

Lidija Arambašić

Psihološka prva pomoć nakon kriznih događaja

© NAKLADA SLAP

Izdavač

»NAKLADA SLAP«
10450 Jastrebarsko, Dr. Franje Tuđmana 33
nslap@nakladaslap.com
www.nakladaslap.com

Direktor

Biserka Matešić

Glavni urednici

Biserka Matešić
dr. sc. Krunoslav Matešić

Lektor

Žarko Taraš

Recenzenti

Jasenska Pregrad, prof. psihol.
dr. sc. Bruna Profaca
Branka Starc, prof. psihol.



© NAKLADA SLAP



Lidija Arambašić

PSIHOLOŠKA PRVA POMOĆ NAKON KRIZNIH DOGAĐAJA

Vodič kroz psihološke krizne intervencije u zajednici

2. ponovljeno izdanje



NAKLADA SLAP

O autorici

Prof. dr. sc. Lidija Arambašić zaposlena je u Odsjeku za psihologiju Filozofskog fakulteta u Zagrebu, gdje je predstojnica Katedre za zdravstvenu i kliničku psihologiju. Uz nastavu na preddiplomskom i diplomskom studiju, sudjeluje i u poslijediplomskom specijalističkom studiju svoga odsjeka te drugih visokoškolskih ustanova. Urednica je jednog sveučilišnog udžbenika (*Psihološke krizne intervencije*), a samostalna autorica drugog (*Gubitak, tugovanje, podrška*). Objavila je više od 50 znanstvenih i stručnih članaka u domaćim i stranim časopisima, odnosno poglavlja u knjigama i priručnicima. S engleskog jezika prevela je 15-ak stručnih i znanstvenih knjiga/sveučilišnih udžbenika te više psihologijskih testova i testovnih priručnika. Područja njezina specifična zanimanja su traumatska psihologija (stres, trauma, gubitak/tugovanje itd.), psihološko savjetovanje i supervizija. Područjem *psiholoških kriznih intervencija* sustavno se bavi posljednjih 17 godina.

Copyright © 2024., 2012. Naklada Slap

Sva prava pridržana.

Nijedan dio ove knjige ne smije se reproducirati ni prenositi ni u kakvom obliku niti ikakvim sredstvima, elektroničkim ili mehaničkim, fotokopiranjem, snimanjem ili umnažanjem u bilo kojem informatičkom sustavu za pohranjivanje i korištenje bez prethodne suglasnosti vlasnika prava.

CIP zapis dostupan u računalnom katalogu Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu pod brojem 817172.

ISBN 978-953-191-747-6

Grafičko uređenje Naklada Slap

Tisak Denona travanj, 2024.

*Onima kojih više nema
i
onima koji ih zauvijek čuvaju u uspomenama.*

Ali i onima koji svesrdno pružaju podršku ljudima u krizi.

© NAKLADA SLAP



© NAKLADA SLAP

SADRŽAJ

PREDGOVOR I ZAHVALE

xvii

I. dio

PSIHOLOŠKE KRIZNE INTERVENCIJE U HRVATSKOJ – PUTOVANJE KROZ VRIJEME

Kako je sve započelo, trajalo, kako je danas i što će biti sutra?

I

PRAPOČETAK – “ILEGALA” (svibanj 1995. – veljača 1999.)

2

SLUŽBENI POČETAK JAVNOG DJELOVANJA I

PRVO RAZDOBLJE NAKON TOGA (ožujak 1999. – travanj 2006.)

5

Prosvjetne ustanove

5

Ustanove socijalne skrbi

6

Ostale ustanove

7

Osnovni brojevi pokazatelji o svim provedenim kriznim intervencijama

7

Rad na uspostavi sustava za provedbu kriznih intervencija

10

Osposobljavanje stručnjaka za provedbu kriznih intervencija

10

Oblikovanje i tiskanje letaka potrebnih za provedbu krizne intervencije

15

Uspostava dva usporedna sustava –

prosvjetnog i onog u području socijalne skrbi

16

Krizne intervencije izvan sustava prosvjete i socijalne skrbi

21

Djelovanje državnih institucija (strategije, programi, mjere)

22

Moja teška i teško donesena odluka o prekidu izravnog sudjelovanja

u kriznim intervencijama i radu na uspostavi sustava za

njihovu provedbu (travanj 2006.)

29

DANAS I UBUĐUĆE (svibanj 2006. – svibanj 2012. pa do tko-zna-kada?)

34

Osposobljavanje stručnjaka u području kriznih intervencija

34

Prosvjetne ustanove

34

Ostale ustanove i organizacije

42

Nastavak rada na uspostavi sustava za pokretanje i

provedbu kriznih intervencija

44

Timovi za krizne intervencije u sustavu odgoja i obrazovanja

po županijama RH

44

Protokol o pokretanju psiholoških kriznih intervencija u

sustavu odgoja i obrazovanja

45



Prijedlog uspostave sustava za pružanje psihološke podrške na području Grada Zagreba i bliže okolice	46
Provođenje kriznih intervencija u sustavu prosvjete	47
Današnji oblik djelovanja Društva za psihološku pomoć u području kriznih intervencija	49
Današnji oblik djelovanja Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta u području psiholoških kriznih intervencija	50
Što donosi budućnost?	52

II. dio

NAČELA I OPIS PSIHOLOŠKIH KRIZNIH INTERVENCIJA Što općenito radimo, kako i zašto?	55
--	-----------

KRIZNI DOGAĐAJ I KRIZA KAO PSIHIČKO STANJE TE NAČELA PRUŽANJA PODRŠKE LJUDIMA U KRIZI	57
Krizni događaji i kriza	57
Načela provedbe kriznih intervencija	60
ŠTO SU PSIHOLOŠKE KRIZNE INTERVENCIJE I ŠTO SU IM CILJEVI?	64
Opis kriznih intervencija	64
Ciljevi kriznih intervencija	66
OPĆENITO O PROVEDBI KRIZNIH INTERVENCIJA	70
1. Nakon kakvih događaja se provode?	70
2. Kome su namijenjene?	81
3. Tko ih provodi?	82
4. Kad ih treba pokrenuti?	84
Krizni događaji sa smrtnim posljedicama	87
Krizni događaji koji su doveli do tjelesnog ozljeđivanja	90
Krizni događaji bez izravnih tjelesnih posljedica	90
5. Koliko traju?	96
6. Jesu li djelotvorne?	98
Sažeta psihološka integracija traume – specifičan postupak u okviru psihološke krizne intervencije	99
Empirijski nalazi o djelotvornosti sažete psihološke integracije traume – svjetska iskustva	103
1) Bisson i sur. (1997.)	105
2) Hobbs i sur. (1996.)	105
3) Rose i sur. (2002.)	106



