



USAID
OD AMERIČKOG NARODA



za svako dete

SOCIJALNI RAD U KRIZI

Krizne situacije, komunikacija u krizi i sigurnost i bezbednost pomagača u uslovima pandemije koronavirusa

Ivana Seratlić, Slavica Milojević,
Gordana Marčetić Radunović

Beograd, april 2020.



O čemu ćemo govoriti

- Volonterski servis socijalnih radnika na FPNU kao podrška zajedničkim naporima u borbi sa pandemijom
 - Ciljevi
 - Planirane aktivnosti
- Kriza i uloga socijalnog rada u kriznim situacijama
- Komunikacija u kriznim situacijama
- Sigurnost i bezbednost pomagača u kriznim situacijama

Volonterski servis **KonekTaS**

- **Svrha** osnivanja: odgovoran volonterski program koji će podržati napore u zemlji u borbi protiv koronavirusa i koji će osigurati da bezbednost studenata i korisnika kojima bi oni volonterski pomagali bude na najvišem nivou.
- **Cilj** uspostavljanje volonterskog servisa je: koordinacija, vođenje i praćenje rada studenata socijalne politike i socijalnog rada tokom vanredne situacije i praćenje njihovog angažovanja u organizacijama u kojima volontiraju.
- **Osnovna ideja** je da volonterski servis funkcioniše kao on-line platforma za podršku volonterskom angažovanju studenata (i praktičara) socijalnog rada i socijalne politike

Aktivnosti volonterskog servisa FPNa

- **pružanje informacija** (gde, šta, kad i kako mogu da se angažuju studenti volonteri),
- **resurs centar** – edukacija studenata i praktičara za rad u krizi
- **organizacija prikupljanja i podrška u distribuciji** donacija najugroženijima,
- **podrška relevantnim organizacijama i institucijama u prikupljanju podataka** od značaja za procenu potreba posebno osetljivih grupa građana, uključujući i one koji koriste usluge socijalne zaštite,
- **umrežavanje i uspostavljanje liste resursa u zajednici**
- **supervizijska pomoć** - pomoć pomagačima
- **promovisanje akcija podrške**, kako korisnicima tako i stručnim radnicima/cama iz sistema socijalne zaštite i drugih sistema

Uključivanje u Volonterski servis





KRIZA I SOCIJALNI RAD

Nove svetske okolnosti



- Noviji primeri masovnih stradanja velikog broja ljudi, sa svim obeležjima krize.
- U takvim okolnostima uobicajeni načini reagovanja i rešavanja problema ne odgovaraju trenutnim zahtevima situacije (Roberts, 2000, prema Dattilio & Freeman 2011).
- Novi modeli krizne intervencije bazirani na jakim empirijskim i praktičnim osnovama (Caul & Velzant, 2005, prema Roberts & Everly, 2006).

Stres

- Odnosi se na svaku promenu kojoj se moramo prilagođavati.
- Stresni događaji na nas deluju svakodnevno, u većoj ili manjoj meri, i na njih reagujemo stresnim reakcijama, čiji intenzitet zavisi od različitih faktora
- Kad je stres u pitanju najčešće ćemo ga prevladati samostalno ili uz pomoć bližnjih i nećemo tražiti psihološku pomoć



Kriza - intenzivnije psihičko stanje

- U somatskoj medicini kriza podrazumeva **obrt/preokret u bolesti na bolje ili na gore**. Psihologija i psihijatrija krizu definišu kao „kratku pometnju koja se događa s vremena na vreme osobama koje se bore sa svojim životnim problemima, koji u tom trenutku, prevazilaze njihove kapacitete“.
- Najčešće je uzrokuje **krizni događaj koji je iznenadan i/ili redak događaj i izrazito uznemirujući i vrlo stresan** (a često i traumatski) jer predstavlja pretnju ili doživljaj gubitka osoba, stvari ili vrednosti za većinu ljudi.
- „Krise iscrpljivanja“. Njih uzrokuje niz stresnih događaja koje proživljavamo kroz duže vreme i koji imaju kumulativni učinak na nas. (“kap koja je prelila čašu”).



