



*Psihološka prva pomoć: Vodič za terenske radnike*

**© World Health Organization 2011**

The World Health Organization has granted translation and publication rights for an edition in the languages of the people of Bosnia and Herzegovina to World Vision Bosnia and Herzegovina, which is solely responsible for the quality and faithfulness of the Bosnian version. In the event of any inconsistency between the English and the Bosnian versions, the original English version shall be the binding and authentic version.

Psihološka prva pomoć: Vodič za terenske radnike

© World Vision Bosnia and Herzegovina 2020

Prevod i adaptacija: Nikica Lubura – Reljić, Mr.Sci. World Vision BiH

Fotografija: Nejra Baltes, World Vision BiH

Svjetska zdravstvena organizacija odobrila je prava na prevod i objavljivanje World Vision-u BiH

WVBiH snosi odgovornost za kvalitet prevoda i dosljednost originalu na engleskom jeziku. U slučaju neslaganja teksta izvornika na engleskom jeziku i prevoda, originalno izdanje na engleskom jeziku smatraće se autentičnim i obavezujućim.

*Psihološka prva pomoć:* Vodič za terenske radnike

Sarajevo, 2020.

# PREDGOVOR

Kad se u našim zajednicama, zemljama i svijetu događaju užasne stvari, želimo pružiti ruku pomoći onima koji su pogođeni. Ovaj vodič opisuje psihološku prvu pomoć koja uključuje humanu, podržavajuću i praktičnu pomoć ljudima koji trpe ozbiljne krizne događaje. Vodič je napisan za one koji mogu pomoći drugima koji su doživjeli izuzetno potresan događaj, te nudi okvir za podršku ljudima na način koji poštuje njihovo dostojanstvo, kulturu i sposobnosti. Uprkos svom imenu, psihološka prva pomoć obuhvaća i socijalnu i psihološku podršku.

Možda ste u prilici da kao zaposlenik ili volonter pomognete u nekoj velikoj katastrofi ili se jednostavno nađete na mjestu nesreće u kojoj su ljudi povrijeđeni. Možda ste učitelj ili zdravstveni radnik koji razgovara s nekim iz vaše zajednice ko je upravo svjedočio nasilnoj smrti voljene osobe. Ovaj vodič pomoći će vam da nađete odgovarajuće riječi utjehe ili neki drugi način da pomognete osobi u nevolji. Pored toga, ponudiće vam informacije kako da na način siguran po sebe i druge pristupite novoj situaciji, a da pri tome vlastitim postupcima ne nanese te još veću štetu.

Psihološku prvu pomoć preporučile su mnoge međunarodne i nacionalne grupe stručnjaka, uključujući Međuagencijski stalni komitet (The Inter-Agency Standing Committee (IASC) i Sphere projekat. Psihološka prva pomoć alternativa je psihološkom ispitivanju 2009. godine, a Razvojna grupa za smjernice Svjetske zdravstvene organizacije (WHO/SZO) mhGAP ocijenila je dokaze o psihološkoj prvoj pomoći i psihološkom ispitivanju, te su zaključili da je ljudima koji se nalaze u ozbiljnom stanju traume nakon proživljenog traumatičnog događaja, bolje ponuditi psihološku prvu pomoć nego raditi psihološko ispitivanje (debriefing).

Ovaj je vodič pripremljen kako bi se na jednom mjestu dobio sveobuhvatan materijal za psihološku prvu pomoć, koji se može koristiti u slabije i srednje razvijenim zemljama. Podaci koje smo ovdje ponudili ilustrativni su i potrebno ih je prilagoditi lokalnom kontekstu i kulturi zemlje u kojoj se koriste.

Ovaj vodič - koji su odobrile mnoge međunarodne agencije - odražava novonastajuću naučnu disciplinu i međunarodni konsenzus o tome kako podržati ljude neposredno nakon izuzetno stresnih događaja.

**Shekhar Saxena**

*Direktor*

Odjeljenje za mentalno zdravlje i zloupotrebu štetnih supstanci

Svjetska zdravstvena organizacija

**Stefan Germann**

*Direktor*

Odjel za učenje i partnerstvo globalnog zdravstvenog tima

World Vision International

**Marieke Schouten**

*Direktor*

Fondacija za ratne traume

# ZAHVALE

## **Autori i urednici**

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

## **Upravni odbor (abecednim redom)**

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

## **Ilustratori i dizajneri**

Ilustracije - Julie Smith (PD Consulting). Umjetnička obrada i dizajn - Adrian Soriano (WVI).  
Koordinacija umjetničke obrade - Andrew Wade (WVI).

## **Finansijeri**

World Vision International

## **Odobrenje**

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

## **Saradnici i recezenti**

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

Pored ovoga, zahvaljujemo 27 anonimnih ispitanika koji su učestvovali u ispitivanju vezanom za pripremanje ovog dokumenta.



<b>PREDGOVOR</b>	<b>ii</b>
<b>ZAHVALE</b>	<b>iii</b>
<b>POGLAVLJE 1 RAZUMIJEVANJE PPP</b>	<b>1</b>
1.1 Na koji način krizne situacije utiču na ljude?	2
1.2 2 Šta je PPP?	3
1.3 3 PPP: Ko, kada i gdje?	4
<b>POGLAVLJE 2 KAKO PRUŽITI POMOĆ NA ODGOVORAN NAČIN</b>	<b>7</b>
2.1 Poštujte sigurnost, dostojanstvo i prava	8
2.2 Prilagodite način pružanja pomoći kulturološkom naslijeđu osobe	9
2.3 Budite svjesni i drugih mjera pružanja pomoći u kriznim situacijama	11
2.4 Zaštitite sebe	12
<b>POGLAVLJE 3 PRUŽANJE PPP</b>	<b>13</b>
3.1 Dobra komunikacija	14
3.2 Priprema – upoznavanje sa situacijom	16
3.3 Načela djelovanja PPP – posmatrajte, slušajte i povežite se	18
3.4 Okončavanje pružanja pomoći	29
3.5 P5 Osobe kojima je vjerovatno potrebna posebna pažnja	30
<b>POGLAVLJE 4 BRIGA O SEBI I O KOLEGAMA</b>	<b>37</b>
4.1 Priprema za pružanje pomoći	38
4.2 Upravljanje stresom: Zdrave radne i životne navike	39
4.3 Odmor i razmišljanje	40
<b>POGLAVLJE 5 PRIMJENA NAUČENOG</b>	<b>41</b>
5.1 Studija slučaja 1: Prirodne katastrofe	42
5.2 Studija slučaja 2: Nasilje i raseljavanje	46
5.3 Studija slučaja 3: Nesreća	49
<b>PSIHOLOŠKA PRVA POMOĆ: DŽEPNI VODIČ</b>	<b>53</b>
<b>REFERENCE I IZVRORI</b>	<b>55</b>

# POGLAVLJE 1

## RAZUMIJEVANJE PPP





## U OVOM POGLAVLJU RAZMATRAMO:

1.1 NA KOJI NAČIN KRIZNE SITUACIJE UTIČU NA LJUDE?

1.2 ŠTA JE PPP?

1.3 PPP: KO, KADA I GDJE?

### 1.1 NA KOJI NAČIN KRIZNE SITUACIJE UTIČU NA LJUDE?



U svijetu se odvijaju mnogobrojni i raznovrsni događaji, poput ratova, prirodnih katastrofa, nesreća, požara, kao i različiti vidovi nasilja (na primjer, seksualno nasilje). Ovi događaji pogađaju pojedince, porodice ali i cijele zajednice. Ljudi mogu izgubiti svoj dom ili one koje vole, biti odvojeni od porodice i zajednice ili svjedočiti nasilju, razaranju ili smrti.

Iako ovi događaji na izvjestan način pogađaju sve ljude, postoji širok raspon reakcija i osjećaja koje svaka osoba može imati. Mnogi ljudi pritom se osjećaju preplavljeno, zbunjeno ili vrlo nesigurno. Mogu biti uplašeni ili osjećati tjeskobu, ili čak potpuno obamrli i neosjetljivi na stvarnost. Dok neki na ove situacije imaju umjerene reakcije, reakcije drugih mogu biti veoma burne. Način na koji neko reaguje zavisi od mnogo faktora, kao što su:

- » priroda i ozbiljnost događaja koji su doživjeli;
- » prethodna iskustva s uznemirujućim događajima;
- » podrška koju im inače pružaju drugi;
- » fizičko zdravlje;
- » lična i porodična istorija mentalnog zdravlja;
- » kulturološko naslijeđe ili tradicija;
- » starost (na primjer, djeca različitih uzrasta različito reaguju).

Svaka osoba ima određenu snagu i sposobnosti koje joj pomažu da se nosi sa životnim izazovima. Međutim, neki ljudi posebno su ranjivi u kriznoj situaciji i možda im je potrebna dodatna pomoć.

To uključuje ljude koji možda spadaju u rizične grupe ili im je potrebna dodatna podrška zbog starosti (djeca, stariji), mentalnih ili tjelesnih poteškoća ili zbog toga što pripadaju grupama koje su potencijalno marginalizirane ili izložene nasilju. U Odjeljku 3.5 nalaze se smjernice za pomoć ljudima koji spadaju u ranjive kategorije.

## 1.2 ŠTA JE PPP?

U skladu sa nalazima Sphere projekta (2011) i IASC-a (2007), psihološka prva pomoć (PPP) jeste humana, podržavajuća podrška osobi koja je u trpnom stanju i kojoj je takva pomoć potrebna. PPP uključuje sljedeće teme:

- » Pružanje nenametljive praktične njege i podrške;
- » Procjena potreba i zabrinutosti;
- » Pomaganje ljudima u zadovoljavanju osnovnih potreba (na primjer, hrana i voda, informacije);
- » Slušanje ljudi, ali bez vršenja pritiska;
- » Ohrabrivanje ljudi i pomoć da se smire;
- » Pomaganje ljudima da pristupe informacijama, uslugama i socijalnoj podršci;
- » Zaštita od eskaliranja štete.

## TAKOĐE JE VAŽNO RAZUMJETI ŠTA PPP NIJE:

- » PPP nije nešto što mogu raditi samo profesionalci.
- » Nije profesionalno savjetovanje.
- » Nije psihološko ispitivanje <sup>1</sup>, zbog toga što ne podrazumijeva nužno razgovor o detaljima događaja koji je uzrokovao nevolju.
- » Ne zahtijeva da osoba analizira ono što joj se dogodilo i hronološki navede redosljed događaja.
- » Iako PPP uključuje mogućnost da se sasluša priča osobe kojoj se pruža pomoć, ne vrši pritisak na ljude da govore o svojim emocijama ili reakcijama na događaj.

---

<sup>1</sup> Svjetska zdravstvena organizacija - WHO (2010) i Sphere projekat (2011) opisuju psihološki razgovor kao podsticanje rasterećenja na način da se od osobe traži da ukratko, ali na sistematičan način opiše svoj doživljaj, misli i emocionalne reakcije vezane za proživljeni traumatični događaj. Ova intervencija ne preporučuje se i razlikuje se od operativnog ispitivanja (operational debriefing), koje profesionalci u nekim organizacijama koriste na kraju misije ili određenog radnog zadatka.

PPP je alternativa „psihološkom ispitivanju“ koje se u sličnim situacijama pokazalo nedjelotvornim. Suprotno tome, PPP uključuje faktore koji su se pokazali najdjelotvornijim za dugoročni oporavak (prema različitim studijama i konsenzusu mnogih ljudi koji pružaju pomoć u kriznim situacijama <sup>2</sup>, a to su:

- » Osjećaj sigurnosti, povezanosti sa drugima i postojanje nade;
- » Mogućnost pristupa socijalnoj, fizičkoj i emocionalnoj podršci i
- » Osjećaj mogućnosti da pojedinci ili grupe ljudi pomognu sami sebe.

### 1.3 PPP: KO, KADA I GDJE?



#### KOME JE NAMIJENJENA PPP?

PPP je namijenjena ljudima koji imaju neposredno iskustvo izloženosti ozbiljnom kriznom događaju. Pomoć se može pružati i djeci i odraslima, iako postoje i oni kojima PPP nije potrebna ili je ne žele. Nemojte nametati pomoć onima koji je ne žele, ali je učinite dostupnom onima koji možda žele podršku.

<sup>2</sup>See Hobfoll, et al. (2007) and Bisson & Lewis (2009) in References and Resources.