<i>Metodološki nedostaci istraživanja o djelotvornosti sažete integracije traume</i>	109
<i>Mogući mehanizmi nanošenja štete primjenom sažete integracije traume</i>	111
Preporuke za provedbu djelotvorne rane intervencije i podrške nakon traumatskih/kriznih događaja	117
NAČIN RADA (UKLJUČUJUĆI I MJERE OPREZA)	119
Opće mjere opreza	120
1. Procjena toga je li krizna intervencija potrebna ili nije, a ako jest, u kojem obliku	121
2. Način rada	121
3. Briga o tome tko provodi kriznu intervenciju	124
Specifične mjere opreza	124
Različite komponente/vrste aktivnosti u okviru kriznih intervencija	125
Kad procijenimo da krizna intervencija <u>nije</u> potrebna	125
Kad procijenimo da krizna intervencija <u>jest</u> potrebna	126
Društveni kontekst (te stavovi i uvjerenja) u kojem se provode krizne intervencije	131
III. dio	
PRAKTIČAN HODOGRAM KROZ KRIZNU INTERVENCIJU	
Od saznavanja o kriznom događaju do pisanja izvještaja o obavljenom poslu	
	135
SAZNAVANJE O KRIZNOM DOGAĐAJU	137
Saznavanje putem medija	137
Putem telefonskog poziva ili elektroničke pošte kad je pozivatelj netko iz nadležnih institucija	140
Putem telefonskog poziva ili elektroničke pošte kad je pozivatelj član zajednice pogođene traumatskim/kriznim događajem	143
Putem telefonskog poziva ili elektroničke pošte kad je pozivatelj <i>posredno</i> povezan sa zajednicom pogođenom traumatskim/kriznim događajem	144
POKRETANJE KRIZNE INTERVENCIJE	145
1. Procjena stanja	145
2. Planiranje krizne intervencije	157
3. Organizacijsko-tehnički poslovi	170



PROVEDBA GRUPNIH I INDIVIDUALNIH RAZGOVORA TE PRUŽANJE PODRŠKE U OKVIRU KRIZNE INTERVENCIJE	173
Krizne intervencije u školi	173
1. Dolazak u školu i uvodni razgovor s odgovornom osobom/osobama	174
<i>S kim se konkretno provodi uvodni razgovor te njegov cilj/svrha i sadržaj?</i>	174
<i>Trajanje</i>	178
2. Skupni razgovor(i) s učenicima	178
<i>S kim se provodi?</i>	178
<i>Cilj/svrha i sadržaj</i>	179
<i>Način provedbe – srednjoškolci i učenici od 4. do 8. razreda osnovne škole</i>	181
<i>Način provedbe – učenici od 1. do 3. razreda osnovne škole</i>	182
<i>Način provedbe – djeca predškolske dobi</i>	182
<i>Trajanje</i>	182
3. Skupni razgovor s učiteljskim vijećem	183
<i>S kim se provodi?</i>	183
<i>Cilj/svrha i sadržaj</i>	183
<i>Način provedbe</i>	187
<i>Trajanje</i>	187
4. Roditeljski sastanak/sastanci	188
<i>S kim se provodi?</i>	188
<i>Cilj/svrha i sadržaj</i>	191
<i>Način provedbe</i>	193
<i>Trajanje</i>	193
5. Razgovor s pojedincima	193
<i>S kim se provodi?</i>	193
<i>Cilj/svrha i sadržaj</i>	194
<i>Način provedbe</i>	196
<i>Trajanje</i>	197
6. Davanje letaka	199
Redoslijed provedbe obvezatnih aktivnosti	201
Razgovor s ostalim zaposlenicima škole	205
Provedba krizne intervencije u drugim ustanovama/institucijama	206
<i>S kim se provode?</i>	206
<i>Cilj/svrha i sadržaj, način provedbe i trajanje</i>	207
KRATKOROČNI POSLOVI KOJE OBVEZATNO VALJA OBAVITI PO ZAVRŠETKU SVAKE KRIZNE INTERVENCIJE U UŽEM SMISLU	208
Praćenje stanja pojedinaca, skupina i zajednice	208



Pisanje i slanje izvještaja o obavljenom poslu	209
<i>Cilj/svrha</i>	209
<i>Tko piše izvještaj i kad se on piše/šalje?</i>	210
<i>Sadržaj, oblik i duljina izvještaja</i>	211
<i>Kome se sve šalje izvještaj?</i>	218
ULOGA VODITELJA KRIZNE INTERVENCIJE – U NJEZINU POKRETANJU I PROVEDBI TE U POSLOVIMA KOJE VALJA OBAVITI NAKON NJE	220
IV. dio	223
NIJE GOTOVO KAD JE GOTOVO!	
Što bi sve valjalo trajno raditi?	
DUGOROČNI POSLOVI KOJI SU SASTAVNI DIO KRIZNIH INTERVENCIJA U ŠIREM SMISLU	224
1. Vođenje evidencije o provedenim kriznim intervencijama	224
<i>Cilj/svrha</i>	224
<i>Sadržaj</i>	225
<i>Tko bi trebao voditi evidenciju?</i>	225
2. Procjena djelotvornosti kriznih intervencija	226
<i>Evaluacija naših kriznih intervencija</i>	227
<i>Kvantitativna analiza odgovora na jedno zatvoreno i jedno otvoreno pitanje iz evaluacijskog upitnika (pitanja 5 i 11)</i>	230
<i>Kvalitativna analiza odgovora na otvoreno 11. pitanje u evaluacijskom upitniku</i>	235
1) <i>Prikaz dijela dobivenih odgovora</i>	235
<i>Zaposlenici CZSS-a (ubojstvo kolege na radnom mjestu)</i>	235
<i>Srednja škola (samoubojstvo učenice)</i>	236
<i>Srednja škola (učenik pucao u učionici, ozlijedio suučenika i nastavnicu)</i>	238
2) <i>Interpretacija sadržaja odgovora</i>	239
<i>Mišljenja o tome da je krizna intervencija štetna</i>	239
<i>Mišljenja o tome da krizna intervencija nije pomogla</i>	242
<i>Mišljenja o tome da je krizna intervencija korisna</i>	245
3. Praćenje stručne literature	249
4. Briga o stručnjacima koji provode krizne intervencije/briga o sebi	250



