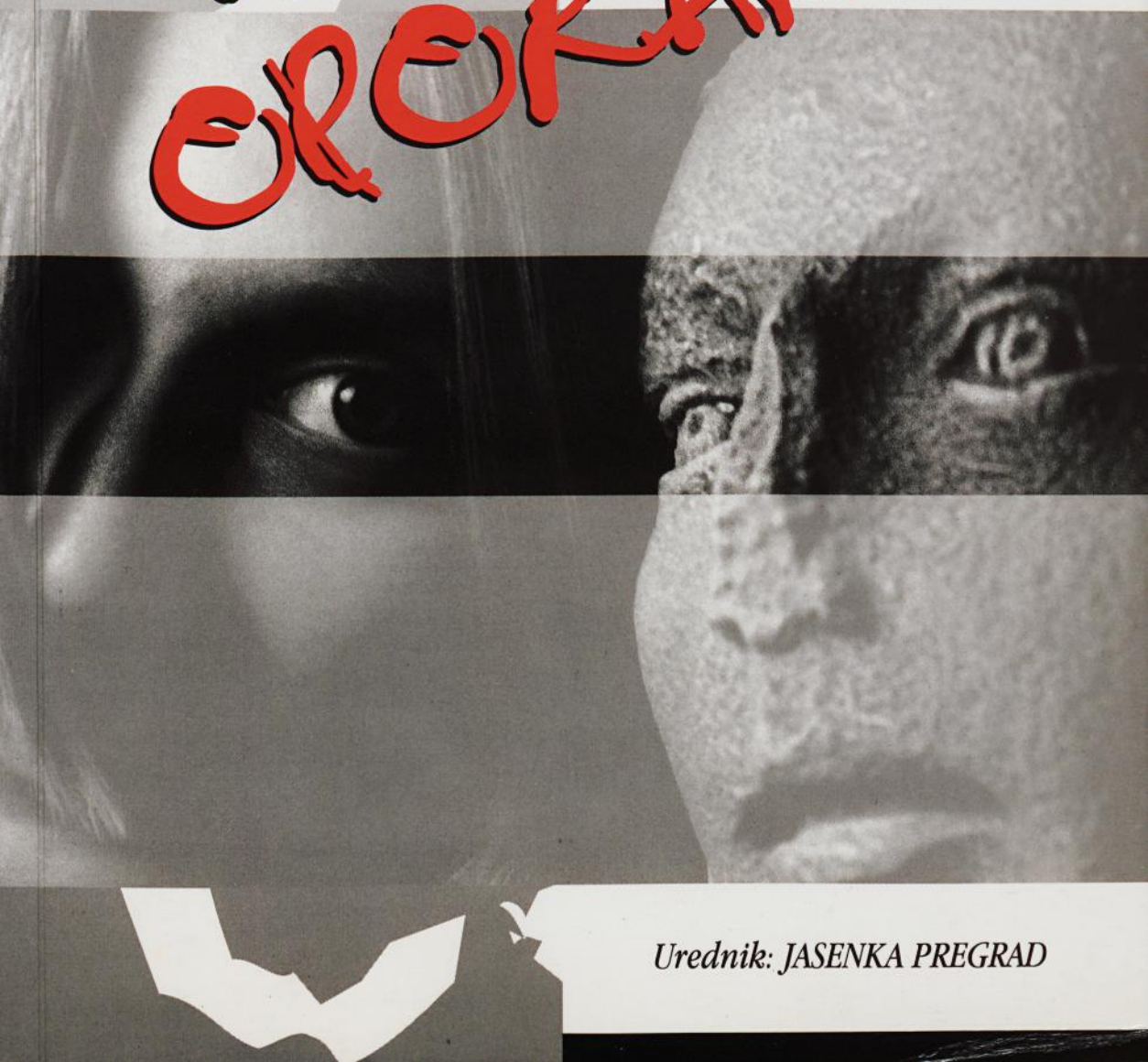


STRES, TRAUMA, ERORAVAK



Urednik: JASENKA PREGRAD

STRES, TRAUMA, OPORAVAK
udžbenik programa
“Osnove psihosocijalne traume i oporavka”

urednik Jasenka Pregrad

Zagreb, 1996.

Ova je knjiga omogućena sredstvima projekta "Izobrazba za pružanje pomoći u posttraumatskom oporavku", koji zajednički ostvaruju Društvo za psihološku pomoć i Catholic Relief Services iz sredstava USAID-a

CIP-Katalogizacija u pulikaciji
Nacionalna i sveučilišna knjižnica, Zagreb

UDK 159.913
615.851

Stres, trauma, oporavak: udžbenik programa "Osnove psihosocijalne traume i oporavka" / urednik Jasenka Pregrad;
[ilustracije Biserka Tomljenović Belicza] - Zagreb : Društvo za psihološku pomoć, 1996. IV, 298 str.:

ilustr. ; 24 cm

Bibliografija: str. 293-298.

ISBN 953 - 6353 - 03 - 2

1. Pregrad, Jasenka

960920018

Izdavač: Društvo za psihološku pomoć

Za izdavača: mr. Dragan Jusupović

Recenzenti: prof. dr. Dubravka Kocijan - Hercigonja

prof. dr. Mirjana Krizmanić

Ilustracije: Biserka Tomljenović Belicza

Lektor: Vesna Arsovski

Naslovna stranica: Kemal Ljumanović

Tisak: Tiskara "Kolarić", Poljačka 7, Zagreb

Naklada: 1000 primjeraka

Copyright DPP 1996.

Sadržaj

Predgovor (J. Pregrad)	1
------------------------------	---

I. DIO: PREDUVJETI ZA USPJEŠAN POMAGAČKI RAD I UTVRĐIVANJE TEŠKOĆA

Značaj učinkovite komunikacije u radu pomagača (M. Ajduković i B. Hudina)	7
Dvostruka komunikacija i komunikacijske uloge (Z. Subotić)	27
Vještine postavljanja i odgovaranja na pitanja (B. Hudina)	39
Početno utvrđivanje posttraumatskih stresnih reakcija (V. Vizek-Vidović)	45
Savjetovanje (L. Arambašić)	63

II. DIO: VRSTE TEŠKOĆA I NJIHOV TRETMAN

Vrste tretmana u oporavku (J. Pregrad)	87
Stres (L. Arambašić)	93
Prilagođene i neprilagođene reakcije na stres (Z. Subotić)	103
Tretman stresa (J. Pregrad)	107
* Kognitivne tehnike	107
* Ekspresivne i kreativne tehnike	111
* Opuštanje i vladanje energijom	125
* BASIC Ph pristup u suočavanju sa stresom	136
Trauma (L. Arambašić)	147
Zdrave i patološke reakcije na traumu (Z. Subotić)	151
Tretman traume (Z. Subotić)	159
Gubitak i tugovanje (Z. Subotić)	169
Gubitak i tugovanje u djece (J. Pregrad)	177
Gubitak i tugovanje u obitelji (J. Pregrad)	185
Zdrave i patološke reakcije na gubitak (Z. Subotić)	189
Podrška u tugovanju (Z. Subotić)	193
Podrška djetetu u tugovanju (B. Profaca)	201
Podrška djetetu u tugovanju ojačavanjem njegove okoline (B. Starc)	209
Psihološke okolnosti življenja u progonstvu i psihosocijalna pomoć (D. Ajduković)	217
Proces povratka kao psihološki izazov (M. Ajduković i D. Ajduković)	229

III. DIO: PLANIRANJE I EVALUACIJA PROGRAMA

Planiranje, programiranje i vođenje psihosocijalne pomoći (D. Ajduković)	247
Strategijsko planiranje (D. Jusupović)	257
Evaluacija psihosocijalnih intervencija (A. Kulenović)	269

Literatura	293
------------------	-----

Predgovor

Društvo za psihološku pomoć je zajedno s američkom humanitarnom organizacijom Catholic Relief Services dobilo u jesen 1994. godine sredstva za provedbu Projekta izobrazbe za pružanje pomoći u posttraumatskom stresnom oporavku. Jedan od programa izobrazbe je i "Osnove psihosocijalne traume i oporavka", namijenjen mlađim neiskusnim profesionalcima i iskusnim paraprofesionalcima koji su, stjecajem okolnosti, pružali psihosocijalnu pomoć i za vrijeme rata, a pružaju je i sad, u poratnom razdoblju. Program daje osnovna znanja i vještine u prepoznavanju i tretmanu ljudi u stresu i traumatiziranih ljudi. Trebao bi osposobiti polaznike za prepoznavanje vrsta teškoća, odabir i primjenu odgovarajućih tehnika i metoda rada, provođenje programa psihosocijalne pomoći i vrednovanje pojedinačnih intervencija i programa u cjelini. Sve naše programe izobrazbe prate i neki pisani materijali - leci i podsjetnici priređeni su za programe namijenjene najširoj "publici", a priručnici za sustavnije programe.

Pripremajući i izvodeći program "Osnove psihosocijalne traume i oporavka" osmišljavali smo i pisali priručnik i za taj program. Kako je nastajao, sve smo postajali svjesniji da obimom i razinom obrade tema prelazi okvire priručnika i poprima obrise udžbenika. U njega su utkana znanja i iskustva koja su autori i predavači ovog programa donijeli sa sobom u program, a koja su stjecali u mirnodopska vremena i uključenjem u različite psihosocijalne programe pomoći za vrijeme rata, te u okviru programa izobrazbe "Usavršavanje iz psihosocijalne traume i oporavka", koji je također dio Projekta. Time ostvarujemo onaj cilj programa "Usavršavanje iz psihosocijalne traume i oporavka" koji predviđa da stručnjaci iz svijeta sustavno obrazuju skupinu domaćih stručnjaka, kako bi novostečena znanja mogli prilagoditi potrebama našeg, ratom unesrećenog, društva i prenijeti ih drugim domaćim stručnjacima i paraprofesionalcima koje skupnim imenom nazivamo pomagačima.

Od samog početka rata u rad s ratom traumatiziranim ljudima uključen je velik broj domaćih profesionalaca i paraprofesionalaca različitog dotadašnjeg iskustva. Njihovo ih formalno obrazovanje do sada nije opremalo specifičnim znanjima i vještinama rada s traumatiziranom populacijom jer takva znanja nisu bila neophodna. Rat je stručnjacima nametnuo zahtjeve na koje se nije moglo odgovoriti bez dodatnog obrazovanja i učenja iskustvom. Mnogi od domaćih stručnjaka naknadno su učili od stranih stručnjaka koji su došli sa željom da nas poduče i podrže. No, ta nova znanja i vještine često je trebalo prilagođavati našim specifičnostima, potrebama i uvjetima rada. Pomagači, punih ruku posla, naročito oni koji su radili u područjima neposredno pogođenima ratom, nisu imali vremena i kreativnog prostora za takvu prilagodbu. Osim toga, potrebe zajednice bile su velike, mnogo veće nego što su bili čak i povećani radni kapaciteti stručnjaka. Otuda potreba da se objeručke i sa zahvalošću u pružanje psihosocijalne pomoći stradalima prihvate i paraprofesionalci i volonteri. Tim više što se u području stresa,

gubitka, progonstva i povratka najčešće radilo o normalnim ljudima kojima je trebala podrška u prevladavanju kriznih situacija i ojačavanju vlastitih snaga suočavanja sa stresom, a ne o patološkim procesima za tretman kojih su potrebna specifična visokostručna terapijska znanja i vještine. Prihvaćajući paraprofesionalce i volontere u pomagački korpus, mogli smo doseći veći broj ljudi u pravilu u njihovom uobičajenom okruženju bez stigmatizacije. Zbog svega toga osjećali smo svojom dužnošću prikupljena znanja i vještine odmjeriti u sadržaju i primjeriti ih našim potrebama i uvjetima rada, te zatim prenijeti mladim stručnjacima i paraprofesionalcima sa iskustvom, kako bismo olakšali i podržali njihove pomagačke aktivnosti.

Još jedan od razloga što je ova knjiga prerasla obim priručnika ishodi iz nade i nagnuća da njome podržimo i unaprijedimo pomagačka znanja i vještine ne samo polaznika našeg programa nego i drugih pomagača koje nećemo moći uključiti u program.

Cjelokupni sadržaj udžbenika prate teme i cjeline obrađene u programu s nekoliko iznimki. Redosljed tema u knjizi ne prati tijek obrazovanja. Dok smo u programu prvo odredili vrste teškoća kojima ćemo se baviti, a tek potom vježbali osnovne pomagačke vještine i vještine primjerene pojedinoj vrsti tretmana, te se na kraju bavili programiranjem i evaluacijom programa psihosocijalne pomoći koje provodimo, u knjizi nam se činilo da je opravdanije prvo izložiti osnovne preduvjete za uspješan pomagački rad i utvrđivanje teškoća, pa zatim obraditi vrste teškoća i tretmana primjerene tim vrstama teškoća, a na kraju ponuditi naša iskustva u organiziranju programa psihosocijalne pomoći i naglasiti potrebu za evaluacijom pomagačkog rada.

Autori programa "Osnove psihosocijalne traume i oporavka" i tekstova u knjizi su domaći stručnjaci - psiholozi koji su svoja znanja i iskustva stjecali u različitim područjima znanstvene i primijenjene psihologije, te u različitim okvirima psihoterapijskih i tretmanskih škola. Na taj je način pristup koji stresu, traumi, gubitku i oporavku nudi ova knjiga eklektičan, no držimo da je to ne samo odraz naše stukovne stvarnosti nego i sve češće zastupanog pristupa ovom području u svijetu.

U udžbeniku nisu obrađene teme *grupni rad*, *mentalno zdravlje pomagača* i *supervizija* koje su bile dio programa. Teme mentalno zdravlje pomagača i supervizija obrađene su u priručniku "*Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*" kojeg su u izdanju Društva za psihološku pomoć uredili *dr. Marina Ajduković* i *dr. Dean Ajduković*. Veliko i za pomagački rad značajno područje grupnog rada obradila je *dr. Marina Ajduković* u knjizi "**Grupni rad (načela i procesi)**" koja je upravo u tisku u izdanju Društva. Činilo nam se nepotrebnim sažetke tih važnih tema pretisnuti u ovom udžbeniku jer bi time udžbenik bio još obimniji, a teme bi izgubile na iscrpnosti.

Prvi dio udžbenika odnosi se na **preduvjete za uspješan pomagački rad i utvrđivanje teškoća**. Kako su vještine komuniciranja uopće i posebno u pomagačkom i savjetodavnom poslu malo gdje sustavno obrađivane i vježbane u

okviru formalnog obrazovanja, smatrali smo važnim obraditi nešto iscrpnije ovu temu jer je komunikacija osnovno sredstvo pomagačkog rada.

Drugi dio odnosi se na **vrste teškoća i njihov tretman**. Nakon uvodnog promišljanja o tome što je to tretman, pomoć i kako sve nismo zvali naše aktivnosti tijekom rata i što su njihovi ciljevi, razvrstali smo teškoće na stres, traumu, gubitak i tugovanje, progonstvo i povratak. Progonstvo i povratak zapravo su specifični oblici stresa i gubitka, ponekad kombinirani i s traumom. Kako su zahvatili velik broj ljudi, a sadržavaju poseban sklop teškoća, smatrali smo opravdanim izdvojiti ih u posebne tekstove. No, valja napomenuti da se sve tehnike tretmana i podrške u oporavku izložene u prethodne tri cjeline mogu primijeniti i u radu s prognanima za vrijeme dok su prognani ili u procesu povratka. Tehnike podrške u oporavku vezali smo za vrste teškoća imajući kao kriterij najprimjerenije mjesto. No, kao što u tekstovima naglašavamo kod pojedinih tehnika, mnoge od njih mogu se podjednako dobro i primjereno koristiti u različitim vrstama teškoća.

U trećem dijelu obradili smo teme **planiranja i evaluacije** psihosocijalnih programa. Intenzitet potreba pojedinaca i zajednice potaknuo je planiranje i ostvarivanje velikog broja različitih psihosocijalnih programa, čime se obogatila naša stručna i volonterska, vladina i nevladina praksa. Vrijeme je da sustavnije počnemo promišljati koja znanja i vještine su nam potrebne za procjenjivanje potreba i mogućnosti organizacija i zajednice kako bismo uspješnije organizirali programe psihosocijalne pomoći. Nužan doprinos poboljšanju prakse (a i teorije) donosi nam sustavno evaluiranje provedenih programa. U želji da potaknemo primjenu evaluacijskih postupaka tijekom i po završetku programa, udžbenik zaključujemo tim poglavljem.

Udžbenik na ovaj način zaokružuje cjelinu davanja podrške u oporavku ljudima u stresu, traumi i tugovanju. No, on se može koristiti i kao izvor novijih teorijskih saznanja i praktičnih vještina u pojedinom području.

Teškoća s kojom su se suočavali autori tekstova, urednik i lektor u nastajanju ovog udžbenika, a nisu znali kojim si tehnikama i vještinama pomoći, jezične je prirode. Pritisnuti ratnim stradanjima i pogođeni stranim stručnjacima naučili smo mnoge nove teorijske pojmove i tretmanske tehnike. Prilagođavali smo ih i koristili, no nismo imali dovoljno vremena ni usredotočenosti da domislimo dobre hrvatske nazive za njih. Doslovno i brzopleto prevođenje ovih izraza može unijeti isto toliko zbrke koliko i jasnoće u psihologijski stručni rječnik i komunikaciju. Zbog toga pozivamo sve čitaoce koji se rado bave jezikom da nam kao pomagači pomognu prebroditi tu teškoću.

U Zagrebu, lipnja 1996.
Jasenska Pregrad

I. DIO

PREDUVJETI ZA USPJEŠAN POMAGAČKI RAD I UTVRĐIVANJE TEŠKOĆA

Značaj učinkovite komunikacije u radu pomagača

Marina Ajduković i Boris Hudina

Uvod

Čovjek živi u stalnom procesu uspostavljanja, trajanja i prekida odnosa s drugim ljudima. U tim odnosima on prima i daje poruke, ponaša se, komunicira. U komunikacijski proces ljudi ulaze na različit način ovisno o svojim namjerama i očekivanjima, ali prema sljedećim pravilima:

- ❖ Svatko u odnosu s drugim ljudima želi biti **djelotvoran**. Stoga je neophodno da **upozna sebe**, svoje misli, osjećaje i reakcije, te da se izražava slobodno, nesputano i da bude upravo onakav kakav inače jest. Ako se pak ponaša onako kako misli da drugi od njega očekuju ili onako kako to odgovara drugima u njegovoj okolini, onda on nije svoj već tuđi. Komunikacija s drugima u tom slučaju trpi zbog izraženog ili potisnutog nezadovoljstva i nije djelotvorna.
- ❖ Svatko želi u odnosima s drugim ljudima biti **uspješan**. Da bi se to postiglo, nije dovoljno biti djelotvoran poznavajući sebe, već treba **upoznati druge** i prihvatiti da i oni imaju slične ili iste potrebe, da i oni žele biti to što stvarno jesu, pa se slijedom toga i ponašaju. Savladavanje otpora u sebi prema onom tko je drugačiji, koji misli, osjeća i radi drugačije od nas iste stvari, prihvaćanje drugih takvih kakvi jesu je preduvjet uspješnih odnosa među ljudima.
- ❖ Da bi naš odnos s drugim ljudima bio **slobodniji**, manje opterećen normama i konvencijama, nije dovoljno samo poznavati sebe i ponašati se onako kako nam odgovara, upoznati druge i prihvatiti ih u njihovoj različitosti od nas, već ih je neophodno i **razumjeti**. Razumjeti nekoga znači posjedovati sposobnost da se poistovjetimo s njim, njegovim načinom razmišljanja i osjećanja, bez straha da nas to ugrožava. Samo to prihvaćanje drugih, zasnovano na empatiji bez ostatka, omogućuje nam poznanstvo, prijateljstvo i ljubav, odnosno pripadanje.
- ❖ Da netko uopće uđe u proces komuniciranja, treba imati **motiv**. Osnovni motiv leži u strukturi naših potreba u kojima odnosi ili komunikacija s nekim, nekom skupinom ili užom grupom zadovoljava potrebu za pripadanjem i sve ostale potrebe koje su niže u hijerarhiji. Imati slobodu, biti kongruentan, biti kreativan, zadovoljan i prilagodljiv osnovni su

elementi **samoaktualizacije** (biti stvarno onaj koji jesi), koja je cilj razvoja svakog pojedinca.

Gotovo da nema područja ljudskog djelovanja u kojem učenje zakonitosti komuniciranja i savladavanje komunikacijskih vještina nije dobro došlo, potrebno i primjenjivo. Nema čovjeka koji ne želi biti djelotvoran, uspješan, slobodan i motiviran u odnosima s drugim ljudima i to u većini situacija i različitim životnim ulogama.

To je naročito važno za sve koji kao stručnjaci neposredno rade s drugim ljudima bili to rukovoditelji, pomagači, učitelji, šefovi, liječnici, dakle svi koji se iz dana u dan, obavljajući svoj posao, susreću licem u lice s drugim ljudima. Oni, naravno, znaju sadržaj specijalističkog i specifičnog posla koji rade, ali najčešće nisu u dovoljnoj mjeri ovladali vještinama međuljudske komunikacije. No bez obzira na to znaju li djelotvorno komunicirati ili ne, oni moraju raditi. Ipak, njihov je posao u cijelosti obavljen samo onda kad se temelji na tri sustava vještina:

- ❖ **stručna znanja** (specifična znanja struke)
- ❖ **stručne vještine** (specifične vještine prepoznatljive za tu struku)
- ❖ **socijalne i komunikacijske vještine** (sposobnosti i vještine pojedinaca da uspješno komuniciraju sa svima koji su u njihovom profesionalnom okruženju)

Iskustvo pokazuje da je u uobičajenom stručnom obrazovanju upravo taj posljednji aspekt vještina potrebnih za djelotvoran rad zanemaren. Stoga ćemo ovdje kratko opisati neke temeljne zakone komuniciranja i komunikacijske vještine značajne za uspješan rad s ljudima.

Što je to komuniciranje?

U svakodnevnom životu riječ komunikacija¹ najčešće koristimo kao sinonim za razgovor. Stručno određenje ovog pojma je šire i bogatije. Navedimo neka:

- ❖ Komuniciranje označava u svom najopćenitijem vidu izmjenu poruka između dvije i više osoba. Poruke koje se izmjenjuju mogu biti verbalne i neverbalne (Zvonarević, 1978.)
- ❖ Komuniciranje je proces odašiljanja, prenošenja i primanja poruka, signala i informacija (Petz i sur., 1992.)
- ❖ Komuniciranje je aktivnost stvaranja zajedničkog (Novosel, 1991.)
- ❖ Komuniciranje je uzajamno utjecanje ljudi upotrebom simboličkih sredstava (Novosel, 1991.)

¹ Ovaj pojam dolazi od latinske riječi "communicatio" koja ima sljedeća značenja: (1) obavijest, priopćenje; (2) povezanost, povezivanje

Komuniciranje je povezano s našom autentičnom potrebom da kontaktiramo s drugim ljudima, te da kroz te odnose dobijemo orijentaciju o sebi samima i svom ponašanju ali i emocionalno zadovoljstvo koje proizlazi iz odnosa kao takvog. Komuniciranje je također značajno za ostvarivanje različitih potreba grupa i organizacija. Naime, komuniciranjem, odnosno uzajamnom izmjenom simbola, kao što su npr. riječi ili neki drugi znakovi, osigurava se ostvarivanje njihovih ciljeva, stvara se osjećaj povezanosti i pripadnost. Dakle komuniciranje je svakodnevna pojava, sastavni dio života. Ipak, uz proces komunikacije su vezane brojne predrasude (Novosel, 1991.) Pogledajmo ih:

- ❖ *Komuniciranje je nešto što svi znaju. Dobro komuniciranje je samo po sebi razumljivo.* Ova predrasuda po svemu sudeći i proizlazi iz sveprisutnosti komunikacije. Naime, komuniciranje je nešto svakodnevno, nešto što je neizbježno u različitim situacijama - u obitelji, na radnom mjestu, u trgovini, pa čak i kada smo sami i vodimo unutrašnje razgovore - pa je često ljudi doživljavaju kao nešto samo po sebi razumljivo. Nažalost to nije tako i komunikacijske vještine se, kao i mnoge druge, mogu i moraju sustavno učiti.
- ❖ *Komunicira se riječima.* Većina ljudi smatra da komunicira isključivo ili u najvećoj mjeri riječima. Ipak, po mišljenju nekih autora, najveći dio procesa komunikacije odvija se neverbalnim sredstvima. Poruke se šalju pokretima ruku, mimikom, vanjskim izgledom i mnogim drugim neverbalnim znakovima.
- ❖ *Svemoć nasuprot nemoći komunikacije.* Dok neki ljudi smatraju da se odgovarajućom komunikacijom može postići sve ili gotovo sve, dio ljudi smatra da se njome ne može postići, odnosno promijeniti ništa. Oba stajališta su neprimjerena. S obzirom na to da proces komunikacije ovisi o brojnim činiteljima, nije moguće govoriti o njenim učincima u apsolutnim terminima posvemašnje uspješnosti ili neuspješnosti.
- ❖ *Komunikaciju je moguće izbjeći.* Mnogi ljudi vjeruju da mogu izbjeći komunikaciju ukoliko ne razgovaraju, okrenu glavu, odu iz prostorije ili ne iskažu neki svoj stav. No već smo naglasili da se ne komunicira samo riječima. Komuniciramo našim cjelokupnim ponašanjem, nizom neverbalnih znakova koji su često rječitiji od govora.
- ❖ *Komunikacija je svjesna i namjeravana aktivnost. Moguće je u potpunosti vladati svojom komunikacijom.* Ukoliko prihvatimo značaj neverbalnih znakova u procesu komuniciranja, nećemo se dugo dvoumiti je li moguće u potpunosti vladati svojom komunikacijom. Ne samo neverbalno ponašanje (npr. drhtanje glasa ili crvenilo), već često i verbalno ponašanje nije pod našom kontrolom. Uz to proces komuniciranja ne određuju samo naše namjere već i značenje koje primatelj poruka pridaje verbalnim i neverbalnim znakovima koje smo odaslali, bilo da smo ih svjesni ili ne.

- ❖ *Opsežnija komunikacija vodi boljim odnosima i boljem rješavanju problema.* Više komuniciranja ne vodi uvijek boljim odnosima i učinkovitijem rješavanju problema. Ponekad je učinak sasvim suprotan - nastavak komuniciranja može produbiti sukob. Stoga je ponekad bolje omogućiti prekid u komuniciranju koji omogućava uključenim ljudima da se "ohlade". U procesu odlučivanja npr. preopsežna komunikacija može prije dovesti do zamagljivanja problema nego do njegovog pojašnjenja.

Kao što se može vidjeti iz kratkih komentara uz svaku od navedenih predrasuda, proces komuniciranja, iako nepohodan za zadovoljavanje niza potreba svakog čovjeka, nije ni jednostavan ni lako razumljiv. U procesu komuniciranja često se mogu javiti smetnje kojih u svakodnevnom životu nismo uvijek svjesni. Tako se događa da se u određenom trenutku razgovor uvijek prekida, da se ponavljaju iste stvari, da tokom razgovora osjećamo napetost, netrpeljivost. U određenom trenutku razgovora zaboli nas glava ili osjetimo titranje u želucu. Takve doživljaje u životu nije moguće izbjeći. U pravilu se javljaju kada bi nas razgovor mogao dovesti do nečega značajnog što nismo u datom trenutku spremni (barem ne svjesno) prihvatiti ili odbaciti.

Smetnje u komunikacijskim odnosima mogu biti opasne jer se mogu ponavljati i tako osujećivati ljude u ostvarivanju nekih značajnih potreba. Rezultat može biti otuđivanje, stvaranje negativne slike kod jedne ili čak obje osobe koje su bile uključene u komunikacijski proces. Istodobno smetnje u komunikaciji mogu imati i pozitivne učinke na razvoj odnosa.

Naravno, to se događa samo onda kada ih osvijestimo, iskoristimo za bolje razumijevanje situacije, te zatim prepoznamo one potrebe koje su nezadovoljene, pa čine temelj komunikacijskih smetnji.

Watzlawickovi zakoni komunikacije

Boljem razumijevanju komunikacijskog procesa, pa tako i smetnji koje u njemu mogu nastati, pridonose dva poznata komunikacijska modela. To je model djelotvorne komunikacije Thomasa Gordona, koji nam pomaže da točnije odredimo gdje nastupa smetnja u komunikacijskom procesu, o čemu će biti više riječi u sljedećem tekstu, i zakoni komuniciranja Paula Watzlawicka, koji nam pomažu da bolje razumijemo komunikacijski proces i da bolje osvijetlimo komunikacijske smetnje.

Ovdje ćemo se detaljnije osvrnuti na te zakonitosti, jer su važne za spoznavanje komunikacijskih smetnji u svakodnevnom razgovoru, savjetodavnom razgovoru, grupnom radu i ostalim stručnim intervencijama.

Temeljne spoznaje o procesu komunikacije Watzlawick je sažeo u pet zakona (Tablica 1.).

S obzirom na njihov značaj detaljnije ćemo ih objasniti.

Tablica 1. Watzlawickovi zakoni komunikacije

1. Nemoguće je ne komunicirati u situaciji kad se dvoje ljudi može vidjeti.
2. Svaka komunikacija sastoji se od dva aspekta: sadržaja i odnosa sugovornika.
3. Narav komunikacijskog odnosa uvjetovana je točkama iz kojih komunikacija počinje teći.
4. Komunikacija se može odvijati na simetričan ili komplementaran način.
5. Komunikacija teče na digitalnoj (verbalnoj) i analognoj (neverbalnoj) razini.

1. Nemoguće je ne komunicirati

Kao što navodi Watzlawick i sur. (1967.), obilježje ponašanja je da nema svoju suprotnost. To znači da je nemoguće ne ponašati se. Upravo je stoga nemoguće da dvije osobe ne komuniciraju u situaciji u kojoj se vide. Čak i kad šute, okrenu se jedno od drugoga, spuste pogled, takvo ponašanje sadrži određenu poruku - ne želim nastaviti razgovor ili ne želim započeti razgovor.

Kako tu zakonitost iskoristiti u stručnom radu? Kao prvo, možemo osvijestiti učinak nekih naših ponašanja na razvoj određenog profesionalnog odnosa ili savjetodavnog razgovora. Tako npr. prećujemo li ili ne reagiramo li na neku izjavu klijenta, šaljemo mu određenu poruku. Klijent će možda zaključiti da nešto nije u redu, da nam se ne sviđa to što govori, da to što govori nije značajno. Naravno, to sve može utjecati na promjenu teme razgovora a da toga često nismo svjesni ni mi ni on.

Ako osoba s kojom pokušavamo razgovarati uporno šuti ili odgovara s DA ili NE, šalje nam poruku da iz nekog razloga u razgovoru sudjeluje nevoljko. Tu poruku možemo uključiti u razgovor. Tako npr. možemo reći "Iz vaših kratkih odgovora (ili šutnje) vidim da vam ovaj razgovor nije ugodan". Nakon toga postoji mnogo veća vjerojatnost da razgovor "krene".

**2. Svaka komunikacija sastoji se od dva aspekta:
sadržaja i odnosa sugovornika**

Sadržajni aspekt komunikacije odnosi se na svojstva predmeta, ljudi, opisa događaja. Odnosni aspekt na odnos prema sadržaju i davatelju poruke. Oba aspekta su prisutna u svakom komunikacijskom odnosu. Tako npr. način na koji govorimo o nekoj temi ili na koji gledamo osobu kojoj nešto govorimo ukazuje na naš odnos prema njoj.

I naš odnos prema osobi utjecat će na to kako ćemo prihvatiti sadržaj poruke koju nam šalje.

Tako će npr. učenik bolje prihvatiti istu poruku od školskog psihologa nego od učitelja ako je odnos između učitelja i njega napet i ako učenik osjeća da ga učitelj zapravo ne prihvaća.

3. Narav komunikacijskog odnosa uvjetovana je točkama iz kojih komunikacija počinje teći

Svaki sugovornik ima za početak komunikacijskog toka neku svoju početnu točku, odnosno percipira određeni aspekt događaja kao početak komunikacije. To je od posebnog značaja za razumijevanje uzročnosti. Tako npr. u radu s partnerima često možete primijetiti da jedno na drugo prebacuju krivnju ili odgovornost za poteškoće u odnosu pozivajući se na različite događaje iz zajedničkog života. Ako prihvatimo da je svako djelovanje partnera A reakcija na prethodno djelovanje partnera B i da je ona istodobno pokretač sljedeće akcije partnera B, onda vidimo da u tom smislu komunikacija nema ni početka, ni kraja. Ona je kružna. Poznavanje ovog zakona je vrlo korisno u promatranju i razumijevanju odnosa između klijenata. Savjetovatelj koji poznaje ovaj zakon neće ulaziti u raščišćavanje uzroka i neće sudjelovati u utvrđivanju "objektivne istine", o tome tko je "kriv" za aktualne smetnje u odnosima. Dobro je tako postupiti u nizu situacija (npr. kad majka predbacuje ocu da je dječak loš učenik jer on nikada nije kod kuće, a otac majci da je to zato jer je ona prema dječaku prepopustljiva. Ili kad muž govori ženi da ostaje dugo na poslu jer mu ona stalno prigovara, a ona njemu da prigovara zato što ga nikada nema kod kuće i da posao pretpostavlja njoj. U takvim situacijama značajno je pomoći osobama da uvide usku povezanost svog ponašanja. Tek tad može započeti razgovor u čijem središtu je način na koji oni zapravo razgovaraju.)

4. Komunikacija se može odvijati na simetričan ili komplementaran način

Kad govori o simetričnoj komunikaciji, Watzlawick podrazumijeva odnose koji se temelje na jednakosti, a kada govori o komplementarnoj komunikaciji, one koji se temelje na različitosti. U komplementarnim odnosima uvijek postoje dva različita položaja - položaj nadređenosti i podređenosti. Komplementarni odnosi se temelje na nekim društvenim odnosima i ulogama (npr. odnos učitelja i učenika, liječnika i pacijenta) ili na osobinama pojedinaca u određenom komunikacijskom odnosu (npr. dominantnost i submisivnost). Bitno je da se uloge nadopunjavaju, te da utječu na njihovo različito, ali nadopunjavajuće ponašanje. Stoga se ne može opravdano reći da jedna osoba (npr. učitelj) nameće volju drugoj (npr. učeniku), već da svojim međusobnim očekivanjima utječu jedan na drugoga. Watzlawick ističe da je moguće da se između istih osoba u nekim situacijama javljaju komplementarni odnosi, a u nekim drugim situacijama simetrični. Tako npr. dvije osobe mogu biti na poslu u komplementarnim ulogama (npr. voditelj i član tima), a u sportskom klubu su u simetričnim odnosima. Također naglašava da ni jedan od ta dva načina komuniciranja nije nužno bolji od drugoga. Iako se najčešće daje prednost simetričnoj komunikaciji, u mnogim životnim situacijama je komplementarna komunikacija potrebna. To su situacije kada nam je potrebna

pomoć sa strane, u obrazovnom procesu i drugdje. Kako možemo prepoznati o kojem tipu komunikacije se radi? Ponekad je to jednostavno. U komplementarnoj komunikaciji što više govori jedna osoba, manje govori druga. U simetričnoj komunikaciji sugovornici slobodno i podjednako mnogo govore.

5. Komunikacija može teći na digitalnoj (pretežno verbalnoj) i analognoj (pretežno neverbalnoj) razini

Pojmove digitalno i analogno Watzlawick je preuzeo iz informacijske teorije. O digitalnoj komunikaciji govori se kada osobe za razmjenu informacija koriste znakove koji su jednoznačni. U pravilu su to riječi. Kod analogne komunikacije koriste se znakovi koji su posredni. U pravilu to su različiti neverbalni znaci kao što je osmijeh, uzdah, pokret ruke. Razlikovanje digitalne i analogne komunikacije je značajno jer se oba aspekta često odvijaju istodobno. Pritom digitalnom komunikacijom razmjenjujemo sadržaj, a analognom odnos (pogledajte 2. pravilo). Značajno je imati na umu da poruke koje se šalju tim komunikacijskim kanalima mogu biti suprotne, iako se oba aspekta komunikacije često odvijaju istodobno. Ako tijekom razgovora s klijentom nešto pišemo ili šaramo po bloku, naša izjava "Samo vi nastavite, to što govorite je jako zanimljivo" neće biti uvjerljiva. S obzirom na velik značaj neverbalnog u komunikaciji tom ćemo aspektu posvetiti posebnu pažnju u nastavku.

Komunikacijski lanac

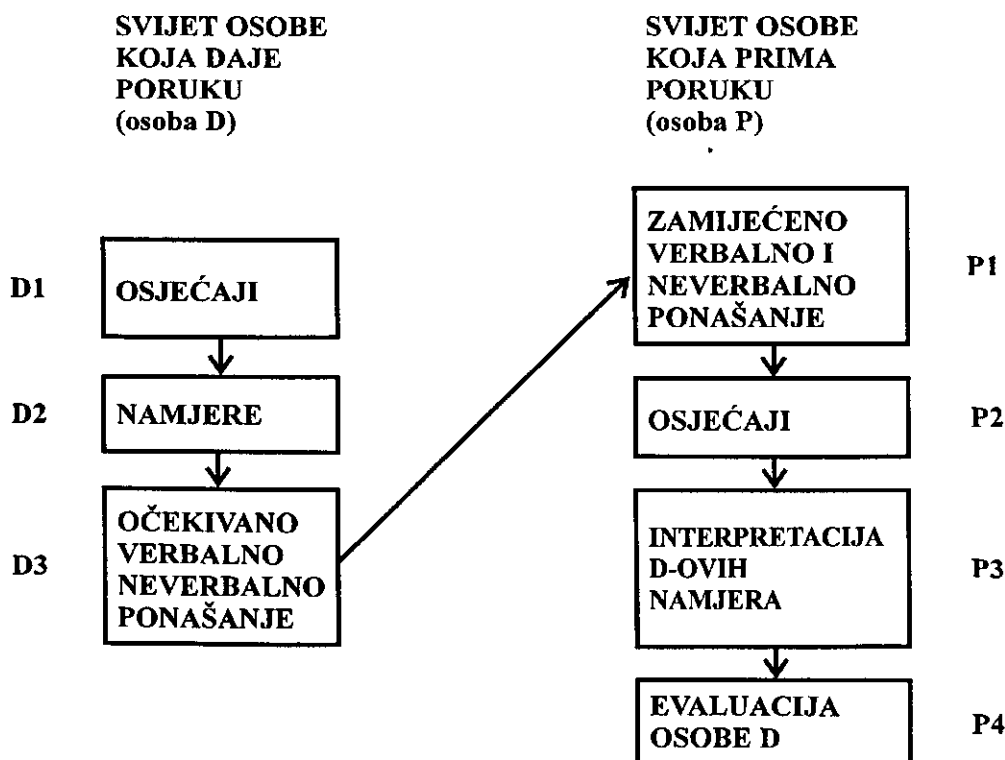
S obzirom na značaj komunikacije u životu ne čudi potreba ili čak zahtjev da komunikacija bude uspješna. Kakva je to uspješna komunikacija? To je komunikacija čije značenje svi sudionici jednako interpretiraju. To je proces razmjene simbola koje su svi jednako razumjeli. Na prvi pogled izgleda vrlo jednostavno, no i sami smo očevici različitih nesporazuma i nerazumijevanja koji se javljaju u procesu komunikacije i odnosima među ljudima.

Kako dolazi do nesporazuma u komunikaciji vrlo slikovito prikazuje poznati komunikacijski lanac Eliotta Aronsona (1992.) (Slika 1).

Pogledajmo stupnjeve tog komunikacijskog lanca.

1. Osoba D (davatelj poruke) ima određene osjećaje prema osobi P (primatelj poruke).
2. Nastoji te svoje osjećaje izraziti.
3. Očituje određeno verbalno i neverbalno ponašanje.
4. Osoba P vidi očitovano ponašanje, ali u skladu sa svojim potrebama, željama, iskustvom ili ranije formiranom stavu o osobi D.
5. Ta percepcija ponašanja kod osobe P izaziva određene osjećaje.

SEKVENCA KOMUNIKACIJSKOG LANCA



6. Ti osjećaji se brzo transformiraju u interpretaciju onoga što su bile namjere prve osobe.

7. To dovodi do vrednovanja osobe D.

Nesporazum, "kratki spoj", pogreška se može zbiti u bilo kojem dijelu lanca. Ponekad nismo dovoljno umješni u iskazivanju svojih osjećaja i namjera. Ponekad interpretiramo ponašanje neke osobe samo na temelju verbalnih ili neverbalnih poruka ili našeg prethodno stvorenog stava o toj osobi. Stoga ne čudi da neki autori upozoravaju da je proces komuniciranja uvijek proces transformacije informacija koji uključuje značajnu kognitivnu komponentu - interpretaciju.

Kao što nam pokazuje kako može doći do nerazumijevanja, komunikacijski lanac nam također slikovito pokazuje koje su pretpostavke uspješnog procesa komunikacije. To je učinkovito davanje i primanje poruka, koje podrazumijeva uzajamne povratne informacije (feedback) o tome kako doživljavamo nečije ponašanje, kako drugi doživljavaju naše ponašanje, što utječe na to da se neko ponašanje interpretira i doživljava na određen način i ostalo. Dakle, uspješan proces komunikacije pretpostavlja dobro razvijene vještine slušanja, opažanja, verbalnog i neverbalnog iskazivanja.

Koje su vještine pretpostavka uspješnog procesa komuniciranja?

Kao što smo vidjeli iz navedenog komunikacijskog lanca, komunikacija pretpostavlja davanje poruka drugima, te primanje i interpretiranje poruka koje su nama upućene. Komuniciranje je kontinuirani dvosmjerni proces u kojem je odgovor ujedno i povratna informacija na poruku. Interakcija neće ovisiti samo o ciljevima i porukama koje pojedinac šalje, već i o situaciji u kojoj se nalazi, njegovim osobinama ličnosti, prošlom iskustvu, o načinu na koji opaža drugu osobu i utisku koji o njoj ima. Znanja s područja komunikacije, a posebno vještine komuniciranja valja učiti i usvajati. To nije moguće učiniti odjednom; one se uče i vježbaju praktično cijelog života. Najbolje ih je učiti i vježbati iskustveno u radionicama, u neposrednom radu s klijentima (analizirati otvoreno i spremno tijek i ishode različitih komunikacijskih sekvenci) i u svakodnevnom životu. Treba vremena da se znanja, uvidi i iskustva stečena u komunikacijskim radionicama primijene. Isto tako treba postupnosti da uvide i iskustva, do kojih dolazimo analizirajući našu komunikaciju s drugima, integriramo u korpus naših komunikacijskih sposobnosti. Dakle, ma kako spontano i prirodno komunicirali od rođenja do smrti, dobru komunikaciju treba učiti i vježbati. To je naročito važno stručnjacima čije je osnovno sredstvo rada komunikacija - između ostalih psiholozima, socijalnim radnicima, defektolozima i drugim pomagačima. Komunikacija po sebi uključuje verbalni aspekt, odnosno semantičko značenje riječi i rečenica. No u procesu komunikacije jednako su značajni neverbalni aspekti komuniciranja, kao što su položaj tijela, pokreti očiju, ton glasa i izraz lica.

Dakle, komunikacija kao socijalna interakcija složen je proces koji uključuje ne samo ponašanje već i misli, vrijednosti, stavove o onima koji u tom procesu sudjeluju. Tako će npr. u razgovoru osoba koristiti riječi da bi odaslala neku poruku, ali će je njeno neverbalno ponašanje (izraz lica, položaj tijela, glasnoća) pojačati i potkrijepiti ili joj dati sasvim drugačije značenje. Ti neverbalni aspekti također daju poruke o emocionalnom značenju interakcije i ukazuju na prirodu odnosa osoba koje su uključene.

Dok osoba govori, ona opaža i procjenjuje ponašajni odgovor (reakciju) druge osobe na ono što govori. Taj podatak, zajedno s odgovorom koji slijedi, utječe na iduću komunikacijsku sekvencu i tako redom.

Neverbalna komunikacija

Neverbalna komunikacija je neizbježna u prisustvu drugih ljudi. Osoba može odlučiti da neće govoriti ili da nije u stanju verbalno komunicirati, ali će ipak davati poruke o sebi svojim tijelom i licem. Zajedničko je ljudima da su manje

svjesni svoje neverbalne komunikacije nego verbalnog sadržaja svog govora. Neverbalne poruke se također često zaprimaju nesvjesno. Ljudi stvaraju svoj utisak o drugima temeljem njihovog neverbalnog ponašanja a da ne identificiraju što je to u osobi što im se sviđa ili razdražuje. Naravno, postoje i slučajevi kada je to neverbalno ponašanje izrazito i lako uočljivo.

Neverbalne poruke imaju različite funkcije. One mogu zamijeniti riječi. Tako npr. roditelj može umiriti dijete jednim prijetećim pogledom. Način oblačenja može ukazati na buntovništvo i slično. One mogu ponoviti ono što se govori. Npr. mašemo i govorimo doviđenja. Neverbalno ponašanje može naglasiti verbalnu poruku, pogotovo njen emocionalni dio: stisnuta šaka i glasan govor dodaju snagu riječima ljutnje.

Neverbalne poruke također reguliraju interakciju. U razgovoru u grupi osoba može pogledom ili kimanjem glave ukazati nekome da je njegov trenutak da govori.

U procesu rada takve poruke mogu ukazati na to da je trenutak da jedna osoba preuzme posao od druge. I na kraju, neverbalna poruka može biti suprotna verbalnoj. To se rijetko kada čini namjerno, ali izraz lica ili pokret ruku može otkriti prave osjećaje koji su potiskivani u verbalnom sadržaju poruke.

Koji su sve elementi neverbalne komunikacije?

1. Izraz lica

Izraz lica sa svojom vidljivom pokretljivošću je jedan od najznačajnijih načina neverbalnog komuniciranja. On pokazuje npr. razinu sviđanja ili razumijevanja, zanimanja ili uključenosti u nešto. Odražava emocionalna stanja u rasponu od veselja do očaja. Osjećaji se često održavaju na licu čak i onda kada ih osoba želi sakriti. Lice može reagirati odmah i to je često jedan od prvih i najučinkovitijih načina odašiljanja povratne informacije drugoj osobi.

2. Pogled

Pogled nam koristi da otvorimo i zatvorimo komunikacijske kanale. U njemu se odražava bliskost, ali on može odraziti i nespremnost na interakciju. Ako nastavimo premetati papire i nakon što klijentica sjedne ispred nas, ona će vjerojatno šutjeti sve dok je ne pogledamo i ne uspostavimo s njom kontakt oči-u-oči.

Izrazom lica i pogledom možemo uspješno signalizirati drugim ljudima što od njih očekujemo. Tako je ponekad u razredu dovoljno da se učitelj namršti pa da se učenici umire. Ili da upitno pogleda nekog učenika a da on počne objašnjavati što se dogodilo.

3. Položaj tijela i kretanje

Položaj tijela i udova, način na koji osoba sjedi, stoji ili hoda odražava njen stav, osjećaje o samoj sebi i odnose s drugima. Položaj može otkriti toplinu koju

imamo prema drugima, ali i moć i status. Tako npr. nagnutost prema nekoj osobi može otkrivati pozitivne osjećaje i zanimanje za nju, dok okretanje od osobe može biti odraz potrebe da se od nje distanciramo. Poruka da smo ljuti može biti pojačana napetošću našeg tijela, rukama čvrsto poduprtim o bokove i udaranjem noge o pod. U svakom slučaju, ljudi koriste informacije o položaju tijela drugih ljudi da bi stvorili o njima utisak.

Poruke koje klijeti šalju nama ili mi njima položajem tijela i kretanjem su također vrlo značajne. Ako npr. u grupi adolescenata koji sjede "u krug" jedan od njih sjedi tako da su mu noge i tijelo bočno okrenuti, on nam šalje poruku da se baš ne osjeća uključenim u grupu. Ako za vrijeme neke grupne aktivnosti jedno dijete stoji postrance i prekrivenih ruku gleda ostale, ono pokazuje da ga to zanima, ali i to da se ne osjeća spremnim ili prihvaćenim da se uključi u aktivnost. Socijalna radnica koja zaprima svaku novu stranku tako da ustane i pričekava da klijent sjedne, pa zatim sjedne i sama, isprati ga do vrata i pri njegovom odlasku, šalje poruku da ga uvažava.

