



PSIHOSOCIJALNA PODRŠKA U KATASTROFAMA I VELIKIM NESREĆAMA

Sjednica Stožera zaštite i spašavanja Istarske županije
29. siječanj 2010.

Nevija Srdoč, dipl.psiholog
Gradsko društvo Crvenog križa Pula



Cilj prezentacije

- upoznati Vas sa kontekstom, pojmom i značenjem psihosocijalne podrške (PSP) općenito, s posebnim naglaskom na velike nesreće i katastrofe
- upoznati Vas s nekim iskustvima psihosocijalne podrške Španjolskog i Austrijskog Crvenog križa
- postaviti neke smjernice za razvoj Tima/ova za psihosocijalnu podršku u okvirima Zaštite i spašavanja na razini Istarske županije

Psihosocijalna podrška-upoznavanje kontekstom



- Psihosocijalna intervencija je odgovor na krizne događaje i od posebne je važnosti kod velikih nesreća i katastrofa. Emocionalne rane manje su vidljive ali često je oporavak bolan i dug.
- **Krizni događaj** je jedan ili serija kritičnih događaja koja u životima pojedinaca, obitelji i/ili zajednica dovodi do velikih promjena.
- Krizni događaji mogu biti izazvani **prirodnim** nesrećama (poplave, potresi, cikloni) ili
- izazvani **ljudskim** djelovanjem (konflikti, migracije)

Karakteristike kriznog događaja

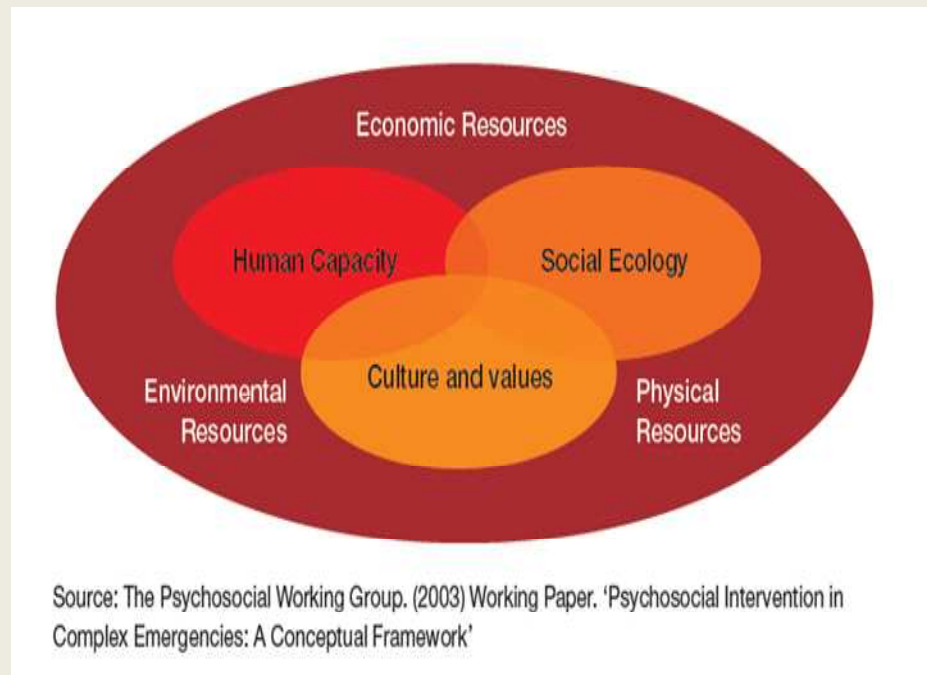
‘A crisis event is a major event outside the range of normal everyday experience that is extremely threatening to those involved, usually accompanied by feelings of powerlessness, horror or terror.’

Characteristics of crisis events:

- sudden
- powerful
- usually outside the range of ordinary human experience
- with a strong emotional effect on people
- may overwhelm the usually effective coping skills of an individual or group

Psihosocijalna podrška-upoznavanje sa kontekstom

- Krizni događaji vode **gubitku:**
- bliskih i značajnih osoba
- kontrole vlastitog života
- osjećaja sigurnosti
- nade i inicijative
- poštovanja
- socijalne infrastrukture i institucija
- pristupa uslugama
- vlasništva





Krizni događaj

- može izazvati različite tipove stresnih reakcija:
 1. akutne stresne reakcije
 2. akutne stresne poremećaje
 3. posttraumatske stresne poremećaje



1. Akutne stresne reakcije

- su trenutačne i nakon kriznog događaja **normalne reakcije na prijeteći i nenormalan događaj u prvim danima**
- doživljava ih 90% stradalih
- uključuje: bespomoćnost i strah, promjene u percepciji realiteta (vremena i mjesta), uzbuđenost anksioznost, uznemirenost), kognitivne disorganizacije (konfuzan, drži se za detalje), disocijacije (odvojen od realiteta kao da je u filmu), panične reakcije, somatske reakcije

Stresne reakcije-kako reagirati

- **“Glasne”**
 - plakanje-ostanite mirni,pustite ih da plaču,poštujte privatnost,poštujte kulturalne i spolne razlike
 - strah-ostanite mirni,budite na distanci,slušajte i pokušajte razumjeti razlog straha
 - uzrujanost i agresija-držite distancu,ali budite uz osobu,govorite polagano, ne previše glasno,odredite granicu i strukturu,snizite glas,govorite kratko i jednostavno
- **“Tihe”**
 - otupjelost-budite strpljivi i smireni,govorite polako,ponovite
 - ne može plakati-budite strpljivi,budite uz osobu
 - derealizacija-ne shvaća što se dogodilo-pokušati im odvratiti pozornost,neka pokušaju osjetiti vaše ruke
 - zamrznutost-smanjiti količinu stresa,polako uspostavljati povjerenje