V. dio
OPĆE I SPECIFIČNE TEŠKOĆE U POKRETANJU,
ORGANIZACIJI I PROVEDBI KRIZNIH INTERVENCIJA

Kako ih izbjeći, ublažiti ili ukloniti?

255

Ravnatelji škola ne pokazuju (dovoljnu) zainteresiranost za vlastitu edukaciju u području kriznih intervencija	258
Insistiranje na kriznim intervencijama kad nisu indicirane	261
Poticanje članova tima za krizne intervencije da rade i ono što nije njihov posao	262
Neprihvatanje naših profesionalnih i etičkih standarda povezanih s načinom rada	262
Traženje da se krizna intervencija provede samo s jednom određenom (problematičnom) osobom	266
Medijski napisi koji su dodatan izvor stresa ljudima pogođenim kriznim događajem	269
Nesuglasice među stručnjacima koji provode intervenciju	271
Nezainteresiranost pojedinaca/skupina za razgovor sa stručnjacima – članovima tima za krizne intervencije	271
Nesuradljivost skupina i pojedinaca	273
Kruto pridržavanje pravila koja funkcioniraju u “mirnodopskim uvjetima” (ali nakon kriznog događaja nisu djelotvorna, a mogu biti i štetna)	274
Razrednik, psiholog ili pedagog želi biti na roditeljskom sastanku i/ili na skupnom razgovoru s učenicima; psiholog iz sektora za ljudske resurse želi biti na skupnom razgovoru sa zaposlenicima	278
Podijeljenost kolektiva u mišljenjima	279
Ljutnja i agresivne reakcije	280
Osjećaj krivnje i stida	280
(Uporno) traženje krivca za krizni događaj	281
Potreba za osvetom (nasuprot traženju pravde)	283
Dolazak roditelja poginulog djeteta u školu/na roditeljski sastanak	283
Dodatne teškoće: pojedine “vrste” klijenata koji sudjeluju u grupnom razgovoru	286

EPILOG

289

Nov život	290
Koliko; kojom brzinom	291



DODACI

293

Dodatak 1: Kronološki popis provedenih kriznih intervencija (svibanj 1995. – svibanj 2012.)	294
Dodatak 2: Abecedni popis stručnjaka koji su sudjelovali u provedbi psiholoških kriznih intervencija u Hrvatskoj (svibanj 1995. – svibanj 2012.)	303
Dodatak 3: “Protokol o pokretanju psiholoških kriznih intervencija u sustavu odgoja i obrazovanja” (9. 4. 2008.)	305
Dodatak 4: Planovi provedbe psiholoških kriznih intervencija	308
Dodatak 5: Sažet prikaz sviju aktivnosti u okviru jedne psihološke krizne intervencije u osnovnoj školi	316
Dodatak 6: Izvještaji o provedenim kriznim intervencijama	322
1. Krizna intervencija u osnovnoj školi: smrt u učionici zbog zdravstvenih razloga	325
2. Krizna intervencija u osnovnoj školi: prometna nesreća na školskom izletu s tjelesnim posljedicama	332
3. Krizna intervencija u srednjoj školi: samoubojstvo	341
4. Krizna intervencija u srednjoj školi: prometna nesreća s tjelesnim posljedicama	351
5. Krizna intervencija u domu za odgoj: samoubojstvo	356
6. Krizna intervencija u centru za socijalnu skrb: talačka kriza bez izravnih tjelesnih posljedica	362
7. Krizna intervencija u banci: oružana pljačka sa smrtnim posljedicama i tjelesnim ozljedama	366
8. Krizna intervencija u ljekarni: oružana pljačka bez izravnih tjelesnih posljedica	374
9. Krizna intervencija u centru za socijalnu skrb: ubojstvo djelatnika na radnom mjestu (uključujući i jednodnevni posjet radi praćenja stanja nakon intervencije)	377
Dodatak 7: Obrazac za sažeto upisivanje podataka o kriznoj intervenciji	391
Dodatak 8: Tablice za upisivanje aktivnosti provedenih u okviru krizne intervencije	393
Dodatak 9: Tablica za financijski obračun posla načinjenog u okviru krizne intervencije	399
Dodatak 10: Reakcije stručnjaka iz tima za krizne intervencije na medijska izvještavanja o tragičnim događajima	401
Dodatak 11: Uпитnik primijenjen u evaluaciji naših četiriju psiholoških kriznih intervencija	411