4. Pokreti

Pokreti rukama su, nakon izraza lica, najekspresivniji znakovi neverbalne komunikacije. Oni sami mogu omogućiti komuniciranje i onda kada nije moguće uspostaviti verbalnu komunikaciju. Također mogu pridonijeti pojačavanju verbalnih poruka (npr. stisak šake ili prijetnja stisnutom šakom kada smo 'ljuti'). Oni mogu biti pokazatelj emocionalnog stanja osobe čak i onda kada je mimika lica pod kontrolom. Tako npr. čupkanje odjeće ili lupkanje prstima mogu biti pokazatelji nestrpljenja ili anksioznosti. Ipak treba imati na umu da ti i slični pokreti mogu jednostavno biti navika pojedinca. U nekim zanimanjima je upotreba pokreta izrazito značajna. Tako će učitelj često koristiti pokrete rukama za dodatno opisivanje onoga o čemu govori učenicima - oblika i veličine predmeta ili lika, pa čak njegove težine.

5. Prostorna bliskost

Koliko su ljudi blizu ili daleko, jesu li na različitoj visini, da li netko sjedi, a drugi stoji - sve to značajno utječe na proces komunikacije. Ljudi zauzimajući različitu razdaljinu jedni prema drugima pokazuju i stupanj svidanja, bliskosti ili razlike u statusima. Utvrdilo se da je najčešća razdaljina u bliskim, intimnim odnosima do 40 centimetara, u prisnim i prijateljskim odnosima između 40 centimetra do 1 metra, socijalnim odnosima između jednog i tri metra, te u javnosti tri metra i više (Hall, 1966.).

Postoje i značajne individualne razlike. Neki ljudi zahtijevaju veći osobni prostor od drugih. Na uspostavljanje razdaljine utjecat će i tjelesna obilježja ljudi koji su u interakciji. Ukoliko npr. razgovaraju vrlo visoka i niska osoba, bit će im potrebna veća razdaljina da bi uspostavili odgovarajući kontakt očiju.

Kulturalni faktori i društvene norme također su značajni pri uspostavljanju razdaljine. Tako je npr. određena tjelesna bliskost prihvatljiva na zabavi gdje je mnogo ljudi, ali može biti doživljena kao neprimjerena u radnoj situaciji. Pokazalo se da ljudi nesvjesno prilagođavaju uzajamnu razdaljinu da bi se, ovisno o obilježjima situacije, osjećali udobno.

Blizina, odnosno udaljenost značajno utječe i na kvalitetu profesionalnih odnosa, te je važno da je budemo svjesni. Kakvu poruku nam šalje dijete koje nam ustrajno tvrdi da mu nije do razgovora a i dalje sjedi blizu nas? Kakvu poruku šaljemo klijentu od kojeg se uporno odmičemo, a on nam se uporno nastoji približiti? Kakvu poruku šalje socijalni radnik koji sjedi iza velikog stola dok klijent stoji? Ovo posljednje pitanje sugerira da i raspored namještaja u radnom prostoru može utjecati na uspostavljanje bliskosti i kvalitetu komunikacije. Tako npr. ne čudi što u uredu ravnatelja u kojem nema nijedne stolice (osim njegove) svaki razgovor izgleda kao "raport". Istraživanja su također pokazala da raspored stolova u učionici u obliku slova "U" osigurava idealnu udaljenost među učenicima i povećava njihovu međusobnu bliskost i bliskost s učiteljem (Neill, 1994.).

6. Dodir

Pomoću dodira već po rođenju stupamo u kontakt s našom okolinom. Dodir ostaje vrlo značajan tijekom cijelog života u iskazivanju pripadnosti, osjećaja, te u domeni spolnosti. Dodir se koristi da bi se pokazala toplina, ljubav, briga. On može signalizirati i strah i uznemirenost. Dodir kao udaranje ili/i odgurivanje druge osobe može pokazivati ljutnju, bijes, netrpeljivost. Dodir se koristi da bi drugim ljudima prenijeli neke poruke i upute, da bi ih potaknuli na određenu aktivnost.

Ritualizirano dodirivanje je sastavni dio naših susretanja i opraštanja npr. rukovanje ili razmjenjivanje poljupca u obraz. Ono ne mora imati nikakvu emocionalnu komponentu, već je prvenstveno jedna od usvojenih normi ponašanja koja ima jasno antropološko objašnjenje (pokazivanje da u rukama nema oružja). Kao i područje razdaljine, i izraženost dodira u komunikaciji je pod snažnim utjecajem socio-kulturalnih normi i obrazaca ponašanja.

Dodir predstavlja krajnji stupanj smanjenja međusobne razdaljine i kao takav ima ulogu jačanja svake interakcije. Često se koristi u stručnom radu s djecom i mladeži. Pritom, sukladno komplementarnosti takvih odnosa, učitelj ili odgajatelj često dodiruje djecu, ali djeca (uz izuzetak najmlađih) rijetko dodiruju njih. Učitelj ili odgajatelj dodir često je u funkciji nadzora djece. Tako je tzv. kontrola dodirom i blizinom jedan od čestih postupaka normaliziranja agresivnog ponašanja djece. Sastoji se u tome da se dođe dovoljno blizu djeteta (u njegov vidokrug), pogleda ga se i dodirne da bi dijete ponovo uspostavilo kontrolu nad svojim ponašanjem.

Dodirom ruke također odašiljemo razumijevanje i suosjećanje klijentu u nevolji, odnosno klijentu koji je tako preplavljen osjećajima da bi naše riječi do njega teško doprle.

7. Vanjski izgled

Vanjski izgled ne utječe samo na našu sliku o samima sebi, već i na naše ponašanje i ponašanje drugih ljudi prema nama. Stil oblačenja, frizura, nakit su temelj za prvi, ali ponekad i za trajni utisak koji formiramo o ljudima. Oni sadrže poruke o našoj osobnosti, društvenoj pripadnosti, stavovima, čak i o emocionalnom stanju.

U kojoj mjeri vanjski izgled utječe na ponašanje ljudi prema nama najbolje oslikava jedan mali eksperiment. Jedan engleski socijalni psiholog je pokušao prijeći najprometniju londonsku ulicu izvan pješačkog prijelaza. Jedan dan je to činio elegantno odjeven i vrlo uredan. Drugi puta je bio odjeven kao skitnica i neuredan. U obje situacije djelovao je užurbano. Pogodite u kojoj situaciji su se vozači češće zaustavljali da bi mu omogućili prijelaz ceste? Važno je da spoznamo kako vanjski izgled naših klijenata utječe na naše ponašanje prema njima. Što nas smeta? Na koji način? Tek kada osvijestimo te učinke, moći ćemo ih kontrolirati i smanjiti djelovanje "halo-efekta" u profesionalnim odnosima.

8. Paralingvistički znakovi

Paralingvistički znakovi nisu povezani sa sadržajem, već s načinom na koji se izgovaraju riječi. Oni uključuju emocionalni ton, visinu, jasnoću, brzinu, glasnoću, točnost, stanke i zastoje u govoru. Paralingvistički znakovi mogu drastično utjecati na značenje onoga što je rečeno i na primanje poruke. Ista rečenica izrečena različitim tonom glasa, ili uz naglašavanje različitih riječi, može slati različitu poruku.

Tako učiteljičina izjava "Baš si to dobro učinio" može biti rečena usklikno i odražavati istinsko zadovoljstvo, ali može biti i zadirkujuća, ironična.

Sada kad smo prikazali 8 temeljnih aspekata neverbalne komunikacije potrebno je naglasiti da se oni rijetko kada koriste izolirano. Značenje poruka koje odašiljamo, odnosno primamo, najčešće je kombinacija neverbalnih i verbalnih znakova u određenom okruženju ili situaciji. Naime, slaba strana neverbalne komunikacije je manjak jednoznačne interpretacije. Kao što navodi Novosel (1991.), smiješak može značiti otvorenost i prijateljstvo, ali i nelagodu ili čak prikrivanje neprijateljskih osjećaja. Također je potrebno naglasiti da se neverbalno ponašanje ponekad neadekvatno koristi, odnosno da se njime ne postiže željena namjera. To sve može dovesti do nesporazuma i smetnji u komunikaciji.

Oslikajmo to na primjeru profesionalne situacije u kojoj je osoba s kojom radimo srdita i agresivna. Ako i mi počnemo vikati da bismo umirili osobu koja više, možemo samo pridonijeti porastu napetosti i pojačavanju ljutnje. Nasuprot tome, ako naše tijelo zadrži opuštenost, a naš glas je umirujući, možemo pridonijeti umirivanju osobe. Ukoliko nam na raspolaganju stoji još samo to da tjelesno obuzdamo i umirimo osobu, tada treba znati koji su dijelovi tijela najprikladniji da

ih uhvatimo i tako pokušamo umiriti drugu osobu. To su prije svega ramena, zapešća ili koljena. Svi ti neverbalni znakovi sastavni su dio učenja profesionalne vještine koja je poznata kao "kontrola srdžbe".

Cilj ovog priloga je da potakne čitatelja da osvijesti složenost procesa komunikacije i neke njegove temeljne zakonitosti, te da naglasi značaj neverbalnog kao sastavnog dijela bilo kojeg odnosa, pa tako i profesionalnog. Kada prihvatimo značaj neverbalne komunikacije, te kada postanemo svjesni svojeg neverbalnog ponašanja i neverbalnog ponašanja klijenta, tada ćemo je moći iskoristi u procesu pomaganja. Tako ćemo moći predložiti klijentu da:

- ❖ pojača neko neverbalno ponašanje (npr. određeni pokret ramenima) i više puta ga ponovi
- ❖ opiše neko svoje neverbalno ponašanje (npr. drhtanje, crvenjenje i slično)
- ❖ ponaša se upravo suprotno od nekog neverbalnog ponašanja koje je upravo očitovao
- ❖ uspostavi kontakt oči-u-oči ili tjelesni kontakt (držanje za ruke) s članovima grupe
- ❖ uspostavi kontakt s nekim članom grupe i izvrši određene aktivnosti bez upotrebe vida i slično.

Sve te i još mnoge druge mogućnosti korištenja neverbalnog u procesu pomaganja mogu pridonijeti tome da naši klijenti postanu svjesniji svojeg neverbalnog ponašanja i njegovog učinka na druge ljude. To je i jedan od preduvjeta razvoja djelotvornih komunikacijskih vještina i unapređivanja socijalnih odnosa.

Ohrabruje da se i neverbalna, kao i verbalna komunikacija, može unaprijediti kako bismo bili učinkovitiji u odašiljanju i primanju, odnosno prepoznavanju neverbalnih poruka. Učinkovitost se razvija poticanjem ekspresivnosti i povećavanjem naše osjetljivosti za neverbalnu komunikaciju nas samih i drugih.

Verbalna komunikacija

Čovjek se rađa, raste i razvija koristeći ono što je u njega rođenjem ugrađeno. Svoju energiju transformira i predaje okolini (zato starimo), stvarajući i gradeći odnose s drugim ljudima. U tom smo procesu samo djelić naše okoline koja, dok smo mali, nesamostalni i nesigurni, postupno u nas ugrađuje regulatore u vidu vrijednosti i vjerovanja, savjesti i morala. Oni nas štite i kasnije, kao odrasle, od mogućnosti da "izgorimo" zadovoljavajući svoje ili tuđe potrebe.

Odnosi s drugima zasnovani su na prvim iskustvima s našim roditeljima i rodbinom, učiteljima i odgajateljima, prijateljima. S njima učimo graditi odnose, od njih učimo, s njima se svađamo, ali bez njih ne možemo. Onoliko koliko je bio uspješan odnos s tim, u odrastanju za nas bitnim osobama, toliko će kasnije biti uspješan odnos s drugima. Uspješna komunikacija, kao što znamo, ovisi o tri

elementa koji su međusobno isprepleteni - verbalnom, neverbalnom (znakovi i izgled) i kontekstu (situacija u kojoj se komunikacija odvija).

Pojam verbalna komunikacija se odnosi na izmjenjivanje poruka govorom, odnosno riječima. Govor se u procesu komuniciranja koristi da bismo dali informacije drugima o nekim činjenicama ili doživljajima, odnosno da bismo iskazali svoje ideje, stajališta, osjećaje i uvjerenja, da bismo pitali ili dali upute drugima što da rade. Govorom utječemo i na ponašanje ljudi.

Razgovor je osnovni oblik verbalne komunikacije. Temelji se na dvije komunikacijske vještine - slušanju i govorenju.

1. Slušanje

Izgleda da o slušanju nitko ne treba ništa naučiti. Ipak, ispitivanja su pokazala da je slušanje, koje čini približno polovicu komunikacijskih aktivnosti, itekako zanimljiva i pažnje vrijedna komunikacijska vještina. Na prvi se pogled čini nevjerovatno, ali dok valjano slušati možemo samo na jedan način, postoji 7 vrsta neslušanja. (Novosel, 1991.)

- ❖ Pseudoslušanje - slušatelj očituje reakcije kao da je usredotočen na govor, ali ipak ne sluša.
- ❖ Jednoslojno slušanje - primanje samo jednog dijela poruka (npr. verbalni), dok se drugi zanemaruju (npr. neverbalni).
- ❖ Selektivno slušanje - slušanje samo onog što osobu posebno zanima.
- ❖ Selektivno odbacivanje - usredotočenost samo na one teme koje se ne žele čuti. Kad se takva tema pojavi u razgovoru, slušatelj je jednostavno potisne i odbaci.
- ❖ Otimanje riječi - slušatelj sluša tek toliko da ugrabi priliku za vlastiti "nastup".
- ❖ Obrambeno slušanje - najnedužnije izjave se doživljavaju kao napad na koji se reagira obranom.
- ❖ Slušanje u zasjedi - slušanje radi napada na sugovornika.

Svaka od tih vrsta neslušanja može dovesti do značajnih smetnji u komunikaciji, pa čak i do potpune blokade komunikacijskog procesa. Za razliku od nabrojanih vrsta neslušanja, od kojih svaka ima u svojoj osnovi neki prikriveni motiv, pravom slušanju je cilj zaista razumjeti što sugovornik želi reći.

Pritom slušatelj može aktivno reagirati kako bi što bolje razumio sugovornika. Takvo slušanje se zove aktivno slušanje i temelj je uspješnog komunikacijskog procesa.

Temeljna osobina aktivnog slušanja je nastojanje slušatelja da sebi (a i sugovorniku) pomogne u razjašnjavanju primljenih poruka (Novosel, 1991.). Naime, govornik često nije svjestan da su njegove poruke neprecizne ili apstraktne; ponekad i ne zna "što zapravo želi reći".

Sušтина aktivnog slušanja je u potpitanjima, a posebno u neizravnim pitanjima. Naime, izravna pitanja o osjetljivim i osobnim temama mogu izazvati nelagodu, dovesti do negativnih ili obrambenih reakcija, nepovjerenja, pa čak i do potpunog povlačenja sugovornika i prekida komunikacije. Stoga se u složenim i osjetljivim situacijama, kada nije jasno što govornik osjeća ili želi, koriste neizravna pitanja, odnosno parafraziranje ili rezimiranje. Parafraziranje je "vraćanje" onoga što je rečeno onome tko govori. Tako se govorniku pruža mogućnost da potvrdi ili ispravi ono što je slušač čuo i kako je to razumio. Parafraziranje započinje rečenicom: "Drugim riječima ... " ili "Dakle, vi kažete .. " i slično. Osim samih činjenica važno je pokazati i razumijevanje za emocije sugovornika tako što ćemo rečenice započeti sa "Čini mi se da se osjećaš ... jer ...". Tehnika aktivnog slušanja koristi i govorniku pri nalaženju rješenja vlastitog problema. Kada aktivno slušate drugu osobu, šaljete joj sljedeće poruke:

- ❖ Ja čujem tvoj problem.
- ❖ Vidim kako se osjećaš.
- ❖ Pomoći ću ti da razmisliš o tom problemu i pronadeš druga rješenja.
- ❖ Vjerujem u tebe i u to da sam možeš naći vlastito i dobro rješenje.

Dobivajući takve poruke od terapeuta ili "pomagača", osoba postaje samopouzdanija, odgovornija, neovisnija, te efikasnija u rješavanju svojih problema (Gordon, 1975.). U konfliktnoj situaciji aktivnim slušanjem možemo jasnije utvrditi što osobe u sukobu misle i osjećaju. Ponekad je već i to dovoljno za rješavanje sukoba, a kada nije, onda aktivno slušanje pomaže kod jasnog određivanja problema.

2. Govorenje

Jedan od najpoznatijih modela uspješne komunikacije je prije više od 20 godina razvio Thomas Gordon (1975.). Radi se o složenom modelu iz kojeg ćemo za potrebe ovog teksta naglasiti samo značaj tzv. JA i TI - poruka. Naime, iskustvo je pokazalo da postoji značajna razlika u komunikacijskom procesu ovisno o tome koriste li se pretežno tzv. TI- poruke ili JA-poruke. TI-porukama najčešće vrednujemo osobu s kojom komuniciramo. Oslikajmo to s nekoliko primjera:

- ❖ Vi ste tako nezahvalni. Nakon svega što sam učinio vi još uvijek nešto tražite.
- ❖ Pogledajte kakav je tu nered. Vi ste tako neodgovorni i neuredni. Na nekog takvog ne može se osloniti ni u čemu.

Takvo vrednovanje je posebno opasno kada je komunikacijski proces zapao u teškoće. U tom slučaju TI-poruke najčešće dovode do otpora ili do potrebe za obrambenom komunikacijom. Tada su mnogo djelotvornije JA-poruke. U takvim porukama se navodi sljedeće:

- ❖ konkretno ponašanje koje nas smeta ili na bilo koji način ugrožava
- ❖ posljedice tog ponašanja

❖ osjećaji koje je izazvalo to ponašanje.

Pogledajmo kako bi izgledali prethodni primjeri rečeni u obliku JA-poruke.

❖ Svime što sam za vas učinio želio sam vam pomoći. Žao mi je što nisam i teško mi je što ne vidite moj trud.

❖ Kad vidim ovakav nered, naljutim se jer to onda moram ja pospremiti kako bih mogao raditi. Volio bih da možemo bolje surađivati i da se nekad na vas mogu osloniti.

Naravno da JA-poruke omogućuju konstruktivan komunikacijski proces u kojem će se poteškoća ili problem koji je nastao u međuljudskim odnosima učinkovitije riješiti. One u komunikacijski proces unose više energije, a TI-poruke izazivaju obrambeno reagiranje.

Navest ćemo još neke vrste poruka koje izazivaju obrambeno reagiranje (Novosel, 1991.):

❖ Ocjenjivanje nasuprot opisivanju.

❖ Namjetanje gotovih rješenja nasuprot poticanju procesa rješavanja problema.

❖ Manipuliranje nasuprot spontanosti.

❖ Ravnodušnost prema sugovorniku nasuprot suosjećanju i istinskom zanimanju. Ne zaboravite, ravnodušnost se može i unatoč vrlo ljubaznih riječi očitovati neverbalnim ponašanjem prema sugovorniku.

❖ Pokazivanje nadmoći nasuprot jednakosti.

❖ Definitivnost nasuprot relativnosti.

Komunikacijski prostor

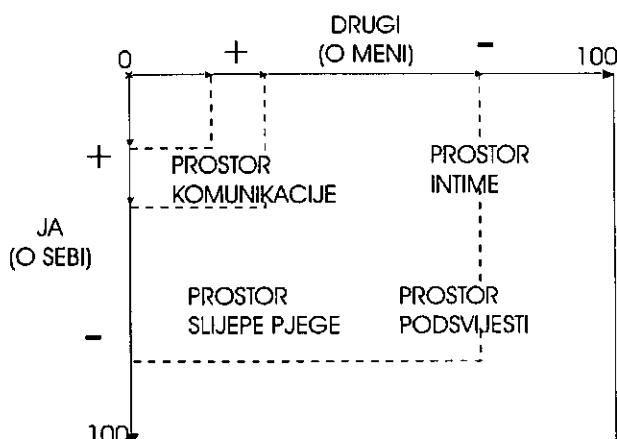
Svako od nas svakodnevno prima od drugih neke informacije o sebi. Način na koji to percipira ovisi o kontekstu, neverbalnim i verbalnim sadržajima, te njegovim dotadašnjim iskustvima. Budući da čovjek postoji u svijetu koji ga okružuje, prima poruke od drugih i drugima ih šalje.

Svaki čovjek ima svoju osobnost, svoj identitet, ličnost. Kako tu ličnost možemo opisati? Jedan od načina je živopisna analogija. Zamislite rupu u drvetu i opišite je. Najčešće su opisi vezani uz boju (tamna, mračna, smeđa), zatim uz prostor (okrugla, duboka i sl.), karakteristike (vlažna, hladna), osjećaje koji se vežu uz to (izaziva strah, krije nekog, sklonište i sl.). Kako je rupa zapravo prazan prostor koji se sam po sebi teško opisuje, moramo ga definirati uz pomoć okoline. Nema drugog načina.

Ličnost je, slično kao taj prostor, vrlo teško definirati izostavljajući okolinu. Mi se zrcalimo u svojoj okolini, prilagođavamo joj se ili, ako je to potrebno, širimo mjesto koje u njoj zauzimamo. Bez naše okoline mi ne bismo bili mi.

Joharijev kvadrat

Jedan od načina prikazivanja te međuovisnosti je tzv. Joharijev kvadrat (Luft, J. 1970.). Okvirom tog kvadrata definiramo svoj komunikacijski prostor.



+ = znaju, vide, misle, kažu

- = ne znaju, ne vide, ne misle, ne kažu

OKVIR = svaka prostorno i vremenski nova situacija

0-100 = broj, vrsta i način dobivenih i datih informacija

Na jednoj (okomitoj) strani kvadrata sam "ja" sa svim svojim karakteristikama i poznavanjem sebe, a na vertikalnoj su "drugi" (jedan ili više) s kojima dijelim taj prostor. Komunikacijski okvir je po definiciji svaka prostorno i vremenski nova situacija. Komunikacijski prostor možemo uvjetno podijeliti na četiri dijela:

Područje komunikacije

Područje unutar komunikacijskog kvadrata u kojem ja o sebi u toj situaciji znam i o tome drugima dajem informacije, te istovremeno područje u kojem drugi - komunikacijski partner - daje informacije kako me je doživio, a ja ih primam - je područje komunikacije. U novoj situaciji, bez obzira na to koliko dobro sebe poznajem, ne znam kako ću se ponašati i reagirati u odnosu na druge koji su mi nepoznati. Stoga i ja i drugi u komunikacijskom smislu započinjemo od nule. To je naša početna pozicija u novoj situaciji. U početku, kad se ljudi manje poznaju, kad daju i primaju malo informacija o sebi, to je područje malo. Kako se odnos razvija, tako se povećava broj međusobno razmijenjenih informacija, a time se povećava i područje naše komunikacije.

Područje intime

Područje unutar kvadrata u kojem ja o sebi znam sve ili većinu stvari, ali drugi o tom ne zna ništa ili ne zna dovoljno, pa nije u stanju dati povratnu informaciju, je područje moje intime.

U početku je to područje intime veoma široko i zauzima, zajedno s ostalim područjima, čitav komunikacijski prostor - on je u tom slučaju rezerviran samo za moj unutrašnji dijalog. Kako ljudi teško i nevoljko govore o svojoj intimi kad ne poznaju osobe s kojima kontaktiraju, to je vrijeme stjecanja povjerenja relativno dugo, a sadržaji su u početku formalni, zatim neformalni i tek na kraju intimni. Veoma rijetko se nailazi na ljude koji su u stanju pred nepoznatima govoriti o svojoj intimi. Iako u komunikaciji pomagač - klijent ovaj potonji daje više informacija o sebi nego što bi to činio u nekoj svakodnevnoj situaciji, pa je vrijeme stjecanja povjerenja nešto kraće, ali je ipak značajno. (O tome više u tekstu "Savjetovanje".)

Područje slijepe pjege

Područje u kojem drugi o meni nešto zna ili vidi, a ja to ne želim znati ili izbjegavam vidjeti, je područje moje slijepe pjege. To je područje to manje što je čovjek spremniji primati informacije o sebi, što se više želi upoznati i više i sadržajnije s drugima komunicirati. Dio tog područja ipak ostaje izvan dosega, jer neke stvari o sebi čovjek nikad ne može ili ne želi sagledati. Taj je dio ujedno područje u koje spremamo neke svoje neuspjehe i osjećaje krivnje.

Podsvjesno područje

Četvrto područje je područje podsvjesnog. To je područje koje nije dostupno našoj svjesnosti, a ni drugi u njega nemaju uvid.

Važno je znati da povećavajući prostor komunikacije na račun intime, a posebno slijepe pjege i podsvijesti, postajemo svjesniji sebe i svoje okoline, više smo u realitetu, manje podložni utjecaju niza poteškoća koje nas okružuju i socijalno efikasniji. Ljudi s problemima stoga i odlaze psiholozima i psihijatrima i traže pomoć pri osvješćivanju i prihvatanju onoga što su svjesno odmaknuli od sebe ili potisnuli u područje slijepe pjege i podsvijest.

Komunikacijski prostor se neprekidno povećava i smanjuje. Uz pomoć komunikacijskog kvadrata možemo lakše definirati naše međusobne odnose.

Za one koji rade s drugim ljudima važno je znati kako da prepoznaju i koriste razliku u načinu komunikacije u svakodnevnom životu od one u stručnom, pomagačkom, savjetodavnom ili terapijskom odnosu. Naime, klijentu je mnogo lakše uz stručnu pomoć uvježbavati ponašanje u odnosu s drugim ljudima nego primjenjivati izvježbano u svakodnevnom životu.

Stručni, pomagački razgovori potrebni su kad se pojave smetnje u svakodnevnoj komunikaciji pojedinca s njegovom okolinom.

Gotovo da nema čovjeka kod kojeg se u svakodnevnoj komunikaciji ne pojave smetnje. Njih jednostavno ne možemo izbjeći, no kako smo u našim odnosima s

okolinom u trajnim i mnogostrukim vezama, pojedinačne smetnje ne mogu bitno utjecati na njihov prekid. No, ukoliko su česte, postaju opasne jer ugrožavaju zadovoljenje osnovnih potreba.

Većinu smetnji svatko rješava spontano. Međutim, ponekad se problemi ne mogu prevladati čak ni uz pomoć bliskih prijatelja, pa je savjet stručnjaka neophodan. Stručnjak klijentu pomaže osvješćivanjem načina komuniciranja, učenjem novih komunikacijskih obrazaca, koji će mu možda u svakodnevnoj komunikaciji omogućiti kreativnije i efikasnije odnose i uspješnije načine rješavanja komunikacijskih poteškoća.

Dvostruka komunikacija i komunikacijske uloge

Zora Subotić

Proučavajući brojne obitelji s kojima je radila niz godina, poznata obiteljska terapeutkinja Virginija Satir došla je do spoznaje da problemi u svakoj obitelji proizlaze iz ova četiri aspekta obiteljskog života:

- ❖ osjećaji i ideje koje svatko ima o sebi - **osjećaj vlastite vrijednosti**
- ❖ načini na koje pojedinci nastoje biti zajedno i tome dati smisao - **komunikacija**
- ❖ pravila o tome kako se treba ponašati i osjećati - zajednički naziv im je **obiteljski sistem**
- ❖ načini na koje se članovi obitelji odnose prema pojedincima i institucijama izvan obitelji - **spona s društvom**

U svim obiteljima s problemima Virginija Satir je uočila da je:

- osjećaj vlastite vrijednosti vrlo nizak
- komunikacija je indirektna, nejasna i zapravo neiskrena
- pravila su kruta, nehumana, nepromjenjiva i vječna
- povezanost s društvom je obojena strahom, nepovjerljivošću i okrivljavanjem

U obiteljima koje su zdrave i njegujuće

- osjećaj vlastite vrijednosti je visok
- komunikacija je direktna, jasna, konkretna i poštena
- pravila su elastična, humana, primjerena i podložna promjeni
- povezanost s društvom je otvorena i zrači povjerenjem

Sumirajući svoja zapažanja i iskustva, Virginija Satir je zaključila da sve obitelji na ovom svijetu imaju nešto zajedničko. U svakoj obitelji

- Svaka osoba ima osjećaj vlastite vrijednosti, pozitivan ili negativan;

Pitanje je: Kakav je taj osjećaj?

- Svaka osoba komunicira;

Pitanje je: Kako i kakav je rezultat?

- Svaka osoba slijedi pravila;

Pitanje je: Koja, te kako ona djeluju na nju?

- Svaka osoba povezana je s društvom;

Pitanje je: Kako i kakvi su rezultati?

Dakle, kod svakog problema treba zaviriti u pozadinu i vidjeti što je s osjećajem vlastite vrijednosti, komunikacijom, pravilima i povezanošću s društvom. To se ne odnosi samo na probleme u obitelji već na probleme pojedinca u odnosu na svijet oko sebe u svim aspektima njegovog života. Jer, sve što je vrlo rano naučila u obitelji, osoba nosi u naslijeđe i koristi u kreiranju svog vlastitog svijeta.

Analizirajući svaki od ovih faktora, Virginija Satir je zaključila da je komunikacija "najznačajniji pojedinačni faktor koji utječe na čovjekovo zdravlje i njegove veze s drugima".



Poput velikog kišobrana komunikacija natkriljuje i određuje sve što se događa s ljudskim bićima.

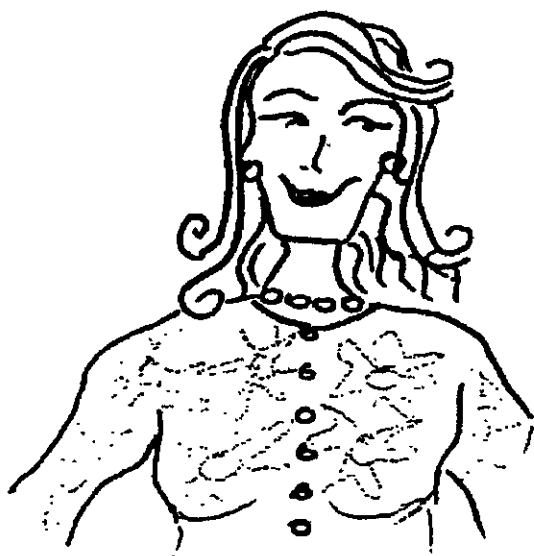
Slušajući tridesetak godina tisuće i tisuće ljudi i promatrajući njihove interakcije u svojoj psihoterapijskoj praksi, V. Satir je postupno spoznala da postoje univerzalni obrasci načina komuniciranja među ljudima. Ti obrasci su posebno vidljivi kad su ljudi pod stresom, kad je njihov osjećaj vlastite vrijednosti ugrožen, a oni se ne usuđuju otvoreno progovoriti o tome što proživljavaju. Stresno iskustvo samo po sebi može biti neugodno i bolno, ali ne znači isto što i dovođenje u sumnju vlastite vrijednosti. Kad ljudi u situaciji ugroženosti počnu u nju sumnjati, kad izgube samopouzdanje i postanu nesigurni, najčešće se ponašaju po jednom od sljedećih komunikacijskih obrazaca:

- ublažuju/pomiruju
- optužuju
- pametuju
- izbjegavaju/ometaju

Dublje analizirajući što se događa, Virginija Satir je uvidjela da je samopouzdanje osobe lakše ugroženo ako ona nikada u životu nije razvila čvrst i jasan doživljaj vlastite vrijednosti. Nemajući dovoljno samopouzdanja, jasnoće o sebi i vlastite kriterije, osoba je spremna lako prihvatiti tuđe reakcije kao istine o samoj sebi. Na primjer, ako joj netko kaže da je neodgovorna, osoba će to prihvatiti kao istinu a da je u sebi i ne provjerava. Neodgovorna je ako drugi tako kaže. Netko s niskim samopouzdanjem vrlo se lako uhvati u ovakvu zamku.

Svatko od nas može u sebi prepoznati što se događa u nama kad se "upecamo" i naše samopouzdanje "iscuri". Na primjer, može se dogoditi da nam se želudac skvrči, mišići napnu, disanje zaustavi, da osjećamo bol u grudima, a da u glavi vodimo sljedeći monolog "Tko se zapravo uopće brine za mene? Ja nikom nisam važna, pogotovo nikom nisam najvažnija. Nitko me ne voli. Nikad neću uspjeti. Svi me lako zaborave. Ja sam bezvrijedna". To upućuje na stanje uznemirenosti, tjeskobe i nekompetentnosti.

Ono što osoba u takvom stanju kaže i pokaže može se značajno razlikovati od onog što osjeća i misli. Na primjer, ako osoba vjeruje da je jedini način da izađe iz te situacije povlađivanje drugom, tad će reći ono što misli da treba, bila to istina ili ne, jer vjeruje da je to način da preživi, budući da je svoju sudbinu stavila u tuđe ruke. Nasuprot tome, osoba koja ima podršku u sebi i svoju sudbinu drži u vlastitim rukama, kad se "upeca" i osjeti gubitak samopouzdanja reći će iskreno što misli i osjeća, iako u početku može osjetiti bol i rizik što pokazuje svoje "slabosti". No, na taj način će se sačuvati od većeg bola, od tjelesnog, emocionalnog, intelektualnog i duhovnog povređivanja koje je posljedica nasilja nad vlastitom istinom, te će izbjeći slanje dvostruke poruke.



"OVO JE OPASNA SITUACIJA"

Ono o čemu u suštini govorimo kad govorimo o navedena četiri komunikacijska obrasca (pomirivanje, optuživanje, pametovanje i ometanje) su dvostruke poruke. U sva četiri slučaja glas osobe govori jedno, a sve ostalo govori nešto sasvim drugo. Kad komunicirate s nekim tko šalje dvostruke poruke, rezultat je često bolan i nezadovoljavajući.

Dvostruke poruke javljaju se kad:

- ❖ osoba ima nisko samopouzdanje i vjeruje da je loša jer se tako osjeća
- ❖ osoba se boji da ne povrijedi tuđe osjećaje
- ❖ osoba se boji tuđe reakcije
- ❖ osoba se boji gubitka odnosa
- ❖ osoba se ne želi izložiti
- ❖ ne pridaje važnost drugoj osobi ili odnosu

U svim tim situacijama osoba najčešće uopće nije svjesna da šalje dvostruke poruke. Kad osoba koja sluša primi dvostruku poruku, ishod komunikacije značajno će ovisiti o njenom odgovoru. Načelno postoje sljedeće mogućnosti: ona može "čuti" riječi i ignorirati ostatak, "čuti" neverbalno i ignorirati riječi, ignorirati cijelu poruku mijenjajući temu, napustiti razgovor, otići spavati ili se osvrnuti na razgovor komentirajući dvostrukost poruka. Smjer komunikacije i odnosa može ići ka nepovjerenju, gubitku samopouzdanja i frustraciji ili na drugu stranu, u smjeru povjerenja, produbljenja i bliskosti.

Razmotrit ćemo поближе univerzalne obrasce koje ljudi koriste ne bi li izašli na kraj s osjećajem ugroženosti i prijetnje od odbacivanja. U svim slučajevima osoba osjeća i reagira na ugroženost, no budući da ne želi pokazati svoje strahove, to jest svoje "slabosti", nastoji ih prikriti na sljedeće načine:

- ❖ **smirivati** kako se druga osoba ne bi razbjesnila
- ❖ **optuživati** tako da je druga osoba doživi snažnom (ako druga osoba i ode, to je njena greška i odgovornost)
- ❖ **pametovati**, te upotrebom velikih riječi poručiti da je opasnost zapravo bezazlena, a da se dobar osjećaj može povratiti velikim riječima
- ❖ **ometati** ili izbjegavati ignorirajući prijetnju i ponašajući se kao da ona zapravo ne postoji.

Svaki od ovih komunikacijskih obrazaca ima svoj karakterističan **rječnik**, tipične **tjelesne manifestacije**, a iza toga stoji određen **doživljaj sebe i vlastite vrijednosti**, koji je problematičan i snižen. Opisat ćemo ih поближе, pretjerano ih naglašavajući i karikirajući, da bismo ih što više približili kako biste ih mogli što lakše osvještavati i prepoznavati.

Pomirivač

- ❖ riječi: one koje ukazuju na slaganje i izražavaju sljedeću poruku "Sve što ti kažeš je u redu. Ja sam tu samo da te usrećim".
- ❖ tijelo: pokorno, poručuje "Ja sam bespomoćna."
- ❖ unutrašnji doživljaj: "Osjećam se ništavno; bez njega sam mrtva. Ja sam bezvrijedna."



Pomirivač (ublaživač) uvijek govori na način koji se uklapa nastojeći svima udovoljiti, ispričavajući se i nikada se ne suprotstavljajući, bez obzira na to o čemu se radi. On je "DA- osoba". Govori tako kao da za sebe ne može ništa učiniti bez prethodne dozvole i pristanka drugih. Igranje ove uloge izaziva osjećaj mučnine i potrebu za povraćanjem.

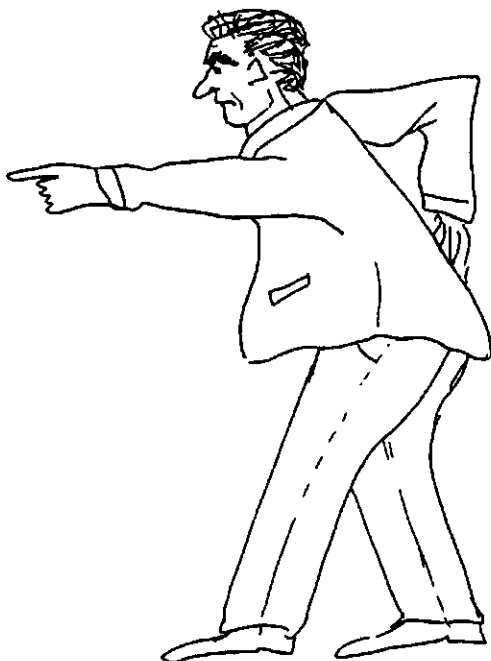
"Dobar" pomirivač je onaj tko misli o sebi kao o potpuno bezvrijednoj osobi. Treba biti zahvalan i sretan što je uopće živ i što ima što za jelo. Svima duguje zahvalnost i odgovoran je za sve što je loše. Kad bi samo upotrijebio mozak i potrudio se dovoljno, mogao bi zaustaviti kišu, ali kako kad ga zapravo nema dovoljno. Naravno, slaže se sa svakom kritikom koja mu je upućena. Zapravo, zahvalan je za samu činjenicu da mu se netko uopće obraća, ma što i na koji način govorio. I uopće ne razmišlja o tome da traži nešto za sebe. Tko je pak on da bi tražio? I na kraju, ako samo uspije biti dovoljno dobar, možda dobije ono što treba.

Tijelo je zapravo na koljenima, ruka ispružena, pogled molećiv, a glava uzdignuta - dovoljno za bolove u vratu i vrlo vjerojatnu glavobolju. U takvoj pozi nema dovoljno zraka ni kisika, pa je glas cmizdrav i kreštav.

Ovu ulogu, kao i sve ostale, društvo često potkrepljuje. Poruka "Nemoj se previše isticati, sebično je tražiti za sebe" podržava ovaj obrazac i čini ga socijalno prihvatljivim i poželjnim.

Optuživač

- ❖ riječi: one koje izražavaju neslaganje "Nikad ništa ne učiniš dobro. Što je, zapravo, s tobom?"
- ❖ tijelo: položaj koji optužuje i poručuje: "Ovdje sam ja šef!"
- ❖ unutrašnji doživljaj: "Ja sam usamljen i neuspješan."



Optuživač je onaj koji stalno pronalazi pogreške; diktator, gazda. Ponaša se superiorno i kao da poručuje "Da nije tebe, sve bi bilo dobro". Doživljaj iznutra su napeti, stisnuti mišići i organi i tlak koji lako raste. Glas je težak, stisnut i često prodoran i glasan.

Da biste se stvarno osramotili, morate biti glasni i tiranski raspoloženi koliko god možete. Sve i svakog srežite do srži. Bit će od pomoći ako zamislite sebe kako, upirući prstom u nekog, počinjete rečenicu sa "Ti nikada ne učiniš to.... ili

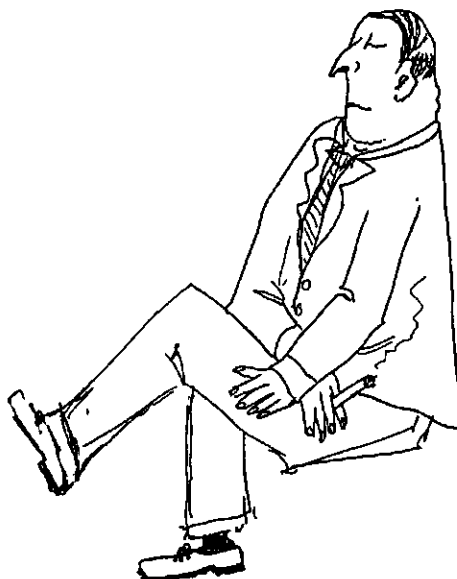
Ti uvijek učiniš tako.... ili Zašto ti uvijek.... ili Zašto ti nikada....". Nemojte se zamarati odgovorom; to i tako nije važno. Optuživač je puno više zainteresiran za prosipanje vlastitog tereta naokolo nego za razgovor ili eventualno razjašnjavanje o tome što se događa.

Unutrašnji doživljaj koji prati ovaj stil može se sažeti na sljedeći način "Ja i tako i tako nisam vrijedan. No, ako mogu dobiti nekog tko me sluša i pokorava mi se, to znači da ipak nešto vrijedim".

Poruka "Nemoj nikom dozvoliti da te gazi, ne budi kukavica" podržava ovu ulogu.

Pametnjaković

- ❖ riječi: pretjerano razumne, precizne, "pametne", detaljne, npr." Kad bi netko vrlo pažljivo promatrao, mogao bi uočiti radom istrošene ruke nekoga od ovdje prisutnih".
- ❖ tijelo: pod kontrolom poručuje "Ja sam smiren, hladnokrvan i pribran."
- ❖ unutrašnji doživljaj: "Osjećam se ranjivim."



Pametnjaković je vrlo korektan, vrlo razuman i ne pokazuje bilo kakve osjećaje. On je smiren, hladnokrvan i pribran. Može se usporediti s pravim kompjutorom ili rječnikom. Tijelo je suho, često hladno i bez kontakta. Glas je suh, monoton, a riječi vrlo često apstraktne.

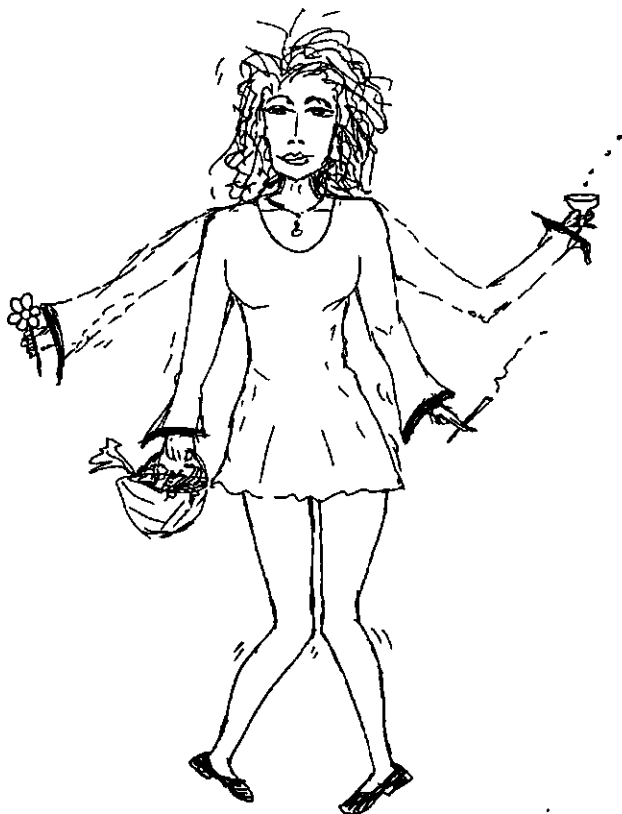
Kad ste pametnjaković, koristite najduže moguće riječi čak i ako niste sigurni u njihovo pravo značenje. U najmanju ruku zvučat ćete inteligentno. Nakon kratkog vremena i tako vas nitko više neće slušati. Da biste uistinu ušli u ovu ulogu, zamislite kako vam je kičma duga, uspravna i ukočena, a oko vrata imate čelični obruč. Nastojte da sve na vama bude što nepomičnije, čak i usta. Teško ćete ruke držati nepomičnima, ali nastojte.

Vaš glas će, naravno, biti mrtav jer je i vaše tijelo mrtvo i bez ikakvog doživljaja od vrata naniže. Vaše misli ne smiju lutati s previše slobode jer ste zaposleni biranjem pravih riječi. Sve u svemu, vi zapravo ne smijete pogriješiti.

Tužna istina o ovoj ulozi je što ona, po svemu sudeći, predstavlja idealan cilj za mnoge ljude: "Reci pravu riječ; ne pokazuj osjećaje; nemoj reagirati".

Ometalo:

- ❖ riječi: nevažne, irelevantne; riječi ne čine nikakav smisao
- ❖ tijelo: uglato i "razbacano" u raznim smjerovima
- ❖ unutrašnji doživljaj: "Nikog nije briga. Za mene zapravo nema mjesta."



Štoga ometalo čini ili govori irelevantno je u odnosu na ono što govore ili čine drugi. On nikada ne daje odgovor na pitanje. Njegov unutrašnji doživljaj je stanje vrtoglavice. Glas može biti pjevajući, često neusklađen s riječima, može ići gore i dolje bez pravog razloga jer ni na šta i nije usmjeren.

Da biste prepoznali i razumjeli ovu ulogu, pomoći će vam da zamislite da ste zvrk koji se neprestano kreće, nikada ne znajući kamo ide i ne prepoznajući kad je stigao. Prezaposleni ste micanjem usta, tijela, ramena, nogu. Budite sigurni da vaše riječi nikada nisu na mjestu i ne uklapaju se. Ignorirajte svačija pitanja; eventualno izađite s vašim, ali na pogrešnom mjestu. Skinite zamišljenu nit s nečije odjeće, odvežite nečije pertle i sl.

Vlastito tijelo zamislite kako se istovremeno pokreće u različitim smjerovima. Postavite noge i koljena u pretjerano naglašeni X položaj. U početku ova uloga djeluje olakšavajuće i oslobađajuće, no nakon kratkog vremena pojavljuje se osjećaj užasne usamljenosti i besciljnosti koji nećete lako uočiti ako se nastavite pokretati dovoljno brzo.

Poruka "Nemoj biti ozbiljan, 'otkači se', što te briga" podržava ovu ulogu.

Za razliku od navedenih komunikacijskih obrazaca koji su manipulativni (verbalna i neverbalna komunikacija nisu usklađene, to jest nisu kongruentne) nemanipulativna komunikacija je **otvorena, iskrena razmijena**.

Kad osobe razgovaraju na ovakav način, svi dijelovi poruke idu u istom smjeru, verbalna i neverbalna komunikacija su usklađene. Odnosi su lagani, jednostavni, slobodni i iskreni, a osjećaj vlastite vrijednosti nije ozbiljnije ugrožen. Ova komunikacija je uzajamno usklađena, skladna, uravnotežena. Kad se osoba ispričava, za razliku od pomirivača, osoba se ispričava za čin koji je počinila, a ne za vlastito postojanje. Kad procjenjuje i kritizira, čini to, za razliku od optuživača, bez optuživanja i prigovarivanja, već često ukazujući na nešto novo. Kad pokušava nešto objasniti ili drži predavanje, radi to slobodno, s pravom da pogriješi, pokazujući vlastite emocije, krećući se slobodno, a ne mehanički i beživotno poput robota, kao što to čini pametnjaković. Ako želi promijeniti temu, radi to otvoreno i direktno, a ne besciljno i neadekvatno, poput ometala.

Ono što osoba izražava riječima izražava i glasom, pokretom, mimikom. Ono što izražava predstavlja istinu u tom trenutku, npr. kad je tužna, pokazuje tugu, a ne "snagu", hrabrost i samodovoljnost. Tjelesna poza ukazuje na cjelovitost, živost; pokreti su slobodni i živi; lako je vjerovati onom što takva osoba izražava.

Nije jednostavno prekinuti stare obrasce, odustati od dobro naučenih komunikacijskih uloga iza kojih se skrivamo i komunicirati otvoreno. Strah od odbacivanja je najjača prepreka i često se u našim glavama javlja u sljedećim rečenicama:

- ❖ Možda ću pogriješiti.
- ❖ Možda se nekom neću svidjeti.
- ❖ Netko će me kritizirati.