2. Akutni i post traumatski stresni poremećaji



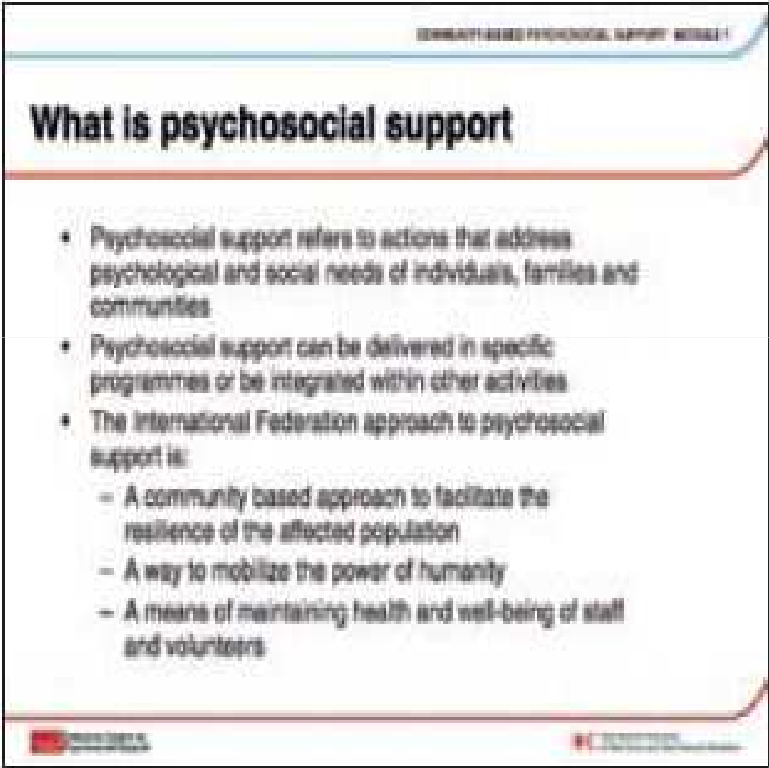
- simptomi: intruzije, izbjegavanja, uznemirenost, disocijacije
- kada se simptomi pojavljuju na sva četiri područja
- kada narušavaju svakodnevno funkcioniranje osobe
- akutni stresni poremećaj do 1 mjeseca, posttraumatski nakon 1 mjeseca od događaja

Stres vs. Gubitak- glavni fokus

| | |
|---|--|
| <p>Stresne situacije</p> <p>Akutne potrebe</p> <p>Sigurnost</p> <p>Informacije</p> <p>Osjećaj kontrole</p> <p>Redukcija stresa</p> <p>Povezanost</p> <p>nada</p> | <p>Situacije gubitka</p> <p>Akutne potrebe</p> <p>Sigurnost</p> <p>Informacije</p> <p>Osjećaj kontrole</p> <p>Redukcija stresa</p> <p>Povezanost</p> <p>nada</p> |
| <p>Glavni fokus</p> <p>Usmjeren na osobu</p> <p>Sigurnost, normaliziranje reakcije na stres (jesam li siguran? Jesam li učinio pogrešku? Zašto reagiram na taj način?)</p> | <p>Glavni fokus</p> <p>Orijentiran na odnos</p> <p>Razumjeti kako je došlo do smrti i pozdraviti se s pokojnikom (je li osoba patila? Zašto je umrla?)</p> |

Što je psihosocijalna podrška?

- psihosocijalna podrška odnosi se na **aktivnosti koje se provode nakon kriznog događaja**, a koje uključuju psihološke i socijalne potrebe pojedinaca, obitelji i zajednica
- PSP može se provoditi prema specifičnim programima ili biti integrirani u šire politike



EMERGENCY PSYCHOSOCIAL SUPPORT (EPPS) MODEL

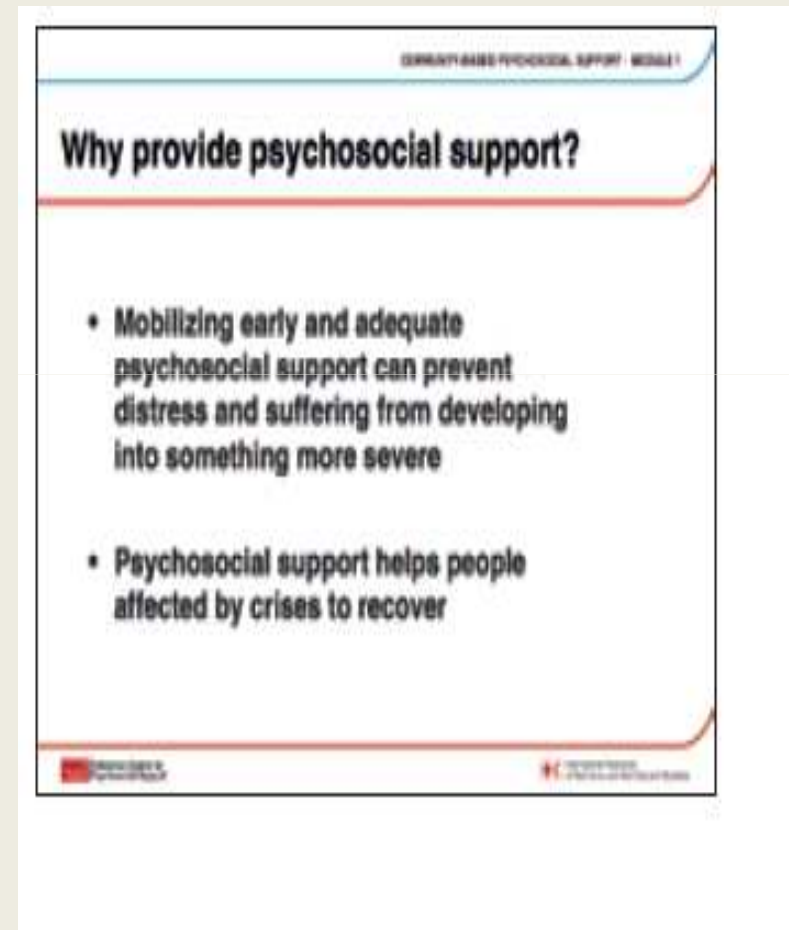
What is psychosocial support

- Psychosocial support refers to actions that address psychological and social needs of individuals, families and communities
- Psychosocial support can be delivered in specific programmes or be integrated within other activities
- The International Federation approach to psychosocial support is:
 - A community based approach to facilitate the resilience of the affected population
 - A way to mobilize the power of humanity
 - A means of maintaining health and well-being of staff and volunteers

ICRC

Zašto pružati psihosocijalnu podršku?