LITERATURA

415

KAZALO POJMOVA

427



POPIS TABLICA

Tablica 1: Psihološke krizne intervencije s obzirom na vrstu ustanova gdje su provedene i s obzirom na posljedice kriznih događaja koji su im bili povod (svibanj 1995. – svibanj 2012.)	8
Tablica 2: Broj klijenata u grupnim i individualnim razgovorima tijekom kriznih intervencija (svibanj 1995. – svibanj 2012.)	9
Tablica 3: Broj polaznika koji su završili dvije vrste seminara o kriznim intervencijama (1997. – 2008. god.)	12
Tablica 4: Broj članova u timovima za psihološke krizne intervencije po županijama RH (zaključno s imenovanjima u studenom 2005.)	20
Tablica 5: Broj senzibilizacijskih seminara o kriznim intervencijama za zaposlenike triju tvrtki i broj polaznika (2010. i 2011.)	43
Tablica 6: Broj članova u timovima za psihološke krizne intervencije u sustavu prosvjete po županijama RH – prema popisu poslanom u Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa u prosincu 2010.	45
Tablica 7: Osnovni podaci o kriznim intervencijama u sustavu prosvjete provedenim od 2009. do 2012. god. (tzv. regija Zagreb: Grad Zagreb, Zagrebačka, Karlovačka i Sisačko-moslavačka županija)	48
Tablica 8: Glavni i dodatni ciljevi krizne intervencije	67
Tablica 9: Broj kriznih intervencija s obzirom na njihovo trajanje i na veličinu ustanove u kojoj su provedene	97
Tablica 10: Sadržaj svake od sedam faza sažete psihološke integracije traume	101
Tablica 11: Savjeti učiteljima osnovne i srednje škole: što nakon kriznog događaja učenicima pomaže, a što ne pomaže?	184
Tablica 12: Brojčani podaci o individualnim razgovorima vođenim u okviru 12 kriznih intervencija provedenih u školi – s obzirom na vrstu kriznog događaja, trajanje krizne intervencije i veličinu škole	198
Tablica 13: Osnovni podaci o trima kriznim intervencijama, vrijeme primjene evaluacijskog upitnika i broj osoba koje su ga ispunile	232
Tablica 14: Broj pojedinih odgovora zaposlenika Centra za socijalnu skrb (CZSS) te učenika, učitelja i roditelja iz dviju srednjih škola na zatvoreno 5. pitanje o koristi skupnih razgovora iz evaluacijskog upitnika	233
Tablica 15: Broj pojedinih odgovora u kvalitativnoj kategoriji “korisnost provedene krizne intervencije” koje su zaposlenici Centra za socijalnu skrb (CZSS) te učenici, učitelji i roditelji iz dviju srednjih škola dali na otvoreno 11. pitanje iz evaluacijskog upitnika (<i>mišljenje o kriznoj intervenciji</i>)	234
Tablica 16: Aktivnosti u okviru jedne krizne intervencije provedene u osnovnoj školi	317



Tablica 17: Učestalost pojedinog broja grupnih razgovora u okviru krizne intervencije te broja stručnjaka uključenih u provedbu intervencije	320
Tablica 18: Usporedba prosječnog broja grupnih razgovora, broja klijenata uključenih u grupne i individualne razgovore, ukupnog broja klijenata i broja stručnjaka u timu za krizne intervencije s istim podacima za ranije prikazanu intervenciju u osnovnoj školi (tablica 16)	321

POPIS OKVIRA

Okvir 1: Primjeri službenih dokumenata državnih tijela RH gdje se spominju krizne intervencije	22
Okvir 2: Gdje smo sada, kamo mislimo da treba ići i kako bismo to mogli postići?	35
Okvir 3: Ovo “morate”, a ovo “ne smijete” činiti!	65
Okvir 4: Da, posve ste normalni!	68
Okvir 5: Molim(o), pomozite! Jako nam je žao, ali krizna intervencija ne može pomoći!	72
Okvir 6: Što mi još nedostaje za djelotvorno sudjelovanje u kriznim intervencijama?	83
Okvir 7: Prerani početak krizne intervencije nema smisla	89
Okvir 8: Prekasni početak krizne intervencije također nema smisla	92
Okvir 9: Nažalost, nije moglo ranije!	94
Okvir 10: Neznanje je velika opasnost	116
Okvir 11: Dodatne teškoće na pogrebu – koji je ionako, sam po sebi, težak	123
Okvir 12: Bizarni naslovi i problematični dijelovi članaka u našim dnevnim novinama	138
Okvir 13: Saznavanje o kriznom događaju putem telefonskog poziva kad je pozivatelj netko iz nadležnih institucija	140
Okvir 14: Kad stručnjaci “nameću” kriznu intervenciju onima koji su doživjeli krizni događaj	142
Okvir 15: Evo što predložimo da učinite do našeg dolaska	152
Okvir 16: Specifičnosti/teškoće u prepoznavanju i određivanju skupina kojima će tim za krizne intervencije trebati pružiti izravnu podršku	158
Okvir 17: “Zeleno opušta, zeleno opušta...”	168
Okvir 18: Sadržaj uvodnih razgovora s predstavnicima pogođene zajednice (neposredno prije početka same krizne intervencije)	175
Okvir 19: Nepovoljni trenuci za sazivanje roditeljskog sastanka	189
Okvir 20: Saznanja o klijentu koja nisu (izravno) povezana s kriznim događajem (a što nam je on sâm rekao u individualnom razgovoru)	195



Okvir 21: Svakoj skupini pripada određena vrsta letka	200
Okvir 22: Razgovor s pojedincem koji se provodi prije njegova mogućeg sudjelovanja u skupnom razgovoru	202
Okvir 23: Preporuke stručnjaka u izvještaju o kriznoj intervenciji	213
Okvir 24: Svaka vam čast na tome što ste učinili!	215
Okvir 25: Hvala vam puno, puno!	229
Okvir 26: I stručnjacima je (jako) teško...	252
Okvir 27: Nepokazana zainteresiranost ravnatelja škola za vlastitu edukaciju o kriznim intervencijama	259
Okvir 28: Učenik 7.x razreda zaista je nemoguć!	267

NAKLADA SLAP



PREDGOVOR I ZAHVALE

Knjiga koju držite u rukama ima nekoliko ciljeva i svi mi se čine podjednako bitnima, tako da redosljed kojim ću ih navoditi nije povezan s njihovom važnošću, već s jednostavnom činjenicom da ih moram navesti jedan po jedan.

