica kada dožive teškoće ili patnju. Protektivni faktori mogu da budu pripadanje brižnoj porodici ili zajednici, održavanje tradicija i kulture, snažna religijska verovanja ili politička ideologija koja daju osećaj pripadnosti nečemu što je veće od same osobe. Kod dece, protektivni faktori su stabilni emotivni odnosi sa odraslima, i socijalna podrška unutar i van porodice.

PSIHOLOŠKA EDUKACIJA

Metod učenja koji se fokusira na jačanju ljudskih kapaciteta da upravljaju svakodnevnim životnim aktivnostima. Cilj ove edukacije je jačanje učesnika pružanjem znanja i razumevanja njihovih ili doživljenih reakcija članova porodice na stresne situacije, korisni odbrambeni mehanizmi, sposobnosti, kompetencije, resurse i alternativne mogućnosti za suočavanje sa poteškoćama u teškom i stresnom životu.

PSIHOLOŠKO

Nešto što je po svom poreklu mentalno – proučavanje ljudske psihe. Može da se karakteriše događajem, procesom ili fenomenom koje proizilazi iz misli osobe ili koje je usmereno na misli osobe.

PSIHOLOŠKA PRVA POMOĆ

Psihološka prva pomoć je osnovna ljudska podrška, davanje praktičnih informacija i pokazivanje empatije, brige, poštovanja i poverenja prema ugroženoj osobi.

PSIHO-SOCIJALNO

Psicho-socijalno se odnosi na dinamičan odnos između psiholoških i socijalnih dimenzija osobe, u kojem jedna utiče na drugu. Psihološka dimenzija uključuje interne, emocionalne i misaone procese jedne osobe – njegove ili njene osećaje i reakcije. Socijalna dimenzija uključuje odnose, porodične i društvene mreže, društvene vrednosti i kulturne prakse.

PSIHO-SOCIJALNA PODRŠKA

Psicho-socijalna podrška se odnosi na aktivnosti koje se bave kako psihološkim tako i socijalnim potrebama pojedinaca. Osnov za aktivnosti psicho-socijalne podrške Međunarodne Federacije je njen Pravilnik o psicho-socijalnoj podršci (2003). U njemu se navodi da bi psicho-socijalna podrška trebalo da bude integrisana u operacije odgovora u hitnim situacijama, i dugoročne razvojne programe. Aktivnosti psicho-socijalne podrške bi trebalo da teže ka pomaganju u komunikaciji i obnovi socijalne podrške u zajednici, i podžavanju napora ljudi da aktivno reaguju na efekte kritičnih događaja.

PROGRAM PSIHO-SOCIJALNE PODRŠKE (PPP)

Ima za cilj unapređenje psicho-socijalnog zdravlja kroz obezbeđivanje usluga ljudima koji su preživeli kritični događaj. Usmeren je na sferu između emo-

cionalnih reakcija pojedinca (psicho) – i odnosa među ljudima (socijalno). U većini slučajeva, podrška se pruža kao deo drugih aktivnosti i programa, kao što su zdravstveni programi. Usluge mogu podrazumevati stvaranje svesti o psicho-socijalnim reakcijama zbog kriznih događaja, poboljšanje pripreme i odgovora na katastrofe, promovisanje rezilijencije pojedinaca i zajednice, i unapređivanje emocionalne pomoći zaposlenima i volonterima.

PSIHO-SOCIJALNO ZDRAVLJE

Psicho-socijalno zdravlje opisuje pozitivno stanje bića kada osoba teži ka nečemu. Ono je pod uticajem odnosa psiholoških i socijalnih faktora.

PSIHOSOMATSKI

Kada se psihološki problemi manifestuju kroz fizičke probleme ili bol.

PTSP

Pogledajte objašnjenje posttraumatskog stresnog poremećaja.

OPORAVAK

Nakon teškog perioda, oporavak je proces unapred za povratak psicho-socijalnog zdravlja.

REGRESIJA

Vraćanje, nazadovanje – suprotno od progresije. Termin se može koristiti da se objasni kada se starije dete vraća na ponašanje koje je uobičajeno za mlađe dete, na primer kada dete od 12 godina počne da sisa palac. Odrasla osoba koja je doživela kritični događaj takođe može privremeno da postane nesposobna da misli i da se ponaša kao odrasla osoba, i počne da pokazuje detinjasto ponašanje – to se takođe naziva regresija.