- pokretanje rane i adekvatne psihosocijalne podrške može **prevenirati da se bol i patnja razvije u ozbiljnije poremećaje**
- psihosocijalna podrška pomaže ljudima u kriznim situacijama **da se brže oporave**



Psiho+socio=psihosocijalna podrška

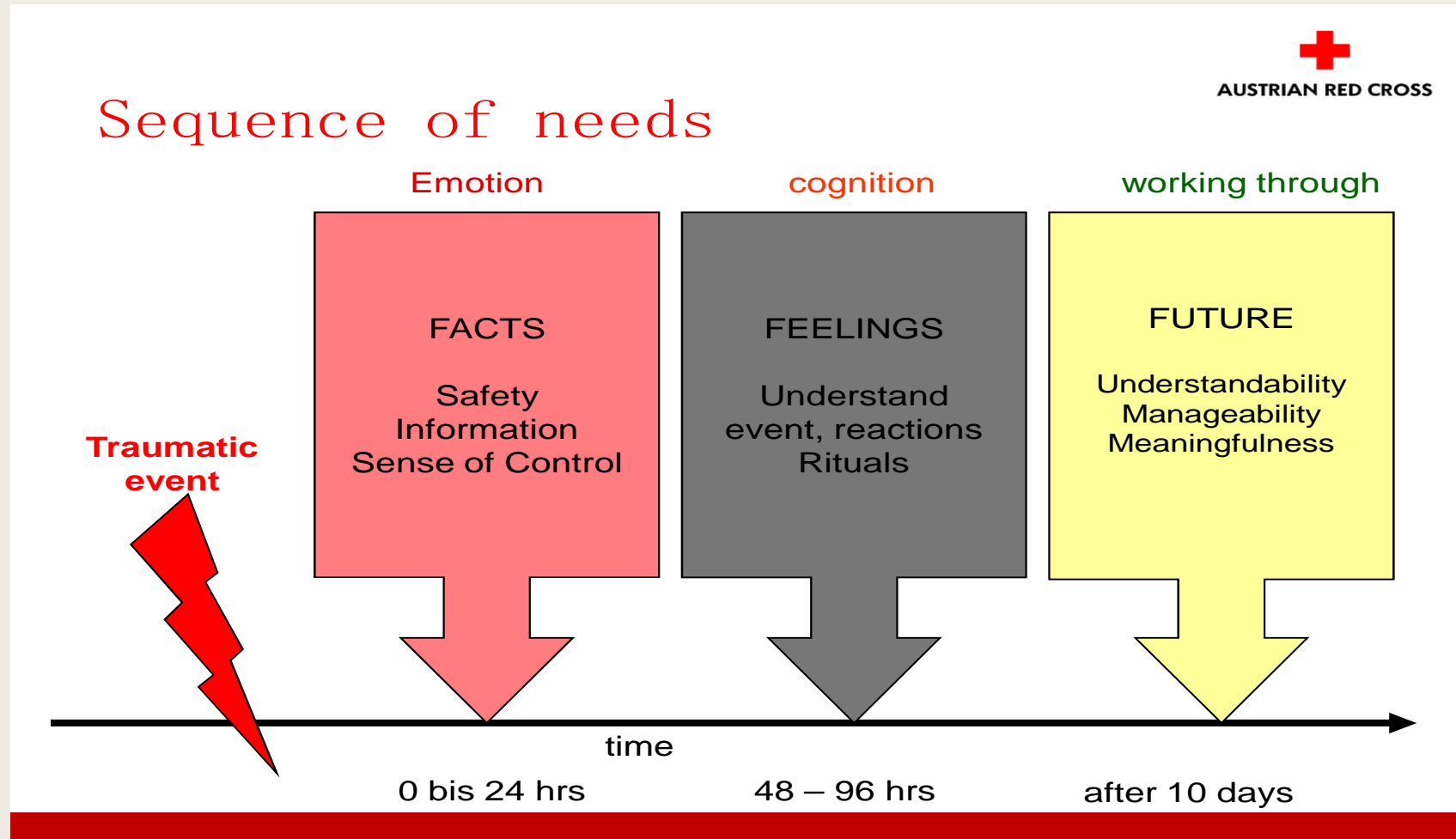
- psihologijska dimenzija=unutarnji, emocionalni i misaoni procesi, osjećaji i reakcije
- socijalna dimenzija=odnosi, obiteljske i mreže u zajednici, socijalne vrijednosti i kultura
- radeći na razini zajednice dobar je način obuhvaćanja velikog broja ljudi

Psychological dimension = internal, emotional and thought processes, feelings and reactions

Social dimension = relationships, family and community networks, social values and cultural practices

- Working at the community level instead of an individual level is an effective way of supporting a large number of people. In this way, psychosocial support reinforces social networks or strengthens them if they are not intact and helps people learn how to protect themselves and others, thereby engaging them in their own recovery.
- It is important to involve the community in planning and implementation of specific psychosocial activities. This protects the interests and concerns of those affected.