Dok mi je posljednjih šest-sedam godina knjiga nastajala u glavi, o njoj sam razmišljala kao o praktičnom priručniku-vodiču za provedbu psiholoških kriznih intervencija. Drugim riječima, cilj mi je bio napisati knjigu u kojoj ću opisati kako izgleda psihološka krizna intervencija i to od trenutka kad netko javi/kad saznamo da se dogodio krizni događaj koji je pogodio neku zajednicu (npr. školu, dječji vrtić, dječji dom, centar za socijalnu skrb, banku itd.) do trenutka kad o obavljenom poslu pišemo izvještaj. Takav priručnik može biti koristan studentima u području pomagačkih struka (psiholozi, socijalni radnici, pedagozi i stručnjaci edukacijsko-rehabilitacijskih struka¹) koji žele (na) učiti o tom specifičnom području traumatske psihologije, ali i diplomiranim stručnjacima spomenutih zanimanja s vrlo kratkim, ali i s duljim radnim stažem, koji na svom radnom mjestu osjećaju potrebu za pružanjem podrške ljudima u krizi, ali nemaju nikakvo iskustvo u provedbi psiholoških kriznih intervencija. Treća skupina čitatelja kojima ova knjiga može pomoći jesu stručnjaci pomagačkih zanimanja koji su na neki način educirani u ovom specifičnom području, ali u njemu imaju vrlo malo praktičnog iskustva, što ih, naravno, čini tješkobnima i nesigurnima kad se nađu pred teškim poslom u kome se još ne osjećaju "kod kuće". Predzadnja skupina zainteresiranih čitatelja mogli bi biti stručnjaci pomagačkih struka koji su već veterani u provedbi psiholoških kriznih intervencija, ali ih je obavljanje tog posla naučilo da učenja nikad nije dosta jer je svaka krizna intervencija izazov svoje vrste te je neprekidno učenje, ponavljanje i kritičko razmatranje naučenog preduvjet dobre i etične prakse. I konačno, knjiga bi mogla koristiti i svim zainteresiranim laicima, npr. ljudima koji su članovi neke zajednice u krizi ili se nalaze na njezinu čelu, i to zato što će u njoj pronaći odgovore na pitanja o tome što je to psihološka krizna intervencija, kako se i s kim provodi, koliko traje, kakve zahtjeve postavlja pred pojedince i zajednice u krizi itd. Mislim da će, zahvaljujući tome, moći bolje iskoristiti dobiti od te specifične vrste psiholoških intervencija.

Drugi cilj ove knjige bio mi je iznijeti na jednom mjestu to što smo naučili tijekom 17 godina, koliko u različitim zajednicama i s različitim populacijama u Hrvatskoj provodimo psihološke krizne intervencije. Namjera mi je bila opisati načela i strategije za provedbu kriznih intervencija koje smo izgradili na teorijskim znanjima iz traumatske psihologije primjenjivanim u procesu pružanja podrške ljudima u krizi. Dakako, dio

¹ Taj se pojam odnosi na logopede, rehabilitatore i socijalne pedagoge, a zamjenjuje nekadašnji naziv *defektolozi*.

znanja stekli smo najskupljim mogućim načinom – pokušajima i pogreškama. Neka od tih načela i strategija doživljavam kao da su “u kamenu uklesana” i smatram ih temeljem kvalitetno obavljena posla – onoga koji se vodi etičkim načelima i načelima dobre psihološke prakse. Neka načela i pravila samo su okvir unutar kojega je nužna velika prilagodljivost budući da svaka krizna intervencija ima neke svoje specifičnosti koje su unikatne i (gotovo) neponovljive.

Treći cilj knjige bio mi je izložiti brojne teškoće s kojima smo se sretali u provedbi kriznih intervencija i opisati kako smo se dovijali tome da ih što više izbjegnemo, odnosno da ublažimo njihove posljedice. Neke od tih teškoća povezane su s prirodom samog traumatskog/kriznog događaja, druge se tiču specifičnosti zajednice (ili pojedinaca) u krizi, treće su povezane s ljudima koji provode krizne intervencije, a četvrte su posljedica sustava ili, bolje rečeno, nepostojanja sustava za provedbu te vrste intervencija. Na sreću, neke od prvotnih teškoća s kojima smo se prije sretali danas su vrlo uspješno riješene tako da se pojavljuju iznimno rijetko. No, na nesreću, dio teškoća prati nas već 17 godina i ponekad se pitam hoću li doživjeti trenutak kad će barem veći dio njih biti riješen!

I, konačno, četvrti cilj ove knjige posve je osobne prirode. Riječ je o stavljanju točke na “1” u mom osobno-profesionalnom procesu tugovanja za kriznim intervencijama koje sam prije šest godina prestala aktivno provoditi i to nakon jedanaest godina vrlo intenzivnog, napornog i iscrpljujućeg rada kao voditeljica projekta “Uspostava i razvoj sustava za psihološke krizne intervencije (u sustavu prosvjete i socijalne skrbi)”², koji se provodio u okviru Društva za psihološku pomoć iz Zagreba. Godine 2006. donijela sam vrlo tešku odluku, za čije mi je sazrijevanje trebalo pune dvije godine, a koju sam sa suzama u očima javno objavila 27. travnja 2006., na kraju svog plenarnog predavanja “Psihološke krizne intervencije u Hrvatskoj: hoće li 11-godišnje dijete odrasti ili...?” na Prvom hrvatskom kongresu primijenjene psihologije u Zagrebu. Moje su suze bile pokazatelj velikog žaljenja što prestajem aktivno raditi nešto u što sam uložila jako puno energije, znanja, truda i vremena (pa i vlastitih materijalnih sredstva). Bile su i pokazatelj olakšanja što ću se napokon moći posvetiti zacjeljivanju posredno jako traumatizirane sebe, ali i nade da će taj velik i važan posao nastaviti raditi netko drugi umjesto mene. Danas s velikim veseljem mogu reći da se ta nada ostvarila budući da su moje kolegice (i poneki vrlo rijetki kolege³), nastavile raditi taj težak i iscrpljujući posao, dok je moja uloga da ih zdušno, volonterski i od srca pratim u ulozi konzultantice i supervizorice. Iskreno se

² To ne znači da su krizne intervencije bile namijenjene samo sustavu prosvjete i socijalne skrbi, nego je takav naziv pokazatelj intenzivne suradnje koju smo godinama imali s dva ministarstva, nastojeći uspostaviti sustav za pokretanje i provedbu kriznih intervencija najprije u ta dva područja.

³ U provedbi kriznih intervencija u ovih je 17 godina ukupno sudjelovalo 7 muškaraca, a sve ostalo bile su žene, njih ukupno 139 (vidjeti Dodatak 2: *Abecedni popis stručnjaka koji su sudjelovali u provedbi psiholoških kriznih intervencija /svibanj 1995. – svibanj 2012./*).

nadam da će ih ova knjiga potaknuti na što veću brigu o sebi dok se trude biti što boljim pomagačima/što boljom podrškom ljudima u krizi.