REZILIJENCIJA

Sposobnost osobe da se suoči sa izazovima i poteškoćama, i da obnovi i održi novu ravnotežu kada je prethodna problematična ili uništena. Često se opisuje kao sposobnost „oporavka“.

SAMO-MEDIKACIJA

Upotreba supstanci (npr. alkohola, droga) u pokušaju da se olakšaju drugi problemi kao što je anksioznost, bol, nesanica, ili drugi problemi.

ANKSIOZNOST USLED ODVAJANJA

Psihološka reakcija kada dete pokazuje prekomernu anksioznost kada je odvojeno od roditelja ili drugih staratelja koji ima puno znače.

SEKSUALNO ZLOSTAVLJANJE

Seksualno zlostavljanje se javlja kada starije ili jače dete, adolescent ili odrasla osoba koristi drugu mlađu ili slabiju u seksualne svrhe. Deca i mladi nisu u stanju da pristanu na seksualni čin sa odraslom osobom zato što nemaju jednaku moć, ili znanje. Seksualno zlostavljanje izdaje poverenje; ono krade deci njihovo detinjstvo. Kada odrasli profitiraju ekonomski ili socijalno od zlostavljanja, to se naziva seksualno iskorištavanje.

VOLJENA OSOBA

Neko ko nam je važan i ko nam nešto znači. To može da bude član porodice, prijatelj, kolega ili neko drugi koji nam u životu nešto znači.

SOCIJALNO

Odnosi među ljudima.

STRES

Stres je normalna reakcija na fizički ili emocionalni izazov koja se javlja kada su zahtevi i resursi za suočavanje nisu u ravnoteži. Na jednom kraju skale, stres predstavlja one izazove koji nas uzbuđuju, drže na oprezu i budne. Na drugom kraju skale, stres predstavlja situacije u kojima osobe nisu u stanju da ispune zahteve koji im se postavljaju, i na kraju dožive fizički i psihički slom.

STRESORI

Bilo koja promena, pozitivna ili negativna, koja izaziva stresnu reakciju. Stresori mogu biti eksterni (spoljni) ili interni (unutrašnji). Spoljni stresori su sukobi, promena posla, loše zdravlje, gubitak, nedostatak hrane, buka, neprijatne temperature, nedostatak ličnog prostora/privatnosti itd. Unutrašnji stresori su misli, osećanja, reakcije, bol, glad, žed, itd.

GRUPE PODRŠKE

Forumi u kojima učesnici mogu da pruže jedni drugima emotivnu i praktičnu podršku. Forumi ne bi trebalo da se koriste kao terapija. Grupe podrške može

da vodi neko ko je prošao elementarnu obuku iz psihosocijalne podrške, koji ima empatiju i strpljenje, i ko se hoće da preuzme takvu odgovornost.

PODRŽANA KOMUNIKACIJA

Prenošenje empatije, brige, poštovanja i pouzdanja u sposobnosti druge osobe.

OSEĆAJ KRIVICE ILI GRIŽNJE SAVESTI PREŽIVELOG

Kada se preživeli pitaju zašto su oni preživeli krizni događaj a drugi poginuli. Oni veruju da su mogli ili trebali učiniti više da spreče tragediju, ili da bi bilo bolje da su i oni poginuli.

ODRŽIVOST

Karakteristika procesa ili stanja koje se može održati na određenom nivou neogračen vremenski period. Termin može da se koristi da opiše koliko dugo se očekuje da sistemi koje su napravili ljudi budu korisno produktivni ili koliko dugo sistem može da se sam održi.

TRAUMA

Obično se koristi da se opiše fizička povreda ili psihološka povreda uzrokovana nekim ekstreminim emotivnim napadom. Definicije šta čini traumu su subjektivne i povezane sa kulturom. Ponekad se koristi izraz kolektivna trauma. Ovaj termin se odnosi na situaciju u kojoj stradava cela zajednica i njena kohezija je izgubljena usled kriznog događaja.