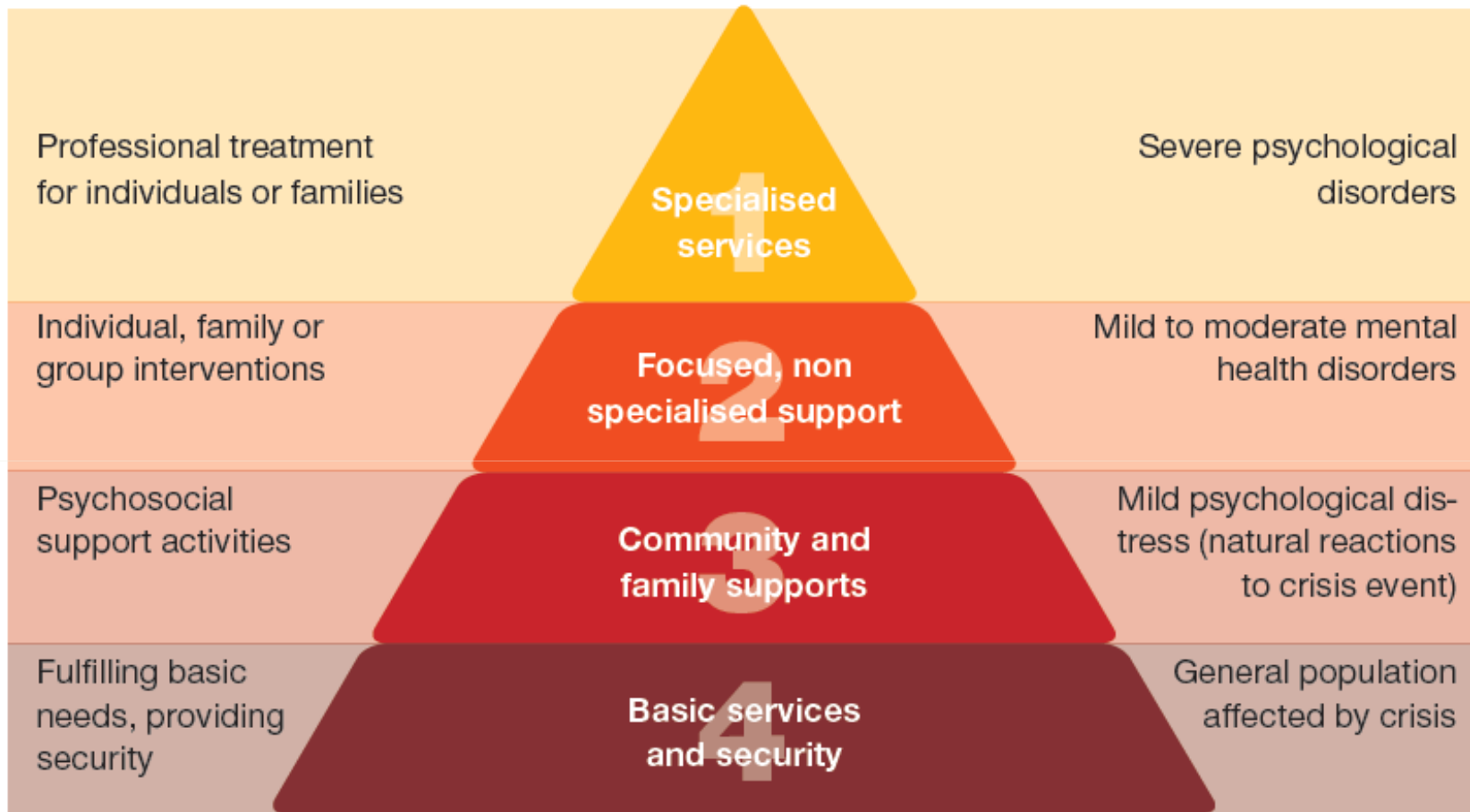
Slijed potreba



Mental health and psychosocial support services

Responses suggested

Impacts on population due to crises



Source: This illustration is based on the intervention pyramid for mental health and psychosocial support in emergencies in the IASC Guidelines (2007).



4. razina-osnovne usluge i sigurnost

- voda i sanitet
- zdravstvena zaštita
- distribucija hrane
- skloništa



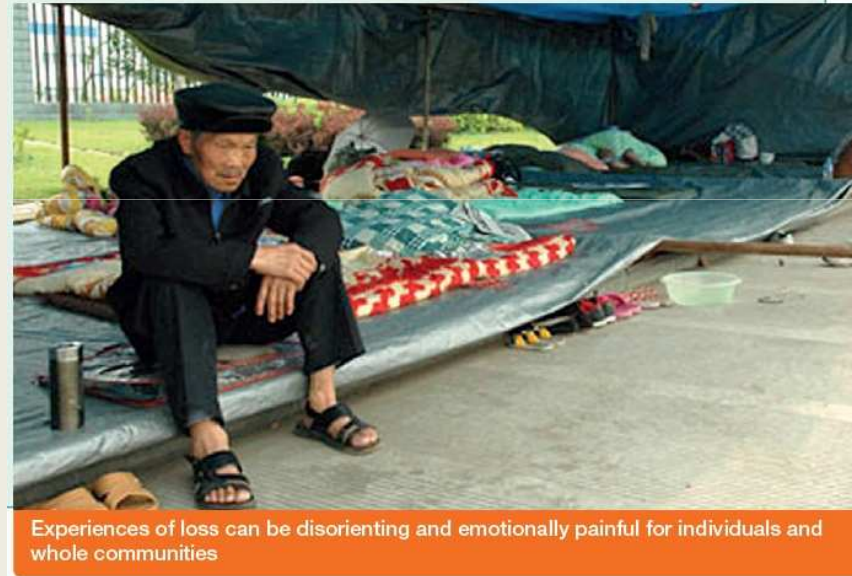
3. razina-podrška obitelji i zajednici

- vratiti osjećaj normalnog života
- prilagođavanje na novonastale uvjete života
- traženje i spajanje članova obitelji



2.razina-fokusirana, nespecijalizirana podrška

- mali broj populacije može biti teže zahvaćen kriznim događajem i razviti teže psihološke poremećaje
- oni će trebati individualnu, obiteljsku ili grupnu intervenciju
- provode je trenirane i supervizirane osobe



Experiences of loss can be disorienting and emotionally painful for individuals and whole communities