Spomenuta četiri cilja ove knjige nastojala sam ostvariti iznošenjem spoznaja nastalih na temelju 183 do sada provedene krizne intervencije, o kojima većinom imam detaljne podatke. Od ukupnog broja intervencija, u prve 72 intervencije (od svibnja 1995. do travnja 2006.) i sama sam vrlo aktivno sudjelovala, dok o preostalim 111 znam iz pričanja stručnjaka koji su ih provodili, iz konzultacija i supervizijskih susreta s njima, te iz pisanih izvještaja o provedenim intervencijama. Većina iznesenih spoznaja rezultat je mnogobrojnih sati i dana koje smo moje kolegice/kolege i ja proveli u planiranju pojedinih intervencija, u razgovorima tijekom samih intervencija o tome što ćemo i kako ćemo učiniti te u promišljanjima i raspravama nakon intervencija o tome što smo, zašto, kako, s kim i kada radili, što smo propustili učiniti, što smo mogli bolje učiniti, čime smo zadovoljni i što smo iz svega toga naučili za budućnost. Svaki naš razgovor u povodu krizne intervencije bio je jedan po jedan kamen, od kojih smo na kraju sagradili kuću koja je danas visoka, široka i čvrsta, ali kao i svaka kuća, zahtijeva popravke, nadopunjavanje, neprekidno održavanje i poboljšavanje. Dio spoznaja iznesenih u knjizi rezultat su mog osobnog promišljanja i čitanja literature tijekom posljednjih 17 godina.

Mnogi pojmovi koje ću spominjati u tekstu (npr. krizni događaj, kriza, sažeta psihološka integracija traume itd.) detaljno su opisani i objašnjeni u knjizi "Psihološke krizne intervencije" koju je Društvo za psihološku pomoć objavilo 2000. godine (Arambašić, 2000.)⁴ pa ih u ovoj knjizi neću detaljno obrazlagati. Teorijske spoznaje koje smo moji suradnici i ja tamo napisali vrijede i danas, a ono što smo u međuvremenu ponešto drukčije definirali, bolje (sebi) rastumačili i sl., bit će izneseno u ukupno pet dijelova ove knjige.

U I. dijelu detaljno opisujem povijest provedbe kriznih intervencija u Hrvatskoj, prikazujem njihovu sadašnjost i pomalo proričem njihovu budućnost. U II. dijelu ukratko opisujem krizne događaje i krizu kao psihičko stanje, govorim o načelima kojima se vodimo u pokretanju i provedbi kriznih intervencija te općenito opisujem značajke te specifične vrste stručne psihološke podrške ljudima u krizi (uključujući i pitanje procjene njezine djelotvornosti). U III. dijelu nalazi se vrlo iscrpan opis procesa krizne intervencije u užem smislu. U tom dijelu detaljno opisujem pojedine elemente kriznih intervencija – od saznavanja o kriznom događaju do pisanja izvještaja o obavljenom poslu te opisujem različite aktivnosti koje se tiču planiranja, pokretanja i provedbe kriznih intervencija. U IV. dio knjige smjestila sam opis dugoročnih poslova koji su sastavni dio kriznih intervencija u širem smislu (vođenje evidencije, procjena djelotvornosti kriznih intervencija, praćenje stručne literature i briga o stručnjacima koji provode krizne intervencije). Predzadnji, V. dio knjige posvetila sam općenitim i specifičnim teškoćama na

⁴ Društvo za psihološku pomoć objavilo je 2011. god. prijevod te knjige na engleski jezik.

koje nailazimo u kriznim intervencijama – njihovu opisu te prikazu mogućnosti njihova ublažavanja/uklanjanja. Konačno, u Epilogu se nalaze pisani uratci jednog srednjoškola i nastavnice srednje škole i to nakon kriznog događaja povodom kojeg smo provodili krizne intervencije. Oba su uratka napisana nekoliko mjeseci poslije tragedije koja je završila smrću učenika. Popisi tablica i Okvira te Kazalo pojmova pomoći će vam da se lakše snadete u služenju knjigom, a nadam se da će vam popis literature biti poticaj da nakon ove knjige nastavite s čitanjem. Knjiga ima i 11 dodataka, u kojima se nalaze raznoliki sadržaji koji prate sadržaje iz knjige, ali kojima nisam htjela opterećivati glavni tekst. Tako se u dodacima nalaze, npr. popis sviju provedenih kriznih intervencija, popis sviju stručnjaka koji su dosad sudjelovali u njima, prikazi planova za provedbu krizne intervencije, potpuni izvještaji o nekim stvarno provedenim intervencijama itd.

Napominjem da će u knjizi biti opisane krizne intervencije kakve ih provodimo u Hrvatskoj, što ne znači da je to jedini način njihova provođenja. No ja mogu pisati samo o onome što dobro znam, a čitatelje upućujem da se o drukčijim vrstama i oblicima kriznih intervencija informiraju čitajući brojne knjige koje su u svijetu o tome napisane. Neke od njih navest ću i u popisu literature pa to može biti početni vodič za snalaženje. Osim toga, ova knjiga nikako nije dovoljna literatura da biste naučili kompetentno provoditi krizne intervencije – potrebno je još dosta čitanja i uvježbavanja vještina iz tog područja i, naravno, praksa u kojoj ćete sve to fino brusiti.

O mnogim od spoznaja iznesenih u ovoj knjizi govorila sam pred velikim brojem različitih stručnjaka, i to u okviru raznovrsnih edukacija i predavanja u školama i na (javnim) tribinama. O tome sam govorila i na nekoliko konferencija u Hrvatskoj i inozemstvu, npr. na konferencijama Hrvatskog psihološkog društva, na hrvatskim konferencijama o superviziji, na međunarodnom skupu *Scenari nazionali e internazionali dell'emergenza (Nacionalne i međunarodne strategije reagiranja u hitnim situacijama)* 2002. god. u Trentu, Italija, na Ludwig Maximilians sveučilištu u Münchenu, gdje sam 2002. i 2004. god. održala dva javna stručna predavanja i jednodnevnu radionicu, na međunarodnom simpoziju *Current approaches to psychotrauma (Suvremeni pristupi psihotraumi)* 2004. god. u Zagrebu i to u organizaciji ESTSS-a (European Society for Traumatic Stress Studies) i na međunarodnom stručnom skupu *Improvement of disaster management systems – local and global trends (Unapređenje sustava upravljanja velikim nesrećama – lokalni i globalni trendovi)* u Trogiru, koji je 2006. god. organizirao TIEMS (The International Emergency Management Society).