- ❖ Možda ću se nametnuti.
- ❖ On će misliti da nisam dovoljno dobra.
- ❖ Vidjet će da nisam savršena.
- ❖ On će otići i ostaviti me.

Korisno je znati da se većina ljudi blokira i maltretira tim istim mislima.

Kad na navedene strahove možete reagirati na sljedeći način, znak je da ste uistinu dorašli otvorenoj, iskrenoj komunikaciji i zrelim, stabilnim odnosima:

- ❖ “Tko radi, taj i griješi.” Sasvim je sigurno da ću pogriješiti ako nešto radim, pogotovo ako radim nešto novo.
- ❖ Sasvim je sigurno da se neću svima svidjeti. Nemaju svi ljudi isti ukus.
- ❖ Da, netko će me kritizirati. Ja uistinu nisam savršen/a. Kritika je u nekoj mjeri korisna.
- ❖ Sigurno! Svaki put kad si s drugom osobom, govoriš i upadaš joj u riječ, namećeš se.
- ❖ Dakle, on će možda misliti da nisi dovoljno dobar/ra. Možeš li to preživjeti? Osim toga, ponekad ljudi nama “uvaljuju” i pripisuju svoje vlastite probleme.
- ❖ Ako od sebe očekuješ da budeš savršen/a, uvijek možeš pronaći nešto u čemu nisi!
- ❖ Što i ako ode. Možda i treba otići; možda je tako najbolje. Bilo kako bilo, preživjet ćeš!

Takvi stavovi pomažu da netko stoji na svojim vlastitim nogama, te da živi kao cjelovita osoba, u dobrom kontaktu s vlastitim tijelom, osjećajima i mislima. Bivajući u dobrom kontaktu sa samim sobom, osoba može s drugima komunicirati iskreno, otvoreno, odano i ostvariti bliskost i intimnost. Nadalje, takva osoba je kreativna, kompetentna i sposobna da se nosi sa stvarnim problemima na realističan način.

Ova znanja i iskustva pomagači mogu koristiti i za sebe i za rad s ljudima. Osvještavanje vlastite komunikacijske uloge pomoći će pomagaču da prepozna što stoji u pozadini i kako se stvarno osjeća. Promatranje druge osobe i osvještavanje njene komunikacijske uloge pomoći će pomagaču da lakše pretpostavi kako se druga osoba osjeća. Otkrivanje što se zapravo događa “na sceni”, to jest kakva se komunikacija odvija pomoći će pomagaču da izbjegne površnu i neiskrenu komunikaciju u kojoj se ne izražavaju prava stanja i osjećaji. U komunikaciji u kojoj se ne izražava pravi problem, iskrena stanja i osjećaji, niti rješenje problema nije moguće. Pozivanje na iskrenu otvorenu komunikaciju i kontakt sa stvarnim osjećajima ohrabrit će i klijenta na kontakt s vlastitim osjećajima. Tome značajno pridonose rečenice koje počinju s “Ja”; to su rečenice koje izražavaju vlastito stanje (“Ja se osjećam...Ja mislim...Ja vidim...Ja pretpostavljam...Ja želim...Ja neću i sl.);

one komunikaciju čine jasnom i otvorenom i pomažu drugoj osobi da reagira na prvu. Pomagač koji se izražava na ovaj način pokazuje osobi da je odgovoran za svoje emocije, misli, doživljaje i da ih prihvata; na taj način pomaže osobi da i ona prihvati svoje osjećaje i odgovornost za njih, poručujući joj istovremeno da je prihvaća takvu kakva je.

Na kraju - za razmišljanje:

U svim grupama ljudi s kojima je radila Virginija Satir je uočila sljedeće:

- 50% ljudi reći će "DA" bez obzira na to što osjeća ili misli (pomirivači)
- 30% ljudi reći će "NE" bez obzira na svoje osjećaje i misli (optuživači)
- 15% ljudi neće reći ni "DA" ni "NE" i neće pokazati ni traga emocija (pametnjakovići)
- 0,5% ljudi reagirat će i sa "DA" i sa "NE" i bez emocija (ometala)
- 4,5% ljudi bit će realno i reagirati ustinu u skladu s vlastitim osjećajem i mišljenjem.

Iako ovo nisu rezultati znanstvenog istraživanja, već kliničke procjene, neki stručnjaci iz područja komunikacije ovo smatraju optimističnim omjerom, te zadnju kategoriju procjenjuju na 1% populacije!

Važno je da pomagači imaju ovo na umu kad rade s grupama te da ne prihvaćaju a priori ono što je manifestno. Voditelj grupe u ulozi je autoriteta i velik broj ljudi često ima potrebu da se s njim nekritično slaže, što ne mora izražavati njihovo pravo mišljenje i stav. Isto tako ni odbijanje ne mora izražavati pravi stav osobe, jer izvjestan broj ljudi na autoritete reagira apriornim odbijanjem. I jedan i drugi način vrlo vjerojatno izražavaju oprez i otpor, govore o dotadašnjim iskustvima osobe. Imajući sve ovo na umu, pomagači mogu biti opušteniji i spremniji da ne prihvate vrlo osobno ni kritiku ni pohvalu, već potaknu i ohrabre ljude u grupi na otvoreniju komunikaciju, dajući poticaj osobama da izraze svoje stvarne osjećaje, a grupi da ih prihvati.

Govoreći o ovim ulogama kroz tekst i crtež, povremeno smo ih karikirali i prenaglašavali; one naravno nisu uvijek u životu izražene na takav način. Kao i većina drugih modela, tako i ovaj služi tome da lakše razmišljamo, otkrivamo i prepoznamo ono o čemu govori, ne prihvaćajući to nekritično i doslovno. Ovaj model koristi humor da temu o komunikaciji učini zanimljivijom i prihvatljivijom. Ovaj tekst o komunikaciji želim dovršiti podvlačenjem nečeg što je većini ljudi poznato, a pomagači ponekad nemaju dovoljno slobode da to koriste - humor je komunikacijsko sredstvo koje većinu komunikacija i situacija čini prihvatljivom, zanimljivom i pristupačnijom. Komunikacija iz pomagačke uloge, iako su joj sadržaji i teme često vrlo ozbiljni, ne mora zato biti isključivo ozbiljna i teška; čak štoviše - u ponekim vrlo teškim, beznačajnim trenucima, humor je jedino smisljeno

što preostaje i pomaže. “Situacija je beznadežna, ali ne i ozbiljna” rečenica je koju je rekao jedan od poznatih psihoterapeuta, a drugi je često imaju na umu. Ona se pokazuje istinitom u brojnim terapijskim i životnim situacijama.

Vještine postavljanja i odgovaranja na pitanja

Boris Hudina

Uvod

Ljudi cijelog svog života nastoje održati osjetljivu ravnotežu između svojih potreba, želja, te životnih mogućnosti da bi uspostavili psihološku sigurnost i bili zadovoljni sami sobom.

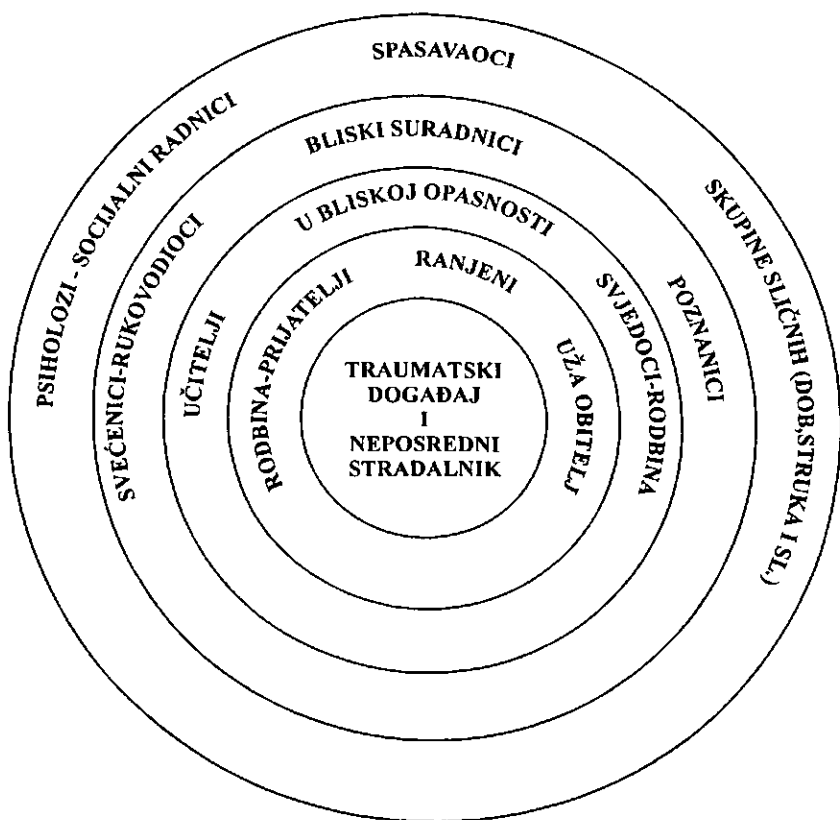
Krizne situacije, nesreće, rat i kaos, stres i trauma tu ravnotežu ugrožavaju i čovjek postaje ranjiv. Da bismo prevladali posljedice stresa, najčešće koristimo osobne psihofizičke i socijalne potencijale utemeljene u našim ulogama u nizu socijalnih skupina kojima pripadamo. Što smo psihički, fizički, emocionalno izgrađeniji i stabilniji i što imamo više podrške u okruženju, to kriznu situaciju brže i bolje prevladavamo. U situaciji ugroženosti sustav socijalne potpore prema Vauxu (1993.) funkcionira preko osam mehanizama: neposredna fizička zaštita, "cijepljenje" protiv ugroženosti, sažimanje događaja, sažimanje procesa, tugovanje, normalizacija, podrška i privremena emocionalna potpora.

Problem nastaje kad isti izvor stresa pogađa i naše socijalno okruženje. Tada smo prisiljeni "razmotavati svoje socijalne omotače" i u nuždi koristiti potporu onih koje inače ne bismo kontaktirali. Kako se sustavi i institucije teško prilagođavaju promjenjivim kriznim situacijama, a profesionalni pomagači sporo reagiraju, prirodni pomagači skriveni u tim socijalnim omotačima dobivaju važnu ulogu. Kasnije su oni spona između profesionalnih pomagača i osoba u krizi. Iako to ovisi o socijalnom kontekstu i kulturi neke sredine, ljudi općenito više vole prirodnu i spontanu podršku nego profesionalnu pomoć, koja nosi stigmatizaciju. Prirodna i spontana podrška poštuje osobni integritet, potiče samopouzdanje i osobno djelovanje, te angažiranje u rješavanju problema.

Ofra Ayalon (1991.) postavlja tzv. **"krugove ranjivosti i podrške"** u kriznoj situaciji. (Vidi Sliku 1.)

Pet je osnovnih krugova ranjivosti i podrške i svaki od njih pretpostavlja stupanj izloženosti mogućoj traumi i istovremeno redosljed prema kojem traumatizirana osoba koristi svoje okruženje za podršku.

Sve osobe, bez obzira na to u kojem se krugu nalaze, možemo svrstati u tri grupe imajući u vidu njihov odnos prema traumatskom događaju, odnosno ulogu u njemu. Jednu grupu čine stradalnici, drugu ljudi koji su psihološki ranjivi nakon traume, a treću oni koji pružaju podršku.

KRUGOVI
PODRŠKEKRUGOVI
STRADALNIKAKRUGOVI
PSIHOLOŠKE RANJIVOSTI

Slika 1. Krugovi ranjivosti i podrške

Osobe koje pružaju psihosocijalnu pomoć traumatiziranim ljudima nalazimo u trećoj grupi i to tek u petom krugu. To znači da profesionalna psihosocijalna pomoć traumatiziranoj osobi treba tek onda kad ostali, koji su joj bliži i uz nju čvršće vezani, ne ispune svoju spontanu ulogu pomagača. Zadatak profesionalca je stoga veoma složen i osjetljiv, jer on ne samo da treba riješiti problem zbog kojeg osoba traži pomoć već se mora suočiti i s neuspjehom ranijeg djelovanja spontanih neprofesionalnih pomagača.

Uspostavljanje kontakta, dobivanje osnovnih informacija o potrebama klijenata (tzv. prvi intervju) bitna je faza u kojoj se stvaraju temeljni preduvjeti za vezivanje, proces podrške i pružanja raznih oblika psihosocijalne pomoći. Stoga su znanja i vještine razgovaranja, intervjuiranja, dobivanja anamnestičkih podataka, tj. uopće vještine postavljanja pitanja i odgovaranja na njih, izuzetno važan preduvjet pružanja pomoći.

Proces postavljanja pitanja

U savjetodavnim situacijama pomagač je usmjeren na anamnestičko - dijagnostički, eksplorativni i konačno integrativni pristup, te postizanje promjene ponašanja i doživljavanja klijenta. Time zadire u područje privatnosti i osobnosti što klijent može doživjeti kao napad. Zbog toga je potrebno da način postavljanja pitanja, odnosno komunikacija bude odmjerena i osjetljiva na granice klijenta.

Postavljanje pitanja sadrži niz aspekata koji se mogu sažeti u dva osnovna: formulaciju pitanja i način na koji su postavljena.

Formulacija pitanja

Riječi upotrijebljene u pitanju mogu bitno utjecati na odgovor. Da bi komunikacija bila dobra, treba izbjegavati pitanja koja bi kod sugovornika izazvala osjećaj da je ispitivan i provjeravan.

Izbor riječi također je važan. Svako pitanje mora sadržavati one riječi koje za veliku većinu ljudi imaju isto značenje i koje ispitanik razumije.

Pitanja treba postaviti tako da ne sugeriramo odgovor. Ona, dakle, moraju biti otvorenog, a ne zatvorenog tipa. Pitanja zatvorenog tipa (Jeste li bili zlostavljani?) i dihotomna (Jeste li pobjegli ili su vas istjerali?) treba koristiti za dobivanje osnovnih informacija samo ako je klijent vrlo šutljiv i zatvoren. U protivnom treba pitati "Možete li mi ispričati kako vam je bilo dok ste bili u Srebrenici?".

Način postavljanja pitanja

Pitanja treba grupirati u logične cjeline kako bi se izbjeglo "skakanje s teme na temu" i kako bi pomagač prikupio informacije potrebne za daljnje uspješno planiranje psihosocijalne podrške. Ritam postavljanja pitanja važan je element uspješnog razgovora. Klijentu treba dati dovoljno vremena da odgovori, pa ga ne smijemo požurivati brzim postavljanjem sljedećeg pitanja. Ako ne odgovara, treba pričekati, ali ne predugo, već mu treba pomoći potpitanjima.

Odgovaranje

Klijent može reagirati na sljedeće načine:

- ❖ odsustvom odgovora (sastoji se od šutnje, burnog verbalnog i neverbalnog reagiranja mimo pitanja ili potpune promjene teme)

- ❖ neodgovaranjem (odbijanje koje se manifestira inzistiranjem na proceduralnim problemima, potpitanjima i protupitanjima, prekidanjem komunikacije ili naglašenim emocionalnim reagiranjem, te pokušajima

razjašnjavanja. U pozadini odbijanja stoji nemogućnost davanja prihvatljivog odgovora.

Da bi izbjegao odgovor, klijent može lagati, ograditi se, prikriti odgovor i/ili iskriviti pitanje.

❖ odgovorom

Prvi intervju

Prvi intervju podrazumijeva:

- početak opservacije
- uzimanje osnovnih anamnestičkih podataka
- definiranje problema

Postavljanje pitanja i dobivanje odgovora je, uz opservaciju ponašanja, u situaciji intervju jedini način da ključne podatke dobijemo. (Za druge izvore podataka vidi tekst "Početno utvrđivanje posttraumatskih stresnih reakcija".)

Svaki savjetodavno - terapijski intervju ima za cilj sa sugovornikom stvoriti odnos koji će potrajati. Da bi bio uspješno proveden, treba slijediti njegovu strukturu i osnovne faze. Svaki, a posebno prvi intervju sadrži:

- planiranje intervju i njegovog sadržaja
- definiranje strategije ispitivanja
- definiranje uloga i pozicija s kojih ispitujemo
- prvi utisak (halo efekt)
- ispitivanje
- obradu odgovora
- sastavljanje cjeline, odnosno izradu mišljenja
- provjeru donesene odluke (mišljenja)

U psihoterapijskom postupku u kriznoj situaciji ili u procesu pružanja psihološke pomoći i podrške prvi je intervju ujedno i početak tretmanskog ili terapijskog procesa. Stoga uključuje specifično prikupljanje anamnestičkih podataka, obradu svjesnih emocionalnih stavova vezanih uz problem ili svakodnevicu, iskazivanje i obradu nesvjesnog materijala, promatranje i uvid u transferne i kontratransferne mehanizme. Iz susreta u susret pomagač, psiholog, terapeut praktički slijedi formu prvog intervju, posvećujući sadržajima pojedinog dijela različito vrijeme. No bez ovladavanja vještinom postavljanja pitanja ni prvi intervju ni cjelokupni proces rada s osobom kojoj treba pomoć neće biti uspješan.

Način prilaženja osobi u krizi

Kad prilazimo osobi u krizi, moramo poštovati navedene faze prvog intervjua, principe uspješne komunikacije, te se posebno uskladiti sa osobom i voditi je kroz razgovor.

Ono što je pri intervjuiranju osobe u krizi specifično i posebno u odnosu na klasičan intervjua je osjetljivost koju moramo imati da ispitivanjem ne narušimo ionako krhku odluku klijenta da traži pomoć.

Tehnika sadržana u terminima **pacing and leading** (uskладiti se i voditi) Ofre Ayalon i suradnika može se živopisno ocrtati primjerom. Poznate su scene iz kaubojških filmova u kojima kočija, u kojoj se nalazi lijepa glavna glumica, ostaje bez kočijaša, a podivljali konji bezglavo jure prema neumitnom kraju u ponoru. Međutim, pojavljuje se mlad, spretan i lijep glavni junak na konju, preskoči na konje upregnute u jureću kočiju, dohvati uzde i u zadnji je čas zaustavlja na rubu ponora. Mlada dama biva spašena i snažnom rukom glavnog junaka odvedena u sigurnost. Ono što je nama bitno je analogija.

Kočija je bez kočijaša, što i ne bi bio neki problem da je mlada dama u stanju preuzeti uzde u svoje ruke. No kako to ona neuspješno pokušava, a objektivno to i jest pothvat, očito je da je u krizi - ne kontrolira situaciju i osjeća se nemoćno i slabo. Prepušta se i što je bliže ponoru, to je bespomoćnija.

S druge strane, zanimljiv je način na koji junak spašava mladu damu. On nikad ne jaše ususret kočiji, jer bi ga podivljala zaprega izbacila iz sedla kad bi joj se približio. Nikad ne prilazi ni sa strane, jer bi najvjerojatnije uzrokovao skretanje kočije s puta po kojem još uvijek, iako bez kontrole, vozi. Na isti način pomagač nikad ne smije svojim pitanjima i ponašanjem ići prema sugovorniku u krizi, jer mu se, kao i kauboju, može dogoditi da ga problem pregazi ili da njegova nespretna intervencija izazove strah sugovornika i gurne ga u još dublju krizu.

Što, dakle, junak radi? Brzo ali pažljivo u velikom luku dolazi iza kočije, prestiže je, hvata uzde i zaustavlja je. Mlada je dama u šoku iz kojeg je izvlači junak svojom velikom pažnjom i iskazanom ljubavi. Zatim preuzima uzde u svoje ruke, jer ona to još nije u stanju, i vodi je, klonulu ali osnaženu, u sigurnost. Spretan pomagač postupa na isti način - **uskladuje se** s osobom u krizi i, nakon što je otklonio opasnost i osnažio je toliko da je iz situacije bez kontrole opet u realitetu, započinje s **vođenjem** koje će osobu dovesti u situaciju da se sama brine o sebi i suočava s problemom.

Tri su vrste osnovnih poruka koje pomagač u takvim situacijama šalje.

Prva je poruka podrške ("Ovdje sam da pomognem", "Nisi sam" i slično).

Druga je vezana uz postupak usklađivanja. Tih poruka ima mnogo, što ovisi o iskustvu pomagača. Možemo ih strukturirati u sljedeće skupine:

- ❖ zrcaliti osobu, upotrebljavati iste riječi i pokrete, ali bez karikiranja, biti empatičan

- ❖ prihvatiti emocijama bremenito ponašanje sugovornika kao normalno (na primjer šutnju, plakanje, vikanje)
- ❖ ne umanjivati značaj onoga što govori
- ❖ izbjeći sukobljavanje, intelektualiziranje ili moraliziranje - davati podržavajuće neverbalne povratne informacije

Treća vrsta poruke vezana je uz proces vođenja:

- ❖ potražiti iskaze koji ukazuju na postojanje preostalih energetske potencijala i iskoristiti ih
- ❖ poticati sugovornika da govori o konkretnom događaju i o tome što je on za njega značio
- ❖ preuzimati njegove riječi u postavljanju pitanja
- ❖ koristiti njegov vrijednosni sustav
- ❖ koristiti paradoks, spajati naizgled nespojive stvari
- ❖ stvoriti pozitivni način razmišljanja o sebi u kriznoj situaciji

Zaključno

Ne postoji recept, struktura, model, metoda ili tehnika intervjua, odnosno način postavljanja pitanja koji vodi do sigurnog uspjeha.

Pomagač u kriznoj situaciji je, kako je u početku rečeno, svaki pojedinac koji se nađe u pravo vrijeme i na pravom mjestu bez obzira na krug podrške kojem pripada.

Intervju koji pomagač (paraprofesionalac ili profesionalac) provodi strukturira se prema navedenim općim načelima ispitivačkog procesa. Ovisno o stupnju profesionalnog znanja, vještini vladanja komunikacijskim tehnikama i osobnom iskustvu rada s ljudima svatko će pronaći najbolji način da dobije osnovne informacije koje mu trebaju za daljnji rad.

Kad više pomagača radi isti posao i kad je cilj dobivanje ukupne slike strukture populacije i osoba koje trebaju pomoć, strukturira se tzv. podsjetnik za intervju, odnosno neka vrst anketnog upitnika. Taj podsjetnik pomaže ispitivaču da sazna činjenice, iako mu neke od njih možda u tom trenutku nisu bitne. Podsjetnik često iskusi ispitivačima, koji su izgradili osobni stil intervjuiranja, smeta jer im pažnju s opservacije načina reagiranja osobe u krizi odvlači u druga, za to manje važna, područja. Osobama bez iskustva on je pak neophodan, barem u prvo vrijeme.

Početno utvrđivanje posttraumatskih stresnih reakcija

Vlasta Vizek Vidović

Određivanje pojma “početno utvrđivanje”

U traumatskim događajima većih razmjera vrlo je važno steći uvid u psihosocijalno funkcioniranje zahvaćene populacije kako bi se mogle djelotvorno planirati i provoditi intervencijske mjere psihosocijalne podrške i tretmana. Svrha početnog “snimanja” psiholoških posljedica traumatskog iskustva je utvrđivanje raširenosti i intenziteta traumatskih i stresnih reakcija. To je postupak prepoznavanja rizičnih osoba ili skupina koje će vjerojatno zahtijevati veću pažnju i stručnu pomoć u budućnosti. Valja naglasiti da je početno utvrđivanje (“screening” ili trijaža) tek prvi korak u procesu sveobuhvatnog utvrđivanja psihosocijalnog statusa pojedinca o kojem ovisi postavljanje tretmanskog cilja i izbor prikladnih načina podrške i tretmana. Pri planiranju utvrđivanja potrebno je obratiti pažnju na: izvore informacija i dimenzije utvrđivanja.

Izvori informacija o osobi

U literaturi se najčešće navode sljedeći izvori za prikupljanje informacija o pojedincu:

1. Postojeći dokumenti o osobi (anamneze bolesti i slučajeva ili drugi pisani podaci koje predložuje dotična osoba)
2. Verbalno izvješće pojedinca (opis događaja i teškoća, izražavanje osjećaja, stavova i uvjerenja).
3. Izravno opažanje neverbalnog ponašanja i izgleda pojedinca
4. Izravno opažanje ponašanja pojedinca u odnosu s drugim bliskim osobama (bračnim partnerom, roditeljima, učiteljima, suradnicima)
5. Dodatni podaci prikupljeni na temelju izjava bliskih osoba
6. Psihologijski mjerni instrumenti
7. Osobno iskustvo praktičara utemeljeno na izravnom dodiru s osobom

1. Postojeći dokumenti o osobi govore o nekim objektivnim činjenicama vezanim uz život pojedinca (obiteljsko stanje, bolest, sukob sa zakonom, prijašnje intervencije). Razgovor o podacima koji se nalaze u tim izvorima može poslužiti kao uvod u proces izravnog početnog utvrđivanja.

2. Glavni izvor početnih podataka o osobi je njezin **samoiskaz**. Verbalno izvješće sastoji se najčešće od opisa teškoća, izražavanja osjećaja u vezi s problemom, opisa događaja, te iznošenja prosudbi o njima. Budući da su se stvarno ponašanje, osjećaji i sam događaj već odigrali, samoiskaz je ustvari neizravan izvor informacija. Zato moramo biti svjesni da može sadržavati netočnosti zbog pogrešnih sjećanja, iskrivljenih opažanja, strahova ili predrasuda. Kako bi se te pogreške smanjile, valja poticati osobu da događaje, misli i osjećaje opisuje što konkretnije.

3. Treći važan izvor informacija dostupan pri početnom utvrđivanju je i **izravno opažanje neverbalnog ponašanja** osobe s kojom se razgovara. Neverbalni znakovi često su bitni pokazatelji emocionalnih stanja poput ljutnje, uvrijeđenosti, zbunjenosti, straha. Pažljivo zapažanje znakova poput visine ili drhtanja glasa, stisnutih usana, zgrčenih pesnica, zgrčenih vilica, znojnih dlanova može biti polazna točka za razgovor o trenutnom emocionalnom stanju.

4. Informacije o osobi možemo prikupiti i opažajući njezino **ponašanje u "prirodnim uvjetima"**. Promatranje osobe u obitelji ili u prirodnoj okolini (npr. igraonici ili razredu) može dati dragocjene podatke o njezinom socijalnom funkcioniranju. Pritom pomagači često ostanu zbunjeni razlikom između izvješća ljudi o njihovim odnosima s drugim osobama i izravnog promatranja njihove interakcije s drugima u "prirodnoj okolini".

Valja napomenuti da i podaci prikupljeni izravnim promatranjem ne moraju biti posve valjani i pouzdani. Naime promatrana osoba može biti svjesna promatranja pa se može sustezati, ponašati neprirodno ili namjerno kontrolirati kako bi ostavila što bolji dojam. Drugi nedostatak su pogreške povezane uz pristranosti opažanja samog promatrača. Promatrač, naime, ono što vidi najčešće tumači u skladu s nekim svojim pretpostavkama, uvjerenjima ili motivima. Ta se pogreška može smanjiti usporedbom zapažanja više neovisnih promatrača, naravno onda kada je to potrebno i moguće provesti.

5. Peti izvor informacija kojima možemo upotrijebiti podatke tijekom početnog utvrđivanja su i informacije prikupljene od **bliskih osoba** - roditelja, prijatelja, učitelja, svih onih koji donekle dobro poznaju klijenta. No pri uporabi tih izvora valja biti oprezan, jer je riječ o subjektivnu dojmu osoba koje se nalaze u specifičnom odnosu s klijentom. Potrebno je paziti i na to da se smanji mogućnost zloupotrebe tog razgovora, te stoga valja u pravilu pribaviti pristanak dotične osobe za razgovor s drugima o njoj.

Taj izvor informacija osobito je važan pri utvrđivanju traumatskih i stresnih reakcija u djece, osobito one dojenačke i predškolske dobi. Pritom se drži da su u procjenjivanju dječjih reakcija učitelji i pomagači u određenoj prednosti u odnosu na članove obitelji jer su emocionalno manje vezani uz dijete pa mogu biti nepristraniji. No i oni mogu podleći svojim očekivanjima ili pogrešnim uvjerenjima o tome kakva su traumatizirana djeca. Tako se može dogoditi da traže negativne posljedice rata po svaku cijenu ili pak stati na stajalište da su sve to "normalne

reakcije" koje će same po sebi nestati. To može rezultirati pretjeranom 'strogoćom' u traženju nenormalnog ili pak ignoriranjem i toleriranjem bolesnog ponašanja.

6. **Psihologijski mjerni instrumenti** također su indirektni izvori informacija koji na razmjerno jednostavan način omogućuju kvantificiranje podataka o psihičkom statusu. Valja napomenuti da primjena tih instrumenata zahtijeva dobro poznavanje psihometrijske teorije, te dobro poznavanje specifičnih testova i njihovu teorijsku utemeljenost. Stoga ako pomagač nije po struci psiholog, testiranje valja prepustiti psiholozima, slično kao što će tjelesno zdravlje procijeniti liječnik-specijalist.

7. Kao izvor informacija pri početnom utvrđivanju mogu poslužiti **osobni dojmovi** pomagača utemeljeni na njegovom osobnom iskustvu u izravnoj interakciji s pojedincem. Naime, u susretu s pomagačem osoba će pokazati i neke tipične oblike interpersonalnog reagiranja (npr. spremnost na suradnju, otvorenost, nestrpljivost, suzdržljivost, nametljivost ili izazivački ton) koji mogu poslužiti kao ključ za razumijevanje nekih teškoća u odnosima s drugima. No važno je imati na umu da je ponašanje osobe tijekom susreta dijelom i odgovor na ponašanje pomagača. Stoga pri oslanjanju na prve dojmove valja biti svjestan mogućih pogrešaka i pristranosti takve procjene. O interakciji pomagač - klijent više je riječi u tekstu "Savjetovanje".

Dimenzije utvrđivanja

U stručnoj literaturi (Hephworth & Larsen, 1982.) proces utvrđivanja obuhvaća nekoliko ključnih dimenzija. To su:

- 1) središnji problem pojedinca
- 2) psihičko i socijalno funkcioniranje pojedinca (njegove slabe i jake strane)
- 3) motivacija pojedinca za rješavanje problema
- 4) relevantni okolinski činitelji koji pridonose problemu
- 5) okolinski i osobni izvori koji mogu pomoći u rješavanju problema

Premda se procesom utvrđivanja nastoji ponajprije saznati što je bit problema koji muči pojedinca, šire određenje tog pojma uključuje i procjenu osobnih mogućnosti, snage, zdravih oblika funkcioniranja - svih onih povoljnih činitelja u pojedincu i njegovoj okolini koji mu mogu pomoći u rješavanju problema i razvijanju osobnih potencijala.

Utvrđivanje je proces koji započinje prvim susretima stručne osobe (pomagača) s pojedincem. Početno utvrđivanje rezultira opisom pojedinčeva stanja/problema u određenom trenutku i nipošto ne predstavlja konačnu procjenu. Početno utvrđivanje valja shvatiti kao složenu radnu hipotezu utemeljenu na trenutno dostupnim podacima, koja je podložna promjeni i nadopunjavanju.

Stručan rad s osobom podrazumijeva višestruku i višekratnu provjeru početno prikupljenih podataka. Dodatni se podaci mogu prikupiti u okviru detaljnijih provjera samog pomagača, odnosno na temelju obrade klijenta koju provode drugi

stručnjaci. Osim sveobuhvatnog utvrđivanja prirode problema i/ili stanja pojedinca na početku susreta s njim, potrebno je periodički i sustavno prikupljati podatke o reakcijama i/ili promjenama koje se uočavaju tijekom intervencije.

1. Cjelovit uvid u osobni problem osobe pretpostavlja prikupljanje odgovora na **skup relevantnih pitanja**. Tako Brown i Levitt (1979., u Hepworth i Larsen, 1982.) daju predložak za analizu teškoća u psihosocijalnom funkcioniranju sa sljedećim pitanjima:

1. Tko je sve uključen u problem osobe?
2. Kako su pojedine osobe uključene u problem?
3. Kakvo značenje osoba pripisuje tom problemu?
4. Gdje se problem najčešće javlja (u kući, u školi, na poslu)?
5. Kada se teškoća očituje?
6. Kako često se javlja nepoželjno ponašanje ili doživljavanje?
7. Kako dugo te smetnje traju?
8. Kakve su nezadovoljene želje ili motivi u pozadini problema?
9. Što osoba osjeća u vezi s problemom (emocionalne reakcije)?
10. Kako je osoba pokušala riješiti svoj problem i kakve su joj vještine i sposobnosti za to potrebne?
11. Kakva je vanjska vrsta podrške dostupna a kakva je potrebna?

Postupno prikupljanje odgovora na taj skup pitanja omogućit će pomagaču stjecanje jasnije slike o pojedinčevu problemu, ali i upotrijebljenim i tipičnim načinima suočavanja. Ti podaci važni su za planiranje intervencijskih mjera usmjerenih na proširivanje lepeze načina suočavanja s teškoćama.

2. Podaci prikupljeni na temelju spomenutih pitanja poslužiti će za okvirnu početnu procjenu psihosocijalnog funkcioniranja dotičnog pojedinca. U tu svrhu može se izraditi **sažeti obrazac** u koji će se unijeti početna zapažanja o pojedinim oblicima pojedinčeva funkcioniranja. Ti su oblici:

- a) fizičko funkcioniranje (izgled i neverbalni znakovi)
- b) kognitivno-perceptivno funkcioniranje (intelektualna razvijenost, prosuđivanje, veza sa stvarnošću, jasnoća misli, kognitivna fleksibilnost, životne vrijednosti i uvjerenja)
- c) emocionalno funkcioniranje (emocionalna kontrola, raspon emocija, prikladnost emocija)
- d) ponašanje (socijalni i komunikacijski obrasci ponašanja, određene navike i crte).

3. U okviru dimenzija utvrđivanja važno je dotaknuti **pitanje motivacije osobe za suradnju** s pomagačem. Često je početno utvrđivanje početak duže suradnje, odnosno savjetovanja do kojeg dolazi na zahtjev osobe koja je shvatila da ne raspolaže unutrašnjom snagom kojom bi mogla riješiti svoje teškoće.

Kad je riječ o osobama (često su to djeca ili adolescenti) koje su došle na tuđi poticaj, valja biti spreman na njihovo "poricanje" teškoća. Ako su poticaji za dolazak

vanjski, tada je i proces utvrđivanja mnogo teži. U prvo vrijeme važnije je posvetiti se prihvatanju i rješavanju klijentova otpora. Tek kad osoba bude spremna na istraživanje problema, moguće je postaviti određene ciljeve zajedničkog rada i nastaviti s uobičajenim strategijama utvrđivanja problema. U oba slučaja valja koristiti upute o stvaranju povjerenja i radu na otporima, koje su date u tekstu "Savjetovanje".

4. Pri utvrđivanju potrebno je prepoznati i **okolinske činitelje** koji mogu potaknuti i/ili olakšati poželjne, odnosno nepoželjne oblike doživljavanja i ponašanja. Drugim riječima valja utvrditi postoje li u okolini preduvjeti koji osobi omogućuju da zadovolji svoje temeljne potrebe (za egzistencijalnom sigurnošću, socijalnim odnosima i socijalnom podrškom, ispunjavanjem obaveza, postignućem i ostvarenjem interesa i vlastitih sposobnosti, mogućnost samorazvoja).

Treba reći da su ta opća načela u vezi s početnim utvrđivanjem teškoća u psihosocijalnoj prilagodbi pojedinca primjenjiva i pri utvrđivanju posttraumatskih stresnih reakcija. Pritom, naravno, valja imati i određeno predznanje o procesu psihičke traumatizacije. Ta su znanja pomagaču neophodna jer mnogi pojedinci ne povezuju teškoće u psihosocijalnoj prilagodbi s traumatskim iskustvima iz prošlosti. O psihičkim reakcijama na traumatski događaj bit će više riječi u sljedećem poglavlju ("Trauma" i "Zdrave i patološke reakcije na stres i traum").

Početno utvrđivanje posttraumatskog stresnog poremećaja

Utvrđivanje posttraumatskog stresnog poremećaja kod odraslih osoba

Do sada najopsežnija literatura o tom problemu u vezi je s utvrđivanjem i tretmanom posttraumatskog stresnog poremećaja (PTSP) kod ratnih veterana. No u novije vrijeme pozornost se usmjerava i na žrtve drugih vrsta traumatskih događaja kao što su izbjeglištvo, prirodne katastrofe, ulično nasilje, te spolno i fizičko zlostavljanje.

Pri utvrđivanju PTSP-a valja naglasiti da i neke stresne reakcije mogu imati simptome slične PTSP-u (npr. simpatička pobudenost) i mogu se s njima lako zamijeniti, odnosno mogu se javiti kao popratne pojave uz PTSP. To mogu biti: razne vrste ovisnosti, poremećaji prilagodbe, anksioznost, depresija, te granični i socijalni poremećaji ličnosti. Tako primjerice Sippelle (u Foy, 1994.) navodi kako vijetnamski veteran ovisnik o drogama, otuđen od obitelji i društva, s nekoliko neuspjelih brakova, s nestalnim zaposlenjem, sa slabom kontrolom nagona, kroničnom depresivnošću i provalama srdžbe ne mora nužno pokazivati i simptome PTSP-a.

Prema kriterijima priručnika za dijagnostiku psihičkih poremećaja (DSM-IV, 1994.) utvrđivanje PTSP-a usmjereno je na dva područja: utvrđivanje izloženosti traumi i na utvrđivanje tri karakteristične vrste psihičkih simptoma: nametanja, izbjegavanja i pobuđenosti.

Izvori informacija o posttraumatskim stresnim reakcijama podudaraju se s onima za ostale vrste problema. To su klinički razgovor, psihosocijalna povijest na temelju dokumenata, psihološki testovi, opažanje i mjerenje ponašajnih i fizioloških reakcija.

Kao primjer tijeka utvrđivanja PTSP-a kod ratnih veterana navodimo model Foya i sur. (1994.). Model pretpostavlja i mogućnost obmanjivanja, odnosno simulacije poremećaja kako bi se ostvarile tzv. sekundarne ratne dobiti (penzije, liječenja, odštete i sl.)

IZVORI PODATAKA

Vojna
dokumentacija

Upitnik o
stresnim i
traumatskim
iskustvima

Psihološki
instrumenti
(MMPI)
Opažanje
Dodatni izvori

Upitnik i
intervju za
utvrđivanje
PTSP-a

Potvrđena
prisutnost
u ratnom
području

DA

NE

Razmotriti:
- obmanjivanje
- umišljanje

Postoji li
izloženost
traumi na
ratištu?

NE

DA

Je li bila dobra
prilagodba prije
i u vojsci?

NE

DA

Postoje li
znakovi PTSP-a

DA

NE

Utvrđivanje fizioloških reakcija

zbog:
- traženja naknade
- poremećaji ličnosti

Prekinuti
procjenu

Slika 1: Model utvrđivanja PTSP-a u ratnih veterana (Foy, 1994.)
Postupci za utvrđivanje PTSP-a izazvanih ratnih iskustvima

Početni podaci prikupljaju se kliničkim razgovorom. **Valja naglasiti da je neophodno da taj razgovor vodi stručnjak - iskusni kliničar - psiholog ili psihijatar - budući da sam razgovor može za osobu predstavljati stresno iskustvo praćeno burnim emocionalnim reakcijama.**

Stručnjaci naglašavaju da "prije početka samog razgovora valja očekivati početnu ambivalentnost osobe da razgovara o traumatskom iskustvu. Takav stav može biti posljedica prijašnjih negativnih iskustava pri sličnim razgovorima ili strah da će se izgubiti kontrola nad rasuđivanjem ili postupcima. Isto tako može postojati i osjećaj nepovjerenja i ogorčenosti prema osobama bez takvog traumatskog iskustva". (Arambašić, Vizek-Vidović, Anić, 1992.)

Zato je na početku susreta važno utvrditi prijašnje iskustvo pojedinca u vezi s iznošenjem traumatskog doživljaja, provjeriti njegova očekivanja u odnosu na stručnjaka, a važno je i doznati nešto o glavnim motivima dolaska na razgovor.

Prije početka susreta dobro je ako i sam stručnjak/pomagač ispita svoja stajališta spram traume i osoba koje su je preživjele. Takva analiza osjećaja, stavova, vrijednosti omogućit će stručnjaku da prepozna mogućnost negativnog transfera ili visoku vjerojatnost posredne traumatizacije. Pomagač u sebi mora ujediniti nekoliko uloga; on bi trebao nastupiti kao **svjedok, saveznik i stručni podučavatelj.**

Isto treba dobro poznavati simptomatologiju PTSP-a, kada je riječ o početnom utvrđivanju, ne možemo govoriti o utvrđivanju kliničke slike PTSP-a, nego samo o zapažanju određenih posttraumatskih stresnih reakcija u djece i odraslih.

Pri početnom prikupljanju podataka o posttraumatskim stresnim reakcijama pomoću opažanja i neformalnog razgovora valja voditi računa o tome da se ljudi opisujući traumu i svoje stanje služe metaforama (Meichenbaum, 1992.). Evo kako se opisuju pojedine traumatske reakcije:

❖ **Pretjerana pobuđenost** se često opisuje ovakvim metaforama: "Kao da me zahvatio tornado." "Kao da sam doživio kratki spoj", "Kao da sam tempirana bomba spremna da eksplodira".

❖ **Otupjelost** se prikazuje metaforičkim izjavama: "... kao da sam smrznut", "... kao zaslijepljeni zec na cesti", "...kao da su mi kastrirane emocije", "Ja sam robot bez osjećaja", "Živim kao kroz san".

❖ **Nametajuće misli** opisuju se na sljedeći način: "Moje misli imaju svoj život", "Imam ožiljke na sjećanju", "Opsjedaju me privatni demoni", "Stalno mi se u glavi odmotava isti film".

❖ **Ozdravljajuće misli** su one koje pokazuju da se osoba nalazi na putu oporavka. One najčešće glase: "Jedna se vrata zatvaraju, druga otvaraju", "Hoću se reprogramirati", "Staviti novi novčić u muzički automat i otpočeti novu pjesmu", "Želim da se dijete u meni osjeća zaštićeno", "Želim započeti novo poglavlje u životu".

Ako osoba u dodiru s pomagačem-nekliničarem osjeća potrebu za razgovorom o traumatskom događaju, dobro je pomoći joj poticajnim pitanjima koja neće imati

značenje kliničkog razgovora, ali će dotičnoj osobi olakšati iznošenje onoga što je muči i tako pridonijeti emocionalnom rasterećenju.

Pritom je važno poštovati načela razgovora iznesena u tekstu "Ekspresivne i kreativne tehnike", a naročito je važno da ta pitanja počinju s **kako i što**, kako bi se osoba usmjerila na iznošenje pojedinosti, a bez analize razloga ili uzroka događaja (koja se potiče pitanjima tipa **zašto**). Ta su ključna pitanja sljedeća (Meichenbaum, 1994.):

- ❖ Događaj : Što vam se dogodilo /ili što se događa/?
- ❖ Osjećaj: Kako se osjećate zbog toga?
- ❖ Misli: Što vas najviše brine u vezi s tim?
- ❖ Suočavanje : Kako se nosite s tim?
- ❖ Empatija pomagača: To mora da je za vas bilo vrlo teško?

Utvrđivanje posttraumatskih stresnih reakcija kod djece

Utvrđivanje posttraumatskih stresnih reakcija u djece u pravilu slijedi isti obrazac prikupljanja podataka o traumatskom događaju, utvrđivanje simptoma PTSP-a i utvrđivanje pridruženih smetnji (anksioznost, depresivnost, teškoće u socijalnoj prilagodbi, nisko samopouzdanje, osjećaj krivice, kognitivne smetnje). Pritom valja istaknuti potrebu korištenja višestrukih izvora informacija: djetetovo samoizvješće, izvješće odraslih bliskih osoba, opažanje ponašanja.

Poseban problem s mladom djecom povezan je s teškoćama u verbalnom izražavanju. Mala djeca teško mogu riječima opisati svoje misli, osjećaje i ponašanje. Korisni podaci mogu se stoga prikupiti i neverbalnim pristupom. To mogu biti dječji crteži, kombinirani s pričama o tim crtežima. Vrlo korisni podaci mogu se dobiti i na temelju promatranja djeteta u igri. Tako se primjerice podaci o nametajućim simptomima mogu prepoznati u ponavljanim crtežima i repetitivnoj igri koja uključuje traumatske sadržaje. Simptomi izbjegavanja mogu se prepoznati kada se djeca ne mogu uključiti u aktivnosti/igre koje ih podsjećaju na traumu. Neki autori smatraju da je i kod starije djece pogodno započeti razgovor crtežom i pričom o njemu kako bi se djetetu omogućilo da se lakše opusti i otvori. Starija djeca koja se možda osjećaju nelagodno pri iznošenju traumatskog iskustva mogu izraziti svoje teškoće pisanjem pisma, priče ili dnevnika. (Vidi tekst "BASIC Ph - pristupi načinima nošenja sa stresom".)

U početnom dodiru s djetetom neophodno je početi s upoznavanjem postupno tako da dijete stekne povjerenje u stručnjaka te da se u razgovoru s njim osjeća ugodno i zaštićeno.

Uz izravnu procjenu verbalnog i neverbalnog djetetovog ponašanja potrebno je prikupiti i podatke od roditelja /staratelja koji poznaje njegovo ponašanje. No, valja napomenuti kako su kliničari primijetili da su roditelji skloni potcijeniti djetetove teškoće u usporedbi s djetetovim samoiskazom. Ta se pojava često tumači

time što se djeca ne žele povjeravati roditeljima da ih ne bi uznemirili ili zato što roditelji reagiraju obrambenim mehanizmom poricanja.

Pri utvrđivanju znakova PTSP-a u djece pomagačima mogu pomoći i postojeći prikazi stresnih i traumatskih reakcija tipičnih za pojedina razvojna razdoblja. Neki podaci upućuju na to da djeca u dobi od osam godina mogu očitavati potpunu klinički sliku PTSP-a.

Simptomi posttraumatskih stresnih reakcija karakteristični za pojedino razdoblje djetetova života, prikazani su u sljedećoj tabeli:

Posttraumatske stresne reakcije u djece različite dobi

Predškolska i mlađa školska dob

(3 do 8 godina)

Generalizirani strah i razne fobije

Strah od ponavljanja traumatskog događaja

Kognitivna pometnja (neshvaćanje da je opasnost nestala)

Anksioznost zbog nerazumijevanja smrti

Magijsko tumačenje podražaja koji podsjećaju na traumu

Oskudno verbalno izražavanje

Igra s elementima traumatskog događaja

Poremećaji spavanja, noćne more

Znakovi regresivnog ponašanja (sisanje palca, noćno mokrenje)

Bespomoćnost i pasivnost

Osnovnoškolska dob:

(9 - 13 godina)

Strah pri podražajima koji podsjećaju na traumu

Strah od preplavlivanja jakim emocijama

Uznemirenost, uplašenost zbog vlastitih reakcija tugovanja

Strah od duhova

Smanjena mogućnost koncentracije i teškoće u učenju

Promijenjeno i neuobičajeno ponašanje (pojava agresivnosti ili povučenosti, smetnje spavanja i noćne more)

Ponovno prepričavanje traumatskog događaja

Traumatska igra, prisilno ponavlja je pojedinosti

Nametajuće misli i slike (osobito kada vlada tišina)

Psihosomatske smetnje (trbobilja, glavobolja)

Briga za svoju sigurnost, sigurnost bližnjih, ali i drugih žrtava

Motrenje roditeljskih reakcija

Ustručavanje da se roditelje optereti svojim brigama

Osjećaj odgovornost i krivnje za događaj

Adolescenti

(14 - 17 god)

Pojačana svijest o vlastitim strahovima i osjećaju ranjivosti

Strah da će ih smatrati poremećenima

Potištenost i nagle promjene raspoloženja

Razdražljivost

Posttraumatsko pretjerivanje u postupcima, antisocijalno i samouništavajuće ponašanje (delinkvencija, alkohol i droga)

Impulsivno, nepromišljeno ponašanje

Promjene u interpersonalnim odnosima, izbjegavanje razgovora i druženja s vršnjacima i odraslima

Preuranjen ulazak u svijet odraslih

Osjećaj udaljavanja od drugih, stid i krivica zbog preživljavanja

Bitne promjene u stavovima i životnim vrijednostima

Želje i planovi za osvetom

Nemogućnost zamišljanja vlastite budućnosti

Pri početnom utvrđivanju PTSP-a tijekom i na kraju razgovora djetetu se svakako mora pružiti podrška potvrđujući kako su njegovi osjećaji legitimni i opravdani, kako ono ima pravo osjećati se tužno, ljuto ili uplašeno. Dobro je također upozoriti dijete na mogući tijek događaja (o tome kako će se možda osjećati ljuto ili žalosno kad se sjeti tog događaja). Potrebno je potaknuti i djetetove unutrašnje izvore snage (npr. primjedbom: "To je bilo dobro učinjeno, vrlo hrabro si postupila." i sl. Osobito je važno da se na kraju susreta djetetu omogući reći kako se osjećalo tijekom razgovora, što mu se svidjelo, a što mu je bilo neugodno ili teško (Pynoos i Spencer, 1986.)