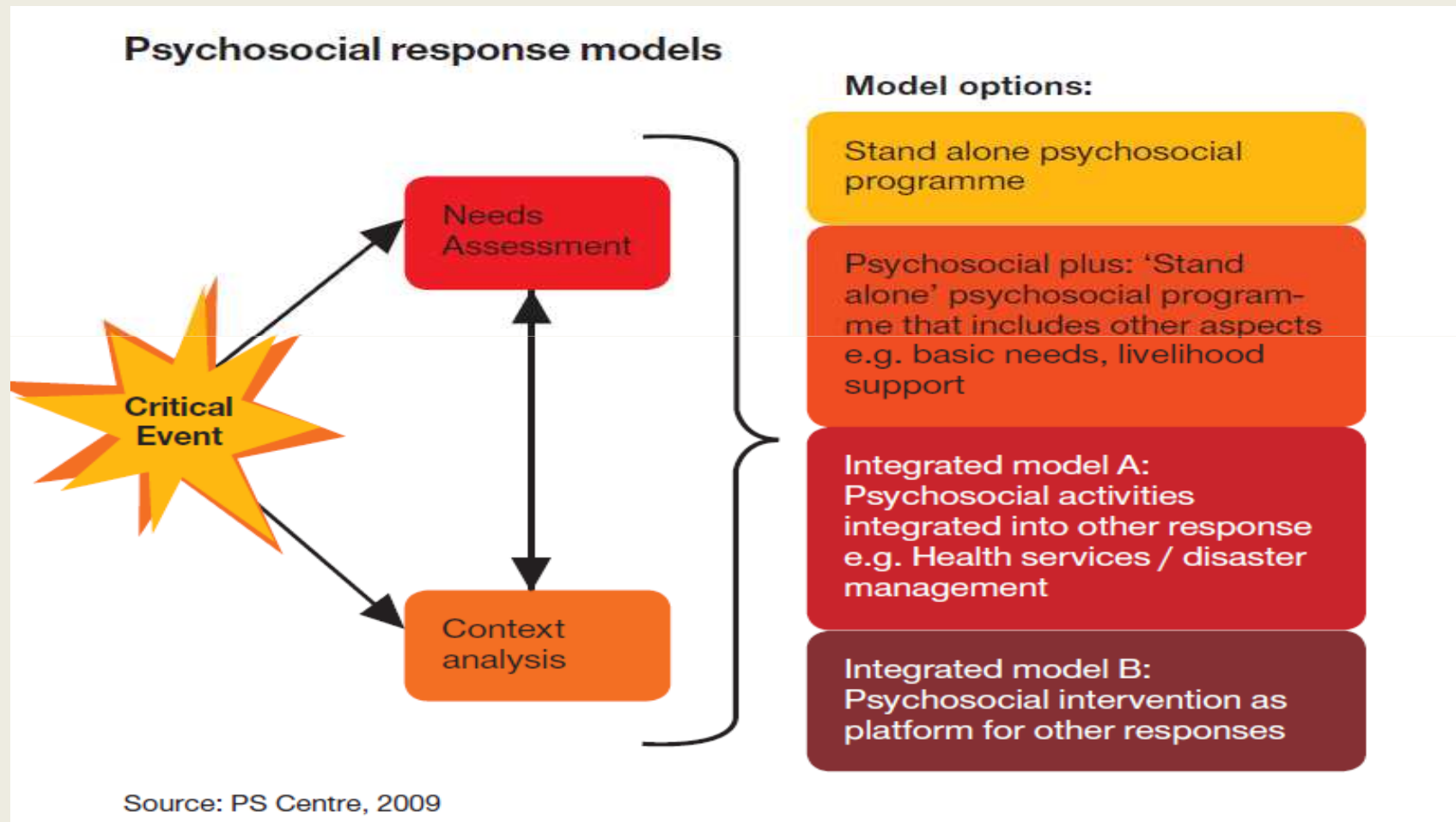
1.razina-specijalizirane usluge

- manji broj osoba trebat će pomoć zbog razvoja težih psiholoških poremećaja
- provode je profesionalci- psiholozi i psihijatri
- važno je da osobe na terenu imaju neka znanja kako bi ih prepoznali i znali kome se obratiti