Postoje situacije kada je nekome potrebna mnogo složenija pomoć od one koju nudi PPP. Važno je da budete svjesni vlastitih ograničenja i, kada je potrebno, potražite pomoć drugih, poput medicinskog osoblja (ukoliko je dostupno), kolega ili drugih ljude u vašem okruženju, lokalnih vlasti ili zajednica i vjerskih lidera. U nastavku je navedeno kome je neophodna neposredna složenija podrška. Ljudima koji se nađu u ovakvim situacijama neophodna je medicinska ili druga vrsta pomoći, kako bi im spasila život.

## OSOBE KOJIMA JE NEOPHODNA NEPOSREDNA SLOŽENA PODRŠKA:

- » Osobe s ozbiljnim, po život opasnim povredama koje zahtijevaju hitnu medicinsku pomoć,
- » Osobe koje su toliko uznemirene da zbog toga ne mogu pomoći sebi ni svojoj djeci,
- » Osobe koje bi mogle same sebi nanijeti povrede,
- » Osobe koje bi mogle povrijediti druge.

## KADA SE PRUŽA PPP?

Iako će ljudima možda trebati pomoć ili podrška i duže vremena nakon nekog događaja, PPP je usmjerena na pomaganje onima koji su nedavno bili pogođeni kriznim događajem. PPP možete pružiti pri prvom kontaktu s osobama kojima je pomoć potrebna, a to je obično za vrijeme događaja ili neposredno nakon njega. Međutim, to može biti i nekoliko dana ili sedmicu nakon događaja, zavisno od toga koliko je trajao događaj i koliko je bio ozbiljan.



## GDJE SE PRUŽA PPP?

PPP možete pružiti na bilo kojem sigurnom mjestu. To su najobičnije lokacije u zajednicama, poput mjesta na kojem se nesreća dogodila ili na mjestima gdje se obično pruža pomoć povrijeđenima, kao što su domovi zdravlja, skloništa ili kampovi, škole i mjesta distribucije hrane ili drugih vrsta pomoći. U idealnom slučaju, pokušajte pružiti PPP tamo gdje možete imati privatnost za razgovor s osobom kojoj pružate pomoć. Za osobe koje su bile izložene određenim kriznim događajima, poput seksualnog nasilja, privatnost je neophodna radi povjerljivosti i poštovanja dostojanstva osobe.



# POGLAVLJE 2

## KAKO PRUŽITI POMOĆ NA ODGOVORAN NAČIN



# ODGOVORNO PRUŽANJE POMOĆI UKLJUČUJE ČETIRI GLAVNE STAVKE:

2.1 POŠTUJTE SIGURNOST, DOSTOJANSTVO I PRAVA.

2.2 PRILAGODITE NAČIN PRUŽANJA POMOĆI KULTUROLOŠKOM NASLIJEĐU OSOBE.

2.3 BUDITE SVJESNI I DRUGIH MJERA PRUŽANJA POMOĆI U KRIZNIM SITUACIJAMA.

2.4 ZAŠTITITE SEBE.

## 2.1 POŠTUJTE SIGURNOST, DOSTOJANSTVO I PRAVA

Kad preuzmete na sebe odgovornost pružanja pomoći u situacijama u kojima su ljudi bili pogođeni nesrećnim događajem, važno je da djelujete na način koji poštuje sigurnost, dostojanstvo i prava onih kojima pomažete. Sljedeća načela primjenjuju se na bilo koju osobu ili instituciju / organizaciju koja je uključena u humanitarne aktivnosti, uključujući i one koji pružaju PPP:

### POŠTUJTE...

- Sigurnost ljudi** » Izbjegavajte postupke koji izlažu dodatnim rizicima ljude kojima pomažete.
  - » Pobrinite se da, koliko god je moguće, odrasli i djeca kojima pomažete budu sigurni i zaštićeni od fizičkih ili psihičkih povreda.
- Dostojanstvo** » Tretirajte ljude s poštovanjem i u skladu sa njihovim kulturološkim i društvenim normama.
- Prava** » Osigurajte da svi ljudi imaju jednako pravo na pomoć, bez diskriminacije.
  - » Pomozite ljudima da zatraže svoja prava i pristupe dostupnoj podršci.
  - » Uvijek djelujte u najboljem interesu bilo koje osobe na koju naiđete.

Imajte na umu ova načela u svim svojim postupcima i sa svim ljudima s kojima se susrećete, bez obzira na njihovu dob, pol ili etničku pripadnost. Razmislite šta ova načela znače u vašem kulturološkom kontekstu. Upoznajte se i poštuju kodekse ponašanja svojih matičnih institucija / organizacija i pridržavajte ih se bilo da ste zaposleni ili volonter u instituciji / organizaciji koja ima ovakve kodekse.

<sup>3</sup> For more information, see the Sphere Protection Chapter, Sphere Project (2011).

Imajte na umu ova načela u svim svojim postupcima i sa svim ljudima s kojima se susrećete, bez obzira na njihovu dob, pol ili etničku pripadnost. Razmislite šta ova načela znače u vašem kulturološkom kontekstu. Upoznajte se i poštujujte kodekse ponašanja svojih matičnih institucija / organizacija i pridržavajte ih se bilo da ste zaposleni ili volonter u instituciji / organizaciji koja ima ovakve kodekse.

## DO'S ✓

- » Budite iskreni i pouzdani.
- » Poštujte pravo ljudi da samostalno donose odluke.
- » Budite svjesni vlastite pristrasnosti i predrasuda i eliminišite ih.
- » Objasnite ljudima da čak i ukoliko sada odbiju pomoć, i dalje mogu računati na nju u budućnosti.
- » Poštujte privatnost onih kojima pomažete i, ukoliko je potrebno, zadržite ono što su vam ispričali za sebe.
- » Postupajte na način primjeren kulturi, uzrastu i polu osobe kojoj pomažete.

## DON'TS X

- » Ne zloupotrebljavajte svoju ulogu pomagača.
- » Ne tražite od onih kojima pomažete usluge ili naknadu za pomoć.
- » Nemojte davati lažna obećanja ili lažne podatke.
- » Ne preuveličavajte svoje sposobnosti i mogućnosti.
- » Ne prisiljavajte ljude na primanje pomoći.
- » Ne budite nametljivi ili drski.
- » Ne vršite pritisak na ljude da podijele sa vama svoju priču.
- » Ne prepričavajte drugima ono što ste čuli od ljudi kojima pomažete.
- » Ne sudite o ljudima na osnovu njihovog ponašanja ili emocija.

## 2.2 PRILAGODITE NAČIN PRUŽANJA POMOĆI KULTUROLOŠKOM NASLIJEĐU OSOBE

Kad god se dogodi krizni događaj, među pogođenim stanovništvom često ima ljudi različitog kulturološkog naslijeđa, uključujući manjine ili druge marginalizirane grupe. Kultura određuje kako se odnosimo prema ljudima i šta jeste ili nije u redu reći i uraditi. Na primjer, u nekim kulturama nije uobičajeno da osoba dijeli osjećaje s nekim izvan vlastite porodice. Ili je prikladno da žene razgovaraju samo sa drugim ženama, a određeni načini odijevanja ili prekrivanja sebe vrlo su važni.

Možda ćete se naći u situaciji da radite sa ljudima čije se porijeklo razlikuje od vašeg. Kao neko ko pruža pomoć, važno je da ste svjesni vlastitog kulturološkog naslijeđa i uvjerenja, kako biste mogli neutralizovati svoje pristrasnosti. Ponudite pomoć na načine koji su najprikladniji i prihvatljiviji ljudima kojima pomažete.



Svaka krizna situacija jedinstvena je. Prilagodite ovaj vodič kontekstu, uzevši u obzir lokalne društvene i kulturološke norme. Pogledajte sljedeći okvir za pitanja koja možete uzeti u obzir prilikom pružanja PPP u različitim kulturama.



## RAZMISLITE O SLJEDEĆIM PITANJIMA DOK SE PRIPREIMATE ZA PRUŽANJE PPP U RAZLIČITIM KULTURAMA:

- Odjeća**
- » Kako se treba obući da bih izgledao/la pristojno?
  - » Da li je onima kojima pomažem potrebna određena odjeća kako bi sačuvali dostojanstvo ili običaje?
- Jezik**
- » Koji je uobičajeni način pozdravljanja ljudi u ovoj kulturi?
  - » Kojim jezikom govore?
- Pol, uzrast, moć**
- » Kakvi su običaji osobe kojoj pružam pomoć, a tiču se dodirivanja?
  - » S kim mogu razgovarati (na primjer, glava porodice ili lider u zajednici)?
- Dodirivanje i ponašanje**
- » Kakvi su običaji osobe kojoj pomažem, a vezani su za dodirivanje?
  - » Da li je u redu uzeti osobu za ruku ili dotaknuti nečije rame?
  - » Treba li voditi računa o ponašanju prema starijim osobama, djeci, ženama...?
- Vjerovanja i religija**
- » Koje se različite vjerske ili religijske grupe nalaze među ljudima kojima pomažem?
  - » Kakva su vjerovanja ili običaji važni ljudima kojima pomažem?
  - » Na koji bi način oni kojima pomažem mogli razumjeti ili objasniti šta se dogodilo?

## 2.3

## BUDITE SVJESNI I DRUGIH MJERA PRUŽANJA POMOĆI U KRIZNIM SITUACIJAMA



PPP je dio šireg odgovora na humanitarne slučajeve većih razmjera (IASC, 2007). Kada takve situacije pogode stotine ili hiljade ljudi, primjenjuju se i druge intervencije vezane za krizne situacije, poput operacija traganja za nestalim ili spašavanja, hitne zdravstvene zaštite, pružanja smještaja, distribucije hrane i aktivnosti praćenja porodice i zaštite djece. Humanitarnim radnicima i volonterima često je teško znati koja je vrsta pomoći dostupna i gdje, a ovo se posebno odnosi na situacije masovnih katastrofa i na mjesta koja nemaju funkcionalnu infrastrukturu za pružanje zdravstvenih i drugih usluga.

Pokušajte se informisati o raspoloživim vrstama podrške i pomoći, kako biste ljudima kojima pomažete mogli prenijeti potrebne informacije i uputiti ih kako da dođu do potrebne pomoći.

## KAD GOD JE TO MOGUĆE U ODGOVORU NA KRIZNU SITUACIJU:

- » Slijedite upute relevantnih tijela koja upravljaju krizom;
- » Saznajte koje su vrste pomoći na raspolaganju u vašem okruženju i koji su resursi za pomoć dostupni ljudima;
- » Nemojte ometati rad timova za potragu ili spašavanje ili hitnu medicinsku pomoć i
- » Budite svjesni svoje uloge i njenih ograničenja.

Da biste pružili PPP, nije neophodno da posjedujete „psihosocijalno“ obrazovanje. Međutim, ukoliko želite pomoći u kriznim situacijama, preporučujemo vam da djelujete u sklopu neke organizacije ili zajednice. Ukoliko djelujete sami, možda ćete sebe dovesti u rizik ili negativno uticati na koordinisanje pomoći na terenu, a malo je vjerovatno da ćete moći povezati pogođene ljude sa resursima i podrškom koja im je potrebna.

### 2.4 ZAŠTITITE SEBE

Odgovorno pomagati takođe znači i voditi brigu o vlastitom zdravlju i dobrobiti. Na vas kao pomagača može uticati iskustvo krizne situacije, posebno ukoliko ste i vi ili vaša porodica direktno pogođeni određenim događajem. Stoga je važno obratiti dodatnu pažnju na vlastito mentalno ili fizičko zdravlje kako biste bili sigurni da ste fizički i emocionalno sposobni pružiti pomoć drugima. Pazite na sebe kako biste mogli na najbolji način pomoći drugima. Ukoliko radite u timu, trudite se da budete svjesni i stanja u kojem se nalaze vaše kolege. (Pogledajte poglavlje 4 za više informacija o brizi za one koji pružaju pomoć.)



<sup>3</sup> Za više informacija pogledajte *Sphere Protection Chapter, Sphere Project (2011)*.



# POGLAVLJE 3

## PRUŽANJE PPP



## OVO POGLAVLJE SE BAVI:

- 3.1 KOMUNIKACIJOM S LJUDIMA U NEVOLJI
- 3.2 PRIPREOM ZA PRUŽANJE POMOĆI
- 3.3 NAČELIMA DJELOVANJA PRI PPP: POSMATRANJU, SLUŠANJU I POVEZIVANJU
- 3.4 ZAVRŠAVANJEM PRUŽANJA POMOĆI
- 3.5 OSOBAMA KOJIMA JE VJEROVATNO POTREBNA POSEBNA PAŽNJA U KRIZNIM SITUACIJAMA.