Na kraju prikaza problema vezanih uz početno utvrđivanje PTSP-a u djece i odraslih valja još jednom naglasiti kako je utvrđivanje sastavni dio sveobuhvatnog tretmana. Sama mogućnost slobodnog iznošenja događaja, misli i osjećaja u okolini koja je sigurna i prijateljska, pred smirenom i empatičkom osobom ima znatno terapijsko značenje za traumatiziranu osobu. U procesu utvrđivanja PTSP-a nadopunjuju se procjene iz različitih izvora. Dok kliničari (psiholozi i psihijatri) odgovarajućim postupcima dijagnosticiraju PTSP, pomagači u prvim dodirima s rizičnim skupinama prepoznaju pojedine znakove i teškoće, te im pružaju psihološku podršku, ojačavaju njihove unutrašnje snage i time pomažu normalizirati iskustva i doživljaje. Ako traumatizirana osoba ne uspije vlastitim mogućnostima nošenja s traumatskim iskustvom nadvladati teškoće, pomagač će je uputiti da potraži stručnu pomoć kliničara - specijaliste.

DRUŠTVO ZA PSIHOLOŠKU POMOĆ

Copyright DDP 1995

LIST ZA POČETNO UTVRĐIVANJE POSTTRAUMATSKIH STRESNIH
REAKCIJA U ODRASLIH

Ime i prezime osobe: _____

Datum rođenja: _____ Spol M Ž

Obrazovanje: _____

Zanimanje: _____

Stalno prebivalište:

Privremeno prebivalište: _____

Ime i prezime pomagača:

Kako dugo pomagač poznaje osobu:

Oblici rada s osobom: a) individualni b) grupni c) u obitelji

d) ostalo, što? _____

Opis traumatskog iskustva / navesti ako postoji više događaja/:

1.

2.

3.

Izvor obavijesti o traumatskom događaju:

POSTTRAUMATSKE STRESNE REAKCIJE

(Stavite znak X uz reakciju koju ste zapazili u ponašanju osobe ili na temelju njenog pričaња)

1. Stalno proživljavanje traumatskog događaja

Često naglo i mučno sjećanje na događaj _____

Česti mučni snovi o događaju _____

Osjećaj kao da se događaj ponovo zbiva _____

Izražavanje psihičke patnje pri izloženosti
sličnim događajima _____

Posebne napomene o pojavi znakova (mjesto, trajanje):

2. Uporno izbjegavanje poticaja vezanih za traumatski događaj i emocionalna otupjelost

Izbjegavanje aktivnosti i situacija koje podsjećaju na događaj _____

Teškoće u prisjećanju važnih pojedinosti događaja _____

Izrazit gubitak zanimanja za važnije životne aktivnosti _____

Odvajanje i osamljivanje od bliskih osoba _____

Slabo pokazivanje emocija _____

Izražavanje beznađa i "crne misli" o budućnosti _____

Posebne napomene o pojavi znakova (mjesto, trajanje):

3. Znakovi trajne pojačane pobudenosti

Teškoće sa spavanjem _____

Razdražljivost _____

Izljevi bijesa _____

Izrazit tjelesni nemir _____

Reakcija trzanja na znak opasnosti _____

Teškoće s koncentracijom _____

Posebne napomene o pojavi znakova (mjesto, trajanje):

DRUŠTVO ZA PSIHOLOŠKU POMOĆ

Copyright DDP 1995

**LIST ZA POČETNO UTVRĐIVANJE POSTTRAUMATSKIH STRESNIH
REAKCIJA DJECE**

Ime i prezime djeteta: _____

Datum rođenja: _____ Spol M Ž

Podaci o obitelji:

- a) broj članova obitelji _____
b) broj djece u obitelji _____
c) s kim dijete trenutno živi _____
d) obiteljske prilike koje bi mogle nepovoljno utjecati na dijete:

Pomagač:

Ime i prezime pomagača:

Oblici rada s djetetom (potcrtati): a) individualni b) grupni c) u obitelji
d) ostalo, što? _____

Kako dugo pomagač poznaje dijete? _____

Opis traumatskog iskustva / navesti ako postoji više događaja/:

1.

2.

3.

Izvor obavijesti o traumi:

POSTTRAUMATSKE STRESNE REAKCIJE

(Stavite znak X uz reakciju koju ste zapazili u ponašanju i doživljavanju djeteta)

1. Stalno proživljavanje događaja

Ponaša se kao da se doživljaj ponovo zbiva

Često misli na taj događaj i kad ne želi

Sanja ružne snove o događaju

U igri ponavlja događaj

Slike događaja mu se nameću same od sebe

Često crta događaj

Posebne napomene o pojavi znakova (mjesto i trajanje):

2. Uporno izbjegavanje poticaja vezanih za traumatski događaj i emocionalna otupjelost

Izbjegavanje aktivnosti i situacija koje podsjećaju na događaj

Teškoće u prisjećanju važnih pojedinosti događaja

Izrazit gubitak zanimanja za učenje i igru

Odvajanje i osamljivanje od vršnjaka

Slabo pokazivanje emocija

Ne želi se sjećati tog događaja

Ne želi razmišljati o budućnosti

Posebne napomene o pojavi znakova (mjesto i trajanje):

3. Znakovi trajne pojačane pobuđenosti

Teškoće sa spavanjem

Razdražljivost

Izljevi bijesa

Izrazit tjelesni nemir

Reakcija trzanja na znak opasnosti

s koncentracijom

Pokazivanje jakog straha pri podsjećanju na događaj

Posebne napomene o pojavi znakova (mjesto i trajanje):

DRUŠTVO ZA PSIHOLOŠKU POMOĆ

Copyright DDP 1995

UPITNIK O OSOBINAMA DJETETA

Ime i prezime djeteta: _____

Datum rođenja djeteta: _____ Mjesto porijekla djeteta: _____

Datum ispunjavanja upitnika: _____

Podaci o obitelji:

a) broj članova obitelji _____ b) broj djece u obitelji _____

c) s kim dijete živi u zbjegu: _____

e) obiteljske prilike koje bi mogle nepovoljno utjecati na dijete: _____

Pomagač

Ime i prezime: _____

Oblici rada pomagača s djetetom (pocrtati):

a) individualni b) grupni c) u obitelji d) ostalo, što? _____

Područje rada s djetetom (pocrtati):

a) zabava, b) učenje, c) rekreacija, d) umjetničke aktivnosti, e) terapija,

f) nešto drugo, što? _____

Kako dugo pomagač poznaje dijete: _____

Koliko sati tjedno pomagač provodi s djetetom: _____

Razlozi za uočavanje djeteta: _____

Osobine djeteta

Molimo Vas da za niz dolje navedenih ponašanja i osobina procijenite koliko se dijete razlikuje od svojih vršnjaka. Napišite znak "X" ako smatrate da dijete iskazuje navedeno ponašanje ili osobinu češće od druge djece svoje dobi.

1. Ponašanje u grupi

- a) _____ nerado se druži s drugom djecom istog spola
- b) _____ nerado se druži s drugom djecom suprotnog spola
- c) _____ djeca ga (je) ne prihvaćaju
- d) _____ zadirkuje i gnjavi drugu djecu
- e) _____ tuče se
- f) _____ svađa se
- g) _____ povučen(a) je
- h) _____ srami se
- i) _____ uništava igračke i stvari
- j) _____ pokušava se nametnuti drugima
- k) _____ stalno traži pažnju pomagača
- h) _____ ne poštuje dogovorena pravila
- l) _____ ostalo, što? _____

Posebne primjedbe: _____

2. Ponašanje pri izvođenju zadataka:

- a) _____ teško može dovršiti započeti zadatak
- b) _____ odbija poslušati zadano
- c) _____ pokazuje nezainteresiranost za većinu aktivnosti
- d) _____ lako se razljuti ako ne uspije na zadatku
- e) _____ brzo odustaje ako naiđe na teškoće
- f) _____ teže razumije upute i pravila
- g) _____ teže pamti
- h) _____ ometa druge u radu
- i) _____ ne može raditi samostalno

Posebne primjedbe: _____

3. Procijenite i označite znakom "X" koliko često dijete pokazuje sljedeća raspoloženja i ponašanja:

	<i>Gotovo nikad</i>	<i>Ponekad</i>	<i>Često</i>
a) dijete izgleda tužno	_____	_____	_____
b) dijete izgleda ljuto	_____	_____	_____
c) dijete izgleda nesigurno	_____	_____	_____
d) dijete izgleda prestrašeno	_____	_____	_____
e) dijete izgleda osamljeno	_____	_____	_____
f) dijete brzo i naglo mijenja raspoloženja	_____	_____	_____
g) dijete izgleda zamišljeno ili odsutno duhom	_____	_____	_____
h) dijete je lako razdražljivo	_____	_____	_____
i) dijete je prkosno i bezobrazno	_____	_____	_____
j) dijete je tvrdoglavo	_____	_____	_____
k) dijete se tuži na glavobolje	_____	_____	_____
l) dijete se tuži na mučninu	_____	_____	_____
m) dijete se tuži na umor	_____	_____	_____
Posebne primjedbe:	_____		

4. Teškoće u školi (za školsku djecu) poznate pomagaču (potcrtati i nadopisati):

- a) slab opći školski uspjeh
- b) ponavljanje razreda
- c) teškoće s posebnim predmetom, kojim? _____
- d) izostajanje iz škole
- e) nešto drugo, što? _____

Djetetove jake strane:

1. Posebni interesi ili darovitost (potcrtati i nadopisati):

- a) umjetničke sklonosti (pjevanje, plesanje, crtanje, čitanje, gluma...)
- b) sport _____
- c) hobi (modelarstvo, računalna, skupljanje stvari /marke, razglednice i sl./) _____

2. Pozitivne osobine ličnosti (npr. marljivost, druželjubivost, pomaganje drugima, i sl.)

Savjetovanje

Lidija Arambašić

Što je savjetovanje?

Savjetovanje je proces tijekom kojeg se ljudima pomaže da se promijene. Promjena može biti relativno mala, npr. kad nekom pomožemo da nešto bolje razumije, ali može biti riječi i o većoj promjeni u načinu nečijeg razmišljanja, osjećanja i postupanja.

Tijekom savjetovanja ljudima se pomaže da postignu neke svoje ciljeve ili da općenito djelotvornije funkcioniraju.

Kao što je rečeno, savjetovanje je **proces**, što znači da:

1. Savjetovanje traje i neovisno o tome je li riječ o 3 ili o 33 susreta, sam protok vremena može utjecati na ishod savjetovanja.

2. Savjetovanje ima svoje faze koje logično slijede jedna drugu:

- uvodni dio (uspostavljanje odnosa)
- središnji dio (utvrđivanje problema i pregovaranje ciljeva)
- završni dio (intenzivan rad na postizanju ciljeva)
- kraj

3. U procesu savjetovanja obje strane djeluju jedna na drugu. Iz toga slijedi da, ma koliko savjetovatelji djelovali na klijenta, intenzivan angažman ni jednog savjetovatelja ne može ostaviti "netaknutog".

4. Osim onog što se zbiva tijekom savjetovanja, na klijenta utječu i događaji izvan savjetovateljeve sobe. Oni mogu odrediti tijek savjetovanja, ponekad pomažući, a ponekad otežavajući posao.

Procesnu dimenziju savjetovanja valja neprekidno imati na umu jer zbog nje često nije moguće točno predvidjeti kako će ono teći. Ako to i uspijemo, ne smijemo zaboraviti da navedene značajke savjetovanja kao **procesa** utječu na postizanje željenih ciljeva.

I konačno, valja reći po čemu se savjetovanje razlikuje od psihoterapije, iako postoji određeno preklapanje tih dviju aktivnosti (George i Cristiani, 1990.). Psihoterapija obično uključuje mijenjanje temeljne strukture ličnosti, što znači da ide "dublje" od savjetovanja. U njoj se veći naglasak stavlja na ozbiljnije emocionalne probleme i može se reći da je psihoterapija "rekonstruktivni zahvat".

S druge strane, ciljevi savjetovanja su ograničeniji, uglavnom su usmjereni na poticanje rasta i razvoja ličnosti i više se odnose na klijentovu trenutnu situaciju.

Savjetovanje često ima edukativnu funkciju i njime se pojedinцу pomaže da bolje funkcionira u određenim životnim ulogama.

Ciljevi i ishodi savjetovanja

Osim specifičnih ishoda, koji ovise o konkretnom klijentu i savjetovatelju, postoje i oni za koje bi se moglo reći da su poželjni za sve klijente (Cormier i Hackney, 1987.). To su:

1. Prihvaćanje vlastite odgovornosti za probleme

Klijenti moraju prihvatiti vlastitu odgovornost za sebe i svoj život. Ljudi su često skloni za svoje probleme optuživati nekog ili nešto izvan sebe: druge ljude ili događaje. Uzrok vlastitih nevolja traže isključivo izvan sebe. Npr. "Ti si me toliko uzrujao da me boli želudac", "Da nije tebe, ne bih bila tako nesretna", "Ti me zbunjuješ". Prihvaćanje (i) vlastite odgovornosti za ono što nam se događa i kako se osjećamo prvi je korak ka rješavanju problema.

2. Poboljšanje razumijevanja problema

Čim prihvate bar ponešto odgovornosti za svoje probleme, klijenti u pravilu postaju svjesniji što im se događa i počinju bolje razumijevati svoju situaciju. Za njih je važno da bolje shvate četiri glavne strane svog problema: osjećaje i tjelesne reakcije, misli, postupke i odnose s drugim ljudima i/ili institucijama. Zahvaljujući tome, klijent će moći početi drukčije (bolje) gledati na stvarnost, te bolje upravljati svojim reakcijama.

3. Usvajanje novih postupaka, odnosno načina djelovanja

Preuzimanje odgovornosti za vlastiti život i razumijevanje onog što nam se događa je preduvjet promjene, ali da bi se klijentov način življenja zaista promijenio, potrebno je neke ranije postupke zamijeniti novim, konstruktivnijima. U suprotnom će klijent i dalje pribjegavati naučenim obrascima postupanja i živjeti isto ili vrlo slično kao i ranije.

4. Stvaranje i održavanje ("dobrih") odnosa s drugim ljudima

Mnogi klijenti ulaze u proces savjetovanja upravo zato jer imaju poteškoća u odnosima s drugim ljudima, pa zbog toga ili imaju odnose s vrlo malo ljudi ili, imaju li relativno široku mrežu odnosa s drugim ljudima, oni su obično nezadovoljavajući.

Riječ "dobar" pisana je u navodnicima kako bi se istaknulo da nije riječ o odnosima u kojima je uvijek sve u redu, gdje su svi uvijek sretni i zadovoljni.

“Dobri” odnosi podrazumijevaju interakcije s drugim ljudima koje prije svega karakterizira iskrena i otvorena komunikacija. Takva komunikacija ponekad može izazvati teškoće i osjećaj nelagode ali je ona, dugoročno gledajući, temelj za osjećaj zadovoljstva.

Osobine dobrih savjetovatelja

Savjetovanje je recipročna interakcija; to je proces kojeg zajedno stvaraju i oblikuju i savjetovatelj i klijent. Koliko će klijent imati koristi od savjetovanja u velikoj mjeri ovisi o osobinama savjetovatelja. Istraživanja i kliničko iskustvo pokazuju da pomagačeve osobne karakteristike mogu olakšati ili otežati pomaganje klijentu i da su one podjednako važne kao i posjedovanje specifičnih znanja i vještina, (ponekad čak i važnije) (Cormier i Hackney, 1987.).

1. Poznavanje i razumijevanje sebe

Općenito bi se moglo reći da je dobar savjetovatelj onaj koji je svjestan svojih snaga i svojih nedostataka.

Poznavanje i razumijevanje sebe važno je barem iz dva razloga:

1. To pomaže da se na stvari gleda objektivnije i da se izbjegnu tzv. “slijepe točke”. To su dijelovi ličnosti kojih nismo svjesni, a koji mogu stvarati poteškoće u interakciji s drugim ljudima.

Jedna od takvih poteškoća je **projekcija**. Kad nismo svjesni vlastitih potreba i osjećaja, skloni smo ih projicirati u klijenta (npr. “Klijent je danas bio vrlo uplašen i nesiguran” umjesto: “Danas sam se osjećala nesigurnom - pitala sam se hoće li ovo što se zbiva koristiti klijentu. Bila sam i zabrinuta jer nisam znala hoće li mu neke moje izjave zapravo naškoditi.”).

2. To pridonosi većem osjećaju sigurnosti obiju strana. Savjetovatelji koji sebe slabo poznaju i razumiju skloniji su osobno shvaćati i pretjerano reagirati na klijentove poruke i to najčešće tako da se brane.

Primjerice klijent koji dolazi s bračnim problemima pita: “A jeste li Vi oženjeni/udati?”. Umjesto da reagira na **klijentov** osjećaj nesigurnosti, savjetovatelj to shvaća kao “zamjerku”, odnosno kao prigovor vlastitom “nedostatku” i brani se. Njegova reakcija proizlazi iz vlastitog osjećaja nesigurnosti (“Mogu li ja pomoći tom klijentu kad nisam oženjen/udata?”).

2. Dobro psihičko zdravlje

Premda od savjetovatelja nitko ne očekuje da budu savršeni, oni su svakako klijentima korisniji ako nemaju većih psihičkih problema. Samo se po sebi razumije da savjetovatelj ne može mnogo pomoći klijentu ako je sam zaokupljen svojim teškim problemima. U tom će slučaju dobar dio vlastite tjeskobe prenijeti na klijenta.

Ponekad se događa da savjetovatelji nisu svjesni vlastitih problema ili da ih jesu svjesni, ali smatraju da će im angažman u savjetovanju pomoći u smanjenju vlastite anksioznosti. Rečenica: "Kad radim, manje mislim na vlastite probleme" ne vrijedi u slučaju većih problema, već predstavlja samozavaravanje i može štetiti klijentu.

3. Osjetljivost

Osjetljivost se u ovom kontekstu odnosi na savjetovateljevu sposobnost da bude svjestan klijentovih snaga, stilova reagiranja i osjetljivih točaka. Zahvaljujući tome savjetovatelj će biti u stanju pomoći klijentu u njegovu razvoju a da ga pritom ne tjera preko njegovih granica. Osjetljivi savjetovatelji bolje (tj. brže i lakše) prepoznaju klijentove verbalne i neverbalne poruke te mogu bolje izabrati način rada i prilagoditi ga konkretnom klijentu. Tako shvaćena osjetljivost temelj je savjetovateljeve fleksibilnosti.

4. Otvorenost

Otvorenost se može definirati kao "oslobođenost" od čvrstih i unaprijed stvorenih zamisli koje, kad se izraze, mogu štetiti klijentu. Biti otvoren ne znači biti nemoralan ili bez vlastitih vrijednosti ili uvjerenja. Otvoreni savjetovatelji svjesni su svog sustava uvjerenja, ali ga mogu odvojiti od klijentovog i zbog toga mu ga ne nameću po svaku cijenu.

Otvorenost ima nekoliko značajnih funkcija u procesu savjetovanja:

- ❖ Otvoreni savjetovatelji mogu prihvatiti klijentove osjećaje, stavove i postupke i kad se razlikuju od njihovih vlastitih.

- ❖ Otvorenost omogućuje uspješan odnos i s klijentima koje društvo općenito smatra neprihvatljivima (npr. s roditeljima koji tjelesno zlostavljaju svoju djecu, s osobama osuđenim zbog različitih krivičnih djela, itd.).

- ❖ Otvorenost je preduvjet za iskrenu komunikaciju.

Istraživanja pokazuju da savjetovatelji koji nisu otvoreni zadržavaju svoje mišljenje o klijentima čak i kad novi podaci ukazuju na nužnost promjene prijašnjeg stava.

5. Objektivnost

Objektivnost se odnosi na sposobnost da se bude s klijentom, a da se istodobno stane u pozadinu i jasno vidi što se zbiva s njim i s odnosom između njega i savjetovatelja. Za klijente je osobito važno da savjetovatelj bude objektivn. Oni su često bombardirani mišljenjima i savjetima mnogih dobronamjernih ljudi poput prijatelja i rodbine, koji su često dio klijentovog problema, i zbog toga ne mogu biti objektivni. Savjetovateljeva objektivnost daje klijentu mogućnost da svoje probleme drukčije (tj. bolje) vidi i shvati.

Zahvaljujući objektivnosti, savjetovatelj se neće uhvatiti u zamku nekih klijentovih postupaka i načina komuniciranja.

Tako će, primjerice, objektivan savjetovatelj prepoznati pravo značenje klijentova stalnog plakanja i traženja usluga pa **neće** reagirati izravno na klijentov postupak jer bi time samo podržao njegov neprikladan način traženja pomoći i ovisnost o drugima. U tom slučaju savjetovatelj će pomoći klijentu da postane snažniji i samostalniji i time mu **zaista** pomoći.

Objektivnost je i zaštita od pretjerane identifikacije s klijentom i razvoja intenzivnih osjećaja prema njemu.

6. Profesionalna kompetencija

Da bi mogao pomoći klijentu, savjetovatelj mora posjedovati potrebne informacije, znanja i vještine. Uspješan savjetovatelj ima akademska znanja, osobne kvalitete i vještine pomaganja i upravo se po tome najviše razlikuje od prijatelja. Klijenti u pravilu cijene savjetovatelja i vjeruju mu jedino ako procijene da je profesionalno kompetentan.

7. Pouzdanost

Biti pouzdan znači biti odgovoran, dostojan povjerenja i izbjegavati reakcije ili postupke koji mogu ugroziti klijenta ili mu naškoditi. Savjetovatelji se često moraju dobro potruditi da bi ih klijenti smatrali pouzdanima, a onda im se dogodi da jednim postupkom ili riječju sruše sve što su gradili. Zbog toga se u savjetovanju valja držati zlatnog pravila: **“Ne obećavajte više nego što možete učiniti, a učinite točno ono što ste obećali”**.

Pouzdan savjetovatelj je iskren, na njega se može osloniti i pokraj njega klijent nikada ne požali što je otkrio nešto o sebi.

Preduvjeti (uspješnog) savjetovanja

Stvaranje odnosa između savjetovatelja i klijenta vrlo je složen, a ponekad i dugotrajan, odnosno težak posao. Bez njega, međutim, savjetovanje ne može biti uspješno. Najveća odgovornost za odvijanje procesa građenja odnosa je na savjetovatelju (što ne znači da je klijent pasivan) (Day i Sparazio, 1992.).

Da bi se bilo koji odnos između dvoje (ili više) ljudi mogao najprije razviti, a onda i održati, te biti uspješan, moraju biti zadovoljeni određeni preduvjeti. Postoji mnogo činitelja koji mogu poboljšati, odnosno pogoršati, odnos između savjetovatelja i klijenta, te utjecati na tijek i ishod savjetovanja. U procesu građenja odnosa djeluju mnogi olakšavajući i otežavajući činitelji, a kako je riječ o interaktivnom procesu, oni “pripadaju” i klijentu i savjetovatelju. Evo nekih od njih:

Tablica 1. Proces građenja odnosa s klijentom

OLAKŠAVAJUĆI ČINITELJI

Klijent	Savjetovatelj
želi se promijeniti	smiren
spreman surađivati	zadovoljan životom
usmjeren na problem	dobro raspoložen
prihvaća sugestije	siguran u sebe
strpljiv	pripremljen (za konkretnog klijenta)
tolerantan	ima realna očekivanja
ima podršku iz okoline	ima podršku nadređenih
otvoren	ima vremena
spreman uključiti i	strpljiv
članove svoje obitelji	ima jasno određen cilj
iskren	iskren
dolazi po vlastitoj želji	odmoran
vjeruje savjetovatelju	dobra prethodna iskustva s klijentima
uvažava savjetovatelja	kreativan u radu
pokazuje emocionalnu	smatra da smije pogriješiti
toplinu i naklonost	ima dobre komunikacijske sposobnosti
prema savjetovatelju	samostalan i slobodan u radu
drži se dogovora	
pristojan	

OTEŽAVAJUĆI ČINITELJI

Klijent	Savjetovatelj
neiskren	ima predrasude
ne zna definirati što želi	klijent mu se na prvi pogled ne sviđa
agresivan, ljuti se	zaokupljen vlastitim problemima
prebacuje problem na drugoga	loše raspoložen
(npr. na dijete)	ima puno obveza, a malo vremena
odbija suradnju	nema znanja i iskustva
pretjerano osjetljiv	osjeća se nesigurnim
nerealna očekivanja	klijentovi problemi ga podsjećaju na vlastite
(želi puno toga odjednom)	nema podršku (radne) okoline

nema vremena	nestrpljiv
nekoncentriran (skreće s teme)	umoran, neispavan
pretjerano poslušan	lošeg zdravstvenog stanja
zatvoren	upotrebljava stručne izraze
ne sluša	potječe iz drukčije kulture
optužuje	ne poznaje sebe
plače	pravi se važan
neuredan, prljav	ima prevelika očekivanja
ne drži se dogovora	zasićen (sličnim) problemima
nepovjerljiv	

Kao što je već rečeno, najveća odgovornost za odvijanje procesa građenja odnosa je na savjetovatelju. On treba svojim modelom klijentu pomoći da što više do izražaja dođu činitelji koji olakšavaju taj proces. S druge strane, treba mu pokazati da se preko otežavajućih činitelja ne smije olako prijeći, već da o njima treba otvoreno razgovarati (kako bi se njihov utjecaj sveo na što manju mjeru).

Koji će od nabrojanih činitelja prevladavati i kada ovisi, dakako, o konkretnoj situaciji. No postoje i uvjeti koji uvijek moraju biti zadovoljeni da bismo uopće mogli govoriti o savjetovanju.

1. Prihvaćanje i uvažavanje klijenta takvog kakav jest

Klijentu ne možemo pomoći da se promijeni u nekom smjeru dok ne prihvatimo njegov način gledanja na život i njegove osjećaje neovisno o vanjskim mjerilima. To znači da najprije treba dokučiti tko je/kakav je klijent prije nego što počnemo razmatrati tko bi/kakav bi **mogao** biti. Da bismo uopće mogli početi razmišljati o rastu i promjeni u novom smjeru, klijentima je potrebno da savjetovatelj shvati njihovu trenutnu situaciju i njihove trenutne brige. Prihvaćanje i uvažavanje klijenta **ne znači** nužno **slaganje** s njegovim mišljenjem i postupcima, već se odnosi na **razumijevanje** onog što se s klijentom zbiva.

2. Povjerljivost i privatnost moraju biti osigurani

To vrijedi i za savjetovatelja i za prostorne uvjete u kojima se savjetovanje odvija. Da bi mogao govoriti o vrlo osobnim stvarima, klijent mora biti siguran da će ono što kaže ostati u savjetovateljevom uredu.

3. Savjetovanje je dobrovoljno

Premda neki klijenti prisilno kreću u proces savjetovanja, savjetovatelj nikad ne koristi prisilu da bi klijenta pridobio za rad, odnosno za nastavak rada. U uvjetima prisile naprosto nije moguć savjetodavni rad, pa klijentu treba dati priliku da sam odluči hoće li ili neće sudjelovati u savjetovanju i s kojim ciljem.

4. U središtu pažnje je klijent

Bez obzira na to što tijekom savjetovanja savjetovatelj otkriva klijentu i ponešto o sebi, naglasak nikada ne smije biti na savjetovateljevom osobnom životu (unatoč želji nekih klijenata da pažnju pokušavaju usmjeriti upravo na to).

5. Savjetovatelj mora biti stručnjak

To znači da osoba koja provodi savjetovanje mora imati stručna znanja i vještine koje su potrebne za odvijanje procesa savjetovanja (bez obzira na temeljno obrazovanje).

Klijentovo povjerenje u savjetovatelja

Ako klijent ne vjeruje savjetovatelju, tada naprosto nema načina da mu on pomogne budući da će se među njima razviti odnos nepovjerenja, kontrole i borbe za moć.

Bez osjećaja povjerenja nije moguće uspostaviti konstruktivan odnos s drugim ljudima. Bez njega s drugom osobom ne možemo biti slobodni, iskreni, otvoreni. Ako među ljudima nema povjerenja, nije moguća ni otvorena i iskrena komunikacija. A kad prikriveno komuniciramo, neizbježni su nesporazumi koji će samo učvrstiti nepovjerenje i konačno dovesti do povlačenja u sebe.

Povjerenje je, dakle, temelj skladnog i uspješnog odnosa s drugim ljudima, što znači i odnosa između klijenta i savjetovatelja. Nikakve tehnike i dobro svladane vještine pomaganja neće savjetovatelju pomoći da “prodre” do klijenta ako mu on ne vjeruje.

Kad se spomene pitanje povjerenja klijenta u savjetovatelja, vjerojatno ćemo prvo pomisliti na klijente koji u proces savjetovanja NE ulaze dobrovoljno, već uz određenu prisilu. Razumno je pretpostaviti da će klijenti koje netko tjera na savjetovanje osjećati veće ili manje nepovjerenje prema savjetovatelju. Bilo bi zaista čudno očekivati da će učenik, kojeg učiteljica zbog neke nepodopštine šalje školskom psihologu, vjerovati da će ga psiholog - predstavnik “vlasti” razumjeti i htjeti mu pomoći. Isto vrijedi za roditelja koji je službenim putem (pismenim pozivom) pozvan da dođe na razgovor u Centar za socijalnu skrb zbog svojih postupaka prema djetetu.

No, ma kako to djelovalo čudno, nepovjerenje u savjetovatelja nije rezervirano samo za spomenute “vrste” klijenata. I oni koji sasvim dobrovoljno, po vlastitoj želji i potrebi dolaze na savjetovanje također osjećaju nepovjerenje prema savjetovatelju. Pritom ono može biti prisutno od samog početka ili se može pojaviti tijekom savjetovanja.

Razlozi za pojavu nepovjerenja

Bez obzira na to o kakvim je klijentima riječ, nepovjerenje se može javiti zbog različitih razloga:

- ❖ klijent ne poznaje savjetovatelja i ne zna što od njega može očekivati
- ❖ klijent očekuje da će ga savjetovatelj tjerati na nešto što on ne želi
- ❖ klijent misli da savjetovatelj ne zastupa njegove već nečije tuđe interese (npr. roditelja, bračnog druga)
- ❖ savjetovatelj nije ispunio klijentova očekivanja (stvarno ili je to samo klijentov doživljaj)
- ❖ klijent nije siguran da će mu savjetovatelj pružiti podršku
- ❖ klijent se osjeća manje vrijednim od savjetovatelja, pa nepovjerenje koristi za zaštitu samopoštovanja
- ❖ klijent je načelno nepovjerljiv prema ljudima
- ❖ klijent je već tražio pomoć i iz takvih situacija ima loša iskustva

Što je povjerenje i kako se ono razvija?

Povjerenje je klijentovo uvjerenje da ga savjetovatelj neće usmjeriti na krivi put i da mu neće naškoditi. Osjećaj povjerenja temelji se, dakle, na klijentovoj **procjeni** o tome koliko se može pouzdati u savjetovatelja. Klijentovo povjerenje u savjetovatelja pokriva raspon od slijepog vjerovanja svakom savjetovatelju (jer je on stručnjak) do izrazite sumnjičavosti i nepovjerenja bez obzira na sve činjenice, koje govore suprotno. Većina klijenata nalazi se negdje po sredini ovog kontinuuma - spremni su vjerovati savjetovatelju sve dok on ne izda njihovo povjerenje ili će mu početi vjerovati tek nakon što ga stave na kušnju.

U prijateljskim odnosima povjerenje nastaje i raste tako što se ljudi sve više upoznaju provodeći vrijeme u zajedničkim aktivnostima, povjeravajući se i pomažući jedan drugome. Sličan proces odvija se i u savjetovanju, osim što je u tom procesu na raspolaganju manje vremena i uži raspon aktivnosti. Zbog toga su, da bi se razvilo povjerenje, klijentu potrebni vidljivi znakovi koji govore o pouzdanosti savjetovatelja. Klijenti na različite načine pokušavaju doći do takvih znakova provjeravajući mogu li vjerovati savjetovatelju. Valja istaknuti da su takve provjere najčešće i najintenzivnije u početnoj fazi savjetovanja (faza u kojoj se tek gradi odnos između klijenta i savjetovatelja), no one se mogu javiti i mnogo kasnije, bez obzira na to što se čini da je povjerenje već vrlo čvrsto. Razumljivo je da će klijent svaki put kad se osjeti prevarenim (ili kad je zaista prevaren) iznova provjeravati može li vjerovati savjetovatelju. To se, međutim, može dogoditi i kad se klijent zbog nekog drugog razloga osjeti ugroženim, uplašenim i zabrinutim (npr. kad se sprema reći nešto vrlo osobno ili pak nešto što uključuje spominjanje drugih osoba ili vlastitih neadekvatnosti u odnosima s drugim, osobito bliskim ljudima).

Iz svega rečenog može se zaključiti da je povjerenje vrlo važna i čvrsta karika koja "drži" odnos klijent - savjetovatelj, ali i to da je ta karika vrlo krhka, te da joj treba mnogo da bi nastala, a tako malo da pukne. Pritom ne smijemo zaboraviti da je tu kariku ponekad mnogo teže popraviti nego stvoriti.

Da bi proces savjetovanja mogao prijeći iz početne u tzv. radnu fazu, neophodno je da savjetovatelj protumači klijentove reakcije kao provjeru povjerenja i da na njih prikladno reagira. Ako savjetovatelj reagira samo na vidljiv, površinski dio klijentovih poruka, u najboljem će slučaju doći do usporavanja razvoja povjerenja. Ako savjetovatelj pak protumači klijentova pitanja ili izjave kao napad, otpor ili neprijateljstvo, vrlo je vjerojatno da će neprikladno reagirati, što će još više usporiti razvoj povjerenja. Sve to može dovesti do toga da klijent odustane od savjetovanja, a da savjetovatelj nikada ne otkrije da je pravi razlog za to bio nedostatak povjerenja (Fong i Cox, 1992.).

Najčešći načini provjere povjerenja u savjetovatelja

U podlozi svih postupaka i reakcija klijenata koje će biti detaljnije opisane nalazi se klijentovo pitanje savjetovatelju: "Mogu li Vam vjerovati?". To pitanje klijenti postavljaju izravno ili pak vrlo prikriveno, a zadatak savjetovatelja je da najprije prepozna klijentovu poruku, a potom da na nju prikladno reagira.

Savjetovatelji (osobito početnici) znaju imati teškoće u tumačenju klijentovih reakcija kao provjera povjerenja, pa obično reagiraju na vanjski dio klijentove poruke, tj. na njezin sadržaj, umjesto na proces koji se odvija tijekom savjetodavnog susreta. U točnom prepoznavanju klijentovih reakcija uvelike pomaže iskustvo u radu s klijentima, ali važno je imati i neka znanja o različitim načinima provjeravanja povjerenja.

Svaki klijent na svoj osobit način ispituje može li vjerovati savjetovatelju. Međutim, kušnje povjerenja najčešće imaju opći oblik koji se može zapaziti kod svih klijenata, premda se poruke sadržajno mogu razlikovati od slučaja do slučaja.

Opisat ćemo šest uobičajenih načina za provjeru povjerenja koji su navedeni u donjoj tablici:

Tablica 2. Uobičajeni načini provjere povjerenja u savjetovatelja

Sadržaj: klijentov postupak	Proces: stvarno pitanje
Traženje informacija,	Možete li me razumjeti/prihvatiti?
Priznavanje (osobne) tajne	Smijem li se "otvoriti" pred Vama?
Traženje usluga	Jeste li pouzdani i iskreni?
Omalovažavanje sebe	Možete li me prihvatiti?
Dovođenje savjetovatelja u neugodnu situaciju	Imate li čvrste granice?
Provjera savjetovateljevih motiva	Je li Vam zaista stalo do mene?

Traženje informacija

Klijenti od savjetovatelja traže različite informacije, no ponekad traženje informacija ima sasvim drugu svrhu od onoga što se čini na prvi pogled. Pitanja poput: "Koliko imate godina?", "Imate li djece?", "Jeste li udati/oženjeni?", "Jeste li i Vi prognanik/izbjeglica?", "Jeste li Vi ikada imali sličnih problema?", "Koliko plaću imate?", "Što ste po zanimanju?", "Vjerujete li u Boga?" i sl. najčešće imaju skrivenu poruku, odnosno pitanje. Isto pitanje može se nalaziti i u podlozi izjavnih rečenica poput: "Vi ste još mladi", "Vi nemate djecu/niste udati i ne znate još što je život" i sl. Pomoću spomenutih pitanja, odnosno izjava, klijent zapravo pita sebe i savjetovatelja hoće li ga ovaj moći razumjeti i samim tim prihvatiti.

Prema tome, umjesto odgovora: "Imam 32 godine; nemam djecu; udata sam", itd. savjetovatelj treba odgovoriti na ono što klijenta **zapravo** brine. Svojim odgovorom savjetovatelj treba pokazati da je voljan i sposoban prihvatiti klijenta i uživjeti se u njegove nevolje. Iz toga slijedi da bi na spomenuta pitanja dobri odgovori mogli biti: "Imam osjećaj da mislite kako sam premlada da bih Vas mogla razumjeti", "Pretpostavljam da se pitate može li netko tko nema djece shvatiti kako je to kad Vas dijete...", "Pitam se jeste li zabrinuti hoćemo li se moći razumjeti budući da je vjera u Boga Vama veoma važna".

Takvim načinom odgovaranja savjetovatelj otvara mogućnost razgovora o onom što klijenta brine, a tiče se klijentovog nastojanja da procijeni moguću korist, odnosno štetu od savjetovatelja.

Priznavanje (osobne) tajne

Neki klijenti provjeravaju mogu li vjerovati savjetovatelju na vrlo indirektan način. Jedan od njih može biti povjeravanje osobne tajne uz koju se obično veže osjećaj neugode ili srama, a može se odnositi na samog klijenta ili recimo na članove njegove obitelji.

Primjeri takvih tajni mogu biti: "Moj suprug i ja više nemamo odnose", "Vidjela sam da se moj tata ubio", "Moj tata jako pije i tuče moju mamu", "Ja varam svoju ženu", "Moja se majka udala za tetka i on je vjerojatno moj otac", "Moj muž je Srbin", "Moj prvi brak je propao zbog alkohola", "Silovana sam", "Ponekad zaista mrzim svoje dijete".

Savjetovatelje zbunjuje što klijenti takve tajne obično otkrivaju iznenada i one u pravilu nemaju nikakvu vezu s onim što je do tada bila tema razgovora. Uz to, odavanje tajne obično uključuje mnogo veći stupanj "otvaranja" nego što je to dotad bilo uobičajeno za klijenta. Takve tajne imaju sadržaj o kojem je ljudima obično neugodno raspravljati ili je pak riječ o tabu temama.

Razumljivo je da takva klijentova reakcija može biti teret savjetovatelju koji se pita: "Što ću sad s tim?", "Zašto mi je to rekao/rekla?", "Tako nešto me uopće ne zanima". Ako se na izricanje takve tajne savjetovatelj postavi obrambeno ili izjavi nešto što djeluje procjenjivački, klijent će zaključiti kako uz takvog savjetovatelja ne može biti ranjiv i istodobno se osjećati sigurnim. Čak i u naoko

bezaslenom odgovoru poput: "To se zaista dogodilo?", "Zar to zaista radite?" klijent može osjetiti vrednovanje i "cenzuru".

U takvoj situaciji najbolja reakcija je izricanje klijentovih osjećaja (tj. osjećaja za koje savjetovatelj pretpostavlja da ih klijent ima ili mu se čini da ih je prepoznao). To bi, primjerice, bili odgovori poput: "Djelujete mi zabrinuto nakon što ste mi to rekli", "Imam osjećaj/ Čini mi se/ Djelujete mi kao da u tome uživate/ da Vas to plaši/ da Vas (ne) brine". Osim toga, važno je da savjetovateljev odgovor bude "topao", ali neutralan (u smislu vrednovanja).

Na ovaj način savjetovatelj šalje poruku: "Čuo sam Vas i u stanju sam razgovarati o Vašim problemima, a da pritom ne reagiram negativno ili procjenjivački".

Istodobno nema nikakve potrebe tražiti od klijenta da dalje govori o tajni koju je iznio, odnosno tražiti dodatna pojašnjenja, pojedinosti i sl. Klijent će to učiniti sam ako bude htio. Stalno valja imati na umu da je takvo odavanje tajne zapravo provjera povjerenja.

Traženje usluga

Klijenti često traže usluge od svojih savjetovatelja. Neke od njih su posve razumne, dok druge ili izlaze iz okvira odnosa klijent-terapeut ili pak predstavljaju nerazuman zahtjev na savjetovatelja. Sve usluge koje klijenti traže valja dobro razmotriti i zapitati se jesu li one sredstvo provjere povjerenja. To pogotovo vrijedi za prvi susret kad je klijentu mnogo važnije da provjeri može li vjerovati savjetovatelju nego da dobije ono što traži.

Kad klijenti traže uslugu, mnogo je važnije na koji način savjetovatelj prihvaća ili odbija "davanje" usluge nego hoće li je prihvatiti ili ne. Pritom je osobito važno koliko je savjetovatelj iskren u izražavanju svoje (ne)spremnosti da izvrši uslugu, koliko je pouzdan u njenom izvršavanju, odnosno dosljedan u odbijanju.

Ako savjetovatelj procijeni da klijent traži razumnu uslugu (npr. posuditi knjigu, nazvati kolegu stručnjaka), tada je osobito važno izvršiti preuzetu obvezu i to u dogovorenom roku.

Postoje, međutim, i usluge koje po savjetovateljevoj procjeni prelaze okvire savjetodavnog odnosa ili su pretjeran zahtjev na savjetovatelja, primjerice: da podigne lijekove u ljekarni, da umjesto roditelja uči s djetetom, da ode razrednici i pogleda ocjene u dnevniku, da pričuva dijete, da klijentu posudi novac, da umjesto klijenta razgovara s učiteljicom njegovog/njezinog sina. Takve usluge treba jasno i s obrazloženjem odbiti. Pritom je važno biti iskren, što znači da treba reći **prave** razloge odbijanja, a ne zamaskirati ih ispriekama (primjerice: "Nemam vremena; Ne znam ništa o maloj djeci pa se bojim da se ne bih snašla s Vašom bebicom; Nemam kod sebe novaca; Moja plaća je mala kao i Vaša, pa Vam ne mogu posuditi novac").

Klijentu reći "ne" na iskren, ali jasan i odlučan način vrlo je važno zbog barem dva razloga. Tako savjetovatelj klijentu služi kao model za njegovo odbijanje

nerazumnih zahtjeva izvan savjetodavne situacije. S druge strane, to je vrlo važno za odnos klijent-savjetovatelj jer pokazuje da se savjetovatelj zalaže za pošten odnos, da je u stanju procijeniti što je za njega osobno i za klijenta dobro i da je dosljedno iskren.

Drugim riječima, klijenti će vjerovati onom savjetovatelju koji zna kad treba reći “da”, a kad “ne”, te onom koji zna biti iskren i pružiti podršku.

Omalovažavanje sebe

Ovom reakcijom klijenti obično provjeravaju savjetovateljevu sposobnost da ih prihvati takvima kakvi jesu. Takva reakcija obično se javlja tijekom prvog ili drugog susreta, a zapravo u sebi nosi pitanje: “Možete li me prihvatiti takvog/takvu kakav/kakva sam zaista, bez obzira na to što drugi o tome misle?”.

Ove klijentove reakcije najčešće su šokantne za savjetovatelja, a obično su to retorička pitanja ili nabranja različitih “loših” osobina ili postupaka (npr. “Ja sam loša majka”, “Ja ništa ne znam raditi”, “Ja sam loža žena i ja sam kriva što moj muž pije”, “Stalno učim, a ništa ne mogu zapamtiti”, “Pitam se zašto uvijek vičem na svoje dijete kad počne plakati”). U takvoj situaciji najbolje je da savjetovatelj odgovori na neutralan način, što znači da se ne treba složiti s klijentom da je “zaista grozan”, ali ni uvjeravati ga da bi na sebe trebao gledati u boljem svjetlu (tj. da zapravo i nije tako loš čovjek kao što mu se to sada čini).

Kada klijent sebe omalovažava, savjetovatelj treba odgovoriti prenoseći poruku: “Vi i Vaši problemi me zanimaju”. Primjer takvog odgovora mogao bi biti: “Čini mi se da niste zadovoljni sobom/Vašim odnosom s djetetom i spremna sam razgovarati o tome, o svemu što Vas u vezi toga brine. Htjela bih Vam pomoći da dođete do rješenja Vaših problema”. Prema tome, savjetovatelj u svom odgovoru najprije klijentu sažeto prenosi što je čuo, a potom mu izriče svoje zanimanje i prihvaćanje.

Ako savjetovatelj pogriješi i u početku građenja odnosa s klijentom bilo pozitivno bilo negativno reagira na klijentov opis njegova “lošeg” ponašanja, malo je vjerojatno da će se između njih razviti povjerenje. Klijent će doživjeti savjetovatelja kao osobu sklonu vrednovanju, odnosno kao nekog tko ima unaprijed stvoren sud o određenim postupcima, a ne kao osobu s kojom se može osjećati sigurnim čak i kad odaje svoje najskrivenije misli i osjećaje.

Dovođenje savjetovatelja u neugodnu situaciju

Hoće li klijent vjerovati savjetovatelju, u velikoj mjeri ovisi o tome je li savjetovatelj u stanju postaviti jasne granice u odnosu. Klijentima je vrlo važno znati da je savjetovatelj sposoban postaviti strukturu savjetodavnog odnosa i da je zna održati.

Pri ovom načinu provjere povjerenja klijenti obično “koriste” zaboravljanje ili postavljaju nerazumne zahtjeve u vezi savjetodavnih susreta (npr. dva puta mijenjaju zakazani termin, pa se ni tada ne pojave u dogovoreno vrijeme; dođu prekasno; sa sobom dovedu dvoje djece/najboljeg prijatelja; predlažu da umjesto

njih dođe sestra “jer ona isto sve zna”; stalno donose poklone).

Svi ti postupci u sebi zapravo kriju pitanja poput: “Imate li granice i znate li ih čuvati; brinete li o svom samopoštovanju?”.

Ako savjetovatelj prikladno reagira na takvu provjeru povjerenja, klijentu šalje poruku da će poštivati i njegove (klijentove) granice i njegovo samopoštovanje. U takvim situacijama najbolje je da savjetovatelj (još jednom) objasni svoju ulogu, smisao, cilj i tijek savjetodavnog procesa. Klijentu treba objasniti posljedice određenih postupaka, a osobito je važno to učiniti prije nego one nastupe.

Provjera savjetovateljevih motiva

Jedan od važnih elemenata povjerenja je procjena da jedna strana u odnosu nema (neće imati) određenu dobit na štetu druge strane. U savjetodavnom procesu klijent se obično pita: “Što savjetovatelj dobiva slušajući o svim mojim problemima? Što ja značim ovom savjetovatelju? Da li on samo radi svoj posao ili misli da sam ja osoba zaista vrijedna njegovog truda?”. Sva ta pitanja izražavaju klijentovu potrebu da bude viđen kao ljudsko biće koje ima svoju vrijednost, a ne samo kao izvor prihoda ili kao zadovoljavanje radne obveze. Mnogi klijenti u svom životu nisu imali priliku doživjeti da netko za njih zaista mari (bez traženja neke usluge) ili su to doživjeli vrlo rijetko.

