

### PSIHOSOCIJALNA PODRŠKA U VELIKIM NESREĆAMA

Posljednjih desetak godina svjedoci smo sve većeg broja velikih nesreća i katastrofa izazvanih prirodnim (poplave, potresi, cikloni) i ljudskim čimbenicima (konflikti, velike prometne nesreće). U takvim situacijama ljudski životi bivaju suštinski izmijenjeni: gubitak najbližih, gubitak kontrole nad vlastitim životom, osjećaja sigurnosti, nade i inicijativnosti, društvene infrastrukture, pristupa uslugama i imovine. Reakcije mogu biti različite: šok, plač, žalovanje, ljutnja, bijes i tjeskobnost samo su dio cijelog repertoara neugodnih iskustava. Jačina reakcija razlikuje se među pojedincima ali i zajednicama, pa se tako razlikuju i potrebe za intervencijama. Uloga organizacija koje se bave zaštitom i spašavanjem, a među njima važnu ulogu ima Međunarodna federacija Crvenog križa i Crvenog polumjeseca, je spašavanje života i ublažavanje patnji stradalog stanovništva te što je prije moguće vraćanje u normalan život.

Nakon velikog potresa 2003. godine u Bamu i tsunamija u Indijskom oceanu 2004. godine postalo je jasno koliko je važno provoditi aktivnosti psihosocijalne podrške.

#### Što je psihosocijalna podrška?

Psihosocijalna podrška (u daljnjem tekstu PSP) je proces olakšavanja oporavka pojedinaca, obitelji i zajednica od posljedica kriznog događaja i ima ključnu ulogu u intervencijama kod velikih nesreća koje uključuju velik broj stradalog stanovništva.

Krizni događaj je kritični događaj ili serija događaja izvan svakodnevnog iskustva koji ekstremno ugrožava ljude koji su njime pogođeni a prate ga snažni emocionalni osjećaji (bespomoćnosti, straha...). Različiti faktori utječu na to kakav će biti utjecaj kriznog događaja na pojedinca ili zajednicu. S jedne strane to su karakteristike samog kriznog događaja, a s druge strane to su karakteristike pojedinca, obitelji, zajednice.

Psihosocijalna podrška znači da u pristupu osobi uključujemo dvije dimenzije koje međusobno utječu jedna na drugu: psihološku (unutarnji, emocionalni i misaoni procesi, osjećaji i reakcije pojedinca) i socijalnu (odnosi s drugim ljudima, obiteljske mreže, socijalne vrijednosti i kultura zajednice).

U kontekstu Međunarodne federacije Crvenog križa i Crvenog polumjeseca aktivnosti psihosocijalne podrške mogu biti zasebne, ali i integrirane u druge programe, poput zdravstvenih programa tijekom akcija spašavanja, ili programa podrške nastavka obrazovanja djece u novim okolnostima.

Primjeri psihosocijalne podrške mogu biti mnogobrojne i različite:

- slušanje i utjeha osoba pogođenih kriznih događajem neposredno nakon nesreće
- podrška putem telefona
- uspostava grupa podrške
- učenje o različitim reakcijama na krizne događaje
- povezivanje članova obitelji
- organiziranje praktičnih stvari
- podržavanje inicijativa u zajednici npr. aktivnosti u školama, učenje novih vještina, uspostavljanje lokalnih centara.

Od posebne je važnosti da osobe koje su bile pogođene kriznim događajem budu uključene u planiranje i provođenje aktivnosti jer potrebe pogođenog stanovništva variraju od situacije do situacije i ovise o okolnostima kritičnog događaja, lokalnim običajima, tradiciji, kulturi i dostupnim resursima u određenom trenutku.

**Primjeri psihosocijalne podrške:**

Nakon opsade škole u Beslanu 2004. godine Nacionalno društvo i Međunarodna federacija osnovali su Centar u zajednici, organizirali posjete medicinskih sestara u domove, organizirali ljetne kampove za djecu koja su bila obuhvaćena kriznim događajem.

Nakon tsunamija u Indijskom oceanu osnovana je kuća žalovanja gdje su ljudi mogli provoditi dio vremena u miru i tišini i biti u mislima sa svojim najdražima. Kasnije se kuća razvila u Centar u zajednici.

## Razine psihosocijalne podrške

Ljudi pogođeni kritičnim događajem trebaju različite vrste psihosocijalne podrške (Piramida intervencije, IASC Guidelines, 2007):

**Bazični servisi i sigurnost:** hrana, čista voda, zdravstvene usluge, sklonište, sigurnost. Obuhvaćaju najveći broj ljudi, opću populaciju zahvaćenu kriznim događajem. Psihosocijalna podrška na ovoj razini znači zauzimanje i zastupanje za uspostavu osnovnih servisa uz poštivanje i zaštitu ljudskog dostojanstva, u što skorijem roku i na najbolji mogući način u datim okolnostima. Cilj: ispuniti osnovne potrebe i pružiti sigurnost.