UGROŽENOST

Niz faktora koji mogu smanjiti sposobnost osobe da se suočava sa stresnim događajima npr. život u siromaštvu, mentalni ili fizički invaliditet, nedostatak društvene mreže, ili prethodno traumatično iskustvo. Zajednice takođe mogu biti ugrožene, na primer zbog nedostataka spremnosti i sistema podrške, loših socijalnih mreža i siromaštva.

UGROŽENE GRUPE

Ovaj termin se često koristi za opisivanje grupa sa zdravstvenim problemima (npr. HIV, AIDS, TB, dijabetes, malarija, i rak), osobe sa fizičkim invaliditetom i/ili mentalnim oboljenjima, dece i adolescenata, starijih, žena, nezaposlenih, ljudi koji žive u siromaštvu, i manjinskih grupa.

SUGESTIJE ZA DODATNU LITERATURU

Psychosocial interventions. (Psihosocijalne intervencije.) Priručnik koji je dostupan na CR-ROM-u. Resursi za obuku, koji je deo Psihosocijalne podrške na nivou lokalne zajednice. Komplet za obuku.

modul 1 Krizni događaji i Psiho-socijalna podrška
Advances in Disaster Mental Health and Psychosocial Support
Napreci u mentalnom zdravlju u katastrofama i psiho-socijalna podrška
Knjiga koja sadrži teoretska razmatranja kao i studije slučaja iz Sri Lanke, Libanona, Irana, Filipina, Avganistana, Palestine i Indije. Prewitt J. Et al (2006). Voluntary Health Association of India Press

Handbook of International Disaster Psychology (Priručnik za Međunarodnu psihologiju katastrofa)
Volume I – 4, Edited by Reyes, G. And Jacobs, G.A. (2006), Praeger Publishers

IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings
(Uputstva IASC o mentalnom zdravlju i psiho-socijalnoj podršci u okolnostima hitnih situacija)
Uputstva za planiranje i uspostavljanje odgovora za zaštitu i unapređenje psiho-socijalnog zdravlja u hitnim situacijama. Dostupno i na francuskom, arapskom i španskom jeziku. Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). Geneva www.humanitarianinfo.org/iasc

IASC Guidelines – Checklist for field use. IASC Uputstva – Kontrolni spisak za terensku upotrebu.
IASC Uputstva za upotrebu na terenu u ranim fazama hitne situacije kada nije moguće pročitati ceo priručnik. Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2009) www.humanitarianinfo.org/iasc

The Sphere Project (Projekat Sfera)
Priručnik i materijal za obuku; prevedeni na francuski, španski, arapski ruski jezik. Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response, c/o IFRC, Geneva (2004) www.sphereproject.org/content/view/full/27/84/lang,English

Psychosocial interventions: A handbook. (Psiho-socijalne intervencije: Priručnik.)
Priručnik o planiranju i implementaciji psiho-socijalnih programa. PS Centre Publications. (2009)

module 2 sTress and CoPinG (Stres i suočavanje sa stresom)
Understanding Post-Traumatic Stress: A Psychosocial Perspective on PTSD and Treatment
Razumevanje posttraumatskog stresa: Psihološki pogled na PTSP i Lečenje
Joseph, S., Williams, R. and Yule, W. (1997) John Wiley and Sons, 1st. Edition.

module 3 loss and GrieF (Gubitak i tugovanje) Griefflink
Izvor na internetu o tugovanju za zajednicu i stručna lica. Sadrži informacije o raznim temama, na primer o smrti u odnosu na bolest, gubitak partnera ili neprepoznato tugovanje. www.griefflink.asn.au

Journey of Hearts (Putovanja srca)
Internet izvor koji kombinuje elemente medicine, psihijatrije, poezije, proze i slika kako bi pružio resurse i podršku onima koji su doživeli gubitak. www.journeyofhearts.org

Living with Grief after Sudden Loss: Suicide, Homicide, Accident, Heart Attack, Stroke

(Živeti sa tugom nakon iznenadnog gubitka: samoubistva, ubistva, saobraćajne nesreće, srčanog udara, moždanog udara)
Doka, KJ (ed) (1996). Washington D.C. Hospice Foundation of America