### 3.1 DOBRA KOMUNIKACIJA


Način na koji komunicirate s osobom koja je u nevolji, vrlo je važan. Ljudi koji su proživjeli krizni događaj mogu biti veoma uznemireni, zabrinuti ili zbunjeni. Neki od njih mogu kriviti i sebe za stvari koje su se dogodile za vrijeme krize. **Smirenost i pokazivanje razumijevanja** doprinijeće da se osobe kojima pomažete i same osjećaju sigurnije, da osjete poštovanje, te da su zbrinute na odgovarajući način.

Neko ko je prošao kroz kriznu situaciju možda će vam htjeti ispričati svoju priču. Slušanje nečije priče već samo po sebi može biti velika podrška. Međutim, važno je **ne prisiljavati** nikoga da vam ispriča kroz šta je prošao. Neki ljudi možda ne žele govoriti o svojoj situaciji ili o onome što su proživjeli. Međutim, možda će im biti drago to ako ostanemo s njima čak i bez razgovora, i damo im do znanja da smo tu ukoliko požele razgovarati, a možemo im ponuditi praktičnu pomoć poput jela ili čaše vode. Ne govorite previše i dopustite da vlada tišina. Tišina ponekad ljudima daje prostor da se ohrabre i sa vama podijele nešto.

Da biste dobro komunicirali, budite svjesni i vlastitog verbalnog izražavanja i govora tijela, poput izraza lica, kontakta očima, gestova i načina na koji sjedite ili stojite u odnosu na druge osobe. Svaka kultura ima vlastite prihvatljive i primjerene načine ponašanja. Izražavajte se i ponašajte na način prilagođen kulturi, starosti, polu, običajima i religiji onih sa kojima komunicirate.

U nastavku su prijedlozi onoga što treba i ne treba reći ili uraditi. Najvažnije je od svega da budete dosljedni, iskreni i otvoreni kada drugima nudite pomoć.

- 
- » Pokušajte naći mirno mjesto za razgovor i minimalizirati vanjske distrakcije.
  - » Poštujte privatnost i zadržite za sebe ono što je osoba kojoj pomažete podijelila sa vama.
  - » Budite u blizini osobe, ali zadržite primjerenu distancu u skladu sa dobi, polom i kulturom osobe kojoj pomažete.
  - » Dajte osobi kojoj pomažete do znanja da je pažljivo slušate, klimanjem glave ili na neki drugi prikladan način.
  - » Budite strpljivi i mirni.
  - » Podijelite korisne informacije ukoliko ih imate.
  - » Budite iskreni u vezi s onim što znate ili ne znate. Možete reći: „Ja ne znam..., ali pokušaću to saznati“.
  - » Informacije dijelite na jasan i razumljiv način.
  - » Uvažite osjećaje, gubitak ili informacije koje osobe kojima pomažete dijele sa vama, poput gubitka doma ili voljene osobe. Pokažite im da razumijete njihova osjećanja.
  - » Pohvalite hrabrost osobe kojoj pomažete da sa vama podijeli svoju situaciju i njenu spremnost da pomogne sama sebi.
  - » Dozvolite tišinu.

- 
- » Nemojte vršiti pritisak kako bi vam osoba kojoj pomažete ispričala svoju priču.
  - » Ne prekidajte i ne požurujte onoga ko priča (na primjer, nemojte gledati na sat ili govoriti prebrzo i nestrpljivo).
  - » Nemojte dodirivati osobu kojoj pomažete ukoliko niste sigurni da je to prikladno.
  - » Nemojte prosuđivati o onome što je neko uradio ili nije uradio ili kako se neko osjeća. Nemojte reći: „Ne treba da se tako osjećate...“, ili „Treba da budete srećni što ste preživjeli ...“.
  - » Nemojte izmišljati ukoliko nešto ne znate.
  - » Nemojte koristiti previše stručne izraze.
  - » Nemojte osobi kojoj pomažete prepričavati tuđe priče.
  - » Nemojte razgovarati o vlastitim problemima.
  - » Ne dajte lažna obećanja ili lažna uvjeravanja.
  - » Nemojte misliti i ponašati se kao da vi treba da riješite sve probleme osobe kojoj pomažete.
  - » Nemojte osobi kojoj pomažete uskraćivati snagu i osjećaj da se može brinuti o sebi.
  - » Ne govorite negativno o ljudima (na primjer, nemojte ih nazvati „blesavim“ ili „ludim“).

Imajte na umu dobru komunikaciju dok **posmatrate, slušate i povezujete se** – to su načela djelovanja PPP koji se spominju u nastavku.

## 3.2 PRIPREMA ZA PRUŽANJE POMOĆI

- PRIPREMITE SE:**
- » Upoznajte se sa kriznom situacijom.
  - » Raspitajte se o dostupnim uslugama i podrškom.
  - » Upoznajte se sa rizicima vezanim za sigurnost i zaštitu.



Krizne situacije mogu biti haotične i često zahtijevaju hitno reagovanje. Međutim, kad god je to moguće, prije dolaska na krizno mjesto pokušajte dobiti tačne informacije o situaciji. Razmislite o sljedećim pitanjima:

## PRIJE DOLASKA NA KRIZNO MJESTO, SAZNAJTE VIŠE O SLJEDEĆEM:

- Krizni događaj**
- » Šta se dogodilo?
  - » Kada i gdje se dogodilo?
  - » Koliko je ljudi vjerovatno pogođeno i ko su ti ljudi?
- Dostupne usluge i podrška**
- » Ko pruža osnovnu podršku poput hitne medicinske pomoći, njege, hrane, vode, smještaja ili nalaženja članova porodice?
  - » Gdje i na koji način ljudi mogu dobiti te usluge?
  - » Ko je još uključen u pružanje pomoći? Jesu li članovi lokalne zajednice uključeni u pružanje pomoći?
- Zabrinutosti vezane za sigurnost**
- » Da li je krizni događaj završen ili još uvijek traje, poput niza zemljotresa ili sukoba koji traju?
  - » Koje opasnosti eventualno postoje u okruženju, poput pobunjenika, nagaznih mina ili oštećenih građevina?
  - » Postoje li određena područja koja je poželjno izbjegavati jer nisu sigurna (na primjer, očite fizičke opasnosti) ili je u njih zabranjen pristup?

Ova važna pitanja vezana za proces pripreme mogu vam pomoći da shvatite situaciju u koju ulazite, da na što efikasniji način pružite PPP, te da pazite na vlastitu sigurnost.





### 3.3. NAČELA DJELOVANJA PPP - POSMATRANJE, SLUŠANJE I POVEZIVANJE

Tri osnovna načela djelovanja PPP jesu posmatranje, slušanje i povezivanje. Ova načela djelovanja pomoći će vam da sagledate kriznu situaciju i sigurno uđete u nju, pridete pogođenim ljudima, razumijete njihove potrebe i povežete ih sa praktičnom podrškom i informacijama (pogledajte tablicu u nastavku).

#### POSMATRAJTE

- » Provjerite sigurnosnu situaciju
- » Provjerite da li ima ljudi kojima je potrebna hitna pomoć
- » Provjerite da li ima ljudi koji su u stanju uznemirenosti



#### SLUŠAJTE

- » Približite se ljudima kojima je neophodna pomoć
- » Pitajte ljude šta im je potrebno i zbog čega su zabrinuti
- » Saslušajte ih i pomozite im da se smire



#### POVEŽITE SE

- » Pomozite ljudima da zadovolje osnovne potrebe i pristup drugim neophodnim uslugama
- » Pomozite ljudima da se nose sa problemima
- » Dajte im neophodne informacije
- » Povežite ih s onima koje vole i/ili onima koji im mogu pružiti društvenu podršku



#### POSMATRAJTE

- » Provjerite sigurnosnu situaciju
- » Provjerite da li ima ljudi kojima je potrebna hitna pomoć
- » Provjerite da li ima ljudi koji su u stanju uznemirenosti



Krizne situacije mogu se brzo promijeniti. Ono što zateknete na mjestu događaja može se razlikovati od onoga što ste saznali prije ulaska u kriznu situaciju. Stoga je važno odvojiti vrijeme – makar i samo par trenutaka – da biste „pogledali“ oko sebe prije nego što pružite pomoć. Ukoliko se iznenada nađete u kriznoj situaciji a niste imali vremena da se pripremite, potrudite se da brzo „skenirate“ situaciju. To vrijeme će vam pružiti priliku da se smirite, zaštitite i razmislite prije nego što djelujete. Tablica u nastavku nudi pitanja i važne poruke koje treba uzeti u obzir prilikom „skeniranja“ situacije.

## POSMATRAJ

## PITANJA

## VAŽNE PORUKE

### *Sigurnost*

- » Koje opasnosti vidite u svom okruženju (na primjer, aktivan sukob, oštećeni putevi, nestabilni objekti, požar ili poplava)?
- » Da li možete boraviti na tom mjestu bez rizika po sebe ili druge?

Ukoliko niste potpuno sigurni da je mjesto sigurno, ne odlazite tamo. Pokušajte potražiti pomoć za ljude kojima je potrebna. Ukoliko je moguće, komunicirajte sa ljudima kojima pomažete sa sigurne udaljenosti.

### *Ljudi kojima je potrebna hitna pomoć*

- » Da li vam se čini da je neko ozbiljno povrijeđen i da mu je neophodna hitna medicinska pomoć?
- » Da li je nekome od ljudi potrebno spašavanje, poput ljudi koji su zarobljeni ispod objekata ili im prijete neka druga neposredna opasnost?
- » Da li je nekome potrebna pomoć poput zaklona od vremenskih neprilika ili odjeće?
- » Da li je nekome potrebno pomoći da dođe do hitne pomoći?
- » Da li je nekome potrebna zaštita od nasilja ili diskriminacije?
- » Da li se u okruženju nalazi još neko ko može pružiti pomoć?

Budite svjesni vlastite uloge i pokušajte pomoći drugima kojima je očito potrebna hitna pomoć ili zadovoljavanje osnovnih potreba. Ukoliko primijetite osobe kojima je neophodna hitna medicinska pomoć, obratite se medicinskom osoblju ili nekome drugom ko je obučen za pružanje prve medicinske pomoći.

### *Ljudi u stanju uznemirenosti*

- » Da li ste primijetili ljude koji izgledaju izuzetno uznemireno, koji ne mogu da se kreću samostalno, ne reaguju na druge ili su u stanju šoka?
- » Gdje se ti ljudi nalaze i o kome se radi?

Razmislite kome bi PPP mogla pomoći i na koji način možete pružiti pomoć.

Ljudi na krizu mogu reagovati na različite načine. U nastavku su navedeni neki od primjera reakcije na kriznu situaciju:

- » Fizički simptomi (na primjer, drhtanje, glavobolja, osjećaj umora, gubitak apetita, bolovi, mučnina...)
- » Plač, tuga, depresivno raspoloženje
- » Tjeskoba, strah
- » Napetost, nervoza
- » Zabrinutost da će se dogoditi nešto veoma loše
- » Nesanica, noćne more
- » Razdražljivost, bijes
- » Osjećaj krivice ili stida (na primjer, zbog toga što su preživjeli ili što nisu pomogli ili spasili nekoga)
- » Zbunjenost, emocionalna obamrlost, nerealno poimanje stanja, ošamućenost
- » Povučенost ili nepokretnost
- » Nedostatak reakcije na druge ili ćutanje
- » Dezorijentisanost (na primjer, nemogućnost da se sjete imena, odakle dolaze ili šta se dogodilo)
- » Nemogućnost da brinu o sebi ili svojoj djeci (na primjer, ne jedu ili ne piju i ne mogu donositi jednostavne odluke)



Neki ljudi mogu biti umjereno uznemireni, dok drugi uopšte nisu uznemireni.

Većina ljudi će se s vremenom oporaviti, pogotovo ukoliko mogu zadovoljiti svoje osnovne potrebe i dobiti podršku poput pomoći onih koji ih okružuju i/ili PPP. Međutim, ljudima s ozbiljnim ili dugotrajnim reakcijama na stres možda će trebati veća podrška od same PPP, posebno ako ne mogu funkcionisati u svakodnevnom životu ili ako predstavljaju opasnost po sebe ili druge. Vodite računa da osobe koje su pod jakim stresom ne ostanu same i pokušajte ih sačuvati dok reakcija ne prođe ili dok im ne osigurate pomoć zdravstvenih radnika, lokalnih lidera ili drugih članova zajednice koji se nalaze u kriznom području.

Pored toga, među pogođenom populacijom potražite i one kojima će vjerovatno biti potrebna posebna pažnja oko zbrinjavanja i sigurnosti.