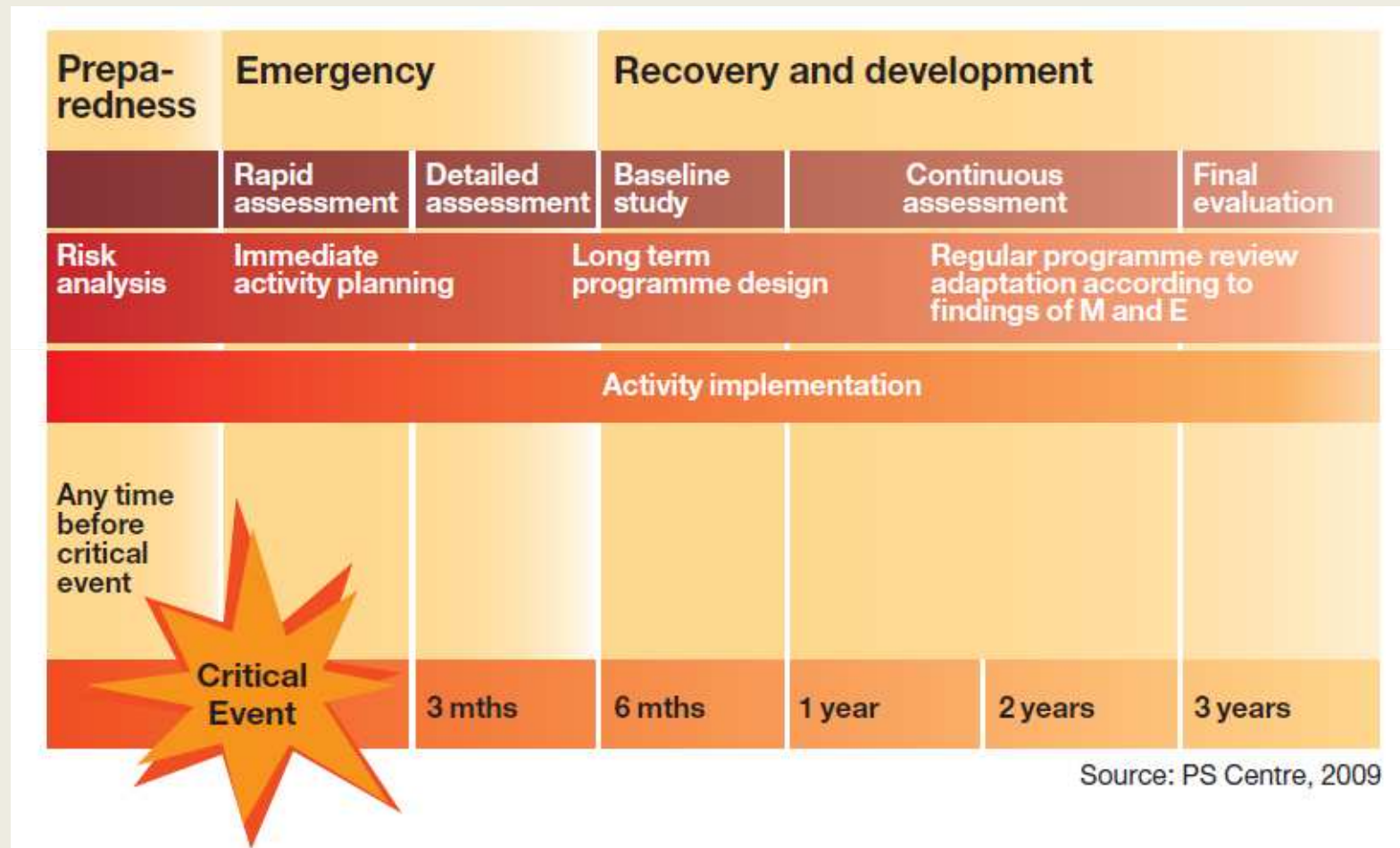


Psychosocial support activities are best planned with the participation of entire communities

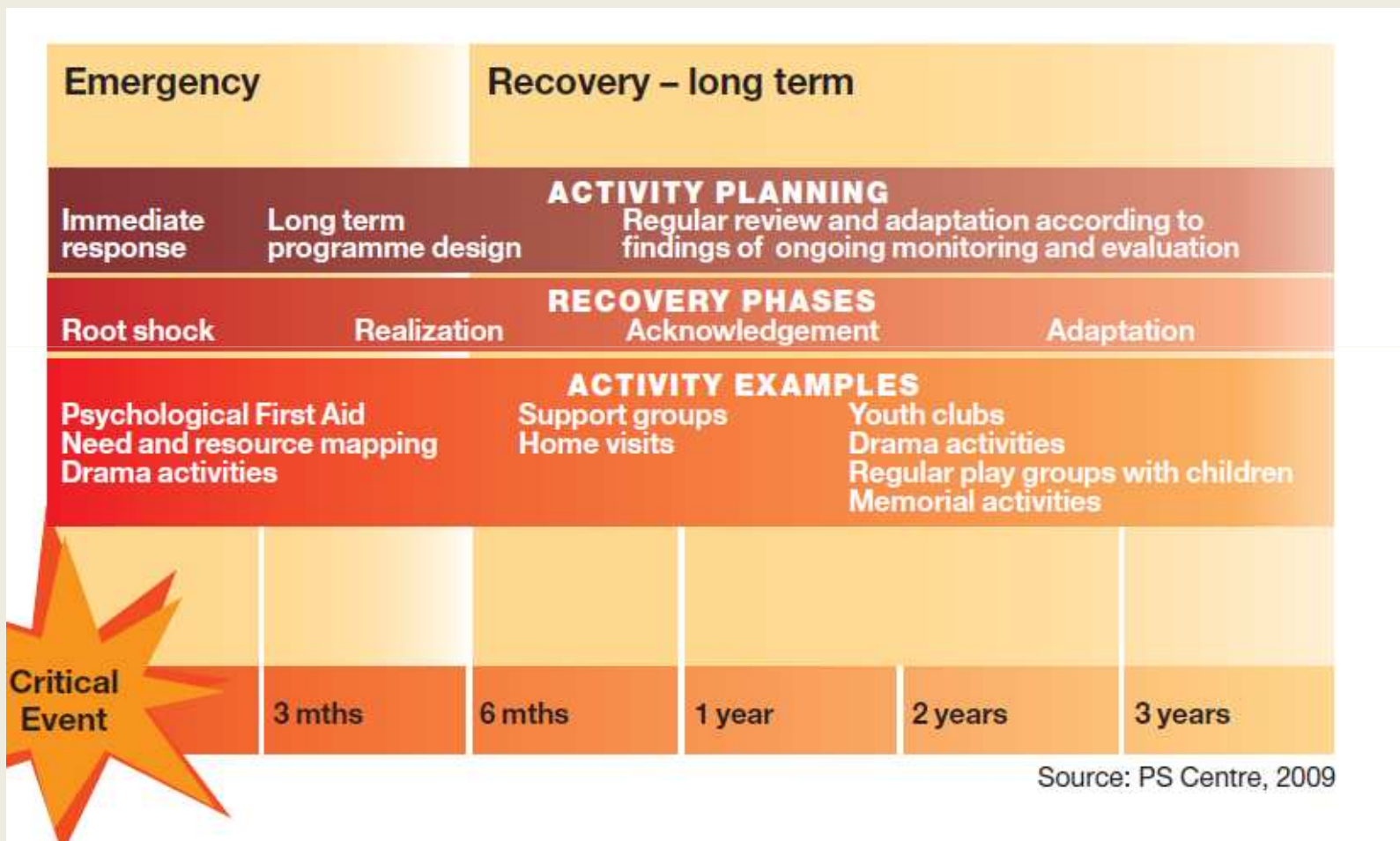
Modeli pružanja psihosocijalne podrške



Planiranje psihosocijalne podrške



Implementacija psihosocijalne podrške





Što je krizna intervencija?

- Krizna intervencija je psihosocijalna podrška u **kratkom trajanju za žrtve stradanja, kao i članove njihovih obitelji neposredno nakon traumatskog događaja** kao što su velike nesreće, katastrofe, iznenadna obolijevanja i smrti .