Mourning in different cultures (Žaljenje u različitim kulturama)
McGoldrick M., Almedia R, Hines PM, et al. (1991). In Walsh F., McGoldrick M., (Ed.), Living Beyond Loss: Death in the Family. (pp. 176-206) New York: W.W. Norton & Company

modul 4 CommunITy-Based PsyChosoCIal suPPorT
(Psiho-socijalna podrška na nivou lokalne zajednice)
Psychosocial Support in Emergencies (Psiho-socijalna podrška u hitnim situacijama) WHO (2003) www.who.int/mental_health/emergencies/en/

Psychosocial Support to Large Numbers of Traumatized People in Post-Conflict Societies: An Approach to Community Development in Guatemala
(Psiho-socijalna podrška velikom broju traumatizovanih ljudi u post-konfliktnim društvima: Pristup razvoju zajednice u Gvatemali)
Anckermann, S., Dominguez, M., Soto, N., Kjaerulf, F., Berliner, P., Mikkelsen, E.N.; Journal of Community and Applied Social Psychology, 15, 136-152

Rising from the Ashes: Development Strategies in Times of Disaster
Dizanje iz pepla: Razvojne strategije u vreme katastrofe
Anderson, M. B. and Woodrow P.J. (1998). Colorado: Westview Press.

Serving the Psychosocial Needs of Survivors of Torture and Organized Violence
Ispunjavanje psihosocijalnih potreba preživelih žrtva torture i organizovanog kriminala
Berliner, P. & Mikkelsen, E.N. (2006), in Gil Reyes & Jerry Jacobs (eds.) Handbook of Disaster Management. Praeger Publishers.

Sexual and gender-based violence against refugees, returnees and internally displaced persons: Guidelines for prevention and response
Seksualno i rodno nasilje nad izbeglicama, povratnicima i interno raseljenim licima: Uputstva za prevenciju i delovanje
UNHCR, (2003). www.unhcr.org/protection/PROTECTION/3f696bcc4.pdf

module 5 PsyCholoGICal FirsT aid and suPPorTIVE CommunICaTion
First Aid and Psychological Support: The Value of Human Support when Life Is Painful
Modul 5 Psihološka prva pomoć i komunikacija podrške
Prva pomoć i psihosocijalna podrška: Vrednost humane podrške kada je život težak
Background paper. Simonsen, L. & Lo, G. (2002). International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Psychological First Aid and Other Human Support (Psihološka prva pomoć i drugi oblici humane podrške)
A guide for non-professional support (*Vodič za neprofesionalnu podršku*)
Knudsen, L., Høgsted, R. & Berliner, P. (1997). Danish Red Cross, Copenhagen

module 6 Children (Deca)
Grief in Children – A Handbook for Adults
Tugovanje kod dece - Priručnik za odrasle
2Rev Ed edition. Volume describing how family, earlier experiences and other circumstances affect children's reactions to bereavement. (*Ovo izdanje opisuje kako porodica, prethodna iskustva i*

druge okolnosti utiču na dečje reakcije na žalost
Dyregrov, A. (2008). London: Jessica Kingsley Publishers

Helping Children Affected by Natural Disasters (Pomoć deci koja su pogođena prirodnom katastrofom)

Short instructions for parents, teachers, health workers, community workers and others

Kratko uputstvo za roditelje, nastavnike, zdravstvene radnike, radnike zajednice, i druge.

www.child-to-child.org/resources/pdfs/ctcdisasters.pdf

Prevention in motion: An educational workshop on the prevention of abuse, bullying and harassment for adults who work with children and youth

Prevenција u akciji: Edukativna radionica o prevenciji zlostavljanja, malteretiranja i uznemiravanja za odrasle koji rade sa decom i omladinom

Fairholm, J. & Ferguson, P., (2005). Vancouver: Canadian Red Cross.