## OSOBE KOJIMA JE VJEROVATNO POTREBNA POSEBNA PAŽNJA U KRIZNOJ SITUACIJI (POGLEDAJTE ODJELJAK 3.5):

- » Djeca - uključujući i adolescente - posebno ona odvojena od roditelja ili staratelja, možda će trebati zaštitu od zlostavljanja i iskorištavanja. Njima je takođe vjerovatno potrebna pomoć drugih kako bi zadovoljili osnovne potrebe.
- » Osobe sa zdravstvenim problemima ili fizičkim i mentalnim poteškoćama, kojima je potrebna pomoć pri nalaženju smještaja, zaštiti od zlostavljanja i pristupu medicinskoj njezi kao i drugim uslugama. To može uključivati nemoćne starije osobe, trudnice, osobe s teškim mentalnim oštećenjima ili osobe sa problemima sa vidom ili sluhom.
- » Osobe izložene riziku od diskriminacije ili nasilja, poput žena ili predstavnika određenih etničkih grupa kojima je možda potrebna posebna zaštita kako bi bili sigurni u kriznim situacijama, kao i podrška za pristup dostupnoj pomoći.



### SLUŠAJTE

- » Približite se ljudima kojima je neophodna pomoć
- » Pitajte ljude šta im je potrebno i zbog čega su zabrinuti
- » Saslušajte ih i pomozite im da se smire



Pravilno slušanje ljudi kojima pomažete jeste od presudne važnosti za razumijevanje njihove situacije i potreba, te da bi im pomogli da se smire i osigurati odgovarajuću pomoć. Naučite slušati:

- Očima » pružite osobi nepodijeljenu pažnju,
- Ušima » zaista čujte njihove probleme,
- Srcem » pokažite im da vam je stalo i da ih poštuju.

## 1. PRISTUPANJE OSOBAMA KOJIMA JE MOŽDA POTREBNA PODRŠKA:

- » Prilazite ljudima s poštovanjem i u skladu s njihovom kulturom.
- » Predstavite se imenom i recite iz koje organizacije dolazite.
- » Pitajte da li žele da im pomognete.
- » Ukoliko je moguće, pronađite sigurno i tiho mjesto za razgovor.
- » Pomozite osobi da se osjeća ugodno (na primjer, ponudite joj vodu).
- » Pokušajte zaštititi osobu.
- » Udaljite osobu od neposredne opasnosti, ukoliko je to sigurno uraditi.
- » Pokušajte zaštititi osobu od medija, kako biste sačuvali njenu privatnost i dostojanstvo.
- » Ukoliko je osoba uznemirena, pobrinite se da ne ostaje sama.



## 2. PITAJTE LJUDE ZA NJIHOVE PROBLEME I ZABRINUTOSTI:

- » Iako neke potrebe mogu biti očite, poput deke ili odjeće, uvijek pitajte ljude šta im je potrebno i šta ih zabrinjava.
- » Otkrijte šta im je u datom momentu najvažnije i pomozite im da odrede vlastite prioritete.



## 3. SLUŠAJTE LJUDE I POMOZITE IM DA SE SMIRE:

- » Ostanite u blizini osobe kojoj pomažete.
- » Nemojte vršiti pritisak na osobu da razgovara sa vama.
- » Ukoliko žele da razgovaraju, pažljivo ih saslušajte.
- » Ukoliko su veoma uznemireni, pomozite im da se smire i nemojte ih ostavljati same.



## POMOZITE LJUDIMA DA SE SMIRE

Neki ljudi koji dožive kriznu situaciju mogu biti vrlo zabrinuti ili uznemireni. Mogu se osjećati zbunjeno ili biti u stanju šoka i imati neke fizičke reakcije poput drhtanja, otežanog disanja ili povišenog pulsa.

U nastavku je nekoliko tehnika kojima možete pomoći uznemirenim osobama da smire um i tijelo:

- » Govorite smirenim i blagim tonom.
- » Ukoliko je to kulturološki prikladno, pokušajte održati kontakt očima s osobom sa kojom razgovarate.
- » Podsjetite osobu da ste tu da joj pomognete. Ukoliko je to istina, podsjetite je da ste na sigurnom.
- » Ukoliko se neko osjeća dezorijentisano, pomozite mu da uspostavi kontakt sa svojim trenutnim okruženjem i sa sobom. To možete uraditi tako što ćete zamoliti osobu da:
  - » Spusti noge na tlo i osjeti da je to uradila.
  - » Dodirne prstima ili rukama svoje krilo.
  - » Skrenite osobi pažnju na okruženje, poput stvari koje mogu vidjeti, čuti ili osjetiti. Neka vam kažu ono što vide i čuju oko sebe.
  - » Potaknite osobu da se usredotoči na svoje disanje i da diše polako.



## POVEŽITE SE

- » Pomozite ljudima da zadovolje osnovne potrebe i pristup drugim neophodnim uslugama
- » Pomozite ljudima da se nose sa problemima
- » Dajte im neophodne informacije
- » Povežite ih s onima koje vole i/ili onima koji im mogu pružiti društvenu podršku



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

## ČESTE POTREBE:

- » Osnovne potrebe poput smještaja, hrane, vode i sanitarnih potreba.
- » Zdravstvene usluge vezane zapovrede ili pomoć kod hroničnih (dugoročnih) zdravstvenih problema.
- » Razumljive i tačne informacije o događaju, voljenim osobama i dostupnim uslugama.
- » Mogućnost kontakta sa bliskim osobama, prijateljima i drugim oblicima podrške.
- » Mogućnost pristupa drugim vrstama podrške koje se odnose na nečiju religiju ili kulturu.
- » Savjetovanje vezano za donošenje važnih odluka i uključenost u donošenje odluka.

Ljudi se nakon stresnog događaja mogu osjećati ranjivo, izolovano ili nemoćno. U nekim situacijama poremećen je njihov svakodnevni život. Možda neće biti u mogućnosti da pristupe svakodnevnoj podršci ili se iznenada nađu u stresnim uslovima. Povezivanje ljudi s praktičnom podrškom glavni je dio PPP. Zapamtite da je PPP često jednokratna intervencija, a vi možete biti tu da pomognete samo nakratko, dok se osobe koje su pogođene moraju okrenuti vlastitim vještinama suočavanja sa problemima.

**Pomozite ljudima da pomognu sami sebi i povrate kontrolu nad situacijom.**



## 1. POMOZITE LJUDIMA DA ZADOVOLJE OSNOVNE POTREBE I OSTVARE PRISTUP OSNOVNIM USLUGAMA

Dok pomažete ljudima da zadovolje osnovne potrebe, imajte na umu sljedeće:

- » Neposredno nakon kriznog događaja, pokušajte pomoći osobi koja je u nevolji da zadovolji osnovne potrebe, poput hrane, vode, smještaja i sanitarnih usluga.
- » Saznajte koje specifične potrebe ljudi imaju - poput zdravstvene zaštite, odjeće ili predmeta za hranjenje male djece (šolja ili flašica) - i pokušajte ih povezati s dostupnom pomoći.
- » Osigurajte da se ugrožene ili marginalizirane osobe ne zanemaruju (pogledajte Odjeljak 3.5).
- » Ukoliko ste obećali da ćete to uraditi, provjerite da li su ljudi dobili potrebnu pomoć.

## 2. POMOZITE LJUDIMA DA SE SUOČE SA PROBLEMIMA



Osoba u nevolji može se osjećati preplavljena brigama i strahovima. Pomozite joj da razmisli o svojim primarnim potrebama, te da odredi vlastite prioritete i počne raditi na njima. Na primjer, možete je zamoliti da razmisli o tome čemu bi se trebalo posvetiti odmah, a šta može sačekati. Mogućnost da riješi nekoliko stvari, osobi će dati osjećaj da vlada situacijom i povećati njenu sposobnost da rješava probleme. Zapamtite da:

- » Pomognete ljudima da identifikuju podršku u svom životu, poput prijatelja ili porodice, koji im mogu pomoći u trenutnoj situaciji;
- » Date praktične prijedloge kako bi ljudi zadovoljili vlastite potrebe (npr. objasnite kako se osoba može prijaviti za primanje pomoći u hrani ili drugim vrstama materijalne pomoći);
- » Zamolite osobu da se prisjeti na koji se način nosila s teškim situacijama u prošlosti i uvjerite je da je sposobna nositi se sa trenutnom situacijom;
- » Pitajte osobu šta bi joj pomoglo da se bolje osjeća. Potaknite je da koristi pozitivne mehanizme suočavanja i izbjegavanegativne (pogledajte tablicu u nastavku).



## SUOČAVANJE

Svaka osoba ima vlastiti mehanizam suočavanja s problemima. Potaknite ljude da koriste vlastite pozitivne mehanizme, a izbjegavaju negativne. To će im pomoći da se osjećaju jače i povrate osjećaj kontrole. Prijedloge navedene u nastavku treba prilagoditi kulturi osobe i onome što je moguće uraditi u kriznoj situaciji.

### *Potaknite pozitivne mehanizme suočavanja sa problemima*

- » Odmarajte se dovoljno.
- » Redovno jedite i pijte vodu.
- » Razgovarajte i provodite vrijeme s porodicom i prijateljima.
- » Razgovarajte o problemima s nekim u koga imate povjerenja.
- » Upražnjavajte aktivnosti koje vam pomažu da se opustite (hodajte, pjevajte, molite se,
- » igrajte se s djecom).
- » Bavite se fizičkim aktivnostima.
- » Pronađite sigurne načine kako pomoći drugima u krizi i uključite se u aktivnosti lokalne zajednice.

### *Spriječite negativne mehanizme suočavanja sa problemima*

- » Ne uzimajte drogu, ne pušite i ne pijte alkohol.
- » Nemojte predugo spavati.
- » Nemojte raditi predugo bez odmora ili
- » Nemojte se izolovati od prijatelja i voljenih osoba.
- » Ne zapostavljajte osnovnu ličnu higijenu.
- » Nemojte biti nasilni.



### 3. PODIJELITE INFORMACIJE

Osobama koje su pogođene kriznim događajem biće potrebne tačne informacije o:

- » Događaju
- » Voljenim osobama i drugim ljudima koji su pogođeni događajem
- » Vlastitoj sigurnosti
- » Ostvarivanju prava
- » Načinu pristupa uslugama i stvarima koje su im potrebne



Dobivanje tačnih informacija nakon kriznog događaja može biti teško. Situacija se mijenja kada se dođe do informacija o kriznom događaju i preuzmu odgovarajuće mjere. Glasine se brzo šire. Možda nećete dobiti sve potrebne odgovore u datom momentu, ali kad god je to moguće:

- » Saznajte gdje možete dobiti tačne informacije, te kada i gdje se informacije ažuriraju;
- » Pokušajte dobiti što više informacija prije nego što počnete uspostavljati kontakt sa ljudima kojima pomažete;
- » Pokušajte biti u toku sa informacijama o kriznoj situaciji, pitanjima sigurnosti, dostupnim uslugama, lokaciji i stanju nestalih ili povrijeđenih osoba;
- » Osigurajte da su ljudi obaviješteni o tome šta se događa i kakvi su planovi daljih aktivnosti;
- » Ukoliko su usluge dostupne (zdravstvene usluge, traganje za članovima porodice, smještaj, distribucija hrane), osigurajte da ljudi znaju za njih i da im mogu pristupiti;
- » Pružite ljudima informacije o tome kako mogu stupiti u kontakt s određenim centrima za pružanje usluga ili ih uputiti kako da dođu do njih;
- » Osigurajte da ranjive osobe znaju za postojeće usluge (pogledajte Odjeljak 3.5).

Kada osobama kojima pomažete dajete informacije:

- » Navedite izvor informacija koje dajete i koliko su one pouzdane;
- » Podijelite samo ono što znate - **ne izmišljajte** informacije i ne dajite lažna obećanja;
- » Dijelite jednostavne i tačne informacije i ponovite ih kako biste bili sigurni da su ih ljudi čuli i razumjeli;
- » Pokušajte informacije dijeliti sa svima u grupi kako bi osigurali da su svi dobili iste informacije;
- » Recite ljudima da će redovno dobivati informacije, kao i gdje i kada ćete ih ažurirati.

Kad dajete informacije, budite svjesni da pomagač može postati meta frustracija i ljutnje ukoliko ljudi smatraju da vi ili drugi niste ispunili njihova očekivanja. U takvim situacijama pokušajte ostati mirni i razboriti.

## 4. POVEZIVANJE S BLISKIM OSOBAMA I DRUŠTVENOM PODRŠKOM

Primijećeno je da se ljudi koji osjećaju da su imali dobru društvenu podršku, nakon krize bolje suočavaju sa problemima od onih koji osjećaju da nisu dobili potrebnu pomoć. Zbog toga su povezivanje ljudis bliskim osobama i društvena podrška važan dio PPP.