Reakcije na krizu

- U krizi imamo osećaj da sve to što se događa ne možemo sami savladati koristeći uobičajene mehanizme i strategije suočavanja sa stresom. Zbog toga je osoba u krizi izuzetno ranjiva, preplavljena osećajima, često misaono smušena što dovodi do dezorganizacije ponašanja te otežava uspešno rešavanje krizne situacije.

Uobičajene krizne reakcije stoga mogu biti:

- Misaone ili kognitivne (greške u zaključivanju, teško donošenje odluka, slaba koncentracija, zaboravljanje),
- Čulne ili emocionalne (napetost, teskoba, osećaj bespomoćnost, bezizlaznosti, besmislenosti i gubitka kontrole),
- Telesne ili fiziološke (telesni nemir, teškoće spavanja) i
- Ponašajne reakcije (besmislene radnje, nagle promene odluka ili blokada ponašanja).

Mikro, mezo i makro nivo krize

- Osim što se u krizi može naći pojedina osoba, u krizi se mogu naći i grupe, organizacije i veće društvene zajednice.
- Krizne reakcije mogu pojaviti neposredno **nakon kriznog** događaja i **odložena**.
- One su u većini slučajeva normalne i prolazne, s pozitivnim krajnjim ishodom, a samo kod manjeg broja ljudi one mogu biti vrlo intenzivne i dugotrajne, kada poprimaju oblik koji zahteva stručnu psihološku i medicinsku pomoć.
- Većina osoba, 60-90% (George S. Everly, Jr, PhD, ABPP) će se nakon krize relativno brzo oporaviti i funkcionirati jednako kao i prije krize, ili čak možda i kvalitetnije.

„Krizna reakcija je normalna reakcija na nenormalne okolnosti”

Trauma

Trauma može da bude:

- Događaj (požar, lajanje psa, seksualno zlostavljanje, da gledamo nekoga ko je jako bolestan, nepogoda)
- Niz nekih situacija
- Uslovi u kojima živimo

Traumu čini:

- Traumatični događaj ili okolnosti (opasno, ugrožavajuće i „izvan uobičajeno iskustvo“ u kojem individua oseća stah za svoj život ili za život svojih bliskih (Američka psihijatrijska asocijacija, 2013.).)
- Iskustvo (iznenadno, neočekivano i izvan uobičajenog iskustva)
- Efekti
 - Trauma je suma nabrojanog za svakoga individualno

Socijalni rad u kriznoj situaciji

- Mnogo je prilika da socijalni radnik igra ulogu u kriznoj intervenciji: Zastupnik, Posrednik, Koordinator, Saradnik, Organizator zajednice, Konsultant, Savetnik, Evaluator, Izvršilac, Planer, Rešavalac problema, Izvestilac i Modifikator sistema.
- **Socijalni stresori** kao što su siromaštvo, zloupotreba supstanci i kriminal ometaju sposobnosti pojedinaca i njihovih porodica.
- Mogu da budu potrebni nakon prirodne katastrofe ili druge veće kako bi se pomoglo ljudima čija se veština suočavanja smanjuje zbog već postojećeg mentalnog poremećaja ili trenutne socio-ekonomske situacije.

Socijalni rad u toku pandemije virusa COVID-19 (IFSW)

- U mnogim zemljama socijalni radnici podržavaju zajednice koje su pogođene virusom Covid-19.
- Socijalni rad ima suštinsku ulogu u prvoj liniji borbe protiv širenja virusa kroz podršku zajednicama da zaštite sebe i druge fizičkim distanciranjem i socijalnom solidarnošću.