O našim su kriznim intervencijama u Avanosu (Turska) i u Beču 2002. i 2003. god. govorile Martina Bajš, Anita Bugar i Zrinka Stamać, a u Istanbulu je o tome 2007. god. izlagala Jasenka Pregrad.

O kriznim intervencijama uče studenti Odsjeka za psihologiju Filozofskog fakulteta u Zagrebu, i to u okviru izbornog kolegija "Psihološko savjetovanje u kriznim situacijama", koji predajem već dvanaestu godinu (od 2000. god.). O tome su učili i studenti Studijskog centra za socijalni rad Pravnog fakulteta u Zagrebu – u okviru izbornog ko-

legija "Socijalni rad u kriznim situacijama", koji sam predavala nekih 6-7 godina. Dio sadržaja ove knjige čuli su i studenti nekadašnje Specijalizacije iz kliničke psihologije Odsjeka za psihologiju Filozofskog fakulteta u Zagrebu, a danas o tome slušaju studenti Poslijediplomskog specijalističkog studija "Psihološko savjetovanje" (Filozofski fakultet u Rijeci, Odsjek za psihologiju); o kriznim intervencijama poučavala sam studente Postdiplomskog magistarskog studija "Supervizija u socijalnom radu" Filozofskog fakulteta (Odsjek za socijalni rad) iz Banja Luke, Fakulteta političkih nauka (Odsjek za socijalni rad) iz Sarajeva i Fakulteta društvenih znanosti (Odsjek za socijalni rad) iz Göteborga te studente Postdiplomskog studija iz psihologije (znanstveno usavršavanje) na Filozofskom fakultetu u Sarajevu. Posljednjih nekoliko godina ti se sadržaji nalaze i u kolegiju koji slušaju studenti Poslijediplomskog specijalističkog studija iz supervizije psihosocijalnog rada i Poslijediplomskog specijalističkog studija iz psihosocijalnog pristupa u socijalnom radu koji se održavaju pri Studijskom centru za socijalni rad Pravnog fakulteta u Zagrebu. Konačno, o kriznim sam intervencijama govorila i u velikom broju različitih televizijskih i radijskih emisija te u intervjuima za različite časopise i dnevne novine.

Sve ljude kojima sam o tome pričala smatrala sam (a i dalje tako mislim), pronositeljima ideje o psihološkim kriznim intervencijama te prosvjetiteljima u tom važnom području psihološke djelatnosti (iako ne znam koliko su ustrajni i uspješni u tom prosvjetiteljskom poslu). Isto tako, sve vas koji čitate ovu knjigu veoma bih rado obvezala na isti prosvjetiteljski rad jer će samo tako psihološke krizne intervencije moći postati dio sustavne društvene brige za pojedince i zajednice koje je neki traumatski/krizni događaj doveo u stanje psihičke krize. Jedini način koji imam u tom "obvezivanju" vas čitatelja jest što bolji prijenos stečenih iskustava, a koliko sam u tome uspjela, moći ćete procijeniti kad dodete do kraja knjige.

Zahvale

Puno mi je ljudi na različite načine pomoglo da ova knjiga ugleda svjetlo dana i u nastavku im želim reći veliko hvala na tome.

Od srca zahvaljujem mojim dragim prijateljima Željku Vukosavu i Nini Slišković-Vukosav te njihovoj divnoj kćeri Miji Vukosav, koji su me brižno hranili, mazili i pazili pruživši mi gostoprimstvo kod sebe u Lisabonu, gdje sam počela pisati knjigu i gdje sam radila na njezinu završavanju. Zaista si nisam mogla poželjeti bolje i ugodnije uvjete za rad!

Najveći dio knjige pisala sam kod mame u Medulinu i ona mi je svojom beskrajnom i bezuvjetnom ljubavlju te svojom brižnošću ponovno omogućila da sjedim i pišem ne zamarajući se "običnim" stvarima poput kuhanja, spremanja kuće, odlaska u trgovinu itd. *Vila Štivaljka*, kako je mama od milja zvala svoju kuću, ponovo mi je bila sigurno stvaralačko utočište. Od mame sam čitavog života učila o suočavanju s teškim situa-

cijama jer mi je, iako laik u području traumatske ili ikoje druge psihologije, nebrojeno puta pomagala/intervenirala u različitim kriznim situacijama. Presretna sam što je moja mama doživjela barem završetak pisanja predzadnje verzije knjige jer nam je to objema jako puno značilo. Istodobno sam beskrajno tužna što je mama u međuvremenu umrla i još uvijek sam jako ljuta na karcinom gušterače koji nam ju je tako brzo i bezdušno uzeo pa se stoga neće moći zajedno sa mnom veseliti objavljenoj knjizi. No vjerujem da negdje tamo gdje-god-da-je zadovoljno trlja ruke, uživa od sreće i briše suze radosnice što je knjiga objavljena!

Moja sestra Dobrila Arambašić-Kopal također je ljetos, u ulozi "male od kuhine", zdušno sudjelovala u brizi za moje uvjete rada dok sam pisala knjigu i na tome joj također puno, puno hvala. Moja mi je sestra, zajedno s mojom sestričnom Jasnom Pauletić, jako puno pomogla i u petljavom poslu slaganja podataka u neke od tablica u knjizi i objema izražavam svoju duboku zahvalnost za njihovu strpljivost, udubljenost i spremnost da se tijekom godišnjeg odmora bave takvim stvarima. Moja kći Mia Mančić često mi je na različite praktične načine pomagala da mogu u miru pisati i na tome joj od srca veliko hvala.