Savjetovateljevi motivi često se provjeravaju izjavama ili pitanjima poput ovih: “Zbog čega se Vi toliko brinete za mene?”, “Vi svaki dan putujete iz Zagreba zato da biste s nama radili?”, “Jeste li prema svima tako ljubazni?”, “Kad sam otišao iz svog mjesta..., ma pomozite mi, kad je to ono točno bilo?”, “Ma Vi imate gužvu, bolje da Vas ne zadržavam”, “To je Vama sigurno dosadno slušati”, “Mora da Vam je već dosta takvih ljudi kao što sam ja”, “Pretpostavljam da Vam je teško cijeli dan slušati o našim problemima, a ne odnijeti ih sa sobom doma”. Klijenti katkad postavljaju i izravnija pitanja poput: “Razmišljate li o nama kod kuće?”, “Koji sam Vam ja po redu s istom pričom?”.

Da bi mogao prikladno reagirati na takva pitanja/izjave, savjetovatelj mora biti iskren i otvoren, te spreman da iznese svoje mišljenje i osjećaje o klijentu i o dobrim, odnosno lošim stranama savjetodavnog posla. Savjetovatelj može početi tako da izrazi stvarnu poruku koju mu klijent šalje: “Sad me već drugi put pitate jesam li jako opterećena klijentima. Pretpostavljam da se pitate koliko jasno vidim Vas i Vaš problem. Što ja imam od toga?” ili “Da sam ja na Vašem mjestu, zapitala bih se da li netko tko je u takvoj gužvi kao što sam ja zaista mari za svog klijenta. Čini mi se da je sad dobar trenutak da Vam kažem u čemu se sastoje moje brige i nade u vezi s Vama.”

U oba primjera savjetovatelj je izrazio stvarnu brigu za klijenta i potom mu odmah dao na znanje da je jedinstven (tj. da je osoba za sebe koja je drukčija od ostalih klijenata bez obzira na to koliko im bio sličan). Osim toga, vrlo je važno iskreno govoriti i o dobrim i o lošim stranama savjetodavnog posla: “Imate pravo, ponekad imam jako mnogo klijenata i nije mi lako. No od svakog od njih naučim

nešto što je za mene vrijedno.” Nakon takvih odgovora savjetovatelj može potaknuti razgovor o tome kako je moguće zaista brinuti za nekoga, a da pritom nisi “pretjerano uključen”.

Na temelju takvih reakcija klijent će uvidjeti da je savjetovatelj ljudsko biće, da je svjestan zadovoljstva, ali i teškoća koje prate savjetodavni rad, da mu je zaista stalo do klijenta i da mu ovaj može vjerovati.

Klijentov otpor

Razlozi za pojavu nevoljkosti i otpora

Čak i oni klijenti koji odmah osjećaju povjerenje prema savjetovatelju ponekad iskazuju otpor, nevoljkost, nesklonost za rad na vlastitim problemima. Isto vrijedi i za one klijente koji su svojski namučili i sebe i savjetovatelja “odlučujući” se za ili protiv povjerenja u njega. I takvi klijenti znaju izražavati otpor premda su “odlučili” vjerovati svojim savjetovateljima.

Postavlja se pitanje zašto bi klijenti iskazivali otpor prema nekom tko je tu da im pomogne i tko zna kako se to radi. Budući da su i savjetovatelji (samo obični) ljudi, razumno je očekivati da će ponekad biti nervozni i ljuti na klijenta kad primijete da, unatoč savjetovateljevim nastojanjima, nevoljko prihvaća savjetodavni rad ili da mu se čak aktivno protivi. Međutim, savjetovatelji mogu smanjiti čestinu i jačinu takvih osjećaja ako imaju na umu prave razloge takve klijentove reakcije. Prema tome, umjesto da misle kako klijenti slabo surađuju zbog lijenosti, inata, sadizma i sl., savjetovateljima će biti lakše ako imaju na umu da se nevoljkost i otpor javljaju kad klijent:

- ❖ osjeti da se njegovi ciljevi razlikuju od savjetovateljevih
- ❖ smatra da savjetovatelj ne poštuje njegova prava, već mu nameće svoje stavove, mišljenja, reakcije
- ❖ osjeti strah zbog promjene
- ❖ ima izrazitu potrebu za moći i snagom, pa je nalazi u opiranju savjetovatelju (“Ja sam relativno bespomoćan, ali još uvijek imam snage da se oduprem”)
- ❖ nema povjerenja u savjetovatelja i mora provjeriti njegovu profesionalnu kompetenciju i spremnost da mu pruži podršku
- ❖ osjeća da mu se savjetovatelj ne sviđa, ali o tome s njim ne razgovara otvoreno
- ❖ u sebi želi manje promjene nego što to želi savjetovatelj
- ❖ osjeća da ga savjetovatelj ne shvaća ozbiljno (da umanjuje/omalovažava njegov problem)
- ❖ još ne može prihvatiti svoju emocionalnu reakciju na problem (tj. kad se boji, stidi pokazati tu reakciju)

Načini iskazivanja otpora

Kad smo vidjeli **zašto** klijenti pružaju otpor, pitamo se **kako** to rade. Da li se otpor, nesklonost ili nevoljkost klijenta jasno vide ili su zamaskirani? Ako otpor nije jasno vidljiv, kako se može prepoznati? Savjetovateljima je ponekad vrlo teško s nekim klijentima upravo zato jer njihove reakcije i postupke tumače kao napad na sebe, a ne kao njihov način opiranja. Klijenti zbog pristojnosti, straha i sl. vrlo rijetko kažu: "S tim se ne slažem", "Nisam spreman/spremna na to". Umjesto toga češće reaguju na način koji u našoj glavi budi pomisao: "Ne želi surađivati, vrijeđa me, napada me", umjesto: "Ovaj čovjek se **zbog nečega** opire mom prijedlogu".

Pogledajmo zato na koje sve načine klijenti šalju poruku da su "u otporu":

- ❖ šute ili odjednom počinju govoriti vrlo malo; na postavljeno pitanje odgovaraju jednom riječju
- ❖ (često) mijenjaju temu razgovora; odbijaju razgovor o nekim temama
- ❖ otkazuju dolazak (često i nekoliko puta zaredom)
- ❖ kasne na susret
- ❖ ostavljaju dojam da su emocionalno "prazni"
- ❖ stalno nešto prigovaraju
- ❖ djeluju odsutno

Nedjelotvorni načini reagiranja na klijentovu nevoljkost i otpor

Pomagači (osobito početnici) koji nisu svjesni da je otpor vrlo česta pojava, koju valja očekivati kod svih klijenata, često se osjećaju zbunjenima, u panici, krivima, povrijeđenima ili su neprijateljski nastrojeni prema klijentima. Upravo zbog toga jer im pažnju odvlače spomenuti osjećaji, često reaguju neprikladno:

- ❖ prihvaćaju svoju krivicu i pokušavaju "odobrovoljiti klijenta"
- ❖ postaju nestrpljivi i neprijateljski nastrojeni i te osjećaje pokazuju (verbalno ili neverbalno)
- ❖ ne čine ništa u nadi da će otpor nestati sam od sebe
- ❖ počinju od sebe manje očekivati i nastavljaju rad s klijentom, ali s "polu snage"
- ❖ okrivljuju klijenta i s njim se upuštaju u borbu za moć
- ❖ glumeći žrtveno janje dopuštaju da ih klijenti iskorištavaju
- ❖ smanjuju svoja očekivanja od savjetovanja s tim klijentom
- ❖ upravljanje pomažućim procesom prepuštaju klijentu
- ❖ odustaju i završavaju savjetovanje

Spomenute reakcije neće dovesti do smanjenja klijentovog otpora; već ga mogu još pojačati, odnosno učvrstiti.

Djelotvorniji pristupi izlaženju na kraj s klijentovim otporom (opća pravila)

Pojava otpora je normalna i to klijentu treba dati na znanje

Ljudi se vrlo često opiru promjeni i to iz nekoliko razloga:

- ❖ promjena zahtijeva vrijeme i strpljenje, te ulaganje napora
- ❖ svaku promjenu prati i određena količina neizvjesnosti. Klijent ne može biti siguran koliko će mu, kad se promijeni, biti bolje u odnosu na prijašnje stanje
- ❖ svaka promjena ima svoju cijenu - mijenjajući se, nužno nešto gubimo, a pritom nismo sigurni hoće li dobitak biti veći ili barem jednak gubitku

Navedeni razlozi pojave otpora istodobno su i objašnjenje zašto u nekim slučajevima (svjesno ili nesvjesno) nastojimo što duže održati postojeće stanje.

Zbog svega toga klijentu treba pomoći da shvati kako je prirodno da se u njemu javlja otpor. Važno je reći mu da otpor ima i svoje dobre strane, primjerice može pomoći da se osvijesti strah, tjeskoba, sekundarna dobit, odnosno može ukazivati na to da se klijent bori za svoja prava.

Otpor često ima funkciju izbjegavanja

Kad klijent osjeti da se u savjetodavnom procesu mora suočiti s nečim što može biti bolno i što ga može povrijediti, nastojat će izbjeći takve situacije. Ako na takav način gleda na klijentov otpor, savjetovatelj će shvatiti da je to prirodna reakcija koja ima zaštitnu funkciju i zbog toga sama po sebi nije negativna. Osim toga, otpor u funkciji izbjegavanja vrlo se često javlja sasvim automatski, bez svjesne namjere. Savjetovatelj i to treba imati na umu jer iz toga slijedi prvi zadatak u vezi s otporom - klijentu valja prvo pomoći da shvati, da postane svjestan da su neke njegove reakcije i postupci zapravo izraz otpora.

Klijent ima svoj ritam rada

Neki klijenti pokazuju otpor kad savjetovatelj nameće ritam rada koji im ne odgovara. To u objema stranama izaziva frustraciju koja se može očitovati verbalno ili neverbalno (npr. izrazom lica, tonom i jačinom glasa, pokretima tijela). I ovdje je važno da savjetovatelj izrazi svoje viđenje situacije i da zajedno s klijentom odluči promijeniti ritam.

Klijentu treba objasniti (objašnjavati) proces savjetovanja

Nerazumijevanje onog što se zbiva također može izazvati otpor u klijentu. Neki klijenti ne razumiju izraze koje savjetovatelj upotrebljava, drugima nije jasna savjetovateljeva reakcija, a treći pak ne razumiju zašto se od njih traži da nešto učine. U nekim slučajevima otpor se može ublažiti tako da se klijentu objasni plan procesa savjetovanja, razlozi za neki postupak, što može očekivati od savjetovatelja i sl.

Već sama činjenica da je savjetovatelj spreman objasniti svoje motive, namjere, misli i osjećaje može klijentu pomoći da svlada svoj otpor.

I savjetovatelj može osjećati (i pokazivati) otpor

Savjetovatelji moraju razmotriti mogućnost da je uzrok klijentova otpora više u njima nego u klijentu. I savjetovatelji mogu osjećati otpor, a da toga uopće nisu svjesni (kao što ni klijenti često nisu svjesni svog otpora).

Vrlo je važno da savjetovatelj preispita svoje načine pokazivanja otpora u svakodnevnom životu jer će mu to pomoći pri izlaženju na kraj s vlastitim otporom koji se javlja u savjetodavnom procesu. Kako reagira kad ga netko na nešto sili? Kako se opire promjeni? Tek kad poznaje različite načine iskazivanja i svladavanja vlastitog otpora, savjetovatelj će moći pomoći klijentu da postane svjestan svog otpora i da ga pobijedi.

Važno je preispitivati kvalitetu intervencija

Da bi mogao utjecati na klijentov otpor, savjetovatelj treba preispitati svoje reakcije: da li možda pretjerano sili klijenta i to u smislu brzine i sadržaja rada; da li je pretjerano izravan; da li klijent u njemu izaziva neugodna čuvstva koja klijent primjećuje; da li osobno shvaća klijentove reakcije, itd. Ako je odgovor na ta pitanja pozitivan, to je znak da savjetovatelj treba razgovarati s klijentom o onom što se zbiva i da valja promijeniti način rada.

Klijentov otpor treba prihvatiti i raditi na njemu (a ne izbjegavati ga)

Ovo je glavno pravilo. Klijenta treba prihvatiti zajedno s njegovim otporom, što znači da otpor nije dobro zanemarivati i čekati da nestane sam od sebe (jer se to neće dogoditi). Isto tako ne valja moralizirati i držati prodike o tome kako otpor koči klijentov napredak. Savjetovatelj treba klijentu reći kako doživljava njegov otpor i kako se zbog njega osjeća, a potom zajedno s klijentom istraživati prirodu otpora, njegov smisao i načine da se on smanji. Valja istaknuti da je nerealno očekivati potpun nestanak klijentova otpora. Razlog je i u činjenici da se svi ljudi prirodno opiru promjeni, a ona je pak glavni cilj procesa savjetovanja.

Da bi imao uspjeha u savjetodavnom procesu, savjetovatelj se mora "sprijateljiti" s klijentovim otporom, a ne smije na njega reagirati neprijateljski ili se braniti od njega.

Savjetovatelj treba biti realističan i fleksibilan

Savjetovatelj ponekad u najboljoj namjeri od klijenta očekuje ono što on nije u stanju učiniti (bilo u određenom trenutku, bilo općenito). S druge strane, savjetovatelj ponekad ima drukčije ciljeve od klijenta. Osim toga, savjetovatelj mora biti svjestan svojih granica u procesu pomaganja. Zbog svega toga vrlo je važno da savjetovatelj bude spreman mijenjati prvotne ciljeve savjetovanja ako se za tim ukaže potreba.

Najbolje bi bilo kada bi svi klijenti dobrovoljno i bez ikakve prisile i prijetnje ulazili u proces savjetovanja. Iz svega dosad rečenog vidi se, međutim, da savjetovatelji često imaju posla s klijentima kojima treba pomoć i koji tu pomoć

zaista žele, pa ipak se opiru i nevoljko uključuju u proces savjetovanja. Suočeni s takvim klijentima savjetovatelji mogu protumačiti klijentov otpor kao namjerno odbijanje pomoći. To, međutim, ne samo da neće pomoći već će u pravilu odmoći uspješnom odvijanju savjetodavnog procesa. Zbog toga savjetovatelji trebaju zajedno s klijentom otkriti pravo značenje otpora. Mnogim klijentima koji pružaju otpor potrebni su samo otvorenost, iskrenost, strpljenje i fleksibilnost u načinu rada da bi mogli svladati svoj otpor i uspješno se uključiti u proces savjetovanja.

Opća načela savjetodavnog razgovora

Pri vođenju savjetodavnog razgovora dobro je držati se nekih općih načela bez obzira na to tko je klijent, gdje i zbog čega se razgovor odvija. Pridržavajući se ovih načela savjetovatelj će uspostaviti bolji kontakt s klijentom, a time mu i više pomoći.

Evo popisa tih načela (Jull, 1995.):

1. Budite osobni
2. Postavljajte što manje pitanja
3. Dogovorite se
4. Budite određeni i konkretni
5. Neka Vaše izjave budu cjelovite i izravne
6. Govorite samo o prisutnima, koliko god je to moguće
7. Aktivirajte otpor
8. Čuvajte vlastite granice
9. Raspravljajte uvijek samo o **jednom** problemu
10. Aktivirajte klijentove potencijale
11. Procjenjujte rezultate

1. Budite osobni

Bez obzira na to što je riječ o stručnom, a ne o prijateljskom razgovoru, savjetovanje će biti uspješnije ako je pri razgovoru savjetovatelj osoban.

Kao što smo već govorili u tekstu o verbalnoj komunikaciji, biti osoban znači govoriti u "ja-obliku", npr.: Volio/Voljela bih da dolazite u dogovoreno vrijeme" umjesto: "Ne mogu planirati svoj posao ako ljudi ne dolaze onda kad smo se dogovorili." Biti osoban, dakle, ne znači govoriti o svom osobnom životu, već izražavati vlastite misli i osjećaje. Kad je savjetovatelj osoban, ostavlja dojam otvorenosti i sigurnosti što je klijentu vrlo važno.

2. Postavljajte što manje pitanja

Savjetovatelji često postavljaju mnogo pitanja klijentu kako bi što više o njemu saznali. Međutim, praksa pokazuje da previše pitanja klijente čini zbunjenima, te

u njima izaziva osjećaj da su napadnuti. Zbog toga je količina dobivenih podataka obično to manja što je broj pitanja veći.

Kad god je to moguće pitanja valja zamijeniti izravnim osobnim izjavama. Npr. umjesto. "Jeste li tužni?" bolje je reći "Djelujete mi tužno; čini mi se da ste tužni."

3. Dogovorite se

Da bi se s klijentom mogao dogovoriti o temi razgovora, savjetovatelj mora odmah na početku reći svoje namjere, želje, ciljeve ili razloge zbog kojih je pozvao klijenta (ako je takav slučaj). Na taj način klijent dobiva priliku da i sam iznese svoje mišljenje i tada može početi proces pregovaranja. Vrlo je važno da je savjetovatelj konkretan, pa je umjesto: "Našli smo se da porazgovaramo o Vašem odnosu s djetetom" bolje reći: "Htio/Htjela bih da danas razgovaramo o lošim ocjenama Vaše kćeri i kako se zbog toga osjećate. Sutra možemo razgovarati o Vašoj želji da s njom uspostavite odnos prijateljstva i povjerenja".

4. Budite određeni i konkretni (a tražite to i od svojih klijenata)

Razgovoru o općim temama u pravilu nema mjesta u savjetodavnom razgovoru naprosto zato jer se time ne pomaže klijentu. Savjetovatelj zato mora izjavu poput: "Vidim da ste nezadovoljni u braku" zamijeniti izjavom: "Vidim da Vas smeta kad Vaš suprug/supruga ne želi razgovarati s Vama/ kad Vas po Vašem mišljenju nepravedno optužuje/ kad viče na Vas". Isto tako savjetovateljeva je dužnost da od klijenta traži da bude što konkretniji u onom što govori. Primjerice kad klijent kaže. "Moj suprug i ja se ne slažemo baš dobro" savjetovatelj treba reći: "Recite mi neki konkretan primjer iz kojeg se to vidi."

5. Neka vaše izjave budu cjelovite i izravne

Važan cilj savjetovanja je pomoći klijentu da aktivno djeluje na svoj život. To se, između ostalog, može postići cjelovitim izjavama, onima koje sadrže i pasivan i aktivan dio. Pasivnim dijelom izražava se osoban doživljaj neke situacije, te osjećaji koje ona izaziva. Aktivnim dijelom izražavaju se želje, htijenja i očekivanja od druge osobe.

Posve pasivne izjave crpu energiju iz interakcije, dok cjelovite izjave, zahvaljujući svom aktivnom dijelu, unose energiju bez koje nema promjene.

Prema tome, umjesto pasivne izjave: "Ne razumijem to što ste rekli" bolje je reći: "Ne razumijem to što ste rekli i volio/voljela bih kad biste mi objasnili što mislite".

Tek kad i klijent i savjetovatelj upotrebljavaju cjelovite izjave, razgovor može teći glatko jer obje strane znaju kako se onaj drugi osjeća, ali i što želi i očekuje.

6. Govorite samo o prisutnima, koliko god je to moguće

Ovo načelo ne isključuje mogućnost spominjanja osoba kojih nema i izražavanje "sitnih" nezadovoljstava njima. Ako je, međutim, riječ o bitnim pitanjima i konfliktima, važno je da i druga osoba bude prisutna jer su takvi problemi

rezultat upravo interakcije te osobe i klijenta.

7. Aktivirajte otpor

Na ovom mjestu nećemo govoriti o aktiviranju otpora jer je ta tema već ranije opširno obrađena.

8. Čuvajte vlastite granice

“Savjetovateljima se i prečesto događa da ih osobe kojima trebaju pomoći izgrde, ismiju ili iskritiziraju” (Jull, 1995.). Do toga često dolazi jer se savjetovatelji boje da bi njihova reakcija na takav klijentov postupak mogla dovesti do sukoba s klijentom ili do toga da se ovaj digne i ode.

Budući da odgovornost za atmosferu i za odvijanje procesa savjetovanja leži na savjetovatelju, on mora smireno, ali odlučno od klijenta zahtijevati da ga poštuje upravo kao što će i on poštovati njega.

Ako klijent počinje vikati na savjetovatelja, treba mu reći: “Ja ću se jako truditi da tijekom našeg razgovora ne povisim glas i molim Vas da i Vi to učinite (da ni Vi ne vičete)”.

Takva izjava neće uvrijediti klijenta, ali će mu jasno pokazati da savjetovatelj poznaje i štiti svoje granice.

9. Raspravljajte uvijek samo o jednom problemu

Ovo je načelo ponekad vrlo teško ostvariti i možda se zbog toga često zanemaruje, premda je jedno od najvažnijih. Savjetovatelji ponekad pristanu na promjenu predmeta razgovora i time vođenje razgovora prepuštaju klijentu. Budući da je savjetovateljev posao da **vodi** razgovor, a **ne** da upravlja njime, to se načelo može postići primjerice ovako: “Htio/Htjela bih da se vratimo na...” (umjesto: “Sad ćemo razgovarati samo o jednom problemu.”)

10. Aktivirajte klijentove potencijale

Svaki klijent, pa i onaj koji djeluje sasvim bespomoćno, ima određena znanja, iskustva, zamisli, sposobnosti koje do sada nije koristio (ili ih nije dovoljno koristio), a koje je jako važno poznavati da bi mu se moglo pomoći na putu promjene.

Mnogi klijenti nisu uopće svjesni potencijala koje imaju i savjetovateljeva je dužnost da ih izvuče na površinu.

11. Procjenjujte rezultate

“Kao što je važno započeti s dogovorom, tako je jednako važno i na završetku savjetodavnog razgovora utvrditi rezultate” (Jull, 1995.). Glavna svrha takve procjene je usporedba klijentovog i savjetovateljevog doživljaja razgovora, te sažeto ponavljanje rečenog kako bi se još jednom provjerio eventualan dogovor, po potrebi jasnije oblikovao i zapamtio. Primjerice: “Drago mi je što sam Vas upoznala (što smo razgovarali), iako mi u nekim trenucima razgovora nije bilo baš lako. Dogovorili smo se, dakle, da ćete svom suprugu reći o čemu smo razgovarale i da ćete ga pokušati nagovoriti da i on dođe. Složili smo se i da ćete sinu dati da ‘diše’, da ćete ga malo manje kontrolirati. Voljela bih čuti kako se Vi osjećate nakon ovog

razgovora? Zanima me i kako ste shvatili ono o čemu smo razgovarali i što smo se dogovorili.”

Da bi se usvojila navedena načela savjetodavnog razgovora, potrebno je uložiti prilično energije i vremena jer na opisan način nismo navikli razgovarati od malena niti se to može naučiti tijekom formalnog obrazovanja. Za vođenje razgovora na opisan način potrebno je znanje, mnogo volje i spremnost da se opažaju vlastite i klijentove reakcije. Jedino tako možemo očekivati napredak. Osim toga, potrebno je mnogo strpljenja jer klijent neće uvijek reagirati kako bismo očekivali. U svakom slučaju, ako na taj način razgovaramo, klijenti će biti spremniji otvoriti se i tada je vjerojatnije da ćemo postići željene rezultate. No i tada to neće uvijek biti brzo i odjednom, već najčešće postupno.

II. DIO

VRSTE TEŠKOĆA I NJIHOV TRETMAN

Vrste tretmana u oporavku

Jasenska Pregrad

Ratna stradanja donijela su na naše prostore nove dimenzije psihosocijalne pomoći i podrške. Ona je trebala velikom broju ljudi, a pružali su je profesionalci, paraprofesionalci i volonteri putem vladinih i nevladinih organizacija podržani dotadašnjim mirnodopskim iskustvima (centri za krizna stanja, S.O.S. telefoni i sl.) i stručnjacima iz svijeta. Tako se staro iskustvo, te novo znanje i vještine, provjerene i prilagođene našim uvjetima i potrebama, proželo s novim iskustvom i predstavlja bogat fundus koji skupnim imenom nazivamo psihosocijalna pomoć. Unutar tog sveobuhvatnog pojma koristili smo različite nazive - psihosocijalna pomoć, psihosocijalna podrška ili samo psihološka pomoć, krizna intervencija, tretman, jačanje načina nošenja sa stresom, prevencija PTSP-a, terapija, krizna terapija, kratkotrajna terapija, itd. Različiti nazivi nisu samo posljedica nejasnoće u terminologiji. Oni govore ili barem stavljaju naglasak na različitim pristupima i aktivnostima. Svrha ovog poglavlja nije izbistriti nazive, nego teorijski i sadržajno pojasniti neke bitne razlike kako bi različite vrste pomagača jasnije vidjele svoj zadatak i postavile ciljeve svoga djelovanja.

U te svrhe podijelila bih ukupno područje psihosocijalne pomoći u tri podpodručja: **krizna psihosocijalna intervencija** (kraća krizna intervencija), **psihosocijalna podrška** i **psihoterapija**. Ova podjela poštuje kronološki slijed i različitost sadržaja aktivnosti.

Krizna psihosocijalna intervencija

Krizna psihosocijalna intervencija slijedi neposredno krizni događaj. To može biti nesreća većih ili manjih razmjera kojom je pogođena neka zajednica kao npr. izloženost neposrednim ratnim djelovanjima, progonstvo, elementarna nepogoda, eksplozija, ubojstvo, pokušaj ubojstva ili samoubojstvo na javnom mjestu i sl. Razlog zbog kojeg je potrebna krizna intervencija neposredno nakon nesreće leži u činjenici da je ona u pravilu nenadana i nagla, da uvijek izlazi iz okvira uobičajenog ljudskog iskustva, te zbog toga pojedinac i socijalna grupa ne mogu spremno, efikasno i u psihološkom smislu dovoljno obrambeno reagirati na novonastalu situaciju. Okolnosti u kojima se ljudi zatiču su u pravilu stresne i traumatizirajuće. Zbog toga su ljudi u kriznoj situaciji:

- ❖ neprilagođeni - iskustvo izlazi iz okvira poznatog i ugrožava sliku vlastitog "ja" i svijeta u kojem živimo
- ❖ nefleksibilni - stari mehanizmi nošenja sa životnim situacijama nisu djelatni, te treba pronaći nove.

Nakon što su ljudi smješteni na sigurno potrebna im je psihološka podrška. Cilj psihološke krizne intervencije je otvoriti "ispušni ventil" za stresna i traumatska iskustva, normalizirati reakcije, uputiti ljude u načine na koje sebi mogu pomoći, te prepoznati i procijeniti kome je potrebna daljnja pomoć i kakve vrste. Dakle prevenirati negativne posljedice traumatskog stresa, osnažiti ljude i prikupiti podatke za daljnje psihosocijalne aktivnosti. Najčešće korišteni modeli kriznih intervencija bili su izraelski model koji je uključivao aktivnosti prije, za vrijeme i poslije krize (O. Ayalon), te sažeta psihološka intergracija traume (Critical Incident Stress Debriefing J. Mitchela), uključujući različite preinake ovisno o broju unesrećenih ljudi i njihovoj dobi.

Prirodan i vrlo snažan izvor pomoći u kriznim situacijama su obitelj, prijatelji, ostale socijalne grupe kojima unesrećeni pripada (škola, radna sredina, društva), pa je značajno i njih uključiti u program krizne intervencije i ojačati ih. (Vidi tekst "Vještine postavljanja i odgovaranja na pitanja")

Različite su procjene broja unesrećenih ljudi kojima je potrebna daljnja pomoć i podrška. To, naravno, ovisi i o stupnju stradanja, odnosno egzistencijalne ugroženosti kao posljedice nesreće. Najčešće procjene govore da oko 50% unesrećenih treba neku vrstu psihološke pomoći. Ovoj skupini treba dodati i one ljude koji nisu neposredno pretrpjeli nesreću, no nalaze se u stresnoj situaciji kao što su odlazak oca ili sina na ratište, raseljena obitelj, gubitak posla, promjena socijalne sredine, te sve druge stresne situacije s kojima se neki ljudi ne umiju najbolje nositi, pa im je potrebna podrška. Na ovom mjestu se psihosocijalna pomoć dijeli na psihosocijalnu podršku i terapiju.

Psihosocijalna podrška

Psihosocijalna podrška ima za cilj podržati ljude, preuzeti neke njihove zadaće dok se ne snađu u novonastaloj situaciji, te ih ojačati kako bi u sebi našli uporište i probudili vlastite potencijale nošenja sa stresom. Ovdje se valja prisjetiti mnogo puta ponavljane rečenice da se radi o normalnim ljudima koji se nose s izvanrednim i nenormalnim situacijama. Je li to psihosocijalna pomoć ili podrška? Oboje, s tim da bi bilo dobro kad bi u početku više bila socijalna i pomoć, a kasnije psihološka i podrška. Slijedeći Maslowljev model razvoja ličnosti, jasno je da nema mnogo koristi od rada na poštovanju, prihvaćanju, samopoštovanju i samoaktualizaciji ako osnovne biološke, egzistencijalne potrebe i potreba za sigurnošću i predvidivošću nisu zadovoljene. Stoga je neophodno prvo materijalno i donekle socijalno zbrinuti ljude da bismo im mogli djelotvorno pružiti psihološku podršku.

No kad jednom dođemo do psihološke razine, da li pomagati ili podržavati? Zapitajmo se na trenutak iz kojih motiva smo postali pomagači? Što nas je "gurnulo" baš u tu ulogu? Ako preskočimo uopćene odgovore tipa "jer sam humanista", "jer volim ljude" i prijedemo na osobnije ("jer me pogađa ljudska patnja i bespomoćnost", "jer mi je strašno sjediti prekriženih ruku i gledati što se događa"),

onda ćemo brzo u mnoštvu vlastitih motiva pronaći potrebu za osjećajem moći, kontrole nad situacijom (kao odgovor na bespomoćnost), potrebu za uspostavljanjem novog osobnog smisla u besmislu ubijanja i razaranja, potrebu da usprkos svemu budemo djelatni, korisni i čovječni. Pomažući drugima, mi smo, između ostalog, zadovoljavali naše vlastite potrebe za sigurnošću, predvidivošću, kontrolom i osjećajem efikasnosti i korisnosti, poštovanjem i samopoštovanjem, smislenošću i očuvanjem osobnog vrijednosnog sustava. Ako su to legitimne ljudske potrebe, a jesu, na koji način ih ljudi kojima pomažemo mogu ostvariti? Mi smo u pomagačkoj ulozi sretno i konstruktivno pomirili naše osobne potrebe i potrebe ljudi kojima pomažemo. Kako će oni zadovoljiti te svoje potrebe? Hoće li ih lakše zadovoljiti ako im pomažemo, što često podrazumijeva da učinimo nešto umjesto njih, da preuzmemo dio njihove odgovornosti (za odluke koje donose, za brigu i odgoj djece, za ostvarenje nekih prava i sl.) ili ako ih podržavamo da pronađu u sebi dovoljno snage, uporišta i sposobnosti da se sami nose sa životnom situacijom.

Naravno da psihosocijalna pomoć i podrška uključuju i jedno i drugo, no izuzetno je važno u pomagačkom poslu razviti osjećaj za tu finu razliku i brinuti o njoj tokom rada. Cjelokupna humanistička škola od Maslowa, preko Rogersa do Frankla naglašava vjeru u prirodne sposobnosti čovjeka da se prilagodi novim situacijama i ne samo da se nosi s njima nego i da se, suočen s njima, mijenja, raste i razvija. U skladu s tom školom posao terapeuta nije da liječi ili "popravlja" pacijenta, nego da klijentu da podršku da dođe u kontakt sa samim sobom, vlastitim osjećajima, mislima i sposobnostima, te da, živeći ih aktivno, pronađe nove načine suočavanja sa svijetom koji su sukladni njegovom autentičnom biću. U situacijama u kojima je dio ukupne normalne populacije zahvaćen stradanjima primjerenije je uprijeti se u teorije razvoja ličnosti koje se oslanjaju na normalan razvoj, naglašavajući ljudsku sposobnost prilagodbe, nego ići za (trenutnim) dokazima patološkog funkcioniranja. Jer, ponovimo - to su normalne reakcije na nenormalne situacije i njih će vremenom zamijeniti adaptivnije i kreativnije. Dakle, u trenucima i neposredno nakon kriznih situacija važno je osigurati i materijalnu, i socijalnu, i psihološku pomoć i prihvatiti ljude onakvima kakvi jesu u tom trenutku, dati im mogućnost za regresiju i prihvatiti dio njihove odgovornosti. No postupno, čim je moguće, važno je jačati osobne snage i sposobnosti ljudi da se nose sa situacijom jer ćemo ih samo tako podržati da se osjećaju punovrijednim članovima društva.

Podržat ćemo ih u njihovoj potrebi da vrate osjećaj vlastite sigurnosti, predvidivosti, kontrole, efikasnosti i korisnosti, poštovanja i samopoštovanja, smislenosti i očuvanja osobnog vrijednosnog sustava. Dakle, podržati ih u preuzimanju odgovornosti za zadovoljenje vlastitih legitimnih ljudskih potreba, a ne pomagati im da se nose s novonastalim životnim situacijama. Time riskiramo da ih učinimo ovisnima o pomagačima. Ukoliko ih predugo držimo u bespomoćnoj regresiji i bez odgovornosti, slabimo njihove sposobnosti nošenja sa stresom i preuzimanja odgovornosti za vlastite izbore. Ako, pak, prerano inzistiramo na odgovornosti i ne damo im prostora za regresiju i prorađivanje vlastitog bolnog iskustva,

prouzročit ćemo u njima osjećaj nerazumijevanja, nepravde i odbijanja, čime ćemo produbiti gubitak samopoštovanja i otežati oporavak. Iskustvo školskih psihologa koji su vrlo brzo iskusili zdrav otpor i pobunu prognanih i izbjeglih učenika da sudjeluju u aktivnostima namijenjenim samo njima (pomoć u učenju, ostvarenje beneficija), te traženje da ih se skine s popisa prognanih i izbjeglih govori o spontanoj reakciji i potrebi te djece da se izjednače s ostalima i pokažu da se mogu nositi sa situacijom.

Primjer majki jednog prognaničkog zbjega u hotelskom smještaju, koje su s ljutnjom odbile svoju djecu voditi na bazen gdje im je bio osiguran besplatni tečaj plivanja, i koje su tražile da ih vodi volonter koji je organizirao tečaj i da prijevoz bude organiziran zajedničkim autobusom jedan je u nizu primjera koji dokazuju kako se psihosocijalna pomoć na dugu prugu može pretvoriti u onesposobljavanje ljudi da vrše svoje prirodne i normalne društvene uloge, te da ostanu u regresiji u kojoj su bili neposredno nakon stradanja.

Neka mi zen priča o ribaru i siromahu kao metafora pomogne u pojašnjavanju razlike između pomoći i podrške.

Ribar je, iskušavajući nova i bolja mjesta za pecanje, došao na rijeku pored stare kolibe. Dobro mu je krenulo i ulovio je dosta ribe. Iz kolibe ga je promatrao siromah i kad je vidio da je ribar zadovoljan svojim ulovom, izašao je iz kolibe i polako prišao ribaru. "Eto, vidim, sreća te poslužila. Htio sam te zamoliti da mi daš jednu ribu. Tebi neće pofaliti, a meni, siromahu, učinit će pravu svečanost." Ribar ga pogleda onako ispaćenog i pognutog, zamisli se, pa reče: "Koliko vidim, već mnogo dana nisi ništa valjano jeo. Nudim ti ovakvu pogodbu. Ne dam ti ribu, ali sutra ću doći i donijeti dva štapa, pa ću te naučiti pecati." Siromahu ne bi druge nego da pristane. Sutradan ribar dođe na rijeku pored stare kolibe s dva štapa, zazviždi siromahu, ovaj izađe, nevješto uze štap i prepusti se poduci u pecanju. Nakon nekoliko sati ribareva košara bijaše puna ribe, ali ni siromahova nije bila prazna. Na rastanku ribar reče: "Eto, sad ako ja i ne dođem, ti nećeš biti gladan."

Terapija ili psihoterapija

Terapiju ili psihoterapiju treba osigurati samo za one pojedince koji imaju simptome posttraumatskog stresnog poremećaja i one čija psihopatologija (nekad čak i dobro kompenzirana) iz vremena prije kriznog događaja otežava suočavanje i zdravu prilagodbu novonastaloj situaciji. Psihoterapija prelazi okvire ove knjige, pa o njoj nećemo podrobnije pisati.

Recimo samo to da literatura spominje kratkoročnu terapiju kao učinkovit oblik terapije nakon kriznih situacija. Ona je usmjerena na konkretan problem ili nekoliko problema s ciljem razrješenja unutrašnjih konflikata izazvanih kriznom situacijom, te uspostavljanja nove ravnoteže koja će ili omogućiti klijentu da se nosi s problemom (invaliditet, gubitak važne osobe i sl.) ili da ga razriješi. Ona,

iako je to ponekad sporedni učinak, nije usmjerena na promjene u strukturi ličnosti, razrješenje ranih konflikata ni na neurotske obrambene mehanizame.

Greenstone i Levinton (u Mooli Lahad 1995.) na sljedeći način određuju razliku između kratkotrajne psihoterapije i krizne intervencije:

Fokus - U terapiji fokus je na prošlosti i njenim projekcijama u svjesnom i nesvjesnom u sadašnjosti. Intervencija se bavi samo sadašnjošću, a prošlost pripada vremenu prije krize.

Uloga terapeuta - U terapiji terapeut dopušta klijentu da sam bira ponašanja i teme i samo ga pasivno vodi.

U intervenciji terapeut ima aktivnu ulogu i upravlja susretom.

Kontrola - U terapiji kontrola dijaloga je podijeljena između klijenta i terapeuta.

U intervenciji terapeut kontrolira na donekle autoritaran način u kome nema jednakosti. On potpuno preuzima odgovornost.

Svjesnost - Terapeut u terapiji pokušava osvijestiti klijentu sadržaje na kojima se radi. U intervenciji jedino na čemu se radi je ono čega je klijent svjestan i što može prihvatiti s ciljem da se pronađu, pobroje i podrže sve svjesne snage kojima klijent može kontrolirati stresnu situaciju.

Cilj - Cilj terapije je prebroditi simptome i poboljšati odnos klijenta sa samim sobom i s drugima. Cilj intervencije je neposredna pomoć u krizi.

Vrijeme trajanja - Vrijeme trajanja terapije je fleksibilno i može biti neograničeno. Intervencija je u pravilu kraća, a trajanje je uvijek ograničeno i unaprijed određeno.

Klijent - Klijent koji traži terapiju obično pati zbog nekog emocionalnog poremećaja. Osoba u krizi je osoba kojoj se naglo i nenadano slamaju sposobnosti normalnog življenja, odnosno funkcioniranja u novonastaloj stresnoj situaciji.

Usporedba - Terapeutu je važno znati razlike između kratkoročne krizne intervencije i terapije, no bilo kojoj osobi koja izvana intervenira u kriznu situaciju poznavanje tih razlika može biti od koristi.

Vitztum (isti izvor) također nalazi razliku između kratkoročne terapije i krizne intervencije. Cilj intervencije je olakšati ili pomoći osobi koja je u opasnosti od sloma u nekoj specifičnoj situaciji vanjskog ili unutrašnjeg stresa. Kratkoročna dinamska terapija pristupa klijentu opterećenom konfliktima, koji ne ovise suštinski o konkretnoj situaciji, s ciljem da razriješi konflikte i pokuša promijeniti načine suočavanja kako bi postigao adaptivnije funkcioniranje (popravljanje slike o sebi i samopoštovanje).

Vitztum također naglašava razliku u dvama pristupima navodeći da je fokus u kriznoj intervenciji na samoj situaciji, dok je u kratkoročnoj terapiji na nuklearnom konfliktu u ličnosti, gdje neposredno ponašanje i simptomi poprimaju dublje značenje. Cilj krizne intervencije je ponovo uspostaviti homeostazu. U kratkoročnoj terapiji naglasak u radu je na konfrontaciji i interpretaciji s ciljem povezivanja

prošlog i sadašnjeg iskustva, pojašnjenja međusobnih veza i transformacije tog iskustva.

Ovom pojašnjenju razlika između krizne intervencije i kratkoročne terapije dodajmo još neke karakteristike psihološke podrške. To je podrška u osvještavanju vlastitih boli, povreda i nemoći, ali i vlastitih sposobnosti i snaga, podrška u prihvatanju svih onih osobina koje smo osvijestili i podrška u korištenju postojećih i pronalaženju novih sposobnosti i snaga. Ukoliko čovjek tako podržan uspije prihvatiti svoje novo iskustvo i svoje reakcije na njega, te ponovo uspostavi kontrolu i odgovornost u vlastitom životu, prihvatit će i druge ljude iz svoje okoline i povratiti samopouzdanje i samopoštovanje.

Stres

Lidija Arambašić

Riječ "stres" toliko se udomaćila u svakodnevnom govoru da se i laicima i stručnjacima čini da znaju što je to, kako se manifestira i kako se mogu ublažiti, odnosno spriječiti, njegove štetne posljedice. Gotovo svakodnevno na televiziji, na radiju, na ulici ili u tramvaju možemo čuti rečenice poput: "Pod stresom sam", "Bila je pod stresom, pa nije ni čudno da je tako reagirala" ili "To je za mene bio toliki stres da mi je trebalo tri dana da se oporavim".

No, kad bismo od različitih ljudi tražili da nam kažu što je stres, dobili bismo različite odgovore, jer svatko ima svoju definiciju.

Nekima je stres "dogadaj", dakle nešto što se objektivno dogodilo, što je izvan njih. Drugima pak stres označava "psihičko stanje", dakle nešto što je subjektivno, što se zbiva unutar njih. Nekima je stres nešto sasvim konkretno, a drugi ga pak opisuju apstraktnije.

Pogledajmo kako psiholozi definiraju stres; tek kad budemo znali o čemu govorimo, moći ćemo se pozabaviti odgovaranjem na pitanja poput: kako nastaje stres, kako djeluje na čovjeka, po čemu se prepoznaje da je netko "pod stresom", kako ljudi reagiraju kad su pod stresom i zašto, mogu li se spriječiti ili barem ublažiti negativne posljedice stresa i kako?

Definicije stresa

Pojam stresa prvotno dolazi s područja inženjerske tehnologije gdje stres označava **vanjsku silu** koja djeluje na neki predmet i izaziva napetost (umor) materijala, te strukturalne promjene u predmetu.

Otkada je četrdesetih godina ovog stoljeća pojam stresa uveden i u znanosti o čovjeku, postoje različiti pristupi njegovom definiranju.

Tako primjerice liječnik Hans Selye zastupa **fiziološki pristup** prema kojem se stres definira kao nespecifičan sklop tjelesnih promjena poznat kao - **opći adaptacijski sindrom**.

Selye je eksperimentirajući na životinjama utvrdio da postoje dvije vrste tjelesnih reakcija na štetne podražaje iz okoline. Jedno su reakcije pojedinih tjelesnih organa. Budući da one ovise o osobinama podražaja, Selye ih je nazvao **specifičnim reakcijama**. To znači da će tjelesni organi reagirati na različit način ovisno o tome je li organizam izložen toplini, hladnoći, gladi, žeđi, infekciji, ranjavanju, itd. Reakcije iz druge skupine vrlo su slične, premda one ne ovise o tome kakav je podražaj. Tu skupinu reakcija Selye naziva **nespecifičnim tjelesnim promjenama**.

Takve reakcije štite organizam od štetnih podražaja ili mu pomažu da im se prilagodi; nazivamo ih **opći adaptacijski sindrom**. On se razvija kroz tri faze:

1. faza alarma u kojoj dolazi do mobilizacije organizma
2. faza otpora u kojoj brojne hormonalne i kemijske promjene potiču tjelesne obrambene mehanizme
3. faza iscrpljenja u kojoj je štetno djelovanje okolinskih podražaja spriječeno ili je organizam odustao od borbe, što dovodi do privremene nemogućnosti organizma da normalno funkcionira (Vizek-Vidović, 1990.). U drastičnim okolnostima u fazi iscrpljenja može doći i do smrti.

Selye smatra da stres ima veliku ulogu u nastanku i razvoju mnogih bolesti (tzv. "bolesti adaptacije") do kojih dolazi kad su adaptativne reakcije organizma neprimjerene, odnosno prejake u odnosu na zahtjeve iz okoline.

Glavna zamjerka Selyeovom modelu jest što stres tumači isključivo kroz fiziološke odnosno tjelesne reakcije organizma. Dodatna poteškoća tog modela je što **ljudske** reakcije objašnjava na temelju proučavanja laboratorijskih **životinja**.

Drugi pristup proučavanju stresa je **teorija životnih promjena** (Dohrenwend i Dohrenwend, 1961. i 1970., prema Havelka, 1990.). Prema toj teoriji **stres** je odgovor na zbivanja koja pojedinac sa svojim sposobnostima prilagodbe ne može svladati. Životni događaji razlikuju se s obzirom na to koliko pojedinac mora uložiti napora da bi im se prilagodio, te s obzirom na to kolike će promjene izazvati u njegovu životu.

Prema toj teoriji stresniji su oni događaji koji zahtijevaju ulaganje velikog napora i koji izazivaju veće životne promjene. U takve promjene ubrajaju se svi događaji koji od pojedinca zahtijevaju određeni stupanj prilagodbe, primjerice zaposlenje, brak, rođenje djeteta, razvod braka, bolest, završetak školovanja i sl.

Teorija životnih promjena potaknula je brojna istraživanja koja su uglavnom bila usmjerena na ispitivanje veze između stresnih događaja i pojave određenih bolesti. Pokazalo se da se neki životni događaji češće javljaju u razdobljima koja prethode pojavi određenih bolesti, npr. srčanih i kožnih bolesti, tuberkuloze. Osim toga, utvrđeno je da s povećanjem broja životnih promjena raste i čestina pojave mnogih bolesti (Havelka, 1990.).

Premda se za tu teoriju može reći da predstavlja određen pomak u odnosu na Selyeov model stresa, ona ipak ima nekoliko nedostataka. Jedan je činjenica da mnoge bolesti mogu biti **uzrok**, a ne posljedica životnih promjena. Drugi nedostatak teorije životnih promjena je što životne događaje smatra **objektivno** stresnima. To znači da ne uzima u obzir činjenicu da stresnost nekog događaja ne ovisi samo o tome što se objektivno dogodilo već i o mnogim drugim činiteljima.

Te činitelje nalazimo u suvremenim teorijama stresa koje tvrde da postoji interakcija između pojedinca i njegove okoline odnosno onoga što se objektivno događa. Najpoznatija među takvim teorijama stresa je **teorija Richarda S. Lazarusa i njegovih suradnika**.

Lazarusov model stresa i načina suočavanja

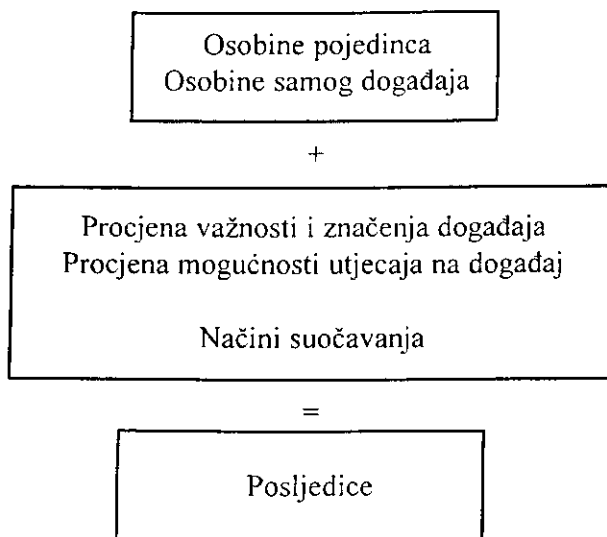
Lazarus i suradnici smatraju da je stres rezultat svjesne procjene pojedinca o tome da je njegov odnos s okolinom poremećen. Bez takve procjene nema ni stresa ma kakva bila objektivna opasnost iz okoline (Lazarus i Folkman, 1984.).

Prema tome, **stres** se u okviru Lazarusovog modela obično definira kao sklop emocionalnih, tjelesnih (fizioloških) i/ili bihevioralnih reakcija do kojih dolazi kad neki događaj **procijenimo** opasnim i/ili uznemirujućim, odnosno kao sklop psihičkih i tjelesnih reakcija na stresor koji pred nas postavlja zahtjeve kojima ne možemo udovoljiti.

S druge strane, **stresor** ili **izvor stresa** može se definirati kao događaj ili niz događaja za koje **procjenjujemo** da ugrožavaju: naš život i/ili život nama važnih ljudi, materijalna dobra, samopoštovanje i sl., odnosno kao događaj koji **smatramo** da može poremetiti (izmijeniti) uobičajeni, svakodnevni tijek našeg života. Stresor je, dakle, vanjski događaj, dok je stres unutrašnje stanje ili doživljaj.