Ključne uloge socijalnog rada u ovom trenutku uključuju:

1. Osiguravanje da su najugroženiji uključeni u planiranje i reagovanje.
2. Organizovanje zajednica kako bi se osigurala dostupnost osnovnih stvari kao što su hrana i čista voda.
3. Zagovaranje unutar socijalnih usluga i u političkim okruženjima kojima se usluge prilagođavaju - proaktivnost.
4. Omogućavanje fizičke distance i socijalne solidarnosti.
5. Kao profesija, zalagaže se za unapređenje i jačanje zdravstvenih i socijalnih usluga kao suštinske zaštite protiv virusa, nejednakosti i posledičnih socijalnih i ekonomskih izazova.

Posebno osetljive grupe i COVID-19

- Starija lica, osobe sa invaliditetom, adolescenti, mladi i deca, žene, izbeglice i migranti i manjine
- Marginalizovani ljudi postaju još ranjiviji u vanrednim situacijama.
- **Faktor rizika:** odsustva pristupa delotvornim sistemima praćenja i ranog upozoravanja i zdravstvenim uslugama. Predviđa se da će epidemija COVID-19 virusa imati znatan uticaj u raznim sektorima.
 1. Dosta se oslanjaju na neformalnu ekonomiju;
 2. Nalaze se u oblastima podložnim šokovima;
 3. Imaju neadekvatan pristup socijalnim uslugama odnosno političkom uticaju;
 4. Imaju ograničene kapacitete i mogućnosti za izdržavanje i adaptaciju i
 5. Imaju ograničen ili nikakav pristup tehnologijama.



KOMUNIKACIJA U KRIZNIM SITUACIJAMA

Dobra komunikacija-opšte smernice

- Smirenost i pokazivanje razumevanja pomaže ljudima pod stresom da se osećaju bezbednije;
- Aktivno slušanje;
- Ne vršiti pritisak tokom razgovora;
- Dozvoliti tišinu;
- Svesnost o neverbalnoj komunikaciji (mimika, kontakt očima, gestovi);
- Informacije se daju na jasan i jednostavan način iz poverljivih izvora;
- Komunicirati informacije u okviru svojih ovlašćenja;

Dobra komunikacija-opšte smernice/2

- Ne davati obećanja ako nismo u mogućnosti da ih ispunimo;
- U radu sa emocijama koristimo tehnike normalizacije i validacije (To je normalna reakcija na kriznu situaciju; imenovanje simptoma/reakcija na krizu “Normalno je da se osećamo uzemireno u situacijama koje su nam nepoznate i nisu pod našom kontrolom)
- Biti podrška u pravljenju prioriteta (Šta vam je potrebno da rešite danas, a šta može da sačeka?)
- Osnaživanje (Drago mi je da ste odlučili da porazgovarate o tome šta vas muči, to je važan korak” Podstaći osobu da koristi pozitivne strategije za nošenje sa problemima, “Šta vam je pomagalo ranije kada ste uznemireni? Koje aktivnosti vam pomažu da se opustite? Istraživati alternative “Šta još?”)
- **Ne naškoditi kao glavni princip!**

Šta je na prvom mestu

- Psihološka prva pomoć (PPP) uključuje humanu i praktičnu pomoć i podršku ljudima koje je pogodila ozbiljna nepogoda.
- **“opis humanog podržavajućeg odgovora drugom ljudskom biću koje pati i kojem treba podrška”** (World Vision International)

Glavni cilj pružanja prve psihološke pomoći je **stabilizacija**, pomoć i podrška ljudima da uspostave ponovno funkcionisanje.

Prva psihološka pomoć uključuje

- Pružanje podrške koja nije nametljiva;
- Procena potreba i problema;
- Pomoć ljudima da pristupe osnovnim potrebama;
- Tešenje ljudi i pomoć da se osele smireno;
- Pomoć ljudima da dobiju informacije, usluge i društvenu podršku;
- Zaštita ljudi od daljih povreda/narušavanja zdravlja.

Šta nije prva psihološka pomoć?