Anita Lauri-Korajlija, dragocjena članica naše Katedre za zdravstvenu i kliničku psihologiju u Odsjeku za psihologiju, jako mi je puno pomogla u prikupljanju literature i od srca joj zahvaljujem na spremnosti da mi bude pri ruci i da na moje elektroničke poruke odmah reagira slanjem svega što mi je trebalo. Osim toga, Anita mi je puno pomogla i u izradi nekoliko kompliciranih tablica. Svim tim uštedjela mi je mnogo vremena i tako olakšala proces pisanja.

Ažurnim odgovaranjem na moje brojne elektroničke poruke kojima sam ih obasipala tražeći razne podatke o provedenim kriznim intervencijama jako su mi pomogle i Sonja Jirasek, Nada Kegalj, Blaženka Klarić, Dijana Kovač, Azra Radenović, Željka Rubil, Monika Šimek te Dubravka Vučić i na tome im puno hvala.

Od srca hvala Kristini Hećimović, Margareti Jelić, Kseniji Kontak, Ivani Matić i Tanji Prekodravac, koje su mi tijekom godina puno pomogle obavljajući vrlo složen i odgovoran posao povezan s organizacijom kriznih intervencija. Bez njihove pomoći ne bih mogla prikupiti toliko iskustava u području kriznih intervencija koje sam pretočila u ovu knjigu.

Puno hvala Martini Bajs, Aniti Bugan i Zrinki Stamać, koje su obradile rezultate evaluacije kriznih intervencija koje prikazujem u V. dijelu knjige. U tom im je poslu mentorica bila Margareta Jelić, na čemu sam joj jako zahvalna. Zahvaliti želim i Lindi Rajhvajn Bulat te Mariji Mikulić, koje su mi spremno ustupile svoju izvrsnu prezentaciju o prikazu kriznih intervencija u medijima.

Zahvalu dugujem i Sonji Jirasek, Dijani Kovač i Snježani Marohnić, mojim dugogodišnjim suradnicama u kriznim intervencijama, koje i danas predano obavljaju taj težak posao, a koje su se spremno prihvatile čitanja predzadnje verzije ove knjige. Njihove primjedbe bile su mi velika pomoć. Osim toga, njima trima, Branki Starc i Blanki Žic

puno hvala i na tome što su mi dopustile da u knjigu prenesem izvještaje o kriznim intervencijama koje su pisale, da navedem razne primjere iz njihove prakse i da citiram dijelove iz raznolikih materijala koje su tijekom godina pripremale.

Zahvalnost izražavam i svima iz Društva za psihološku pomoć koji su me svih ovih godina podupirali u nastojanjima da psihološke krizne intervencije postanu dio sustavne brige za ljude koje je pogodio krizni događaj. Kao što ćete vidjeti čitajući knjigu, Društvo za psihološku pomoć godinama je bilo strateški i organizacijski okvir unutar kojega smo razvijali i usavršavali načine pružanja te vrste stručne podrške pojedincima i zajednicama u krizi.

Mojim dragim prijateljicama i suradnicama Jasenki Pregrad, Bruni Profaca i Branki Starc beskrajno veliko hvala na strpljenju i vremenu koje su svih ovih godina uložile razgovarajući sa mnom o kriznim intervencijama te pružajući mi veliku prijateljsku i stručnu podršku dok sam pisala ovu knjigu. Prava je blagodat moći se osloniti na tako divne žene i zaista se smatram sretnicom što ih već tako dugo imam uza sebe. Njih tri istodobno su i recenzentice knjige, a njihove primjedbe i prijedlozi puno su mi pomogli u konačnom brušenju teksta. Od srca im hvala na tome što me nisu štedjele kritika, već su svojim ostrim stručnim (psihološkim) okom pomno i udubljeno prošle kroz čitav tekst kako bi mi pomogle da bude što bolji. Dakako, zasluge za sve dobro u ovoj knjizi pripadaju i njima, a propusti i manjkavosti sjede u mom krilu.

Od srca zahvaljujem izdavaču knjige, Nakladi Slap, prvenstveno Biserki Matešić i Krunoslavu Matešiću, s kojima već godinama uspješno surađujem, a koji su drage volje i s veseljem prihvatili izdavanje i ove moje knjige. Puno hvala i lektoru u Nakladi Slap, Žarku Tarašu, s kojim mi je svaki put iznova velik užitak raspravljati o raznolikim jezičnim zavrzlamama. Dakako, puno hvala i svima ostalima iz Naklade Slap koji su svojim trudom pridonijeli objavljivanju knjige.

Ne prestajem se diviti talentu Ane Barbarić Krželj, koja je načinila predivan mozaik od fotografija koji krase omotnicu knjige, a zahvaljujem joj za njezinu strpljivost prema meni i mojim željama povezanim s tim umjetničkim djelom. Vjerujem da će čitatelje knjiga privući i zbog tako krasne omotnice.

Hvala puno i svim mojim studentima koji već dvanaestu godinu izabiru slušati moj kolegij *Psihološko savjetovanje u kriznim situacijama*, čime su me poticali na to da prvo razmišljam o ovoj knjizi, a potom i na to da je napišem. Nadam se da će im knjiga biti koristan i zanimljiv udžbenik za svladavanje gradiva.

Zahvaljujem i svim kolegicama i kolegama s kojima sam izravno ili posredno surađivala u provedbi kriznih intervencija te svim polaznicima edukacija koje sam na tu temu vodila zajedno sa svojim suradnicima. Njihova želja da što bolje obavljaju taj posao također mi je bila snažan poticaj za pisanje knjige i nadam se da će u njoj naći to što im treba da bi bili još bolji stručnjaci u tom poslu.

Na kraju, svim ljudima u krizi s kojima sam dolazila u kontakt izražavam najdublju zahvalnost zbog spremnosti da sa mnom podijele svoja teška životna iskustva i doživ-

ljaje. Bez susreta s njima nikada ne bih postala stručnjakinjom u području kriznih intervencija pa vlasništvo nad mnoštvom znanja i vještina koje sada posjedujem zauvijek dijelim s njima.

U Lisabonu, Medulinu i Zagrebu,
veljača, svibanj i listopad 2011. te travanj i svibanj 2012.

Lidija Arambašić

© NAKLADA SLAP