**Podrška obiteljima i zajednici:** većina populacije zahvaćena kriznim događajem trebat će neku vrstu psihosocijalne podrške kako bi vratila osjećaj normalnosti u svojim životima, kako bi ljudima olakšala da nastave sa svakidašnjim životom i zadacima. PSP može pomoći na različite načine: pomaganjem ljudima u žalovanju, u prilagodbi novonastalim okolnostima. Određeni broj ljudi trebat će pomoć u traženju nestalih članova obitelji. Psihosocijalna podrška na ovoj razini znači uključivanje u traženje i spajanje članova obitelji i poticanje stvaranja društvenih mreža u zajednici.

**Fokusirana nespecijalizirana podrška:** manji broj ljudi bit će teže pogođen kriznim događajem i mogu razviti različite smetnje koje mogu varirati od blažih do umjerenih. Te osobe trebat će individualne, obiteljske ili grupne intervencije koje provode trenirani i supervizirani djelatnici.

**Specijalizirani servisi:** mali broj ljudi trebat će specijaliziranu stručnu pomoć koja uključuje profesionalne psihologe ili psihijatrijsku pomoć. To mogu biti pojedinci koji su iskusili vrlo intenzivne reakcije na krizni događaj ili oni koji su i prije kriznog događaja imali problema. Pomoć na ovoj razini može biti individualna ili može zahtijevati kompleksnu socijalnu intervenciju.

Nacionalna društva Crvenog križa i Crvenog polumjeseca provode uobičajeno psihosocijalnu podršku na prve dvije razine, stoga je iznimno važno da pomagači imaju osnovna znanja o mentalnom zdravlju i psihološkim poremećajima te da znaju kada, gdje i kako uključiti stručne osobe kada postoji potreba za specijaliziranom profesionalnom i stručnom pomoći.

## Što je stres?

Prije svega važno je da pomagači poznaju i razlikuju uobičajene reakcije na stresne događaje, ali i da prepoznaju ekstremne stresne reakcije.

Stres je normalna reakcija na fizički ili emocionalni izazov, a pojavljuje se kada su zahtjevi prema pojedincu izvan ravnoteže s resursima pojedinca koje on u tom trenutku posjeduje za nošenje s izazovima.

Postoje različite vrste stresa:

- svakodnevni stres: predstavlja one izazove u životu koji nas pobuđuju i čine aktivnima
- kumulativni stres: pojavljuje se kada se izvori stresa kontinuirano nastavljaju tijekom vremena i utječu na svakodnevno funkcioniranje
- kritični stres (šok): predstavlja situacije kada pojedinci nisu sposobni ispuniti zahtjeve koji su im postavljeni i doživljavaju fizički ili psihološki slom. Šok je biološki odgovor koji nastaje zbog vanjskog događaja, dok je sposobnost reagiranja paralizirana ili zamrznuta.

Osoba u stanju šoka može iskusiti emocionalni nemir, apatiju ili beznade. Ponekad se osoba u stanju šoka uopće ne sjeća kriznog događaja.

Svatko se od nas u nekom dijelu svog života susreće sa stresom, neke osobe više, a neke manje. Ljudi koji dožive krizni događaj mogu iskusiti stres u svojoj ekstremnoj formi. Reakcije na stres razlikuju se i ovise o ozbiljnosti i težini kriznog događaja, kao i o individualnim karakteristikama pojedinaca i njihovim prethodnim iskustvima.

### **Koji su znakovi stresa?**

Kada su ljudi suočeni sa značajnom prijetnjom, oni reagiraju automatski. Ova reakcija naziva se "bori se ili bježi" odgovor. To je fizička reakcija preživljavanja koja se pojavljuje kako kod ljudi tako i kod životinja, i priprema tijelo za fizičku aktivnost. U tijelu se otpušta adrenalin i drugi hormoni koji proizvode fizičke promjene, kao što je ubrzani rad srca i krvnog tlaka, ubrzano disanje i znojenje.

Znakovi stresa mogu se vidjeti na mnoge različite načine. Možemo ih grupirati kao:

- fizičke znakove: bolovi u trbuhu, umor, glavobolje
- mentalne znakove: poteškoće u koncentraciji, gubitak orijentacije u vremenu
- emocionalne znakove: tjeskobnost, tuga
- spiritualne/duhovne znakove: besmisao života
- bihevioralne/ponašajne znakove: prekomjerna uporaba alkohola
- interpersonalne znakove: povlačenje u sebe, ulaženje u konflikt s drugim osobama.