REPSI je regionalna neprofitna organizacija koja radi na tome da ublaži psihosocijalne efekte HIV i AIDS-a, siromaštva i sukoba među decom i omladinom u 13 zemalja Istočne i Južne Afrike.

www.repsii.org/

Working with Children, Adolescents and Families after Trauma – A Handbook of Practical Interventions for Clinicians

Rad sa decom, adolescentima i porodicama posle traume – Priručnik za praktične intervencije za lekare

Dyregrov, A. & Regel, S. (2006). Oxford: Elsevier Health Sciences

World Report on Violence against Children (Svetski izveštaj o nasilju nad decom)

Takođe dostupan i na francuskom i arapskom jeziku
Pinheiro, S. (2006). New York: United Nations

www.violencestudy.org

module 7 SUPPORTING Volunteers and staff

modul 7 Podrška volonterima i zaposlenima Antares Foundation (Antares fondacija)

Neprofitna organizacija čija je misija da poboljša kvalitet menadžmenta, i podrške i brige zaposlenih u humanitarnim i razvojnim organizacijama.

www.ataresfoundation.org/

Emergency Support Network (Mreža za hitnu podršku)

Internet izvori sa člancima o odgovoru na kritične incidente i podrški kolega
www.emergencysupport.com.au

Establishing and maintaining Peer Support Programs in the Workplace

Uspostavljanje i održavanje programa podrške kolega na radnom mestu
Robinson, R. & Murdoch, P. (2003). Ellicott City:

Chevron Publishing

Headington Institute – Care for Caregivers Worldwide (Headington Institut – Podrška starateljima u celom svetu)

Internet izvori za humanitarne radnike, uključujući standarde i protokole za psihosocijalnu podršku humanitarnim radnicima, ~~sredstvazasamoispitivanje~~ kurs za podršku traumi i kritičnim incidentima za humanitarne radnike, takođe dostupni na arapskom, francuskom, portugalskom i španskom jeziku.

www.headington-institute.org

Stress and Anxiety Management Manual Manual about anxiety, stress and panic, and how to cope, change patterns, manage time and restore balance.

Priručnik o menadžmentu stresa i anksioznosti Priručnik o anksioznosti, stresu i panici, načinima suočavanja, promeni obrazaca, upravljanju

vremenom i obnovi ravnoteže

Malley, G. (2003). Hampshire Fire and Rescue Service
www.hantsfire.gov.uk/stressmanual.pdf

Other Training manuals In Psychosocial Support
Drugi priručnici za obuku iz psihosocijalne podrške

CABAC: Psychosocial Rehabilitation of Children Affected by Armed Conflict and/or Violence. A Manual for Semi- and Non-Professional Helpers

CABAC: Psihosocijalna rehabilitacija dece pogođene oružanim sukobima i/ili nasiljem. Priručnik za polu-profesionalne i neprofesionalne pomagače

IFRC Reference Centre for psychosocial Support. (IFRC Referentni centar za psihosocijalnu podršku)

<http://psp.dk/psp.drk.dk/graphics/2003referencecenter/cabac.pdf>

Community-Based Psychosocial Services in Humanitarian Assistance: A Facilitator's Guide

Psihosocijalne usluge u okviru humanitarne pomoći na nivou lokalne zajednice: Vodič za instruktore

Takođe dostupan francuskom jeziku.

Swedish Church Aid. Version 2 May 2005. Retrieved

January 23, 2008 from:

www.svenskakyrkan.se/psychosocialservices

Helping to Heal – A Red Cross Methodology for Psychosocial Care

Pomoć ozdravljenju – Metodologija Crvenog krsta za psihosocijalnu brigu

Priručnik za instruktora i volontera. Sadrži module o stresu, krizi i traumi, gubitku i tugovanju, osnovnim veštinama pomaganja, populaciji sa posebnim potrebama, pomoći pomagačima, i smirivanju i izveštavanju.

Jamaica Red Cross & International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2006).

HIV Prevention, Treatment, Care and Support – A Training Package for Community Volunteers

Prevenција, lečenje, briga i podrška HIV-a – Paket za obuku za volentere zajednice

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, SAFAIDS & WHO (2006).

Post-Emergency Phase Psychosocial Support Training Manual
Priručnik za obuku za pružanje psihosocijalne podrške u fazi nakon vanredne situacije

Priručnik napravljen za terenske radnike, sa modulima za radionice sa decom, adolescentima, ženama, muškarcima i roditeljima

Pakistan Red Crescent, International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, Danish Red Cross, ECHO (2005).