- Nešto što samo profesionalci mogu da pruže;
- Profesionalno savetovanje;
- Klinička intervencija;
- Psihološka intervencija.

Akcioni principi PPP (*Guide for field workers, SZO*)

- **GLEDAJ** (proveriti bezbednosnu situaciju i odgovarajuće mere);
- **SLUŠAJ** (prvi kontakt-predstavljanje, otvorena pitanja, proveriti sa ljudima šta im je potrebno i šta ih brine, proveriti da li imaju neke specifične potrebe npr. spadaju u rizičnu grupu zbog zdravstvenih problema);
- **POVEŽI** (informisanje o pravima, bezbednosti, uslugama, umrežavanje potreba ljudi sa dostupnim resursima i uslugama u zajednici).

Šta je još važno tokom pružanja PPP?

- **Ne pretpostavljati**, proveriti sve informacije o resursima u zajednici kao i potrebama građana;
- **Nisu svi traumatizovani** nakon kriznog događaja;
- **Pripremiti se**-predstavljanje volontera-informisanje o svojoj ulozi-traženje dozvole(“ Ja sam Marko student socijalnog rada. Radim pri Volonterskom servisu studenata socijalnog rada u Beogradu. Da li je u redu da porazgovaramo par minuta?)
- **Briga o sebi-uslov za pomaganje drugima.**



SIGURNOST I BEZBEDNOST POMAGAČA

Reakcije u kriznim situacijama

- dezorijentacija i nemogućnost snalaženja u haotičnim uslovima
- doživljaj nemoći i uverenje da niste u mogućnosti da odgovorite zahtevima
- identifikacija sa žrtvama i/ili članovima porodice
- neadekvatna percepcija ličnih granica koja vodi u lažni osećaj svemoći
- ljutnja na državu zbog sporosti i loše institucionalne organizacije
- frustracija i ljutnja zbog nepriznavanja vašeg rada
- stres zbog preteranih zahteva (zahtevi ugroženih, potrebe sa kojima se treba suočiti, nemogućnost da na te potrebe odgovorite...)
- Stalni stres koji može da vodi u:
 1. Burnout - osećanja ekstremne iscrpljenosti i zatrpavanje i
 2. Sekundarni traumatski stres - stresne reakcije i simptomi koji su rezultat izlaganja traumatičnim iskustvima drugog pojedinca, a ne sopstvene izloženosti traumatičnom događaju

Tehnike samopomoći

- Ograničite radno vreme na ne duže od 12 sati
- Radite u timovima i ograničite količinu vremena za samostalni rad
- Beležite svoja iskustva – možda ćete ih objaviti u nekom stručnom časopisu.
- Razgovarajte sa porodicom, prijateljima, supervizorima i saradnicima o svojim osećanjima i iskustvima
- Vežbajte tehnike disanja i opuštanja
- Držite se zdrave ishrane i osigurajte adekvatan san i vežbanje
- Podsećajte sebe da je u redu postaviti granice i reći „ne“
- Izbegavajte ili ograničite kofein i upotrebu alkohola

„Socijalna podrška može da redukuje psihičke simptome u krizi“

(Miler & Ingama)

Umesto podsetnika

- Nije sebično **napraviti pauzu**
- Potrebe ugroženih **nisu važnije od vaših** sopstvenih potreba i blagostanja
- Sve vreme raditi ne znači da ćete dati svoj najbolji doprinos
- **Postoje i drugi ljudi koji vam mogu pomoći** u vašem pomaganju

Na vas je red:



H v a l a

Ivana Seratlić

ivana.seratlic@fpn.bg.ac.rs

Gordana Marčetić-Radunović

gordana.radunovic@fpn.bg.ac.rs

Slavica Milojevic

slavica.milojevic@fpn.bg.ac.rs

Neka **FPN KonekTaS** bude *naša* platforma!



USAID
OD AMERIČKOG NARODA