- » Pomozite da porodice budu zajedno, te da djeca budu sa svojim roditeljima ili bliskim osobama.
- » Pomozite ljudima da kontaktiraju sa prijateljima i rođacima kako bi dobili podršku. Na primjer, pomozite im da pozovu voljene osobe.
- » Ukoliko vam osoba daje do znanja da bi joj molitva, vjerski obred ili podrška vjerskih lidera bili od pomoći, pokušajte ih povezati sa njihovom duhovnom zajednicom. U nastavku su ponuđeni prijedlozi u vezi sa kriznim situacijama i duhovnosti.
- » Pomozite da se pogođeni ljudi okupe i međusobno pomažu. Na primjer, zamolite ljude da se zauzmu oko pomaganja starijim osobama ili povežite pojedince bez porodice sa drugim članovima zajednice.



## KRIZNE SITUACIJE I DUHOVNA POMOĆ

U kriznim situacijama, vjera ili duhovnost mogu pomoći ljudima da lakše podnose bol ili patnju, jer pružaju smisao i daju osjećaj nade. Kada su u stanju da se mole ili obavljaju vjerske obrede, ljudima pomaže da osjete mir. Međutim, iskustvo krize - posebno u slučaju strašnih gubitaka - takođe može uzrokovati da ljudi dovedu u pitanje svoja uvjerenja. Neki ljudi dovode u pitanje svoju vjeru, dok drugima slično iskustvo pomaže da vjeru ojačaju ili promijene uvjerenja. U nastavku je nekoliko prijedloga vezanih za duhovne aspekte pružanja pomoći i utjehe nakon uznemirujućeg događaja:

- » Budite svjesni vjerske pripadnosti osobe kojoj pomažete i poštujujte njena vjerska uvjerenja.
- » Pitajte osobu šta joj inače pomaže da se osjeća bolje. Potaknite je da radi stvari koje joj pomažu da se nosi s problemima, uključujući i vjerske obrede.
- » Slušajte s poštovanjem i bez prosuđivanja duhovna uvjerenja ili pitanja koje osoba dijeli sa vama.
- » Nemojte nametati svoja vjerovanja, ni duhovna ni vjerska tumačenja krize.
- » Ne slažite se niti odbacujte duhovno uvjerenje ili tumačenje krize, čak i ukoliko osoba to traži od vas.

## 3.4 OKONČAVANJE PRUŽANJA POMOĆI

Šta se dalje događa? Kada i na koji način prestajete pružati pomoć, zavisi od konteksta kriza, vaše uloge, te situacije i potreba ljudi kojima pomažete. Pokušajte objektivno procijeniti situaciju, potrebe onih kojima pomažete i vlastite potrebe. Ukoliko je prikladno, objasnite ljudima kojima pomažete da odlazite, a ako neko drugi nastavlja da im pruža pomoć, upoznajte ih sa tim osobama. Ukoliko ste osobu povezali s drugim službama, obavijestite je šta može očekivati i pobrinite se da podijelite informacije o tome šta ih očekuje. Bez obzira na vaše iskustvo s onima kojima pomažete, pozdravite se sa njima na pristojan način i poželite im sve najbolje.





## RANJIVE OSOBE KOJIMA JE POTREBNA POMOĆ U KRIZNIM SITUACIJAMA JESU:

1. Djeca, uključujući adolescente
2. Osobe sa zdravstvenim problemima ili invaliditetom
3. Osobe pod rizikom od diskriminacije ili nasilja

**Ne zaboravite da svi ljudi imaju određene sposobnosti da se suočavaju sa problemima, uključujući i ranjive kategorije. Pomozite ranjivim ljudima da koriste svoje vlastite odbrambene mehanizme.**

### 1. DJECA I ADOLESCENTI

Mnoga djeca - uključujući i adolescente - posebno su ranjiva u kriznim situacijama. Krizni događaji često narušavaju njihov poznati svijet, uključujući ljude, mjesta i rutine zbog kojih se osjećaju sigurno. Djeca koja su pogođena krizom mogu biti izložena riziku od seksualnog nasilja, zlostavljanja i iskorištavanja, što se češće dešava u haosu izazvanom kriznim situacijama. Mlađa djeca često su posebno ranjiva jer ne mogu zadovoljiti osnovne potrebe, niti se zaštititi dok su roditelji u šoku. Starija djeca mogu postati žrtve trgovine ljudima, biti seksualno iskorištena ili regrutovana u oružane snage. Djevojčice i dječaci često se suočavaju s nešto drugačijim rizicima. Djevojčice se obično suočavaju s većim rizikom od seksualnog nasilja i eksploatacije, a one koje budu zlostavljane ili iskorištene zatim su izložene i stigmatizaciji ili izolaciji.

Način na koji djeca reaguju na teškoće krize (na primjer, kada su svjedoci uništavanja, ranjavanja ili smrti, kada su izloženi vremenskim nepogodama ili nedostatku vode i hrane) zavisi od njihovog uzrasta i razvojne faze.

To, takođe, zavisi od načina na koji njihovi roditelji, staratelji i drugi odrasli sa njima razgovaraju. Na primjer, mlađa djeca možda ne razumiju u potpunosti šta se događa oko njih, tako da im je potrebna podrška odraslih. U principu, djeca se bolje snalaze kada imaju stabilnu, mirnu odraslu osobu u svojoj blizini.



Djeca i mladi mogu imati slične reakcije na stres kao i odrasli (pogledajte Odjeljak 3.3). Takođe, mogu imati neke od sljedećih specifičnih reakcija:

- » Mlađa djeca mogu otići u regresiju (na primjer, mokrenje u krevet ili sisanje palca, ne odvajaju se od roditelja ili staratelja, izbjegavaju igru ili se vraćaju na igru koja je vezana za krizni događaj).
- » Djeca školskog uzrasta mogu vjerovati da su kriva što se nešto loše dogodilo, razvijati novestrahove, manje iskazivati ljubav ili privrženost ili se osjećati usamljenim i preokupiranim zaštitom i spašavanjem ljudi u krizi.
- » Adolescentima se može desiti da ne osjećaju „ništa“, osjećaju se drugačije ili izolovano od prijatelja ili se upuštaju u rizična ponašanja i izražavanje negativnih stavova.



Porodica i staratelji važan su izvor zaštite i emocionalne podrške za djecu. Oni odvojeni od njegovatelja mogu se u kriznim situacijama zateći na nepoznatom mjestu i sa nepoznatim ljudima, što može izazvati strah i nesposobnost da procijene opasnost i rizike koji ih okružuju. Važan prvi korak jeste ponovno povezati razdvojenu djecu - uključujući i adolescente - sa njihovim roditeljima ili starateljima. Nepokušavajte to uraditi sami. Ako pogriješite, to će djetetu nanijeti dodatnu štetu. Umjesto toga, pokušajte to odmah povezati s relevantnom i nadležnom institucijom za zaštitu djece, kako bi mogli odmah započeti postupak registracije djeteta i osiguravanja zbrinjavanja.

Kada su djeca sa svojim roditeljima ili starateljima, pokušajte im pružiti pomoć pri brizi oko djece. U nastavku su prijedlozi koji način roditelji ili staratelji mogu pomoći djeci različitih uzrasta i u različitim razvojnim fazama.

## STVARI KOJE RODITELJI I STARATELJI MOGU PODUZETI KAKO BI POMOGLI DJECI

- Mala djeca*** / ***bebe***
- » Čuvajte ih na sigurnom i toplom mjestu.
  - » Držite ih podalje od glasnih zvukova i haosa.
  - » Mazite i grlite ih.
  - » Ukoliko je moguće, redovno ih hranite i osigurajte rutinu.
  - » Obraćajte im se tihim i smirenim tonom.



***Djeca***  
***mlađeg***  
***uzrasta***

- » Posvetite im dodatno vrijeme i pažnju.
- » Često ih podsjećajte da suna sigurnom.
- » Objasnite im da nisu kriviti za loše stvari koje su se dogodile.
- » Izbjegavajte razdvajanje male djece od roditelja ili staratelja, braće, sestara i voljenih osoba.
- » Što je više moguće, pridržavajte se rutine i rasporeda.
- » Dajte jednostavne odgovore o tome šta se dogodilo, bez zastrašujućih detalja.
- » Dopustite im da ostanu u vašoj blizini ako su uplašeni ili ne žele da se odvoje od vas.
- » Budite strpljivi prema djeci koja su u regresiji (poput sisanja palca ili mokrenja u krevet).
- » Stvorite im priliku za igru i opuštanje, ukoliko je moguće.



## STVARI KOJE RODITELJI I STARATELJI MOGU PODUZETI KAKO BI POMOGLI DJECI (NASTAVAK)

### *Starija djeca i adolescenti*

- » Posvetite im vrijeme i pažnju.
- » Pomozite im da zadrže redovne rutine.
- » Navedite činjenice o onome što se dogodilo i objasnite im šta slijedi.
- » Dopustite da budu tužni. Ne očekujte da će biti jaki.
- » Poslušajte njihova razmišljanja i strahove, ali bez osuđivanja.
- » Postavite jasna pravila i očekivanja.
- » Pitajte ih o opasnostima s kojima se susreću, podržite ih i razgovarajte o tome na koji način mogu najbolje izbjeći opasnosti.
- » Potaknite ih i nađite prilikeda pomažu drugima.



Ukoliko je staratelj povrijeđen, ekstremno uznemiren ili iz nekog drugog razloga ne može brinuti o svojoj djeci, pomozite da mu se osigura pomoć u brizi oko djece. Uključite relevantnu i nadležnu instituciju za zaštitu djece, kad god je to moguće. Držite djecu i njihove roditelje ili staratelje zajedno i pokušajte ne dopustiti da se razdvoje. Na primjer, ako roditelja ili staratelja transportuju negdje na medicinsku intervenciju, pokušajte da osigurate da i djeca idu sa njima ili zapamtite na koju je lokaciju odveden kako bi se kasnije mogli ponovno spojiti.

Takođe, imajte na umu da se djeca mogu okupiti oko mjesta kriznog događaja i biti svjedoci stravičnih događanja, čak i ako ti događaji nemaju neposredan uticaj na njih ili njihove roditelje ili staratelje. U haosu i kriznim situacijama, odrasle osobe često su zauzete i možda ne pratešta djeca u tom područjurade ili šta vide ili čuju. Pokušajte ih zaštititi od uznemirujućih scena ili priča.



## STVARI KOJE JE POTREBNO REĆI DJECI ILI URADITI ZA NJIH

### *Držati ih zajedno s onima koje vole*

- » Držite djecu zajedno sa porodicom ili starateljima kad god je to moguće. Pokušajte osigurati da se ne razdvajaju.
- » Ukoliko nisu u pratnji odraslih, povežite ih sa nadležnom institucijom za zaštitu djece. Ne ostavljajte djecu bez nadzora odrasle osobe.
- » Ukoliko nema ni jedne institucije za zaštitu djece, pokušajte sami pronaći roditelje ili staratelje ili druge članove porodice koji mogu preuzeti brigu za njih.

### *Učiniti da budu sigurni*

- » Zaštitite ih od izlaganja strašnim scenama, poput povrijeđenih ljudi ili strašnih razaranja.
- » Zaštitite ih od slušanja uznemirujućih priča o događaju.
- » Zaštitite ih od razgovora sa medijima ili ljudima koji nisu predstavnici humanitarnih organizacija ili spasilačkih timova.

### *Slušati ih, razgovarati i igrati se sa njima*

- » Budite smireni, ljubazni i govorite blagim tonom.
- » Slušajte dječije mišljenje o situaciji u kojoj se nalaze.
- » Pokušajte s njima razgovarati na njihovoj razini očiju i koristiti riječi i objašnjenja koja mogu razumjeti.
- » Predstavite se punim imenom i objasnite im da ste tu kako biste im pomogli.
- » Pitajte ih kako se zovu, odakle su, te pokušajte saznati i druge informacije koje bi vam mogle pomoći da pronađete njihove roditelje ili staratelje.
- » Ukoliko su sa svojim roditeljima ili starateljima, pomozite im da se brinu za vlastitu djecu.
- » Ukoliko provodite više vremena sa djecom, pokušajte da ih uključite u neke aktivnosti ili jednostavan razgovor o onome što ih interesuje i što je u skladu sa njihovim uzrastom.

### **Zapamtite da djeca takođe imaju vlastite mehanizme suočavanja sa problemima.**

Istražite koji su to pozitivni mehanizmi za suočavanje sa problemima i pomozite im da izbjegavaju negativne. Starija djeca i adolescenti često mogu pomoći u kriznim situacijama. Pronalaženje sigurnih načina da doprinesu u situaciji, može im pomoći da povrate osjećaj kontrole.