The Refugee Experience, Psychosocial Training Module
Iskustvo izbeglica, Modul psihosocijalne obuke

30-časovna psihosocijalna obuka humanitarnih radnika za odgovore na psihosocijalne potrebe izbeglica.

Loughry, M. and Ager, A. (Eds.) (2001). Refugee Studies Centre, University of Oxford

earlybird.qeh.ox.ac.uk/rfgexp/rsp_tre/particip/part_01.htm

The IASC Guidelines for Gender based Violence Interventions in Humanitarian Emergencies

Focusing on Prevention and Response to Sexual Violence

IASC Uputstva za intervencije u slučajevima rodnog nasilja u humanitarnim vanrednim situacijama

Fokusiranje na prevenciji i odgovoru na seksualno nasilje
www.humanitarianinfo.org/iasc

ANEKS: UPUTSTVA ZA PSIHOSOCIJALNU PODRŠKU

U ovom poglavlju ćemo se osvrnuti na dve grupe uputstava za psiho-socijalnu podršku:

- Projekat Sfera
- IASC Uputstva o mentalnom zdravlju i psihosocijalnoj podršci u hitnim situacijama

Priručnik Sfera i IASC Uputstva se mogu naći online. Ovaj uvod daje kratak pregled uputstava.

Priručnik Sfera

Priručnik Sfera, koji je 1997. godine objavila grupa humanitarnih nevladinih organizacija i Pokret Crvenog krsta i Crvenog polumeseca, imao je za cilj da poboljša kvalitet pružanja pomoći populaciji koja je pogođena krizom. Deo o psihološkim i psihosocijalnim pitanjima pojavio se prvi put 2004. godine – kao indikacija povećane svesti o ovim pitanjima u to vreme.

Projekat Sfera je dostupan u štampanoj verziji i online na:
www.sphereproject.org/content/view/27/84/lang,English

Priručnik postoji u preko 20 različitih jezika.

Da biste pronašli informacije o psihosocijalnoj podršci, izaberite „health services“ na spisku naslova na veb sajtu a zatim izaberite „mental and social aspects“. Specifični standard psihosocijalnog zdravlja se ovde pojavljuje i naglašava pristup pomoći ljudima:
„Ljudi imaju pristup zdravstvenim službama za socijalno i mentalno zdravlje da bi smanjili smrtnost usled mentalnog zdravlja, invaliditeta i socijalnih problema.“

Kao podrška ovom standardu, Priručnik Sfera zatim navodi spisak ključnih mesta pristupa u celoj zajednici. Ta mesta pristupa su prikazana u tabeli.

Ta mesta pristupa su spoj spoljne pomoći zajedno sa podrškom porodice, zajednice i kulturnim resursima. Na taj način oni predstavljaju dobar primer psihosocijalne pomoći. Na primer, služba traženja porodica (primer spoljne pomoći) na spisku socijalnih intervencija stoje pored kulturnih i religijskih događaja koji se održavaju (primer resursa zajednice i kulturnih resursa).

Ljudi imaju pristup socijalnim i službama za mentalno zdravlje da bi se smanjila smrtnost, invaliditet i socijalni problemi zbog mentalnog zdravlja