U Lazarusovom modelu pojam stresa ne odnosi se na statičan odnos pojedinac - okolina, već se promatra kao **proces** koji se razvija u funkciji situacijskih i osobnih promjena.

Lazarusov model stresa čini nekoliko osnovnih elemenata; oni su prikazani na donjoj slici.



Kognitivna procjena situacije i suočavanje zauzimaju središnje mjesto u Lazarusovom modelu. Ta dva procesa u najvećoj mjeri određuju kakve će biti posljedice stresne situacije bilo da je njihov utjecaj izravan ili posredan.

Kognitivna procjena situacije

Pojam kognitivne procjene odnosi se na proces razmatranja nekog događaja, čime on dobiva za pojedinca specifičan smisao. Prema Lazarusu i njegovim suradnicima postoje dvije vrste kognitivnih procjena. Jedna je **procjena važnosti i značenja** kojom se odgovara na pitanje: "Jesam li u nevolji i u kakvoj?". Druga je **procjena mogućnosti utjecaja i/ili kontrole** u nekoj situaciji, a njome se odgovara na pitanje: "Može li se nešto učiniti u toj situaciji i što?".

Procjena mogućnosti utjecaja odnosi se na izbor načina suočavanja koji **najbolje odgovaraju** onom što se zbiva u okolini. To primjerice znači da će se u situacijama s neznatnom mogućnošću utjecaja obično koristiti pasivni mehanizmi suočavanja upravljani uglavnom na regulaciju čuvstava. Kada, pak, pojedinac procijeni da ima značajnu kontrolu nad nekim događajem, obično će koristiti aktivno suočavanje usmjereno na sam problem.

Procjena utjecaja važna je zbog toga što će smanjiti, pa čak i ukinuti osjećaj ugroženosti ako osoba vjeruje da se on može ublažiti i/ili spriječiti i onda kad postoji rizik nepovoljnog ishoda stresne situacije (Lazarus i Folkman, 1987.). Zamislimo ovdje socijalnog radnika kako u svom uredu očekuje stranku koju još nije upoznao, ali koja je poznata po svojoj agresivnosti. To je stranka od koje svi strepe i vrlo je vjerojatno da će i ovaj put vikati, psovati i otići iz ureda s prijetnjama. U takvoj situaciji socijalni radnik može vjerovati da će svojim mirnim pristupom spriječiti nagli odlazak stranke ili da će barem neko vrijeme uspjeti s njom razgovarati bez vike. S druge strane, može se bojati agresivnih ispada i biti svjestan da se potpuno "zablokira" kad netko na njega viče. Prema Lazarusovom modelu može se pretpostaviti da će osjećaj ugroženosti biti mnogo jači u drugom slučaju i to zbog odsutnosti doživljaja kontrole.

Kad govorimo o procjeni mogućnosti utjecaja, valja upozoriti da kontrola situacije katkada može i pojačati doživljaj stresa: primjerice ako je u suprotnosti s preferiranim stilom reagiranja ili kad prijeti izazvati negativne društvene posljedice (Lazarus i Folkman, 1984.). Kao primjer prvog slučaja (**preferirani stil reagiranja**) možemo uzeti osobu koja uvijek nastoji izbjeći sukob i ima osjećaj da joj to najviše odgovara. Zamislimo situaciju u kojoj se takva osoba mora izboriti za svoj status kod pretpostavljenoga. Budući da taj problem može riješiti jedino tako da stvar uzme u svoje ruke, mora se pripremiti i na mogući sukob sa šefom. **Negativne društvene posljedice** pak najbolje osjećaju ljudi koji ne podnose nepravdu i zbog toga neprekidno traže ispravljanje pogrešaka i propusta u radu. Takvi su među svojim kolegama najblaže rečeno - neomiljeni.

Objekti kognitivne procjene stresne situacije nalaze se pod istodobnim i međuovisnim utjecajem osobnih i okolinskih činitelja. Osim toga, valja istaknuti da su u stvarnom životu ta dva procesa usko povezana i da se često preklapaju, te zajedno određuju jačinu doživljaja stresa, jačinu i vrstu popratnih čuvstava, te psihološke i tjelesne reakcije na stresni događaj.

Drugim riječima, vjerovanje u vlastitu sposobnost upravljanja određenim događajem utječe na to kakvo će mu značenje biti pridodano i obratno, a cjelokupna kognitivna procjena pak utječe na odabir načina suočavanja i na sam proces suočavanja. Primjerice, izrazit osjećaj mogućnosti djelovanja može osobu navesti da neku situaciju procijeni pozitivnom ili nevažnom umjesto prijetećom. S druge strane, ako netko vjeruje da su njegove mogućnosti za suočavanje iscrpljene ili vrlo slabe, situacija će vjerojatno biti procijenjena kao prijeteća i mehanizmi suočavanja bit će odabrani u skladu s tim.

Suočavanje

Kad se osoba nađe u situaciji koju doživljava stresnom, mora nekako s njom izaći nakraj. Drugim riječima, nastojat će, bilo na kognitivnom, emocionalnom ili na ponašajnom planu, svladati, podnijeti ili smanjiti zahtjeve koje takva situacija postavlja. Na takav način, u okviru svoga modela Lazarus i njegovi suradnici određuju pojam "suočavanje sa stresnim situacijama" (Folkman i Lazarus, 1980.; Lazarus i Folkman, 1984.).

Suočavanje usmjereno na problem uključuje mehanizme pomoću kojih se nastoji djelovati na situaciju, na ono što je izazvalo problem, tj. na sam stresor.

Funkcija druge skupine načina **suočavanja, onih usmjerenih na emocije**, je lakše podnošenje čuvstvenog uzbuđenja izazvanog stresnom situacijom. Istraživanja pokazuju da ljudi u stresnim situacijama najčešće koriste obje skupine načina suočavanja, a koja će od njih prevladavati ovisi o osobi, te o sadržaju i kognitivnoj procjeni situacije (Lazarus i Folkman, 1991.).

Djelotvornost suočavanja

U raspravi o suočavanju nameće se i pitanje koliko ono **pomaže** u stresnoj situaciji, odnosno jesu li neki načini suočavanja u tom smislu "bolji" od drugih.

Neki autori dijele načine suočavanja na zrele i nezrele, tj. na one što uvijek olakšavaju, odnosno otežavaju prilagodbu pojedinca. Takav pristup zanemaruje značaj okoline i njezine interakcije s pojedincem u procjeni uspješnosti suočavanja.

U skladu s interakcionističkom pozicijom Lazarus i suradnici smatraju da na pitanje o djelotvornosti pojedinih načina suočavanja nije moguće dati jednostavan odgovor. Prema njihovom mišljenju on ovisi o mnoštvu činitelja poput kriterija (procjene) uspješnosti, razine na kojoj se ona procjenjuje (fiziološka, psihološka, sociološka), te o konkretnom pojedincu i stresnoj situaciji u kojoj se našao.

Primjerice:

- reakcija korisna na društvenom planu može imati poražavajuće posljedice na psihološkom ili na fiziološkom planu (*borba za prava neke prognaničke obitelji može u nama pobuditi izrazit osjećaj bespomoćnosti i beznađa ili "probuditi" čir na dvanaestercu*);

- najbolji odgovor u jednoj situaciji može biti nepovoljan u nekoj drugoj situaciji (*popuštanje može biti prikladan način reagiranja kad procijenimo da ćemo inače više izgubiti nego dobiti. Međutim, kad smo sigurni da možemo postići cilj,*

ali samo upornim i odlučnim pristupom, tad je zaista šteta odustati.);

- reakcija koja odgovara određenom trenutku razvoja nekog događaja može biti posve neprikladna u drugom trenutku istog događaja (*kad nas netko počne neopravdano optuživati, dobro je reći da smo ljuti i da nas smeta taj nepravedan napad, te zahtijevati konkretne i precizne razloge za optužbu. Ako pak tijekom razgovora druga osoba shvati da je bila u krivu, nema smisla i dalje se ljutiti i ne prihvatiti njezinu ispriku*).

Zbog toga Lazarus i Folkman (1984.) ističu temeljna pravila što ih treba imati na umu pri procjeni uspješnosti suočavanja:

1. ni jedan način suočavanja sam po sebi nije ni "loš" ni "dobar"
2. uspješnost suočavanja ima smisla procjenjivati jedino u odnosu na konkretnu situaciju
3. nužno je razmotriti koliko je određena strategija suočavanja prilagođena istodobno pojedincu i situaciji.

Iz rečenoga proizlazi da pitanje postavljeno na početku odjeljka zapravo treba glasniti: koje mehanizme suočavanja je najbolje koristiti kojim ljudima u kakvim situacijama? Nažalost, do danas još nema preciznog odgovora na to pitanje, premda je tema predmet brojnih istraživanja.

Hoće li osoba iz stresnog događaja izaći ojačana ili oslabljena u velikoj mjeri ovisi ne samo o "objektivnom" ishodu već i o tome kako osoba procjenjuje svoje suočavanje s tim događajem.

Općenito se pokazalo da je suočavanje usmjereno na emocije obično korisnije u početnim fazama stresnog događaja, dok su strategije usmjerene na problem korisnije u kasnijim fazama. Kad vanjske okolnosti nisu podložne kontroli, prednost ima suočavanje usmjereno na emocije pomoću kojega se problem zanemaruje, umanjuje ili naprosto prihvaća i podnosi takav kakav jest (Folkman, 1984.). S druge strane, takav način suočavanja je štetan kad pojedinca sprečava u korištenju nužnih, na problem usmjerenih strategija. Proučavanja suočavanja usmjerenog na problem pokazuju da je ono korisnije od suočavanja usmjerenog na emocije kad se "korist" procjenjuje na duži rok, tj. u oblikovanju dugoročnih posljedica (Lazarus i Folkman, 1984.). Uspoređujući izbjegavanje i izravno suočavanje sa problemom, Suls i Fletcher (1985.) pokazali su da je prvi način suočavanja korisniji u situacijama što traju kratko, dok kod kroničnih stresnih situacija više pomaže izravno suočavanje.

I na kraju valja upamtiti da ono što se razbilo možemo popraviti, zamijeniti nečim drugim ili se naprosto pomiriti s tom činjenicom. A da bismo mogli reći koja od tih strategija pomaže, odnosno šteti, nepohodno je poznavati i konkretnog pojedinca i konkretnu stresnu situaciju u kojoj se našao.

Ostali elementi Lazarusova modela stresa i suočavanja

Uz dva ključna konstrukta - kognitivne procjene i suočavanja kao posredujućih procesa - model stresa i suočavanja Lazarusa i suradnika sadrži i druge elemente

bez kojih nije moguće objasniti poremećen (tj. stresan) odnos između pojedinca i njegove okoline.

Taj odnos određuju još dvije velike skupine faktora.

Prva obuhvaća:

- a) **osobine pojedinca** (vrijednosti, ciljevi, vjerovanja, osobine ličnosti u užem smislu, dob, spol)
- b) **osobine okoline** (zahtjevi, ograničenja, trajanje događaja, socijalna podrška).

Drugu skupinu faktora čine dvije vrste **ishoda (posljedica)** stresnog događaja:

- a) **kratkoročni ili neposredni** (čuvstvene i fiziološke reakcije, te kvaliteta ishoda)
- b) **dugoročni** (psihičko i tjelesno zdravlje, socijalni odnosi, radni učinak)

Osobine pojedinca i osobine okoline

Istraživanja pokazuju da su **osobine ličnosti** poput neuroticizma, introverzije - ekstraverzije, mjesta kontrole, anksioznosti, optimizma - pesimizma, itd., povezane s kognitivnom procjenom, s izborom načina suočavanja, a preko njih i s neposrednim ishodima stresnih događaja. Sličnu ulogu imaju i vrijednosti, stavovi i uvjerenja, te navike kao relativno stabilne osobine pojedinca.

Rezultati istraživanja nisu posve sukladni s obzirom na to **koliko** osobine pojedinca i osobine okoline zajedno utječu na izbor načina suočavanja sa stresom. Međutim, zna se da je taj utjecaj obično posredan, tj. da se najčešće odvija preko kognitivne procjene stresne situacije (Lazarus i Folkman, 1984.). S druge strane, koliki će biti pojedinačni utjecaj osobina pojedinca i osobina okoline može se odrediti jedino poznavajući konkretnu stresnu situaciju.

Utvrdeno je, recimo, da u nejasnoj i/ili u novoj situaciji, tj. kada su znakovi iz okoline minimalni ili se ne mogu jasno protumačiti, osobine pojedinca imaju veću ulogu u kognitivnoj procjeni i odabiru načina suočavanja od okolinskih činitelja (Lazarus i Folkman, 1984.). To vrijedi za osobine pojedinca poput generalizirane samoeфикаsnosti, samopoštovanja, optimizma, osjećaja bespomoćnosti i neuroticizma. Objasniti ćemo to na primjeru situacije povratka prognanika u oslobođena područja. Hoće li netko **izbjegavati** čak i pomisao na povratak u rodni kraj ili će pribjeći **aktivnom rješavanju tog problema** (npr. popravljati oštećenu kuću, prikupljati potrebne papire, pripremati djecu na promjenu škole, mjesta stanovanja, itd.) više određuju osobine tog čovjeka nego objektivne činjenice i informacije koje ima. To znači da će izbor jedne od dviju spomenutih strategija suočavanja mnogo više ovisiti o tome je li netko pesimističan ili optimističan, da li općenito vjeruje u sebe i svoje sposobnosti ili je pak malodušan, nego o tome u kakvom mu je stanju kuća, hoće li dobiti kredit, vraćaju li se i njegovi susjedi, kad će biti ukinut prognanički status, itd.

Neki autori nalaze da osobine ličnosti imaju veću ulogu u određivanju ishoda u situacijama s minimalnom mogućnošću kontrole. Pritom je, dakako, važna ne samo objektivna nemogućnost kontrole, već prije svega takav doživljaj vlastite uloge u situaciji. Long (1990.) je pokazao da je utjecaj okoline najveći u slučaju drastičnih situacija poput primjerice prirodnih katastrofa ili neočekivane smrti. Objektivne osobine takvih situacija toliko su jasne i moćne da u određenoj mjeri uspijevaju smanjiti razlike među ljudima u načinu reagiranja (Lazarus i Folkman, 1987.). Rečeno, dakako, vrijedi i za većinu ratnih događaja gdje ljudi katkada vrlo slično reagiraju neovisno o tome koliko su međusobno različiti (npr. odlaze u skloništa na znak uzbune, izlaze iz kuće samo kad zaista moraju, ne dopuštaju djeci da se igraju u dvorištu, od kuće do posla idu najsigurnijim mogućim putem, itd.).

Rezultati istraživanja o povezanosti spola i odabira načina suočavanja nisu sasvim jasni. Neki potvrđuju pretpostavku da će žene češće koristiti suočavanje usmjereno na emocije, a muškarci suočavanje usmjereno na problem.

Takvi rezultati s jedne strane proizlaze iz različitih vrsta situacija o kojima izvještavaju žene i muškarci, a s druge se strane tumače spolnim stereotipima, tj. razlikama u procesu socijalizacije kada žene postaju emocionalno osjetljivije, te jače i češće izražavaju svoja čuvstva i ovisnije su od muškaraca. S druge strane, muškarci su naučeni skrivati emocije, te naglašavati instrumentalne analitičke vještine rješavanja problema.

U nekim istraživanjima, međutim, dobivene su samo djelomične razlike u korištenju načina suočavanja u odnosu na spol. Tako, primjerice, kod Folkmana i Lazarusa (1980.) takva razlika nije dobivena u slučaju suočavanja usmjerenog na emocije, dok su suočavanje usmjereno na problem značajno češće koristili muškarci i to jedino u situacijama vezanim uz posao.

I na kraju, postoje i studije u kojima nije utvrđeno postojanje razlika u odabiru načina suočavanja u odnosu na spol.

Ishodi, odnosno posljedice stresnih događaja

Najveća važnost kognitivne procjene i suočavanja očituje se u njihovom utjecaju na ishod, odnosno na posljedice stresnog događaja. Lazarus i njegovi suradnici razlikuju kratkoročne i dugoročne ishode/posljedice.

Kratkoročni se odnose samo na stresne događaje koji su završeni, a ne na trajne situacije. Kad se govori o kratkoročnim posljedicama stresnih događaja, misli se na čuvstvene i fiziološke reakcije pojedinca, te na njegovu osobnu procjenu kvalitete ishoda.

Folkman i sur. (1986.) smatraju da se kratkoročni ishodi s obzirom na kvalitetu mogu podijeliti na **zadovoljavajuće i nezadovoljavajuće**. Prvi ukazuju da je stresna situacija:

- a) razriješena kako to odgovara pojedincu
- b) nerazriješena, ali je stanje poboljšano

Nasuprot tome, o nezadovoljavajućim ishodima govorimo kad je situacija:

- a) razriješena, ali ne onako kako bi to osoba htjela
- b) nepromijenjena
- c) nerazriješena i pogoršana

Kvaliteta ishoda mjeri se i odgovorom na pitanje u kojoj mjeri je osoba njime zadovoljna. Iz toga slijedi kako u pravilu ne postoje a priori "dobri" i "loši" ishodi, već to ovisi o osobnoj procjeni.

Prema nekim autorima vrijeme potrebno za oporavak od stresnog događaja je mnogo bolja mjera djelovanja stresora nego neposredne (čuvstvene i/ili fiziološke) reakcije na njega (Gal i Lazarus, 1975., prema Katz i Epstein, 1991.). Istraživanja spomenutih autora potvrdila su pretpostavku da će kod osoba koje smatraju da je njihovo suočavanje bilo uspješno oporavak od stresnog događaja biti brži.

Dugoročne posljedice odnose se na kvalitetu nečijeg sveukupnog funkcioniranja u društvu, te na psihičko i tjelesno zdravlje.

Premda je u početku bilo rečeno da su kognitivna procjena stresne situacije i suočavanje dva "glavna" elementa Lazarusova modela, valja istaknuti da osobine pojedinca i okoline, te ishodi/posljedice stresnih događaja nisu ništa manje važni za razumijevanje stresa. Spomenuta dva elementa imaju središnje mjesto u modelu samo zato što se pomoću njih "oblikuje" djelovanje ostalih elemenata.

Na kraju valja upozoriti na vrlo važno i često spominjano **ograničenje Lazarusova modela**. Kao što je već spomenuto, odnos između pojedinca i okoline je proces koji se odvija u vremenu. Lazarus i suradnici proučavaju stres i suočavanje na temelju svog teoretskog modela gdje pojedini elementi također imaju svoju vremensku perspektivu: "počinju" i "završavaju" u određenom trenutku razvoja stresnog događaja. No, ma kako njihov vremenski slijed bio unaprijed određen, činjenica je da se on može mijenjati ovisno o konkretnoj stresnoj situaciji.

Osim toga, pojedini elementi ovog modela nisu neovisni već djeluju jedan na drugoga, a uz to mogu mijenjati svoje primarne uloge. Tako primjerice:

- u određenom trenutku razvoja događaja posljedica može postati "ulazna" varijabla (npr. kad se tijekom nekog stresnog događaja u nama javi osjećaj bespomoćnosti pa na temelju njega procjenjujemo nastavak situacije i u skladu s tim reagiramo);

- emocionalne reakcije mogu se tumačiti kao pokazatelji važnosti stresnog događaja, ali i kao njegove posljedice;

- kognitivna procjena situacije ponekad ima funkciju suočavanja (npr. tako što "uljepšava" stresni događaj), itd.

Takva dvojna ili čak višestruka uloga pojedinih elemenata Lazarusova modela u određenom smislu predstavlja njegovu slabost jer ograničava preciznost predviđanja konkretnih reakcija. Istodobno, ona je posve razumljiva kad se ima na

umu s jedne strane složenost, a s druge strane dinamičnost (tj. razvoj u vremenu) stresnih događaja i situacija.

Prilagođene i neprilagođene reakcije na stres

Zora Subotić

Već je rečeno da jak stres, a pogotovo trauma i gubitak, pokreću u nama sve vitalne funkcije - kognitivne, vegetativne, endokrine. Mi reagiramo cijelim našim organizmom braneći se od situacije ili događaja koji nas ugrožava i "dajući sve od sebe" da pronađemo nove reakcije koje će povratiti osjećaj sigurnosti i kontrole.

Psihobiologija govori o općem adaptivnom sindromu (OAS), tj. o općoj reakciji na stres; ona je univerzalna, događa se automatski i neposredno prati stres. OAS je sklop reakcija vegetativnog živčanog sustava koji, nakon što su naša čula zaprimila iz okoline informaciju da se desila promjena, alarmira i mobilizira cijeli lanac vitalnih funkcija potreban za adekvatnu reakciju na okolinu. OAS uključuje promjene rada žlijezda s unutrašnjim izlučivanjem, srca, disanja, kože, napetosti mišića (u pozadini toga u aktivnom je pogonu vegetativni živčani sistem) i predstavlja reakciju koja je evolucijski odigrala značajnu ulogu. Taj vitalni sklop reakcija vegetativnog živčanog sustava je univerzalan i omogućio je ljudskoj vrsti preživljavanje i opstanak. U tom stanju cijeli ljudski organizam je maksimalno pripremljen za optimalno reagiranje na opasnost - ta reakcija može biti napad na izvor opasnosti, bijeg od njega ili može biti pritajivanje dok opasnost ne prođe.

Uz te vitalne mehanizme svaki pojedinac razvija i posjeduje vlastite mehanizme suočavanja sa stresom; oni nisu automatski ni univerzalni, već su vrlo osobni i u većoj ili manjoj mjeri funkcionalni. Općenito se mogu podijeliti na aktivne i pasivne, a uključuju reakcije na emocionalnom, kognitivnom, tjelesnom planu i planu ponašanja. Ni jedna reakcija sama po sebi, izvan konteksta u kom se događa i pojedinca koji reagira, nije dobra ili loša, zdrava ili patološka.

Reakcija koja u jednoj konkretnoj situaciji predstavlja za nju vrlo adekvatan odgovor, u nekoj drugoj situaciji je pretjerana, nefunkcionalna, može biti simptom koji ukazuje na poteškoće sa zdravljem.

Ubrzan metabolizam, budnost i oprez, trzanje na svaki šum i spremnost na akciju adekvatne su reakcije u situaciji neposredne opasnosti; neadekvatne su i ometajuće na ljetovanju u malom mirnom mjestu na otoku.

Svi oni načini reagiranja, koje u normalnim uvjetima zovemo obrambenim mehanizmima ili mehanizmima otpora i smatramo ih neurotskim, u stresnim situacijama mogu biti vrlo funkcionalni. Tako, na primjer, negiranje problema, tj. stresora ("Situacija nije tako strašna kao što izgleda") u uvjetima normalnog života smatramo neurotskim ponašanjem koje pokazuje da osoba nema kapacitet da se suoči sa stvarnim problemom; takvo ponašanje blokira osobni rast i razvoj. U

stresnim situacijama negiranje može biti vrlo funkcionalno i korisno - postoje situacije u kojima je "zdravo" ne vidjeti problem i ne suočiti se s njim u cijelosti. Ponekad je to jedini ili najbolji način da izbjegnemo osjećaj bespomoćnosti i straha koji nas može blokirati, te da funkcioniramo.

Potiskivanje emocionalnih reakcija može također biti efikasan način nošenja sa stresom, tj. "obrane" od stresora za neko vrijeme. U situaciji akutne izloženosti stresoru potiskivanje je način da ne osjećamo "previše", te da se postupno suočavamo s emocijama koje su najčešće intenzivne i neugodne (tuga, ljutnja i druge) - to nam omogućuje da se ne blokiramo i da budemo djelatni i efikasni.

Iako se većina reakcija na stres može kretati u rasponu od prilagođenog do neprilagođenog, te je teško donositi uopćene zaključke, pokazalo se da aktivan način nošenja sa stresom pokazuje bolje rezultate od pasivnog. Uz doživljaj da možemo nešto smisleno učiniti, te da možemo kontrolirati situaciju, aktivno suočavanje sa stresom nam omogućuje da usmjerimo pažnju na nešto korisno i da ju udaljimo od onoga na što ne možemo djelovati (npr. dok pomažem svojim pacijetima, ne iščekujem sirenu za opasnost, preplavljena strahom i zastrašujućim mislima).

Nadalje, aktivno nošenje sa stresom pomaže oslobađanju energije i napetosti iz tijela i smanjuje rizik bolesti. Ljudi koji postanu izrazito pasivni u fizičkom i mentalnom smislu (povuku se, ne druže se s ljudima, ne rade ono što su uobičavali ranije, ponašaju se kao da se život zaustavio) najčešće se osjećaju vrlo ugroženi i imaju ozbiljnih poteškoća u nošenju sa novonastalom situacijom. Izrazita pasivnost u ponašanju indikacija je za intervenciju - te ljude treba podržati i potaći da se aktiviraju.

Da bismo mogli razlikovati prilagođene od neprilagođenih reakcija na stres, važno je utvrditi da li su reakcije djelotvorne u konkretnoj situaciji i primjerene pojedincu - već smo naveli da ni jedna reakcija nije dobra ni loša sama po sebi. Nadalje je važno vode li one ka efikasnom nošenju sa stresom ili vode ka dugoročnim promjenama u psihičkom i tjelesnom zdravlju, odnosima s ljudima, te smanjenju efikasnosti na poslu i u aktivnostima svakodnevnog života.

Kao što smo već rekli, negiranje ozbiljnosti situacije i potiskivanje emocija može kratkoročno pomoći; ako traje duže, odmaže nam da se nosimo sa stresom, tj. da se adaptiramo na novonastalu situaciju. Negiranje nekad vodi ka neadekvatnom ponašanju - na primjer, adolescenti mogu biti skloni neadekvatnim ponašanjima jer negiraju stvarnu opasnost i izlažu se pretjeranom riziku izlazeći iz kuće baš kad je uzbuna i sl. Prolongirano potiskivanje emocija vodi ka psihosomatskim bolestima (npr. ljudi koji su vrlo radišni i konstruktivni u teškim i stresnim uvjetima i koji su, čini se, potpuno zdravi i imaju situaciju pod kontrolom, iznenada se teško razbole).

Navest ćemo neke od najčešćih posljedica ili simptoma stresa koje nam mogu poslužiti kao alarm i ukazati da nešto valja poduzeti.

Tjelesni simptomi: promjena tjelesne težine, glavobolje, probavne smetnje, psihosomatska oboljenja - čir na želucu, povišen tlak, srčane tegobe, astma, kožne

bolesti, alergije i druge.

Promjene u ponašanju: pretjerana ovisnost o drugima ili povlačenje/izolacija iz socijalnih kontakata, povećano konzumiranje kave, alkohola, hrane, pretjerano pušenje, problemi sa spavanjem, nedostatak apetita, gubljenje stvari, svadljivost i sl.

Emocionalne posljedice: tjeskoba, bijes, nemir, razdražljivost, krivnja, tuga, ravnodušnost, pretjerana osjetljivost, česte promjene raspoloženja i sl.

Kognitivne smetnje: smetnje pamćenja i koncentracije, nejasnoća i konfuzija u mišljenju, neodlučnost, izrazito mijenjanje stavova o ljudima, životu, budućnosti, katastrofična očekivanja i sl.

Naglasit ćemo još jednom da dugotrajna izloženost izvorima stresa može biti ugrožavajuća i izazvati niz bolesti koje nazivamo psihosomatskim. Na početku smo opisali kako naše tijelo na psihički stres reagira raznovrsnim snažnim biokemijskim i vegetativnim promjenama. Shematski prikazano, stres koji se gomila u tijelu u vidu potisnute energije i emocija koje nismo odreagirali (ljutnje, bijesa, tjeskobe, tuge) može se pojaviti kao simptom (npr. povećana kiselina u želucu) i ukazati na bolest (čir na želucu). Agresija koju nismo usmjerili prema stresoru usmjerila se na nas same ("grizemo se u sebi") i "razboljela" nas. Broj bolesti za koje se smatra da su u direktnoj vezi s izloženošću stresu raste tako da suvremena medicina u psihosomatske bolesti osim bolesti srca i krvnih žila, čira na želucu, povišenog tlaka, astme, kožnih bolesti, tegoba s kralježnicom i brojnih drugih, ubraja i karcinome (Rossi, 1986.)

Na kraju ćemo još jednom naglasiti da je naš organizam "opremljen" različitim nizom signala i znakova koji nam ukazuju na promjenu i upozoravaju da ne vodimo dovoljno računa o sebi i o svom zdravlju. Tjelesni simptomi, emocionalne reakcije, promjene u ponašanju i kognitivne smetnje koje smo nabrojili neki su od tih znakova koji nam javljaju da nam treba povećana briga, pažnja, možda dobar odmor, podrška prijatelja, liječnički pregled i kontrola zdravstvenog stanja, a možda i stručna podrška i tretman. Nadalje, signali nas mogu uputiti na razmišljanje o tome što želimo i možemo dugoročno promijeniti u vlastitim načinima nošenja sa izvorima stresa u svom životu.

Tretman stresa

Jasenska Pregrad

Tretman kognitivnim tehnikama

Prisjetimo se da stres, a pogotovo trauma, unose kaos u dotadašnji život. Stari načini ponašanja, prosuđivanja, mišljenja, vjerovanja nisu primjereni novoj situaciji. Mi donekle ili u potpunosti gubimo kontrolu nad vlastitim životom. U situaciji ratnih stradanja ili katastrofe i socijalno okruženje biva poremećeno, te više nije onakav izvor stabilnosti kakav je bio. Emocionalne i tjelesne, odnosno fiziološke reakcije obrambene su i daju nam dodatnu snagu i energiju za savladavanje novonastale situacije koja nas ugrožava.

Kako upotrijebiti tu energiju, što uraditi, što misliti ključna je karika u lancu preživljavanja.

Prema tome, kognitivnim ovladavanjem situacije ponovo uspostavljamo kontrolu nad vlastitim životom i usmjeravamo naše djelovanje ka uspješnim načinima suočavanja s novonastalom situacijom.

Neka iskustva govore u prilog tome da kriznu intervenciju valja početi radom na kognitivnom ovladavanju situacijom, pa tek kasnije nastaviti emocionalnom proradom i socijalnom podrškom. Razumijevanjem situacije, vlastitih reakcija, reakcija drugih, motiva i ponašanja onog ili onih koji nas ugrožavaju, prepoznavanjem pravog problema, domišljanjem mogućih rješenja i njihovim provjeravanjem, igranjem i isprobavanjem nepoznatih situacija, uvježbavanjem pozitivnog unutrašnjeg dijaloga, promjenom percepcije prijetnje, itd. možemo uspostaviti osjećaj samokontrole nad sobom i situacijom i vratiti barem dio samopouzdanja i samopoštovanja.

Mitchelovova (1994.) sažeta psihološka integracija traume (debriefing) počinje i završava kognitivnom razinom prorade iskustva. Everly (1995.) također naglašava važnost ponovnog uspostavljanja smisla života kao ključne točke u terapiji traume. (O tome više u tekstu "Tretman traume".)

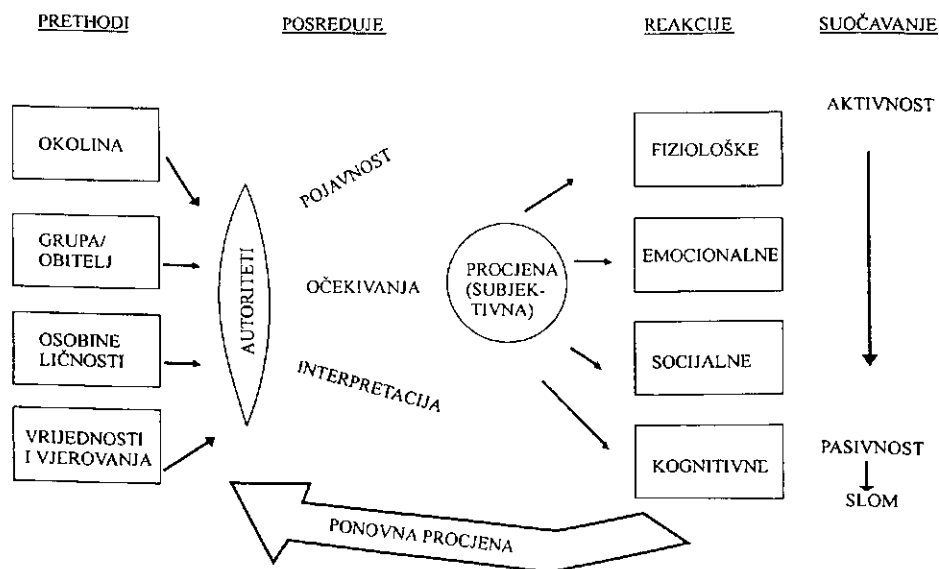
Mnoge psihoterapijske škole upiru se u kognitivno funkcioniranje (racionalno-emocionalna, transakciona, logoterapijska, realitetna). Sva znanja iz područja psihologije mišljenja i rješavanja problema dobrodošla su u ojačavanju kognitivnog načina suočavanja sa stresom i traumom. Mnoge knjige, dostupne našim čitaocima, opisuju kognitivne tehnike u tretmanu psihičkih teškoća.

Mi ćemo u ovom dijelu prikazati jedan od mogućih načina korištenja ponovne procjene slijedeći Lazarusov model. Neke druge kognitivne tehnike nabrojene su i opisane u poglavlju "Proces povratka kao psihološki izazov".

Ponovna kognitivna procjena

Svaku stresnu situaciju spontano procjenjujemo već za vrijeme njenog trajanja i neposredno nakon toga (vidi tekst "Stres"). Ponovna kognitivna procjena je postupak koji omogućuje pomniju i analitičniju procjenu situacije. Ta procjena uspostavlja nešto veću kontrolu, što pridonosi stvaranju samopouzdanja i nade.

Lazarusov kognitivni model ponašanja u stresu može se ovako prikazati:



Čovjek je određen svojom okolinom, užom socijalnom grupom i obitelji, osobinama ličnosti, te osobnim vrijednostima i vjerovanjima. Vijest, određenje ili interpretacija stresne situacije u pravilu ulazi u svijet osobe putem autoriteta. Način na koji autoritet interpretira informaciju bitno utječe na našu prvu procjenu. Učitelj dolazi u razred i kaže: "Djeco, dogodilo se nešto jako tužno, naš Marko je poginuo ..." ili rukovoditelj poziva radnike i kaže: "Žao mi je što vam to moram saopćiti, ali poduzeće je pod stečajem i moram vam uručiti otkaz" ili "Radili ste loše. Niste dali sve od sebe i dogodilo se ono što sam govorio da će se dogoditi..." ili otac dolazi kući i kaže: "Saznao sam da je neprijatelj već jako blizu i da će noćas ući u grad; moramo pobjeći iz kuće kako bismo sačuvali živu glavu" ili "Mi smo izdani i iznevjereni. Oni će nas poklati. Brzo, brzo bježimo..." Dakle, način na koji nam je stresni događaj prikazan utječe ili posreduje našu interpretaciju stresne situacije, naša očekivanja u njoj i pojava same situacije. Na temelju toga mi subjektivno procjenjujemo situaciju i reagiramo na nju. Reakcije su fiziološke, emocionalne, socijalne i kognitivne. One su kao što znamo automatske i univerzalne. Organizam je pobuđen, praćen emocionalnom reakcijom tjeskobe, straha, srdžbe, socijalno smo bliži, povezaniji, a kognitivno smo aktivniji, povećane pažnje, misaono

zaokupljeni situacijom. Nakon toga razvijamo načine suočavanja sa situacijom koji su osobni i različiti, a općenito ih možemo svrstati na kontinuumu od hiperaktivnosti do potpune pasivnosti koja može dovesti i do sloma.

Pitanje je kako osoba procjenjuje informaciju. Nakon vijesti "Marko je poginuo" može pomisliti "Ja sam sljedeći" ili "Sad moram više paziti". Također je pitanje kako procjenjuje vlastitu emocionalnu reakciju. Na vlastiti osjećaj slabosti, straha i bespomoćnosti može reagirati odlukom da uzme stvar u svoje ruke (što je svjesna ili nesvjesna odluka svih pomagača) ili da se povuče i pati.

Nakon prve spontane reakcije na stresnu situaciju možemo s osobom ponovo procjenjivati situaciju koristeći svoj pomagački autoritet, autoritet struke, te bilo koje druge autoritete koji nam stoje na raspolaganju (ako radimo grupno, onda i autoritet grupe). Na taj način možemo izmijeniti načine nošenja sa stresom djelujući na način na koji osoba vidi stresnu situaciju, kako je interpretira, te koja očekivanja ima u njoj. Jedan od osnovnih ciljeva koje želimo postići je održati osobu aktivnom, djelatnom. Stresna situacija može čovjeka, kao što smo već vidjeli, pasivizirati, naročito ako procijeni da je bespomoćan. Mnogi prognanici i izbjeglice, posebno oni smješteni u prognaničkim centrima i hotelima, bili su zbrinuti i nehotično pasivizirani, što dugoročno nije, kao što znamo, dalo dobre rezultate.

PROCJENA STRESA

	"MOGU SE NOSITI"	"NE MOGU SE NOSITI"
VRLO STRESNO		
NE TAKO STRESNO		

Ponovimo, aktivnost je važna iz nekoliko razloga. Ona uključuje čovjekovo ponašanje, ali i misli i osjećaje. Oslobađa ga napetosti. Umanjuje osjećaj bespomoćnosti, odnosno povećava osjećaj efikasnosti. Kako je svaka aktivnost smještena u vrijeme i prostor, daje nam životu strukturu, a time i osjećaj kontrole. Osim toga, aktivnost u novoj situaciji može nam o njoj dati korisne iskustvene informacije, što opet omogućava lakšu prilagodbu.

Način da utvrdimo aspekte stresne situacije koji za klijenta predstavljaju teškoću i pasiviziraju ga je da ga zamolimo da svoje probleme i teškoće klasificira i upiše u tablicu Procjena stresa.

Nakon procjene razgovaramo s klijentom poštujući sljedeće principe:

- ❖ Probleme i teškoće svrstane u “vrlo stresne i ne mogu izaći na kraj” valja razbijati u potprobleme, a zatim ih svrstavati u predložene četiri kategorije
- ❖ Dati klijentu vlastito viđenje problema, usmjeriti ga na traženje informacija, mišljenja, podataka vezanih uz problem od drugih autoriteta ili mogućih izvora informacija. Ukoliko se radi grupno, tražiti od članova grupe mišljenja, njihova iskustva i načine na koje su se oni nosili s istim ili sličnim problemima.
- ❖ Razgovarati s klijentom o njegovim očekivanjima u vezi s vlastitim angažmanom, rezultatima koje bi želio postići i stupnjem njegove odgovornosti za rješavanje problema.

Nakon toga klijentu treba dati da ponovo procjenjuje probleme i teškoće klasificirajući ih u tablicu. Pokazat će se da su se neki problemi preformulirali, neki su se preselili u druge kategorije, a neki su naravno ostali u kategoriji “vrlo stresno i ne mogu se nositi”.

Uvijek nešto ostane u toj kategoriji; pitanje je koliko toga ima. Pomak u kategorijama koji je klijentu vidljiv daje mu osjećaj da ipak nešto može i potiče ga na aktivnost.

Ako kontinuirano potičemo klijenta da skuplja informacije, djeluje, kognitivno prorađuje situacije i teškoće, podržavamo proces stalne ponovne procjene koja ga čuva od rigidnosti i pasivnosti.

Ovu tehniku preporučljivo je koristiti s ljudima koji su u objektivno teškoj situaciji bez mnogo kontrole i relativno bespomoćni, te s onima koji imaju jak kognitivni kanal. Ona nije preporučljiva u radu s depresivnima. Oni u pravilu pri ponovnoj procjeni reagiraju s “da, ali ...”.

Ako tehniku ipak koristimo, onda je važnije razbijati probleme na manje i njih procjenjivati nego mijenjati kut gledanja i percepciju vlastite odgovornosti za rješavanje problema.

Ekspresivne i kreativne tehnike

U svakodnevnom životu misli i osjećaje svjesno izražavamo riječima, a ponešto i neverbalnom komunikacijom, čega češće nismo nego jesmo svjesni. No osjećaje i unutrašnja stanja teško je izraziti riječima iz dva razloga. Za njih je rječnik neprecizan i previše grub.

Osim toga, osjećaji i stanja su sveobuhvatni i bolje korespondiraju s desnom - sintetičkom i intuitivnom mozgovnom hemisferom, nego s lijevom - analitičkom i kauzalnom u kojoj je centar za govor.

Naši najbolji mehanizmi obrane i potiskivanja emocija (racionalizacija, negiranje, projekcija i sl.) upiru se upravo u kognitivne sposobnosti, mišljenje i govor. Zbog toga je važno raspolagati i onim tehnikama koje omogućuju izražavanje i upoznavanje vlastitih emocija i stanja putem nekih drugih kanala koji nisu racionalno-verbalni. Ekspresivne tehnike nam otvaraju takvu mogućnost.

Ekspresivne tehnike su sve one koje nam omogućuju da kreativnim medijima i metaforom izrazimo vlastite misli, osjećaje i osjete. Mediji mogu biti crtanje, kolaž, glina, kaširani papir, pokret, glazba, bajka, priča, dramatizacije pomoću lutaka, maski, različite igre i sve ostalo što kreativnom pomagaču padne napamet, uključuju i i kombinaciju medija.

Čemu sve služe, odnosno što sve postižemo koristeći ekspresivne i kreativne tehnike?

Već smo u više navrata spominjali da se u stresnoj i traumatskoj situaciji ne koriste stari obrasci reagiranja, nego da valja pronaći nove načine suočavanja. **Korištenjem kreativnih tehnika aktiviramo i jačamo kreativni potencijal** pojedinca, te mu pružamo priliku da svoje unutrašnje stanje i vanjsku situaciju upozna na različite načine, što je preduvjet kreativne prilagodbe u novoj situaciji.

Kao što je već rečeno, na kriznu situaciju organizam reagira pojačanom aktivnošću svih vitalnih funkcija. Fiziološki gledano, simpatikus je vrlo aktivan u opskrbljivanju organizma dodatnom energijom. Ta povećana pobudenost organizma praćena je i jakim emocionalnom reakcijom. Mnoge od tih emocija teško nam je osvijestiti i prihvatiti, bilo zato što su preintenzivne bilo što su bolne ili neprihvatljive (npr. srdžba, krivnja, tuga). Tako mnogo energije i emocija ostaje u organizmu i opterećuje ga, a ekspresivne tehnike nam omogućuju da **izrazimo, "ispušemo", dio tih osjećaja i energije na prihvatljiviji način**. Gnječuci glinu, vičući kroz lutku, pritišćući pastelnu na papir, u gustom namazu boje dio osjećaja i energije izbacujemo iz sebe, a da još uvijek možemo kontrolirati koliko ćemo osvijestiti sve dimenzije osjećaja i misli vezanih uz tu energiju.

Sve dok krizne, akutne stresne i traumatizirajuće okolnosti traju, čovjek je zaokupljen razvijanjem strategija preživljavanja. U psihološkom smislu obrambeni

mehanizmi štite ga od suočenja s realnošću - onom vanjskom i unutrašnjom, jer bi potpuno suočenje zbog intenziteta boli i ugroženosti bilo nemoguće izdržati. Ako krizne okolnosti traju duže (a u situaciji ratne opasnosti negdje su trajale i godinama), ljudi misle da su stari gubici i povrede već davno iza njih i ne dopuštaju si suočenje s njima što bi im omogućilo da ih odtuguju i prorade. Ekspresivne tehnike im to omogućuju jer **pozivaju na ekspresiju izbjegavajući racionalni kanal**. Umjesto da se borimo s obrambenim mehanizmima, mi ih tako mimoilazimo i omogućavamo potisnutim osjećajima i mislima da kroz metaforu ili projekciju izađu van.

Obično su to neki naši osjećaji, želje, potrebe kojih nismo svjesni ni mi ni ljudi koji nas okružuju. Često se začudimo i iznenadimo sadržajima koji kroz ekspresivne i kreativne tehnike izađu pred nas. No, valja imati na umu da korištenjem ovih tehnika samo podržavamo da ono što je unutra izađe ili da pronađemo i isprobamo nova rješenja, nova ponašanja i vidimo njihov mogući ishod. Makoliko nam sadržaji izraženi tim tehnikama mogu **izgledati začuđujuće, oni su bili u nama**.

Korištenje kreativnih i ekspresivnih tehnika omogućava nam da se **izrazimo posredno, kroz metaforu**. Nismo mi strašni, niti je u nama toliko straha, nego je strašna maska koju smo napravili; nismo krhki mi, nego cvijet napravljen od papira; nemam tajnu ja, nego ptica; na nesigurnim i krivim nogama ne stojim ja, nego figura od gline. Ne samo da se izražavamo posredno i time se **zaštićujemo** i pred sobom i pred drugima nego možemo istraživati različite mogućnosti reagiranja i ponašanja za koje bi se teško odlučili u stvarnom životu. (Uživjevši se u priču o Li Či, koja je u daljnjem tekstu opisana, možemo ju na kraju priče poslati u bijeli svijet da samostalno i odgovorno živi sama, a možemo je vratiti u selo i tako posredno iskušati što sve donosi koja odluka.) U radu s ekspresivnim tehnikama možemo podržati osobu da osvijesti osjećaje, misli i odluke, da shvati projekciju i projicirane sadržaje vrati sebi. No, to nije uvijek nužno učiniti. Kad su osjećaji jaki ili osoba nespremna na suočavanje s tim svojim dijelovima, dobro je ponekad ostatu u metafori i o njoj dalje razgovarati. To je pogotovo dobro u radu s djecom. Mi, dakle, možemo pitati osobu "Na koji način ste vi krhki?" ili "Što bi za vas značilo vratiti se u selo ili otići u bijeli svijet?", no možemo nastaviti razgovor i o tome gdje je cvijet krhak, a gdje nije, što sve dobiva, a što gubi svojom krhkošću ili što bi Li Či dobila odlaskom u svijet. Naravno da je bolje posvojiti projicirane osobine, osjećaje i misli, no valja imati na umu da su obrambeni mehanizmi u izvanrednim situacijama funkcionalni i da ih ne treba raskrinkavati prevelikom brzinom, jer suočenja s bolnim i teškim sadržajima mogu ugroziti ljude s kojima radimo. Već samo izražavanje kroz metaforu predstavlja olakšanje. Koristeći ekspresivne i kreativne tehnike i igre, valja imati na umu zlatno terapijsko pravilo "Izložiti klijenta onolikom riziku koliko može podnijeti uz toliko podrške koliko je neophodno da taj rizik izdrži".

Ove tehnike po svojoj definiciji otvaraju širok prostor koji svaka osoba može ispuniti onako kako hoće, umije i kako joj treba. One su, dakle, samo poticaj za

izražavanje. Klijent ima potpunu slobodu izbora. Na taj način one **poštuju individualno iskustvo i osobine svakog pojedinca.**

Ovim tehnikama **dolazimo u kontakt sa sobom i upoznajemo bolje sebe, a u grupnom radu i druge.** To nam omogućuje da bolje razumijemo sami sebe, svoje osjećaje, misli, raspoloženja. Ukoliko poznajemo i razumijemo svoja unutrašnja stanja, lakše nam je upravljati sobom. Ako smo osvijestili svoju tugu ili srdžbu, moći ćemo naći vremena i prostora da je odtugujemo, nakon čega ćemo se moći bolje koncentrirati na ono što radimo, moći ćemo prestati vikati na djecu jer su bučna i upotrijebiti tu energiju za razrješenje konflikta na neki po nas i našu okolinu konstruktivniji način. Jednom riječju, uspostaviti ćemo bolju kontrolu nad svojim životom, što je prvi korak u vraćanju samopouzdanja.

Kada ekspresivne i kreativne tehnike koristimo kao grupne aktivnosti, one nam donose još neke mogućnosti za podršku i oporavak.

Crtajući, pišući, plešući zajedno, pričajući o crtežima, pokretima, čitajući napisano, **dijelimo osjećaje i misli s drugima.** To je samo po sebi podržavajuće i olakšavajuće.

Kako svi u isti mah dijele sebe s drugima i primaju ono što drugi dijele s njima, uče se slušati aktivno i s empatijom što **poboljšava komunikaciju, povećava osjećaj prihvaćenosti i poštovanja, podrške i zajedništva.**

Kad su svi članovi grupe u isti mah i oni koji primaju i oni koji daju podršku, onda se podrška mnogo lakše prima **bez osjećaja poniženja ili stigmatizacije.**

Dijeleći iskustva na taj način, članovi grupe **uče jedni od drugih modele i strategije suočavanja,** što ih ojačava, povećava njihovo zajedničko iskustvo, te one, koji takvo iskustvo nisu imali, priprema za lakše suočavanje u budućnosti. Ako te tehnike i aktivnosti koristimo u grupnom radu u školi ili lokalnoj zajednici, omogućujemo empatiju, kontakt i podršku i u svakodnevnom druženju izvan grupe.