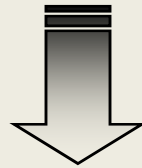


Cilj krizne intervencije

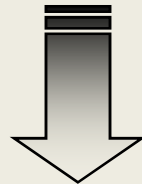
- smanjiti osjećaj bespomoćnosti kod stradalih osoba
- pomoći im da shvate što se dogodilo
- podržati ih u opraštanju od umrlih

Steps in crisis intervention

→ Establishing a relationship



→ Exploration



→ Intervention

Kako pružiti psihosocijalnu podršku



BASIS model

B-build relationship..izgraditi odnos povezanosti sa stradalim osobama

A-assess..procjeniti razine osjećaja kontrole i potreba kod stradalih osoba

S-(re)structure situation..davanjem strukture stradalnicima

I-inform about.. davanjem informacija

S-strengthen ..osiguravanjem i ojačavanjem socijalnih mreža stradalnicima



1. Uspostaviti odnos i povjerenje

- stvoriti sigurno okruženje, izgraditi povjerenje, predstaviti se, biti nenametljiv, ostati uz njih
- stvoriti distancu od stresnih sadržaja-prekinuti osjećaj preplavljenosti
- podržati razgovor-usmjeriti od emocija prema kognitivnoj razini
- poštivati obrambene mehanizme-poštovati ako netko želi biti na distanci ili sam (ali uz nadzor)

2. Procjenjivanjem razine osjećaja kontrole i potreba kod stradalih osoba



- biti svjestan što osoba treba u toj situaciji
- kako: slušati, pitati, promatrati...
- istražiti koliko osoba može učiniti sama i saznati što može učiniti
- poticati ih na aktivnost gdje god je to moguće, dati im zadatke koje mogu obaviti
- pomoći im da se bar malo odmaknu od stresne situacije, posebno djeca (važno-igra)



3. Restrukturirati situaciju

- dati im pregled nad novonastalom situacijom
- objasniti slijedeće korake-ono što će biti urađeno u bližoj budućnosti
- strukturirati razgovor-postavljati pitanja i objasniti što se dogodilo, pomoći da svi razumiju situaciju
- podržati pozitivne primjere suočavanja –dozvoliti da se osoba ponaša neovisno, da sama odlučuje i da ima kontrolu nad vlastitim ponašanjem koliko god to situacija dozvoljava
- razmišljati unaprijed-biti svjestan situacije i mogućeg razvoja
- poštivati odluke i objasniti moguća ograničenja



4. Informirati

- pružiti im informacije - kratke i jednostavne informacije-one koje njih zanimaju
- odgovarati na pitanja iskreno: pokušati saznati o događaju što je više moguće ali neka odgovori budu u skladu i vođeni pitanjima stradalih osoba, ne treba davati previše detalja
- važno je dati samo sigurne i provjerene informacije, budite svjesni glasina
- informirati o emocionalnim reakcijama



5. Podržati socijalne mreže

- krizne intervencije pomažu ljudima da pomognu sebi-mi nismo ni terapeuti ni zamjena za članove obitelji
- mi pokušavamo uspostaviti socijalne mreže da funkcioniraju ponovo (onoliko koliko su funkcionirale prije-malo ili puno)
- važno je podržati pozitivnu komunikaciju među stradalima
- mobilizirati prijatelje i članove obitelji koji mogu doći do mjesta nesreće

Što krizne intervencije NE ČINE



- krizne intervencije NISU psihoterapija
- mi ne tješimo ljude već ih podržavamo i tražimo njihove snage, preostale kapacitete
- krizne intervencije ne pripadaju jednoj profesiji, već su multidisciplinarne
- krizne intervencije su timski posao



Austrijska iskustva

- **Članovi timova kriznih intervencija:**
- osobe koje dolaze iz organizacija koje se bave zaštitom i spašavanjem i koje su prošle trening za krizne intervencije kako u teoriji tako i kroz praktična iskustva (policajci, vatrogasci, medicinske sestre, paramedics)
- stručnjaci mentalnog zdravlja (psiholozi, socijalni pedagozi, medicinski liječnici, socijalni radnici, svećenici) koji isto trebaju proći trening za krizne intervencije i rade unutar tima
- pozadinski servis-grupa posebno selekcioniranih i treniranih profesionalaca mentalnog zdravlja koji rade treninge i superviziju, kao i podršku članovima tima za krizne intervencije



Austrijska iskustva

- **Za koje vrste događaja se poziva tim za krizne intervencije?**
- Na dnevnoj bazi dežurstva od 0-24 sata, po 2 osobe u smjeni (dječje smrti, samoubojstva..)
- Kompleksni događaji (complex events)-više od 1 tima, više od 1 dana, potreban je voditelj operacije kao i pozadinska podrška
- **Događaji s velikim brojem ozlijeđenih (Large scale events)**
- Za osobe koje su bili očevici nesreće (npr. svjedoci, pljačke banaka..)