KLJUČNI INDIKATORI ZA SOCIJALNE INTERVENCIJE Tokom akutne faze katastrofe, naglasak treba da se stavi na socijalne intervencije	KLJUČNI INDIKATORI ZA PSIHOLOŠKU I PSIHIJATRIJSKU INTERVENCIJU
<p>1. Ljudi imaju pristup aktuelnim, pouzdanim tokovima verodostojnih informacija o katastrofi i pomoći koja se pruža.</p>	<p>2. Osobe koje doživljavaju akutni mentalni stres nakon što su bile izložene traumatičnim stresorima, imaju pristup psihološkoj prvoj pomoći u zdravstvenim institucijama ili zajednici.</p>
<p>3. Normalni kulturni i religijski događaji se održavaju ili se ponovo uspostavljaju (uključujući i ritual tugovanja koje obavljaju relevantni duhovni ili religijski službenici. Ljudi su u mogućnosti da obave ceremonije sahrane.</p>	<p>4. Zbrinjavanje urgentnih psihijatrijskih žalbi je dostupno kroz sistem primarne zdravstvene zaštite. Osnovni psihijatrijski lekovi, u skladu sa osnovnim spiskom lekova, dostupni su u institucijama primarne zaštite.</p>
<p>5. Čim to resursi dozvole, deca i adolescenti imaju pristup formalnom i neformalnom školovanju i normalnim rekreacionim aktivnostima.</p>	<p>6. Osobe sa prethodno postojećim psihijatrijskim poremećajima nastavljaju sa relevantnim tretmanom i izbegava se štetan, iznenađan prekid uzimanja lekova. Ispunjavaju se potrebe pacijenata u zatvorskim psihijatrijskim bolnicama.</p>
<p>7. Odrasli i adolescenti mogu da učestvuju u konkretnim, svrshodnim, aktivnostima od zajedničkog interesa, kao što su aktivnosti humanitarne pomoći.</p>	<p>8. Ako se katastrofa produži, iniciraju se planovi za pružanje obimnijih psiho-socijalnih intervencija za fazu posle katastrofe.</p>
<p>9. Izolovane osobe, kao što su odvojena deca ili siročad, deca ratnici, udovice i udovci, starije osobe i drugi bez porodica, imaju pristup aktivnostima koje pomažu njihovu inkluziju u društvene mreže.</p>	
<p>10. Kada je to potrebno, formira se služba traženja koja spaja ljude i porodice.</p>	
<p>11. Kada su ljudi raseljeni, organizuje se smeštaj da bi članovi porodica i zajednica bili zajedno.</p>	
<p>12. U vezi sa odlukama gde će se smestiti verski objekti, škole, mesta za vodosnabdevanje, ili sanitarne prostorije, konsultuje se zajednica. Nacrt naselja za raseljene uključuje i prostor za rekreaciju i kulturu.</p>	

IASC Uputstva o mentalnom zdravlju i psiho-socijalnoj podršci u hitnim situacijama

Radna grupa IASC je formirana 2005. godine, od 27 agencija uključujući Međunarodnu federaciju društava Crvenog krsta i Crvenog polumeseca. Posao koji su agencije zajedno sprovodile fokusirao se na potrebi za sveobuhvatnim pristupom psihosocijalnom zdravlju i za cilj je imao da pokaže praktične korake za podršku mentalnom zdravlju i psihosocijalnoj podršci. „IASC Uputstva o podršci mentalnom zdravlju i psihosocijalnoj podršci u hitnim situacijama“, koja su objavljena 2007. godine, bila su rezultat ove saradnje.

IASC Uputstva se mogu naći u štampanoj verziji i online na www.humanitarianinfo.org/iasc. Dostupna su na mnogim jezicima.

Uputstva počinju sa:

Poglavlje 1: UVOD

- Istorijat
- Ključni principi
- Stvari za i protiv
- Često postavljana pitanja

Ona zatim predstavljaju matriks intervencija. Matriks je tabela koja prikazuje 11 ključnih područja rada u kriznim uslovima. Područja rada uključuju funkcije kao što su koordinacija, zdravstvene službe, obezbeđivanje hrane i ishrana. Za svako područje rada, tabela prikazuje koje aktivnosti se mogu preduzeti pre, tokom i posle krize:

Poglavlje 2: MATRIKS INTERVENCIJA

- Spremnost za hitne situacije
- Minimum odgovora
- Sveobuhvatan odgovor

Poslednje poglavlje uputstava sadrži planove aktivnosti za sve aktivnosti koje se sugerišu kao minimum odgovora tokom kriznih događaja. Svaki list aktivnosti sadrži praktične korake koji se mogu preduzeti i daje primere:

Poglavlje 3: 25 LISTOVA AKTIVNOSTI

- Praktični koraci
- Primeri indikatora
- Primeri
- Resursi

Data su dva primera kako IASC uputstva pomažu u promovisanju psihosocijalnog zdravlja u radu Pokreta.

Primer 1

Kako „planiranje smeštaja i lokacije“, što je jedno od 11 ključnih funkcija, može integrisati aktivnosti koje će promovisati psihosocijalno zdravlje?