## 2. OSOBE SA ZDRAVSTVENIM PROBLEMIMA ILI FIZIČKIM ILI MENTALNIM POTEŠKOĆAMA



Osobe sa hroničnim (dugoročnim) zdravstvenim problemima, s fizičkim ili mentalnim poteškoćama (uključujući ozbiljne mentalne poteškoće) ili u poodmakloj starosti, vjerovatno trebaju posebnu pomoć. Ovo može uključivati pomoć da se prebace na sigurno mjesto, povežu s osnovnim uslugama ili dobiju zdravstvenu zaštitu ili da se mogu pobrinuti za sebe. Iskustvo kriznog događaja može doprinijeti da se zdravstveno stanje osobe pogorša, poput visokog pritiska, bolesti srca, astme, anksioznosti, kao i druge fizičke ili mentalne bolesti. Kod trudnica ili dojilja može doći do povišenog nivoa stresa, što može uticati na trudnoću, njihovo vlastito ili zdravlje djeteta. Osobe koje se ne mogu samostalno kretati ili imaju probleme sa vidom ili sluhom, mogu imati poteškoća u pronalaženju voljenih osoba ili pristupu dostupnim uslugama.

U nastavku je nekoliko stvari koje možete uraditi kako biste pomogli osobama sa zdravstvenim problemima ili invaliditetom:

- » Pomozite im da dođu na sigurno mjesto.
- » Pomozite im da zadovolje svoje osnovne potrebe, poput hrane, vode, higijene, brige o sebi ili nalaženja smještaja.
- » Pitajte ljude imaju li zdravstvenih problema ili redovno uzimaju lijekove zbog zdravstvenih problema. Pokušajte pomoći ljudima da dobiju lijekove ili potraže zdravstvene usluge kada su dostupne.
- » Ostanite s osobom ili pokušajte osigurati da joj neko pomogne ukoliko vi ne možete ostaniti sa njom. Razmislite o povezivanju osobe sa nekom od institucija za zaštitu ili nekim drugim relevantnim oblikom podrške kako bi im se osigurala dugoročna pomoć.
- » Dajte im informacije o pristupu svim dostupnim uslugama.

### 3. OSOBE POD RIZIKOM DISKRIMINACIJE ILI NASILJA

Osobe kojima prijete diskriminacija ili nasilje, između ostalog, mogu biti žene, pripadnici pojedinih etničkih grupa ili osobe s mentalnim poteškoćama. Oni su ranjivi jer mogu biti:

- » izostavljeni pri pružanju osnovnih usluga;
- » izostavljeni iz donošenja odluka o pomoći, uslugama ili o tome gdje se dislociraju ili
- » meta nasilja, uključujući seksualno nasilje.

Osobe kojima prijete diskriminacija ili nasilje možda će trebati posebnu zaštitu kako bi bili sigurni u kriznoj situaciji i možda će im trebati dodatna pomoć pri rješavanju osnovnih potreba i pristupa osnovnim uslugama. Nemojte zaboraviti na ove kategorije ljudi i pomozite im da:

- » Pomaže im da pronađu sigurna mjesta za boravak;
- » Pomaže im da se povežu sa svojim voljenim i drugim pouzdanim ljudima i
- » Pruža im informacije o dostupnim uslugama i pomažu im u povezivanju izravno s tim službama kad je to potrebno.





# POGLAVLJE 4

## BRIGA O SEBI I O KOLEGAMA



## U OVOM POGLAVLJU RAZMATRAMO:

- 4.1 PRIPREMU ZA PRUŽANJE POMOĆI
- 4.2 UPRAVLJANJE STRESOM: ZDRAVE RADNE I ŽIVOTNE NAVIKE
- 4.3 ODMOR I RAZMIŠLJANJE

Vi ili vaša porodica možete biti direktno pogođeni kriznom situacijom. Čak i ukoliko niste direktno pogođeni, ono što vidite i čujete dok pružate pomoć može uticati na vas. Stoga je izuzetno važno posvetiti dodatnu pažnju vlastitom zdravstvenom stanju. Vodite računa o sebi kako biste mogli voditi računa o drugima!

### 4.1 PRIPREMA ZA PRUŽANJE POMOĆI

Razmislite kako se najbolje možete pripremiti za pružanje pomoći u kriznim situacijama. Kad god je moguće:

- » Raspitajte se o kriznim situacijama, kao i ulogama i odgovornostima različitih vrsta pomagača.
- » Razmislite o svom zdravlju i ličnim ili porodičnim pitanjima koja bi vam mogla izazvati dodatni stres dok pomažete drugima.
- » Donesite objektivnu odluku o vlastitoj spremnosti da pomažete u konkretnoj kriznoj situaciji.



## 4.2

UPRAVLJANJE STRESOM:  
ZDRAVE RADNE I  
ŽIVOTNE NAVIKE

Glavni izvor stresa za pomagače jeste svakodnevni stres na poslu, posebno za vrijeme krize. Dugo radno vrijeme, ozbiljne odgovornosti, nedostatak jasnog opisa posla, loša komunikacija ili organizacija i rad u nesigurnim područjima jesu primjeri stresa na poslu koji može uticati na pomagače.

Kao pomagač možete se osjećati odgovornim za sigurnost ljudi i brigu o njima. Možete biti svjedoci ili čak i direktno doživljavati strašne stvari, poput uništenja, povreda, smrti ili nasilja. Možete čuti i priče o boli i patnji drugih ljudi. Sva ta iskustva mogu uticati na vas i vaše kolege pomagače.

Razmislite kako najbolje možete upravljati vlastitim stresom, kao i podržavati svoje kolege. Prijedlozi u nastavku mogu vam pomoći pri upravljanju stresom.

- » Razmislite o tome šta vam je u prošlosti pomoglo da se izborite sa problemima i šta možete uraditi kako biste ostali jaki.
- » Pokušajte izdvojiti vrijeme za jelo, odmor i opuštanje, makar nakratko.
- » Pokušajte zadržati razumno radno vrijeme kako ne biste bili previše iscrpljeni. Razmotrimo, na primjer, mogućnost podjele opterećenja između pomagača koji rade u smjenama tokom akutne faze krize i uzimanja redovnih perioda odmora.
- » Ljudi mogu imati mnogo problema nakon kriznog događaja. Možda ćete se osjećati neadekvatno ili frustrirano kada ne možete ljudima pomoći da riješe sve svoje probleme. Zapamtite da niste odgovorni za rješavanje svih problema koje ljudi imaju. Uradite šta možete kako bi pomogli ljudima da pomognu sami sebi.
- » Smanjite unos alkohola, kofeina ili nikotina i izbjegavajte lijekove koje vam nije propisao ljekar.
- » Razgovarajte sa kolegama pomagačima kako biste vidjeli kako se osjećaju, a neka i oni isto provjeravaju kako se vi osjećate. Pronađite načine kako se međusobno podržavati.
- » Razgovarajte s prijateljima, bliskim osobama ili drugim ljudima kojima vjerujete i koji vam mogu pružiti podršku.

## 4.3 ODMOR I RAZMIŠLJANJE

Uzimanje vremena za odmor i razmišljanje važan je dio okončanja vaše uloge u pomaganju drugima. Krizna situacija i potrebe ljudi koje ste sreli možda su bili vrlo izazovni i ponekad je teško podnijeti njihovu bol i patnju. Nakon pomoći u kriznoj situaciji, odvojite dovoljno vremena za odmor i razmišljanje o iskustvu koje je iza vas. Prijedlozi u nastavku mogu vam pomoći pri oporavku.

- » Razgovarajte o svom iskustvu pomaganja u kriznim situacijama sa supervizorom, kolegama ili drugim ljudima kojima vjerujete.
- » Odajte sebi priznanje za pomoć koju ste pružili drugima, čak i ako su u pitanju male stvari.
- » Naučite razmišljati i prihvatiti ono što ste uradili dobro, ono što ste mogli uraditi bolje, kao i vlastita ograničenja u datoj situaciji.
- » Ukoliko je moguće, odvojite malo vremena za odmor i opustite se prije nego što se vratite redovnim dužnostima i životu.

Ukoliko vas muče sjećanja na događaj, osjećate se vrlo nervozno ili pretjerano tužno, imate problema sa spavanjem, konzumirate puno alkohola, droga... važno je potražiti podršku od nekoga u koga imate povjerenja. Ukoliko se neke od ovih poteškoća nastave duže od mjesec dana, obratite se ljekaru, psihologu ili psihijatru.





# POGLAVLJE 5

## PRIMJENA NAUČENOG



## U NASTAVKU SU PRIMJERI KRIZNIH DOGAĐAJA NA KOJE MOŽETE NAIĆI U ULOZI POMAGAČA. DOK ČITATE OVE SCENARIJE, RAZMISLITE:

1. Šta bi vam bilo najhitnije potrebno ukoliko se vama dogodi nešto takvo?
2. Šta bi vam bilo najkorisnije?

Imajte na umu načela djelovanja PPP –posmatraj, slušaj, poveži se –dok razmišljate kako biste pomogli u svakom od ponuđenih scenarija. Uključili smo nekoliko važnih pitanjakako bismo vam pomogli da razmislite štaje potrebno uzeti u obzir i na koji način odgovoriti na potrebe ljudi.

### 5.1 STUDIJA SLUČAJA 1: PRIRODNA KATASTROFA



Saznali ste da se u centru grada, usred radnog dana, dogodio razoran potres. Srušeno je mnogo objekata i mnogo ljudi je povrijeđeno. Razmjere nastale štete još uvijek nisu poznate. Vi i vaše kolege ste osjetili podrhtavanje, ali ste dobro. Vaša organizacija je zamolila vas i vaše kolege da pomognete preživjelima i pružite podršku ljudima koje zateknete na licu mjesta.

**Dok se pripremate za pružanje pomoći,** postavite sebi sljedeća pitanja:

- » Da li sam spreman/spremna da pružim pomoć? Imam li nekih ličnih problema i kojih?
- » Koje informacije imam o kriznoj situaciji?
- » Hoću li biti sam ili zajedno s kolegama? Zašto da ili zašto ne?

### ŠTA TREBATE UZETI U OBZIR:

- » Kada ćete pomoći u kriznim situacijama - posebno odmah nakon masovne katastrofe - razmotrite prednosti rada u timu ili u parovima. Rad u timovima pomoći će vam pružiti podršku u kriznim situacijama i povećati nivo sigurnosti. Takođe, u timu možete biti i efikasniji. Na primjer, jedna osoba može ostati s nekim u nevolji dok se druga osoba može usredotočiti na pronalaženje posebne pomoći poput hitne ljekarske intervencije, ako je potrebno. Ukoliko je moguće, pokušajte formirati „sistem prijatelja“, kroz koji vi i vaše kolege možete kontinuirano provjeravati da li je nekome od vas potrebna pomoć.
- » Neke agencije mogu vam pružiti podršku, kao što su zalihe hrane, prevoz, komunikacijska oprema, ažurirane informacije o situaciji ili sigurnosna pitanja i koordinacija s drugim članovima tima ili drugim službama.

Dok se krećete po gradu, **na šta bi trebalo obratiti pažnju?**

- » Da li je dovoljno sigurno biti na mjestu kriznog događaja?
- » Koje su vrste usluga i podrške na raspolaganju?
- » Da li ima ljudi kojima je hitno potrebno zadovoljiti neke osnovne potrebe?
- » Da li ima ljudi sa vidno ozbiljnim emocionalnim reakcijama?
- » Kome bi mogla biti potrebna posebna pomoć?
- » Gdje mogu pružiti PPP?

Kada prilazite ljudima, **kako najbolje saslušati njihove brige** i pružiti utjehu?

- » Koje osnovne potrebe mogu imati ljudi koji su pogođeni kriznom situacijom?
- » Kako da se predstavim kao neko ko nudi pomoć?
- » Šta u ovoj situaciji znači zaštititi pogođene ljude?
- » Kako da pitam ljude o njihovim potrebama i brigama?
- » Kako mogu najbolje podržati i utješiti pogođene ljude?

## PRIMJER RAZGOVORA S ODRASLOM OSOBOM KOJOJ JE POTREBNA POMOĆ

Zamislite sljedeću situaciju: Naišli ste na ženu koja stoji pored ruševina zgrade. Žena plače i tresе se, iako se čini da nije fizički povrijeđena.

**Vi:** Zdravo, ja sam \_\_\_. Radim s organizacijom \_\_\_. Mogu li razgovarati s vama?

**Žena:** Ovo je strašno! Ulazila sam u zgradu kada se počela tresti! Ne razumijem šta se dogodilo!

**Vi:** Da, to je bio zemljotres i mogu zamisliti koliko ste se uplašili. Kako se zovete?

**Žena:** Ja sam Jasmina - Jasmina Salem. Jako se bojim! [*tresе se, plače*] Pitam se da li treba da uđem unutra i pokušam pronaći kolege? Ne znam da li su dobro!

