



HRVATSKI CRVENI KRIŽ

PSIHOSOCIJALNA PODRŠKA POMAGAČIMA U KRIZNIM SITUACIJAMA

- PREPORUKE ZA RAD

Prije krizne situacije

- Napraviti jasnu **strukturu** odgovornih osoba u slučaju krizne situacije
- **Educiranje** koordinatora koji će biti vodstvo i podrška svojim članovima tima
- **Selekcija i odabir** pomagača
- **Pripremiti i trenirati** pomagače za njihove zadatke na terenu
- **Podučiti** pomagače o stresu i njegovom utjecaju te mogućim reakcijama

Tijekom krizne situacije

Vrlo je važno uzeti u obzir **prethodne treninge** pomagača, kako bi se mogli raspodijeliti na pozicije koje odgovaraju njihovoj pripremljenosti i interesima. Prije odlaska svakog pojedinog pomagača na teren, važno je osigurati **detaljno informiranje** o onome što ga očekuje.

Naime, očekivanja pomagača se ponekad razlikuju od onoga što se realno događa na terenu te im je potrebno dati detaljne informacije o trenutnom stanju. Osnovne informacije uključuju:

- **pravila ponašanja,**
- **prijevoz,**
- **smještaj,**
- **kontakt osobu** na terenu,
- **duljinu smjena** te
- **detaljan opis** rada na pojedinoj poziciji.

Preporuke za rad tijekom krize na terenu:

- Osigurati **prikladne smjene i uvjete** rada
- Pripremiti **opis poslova i definirati očekivanja** organizacije od pomagača
- Osigurati posebno **mjesto za pomagače**, gdje će tijekom smjene moći otići i odmoriti
- Razviti i/ili prilagoditi postere/letke koji će sadržavati jasne **savjete za brigu o sebi i kolegama**
- Poticati **rad u timovima**, posebno ako je riječ o volonterima



- Kontinuirano raditi **procjenu potreba pomagača** i prema tome napraviti plan podrške
- Imenovati **jednu osobu** koja će biti zadužena za podršku pomagačima te upoznati sve članove tima s tom osobom te kako doći do nje
- Održavati **redovite dnevne sastanke** s timovima – ako je moguće na početku i na kraju smjene¹
- Uspostaviti sustav **vršnjačke podrške**²
- **Provjeravati** s pomagačima kako se nose sa situacijom na terenu
- Poticati **zdrave načine nošenja sa stresom**
- Omogućiti **dodatnu podršku** pomagačima koji su doživjeli izrazito stresne situacije
- Pokazati pomagačima da je njihov **rad cijenjen** te da su vrijedni članovi tima

Uzeti u obzir da unutar pomagača postoje **ranjive skupine**, odnosno osobe koje su dio krizne situacije ili koje se identificiraju s skupinom koja je pogođena kriznim događajem.

Nakon krizne situacije

Povratak u svakodnevnu rutinu nakon krizne situacije predstavlja dodatni **izazov** pomagaču i članovima njegove obitelji/zajednice. Postoji mogućnost da će se pomagači osjećati **distancirano** od svoje okoline i kao da ih ne razumije nitko tko nije bio s njima. Za naglasiti je da je potrebno **vrijeme prilagodbe** i vrijeme u kojem će pomagač uzeti **odmor**, prije nego se vrati u svakodnevnu radnu rutinu.

Nakon završene krizne situacije, pomagačima treba omogućiti **refleksiju** na sve što se dogodilo tijekom krize. Ovisno o potrebama, može se provesti grupno ili individualno.

Refleksija na kriznu situaciju omogućava sljedeće:

- **Psihološki izlazak** iz krizne situacije
- **Razmjena iskustva** među pomagačima
- Davanje **povratnih informacija** – organizaciji i pomagačima

Kako i tijekom krizne situacije, tako je važno i na kraju pokazati pomagačima da se njihov **rad i vrijeme cijeni**. Način na koji će se to organizacija napraviti može se razlikovati, a pritom je potrebno voditi brigu o osobinama pomagača.

¹ Moguće odrediti određeno vrijeme nakon kojeg SVAKI djelatnik i volonter treba otići na debriefing

² Vršnjačka podrška se odnosi i na podršku među radnim kolegama, ne samo na međusobnu podršku osoba koji su iste dobi.