Uputstva navode da minimum odgovora treba da „uključuju specifična socijalna razmatranja (sigurnu, dostojanstvenu, kulturno i socijalno odgovarajuću pomoć) u planiranju lokacije i obezbeđivanja smeštaja na koordinisan način.

Kako to može izgledati u praksi? Uputstva daju primere iz Liberije i Istočnog Timora. Na primer, privatnost je poboljšana gradnjom smeštaja sa uglovima okrenutim jedan prema drugome, tako da nijedan prednji ulaz nije bio okrenut jedan prema drugome. Mesta sa vodom i toaleti su bila smeštena blizu i vidljiva sa zajedničkih mesta kako bi se sprečilo rodno nasilje.

Primer 2

Kako obrazovanje, još jedno od ključnih funkcija, može da integriše aktivnosti koje promovišu psihosocijalno zdravlje?

Uputstva navode da minimum odgovora treba da „jačaju pristup bezbednom i podržanom obrazovanju“.

Kako to može izgledati u praksi? Jedna od pet ključnih aktivnosti uključuje promovisanje bezbednog edukativnog okruženja. To može podrazumevati obezbeđivanje pratnje za decu kada putuju u školu i iz škole; pregovaranje sa oružanim grupama da izbegavaju da gađaju škole i da vrše regrutaciju u školama; obezbeđivanje odvojenih toaleta za muškarce i žene na bezbednim mestima. Formalni i neformalni edukatori imaju važnu ulogu u psihosocijalnom zdravlju onih koji sa njima uče.

Na koji način ova uputstva mogu da pomognu zaposlenima i volonterima?

- Ona pomažu u koordinisanju psihosocijalne podrške
- Ona pomažu u planiranju i osmišljavanju psihosocijalnih aktivnosti (bilo da su one integrisane ili samostalne). To znači da se u obzir mora uzeti psihosocijalna podrška, kada se planira bilo koji program ili aktivnost. Bilo u postavljanju smeštaja u kriznoj situaciji ili formiranju grupa podrške za ljude sa HIV-om i AIDS-om, ova uputstva će pomoći u razmišljanjima kako da se promoviše psihosocijalno zdravlje.
- Ona pomažu u identifikaciji praznina i zato služi kao poluga za unapređenu podršku.

GLOBALNI PLAN MEĐUNARODNE FEDERACIJE (2006-2010)

Naši ciljevi

Cilj 1: Smanjenje broja umrlih, povređenih i efekata katastrofa.

Cilj 2: Smanjenje broja umrlih, obolelih i efekata oboljenja i hitnih situacija javnog zdravlja.

Cilj 3: Jačanje kapaciteta lokalne zajednice, civilnog društva i Crvenog krsta i Crvenog polumeseca za rešavanje najhitnijih situacija ugroženosti.

Cilj 4: Promovisanje poštovanja različitosti i ljudskog dostojanstva, i smanjenje netolerancije, diskriminacije i socijalne izdvojenosti.

Naši prioriteti

Unapređenje naših lokalnih, regionalnih i međunarodnih kapaciteta za delovanje u katastrofama i hitnim situacijama javnog zdravlja.

Povećavanje broja aktivnosti sa ugroženim zajednicama u promovisanju zdravlja, prevenciji bolesti i smanjenju rizika od katastrofa.

Značajno povećavanje naših HIV/AIDS programa i zalaganje.

Obnavljanje naših zastupanja za prioritetna humanitarna pitanja, posebno borbu protiv netolerancije, stigme i diskriminacije, i promovisanje smanjenja rizika od katastrofa.

Međunarodna federacija društava Crvenog krsta i
Crvenog polumeseca promoviše humanitarne aktivnosti
Nacionalnih društava među ugroženim ljudima.

Koordinacijom međunarodne humanitarne pomoći u
katastrofama i osnaživanjem razvojne podrške, ona teži
ka prevenciji i ublažavanju ljudske patnje.

Međunarodna Federacija, Nacionalna društva i
Međunarodni komitet Crvenog krsta zajedno čine
Međunarodni Pokret Crvenog krsta i Crvenog
polumeseca.



ISBN 978-87-92490-00-1



9 788792 490001