**Vi:** Gospođo Salem, sada nije sigurno ulaziti u zgradu, možete se povrijediti. Ako želite, možemo se skloniti na neko sigurnije mjesto i porazgovarati? Želite li to?

**Žena:** Da, molim vas. (*Premještate se na mirnije mjesto nedaleko od srušene zgrade u kojoj rade spasioci i zdravstveni radnici.*)

**Vi:** Mogu li vam donijeti malo vode? (*Ukoliko ste u mogućnosti, ponudite praktičnu pomoć poput vode ili pokrivača.*)

**Žena:** Samo želim trenutak sjediti ovdje.

(*Mirno sjedite kraj žene u tišini dvije do tri minute, dok ona ne počne ponovo pričati.*)

**Žena:** Grozno se osjećam! Trebalo jeda ostanem u zgradi da pomognem ljudima!

**Vi:** Mogu to razumjeti.

**Žena:** Vidjela sam kako izvlače tijelo iz ruševina. Mislim da je to bio moj prijatelj!  
[*plač*]

**Vi:** Veoma mi je žao. Spasilački timovi rade i kasnije možemo provjeriti kako su ljudi koji su se zatekli u zgradi.

*(Razgovor se nastavlja još 10 minuta tokom kojih pažljivo slušate ženu i raspitujete se za njene potrebe. Razgovor se završava na sljedeći način):*

**Žena:** Moram otkriti je li s mojom porodicom sve u redu, ali izgubila sam telefon kad je zemljotres počeo i ne znam kako da dođem do kuće.

**Vi:** Mogu vam pomoći da nazovete nekoga od članova porodice, a onda ćemo zajedno vidjeti kako da dođemo do njih.

**Žena:** Hvala vam. To bi mi puno pomoglo.

Primijet ćete na ovom primjeru razgovora:

- » Predstavili ste se imenom i (eventualno) rekli osobi naziv vaše organizacije;
- » Pitali ste osobu da li želi razgovarati;
- » Obratili ste se s poštovanjem koristeći prezime;
- » Zaštitili ste unesrećenu osobu od dalje povrede premještanjem na sigurnije mjesto;
- » Utješili ste osobu i ponudili joj npr. vodu;
- » Slušali ste i ostali u blizini osobe, bez prisiljavanja na razgovor;
- » Ukazali ste osobi na to da je pravilno postupila;
- » Odvojili ste vremena za slušanje;
- » Identifikovali ste potrebe i brige osobe;
- » Uvažili ste njenu zabrinutost zbog mogućeg gubitka kolega;
- » Ponudili ste osobi pomoć pri uspostavljanju kontakta sa porodicom.

**Šta možete uraditi kako biste povezali ljude** s informacijama ili nekim drugim oblikom praktične pomoći?

- » Na koje moguće poteškoće možete naići pokušavajući da se raspitate za raspoložive resurse (hrana, smještaj, voda) ili usluge za pogođene ljude?
- » Šta bi moglo da brine ljude koji su pogođeni? Kakve biste im praktične prijedloge mogli dati kako bi riješili svoje probleme?
- » Koje informacije će pomoći ljudima i gdje možete doći do provjerenih i tačnih informacija o kriznom događaju?
- » Šta možete uraditi kako biste povezali ljude sa njihovim bližnjim ili potrebnim uslugama? Na kakve poteškoće možete naići u tom procesu?
- » Šta bi moglo biti potrebno djeci, adolescentima ili osobama sa zdravstvenim problemima? Kakom možete pripadnike ovih kategorija povezati sa njihovim bližnjima ili potrebnim službama za pružanje pomoći?

## 5.2 STUDIJA SLUČAJA 2: NASILJE I RASELJAVANJE



Izbjeglice su kamionima prebacili na novu lokaciju i saopštili im da će od sada tu boraviti. Preseljeni su zbog rata u mjesta gdje su živjeli. Dok izlaze iz kamiona, neki od njih plaču, neki djeluju vrlo uplašeno, neki izgledaju dezorijentisano, dok drugi pokazuju olakšanje. Većina je uplašena i pokazuju nepovjerenje prema novom mjestu, zabrinuti su jer ne znaju gdje će spavati, jesti ili dobiti zdravstvenu zaštitu. Neki se trzaju na svaki zvuk, jerim se pričinjava da čuju pucanje. Vi ste volonter u organizaciji koja vrši distribuciju hrane i zamolili su vas da pomognete pri podjeli hrane.

**Dok se pripremate da pružite pomoć**, razmislite o tome šta biste željeli znati u ovoj situaciji:

- » Ko su ljudi kojima ću pomagati? Iz kakve kulture potiču?
- » Postoje li pravila ponašanja ili običaji kojih se moram pridržavati? Na primjer, da li je prikladnije da žene koje pomažu razgovaraju samo sa ženama izbjeglicama?
- » Koliko su putovali? Šta znam o sukobu koji su doživjeli?
- » Kakve usluge mogu dobiti na mjestu prihvata izbjeglica?
- » Ukoliko radim u timu, kako ćemo se organizovati da pomognemo u ovoj situaciji?
- » Kako ćemo međusobno koordinisati; a kako sa drugim grupama pomagača koji su možda na terenu?

Kad naiđete na grupu izbjeglica, **na šta treba posebno obratiti pažnju?**

- » Šta će biti potrebno većini izbjeglica? Hoće li biti gladni, žedni ili umorni? Da li je neko povrijeđen ili bolestan?
- » Da li se u grupi izbjeglica nalaze porodice ili ljudi iz istog mjesta?
- » Postoje li djeca ili adolescenti bez pratnje? Kome još može biti potrebna posebna pomoć?
- » Izgleda da pojedinci u grupi izbjeglica imaju različite reakcije na kriznu situaciju. Koje vrste ozbiljnih emocionalnih reakcija primjećujete?

Kada prilazite ljudima iz grupe izbjeglica, **kako da ih najbolje saslušate i utješite?**

- » Kako da se predstavite i ponudite pomoć?
- » Ljudi koji su doživjeli ili bili svjedoci nasilja mogu se jako uplašiti i osjećati se nesigurno. Kako da im pomognete da se smire?
- » Kako da saznate koje su potrebe i brige osoba kojima je potrebna posebna pomoć, kao što su žene?
- » Kako da pristupite djeci i adolescentima bez pratnje i pomoći im?

## PRIMJER RAZGOVORA SA DJETETOM BEZ PRATNJE

Na rubu grupe izbjeglica primjećujete dječaka od 10 godina, kako stojisam i izgleda vrlo uplašeno.

**Vi** [*spuštate se na visinu očiju djeteta*]: Zdravo, ja sam \_\_\_\_ . Tu sam sa organizacijom \_\_\_\_ i želim samo da ti pomognem. Kako se zoveš?

**Dijete** [*gleda dolje i tiho govori*]: Adam.

**Vi**: Zdravo, Adame. Dugo ste putovali do ovog mjesta. Jesi li žedan? [*Ponudite im nešto za jelo*

*ili piće ili neku drugu praktičnu pomoć, poput deke*] Gdje je tvoja porodica?

**Dijete**: Ne znam. [*počinje plakati*]

**Vi**: Vidim da si uplašen, Adame. Pokušaću ti pomoći i povezati te sa ljudima koji će ti pomoći pronaći svoju porodicu. Možeš li mi reći svoje prezime i mjesto iz koga dolaziš?

**Dijete**: Da, ja sam Adam Duval. Ja sam iz \_\_\_\_ .

**Ti:** Hvala, Adame. Kada si posljednji put vidio svoju porodicu?

**Dijete:** Moja starija sestra bila je tamo kada su kamioni došli po nas. Ali sada je ne mogu naći.

**Vi:** Koliko godina ima tvoja sestra? Kako se zove?

**Dijete:** Zove se Rose. Ima 15 godina.

**Vi:** Pokušaću ti pomoći da nađeš sestru. Gdje su ti roditelji?

**Dijete:** Svi smo pobjegli iz sela kad smo čuli pucjavu. U gužvi smo se odvojili od roditelja. *[plač]*

**Vi:** Žao mi je, Adame. To je sigurno bilo strašno, ali sada si na sigurnom. **Dijete:**

Bojim se!

**Vi** *[na topao, prirodan način]:* Razumijem. Želim da ti pomognem.

**Dijete:** Šta da radim?

**Vi:** Mogu ostati neko vrijeme s tobom, a pokušaćemo i da nađemo tvoju sestru, ako hoćeš? **Dijete:** Da, hvala.

**Vi:** Postoji li još nešto što te brine ili što ti je potrebno?

**Dijete:** Ne.

**Vi:** Adame, važno je da razgovaramo s ljudima koji mogu pomoći da nađemo tvoju sestru i roditelje. Ići ću s tobom da razgovaramo s njima. *[Važno je pomoći djetetu da se registruje u nadležnoj instituciji za traženje ljudi i spajanje porodica ili zaštitu djece, ukoliko takva institucija postoji]*

U ovom primjeru razgovora primijetili ste da ste:

- » Primijetili dijete bez pratnje u mnoštvu izbjeglica;
- » Spustili se kako biste razgovarali sa djetetom i bili u nivou njegovih očiju;
- » Obratili se djetetu mirno i ljubazno;
- » Saznali podatke o djetetovoj porodici, uključujući ime njegove sestre;
- » Ostali sa djetetom sve dok niste našli pouzdanu organizaciju za spajanje porodica, koja se mogla pobrinuti za dijete dok se njegova porodica ne pronade.

Šta možete uraditi kako biste povezali ljude s informacijama i praktičnom pomoći?

- » Koje bi osnovne potrebe ljudi mogli imati? Za koje usluge znate da su dostupne i kako ljudi mogu doći do njih?
- » Koje tačne informacije imate o planovima zbrinjavanja tih izbjeglica? Kada i gdje ljudi mogu pronaći više informacija o onome što se događa?
- » Kako možete zaštititi ranjive ljude, poput žena i djece bez pratnje kako ne bi bili dodatno povrijeđeni?
- » Kako možete pomoći da se ranjive kategorije ljudi povežu s onima koje vole i dobiju potrebnu pomoć?
- » Kakve bi posebne potrebe mogli imati ljudi, uključujući i one koji su bili izloženi nasilju?

## 5.3 STUDIJA SLUČAJA 3: NESREĆA



Putujete prometnim seoskim putem u sigurnom dijelu zemlje i ispred sebe ugledate saobraćajnu nesreću. Automobil je udario muškarca koji je sa suprugom i malom kćerkom prelazio ulicu. Čovjek leži na zemlji, krvari i ne miče se. Njegova žena i kćerka stoje pored njega. Supruga plače i trese se, dok kćerka stoji nepomično i tiho. Mještani se okupljaju u blizini mjesta nesreće.

U ovoj situaciji je potrebno da brzo reagujete, ali odvojite trenutak da se smirite i razmislite o sljedećem **dok se pripremate za pružanje pomoći**:



- » Da li je vaša ili sigurnost ostalih ugrožena?
- » Na koji način možete pomoći?
- » Šta je potrebno hitno uraditi, posebno za muškarca koji je povrijeđen?

#### Na šta je potrebno **obratiti posebnu pažnju**?

- » Kome je potrebna pomoć i kakva pomoć je potrebna?
- » Kako vi možete pomoći i da li je potrebna još neka posebna pomoć?
- » Koga možete zamoliti da vam pomogne? Kako bi ljudi koji se okupljaju mogli pomoći? Da li postoji opasnost da samo dodatno pogoršaju situaciju?

Kako da najbolje poslušate i pomognete ljudima koji su učestvovali u nesreći, dok uspostavljate kontakt sa njima? Razmislite:

- » Kako da se predstavite i ponudite pomoć;
- » Kako možete pomoći da ne dođe do dodatne štete? Da li postoji potreba za dodatnu pomoć kćerki koja je prisustvovala nesreći i djeluje ošamućeno i u šoku? Da li je majka u stanju da se pobrine za nju i da je utješi?
- » Gdje možete ponuditi PPP i da li u blizini postoji neko mirno mjesto?
- » Kako da pitate ljude o njihovim potrebama i zabrinutostima?
- » Kako možete utješiti ljude i pomoći im da se smire?

### PRIMJER RAZGOVORA I DJELOVANJA HITNE POMOĆI

Nakon što ste „skenirali” mjesto nesreće, pokušavate na siguran način prići ljudima kojima je potrebna pomoć. Put je prometan i automobili dalje prolaze pored povrijeđenih ljudi i promatrača. Takođe vas brine i ozbiljnost povreda muškarca.