Ovi su znakovi stresa uobičajeni i obično nestaju unutar nekoliko tjedana od kriznog događaja. Međutim ako potraju i nastave se ispoljavati tijekom dužeg vremena, razina stresa može se povećati.

### **Ekstremni stres**

Kada doživi krizni događaj, većina ljudi ima iskustvo ekstremnog stresa. U takvim uvjetima mogu imati teškoće u razumijevanju što im se zapravo dogodilo, a u danima neposredno nakon kriznog događaja mogu se osjećati konfuzno, uplašeno, obamrlo.

Iako u normalnim situacijama takve reakcije mogu upućivati na oprez, važno je znati da su to normalne i razumljive reakcije na nenormalne okolnosti i situaciju.

Uobičajene **psihološke** reakcije koje se javljaju kod osoba pod utjecajem ekstremnog stresa:

- često su anksiozne/tjeskobne, imaju osjećaje straha, nemira ili panike, posebno kada ih nešto podsjeti na krizni događaj, zabrinutost da će izgubiti kontrolu, straha da će se situacija ponoviti;
- mogu biti stalno na oprezu, promatrajući okruženje kao opasno ili mogu vidjeti prijetnju u stvarima koje su prije izgledale bezopasno;
- mogu pokazivati prezaštićenost prema djeci ili osobama koje su im važne npr. iznimno brinu kada malo kasne;
- nestrljive su, često govore povišenim tonom;
- imaju poteškoće sa spavanjem, imaju žive snove i noćne more;
- imaju nametljiva/intruzivna sjećanja, misli i slike događaja koje se najčešće pojave niotkuda, bez ikakvog povoda ili nečeg što je u vezi s kritičnim događajem;
- slaba koncentracija kao i poteškoće u pamćenju;
- osjećaji tuge i krivnje su česti, a njih se osobe srame se jer misle da se ne znaju nositi sa situacijom i da su iznevjerili druge;
- mogu imati osjećaj emocionalne praznine i nepovezanosti s drugim osobama;

- povlače se u sebe, razočarani su, izbjegavaju društvo i misle da nitko ne može razumjeti situaciju u kojoj se nalaze;
- neki izbjegavaju misli ili sjećanja vezana uz krizni događaj, što je posebno često neposredno nakon kriznog događaja, ne žele govoriti o svojem proživljenom iskustvu.

Ako se stanje ne poboljša tijekom prvih 6 mjeseci, situacija se može smatrati kroničnom i potrebno je uputiti osobu na profesionalnu pomoć.

Uobičajene **fizičke** reakcije koje se javljaju kod osoba pod utjecajem ekstremnog stresa slične su uobičajenim stresnim reakcijama osim što se one pojavljuju iznenada, unutar 24 do 48 sati i traju neko vrijeme, uobičajeno 6-8 tjedana nakon kriznog događaja:

- poteškoće sa spavanjem
- drhtanje tijela
- napetost mišića
- fizička napetost
- ubrzani rad srca
- vrtoglavice, povraćanje
- bolovi u trbuhu
- poremećaj menstrualnog ciklusa kod žena.

Što se uobičajenih **socijalnih** reakcija pod utjecajem ekstremnog stresa tiče, u mnogim slučajevima nesretne okolnosti mogu ljude međusobno i približiti, no ponekad iskustvo ekstremnog stresa može predstavljati teškoću u međuljudskim odnosima:

- pasivnost u odnosima
- nasilje
- promjene uloga, posebno nakon gubitka člana obitelji.

Većina ljudi iskusi neke od nabrojanih reakcija i obično one s vremenom postupno nestaju. Međutim kod nekih ljudi ove reakcije perzistiraju kroz duže vremensko razdoblje, a mogu se i pogoršavati što može voditi ozbiljnijim psihološkim poremećajima. Tri najuobičajenija poremećaja su: anksioznost/tjeskoba, depresija i posttraumatski stresni poremećaj, a tada je potrebno potražiti profesionalnu stručnu pomoć.

### **Kako se suočiti/nositi sa stresom?**

Kao što postoji mnogo različitih načina reagiranja na krizni događaj, isto tako ima mnogo različitih načina suočavanja sa stresom koji je izazvao krizni događaj.

Cilj suočavanja jest preživljavanje - da funkcioniramo fizički, psihološki i socijalno tijekom krizne situacije i nakon nje.

Suočavanje sa stresom je dinamički proces. On se tijekom vremena mijenja kao posljedica promjena u specifičnom kontekstu.

Suočavanje sa stresom proces je adaptacije/prilagodbe na novu životnu situaciju, što uključuje upravljanje tom situacijom, nošenje s teškim okolnostima, ulaganje napora da se riješe problemi koje je moguće riješiti i pokušavanje smanjivanja stresa.