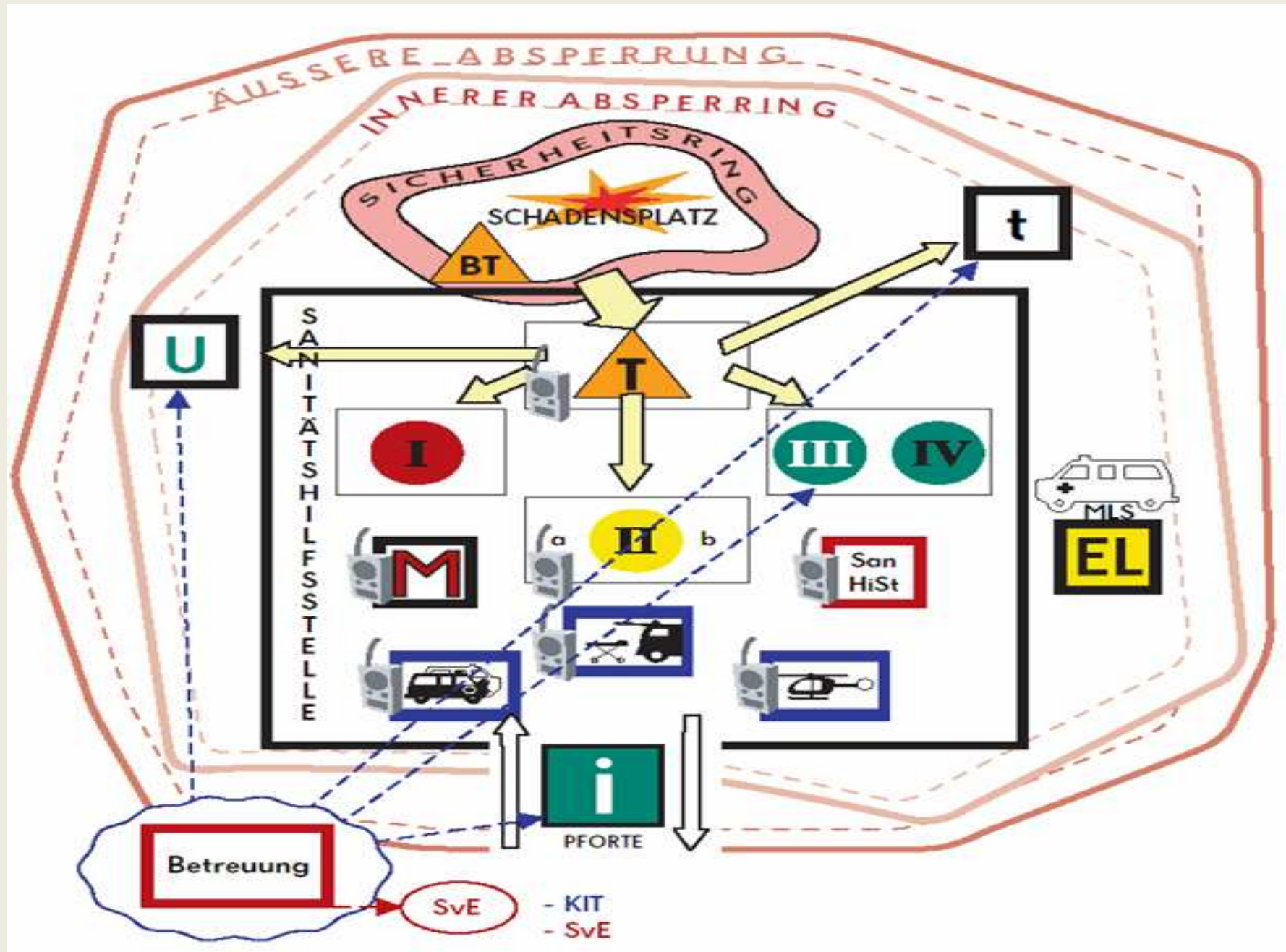


Velike nesreće i katastrofe

- **Psihosocijalni zadaci:**
- **registracija neozlijeđenih**, rodbine i prijatelja - traženje i spajanje članova obitelji, kontinuirano informiranje
- **registracija nestalih** uz pomoć podataka koje nam daju neozlijeđeni, rodbina, prijatelji
- usklađivanje tih lista
- kontinuirano prikupljati podatke o događaju
- pružati podršku u identifikaciji mrtvih tijela
- izvještavati o smrti, zajedno s policijom
- sudjelovati u izgradnji recepcijskog centra

Recepcijski centar

- dva odvojena ulaza
- toaleti
- kuhinja
- velika soba
- nekoliko manjih soba
- internet, kopirka, računala
- soba za medije
- za djecu-mogućnost da se igraju
- parking mjesta
- dostupnost...





Što činiti tijekom prvih sati ili dana.

- prikupljati informacije
- pomoći u smanjivanju stresa-osigurati smještaj, uspostaviti kontrolu
- osigurati piće i hranu, odjeću
- **zaštititi od medija**
- dati informacije redovito i kontinuirano
- pratiti osobe u forenzičnim ispitivanjima
- davati dobre/loše vijesti
- pratiti osobe kroz identifikaciju mrtvih tijela
- pomoći u opraštanju



Koje informacije je potrebno dati:

- **opće info za cijelu grupu**
- opće informacije o događaju (što se dogodilo, kako, kada, ozlijeđene osobe, uzroci..)
- opće info o spašavanju (što se sada događa na mjestu, zašto je potrebno toliko vremena da se identificiraju mrtve osobe..)
- opće informacije o slijedećim koracima koje će se poduzeti (forenzična ispitivanja, završetak traganja tijekom noći, vjerski obredi..)
- važno im je dati info prije medija !!!!



Koje informacije je potrebno dati:

- **Osobne informacije daju članovi obitelji/prijatelji uz našu podršku:**
- informacije koje nam pomažu u identificiranju osoba (prikupljanje antemortalnih podataka)
- informacije o slijedećim koracima osobno za specifičnu obitelj (moraju se prikupiti antemortalni podaci, zatim slijedi forenzično ispitivanje, zatim identifikacija tijela..)
- informacije o događaju osobno za specifičnu obitelj (gdje je osoba pronađena, kako izgleda, kako je umrla..)



Ako imate djecu u centru?

- dajte im priliku da se igraju i odvoje od stresnog događaja
- pružite im sigurnost (važno je stabilizirati roditelje/one koji o njima brinu)
- odgovorite na njihova pitanja
- omogućite aktivnosti (crtanje, pozdravljanje s umrlima, dati im da sami odlučuju ..)
- kutija za sjećanje (dozvolite im da zadrže nešto od osobe koju su izgubili..)
- pružite podršku roditeljima/onima koji o djeci brinu

Neke smjernice za razvoj Tima/ova za psihosocijalnu podršku u okvirima Zaštite i spašavanja na razini Istarske županije



- Tim za psihosocijalnu podršku u Istri?-trebamo li/želimo li?
- Naša iskustva? Kakve su potrebe?
- Imamo li kapaciteta? Analiza resursa?
- Pitanje edukacija/treninga, odgovornosti vođenja programa?



Zahvaljujem na pažnji