**Vi:** Da li je neko pozvao hitnu pomoć?

**Mještani:** Ne.

**Vi [najbližoj osobi do sebe]:** Možete li odmah pozvati hitnu pomoć?

**Mještanin:** Da, hoću!

**Vi (ostalim ljudima):** Moramo pokušati preusmjeriti saobraćaj. Možete li, molim vas, pomoći s ovim?

[*Neki mještani odlaze označiti automobile koji prolaze i usmjeriti saobraćaj*]

*[Kad pristupite učesnicima u saobraćajnoj nesreći, primijetite kako jedan od mještana pomjera povrijeđenog]*

**Vi:** Molim vas, nemojte ga micati! Možda je povrijedio vrat. Hitna pomoć dolazi.

*[Ukoliko ste vi ili neko u blizini obučeni za to, pružite prvu pomoć povrijeđenom čovjeku. Provjerite ili zamolite nekoga oko sebe da vam pomogne provjeriti da li su žena ili dijete povrijeđeni. Nakon što ste pomogli povrijeđenom čovjeku i uvjerali se da nema više povrijeđenih, pružite PPP.)]*

**Vi [supruzi]:** Ja sam \_\_\_\_\_. Pozvali smo hitnu pomoć. Da li ste Vi ili Vaša kćerka povrijeđene?

**Supruga [plače i trese se]:** Ne, nismo.

**Vi [supruzi, mirno i toplo]:** Kako se zovete?

**Supruga [plače]:** Hana, možeš me zvati Hana ... Oh, moj muž! Moj muž!

**Vi:** Hana, razumijem da ste jako uplašeni. Hitna pomoć uskoro stiže da pomogne Vašem suprugu. Ostaću neko vrijeme sa Vama. Da li je nešto u međuvremenu potrebno Vama ili Vašoj kćerki?

**Supruga:** Je li moja kći dobro?

**Vi:** Izgleda da Vaša kćerka nije povrijeđena. Možete li mi reći njeno ime pa da mogu razgovarati s njom?

**Supruga [pokaže prema kćerki]:** Ovo je Sara.

**Vi [toplo i na nivou očiju djeteta]:** Zdravo, Saro. Ja sam \_\_\_\_\_. Pomoći ću tebi i tvojoj mami.

*[Razgovor se nastavlja i vidite da kćerka odbija da govori. Žena kaže da je to neobično za nju, ali ostaje usredotočena na svog supruga. Žena takođe kaže da želi ići s mužem u bolnicu i da bude pored njega. Kćerka je izložena riziku da ostane sama]*

**Vi:** Hana, bilo bi puno bolje da Vaša kćerka ostane sa Vama ili nekim kome vjerujete. Izgleda jako uplašena i mislim da ne bi bilo dobro za nju da je prepuštena sama sebi. Postoji li nekokome vjerujete, ko bi mogao ostati s njom?

**Supruga:** Da, moja sestra bi mogla pomoći. Sara je jako voli.

**Vi:** Mogu li vam pomoći da nazovete sestru?

**Supruga:** Da, molim vas!

*[Pomažete ženi da kontaktira sa sestrom i dogovori se oko preuzimanja djeteta. Ženi takođe savjetujete da kćerku povede na pregled ukoliko sljedećih dana ne bude govorila]*

**Vi:** Kad stigne hitna pomoć, pitaću gdje vode Vašeg supruga i da li Vi i Vaša kćerka možete poći sa njima.

*[Kad stigne hitna pomoć, otkrijete kako porodica može ostati zajedno kada povrijeđenog muškarca povedu u bolnicu]*

Tokom ovog razgovora i pomoći, mogli ste primijetiti:

- » Brzo ste „skenirali” kriznu situaciju kako biste se uvjerali da je sigurno prići i ponuditi pomoć;
- » Pobrinuli ste se da hitna pomoć bude pozvana ispriječili da ga ljudi pomjeraju kako ne bi bio dodatno povrijeđen;
- » Pokušali ste djelovati na način da ne uzrokuje dodatnu štetu ili opasnost za druge (pomoću regulisanja saobraćaja);
- » Razgovarali ste s poštovanjem i srdačno sa suprugom i kćerkom;
- » Obratili ste se djetetu na nivou očiju;
- » Pomogli ste ženi da organizuje ko će se pobrinuti za dijete;
- » Preduzeli ste korake da pomognete da porodica ostane zajedno kada je povrijeđeni muškarac odvezen u bolnicu.

**Što možete uraditi da povežete ljude s informacijama i praktičnom pomoći? Razmislite:**

- » Koje bi osnovne potrebe mogli imati ljudi koji su učestvovali u nesreći, ali nisu fizički povrijeđeni?
- » Koje bi zabrinutosti mogli imati ljudi koji su se našli u ovoj situaciji? Koje su im informacije potrebne?
- » Šta možete uraditi kako biste povezali ljude sa njihovim najmilijima koji bi im mogli pomoći pružiti podršku?

# Psihološka prva pomoć: Džepni vodič

## ŠTA JE PPP?

Psihološka prva pomoć (PPP) jeste humana, podržavajuća podrška osobi koja je u trpnom stanju i kojoj je takva pomoć potrebna.



Odgovorno pružanje PPP uključuje:

1. Poštivanje sigurnosti, dostojanstva i prava.
2. Prilagođavanje intervencije kulturi ljudi kojima se pomaže.
3. Uzimanje u obzir drugih mjera u kriznoj situaciji.
4. Brigu o sebi.

### PRIPREMITE SE:

- » Upoznajte se sa kriznom situacijom.
- » Raspitajte se o dostupnim uslugama i podršci.
- » Upoznajte se sa rizicima vezanim za sigurnost i zaštitu.

## NAČELA DJELOVANJA PPP

### POSMATRAJTE

- » Provjerite sigurnosnu situaciju
- » Provjerite da li ima ljudi kojima je potrebna hitna pomoć
- » Provjerite da li ima ljudi koji su u stanju uznemirenosti



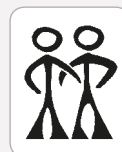
### SLUŠAJTE

- » Približite se ljudima kojima je neophodna pomoć
- » Pitajte ljude šta im je potrebno i zbog čega su zabrinuti
- » Saslušajte ih i pomozite im da se smire



### POVEŽITE SE

- » Pomozite ljudima da zadovolje osnovne potrebe i pristup drugim neophodnim uslugama
- » Pomozite ljudima da se nose sa problemima
- » Dajte im neophodne informacije
- » Povežite ih s onima koje vole i/ili onima koji im mogu pružiti društvenu podršku



## ETIKA:

Etičke smjernice pomažu vam kako biste izbjegli dodatno nanošenje štete ljudima, osigurali pružanje najbolje moguće pomoći i djelovali u najboljem interesu ljudi kojima pomažete. Ponudite pomoćna načine koji su najprikladniji i najugodniji ljudima kojima pomažete. Razmotrite šta etičko usmjeravanje znači s obzirom na vaš kulturološki kontekst.

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>» Budite iskreni i pouzdani.</li> <li>» Poštujte pravo ljudi da samostalno donose odluke.</li> <li>» Budite svjesni vlastite pristrasnosti i predrasuda i eliminišite ih.</li> <li>» Objasnite ljudima da čak i ukoliko sada odbiju pomoć, i dalje mogu računati na nju u budućnosti.</li> <li>» Poštujte privatnost onih kojima pomažete i, ukoliko je potrebno, zadržite ono što su vam ispričali za sebe.</li> <li>» Postupajte na način primjeren kulturi, uzrastu i polu osobe kojoj pomažete.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Ne zloupotrebljavajte svoju ulogu pomagača.</li> <li>» Ne tražite od onih kojima pomažete usluge ili naknadu za pomoć.</li> <li>» Nemojte davati lažna obećanja ili lažne podatke.</li> <li>» Ne preuveličavajte svoje sposobnosti i mogućnosti.</li> <li>» Ne prisiljavajte ljude na primanje pomoći.</li> <li>» Ne budite nametljivi ili drski.</li> <li>» Ne vršite pritisak na ljude da podijele sa vama svoju priču.</li> <li>» Ne prepričavajte drugima ono što ste čuli od ljudi kojima pomažete.</li> <li>» Ne sudite o ljudima na osnovu njihovog ponašanja ili emocija.</li> </ul> |
|---|---|

## LJUDI KOJIMA JE POTREBNA DODATNA POMOĆ PORED PPP

Nekim ljudima potrebna je mnogo složenija pomoć od one koju nudi PPP. Važno je da budete svjesni vlastitih ograničenja i, kada je potrebno, potražite pomoć drugih, poput medicinskog osoblja ili druge vrste pomoći, kako biste im spasili život.

## OSOBE KOJIMA JE NEOPHODNA NEPOSREDNA SLOŽENA PODRŠKA

- » Osobe s ozbiljnim, po život opasnim povredama koje zahtijevaju hitnu medicinsku pomoć,
- » Osobe koje su toliko uznemirene da zbog toga ne mogu pomoći sebi i svojoj djeci,
- » Osobe koje bi mogle same sebi nanijeti povrede,
- » Osobe koje bi mogle povrijediti druge.

# REFERENCE I RESURSI

- Bisson, JI & Lewis, C. (2009), Systematic Review of Psychological First Aid. Commissioned by the World Health Organization (available upon request).
- Brymer, M., Jacobs, A., Layne, C., Pynoos, R., Ruzek, J., Steinberg, A., et al. (2006). Psychological First Aid: Field operations guide (2nd ed.). Los Angeles: National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD. <http://www.nctsn.org/content/psychological-first-aid> and <http://www.ptsd.va.gov/professional/manuals/psych-first-aid.asp>
- Freeman, C., Flitcroft, A., & Weeple, P. (2003) Psychological First Aid: A Replacement for
- Psychological Debriefing. Short-Term post Trauma Responses for Individuals and Groups. The Cullen-Rivers Centre for Traumatic Stress, Royal Edinburgh Hospital.
- Hobfoll, S., Watson, P., Bell, C., Bryant, R., Brymer, M., Friedman, M., et al. (2007) Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. *Psychiatry* 70 (4): 283-315.
- Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva: IASC. [http://www.who.int/mental\\_health\\_psychosocial\\_june\\_2007.pdf](http://www.who.int/mental_health_psychosocial_june_2007.pdf)
- International Federation of the Red Cross (2009) Module 5: Psychological First Aid and Supportive
- Communication. In: Community-Based Psychosocial Support, A Training Kit (Participant's Book and Trainers Book). Denmark: International Federation Reference Centre for Psychosocial Support. Available at: [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial)
- Pynoos, R., Steinberg, A., Layne, C., Briggs, E., Ostrowski, S. and Fairbank, J. (2009). DSM-V
- PTSD Diagnostic Criteria for Children and Adolescents: A developmental perspective and recommendations. *Journal of Traumatic Stress* 22 (5): 391-8.
- The Sphere Project (2011) Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response. Geneva: The Sphere Project. <http://www.sphereproject.org>.
- TENTS Project Partners. The TENTS Guidelines for Psychosocial Care following Disasters and Major Incidents. Downloadable from <http://www.tentsproject.eu>.
- War Trauma Foundation and World Vision International (2010). Psychological First Aid Anthology of Resources. Downloadable from: [www.wartrauma.nl](http://www.wartrauma.nl) and [www.interventionjournal.com](http://www.interventionjournal.com)
- World Health Organization (2010). mhGAP Intervention Guide for Mental Health, Neurological and Substance Use Disorders in Non-specialized Health Settings. Geneva: WHO Mental Health Gap Action Programme. [http://www.who.int/mental\\_health/mhgap](http://www.who.int/mental_health/mhgap)



CIP - Katalogizacija u publikaciji  
Nacionalna i univerzitetska biblioteka  
Bosne i Hercegovine, Sarajevo

159.964.2(036)

**SNIDER, Leslie**

Psihološka prva pomoć : vodič za terenske radnike / [autori i urednici Leslie Snider, Mark van Ommeren, Alison Schafer] ; [prevod i adaptacija Nikica Lubura-Reljić] ; [fotografija Nejra Baltes] ; [ilustratori i dizajneri Julie Smith, Adrian Soriano, Andrew Wadey]. - Sarajevo : World Vision Bosna i Hercegovina, 2020. - V, 56 str. : ilustr. ; 23 cm

Prijevod djela: Psychological first aid. - Bibliografija: str. 55.

ISBN 978-9926-8047-8-7

1. Ommeren, Mark van 2. Schafer, Alison

COBISS.BH-ID 40250886