U psihološkim terminima izgleda da se ljudi suočavaju sa stresom na dva načina: pristupanjem ili izbjegavanjem.

Zdravo suočavanje sa stresom uključuje:

- održavanje svakodnevnih rutina
- traženje pomoći od drugih ljudi
- pružanje pomoći drugima

- razgovor o iskustvima
- aktivno traženje različitih rješenja problema ili eliminiranje izvora stresa
- započinjanje s popravcima domova
- uključivanje u religiozne ceremonije.

Nezdravo suočavanje sa stresom uključuje:

- ignoriranje prijetnje ili poricanje utjecaja prijetnji
- povlačenje u izolaciju
- usmjeravanje vlastite frustracije prema drugima
- uzimanje drugih rizičnih stvari radi stvaranja privida normalnog funkcioniranja.

Neke će osobe trebati pomoć neposredno nakon kriznog događaja. Što duže osoba ostane u stanju konfuzije, nesposobna da preuzme bilo kakvu aktivnost, oporavak će biti teži. Stoga je od iznimne važnosti pružiti psihosocijalnu podršku što je prije moguće.

### **Kako možemo pomoći u ranim fazama neposredno nakon kriznog događaja?**

- Držite primarni fokus na brizi za fizičko zdravlje i zaštitu! Ako je moguće, maknite osobu iz stresne situacije i ograničite izloženost znakovima, zvukovima, mirisima koji podsjećaju na krizni događaj. Zaštitite pojedince koji su u šoku od promatrača. Utoplite osobu, donesite hranu i odjeću. Ako je osoba ozlijeđena, pobrinite se da ozljede budu tretirane što je prije moguće. Ove su aktivnosti iznimno važne jer preveniraju daljnju štetu i postavljaju osnovu za daljnje djelovanje i pomaganje.
- Budite blizu! Ljudi mogu trenutačno izgubiti osnovni osjećaj sigurnosti i povjerenja u ljude. Zato je važno ostati blizu, ostati miran i prilagoditi se. Ostanite mirni i kada osoba pokazuje jaku tjeskobu ili ekstremno izražava svoje emocije. Neka osoba zna da vam može vjerovati.
- Osigurajte sigurnost i pružite utjehu! Pitajte ljude što im se dogodilo, kako su, i dozvolite im da govore o svom iskustvu, brigama i osjećajima, ali ne silite nikoga. Uvjerite ih da su njihove reakcije normalne i da neposredno nakon kriznog događaja mogu imati određene poteškoće. Ne dajte im kriva tumačenja, ostanite iskreni, ali realni. To je važan osjećaj – osjećaj da nisu sami, pomaže im razumjeti situaciju i prvi je korak prema suočavanju sa situacijom.
- Pružite informaciju! U kriznim situacijama ljudi imaju urgentnu potrebu za informacijama. Što se dogodilo s mojim bližnjima, gdje ih mogu pronaći – najčešća su pitanja. Veoma je važno znati što im se dogodilo, zašto i što će se događati u skoroj budućnosti. To se može postići organiziranjem info punkta ili usmenim prenošenjem informacija ako se radi o manjem broju osoba. Informacije se moraju stalno nadopunjavati i njihova se točnost treba provjeravati te kontinuirano prosljeđivati osobama zahvaćenim kriznim događajem.
- Pomognite ljudima da budu aktivni! Pomognite im da čine praktične stvari npr. popravljaju, slušaju muziku, gledaju film. Aktivnosti pomažu ljudima da ne razmišljaju o kriznom događaju i daju im određeni odmak i olakšanje od trenutačnih teškoća.

### **Kada potražiti stručnu pomoć?**

- ako poslije 3-4 tjedna osoba još uvijek ne može spavati, ne osjeća se dobro, agresivna je ili povučena u sebe
- ako članovi obitelji ili druge osobe traže pomoć i kažu da s određenom osobom nešto nije u redu, da gubi razum ili spominje suicid, važno je odmah potražiti profesionalnu stručnu pomoć
- ako u razdoblju dužem od 6 mjeseci osoba ne pokazuje znakove poboljšanja, čak i ako nema vidljivih poremećaja, dobro je potražiti stručnu pomoć
- kada sumnjate i niste sigurni, uvijek konzultirajte svog supervizora

- kada netko pokazuje jake emocije kao što su bijes, agresija, intenzivan strah ili zabrinutost, za koje sami kažu da su im teške
- ako netko pokazuje znakove ovisnosti o drogama i/ili alkoholu
- ako se netko ponaša rizično za sebe i druge
- ako je netko depresivan dugo vremena ili ima mentalne poremećaje poput halucinacija
- ako osoba ima poteškoća u održavanju kontakta
- ako u situaciji ima znakova zlostavljanja i kriminala.

Nevija Srdoč, psihologinja