Dijeljenje osjećanja, stanja i misli sada i ovdje vrlo često pomaže ljudima da **premeste ponor između života prije kriznog događaja i ovog sada.** Znamo da mnogi ljudi, a naročito oni kojima je krizni događaj bitno izmijenio život, teško povezuju svoj život otprije i ovaj sada; oni žive u sjećanjima ili u sasvim novom svijetu. Uzmimo primjer iz biblioterapijskog grupnog rada: Djevojka, izbjegla iz Tuzle, piše pismo svojoj prijateljici koja je tamo ostala. Netko iz grupe ga pročita i pošalje odgovor. Na kraju se u krugu podijele osjećaji i iskustva probuđena biblioterapijskom igrom, povezuje se onaj život tamo s ovim ovdje, mnogi osjećaji, misli i sposobnosti zarobljene u "životu tamo" oslobađaju se i aktiviraju u "životu ovdje". Djevojka postaje spremnija za stvaranje prijateljstva i ovdje.

Dijeljenje iskustava, ali i nada i želja **jača "mi" osjećaj u grupi,** čime se izravno podržavaju i jačaju sposobnosti i načini nošenja sa stresom.

I na kraju navedimo još jedan važan dobitak od korištenja ekspresivnih i kreativnih tehnika: one su zabavne. U pravilu izgledaju kao igre ili zanimljive aktivnosti. **Zabaviti se, opustiti se, družiti se kroz igru** vrlo je važno za preživljavanje teških trenutaka.

Načela

U primjeni kreativnih i ekspresivnih tehnika važno je poštovati neka načela.

U pravilu, a posebno u fazi osvještavanja, ne treba postavljati pitanja koja počinju sa “**zašto**” nego sa “**što**” i “**kako**”. Pitanja “što” i “kako” pojačavaju vlastitu svjesnost, dok pitanja “zašto” često impliciraju krivnju i navode na opravdavanje i obranu, a to odmiče od vlastitog iskustva.

Što je istina za mene mogu utvrditi samo kroz vlastito iskustvo. To znači da istu uputu ili aktivnost različiti ljudi mogu doživjeti i reagirati na nju različito. Tako u svakom trenutku može postojati više subjektivnih istina. Važno je poštovati svaku od njih. Iskustvo (uz svjesnost) omogućava otkrivanje vlastite istine, a ono pak omogućava učenje (u najširem smislu te riječi) o sebi i svijetu koji nas okružuje. U tim aktivnostima nema dobrih i loših odgovora ili radova. Na primjer, u biblioterapijskoj igri koju smo u Sarajevu igrali s odgajateljima iz vrtića jedna je osoba ostavila prazan papir - nikome nije mogla napisati poruku. Nakon što smo razmijenili poruke i odgovorili na njih, rekla je da nije imala snage i hrabrosti išta napisati jer nije vjerovala da je itko može razumjeti, a da je dobila odgovor baš onakav kakav joj je trebao. Dakle i “nepoštivanje” upute je osobni iskaz i iskustvo te ga valja poštovati. Te tehnike jačaju svjesnost o vlastitom iskustvu ma kakvo ono bilo. Ono može biti iskustvo ugođe, veselja, ljubavi, ali može biti i iskustvo neugode, srdžbe, bola ili konfuzije. Kakvogod da je nečije iskustvo, ono je vrijedno poštovanja jer je svakome najvažnije, najdragocjenije i najistinitije njegovo osobno iskustvo.

Da biste osigurali atmosferu poštovanja svakog osobnog iskustva, **nemojte**:

1. **Vrednovati** tuda iskustva. Nemojte komentirati iskaze tuđih iskustava riječima “To je vrlo neobično”, “Kako ste samo to mogli i pomisliti”, “To nikad nisam čuo” i sl. Možete pokazati interes za iskaz i postavljati pitanja “što” i “kako”; time potičete osvještavanje iskustva. Nešto teže je druge u grupi spriječiti da vrednuju. Oni to mogu činiti verbalno, ali i neverbalno - kretnjom, uzdahom, hihotanjem, ciničnom grimasom. Spriječite takvo vrednovanje. Ukoliko u tome ne uspijete, posvetite određeno vrijeme razgovoru o tome kako je vrednovanje u pravilu obrana od vlastitog straha, čuđenja ili gađenja. Objasnite im kako svatko ima pravo na vlastito iskustvo i vlastitu reakciju i kako jedinstvo i jednakost daju trenutni osjećaj da smo jači i teže povredivi, ali nas različitost čini bogatijima i moćnijima. To može biti dobar početak razgovora o tolerantnim odnosima.

2. **Zahitijevati da moraju**. Sve što se dogodi tokom aktivnosti predstavlja iskustvo. Netko će upute slijediti doslovno. Netko će relativno nestrukturiranu uputu sam sebi dopuniti, netko je neće uopće slijediti, a netko će odbiti sudjelovanje. Nema ispravnog i neispravnog načina ili iskustva. Odbijanje da nešto učinim je također iskustvo. Važno je imati strpljenja i dati svakome priliku da to svoje iskustvo osvijesti.

3. **Pomagati** kad je nekom teško. Netko može doći u kontakt sa svojom srdžbom, bolom, strahom. Nemojte mu pomagati tješeći ga, govoreći mu da mu se to samo prikazalo u mašti, da je i drugima tako, da to i nije tako strašno. Time poručujete da je on slabiji od ostalih, da to iskustvo ne može izdržati, pa ga zato tješite, te da ste jači od njega. Vrlo često branimo druge da bismo se pokazali moćnima. Osim toga, tuda tuga, bol ili srdžba, a naročito nemoć izazivaju u nama naše osjećaje iste vrste, pa tješeći druge sebi pomažemo da ih ublažimo ili potisnemo.

4. **Objašnjavati i interpretirati.** To je uvijek naša projekcija, bez obzira na to da li jest ili nije podudarna sa subjektivnom istinom onoga čije je iskustvo. Ako ne možete odoljeti izazovu, recite "Moja misao je da ..." ili "Dok sam te slušao, učinilo mi se kao da ...". Učinite jasnim da je to vaš doživljaj njegovog iskaza, a ne njegov doživljaj koji vi objašnjavate. Osim toga objašnjavanje i interpretiranje je "pričanje o" iskustvu, a to odmiče od iskustva samog i od svih doživljenih elemenata svjesnosti u "mišljenje o", dakle u samo jedan (najmanipulativniji) element cjelokupnog ja.

Ekspresivne i kreativne tehnike možemo koristiti u prevenciji, odnosno tzv. "cijepljenju" protiv stresa ili u radu s grupama za rast i razvoj. Možemo ih uspješno koristiti i u kriznoj intervenciji za bolje i lakše uspostavljanje kontakta, naročito s djecom, jer njihov verbalni i kognitivni kanal nije još razvijen, te za stjecanje grupne socijalne podrške. Njihova upotreba nezamjenjiva je u fazi podrške i jačanja strategija nošenja sa stresom. Možemo ih koristiti individualno i grupno u svim uzrastima. Literatura često upozorava na mogućnost da adolescenti odbiju takve aktivnosti jer im se čine djetinjaste, a time i ponižavajuće. Mnogi pomagači sklanjaju se koristiti ih u radu s odraslima.

Naša iskustva govore da te tehnike rado prihvaćaju ljudi svih uzrasta i socijalnih sredina. Mi smo se igrali s odraslima u Županji i Vinkovcima, Gospiću, Dubrovniku, Mostaru, Zenici i Sarajevu, sa prognanim ženama iz slunjskih sela koje pletu čarape i rukavice, kao i sa zagrebačkim srednjoškolcima. Iz tog našeg iskustva proizlazi uvjerenje da će naši klijenti prihvatiti igru, ukoliko smo mi kao voditelji zaigrani, otvoreni i spremni na avanturu kreativnog i nepredvidivog susreta sa samima sobom i drugima; ako nismo, tu ćemo tjeskobu i rezervu prenijeti i na njih. Zato je važno sve igre i aktivnosti **primijeniti na sebi prije** nego što ih primijenimo u radu s drugima ili grupom.

Slijedi prikaz nekih aktivnosti.

Aktivnosti za uvod ili kraj:

Hodanje kroz godišnja doba

Voditelj zatraži da se stolci uklone da ne smetaju i poziva polaznike da u tišini šetaju prostorijom osjećajući kako im stopala dodiruju pod i odižu se od njega ... kako se noge gibaju...kako kičma drži tijelo u hodu ... kako ramena prate

hod ... i glava ... kako dišu dok hodaju. Mijenjajte ritam hodanja. Možete hodati brže ... i još brže ... i sporije ... i još sporije...kao na usporenom filmu. Hodajući tako, sretnite se pogledom s polaznicima ... Uočite različite poglede koje srećete na svom putu ... Sada se sretnite dodirujući rukom rame polaznika. A sada nek' se laktovi sretnu. Dodirnite laktom lakat svakog polaznika ... Sad ćemo dodirom ruke pozdraviti koljeno polaznika ... Nakon takvog pozdravljanja ponovo usmjerite pažnju na hodanje ... Hodajući prolazimo kroz vrijeme u kojem trajemo ... a vremena se mijenjaju ... Nekad je ljeto ... i vruće nam je ... hodamo po pijesku ... koji nas golica po tabanima ... i ulazi među prste ... i postaje sve topliji ... vruć je ... i mi skakaćemo ... jer nas pecka ... No dolazi polako i jesen ... zrak je ugodan ... priroda poprima drugačije boje i mirise ... lišće pada ... dok hodate, ono šušti pod vašim nogama ... možete ga razbacivati i šutati nogom ... i uživati u njegovim bojama ... i polako se spremiti za zimu ... postaje hladno ... jako hladno ... zebe nas za ruke i nos ... i sklisko je, kiša se zaledila ... morate pažljivo hodati ... op ... op ... pazi! ... Mi se sklizemo po ledu ... No na sreću ni zima ne traje vječno i dolazi proljeće ... Zrak je topliji ... ugodno je ... možete se opustiti u blagosti topline ... Zrak miriše na mladost i pupanje... zemlja pod nogama je meka ... zove na zanesene šetnje ...

Nakon što smo iskusili koliko načina hodanja kroz život znamo i koliko se dobro i spremno možemo prilagoditi različitim promjenama, možemo se polako vratiti u grupu.

Nađi svoj ritam

Stolci se sklone i voditelj poziva polaznike da šetaju prostorom razgibavajući se, rastežući ruke ... razgibavajući vrat ... ramena ... leđa ... kukove ... noge ... i stopala ... podsjećajući ih na dobro disanje. Nakon što su se dobro razgibali, što pomalo podsjeća na plesanje, sugerira im da pronađu neki način, neki pokret u hodu koji im je ugodan, koji ih veseli ...

Nakon što su svi pronašli svoj način hodanja, svoj pokret, voditelj im kaže: "U vašem pokretu je neki ritam ... osjetite ga hodajući ... Popratite taj svoj ritam i mumljanjem ili pjevušenjem ... nađite ritam koji dobro prati vaše hodanje ... A sada, hodajući tako svojim ritmom susretnite druge ritmove koji šetaju ovim prostorom ... Čuvajući svoj ritam u sebi, vratite se u krug.

Podrška leđa

Polaznici ustanu, sklone stolce uza zid, protegnu se i otesu ruke i noge uz disanje. Zatim počnu šetati po sobi gibajući se tako da razgibaju cijelo tijelo. Dok to čine, voditelj ih vodi sugestijama "Razgibajte vrat i ramena, leđa, kukove, noge. Nastavljaajući hodati i disati pronađite onaj dio leđa koji ne osjećate ili vam je nekako u magli, dalek". Ako polaznici kažu da više dijelova leđa tako osjećaju, neka se usredotoče na onaj dio koji najmanje osjećaju. Usredotočeni na taj dio neka i dalje hodaju, primjećujući kako hodaju, kako se drže, kojim ritmom hodaju.

Neka odaberu nekog s kim će biti u paru i neka mu pokažu koji je to dio leđa. Par treba postaviti ruke na ta mjesta onako kako je "vlasniku" leđa najugodnije.

“Vlasnik” nastavlja hodati, a ruke ga slijede poštujući njegov ritam i smjer. Nakon nekog vremena voditelj potiče “vlasnika” da osvijesti način na koji hoda, ritam, osjećaj koji ima i uoči u čemu je razlika između ovog hodanja i hodanja bez podrške ruku.

Nakon određenog vremena voditelj moli ruke da se polako oproste od svojih leđa, a “vlasnike” da pokušaju nastaviti hodati istim načinom, koliko god to mogu (to nije sasvim lako niti je uvijek moguće).

Sada se parovi promijene. “Vlasnici” postaju pratioci i obrnuto. Vježba se ponavlja od postavljanja ruku na leđa do kraja.

Vježba je dobar uvid i uvod u temu podrške i njene važnosti u osjećaju moći, samopoštovanja i lakoće. Nije neophodno komentirati niti podijeliti iskustva, iako je to dobro i korisno učiniti ukoliko ima vremena.

Volim svoje susjede

Vježba - igra se najavi kao aktivnost koja razbuđuje, zabavlja i aktivira

Članovi grupe sjede u krugu, a jedan stoji u sredini (jedan stolac manje) i prilazeći svakom postavlja pitanje: “Voliš li svoje susjede?” To će se pitanje stalno ponavljati tijekom igre; uvijek ga postavlja osoba koja je u prethodnom krugu ostala bez stolca. Upitani odgovara tako da u odgovor ugradi neku od karakteristika zajedničkih što većem broju članova svoje grupe (npr. “Volim svoje susjede koji ovaj čas imaju obuvane cipele.”) Svi članovi grupe koji su u tom odgovoru prepoznali svoje karakteristike dižu se i mijenjaju stolac (ali ne sjedaju na prvi do svoga). U gužvi koja zbog toga nastaje netko ostaje bez stolca, pa prilazi jednom od članova grupe s pitanjem: “Voliš li svoje susjede?” Igra traje 10 do 15 minuta; prekida se kad ponestane ideja ili kad voditelj procijeni da je svrha postignuta.

Vježbom se postiže smijeh, kretanje i opuštanje članova grupe, pa je stoga pogodna kao uvodna ili prijelazna aktivnost između dvije zahtjevnije, naporne vježbe unutar jedne radionice)

Kontakt sa svojim simptomom, svojim tijelom

Vježba se izvodi stojeći, zatvorenih očiju. Da se uobičajena uputa za opuštanje disanjem.

Uspostavite kontakt sa svojim tijelom. Osjetite što je u podlozi - imate li negdje otpor, bol, koji su vaši osjećaji i gdje? Što vam se ne sviđa? Stupite u vezu s tim svojim znakom, simptomom. Neka ga zrak koji udišete njeguje. Budite mu prijatelj.

Osjetite koju vam poruku šalje vaš znak. Što mu treba i što želi od vas? Pružite mu to u svojoj mašti. Recite da ćete se opet vratiti i polako se s njim pozdravite.

Vratite se polako sebi, u ovu sobu. Otvorite oči.

Oluja

Svi stanu u krug. Voditelj prvi počne trljati dlanom o dlan, prvi član s desna uradi isto, za njim drugi i tako se trljanju dodaje jedan po jedan par dlanova dok

“val” trljanja ne dođe do voditelja. On prestaje trljati dlanove i počne pucketati prstima. Sljedeći s desna čini isto i kako “val” pucketanja dolazi do sljedećeg člana, prestaje trljati dlanove i počinje pucketati prstima. Sljedeći “val” koji voditelj započinje je pljeskanje dlanovima. Zatim lupanje nogama, pa natrag - pljeskanje, pucketanje, trljanje. Na kraju prestaje voditelj, a zatim prestaju jedan po jedan član grupe do potpune tišine.

Likovne aktivnosti:

Dijalog crtanjem

Nakon kraće relaksacije i kontakta sa sobom iznutra recite sudionicima da tiho odaberu olovku onakve boje koja im tog trenutka najviše odgovara ili da puste boju da ih odabere - neka pogledaju boje i vide koja ih zove. Neka zatim odaberu nekog tko ima sasvim drugačiju boju ili nekog koga bi rado bolje upoznali. Neka postave komad papira između sebe i u tišini, s bojom u ruci kojom inače ne pišu, svaki sa svoje strane krenu u susret drugoj boji i neka se zatim s njom druže neko vrijeme. Nakon par minuta pogledaju papir i neka promotre kako su se družili, tko je vodio, a tko slijedio. Da li su stalno bili zajedno ili su se razdvajali, dajući sebi slobodu da prave neke svoje vitice i oblike. Da li su bili priljubljeni olovkom uz olovku ili su držali neku distancu. Kako su se osjećali vodeći, prateći, odlazeći svojim putem, vraćajući se. Da li su otkrili nešto o načinu na koji se obično druže s drugima. Neka sada to iskustvo podijele s parom. Neka daju slici ime i neka naprave izložbu načina druženja.

Rječnik emocija

Opskrbite ih pastelama. Neka svatko, koristeći različite oblike i boje, nacрта kako se sada osjeća. Nakon toga u paru ili u grupi (ako nije velika) članovi kažu kako se osjećaju. Zatim uzmu nekoliko papira, podijele ih ili presavinu po dužini na pola i oblicima i bojom crtaju suprotne emocije u parovima onim redom kojim ih voditelj čita. Npr. ljubav nacrtaju desno od crte kojom su podijelili papir, a mržnju lijevo. Emocije treba čitati relativno brzo, tako da im ne ostavimo vremena za detalje i elaboraciju. Parovi emocija su:

ljubav	:	mržnja
hrabrost	:	strah
napet	:	opušten
jak	:	slab
samostalan	:	ovisan
zadovoljan	:	nezadovoljan
odmoran	:	umoran
veseo	:	tužan
ljut	:	smiren

Nakon što su nacrtali sve emocije, kažite im da ih promotre i pronađu sličnosti po boji i obliku. Neka grupiraju i popišu sve emocije koje su iste boje. Pa zatim sve koje imaju osim te još neku boju. Neka zatim grupiraju i popišu sve emocije istog oblika, pa zatim sve u kojima je taj oblik sadržan uz još neki. Npr. sve emocije izražene oblim linijama, pa sve izražene ravnim i uglatim linijama, pa sve iscrtkanim linijama. Zatim sve koje su kombinacija oblih i iscrtkanih, itd. Kad su to učinili, neka pogledaju koje im se emocije grupiraju i razmisle na koji način su one za njih slične. Davši im dovoljno vremena da ovo učine, podijelite ih u parove da bi porazgovarali o tom što su utvrdili.

Sada imaju svoj "Prvi slikovni emocionalni rječnik". Neka se vrte na sliku koja prikazuje kako se osjećaju i neka sada, znajući "čitati" i "prevesti" sliku pomoću rječnika, utvrde kako se osjećaju. Neka i to podijele sa svojim parom, u manjoj grupi ili sa svima.

Bol i sigurnost

Ovu aktivnost možete provesti kao jednu od grupnih, no mnogo je upečatljivija ako je primijenite u trenutku kad netko u grupi (ili u individualnom radu) otvori i podijeli neko svoje vrlo bolno iskustvo

Dajte članovima grupe papir A4 formata i paste, te ih zamolite da nacrtaju tu svoju bol. Dajte im dovoljno vremena. Podijelite ih u parove, trojke, četvorke. (Ako je grupa mala, podržavajuća i ako ima kapacitet da primi mnogo, može ostati i cjelovita, no ako se radi o djeci, o grupi koja se nije još dobro upoznala ili u kojoj ima mnogo traumatiziranih pojedinaca, bolje ih je podijeliti u parove ili trojke). Neka ispričaju i podijele ono što žele, a vezano je uz sliku koju su nacrtali. Nakon toga možemo slike staviti pred sebe tako da svatko vidi sve slike ili ih možemo objesiti na zid. Dok članovi gledaju slike, mi možemo komentirati koliko su boli slične i različite, kako izgledaju sve zajedno, potičući na taj način svijest o tome da svatko ima svoju bol i da zbog nje može prepoznati tuđu.

Nakon toga članovi ponovo sjednu, udobno se smjeste objema nogama dotičući pod, ravne kičme. Pažnju im usmjerimo na disanje, na pluća koja se podižu svakim udahom ... i spuštaju svakim izdahom ... na zrak koji nam donosi snagu ... i odnosi sa sobom bol ... na noge koje se čvrsto upiru u pod koji se neće izmaknuti ... na stolicu koja nas čvrsto drži ... na naslon na koji se možemo nasloniti ... na kičmu koja nas drži uspravnima ... Kad osjete tako svoju snagu i čvrstinu, dajte im kovertu A4 formata (bijele ili žute) i zamolite ih neka nacrtaju simbol svoje sigurnosti, svog izvora snage, izdržljivosti, moći.

Kad to nacrtaju, recite im da uzmu sliku svoje boli i da je polako i pažljivo stave u kovertu svoje snage i izdržljivosti. Kad su to učinili, neka objese kovertu na zid ili ih stave pred sebe i neka svatko kaže nekoliko riječi o svojoj snazi i moći. (Ako je grupa velika, i taj dio možete raditi u manjim grupama.)

Kolaž autoportret

Pred grupu u sredinu stavimo kolaž papir ili časopise, ljepilo, selotejp, škariće, spajalice i sl. Možemo, naročito ako smo u prirodi, koristiti i prirodne materijale -

lišće, travke, grančice i sl. Pozovemo članove da uzmu (ili u prirodi pronadu) štogod im treba da prikažu sebe. Neki naprave dvodimenzionalnu sliku, neki naprave prostornu skulpturu, no treba svakom pustiti na volju. Kad su gotovi, predstavljaju svoj rad. Dobro ih je potaknuti da, predstavljajući rad, govore u prvom licu jednine. Neka na primjer kažu: "Ja sam cvijet. Žuta sam iako mi je središte crveno. Stojim na jednoj tankoj stapki. Sasvim sam otvorena" umjesto da govore: "Ja sam cvijet. On je žut, iako mu je središte crveno. Stoji na tankoj stapki. Sasvim je otvoren." Na taj način vraćamo sebi projicirane osobine i upoznajemo se bolje. Od tih radova također možete napraviti izložbu. Možete ih potaknuti da svojim autoportretima daju neobična imena.

Drvo želja

Pripremimo drvo nacrtano na poster u veličini 1 metra ili veće, te komadiće papira u boji za listiće. Drvo zalijepimo na ploču ili na zid i kažemo: "Evo, to je naše grupno drvo. Ako bolje pogledate, ono je sasvim golo i tužno (a sprema se proljeće). Hoćemo li pomoći drvu da prolista?"

Zamislite neku želju koju biste htjeli ostvariti u budućnosti, odaberite papirić onakve boje kakva odgovara vašoj želji, napišite je na vaš list. Ako imate više želja možete napraviti više listova". Kada su izradili listove i napisali na njih svoje želje, treba im reći da na drvetu pronadu pravo mjesto za svoje listove i zalijepe ih. Kad su to učinili, nastavljamo: "Pogledajte naše drvo. Je li ljepše, veselije? Mi bismo svakako željeli da drvo raste i razvije sve naše želje. Ali ako pogledamo, zemlja i korijenje našeg drveta ostali su pusti. Tko će hraniti naše želje? Da bi drvo moglo bolje rasti i ostvariti naše želje, potrebna mu je pomoć, hrana, snaga koju će crpiti iz zemlje. Na listiće papira koje ćete sada dobiti napišite ono što može pomoći da se želje ostvare. Možete koristiti više listića ako trebate više pomagača. Smjestite ovu hranu, humus i vodu na najbolje moguće mjesto, zaljepite papiriće". Kad su završili izradu i lijepljenje "humusa i hrane", nastavljamo: "Pogledajte čime će se sve hraniti naše drvo želja... A sada neka svatko za sebe odluči što će već danas napraviti, čime će, vrlo konkretno, nahraniti naše drvo. Npr. na listiću dolje piše "dobrota" ili "razumijevanje" - što mogu napraviti, čime ću ostvariti malo dobrote ili razumijevanja? Mogu otići bolesnoj prijateljici i odnijeti joj kolač i ispričati kako mi je bilo danas na grupi. Mogu porazgovarati s nekim s kim sam se sukobila pokazujući razumijevanje za njegovo stajalište i sl."

Možemo ovu aktivnost nastaviti tako da se na svakom sljedećem sastanku razgovara i dogovara nov način hranjenja drveta. Ako je moguće, ovaj zajednički rad treba izložiti i čuvati na prikladnom mjestu.

Uništi svoju ljutnju

Članovi grupe (ili klijent) dobiju veliki papir (A3 formata ili veći) i paste. Zatražimo od njih da se sjete svojih ljutnji. Neka se sjete stvarnih ljutnji. Neka napišu na papir sve ružne, agresivne riječi i misli koje im padnu napamet u tim situacijama, a obično ih ne izgovaraju. Neka daju svakoj riječi boju koju zaslužuje.

Umjesto riječi mogu crtati simbole ljutnje, strelice, zvjezdice, točkice. Treba ih poticati da si stvarno daju slobode i tu ljutnju izbace na papir (nitko je neće vidjeti osim njih). Nakon što su ljutnju izbacili, kažemo im da unište papir, da učine s njim štogod žele, da ga zgužvaju, isjeckaju na komadiće. Treba ih podsjećati da pritom ne zaborave disati i da izdišu glasno. Nakon toga prodemo sobom noseći koš za smeće i ponudimo im da ostatke papira bace.

Na kraju možemo podijeliti iskustva razgovarajući u krugu.

Biblioterapijske aktivnosti i pisanje

Slučajni susret

Ovo je primjer rada na integraciji polariteta, prihvatanju svojih “loših” ili “zabranjenih” osobina i osjećaja, te podrške u razrješenju unutrašnjih konflikata.

Ponudimo članovima grupe velik broj različitih figurica (plastičnih, gumenih) ili sličica raznih likova. Važno je da među tim likovima ima i lijepih i ružnih, i veselih, i zastašujućih i tužnih. Kažemo im da odaberu jednu koja im se sviđa. Kad su je izabrali, trebaju izabrati jednu koja im se ne sviđa ili prema kojoj su ravnodušni. Nakon toga papir podijele olovkom na dva dijela, na svaki dio stave jednu figuricu/sličicu i uz svaku od njih napišu riječi koje im padaju napamet gledajući je.

Tada odaberu par i u paru ispričaju naizmjence svoje asocijacije na figurice/sličice.

Kad su to učinili, dobiju zadatak da svatko sam smisli priču u kojoj su njegova dva lika glavni likovi. Priča treba imati sljedeće korake:

- ❖ U kakvom stvarnom ili imaginarnom prostoru se ta dva lika mogu pojaviti?
- ❖ Tko će koga prvi primijetiti?
- ❖ Kako će reagirati?
- ❖ Mogu li jedan drugome reći nešto o sebi (gdje žive, koliko su stari, s kim žive, koje su njihove osobine i sl.)?
- ❖ Ako ne mogu, možda ima neki treći lik koji im u tome može pomoći ili ih na neki način povezati.
- ❖ Mogu li nastaviti razgovor? Neka razgovaraju izravno ili preko trećeg lika.
- ❖ Kakav je kraj priče?

Nakon što su napisali priču, pročitaju je svom paru i podijele svoje dojmove o tom susretu, o tome jesu li ih mogli približiti, jesu li se njihovi osjećaji prema likovima promijenili i kako ih sada vide.

Na kraju možemo pozvati članove da porazgovaraju o tome što su saznali o svojim dragim i mrskim likovima, o njihovim prednostima i manama, te o mogućnosti suradnje. Ukoliko su članovi grupe spremni, možemo ih zapitati što u njima podsjeća na voljeni i mrski lik i kako te njihove osobine žive i međusobno komuniciraju.

Prije čitanja teksta koji nam služi kao poticaj dobro je sudionike nekom aktivnošću pripremiti i učiniti prijemčljivima. Nakon neke uvodne aktivnosti treba zatražiti da se prisjete djeteta u sebi koje je voljelo slušati priče. Neka ga pozovu, jer ćemo sada pričati priču. Ukoliko je priča koju ćete ispričati strašna, možete ih zamoliti da na polovici papira nacrtaju svoj strah, a nakon toga na drugoj polovici ono što ih zaštićuje, daje snagu i sigurnost da se ne boje. Mogu u paru ispričati o svojim crtežima straha i zaštite. Zatim presavinu i okrenu crteže tako da je vidljiva slika snage i sigurnosti, pa crtež stave kraj sebe. Ovakav ili sličan uvod valja napraviti prije svakog čitanja priče ili pjesme koja će nam poslužiti kao poticaj za ekspresiju.

Priča o Li Či

Sada ću vam ispričati staru kinesku priču. U neka davna vremena podno visoke planine bilo je jedno malo selo. Seljani su bili marljivi, sadili su i ubirali plodove, ženili se i rađali djecu, a djeca su se veselo igrala na livadama. Ali jednoga dana pojavio se iz planine strašan zmaj i uzeo jednog suseljana. Svi su bili užasnuti. Nitko nije znao što se s njim dogodilo, ali od tog dana nitko ga nikad više nije vidio. Otada se zmaj u razna doba pojavljivao, i danju i noću, i svaki bi put uzeo nekog od seljana i odveo ga sobom u bespovrat. Strah je ušao u ljude. Sve manje su sadili, uglavnom samo oko kuće. Djeca se više nisu igrala osim na kućnom pragu. Vesela i živa dječja cika i vriska više se nije čula. Selo je propadalo.

Jedne noći nekoj starici prikazao se zmaj u snu i rekao joj da će prestati dolaziti u selo ako mu svake godine na prvi dan proljeća pošalju u planinu jednu trinaestogodišnju djevojčicu. Kad se ujutro probudila, bila je užasnuta snom. I zmajem i njegovom porukom. Dugo je sjedila i mislila što da učini, da li da vjeruje svom snu ili da ga zaboravi. Na kraju je odlučila otići vijeću staraca i ispričati svoj san, pa neka oni odluče. Tako i bi. Starci su dugo vijećali, prepirali se i dokazivali i na kraju odlučili pokušati na taj način ukrotiti zmaja.

Na prvi dan proljeća poslali su u planinu jednu trinaestogodišnju djevojčicu. Nikad je više nisu vidjeli. O tome kako su je odabrali, kako su se osjećali, naročito o tome kako su se osjećale porodice u kojima je bilo trinaestogodišnjih djevojčica neću vam ni pričati; to je vrlo tužna priča. Nikad više nisu vidjeli djevojčicu, ali ni zmaja. On ih više nije pohodio.

Malo po malo ljudi su opet počeli izlaziti iz kuća, sadili su na livadama prvo uz selo, pa kasnije malo udaljenijim. Djeca su se opet počela igrati i pjevati. Selo je ponovo procvatilo. No svakog prvog dana proljeća jedna je djevojčica poslana u planinu.

Nakon nekoliko godina uoči prvog dana proljeća Li Či je stala pred svog oca iako u to vrijeme nije bilo uobičajeno da se djevojčice obraćaju očevima. Pogledala ga je ravno u oči, jer je bila vrlo hrabra djevojčica, i rekla je: "Ja više ne mogu izdržati strah i tugu mojih prijateljica. Odlučila sam da ja ove godine otidem zmaju". Otac nije htio čuti o tome i odlučno se usprotivio, no Li Či je bila ustrajna u svojoj odluci. Bez znanja oca otišla je vijeću staraca i rekla im je da će ona ove godine

otići u planinu ako joj ispune tri uvjeta. Iznenadeni starci upitali su koja su to tri uvjeta, a ona im je odgovorila da želi ponijeti nešto hrane i kresivo, da može upaliti vatru i jednu sablju, da joj se nađe pri ruci. Starcima se činilo da su zahtjevi skromi, pa su joj dali ono što je tražila. Pristali su sretni da ove godine neće oni morati mučno odlučivati koju trinaestogodišnju djevojčicu poslati u planinu.

Na sam prvi dan proljeća otac Li Či odlučio je ustati vrlo rano kako bi je spriječio da ode u planinu. Znavši to Li Či je ustala usred noći. Tiho se iskrala iz kuće ponijevši u pregači hranu, kresivo i sablju. Jedini tko ju je čuo bio je njen pas koji ju je tiho slijedio. U zoru, kad se otac probudio, Li Či je bila već daleko odmakla. Okrenula se da još jednom vidi svoje selo u daljini i nastavila put strminom. Sunce se već bilo pridiglo, a Li Či umorila kad je stigla do jednog golemog kamena. Sjela je da se malo odmori. Selo više nije vidjela. Bila je sama. Bilo joj je teško. Htjela je taj trenutak podijeliti s nekim. Uzela je komad papira i napisala svoje misli.

Ovdje prekinemo priču, tiho damo slušačima papir i potaknemo ih da napišu to što je Li Či napisala. Nakon nekoliko minuta nastavimo s pričom.

Krenula je dalje. Put je postao jako strm. Nakon nekog vremena došla je do proplanka gdje se širio strašan smrad. Znala je da je zmaj negdje blizu. Osvrnula se i ugledala ulaz u spilju. Brzo je stavila hranu na suharke i kresivom potpalila vatru, a pas i ona su se sakrili iza grmlja. Zmaju je zamirisala hrana, a bio je jako, jako gladan. Godinu dana nije ništa jeo; osim svega, bio je to dan od gozbe. Izašao je onako još bunovan i navalio na hranu, no kako je hrana bila na vatri, opekao je njušku i zario je u zemlju da je ohladi. U tom trenutku pas je skočio iz žbunja i zario mu nokte ravno u oči, a Li Či je žustro priskočila i sabljom odrubila zmaju glavu. Teško zmajevo tijelo srušilo se tutnjem i zavladao je mir.

Li Či je zastala na trenutak, odahnula i onda se osvrnula oko sebe. Tražila je tragove svojih prijateljsica. Ušla je u spilju u nadi da će tamo možda nešto naći. Nažalost sve je bilo strašno mračno i smrdljivo; a jedino što je našla bile su kosti njenih prijateljsica. Složila je koliko je mogla u svoju pregaču, izišla iz spilje i krenula niz padinu.

Hodala je polako i umorno i kad je stigla do onog kamena na kome se odmarala i od koga se račvaju dva puta u dolinu, ponovo je sjela da se odmori. Bila je prepuna utisaka i osjećaja. Toliko je toga htjela podijeliti s nekim, ali bila je sama. Odlučila je napisati pismo nekom koga izuzetno cijeni i voli.

Ponovo u tišini dajte slušačima papir i potaknite ih da kao Li Či napišu nekoj osobi koju cijene i vole pismo. Nakon nekoliko minuta, kad su završili s pisanjem, zamolite ih da presavinu papir kao da će ga staviti u kovertu. Vi uzmite neku košaru, kutiju ili sl. i recite im: "U bajkama se nekad događaju, kao što znate, čuda". Prošecite s košarom kako bi svi u nju ubacili pismo. "Nekad postoji čarobna pošta koja stiže do onih kojima je napisana." Izmiješajte malo pisma i ponovo prošecite tako da svatko uzme jedno pismo. Ako netko uzme svoje pismo neka ga vrati i uzme neko drugo. Tada recite: "Uživite se u osobu kojoj je Li Či pisala. Vi

ste ta osoba koju Li Či cijeni i voli. Otvorite pismo, pročitajte ga i napišite joj odgovor na poledini pisma". Kad napišu odgovor, zamolite ih da pismo presavinu tako da je rukopis Li Či vidljiv s vanjske strane, te da pismo donesu na čarobni poste-restante. To može biti neki stol ili ugao prostorije. Kad su svi donijeli pismo na poste-restante pozovite Li Či da dode po svoj odgovor. Li Či će prepoznati svoje pismo po rukopisu. Nakon što svatko pročita svoj odgovor, zamolite ih da napišu kraj priče. Kad su završili priču, recite im da pogledaju sve papire koje imaju - slike, prvi zapis, pismo voljenoj osobi, odgovor i kraj priče. Neka razmisle o tome da li su svi ti papiri na neki način povezani. Da li ti papiri govore nešto i o načinu na koji oni žive oni sami. Kad su razmislili, zamolite ih da se podijele u grupe od po 4 do 6 članova (ako je grupa mala, može ostati u cjelini), neka pročitaju pismo, odgovor i kraj priče i neka podijele svoja saznanja i osjećaje s drugima.

Na ovakav način možete koristiti bilo koju priču, bajku, ulomak iz neke priče, pjesmu, videozapis po svom izboru. Priča o Li Či dobra je za onu djecu koja su uzela na sebe mnogo odgovornosti (npr. kod razvoda ili u obiteljskoj krizi) ili za pomagače koji na sebe uzmu puno zadataka. Priče birajte u skladu s teškoćama s kojima se većina članova grupe nosi ili s temom koju biste željeli dotaknuti. Važno je jedino da odaberete pogodno mjesto u tekstu na kom će članovi grupe napisati ili nacrtati ono što osjećaju i misle. Izuzetno snažan učinak ima otpisivanje pisama kako u emocionalnom, tako i u podržavajućem i socijalizacijskom smislu. Za daljnje ideje o korištenju tekstova poslužit će knjige Miharija, Leko (1994.), Ayalon (1995.) i Žužul, Raboteg-Šarić (1992.).

Kombinirane tehnike

Drvo po drvo - šuma

Nakon uobičajenog uvoda u pričanje priče pozovite grupu da sluša. "Jednom davno bilo jedno drvo s finom krošnjom i plodovima. Čovjek je živio na njemu, odmarao se pod njim, hranio se njegovim plodovima i uživao u njemu. Na visoravni, na vrhu velike planine živio je mudar starac koji je sakupljao preostale plodove drveta i čuvao ih. Jer, nikad se ne zna...

Čovjek je otkrio da drvo gori, pa ga je počeo ložiti kako bi se grijao i skuhaio jelo. Otkrio je da može napraviti kuću od drveta, pa ga je rezao i cijepao kako bi napravio kuću koja će ga skloniti od kiše. Otkrio je da može napraviti oruđe od drveta, pa je izrađivao oruđe. Otkrio je da može napraviti i čamac od drveta kojim će ploviti po rijeci. Sve je više i više drveća rezao dok nije ostalo samo jedno drvo. Tad je shvatio da je u nevolji. Sjeo je da razmisli.

Uvidjevši da čovjek razmišlja, mudri starac je sišao s visoravni i donio mu po jednu sjemenku od svakog ploda koji je do tada sakupio (dok to govorimo, krenemo od jednog do drugog člana grupe stavljajući mu u dlan po jednu sjemenku takve vrste koja je članovima grupe nepoznata ili neku uobičajenu sjemenku, npr. grah, ali obojanu u zlatno). Čovjek je počeo saditi sjemenke iz kojih je ponovo naraslo

drveće o kojem se čovjek brinuo, njegovao ga jer je znao da bez njega ne može opstati.

Uzmite ovo sjeme, stisnite ga u dlan, zatvorite oči, ugrijte ga da mu bude toplo i ugodno, da se napuni snagom i da izraste. Promatrajte kakvo drvo raste iz vaše sjemenke... Uzmite papir i pastele i nacrtajte svoje drvo. Kad svatko nacrtá svoje drvo i zalijepi sjemenku na papir neka izabere svoj par i ispriča mu kakvo je njegovo drvo, što on može dati svome drvetu, a što drvo može dati njemu.

Nakon toga jedan par izabere neki drugi par. Ispričaju međusobno kakvo drveće imaju tako da svatko predstavi drvo osobe koja je s njim bila u paru. Poslije takvog upoznavanja svaka četvorka uzme veliki papir i svoja 4 drveta i od njih napravi zajedničku cjelinu - kakvu god želi. Valja im ponuditi ljepilo, selotejp, pastele. Kad su gotovi, neka svoju cjelinu zalijepe na zid (ili postave na kakav stol ako je cjelina prostorna).

Tada se svi prošetaju od "šume" do "šume" pogledaju je i odgovore na sljedeća pitanja:

- ❖ Kakva je to šuma, u kojem je godišnjem dobu i koje je doba dana?
- ❖ Što mi ona govori?
- ❖ Kako se osjećam u toj šumi?
- ❖ Gdje bih se ja smjestila u toj šumi?

Nakon šetnje uz odgovaranje na pitanja vrte se u svoje četvorke i ispričaju jedan drugome dojmove o šumama.

Sve navedene aktivnosti opisane su za rad u grupi iz nekoliko razloga. Suočeni s potrebom za podrškom velikog broja ljudi i s manjkom educiranih stručnjaka, zbog ekonomičnosti gotovo smo svi radili grupno. Rad u grupi manje stigmatizira od individualnog rada, pa je u radu s tom vrstom teškoća prihvatljiviji. Grupa može dati takvu vrstu i količinu podrške i prihvaćanja kakvu jedan terapeut sam nikad ne može. No, sve aktivnosti možemo koristiti i u individualnom pristupu, izravno ili uz male preinake.

Opuštanje i vladanje energijom

Ono što predstavlja vitalnu reakciju ugroženog organizma koji je usmjeren na preživljavanje u akutnom stresu može predstavljati teškoću. S biološke točke gledišta to je primjerena reakcija na kriznu situaciju. Životinje, kad su ugrožene, napadaju ako procjenjuju da će pobijediti ili bježe. Shodno stupnju njihova intelektualnog razvoja prilagođavaju svoje ponašanje konkretnoj situaciji.

Ljudi su u svojim reakcijama upravljani biološkim nasljeđem, ali stupanj njihovog kognitivnog razvoja i socijalno određenje (moral, socijalne norme, smisao, vjerovanja i religija) čine njihove reakcije složenima u svim, pa i u kriznim situacijama. Ni pobjeći, ni napasti, izdržati situaciju dok se ne pronade najmudrije,

najpovoljnije rješenje koje pomiruje biološke, psihičke i socijalne principe, izdržati za daleki, apstraktni cilj jesu obilježja ljudske reakcije.

Zbog toga se u ljudskom organizmu u kriznim situacijama nagomilava energija koja nije uopće ili nije odmah iskorištena. Socijalne norme zapadnog društva s kraja 20. stoljeća mnogo se bave iskazivanjem emocija. Poželjno je biti hrabar i neustrašiv, siguran, imati kontrolu nad sobom i situacijom. Čak ni radost nije poželjno uvijek i do kraja pokazati. Svi znamo i volimo scenu iz filma u kojem Gene Kelly sretan pjeva i pleše u gradu opustjelom od pljuska i smijuljimo se načinu na koji šarmira zaprepaštenog policajca ne samo zato što Gene Kelly sjajno pleše nego i zato jer slobodno iskazuje svoju sreću, pa čak i pred predstavnikom društvenih normi, što mi u pravilu ne radimo. Pokazati tugu, strah, tjeskobu, pa i bijes nije lako ni pred sobom, a još manje pred drugima. Kako su emocije uvijek praćene fiziološkom reakcijom (prvenstveno simpatikusa i endokrinog sustava) koja stvara povećanu količinu energije, tako se ta energija taloži u organizmu bilo zato što kočimo iskazivanje emocija ili jer ih potiskujemo.

Ta stvorena, a neutrošena energija opterećuje nas, čini napetima, nemirnim, tjeskobnim, razdražljivim, nekoncentriranim, sklonim nesrećama, umornim i nakon dužeg vremena prouzrokuje psihosomatske bolesti.

Dakle, krizne situacije dovode do tri načina stvaranja i taloženja energije u organizmu:

1. Akutna stresna i traumatska situacija budući da ugrožava naš dotadašnji integritet zahtijeva nov način reagiranja, pa organizam stvara dodatnu energiju kako bi omogućio domišljanje i ostvarenje obrambene reakcije.
2. Organizam "pamti" informacije iz traumatske situacije kao znak opasnosti i svaki put kad se bilo koja od njih ponovo javi, u sjećanju ili u stvarnosti, reagira obrambeno.
3. Emocije, koje obilato prate stresne i traumatske situacije, sastoje se i od energije, pa ako nisu osviježene ili/i iskazane, ta energija ostaje u organizmu.

Što s tom energijom činiti?

U posljednje vrijeme mnogo se govori o koristi različitih relaksacijskih tehnika. Mnoga poglavlja, pa čak i cijele knjige posvećene su različitim relaksacijskim tehnikama. Riskirajući da naslov ovog poglavlja zvuči neobično i nerazumljivo, odlučila sam govoriti o vladanju energijom zato što naša iskustva govore u prilog tvrdnji da relaksacija nije uvijek primjeren način smanjenja napetosti. Općenito rečeno u akutnim stresnim i traumatskim situacijama i neposredno nakon njih relaksacijske tehnike nisu preporučljive jer je količina i silina energije tolika da je prvo treba trošiti, bacati van. Osim toga, organizam se tada još uvijek brani, simpatikus je još uvijek jako aktivan i stvara energiju, zato klasične relaksacijske tehnike, ako ih ljudi koriste u tim trenucima, mogu napraviti više štete nego koristi.

Većina relaksacijskih tehnika dovodi nas u kontakt sa sobom, što u tim trenucima može biti previše bolno i zastrašujuće iskustvo. Obrambeni mehanizmi su tada od vitalnog značenja i ne treba ih slomiti. Pasivizacija u trenutku akutnog stresa ili traume gura čovjeka u smjeru obrnutom od biološki prirodnog smjera i može prouzročiti disocijaciju ili slom

U izlaženju na kraj sa energijom koja prati emocije nekad je zdravije i djelotvornije iskazati emociju i "potrošiti" energiju, pa se onda relaksirati. U situacijama u kojima nas nešto podsjeti na traumu, pa to izazove pobuđenost organizma, opravdano je koristiti tehnike opuštanja. Tehnike relaksacije su dobre u dugotrajnim stresnim situacijama, te u periodima dužeg napora i umora.

Zato tehnike opisane u ovom poglavlju dijelimo na tehnike:

❖ **otpuštanja energije**

- kretanje (hodanje, trčanje, pranje prozora, kopanje, bilo što što nas drži fizički aktivnim)

- sport
- ples i pjevanje
- ekspresivne tehnike
- vježbe vladanja energijom

❖ **opuštanja tijela**

- šetnja
- odmaranje
- slušanje umirujuće glazbe
- relaksacijske tehnike

Bez obzira na stres i traumu energija predstavlja temelj svih naših aktivnosti. Osvijestiti vlastitu energiju, njen tok i ritam stvaranja i trošenja važno je za ukupno ponašanje. Znati "probuditi" energiju onda kad nam treba, ali i kontrolirati je tako da je ona naš suradnik, a ne neprijatelj koga moramo blokirati, važno je. Ovdje su predložene vježbe za osvještavanje i kontrolu energije koje možete vježbati s klijentima u grupi ili individualno, a nakon toga valja im savjetovati da ih sami koriste kod kuće, uoči važnih događaja, navečer prije spavanja ili kad osjete potrebu za uravnoteženjem energije. Vježbe su podijeljene u tri cjeline. Prva cjelina predstavlja osnovu svih vještina vladanja energijom, a to je vještina disanja. Druga cjelina su vježbe za otpuštanje i vladanje energijom, a treća vježbe opuštanja.

Vježbe disanja

Najlakši način kontrole emocionalnog ponašanja je zaustavljanje disanja. Stvaranje emocije u fiziološkom smislu prati pojačan rad simpatikusa i nadbubrežne žlijezde čime se pojačava rad srca, protok krvi, te pospješuju metaboličke funkcije. Organizmu je potrebna povećana količina kisika kako bi se metabolički proces

odvio do kraja i rezultirao povećanom količinom energije. Ako zaustavljajući disanje dovodimo malu količinu kisika u organizam, spriječit ćemo odvijanje metaboličkog procesa do kraja i time blokirati energiju. Dakle, smanjenim disanjem blokiramo prirodnu i usklađenu simpatičku funkciju. Iako nam to može pomoći da ni ne pobjegnemo, ni ne napadnemo, pa i da potisnemo naše tužne, zastrašujuće, ljutite osjećaje, mi ipak blokiramo svoje vitalne funkcije, što nas čini nesigurnima, nemoćnima, slabima i tjeskobnima. Kao što je F. Perls običavao reći: "Anksioznost je uzbuđenje bez kisika".

Da bismo s energijom mogli bilo što učiniti, pa i opustiti se, mi prvo moramo deblokirati započeti proces, otkočiti napetost zakočenu u mišićima, a to ne možemo bez dobrog disanja. Kakogod ishitreno može izgledati da nekoga učimo disati, jer to svi znamo od rođenja, ipak u kulturi u kojoj živimo imamo dugu tradiciju kvarenja te vitalne funkcije, pa je zato nužno ne samo učiti nego i vježbati dobro disanje.

Osvještavanje vlastitog disanja

Zatražite od klijenata da jednu minutu usmjere pažnju na svoje disanje, a onda odgovore na ova pitanja: "Kako udišete", "Da li zrak ulazi kroz nos, pa se, dodirujući ždrijelo, spušta u pluća ili ulazi kroz usta", "Do kuda se spušta i širi zrak u vašim plućima", "Da li vidite pomake tijela dok dišete i na kojem mjestu", "Kako izdišete, kojim putem, brzo ili sporo", "Da li izdahnate sav zrak koji ste udahnuli ili nešto ostane u plućima", "Da li lakše udišete ili izdišete zrak".

Savjetujte im da se svakog dana, nekoliko puta, u različitim situacijama upitaju kako dišu. Ustanovit će da drugačije dišu kad pričaju s prijateljima, trče, očekuju nešto neugodno, kad se sjete nekog tužnog ili zastrašujućeg događaja ili kad udobno zavaljeni čitaju. Dok sjede udobno zavaljeni, dišu sporo i mirno, nakon trčanja brzo i duboko, a kad očekuju neugodan događaj ili kad se sjete nečeg zastrašujućeg, dišu plitko i rijetko, taman toliko "da prežive".

Naučite ih pravilno disati. Vježbajte s njima ovu vježbu. "Ustanite, malo razdvojite noge, kružeći ramenima malo ih razgibajte i uspravite se. Dišite tako da zrak spustite sve do želuca i trbuha, tako da se oni malo napuhnu kad udahnate. Uzmite toliko zraka koliko vam je ugodno, potaman i ritmom koji je umirujući. Dišite tako jednu minutu i usmjerite svoju pažnju na to kako se osjećate u svojoj koži i kako se osjećate u odnosu na prostor koji vas okružuje."

Kako bi im ilustrirali razliku u doživljaju i osjećaju sebe kod pravilnog disanja i plitkog disanja, pozovite ih da isprobaju razliku.

"Sada u istom tom položaju tijela dišite tako da ispunjavate samo gornji dio pluća, negdje do grudi, ali nikako dalje prema želucu. Iako ćete vjerovatno spontano početi disati brže, pokušajte zadržati isti ritam disanja. Dišući tako jednu minutu, usmjerite pažnju na to kako se osjećate ponovo u svojoj koži i u odnosu na prostor koji vas okružuje."

Zamolite ih da kažu kako su se osjećali u prvom i drugom disanju i u čemu su doživjeli razliku. Nakon toga možete ovo iskustvo prokomentirati otprilike ovako: “Vjerujem, jer to iskustvo imaju u pravilu svi ljudi, da ste se dišući želucem i trbuhom osjećali stabilniji, veći, jači, sigurniji, s više energije. Dišući gornjim dijelom pluća, osjećamo se možda na neki način skriveniji i manje istaknuti (što nam je moglo biti ugodno), ali i nesigurniji, manji, slabiji, nemoćniji. Kao što vidimo, samo na prvi pogled mala razlika u disanju dovodi do razlike u doživljavanju samih sebe i u odnosu na našu okolinu.

Iako u različitim situacijama različito dišemo (što ćemo utvrditi ako posvetimo pažnju vlastitom disanju), općenito govoreći **disanje je navika**; kod nekih dobra, kod nekih loša.

Klijente morate upozoriti da u svim vježbama disanja sami sebi moraju biti mjera. Recite im da udišu onoliko zraka i onakvim ritmom koji je njima ugodan. Nije dobro disati “po zadatku” puno i brzo, jer nam počnu “ići mravci po rukama i nogama” i počne nam se vrtjeti u glavi. Tada imamo više kisika nego što organizam može potrošiti. Ukoliko se nekome u vježbama disanja počne vrtjeti i uhvati ga slabost, valja odmah primijeniti bilo koju vježbu koja troši energiju, npr. vježbu “da” i “ne” guranja. Dobro je steći naviku da radimo vježbe disanja zatvorenim očima, jer ćemo tako moći bolje usmjeriti pažnju na disanje i sve promjene u tijelu.

Dobro disanje

Ležite na leđa i savijte koljena tako da su vam tabani na podlozi. Udahnite nježno i duboko kroz nos, puštajući da vam se trbuh podigne prvi, pa onda grudi i, na kraju, pustite zrak da vam ispuni i ramena. Kad dođe vrijeme izdisaja, pustite zrak kroz usta tako da on tiho šišti (kao kad izlazi iz balona kojem grlić držite prstima). Prvo ispraznite ramena, zatim grudi i na kraju trbuh. Uvucite trbuh kako bi iscijedio sav zrak. A zatim pustite da zrak izvana opet uđe u vaša pluća jednakim redom. Udišite i izdišite tako dok vam je ugodno.”

Ovu vježbu možete raditi i sjedeći uspravno u stolcu ili stojeći. Ako stojite, razmaknite malo noge i sasvim malo savinute koljena (nešto blaže nego skijaši).

Ritmičko disanje

Sjedite udobno, uspravnih leđa, s rukama opuštenim u krilu. Jednom rukom opipajte puls šake druge ruke i brojite otkucaje svog srca. Kad ste uhvatili ritam, počnite udisati zrak (kroz nos; prvo u trbuh, pa u grudi, pa u ramena) brojeći šest otkucaja. Zatim zadržite zrak brojeći tri otkucaja, a onda ga ispustite (kroz usta; prvo iz ramena, pa iz grudi, zatim iz trbuha) brojeći šest otkucaja. Odmorite se za vrijeme tri otkucaja i počnite ponovo. Činite to dok se ne opustite ili dok vam je ugodno.

Ako ne uspijete pronaći svoj puls, dišite tako da brojite do 8 udišući, do 4 držeći dah, do 8 izdišući i do 4 odmarajući se prije novog udaha.

(Ova vježba je vrlo korisna za ljude s tremom, jer ih usmjerava na usklađivanje ritma disanja s radom srca, a uz to ih potiče na kontakt s vlastitim tijelom, što im pomaže da ne "izgube sebe" i uporište u sebi.)

Gimnastičko disanje

Stanite uspravno s malo razmaknutim nogama tako da možete ruke slobodno ispružiti i raširiti. Pokreti se rade polako, u ritmu sporog disanja. Sklopite ruke ispred grudi kao da molite i dobro udahnite, okrenite dlanove prema van i ispružite ruke prema naprijed izdišući (kao da odgurujete od sebe ono što vam smeta). Zatim u ravnini ramena raširite ruke (kao da primete nešto dragocjeno k sebi) udišući, podignite ih iznad glave tako da su ravne i da se dlanovi dodiruju izdišući. Opet širom otvorene ruke vratite do visine ramena udišući, presavijte tijelo u struku, objesite njegov gornji dio i pustite da vam ruke vise, slobodno izdišući. Podignite se udišući u položaj širom otvorenih ruku i na kraju izdišući vratite sklopljene ruke na grudi kao da molite. Ponovite to barem 5 do 10 puta. Pripazite, vježba završava izdahom sklopljenih ruku; dok su vam ruke još sklopljene, udahnite za ponavljanje vježbe.

Disanje boja

Nakon nekoliko minuta provedenih u dobrom ili ritmičkom disanju možete nastaviti s ovakvom uputom (još je bolje započeti s uvodom kao u vježbi "Vođena relaksacija s vizualizacijom" (vidi: Vježbe za tjelesno opuštanje), te nakon što "vide" boju koju udišu, podržati ih u širenju te boje tijelom kao što vodimo zrak tijelom u "Vođenoj relaksaciji"): "Zrak koji udišete neke je boje. Koja je to boja? Nakon nekoliko sljedećih udisaja pokazat će vam se, 'vidjet' ćete tu boju. Nastavite disati s osjećajem da ta boja ulazi u vaša pluća i ispunjava ih potpuno...čak se širi kroz ruke kao val mora koji oplakuje obalu i ulazi u sve šupljine u kamenju...noge... po cijelom vašem tijelu. Sad pogledajte koje je boje zrak koji izdišete. Kad utvrdite koja je to boja, provedite još neko vrijeme dišući s punim osjećajem kako vam se boja koju udišete širi cijelim tijelom i hrani vas, a kako s bojom koju izdišete odlazi iz vas sve što vam je teško i što vam ne treba. Kad vam je dosta, polako otvorite oči i pogledajte kojih su boja predmeti oko vas i vaša odjeća. Bilo bi dobro iz okoline skloniti predmete koji su onakve boje kakvu ste izdisali, a obući i okružiti se predmetima boje kakvu ste udisali. Boje koje ćete disati će se vremenom mijenjati; možda već sutra, a možda za nekoliko dana.

Vježbe za vladanje energijom

Crtanje energije

(Ovu vježbu vodite kao malu vođenu relaksaciju, diktirajući sporiji ritam seljenja pažnje s jednog dijela tijela na drugi i opuštajuću atmosferu.)

"Nakon što provedeš određeno vrijeme usmjeren na svoje disanje, prošetaj, usmjeravaj svoju pažnju na različite dijelove svoga tijela i to vrlo polako. (Načelna

napomena - ako ne mogu osjetiti pojedini dio svoga tijela, neka stisnu mišiće tog dijela i onda opuste.) Počni od tjemena ... spusti se na čelo ... očne kapke ... i oči ... obraze... usnice... vilicu (spremište za agresiju)... vrat... mišiće koji spajaju vrat i ramena (spremište za tjeskobu i agresiju)... ruke (desnu, pa lijevu, nadlakticu, podlakticu), šaku i osjeti da li ti i kako dlanovi bride, isijavaju... a onda se selimo na prvi pršljen kralješnice i onda se polako spuštaj pršljen po pršljen, kao da palčevima upireš svaki od njih... do trtice... osjeti pritisak tijela na stražnjici i kako je stražnjica uprta o stolcu." (Nastavite ih na ovaj način voditi do stopala koja su naslonjena o pod. Prilagodite trajanje vježbe, broj dijelova tijela i dodatne upute za pojašnjenje zadatka klijentima s kojima radite. Zatim im recite da nakratko osjete cijelo svoje tijelo i osjete koliko i kakve energije imaju u kojem dijelu tijela. Da li ga osjećaju kao tvrdo ili mekano, toplo ili hladno, šiljasto ili oblo i sl.) A sada polako, kad si spreman, otvori oči (ako je grupni rad: tiho bez razgovora) uzmi komad papira, na njemu nacrtaj obris svoga tijela i različitim bojama ucrtaj različite energije tamo gdje se one nalaze." (Poželjno je dati priliku svakom članu grupe da opiše svoju sliku; ako za to nema vremena, neka barem svi svoje slike objese na zid da ih svi mogu članovi vidjeti i dopustite im da, dok to rade, međusobno komentiraju; u individualnom radu prokomentirajte sliku s klijentom.)

Ovu aktivnost možemo ponoviti na kraju otpuštajućih ili opuštajućih vježbi kao "mjeru" uspješnosti. Možemo je upotrijebiti vezano za neko specifično čuvstvo, npr. tugu, strah i sl.

Stisak ruke

Klijent stavi jedan dlan u drugi, stisne ih, podigne laktove vodoravno i upre ruke jednu prema drugoj; zatim podigne ramena, stisne vratni mišić, iskezi zube i napravi najstrašniju grimasu koju može, te tako ostane par sekundi. Onda naglo spusti ruke, glasno izdišući, otrese ih i ostavi da malo vise dišući pravilno.

Pjevanje samoglasnika

Kad zrak izlazi iz nas, on može zatitrati glasnice. Tada možemo proizvoditi zvukove koji različito rezoniraju u našem tijelu. Zamisli tijelo kao veliko violončelo u čijoj se drvenoj kutiji stvaraju različiti zvukovi ovisno o žici koju si gudalom zatitrao.

Stani uspravno s malo raširenim nogama. Stavi nježno dlanove na trbuh, tako da ga samo dodiruješ, udahni, a kad izdišeš, pusti zrak u obliku glasa U, pjevaj glas U. U je dubok glas i zatitrat će tvoje tijelo u području trbuha. Možeš malo isprobavati različite dubine i visine pojedinih zvukova i pronaći koja visina zvuka titra žice na tvom osobnom violončelu. Ruke ti služe samo zato da titranje lakše osjetiš. No ako ga ne osjećaš, nemoj se brinuti; vježba pomaže raspoređivanju energije po tijelu i bez toga. Nakon što ćemo barem tri puta pustiti zrak u obliku glasa U, pjevat ćemo glas O, a ruke preseliti na želudac. Nakon glasa O pjevat ćemo glas A, držeći ruke na grudima. Sigurno ćeš osjetiti kako ti grudi titraju. Pjevajući glas E staviti ćemo ruke na mišiće koji spajaju vrat s ramenima, a kod glasa I vrlo nježno na potiljak,

tjeme ili sljepoočnice. Savjetujem vam da svaki glas pjevate barem tri puta.

Nakon objašnjenja izvedite vježbu vi sami, pozivajući članove grupe da vam se pridruže. Ova vježba može izazvati sram naročito kod onih tihih i depresivnih. Zbog toga ima smisla sugerirati im da zatvore oči ili da se međusobno ne gledaju, već da svi gledaju kroz prozor. Potičite i podržavajte glasno pjevanje, jer da bi tijelo zatitralo, potrebna je znatnija količina zraka. Titranje se neće postići tihim pjevanjem. Možete ih poticati i ohrabrivati usporedbama s brodom na pučini i sl.

Ja pjevam "ja"

Ovu vježbu zgodno je raditi kao nastavak prethodne, iako se može izvesti i sama.

Provjeri kako stojiš. Da li su ti noge čvrsto na podu, osjećaš li poplate cipela i tlo pod nogama. Zaljuljaj se na koljenima kao skijaš i osjeti kako se napinju i opuštaju mišići u bedrima i listovima. Kad imaš sasvim jasan osjećaj da **stojiš na svojim nogama**, počni pjevati slovo A i lupkaj šakama po svojim grudima. Budi siguran da si se šakama prošetao po cijeloj površini grudi od sredine do ramena i do vrata. Slušaj svoj glas, pusti ga da bude jak, da se čuje, osjećaj svoja pluća koja titraju i nemoj zaboraviti da stojiš čvrsto na svojim nogama. Izvedite taj dio vježbe zajedno s članovima grupe. Nakon što ste zadovoljni jačinom i sigurnošću kojom većina izvodi vježbu, ne prekidajući pjevanje i lupkanje recite im da svoje A promijene u JA i nastave pjevati lupkajući se po grudima. Upozorite ih da dok tako pjevaju osjete svoje noge. Kad ste zadovoljni tako pjevanim JA, recite im da počnu polako hodati po sobi ne prestajući pjevati JA i lupkati se. Susrećući se s nekim stolcem, slikom, pa postupno i s drugim ljudima, neka se pogledaju u oči pjevajući jedan drugome JA. Ukoliko su članovi grupe sramežljivi, ovaj dio šetnje i susretanja možete odgoditi za drugi ili treći navrat u kojem ćete izvoditi vježbu. U svakom slučaju, blago ih potičite, ali ih nemojte tjerati. Tjeskobnima i povučenima to je izuzetno teško. Vaš je zadatak da, pjevajući svoje JA, ohrabrujete i upozoravate učenike da njihovo JA bude jasno i puno zvuka. Možete im reći da se kod kuće, radeći ovu vježbu mogu susretati s ormarom, policom, stolom, slikom na zidu, svima pjevajući svoje JA. Nakon toga mogu zamisliti da pred njima stoje neki od njihovih prijatelja dok im oni pjevaju svoje JA. Možete im sugerirati i to da kasnije, kad se izvježbaju, mogu zamisliti da pred njima stoji netko tko ih ne cijeni ili koga se boje (strogi učitelj, mrki šef i sl.) Radeći vježbu, važno je često provjeravati jačinu glasa i noge koje se dobro i gipko upiru o pod.

"Štok od vrata"

Članovi grupe ustanu, izmaknu stolce, razgibaju se uz usmjerenost na disanje. Dade im se uputa da pronađu onaj dio tijela koji im je trenutno najstisnutiji, s najviše napetosti ili ukočenosti. Nakon toga izaberu partnera i pokažu mu na koji način da postavi ruke na taj dio, kao na "štok od vrata" o koji će se češati i gurati. Suština vježbe je u tome da partner koji drži ruke bude pasivan, ali precizan oslonac. Onaj koji se odgurava tako može slobodno i po volji dozirati jačinu i smjer guranja.

te upotrijebiti svoje tijelo za odguravanje, čime se bolje razgiba nego kad je “štok” aktivan. Nakon nekoliko minuta uloge u parovima se izmijene.

DA i NE guranje

Ova vježba izvodi se u paru s nekim tko je stasom podjednak. Možete je raditi u sobi koja nije prekrcana namještajem ili u hodniku, a livada i vrt su idealni ako nema gledalaca.

“Stanite jedan nasuprot drugome tako da ti položiš dlanove svojih ruku na njegove (nema ukrštanja prstiju, hvatanja, šake su stalno ispružene; ovo nije hrvanje, nego iskušavanje energije i upoznavanje načina na koje se borimo za sebe). Gledaj se u oči s “protivnikom”.

Dogovorite se tko će od vas govoriti DA, a tko NE. Dakle, jedan nešto hoće, a drugi mu ne da. (U načelu je bolje ako sudionici ne zamisle neki konkretan primjer, nego ostanu na načelnom stajalištu, no ukoliko im je to nemoguće (vjerojatno mladima), dopustite im da zamisle neku određenu situaciju).

Počnite se gurati, ponavljajte u sebi ili naglas svoje DA ili NE. Iako ćete se htjeti spontano smijati, nemojte; ozbiljno zastupajte svoje NE ili DA. Nakon nekoliko minuta guranja promijenite uloge.

Nakon guranja razdvojite se, okrenite leđa jedan drugome, vratite iz sjećanja ovo iskustvo guranja i odgovorite na pitanja: Kako osjećaš svoje tijelo? Kako dišeš? Koliko energije imaš? S kojim dijelovima tijela si gurao? Da li si gurao jače kad si bio NE ili DA? Da li si doista gurao najjače što si mogao ili si se suzdržavao vodeći računa o drugome, čuvajući ga od poraza? Da li si primijetio neku razliku u naporima protivnika? Kakvo značenje ovo iskustvo ima za tebe?

Kad ste im dali dovoljno vremena da se prisjete i osvijeste iskustvo, pozovite ih da ga ispričaju u grupi. Tada možete iskustvo prokomentirati otprilike ovako: “Ako si jače gurao NE, nego DA, to može značiti da lakše pružaš otpor negoli što se boriš za svoje potrebe ili želje. Ako si slabije gurao NE, možda misliš da uvijek moraš biti dobar prema drugima i prikloniti im se. Ako si čuvao protivnika od poraza, možda si sklon više brinuti o drugima, nego o sebi, što baš i nije dobra navika, jer je pitanje tko onda brine o tebi.”

Sada možete ponoviti vježbu usmjeravajući pažnju sudionika na to kako se osjećaju, kako dišu, kako se upiru o svoje noge i odakle crpu energiju, upozoravajući ih da guraju najjače što mogu.

Valja ih upozoriti da u ovoj vježbi **nije važno** tko će pobijediti. Važno je iskusiti koliko energije imaju, odakle je mogu crpsti i važno je naučiti nešto o sebi, o tome koliko su spremni boriti se za sebe. Ako su doista dali sve od sebe u ovoj vježbi, sutradan će ih možda malo boljeti mišići u leđima i u struku, ali to je zdrav znak da su se uspravane ljepotice u tijelu probudile.

Vježbe za tjelesno opuštanje

Ispiranje loše energije

Članovi izaberu sebi za par nekog s kim se dobro osjećaju i u kog imaju povjerenja. Jedan član para opušteno stoji s malo raširenim nogama i opuštenim koljenima. Drugi član ga lupka rukama od dna vrata nadolje, pa od ramena nadolje, pa kad je dobro izlupkao leđa, prijeđe na lupkanje jedne, pa druge ruke. Ruka mora biti potpuno opuštena, prvi par je ne smije držati kako bi je drugi mogao lupkati. Nakon toga se izlupkaju noge, jedna po jedna, od prepona do stopala. Zatim se prvi član presavije prema dolje, svoje dlanove položi na stopala i pritiskom, kao da skuplja prašinu, prijeđe od stopala, preko koljena, prepona, trbuha, grudi, vrata, lica do tjemena. Tu drugi član prihvati zamišljenu prašinu i istom takvom kretnjom prijeđe preko potiljka, vrata, leđa nogu i na kraju je otrese na pod.

Takvo skupljanje loše energije izvede se nekoliko puta, a zatim članovi izmijene uloge.

Tuširanje

U malim skupinama (3-4) tuširanje se izvodi tako da jedan član stane u sredinu i pokaže po kojim se dijelovima tijela voli tuširati. Drugi članovi vršcima prstiju imitiraju kapljice i prolaze po tome mjestu, a zatim cijelim tijelom nekoliko puta poput mlaza vode iz tuša.

Vođena relaksacija s vizualizacijom

Voditelj daje sljedeću uputu polaznicima: "Smjestite se u stolcu najudobnije što možete. Usmjerite pažnju na disanje. Udahnite tako da spustite zrak sve do želuca... i izdahnite sav zrak koji ste udahnuli... Osjetite kako vam zrak prolazi kroz nos, grlo... spušta se u pluća i ona se nadimlju. I dok izdišete, osjetite kako zrak prolazi kroz grlo i usta... i izlazi odnoseći sa sobom sve što vam ne treba... Dok tako dišete, povest ću vas u šetnju vašim tijelom. Osjetite glavu, tjeme... čelo... obraze... usta... Pošaljite dio zraka koji udišete tamo... i pustite da odnese sa sobom napetosti i tjeskobe koje su se tamo skupile... Sad osmotrite vrat koji stalno drži glavu ... I njemu pošaljite nešto zraka koji ste udahnuli. Kao što val oplakuje žalo i povlačeći se, odnosi u more mulj, tako dopustite zraku koji udišete da oplakuje mišiće koji čuvaju napetost i tjeskobu i da je odnesu sa sobom ... Sada u nekoliko udaha postupno spustite zrak niz ruke... lopatice... i kičmu koja vas drži uspravnima i pošaljite im nekoliko valova zraka... posebno onim mjestima koja su stisnuta i bolna... A onda se usmjerite na križa i stražnjicu... pošaljite im poneki val... Noge često čuvaju napetost i tjeskobu... Spustite postupno, u nekoliko udisaja, zrak kroz natkoljenice... potkoljenice... do stopala... i dopustite zraku da ispere težinu i napetost... A sada ponovo osjetite kako vam zrak koji udišete podiže prsni koš... Uživajte u svom disanju... Ako je još negdje u tijelu ostalo napetosti, pošaljite tom mjestu zraka, isplahnite ga... Osjetite cijeli svoj unutrašnji prostor ... kako je topao i

opušten... i recite u sebi "ovdje stanujem ja"...Kada ste spremni, vrlo polako protegnite noge...i ruke i vratite se u ovu sobu i ovu grupu.

Vođena vizualizacija "Pusti otok"

Nakon uvodne relaksacije disanjem i "šetnje" tijelom polako ih vodite na sljedeći način:

Zamislite da ste na jednom malom pustom otoku na Tihom oceanu... Vrlo je ugodno... zrak je svjež i čist... plaža je pješčana. . stojite, a pijesak vam curi kroz prste... i topli pjenušavi valovi vas zapljuskuju ... možda čujete neke zvukove ... zvukove prirode ... osjećate neke mirise... vidite boje. Sami ste... taj otok je vrlo privatno, intimno mjesto...

Zamislite sada nešto čega se želite riješiti, osloboditi... to može biti neki simptom ili loše i neugodno iskustvo ili doživljaj, nešto što je vama neugodno, teško, bolno... nešto čega se želite osloboditi...

Zamislite sada da to nešto ima oblik... bilo kakav oblik... može biti konkretan ili vrlo apstraktan... pogledajte sada kakvog je oblika... a boje?... Od kakvog je materijala?... A sada zamislite da se to nešto smanji tako da stane na vaš dlan... Neka se u vašim mislima smanji na veličinu dlana. . Primite to na dlan... Osjetite dodir... ispitajte površinu... osjetite težinu...

Odložite sad to na pijesak i počnite kopati rupu u pijesku... kopajte i kad ste iskopali dovoljno duboku rupu stavite predmet - oblik u rupu... zatrpajte rupu objema rukama ... i poravnajte površinu pijeska...

Odmorite se... približite se moru... možete leći u pličak ili ući u tople pjenušave valove ili ostati ležati u toplom mekom pijesku. . pustite vaše tijelo da radi ono što mu odgovara... da se opusti... odmori... uživa... Ostanite tako neko vrijeme uživajući u ugođaju... mirisima... zvukovima... bojama... valovima koji vas zapljuskuju i ispiru napetost iz vašeg tijela... uživajte u slobodi...

Kad ste spremni, polako... vašim ritmom... na vaš način... vratite se u ovu sobu u vašim mislima... sa sviješću da ste nešto što je vama bilo teško, nešto čega ste se htjeli riješiti ostavili... zakopali... na pustom otoku daleko, daleko... na Tihom oceanu... To je ostalo negdje vrlo... vrlo daleko. Polako se protegnite, noge, ruke, tijelo i kad ste spremni, vratite se u ovu sobu.

Ovim relaksacijskim tehnikama svakako treba dodati i Jakobsonovu progresivnu mišićnu relaksaciju koja je objavljena u priručniku Ajduković M. i Ajduković D. "Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača" u izdanju Društva za psihološku pomoć, 1994.

Neke od ovih vježbi već su objavljene u priručniku Miharija, Ž. i Leko A., ur.: "Pomozimo djeci stradaloj u ratu", no kako je knjiga zbog male naklade brzo razdijeljena i nedostupna širem krugu čitalaca, odlučila sam ih ovdje uključiti, jer su se pokazale prihvaćenima i korisnima. U tom priručniku se nalaze još mnoge druge vježbe koje mogu koristiti u radu na opuštanju.

Ove tehnike možemo koristiti u radionicama ili u individualnom pristupu kao vježbe otpuštanja i opuštanja, kao energizirajuće vježbe između dvije cjeline ili kao završetak rada, naročito ukoliko su teme bile prepune osjećajima.

BASIC Ph - pristup načinima nošenja s traumatskim stresom

Mnoge teorije govore o stresu, traumi i gubitku, te o načinima na koje ljudi reagiraju i nose se s takvim događajima. Neke od reakcija i strategija suočavanja svrstali bi u normalne, a neke u patološke. (vidi "Zdrave i patološke reakcije na stres i traumu") Postoje i mnogi načini da se procijeni kakvoća reakcija i načina suočavanja. Pred nama je specifičan pogled na ponašanje u stresu i psihičkoj krizi koji objedinjuje mnoge teorije, iskustvo preživljavanja izraelskog naroda, te korištenje kreativnih psihoterapijskih tehnika u nov i originalan pristup razumijevanja i u isto vrijeme jačanja načina suočavanja sa stresom. Autor ovog pristupa je Mooli Lahad, izraelski psiholog, koji je, došavši kao mladi i nadobudni stručnjak u ratom postradalo područje Izraela, očekivao da će se susresti s teško pogođenim i poremećenim ljudima. No shvatio je da većina tih ljudi usprkos svemu živi, radi, ljubi, tuguje, veseli se. Shvatio je da u ljudima postoje životne snage koje im omogućuju prilagodbu tako teškim uvjetima. U toj je spoznaji uporište novoga gledišta na načine suočavanja sa stresom, koji je M. Lahad razvio u novi koncept nazvan BASIC Ph i koji je poslije, zajedno sa suradnicima, empirijski provjeravao i usavršavao.

Ako se zagledamo u naše ratno iskustvo prepuno stresova, trauma i gubitaka, mogli bismo se, parafrazirajući pitanje V. Frankla "Zašto se niste ubili?", zapitati "Zašto nismo poludili?" ili barem "Zašto nismo luđi nego što jesmo?"

Iskustvo ratova i progona pokazuje da ljudi mogu izdržati mnogo više no što iz mirnodopske situacije i sami vjeruju. Često smo slušali npr. od ljudi iz Sarajeva "Da moram ponovo proći kroz to, ne bih izdržao" i znamo da su mnogi nakon toga preživjeli, ne samo fizički nego i psihički, nove napade, bombardiranja i oskudice. Čovjek očito posjeduje svojevrsnu žilavost i svu silu različitih mehanizama za preživljavanje. Štoviše, izgleda da se kroz nedaće čeliči, stvara svojevrsna čvrstoća i otpornost na stres. Pokazuju se istinitim izreke da nas kriza očvrstne, a patnja prođuhovi.

Mnogi su teoretičari kroz povijest psihologije pokušali odgovoriti na jedno od ključnih pitanja - što je presudno za preživljavanje, koji mehanizmi omogućuju čovjeku ne samo da preživi, nego da živi smislen život rastući i razvijajući svoje potencijale.

Freud je težište stavio na emocije, nesvjesno i **afektivni** život, naročito u ranom djetinjstvu. Erikson i Adler govorili su o ulozi **socijalnog** okruženja. Jung, a kasnije i De Bono i drugi teoretičari psihologije kreativnosti prepoznali su u

simbolima, arhetipovima, mitovima i idejama važnost **imaginacije**. Bihevioristi su, imajući uporište u Pavlovljevom tumačenju ponašanja **fiziološkim** procesima, smatrali ključnim za razumijevanje ljudskog opstanka i razvoja ponašanje, odnosno **fizičku aktivnost**. Lazarus, Ellis i drugi kognitivno orijentirani teoretičari uprli su ljudski opstanak i razvoj u **kognitivne** sposobnosti čovjeka, vjerujući u izreku "Sve je u glavi". Mnogi humanistički orijentirani teoretičari, npr. Maslow, Fromm i Frankl, govorili su o važnosti vrijednosnog sustava i **vjerovanja** po kojima se čovjek ravna tražeći vlastiti put rasta i razvoja.

Ako zapitamo sebe i svoje sužitelje kako smo, kojim načinima opstajali u teškim i stresnim situacijama, ustanovit ćemo dvije stvari i na životniji način shvatiti teoriju suočavanja sa stresom izloženu u tekstu "Stres". Prvo da ljudi različito doživljavaju stresore, te da je neki događaj za jedne bio vrlo stresan, dok ga drugi gotovo nisu ni osjetili. Drugo, da postoje velike individualne razlike u načinu na koji se nosimo sa stresom. Kao što ista vatra stvrdnjuje jaje i otapa maslac. Svaka osoba je jedinstvena, posebna i neponovljiva ličnost. Ona je prizma kroz koju se prelama i prerađuje vanjski svijet i koja ponašanjem reflektira način na koji ga percipira.

Kao što smo vidjeli, različiti teoretičari su naglašavali različite sposobnosti i osobine ličnosti kao presudne za preživljavanje, te rast i razvoj. Svaka teorija naglašava neke karakteristike, ne negirajući ostale. Budući da su sve teorije nastale na podlozi opažanja, za vjerovati je da sve prepoznate karakteristike utječu na način suočavanja i prilagodbe na realnost. To su vjerovanja (B - believes), afekti (A), socijalno okruženje (S), imaginacija (I), kognicija (C) i fiziološke reakcije i fizička aktivnost (Ph). Svaka od tih karakteristika predstavlja mogući kanal suočavanja s realnošću. Pitanje je koje od tih kanala pojedina osoba koristi, koji su joj najrazvijeniji, koje najčešće koristi, te u korištenju kojih kanala ima teškoća. Iskustvo pokazuje da svaki čovjek ima svoje jake kanale koji mu pomažu da se uspješno suočava i nosi sa stresom. U situaciji traumatskog stresa važno je te kanale proširiti i ostalima koji su na raspolaganju. U tome i leži naša žilavost i sposobnost da preživimo izuzetno teške događaje i ostanemo normalni ili čak i jači.

U kriznim i traumatskim situacijama u pravilu nemamo mnogo vremena. Valja intervenirati i podržati ljude odmah, a njih uvijek ima više nego pomagača. Od tuda potiče potreba da se pronađe jednostavan i brz način ustanovljavanja dominantnih kanala osobe kojoj treba pomoći. Tako je nastala dijagnostička tehnika Priča u šest slika.

Priča u šest slika

Ova tehnika za procjenu načina suočavanja sa stresom temelji se na biblioterapiji - terapijskoj tehnici koja se koristi pričom i pripovijedanjem, a pomaže pojedincu da bolje upozna sebe, te da poboljša svoju unutrašnju i vanjsku

komunikaciju. Instrument ishodi iz iskustva da osobi s kojom radimo nije uvijek lako uspostaviti odnos spram onog što se zapravo dogodilo, naročito u trenucima stresnih događanja. Pretpostavka je da se kroz projektivnu priču koja se temelji na elementima mitova i bajki može otkriti kako pojedinac projicira svoj "ja" u organiziranu stvarnost u trenutku kontakta s vanjskim svijetom.

Ovaj instrument ima prednosti zato što nije agresivan niti "objektivno hladan", omogućava početni dobar i osoban odnos klijenta i pomagača, ne vraća klijenta u traumu samo zato da bi se dijagnosticiralo, primjeren je svim uzrastima, poštuje ličnost i omogućava upoznavanje i razumijevanje njene osobnosti i jedinstvenosti razumijevajući njen osobni "jezik", ne kategorizira, lako je i jednostavno primjenjiva, te je mogu koristiti profesionalci i paraprofesionalci.

Instrument

Pribor: olovka, papir, gumica, (drvene boje, pasteles i sl.)

Uputa:

Ispričaj ćemo priču bez riječi. To znači, našarat ćeš ili nacrtati priču onako kako ti to želiš slijedeći moje upute. Nemoj uopće brinuti jesi li lijepo nacrtao ili hoće li to netko razumjeti, jer mi sve možeš objasniti. (Napomena: osoba priču može ispričati i riječima ako ima velik otpor ka crtanju.)

- Podijeli papir na šest dijelova, kako god ti se sviđa, samo nemoj rezati ili trgati papir. (Predškolski ne umiju podijeliti tako papir, pa im pomozite.)
- Zamisli glavni lik - junaka ili junakinju priče. On može biti zamišljen ili iz neke priče ili filma ili jednostavno iz tvoje glave. To može biti čovjek, životinja, predmet - kako god ti želiš. Gdje taj lik živi? Na prvoj slici nacrtaj glavni lik.
- Na drugoj slici ćeš nacrtati što je glavni zadatak ili posao (misija, poslanje, razlog bivanja u priči) glavnog lika. U svakoj priči ili bajci glavni lik mora ispuniti neki zadatak. Što je zadatak tvog junaka? To neka bude na drugoj slici.
- Na trećoj slici prikazat ćeš tko ili što može pomoći glavnom liku, ako mu uopće može pomoći.
- Na četvrtoj slici nacrtaj tko ili što je prepreka, odnosno ne da, ometa izvršenje zadatka.
- Na petoj slici prikaži kako se glavni lik suočava s tom preprekom, kako se nosi s njom.
- I na kraju, u šestoj slici nacrtaj što se nakon toga dogodilo. Ima li priča kraj ili se nastavlja?
- To je šest dijelova tvoje priče. Sada stvori priču linijama, oblicima, simbolima ili crtežom. Kad završiš možeš mi sve ispričati i objasniti.

Djeci često nakon ove opće upute, tokom crtanja treba ponoviti uputu za pojedinu sliku. U postupku nema vremenskih ograničenja.

Nakon što je osoba nacrtala slike zamolimo je da nam ispriča priču, a mi je zapisujemo doslovno (ili je snimimo na magnetofon).

Dok osoba priča svoju priču pomagač je sluša na nekoliko razina:

- ❖ ton u kojem je priča ispričana
- ❖ kontekst priče i njezine poruke, teme
- ❖ pronalazi u priči prevladavajuće načine suočavanja sa stresom po BASIC Ph modelu.

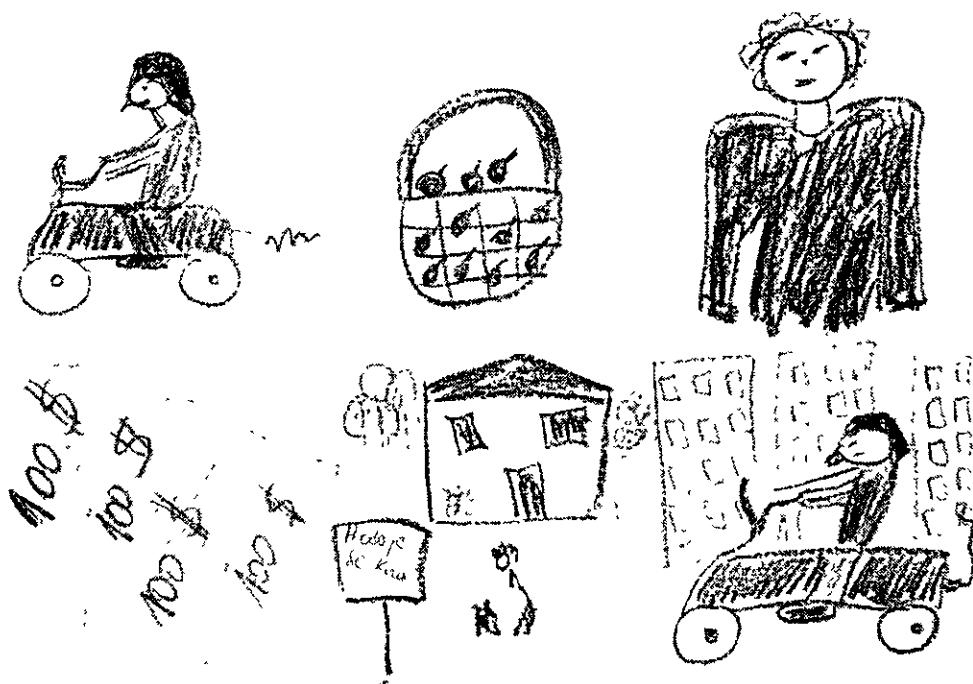
Mnogi očekuju da će suočavajuća ponašanja biti vidljiva samo na petoj slici, ali to nije točno. Svaka nam slika daje informaciju o načinima suočavanja. Npr. ako je glavni lik vila, to nam daje naslutiti prisustvo mašte. Cilj može biti povezan s vjerovanjima i vrijednostima. Pomoć može biti praktična ili zamišljena, ili možda neko unutrašnje uvjerenje. Prepreka pak može biti društvena, zamišljena ili vrlo realistična koja traži konkretno rješenje. Suočavanje se može pojaviti u mnogim oblicima, a završetak može biti emocionalan, intelektualan, društven ili imaginaran. Zato je vrlo važno pažljivo odrediti koje načine pojedinac koristi, a koje ne koristi, te uspostaviti kontakt s osobom u skladu s njegovim osobnim načinom.

Brojeći u priči pojedine načine suočavanja sa stresom istražujemo koji su načini najrazvijeniji, jer oni koji se najčešće spominju jesu upravo oni koje pojedinac najviše i koristi ili ih je u prošlosti koristio.

U primjeni BASIC Ph analizu zapisujemo velikim i malim slovima. Velikim slovima označavamo istaknutija, dominantna obilježja i načine, a malim slovima manje naglašena obilježja, te kad nismo sasvim sigurni koji je način u pitanju. Ove nedoumice valja provjeriti u razgovoru o priči ili kasnije tijekom rada s osobom. Iskustvo pokazuje da postoje različite konfiguracije i skupine ponašanja koje se mogu uočiti kroz tehniku stvaranja priče u šest slika. Štoviše, ovom se tehnikom mogu otkriti i sadašnji konflikti koji uzrokuju teškoće, pa čak i jezgra nekog problema kojeg pojedinac ne mora biti u potpunosti svjestan (označavamo s minusom u analizi priče). Važno je uočiti da se pomoću ovakve dijagnostičke tehnike, djelomično verbalne, a djelomično neverbalne, mogu uočiti pojedinačni izvori snage za suočavanje sa stresom, te u skladu s tim planirati program krizne intervencije.

Primjer:

Evo priče petnaestogodišnje gimnazijalke koja je “zbog loših ocjena i nemogućnosti da se usredotoči na učenje” zatražila pomoć.



“Ovo sam ja (C) na motoru (C). To je moj životni san (B). Trebam (C) odnijeti (Ph) košaru (C) za večeru (C) svojoj baki (S). U tome će mi pomoći moj prijatelj (S) Stiv (C), jer ja još nemam motor (C). Ali biti će tu novaca (C). Prodala (C) se kuća (C) i eto (C) motora i novaca. Ali sada ja na motoru u zagušljivom gradu (b+ph) patim (A) za prošlošću(b+a).”

BASIC Ph profil ove djevojke je dakle

B - 2

I - 0

A - 1,5

C - 11

S - 2

Ph - 1,5

Njen jaki kanal je kognitivni. Svi ostali kanali su joj podjednako slabi, a imaginaciju uopće ne koristi. Iako u priči nema negativnih konflikata, njen profil i razlozi zbog kojih je došla jesu u konfliktu. Ona je neuspješna u učenju koje se oslanja na kognitivne sposobnosti. Priča je puna podataka, informacija, no logički je ponešto nedosljedna. Osim toga, tema priče govori o konfliktu između materijalnog i duhovnog, te između obitelji i samostalnosti. Konflikti u priči su primjereni uzrastu i ukazuju da ona ima teškoća u razrješavanju tih konflikata.

Lista najčešćih konfiguracija BASIC Ph i njihova interpretacija:

B - Samopouzdan, jasne vrijednosti, stavovi i uvjerenja

BC - Vrlo kruta ili konkretna uvjerenja i mišljenja

BA - Vrlo osjećajna uvjerenja i mišljenja, ponekad neka imaginarna uvjerenja

BS - Društvene vrijednosti

A - Osjećajnost svih vrsta

-A - Agresivnost prema sebi i opća destruktivnost

AS - Društvene emocije (slično kao BS) ili društvena podrška

AI - Emocije pomiješane s imaginarnim likovima, zmajevima, zastrašujućim čudovištima i sl.

AC - Sklonost ka pojmovnom razumijevanju emocija, povremeno intelektualno neutraliziranje ili kontrola emocija

S - Društven, sklon preuzimanju obaveza, potreba za društvom, ne nužno zbog podrške, već zbog postojanja smisla. Izvor podrške u društvenom okruženju i organizaciji.

SC - Društveno svjestan i sposoban za rješavanje problema, praktičan u uvjetima stresa

SI - Društvenu podršku crpi iz imaginarnih likova kao npr. Supermen

-S - Osjećaj otuđenosti ili odbačenosti od društva, neprijateljstvo

I - Širina imaginacije bilo u sadržaju ili u područjima

IC - Mogućnost improvizacije temeljena na pravom znanju

-I - Bolesna imaginacija

C - Spoznaja, znanje, organizacija i misao, zdravo - razumske akcije s konkretnim zadacima

CPh - Konkretno mišljenje usmjereno na akciju

-C - Postoje očita objašnjenja za aktivnost ali bez logike, npr. "idemo na more jer je zima"! Pomanjkanje realistične provjere.

Ph - fizički, izrazita fizička ekspresija, mnogo aktivnosti - pokret, hrana, patnja, ples, putovanja i dr.

-Ph - Psihosomatske bolesti ili tegobe, te želja za samoubistvom

Napomena:

Kadgod se pojavi znak minus (-), on označava konflikt u tom području. Odnosi se na snage suočavanja koje zbog postojećih okolnosti pojedincu stvaraju teškoće.

Mnogo iscrpniji prikaz BASIC Ph pristupa i tehnike Priča u šest slika može se naći u poglavlju M. Lahada: BASIC Ph, Priča o sposobnostima suočavanja sa stresom, u knjizi O. Ayalon (1995.)

Planiranje individualnog programa nošenja sa stresom

Kako patnja i bol nisu izuzetne pojave nego čine sastavni dio normalnog života, tako svi ljudi imaju već neko iskustvo i već su razvili neke načine nošenja

sa stresom. Oni su u skladu s njihovim dominantnim kanalima. Naš zadatak u pružanju podrške u stresnoj situaciji ne sastoji se u tome da tražimo patološko, niti da uklonimo razloge koji izazivaju bol i patnju, nego da pronademo i podržimo zdrave čovjekove načine nošenja sa stresom, te da patnju i bol učinimo podnošljivijom. Govoreći u okvirima BASIC Ph modela možemo reći da svaki čovjek zna 6 jezika, ali ih nekad ne koristi ili ne koristi sve. Naš je zadatak da mu pomognemo da ih koristi što više, jer će se na taj način bolje, sa svim svojim kapacitetima nositi s teškim situacijama.

Koji kanali su za pojedinu osobu jaki, koji slabi, a u kojima postoji konflikt možemo utvrditi "Pričom u 6 slika" ili bodovanjem nekog drugog slobodnog sastava ili priče. Kad izradimo BASIC Ph profil i grupiramo kanale u jake, slabe, nekoristene i konfliktne, možemo zajedno s klijentom početi izrađivati plan njegovog ojačavanja.

1. Provjerimo u razgovoru s klijentom da li i koliko koristi svoje jake kanale? Ukoliko su mu jaki kanali S i Ph, pitat ćemo ga koliko je u životu usmjeren na druge ljude, s kim se i kako druži, te da li se bavi nekom tjelesnom aktivnošću, sportom ili na drugi način brine o svom tijelu. Ukoliko utvrdimo da te svoje kanale ne koristi, porazgovarat ćemo o tome na koje načine ih može koristiti, koje aktivnosti tih kanala su mu sada moguće i prihvatljive. Možemo mu, na primjer, savjetovati bavljenje nekim grupnim sportom, planinarenjem, uključivanjem u kazališnu grupu ili humanitarnu organizaciju, socijalizacijsku grupu i sl. Ukoliko su mu jaki kanali A i I, možemo provjeriti kako ih koristi i usmjeriti ga na aktivnosti koje konstruktivno koriste te kanale kao npr. iskazivanje osjećaja kroz ekspresivne tehnike, bavljenje nekom ekspresivnom umjetnošću, pisanje priča, bajki, znanstvene fantastike i sl.

U prilogu se nalazi pregled višenačinskog modela snaga suočavanja sa stresom koji je preuzet od Moolija Lahada. On sadrži popis svih kanala, popis uobičajenog ili neučinkovitog korištenja tih kanala, popis različitih načina suočavanja putem tih kanala, prednosti i mane, odnosno opasnosti pri korištenju svakog pojedinog kanala, zatim popis načina, odnosno područja u kojima klijentima možemo dati podršku, te na kraju popis dobrih kombinacija kanala kojima možemo, koristeći jake, doći do onih slabijih. Taj pregled možemo koristiti kao dobar putokaz i podsjetnik za izradu programa individualne podrške. Važno je u proces planiranja aktivno uključiti klijenta i provjeriti koje od mogućih aktivnosti su njemu poželjne i prihvatljive.

Nakon što provjerimo da li je klijent aktivirao svoje jake kanale, da li se bavi dogovorenim aktivnostima, možemo prijeći na sljedeći korak.

2. Na isti način provjeravamo da li i kako klijent u svakodnevnom životu koristi slabije kanale, te domišljamo aktivnosti koje će ih aktivirati. Ovdje se možemo koristiti kombinacijama kanala tako da predložimo one aktivnosti koje ujedinjuju njegove jake kanale koje već koristi s onim slabijima. Srodni kanali su: A i I; C i Ph; S i C; C i B; S i A.

Ukoliko je na primjer, nekom klijentu jak A kanal, a relativno slab I kanal, te smo u razgovoru utvrdili da lako i jako izražava emocije, što je za njega ponekad ponižavajuće i izlažuće, a time je već dodijao svojoj okolini, možemo mu predložiti da crta, radi skulpture u glini koje pokazuju različite osjećaje, da piše bajke. Ukoliko se pokazalo da je i njegov S kanal vrlo slab, nakon što napiše nekoliko bajki možemo mu predložiti da ih odnese odgajateljicama u obližnji vrtić da ih čitaju djeci pred spavanje. Na taj način popravljamo korištenje jakog kanala, te preko njega aktiviramo jedan slabi i u sljedećem koraku jedan izuzetno slab.

Nekom drugom klijentu je jak kanal S, a relativno slab C. U razgovoru ustanovimo da se stalno druži s prognanicima iz svog kraja i da ni jedan dan ne može bez njih. Možemo ga podržati u tome da pokuša istražiti, prikupiti podatke o tome kako može riješiti neki njihov zajednički problem, npr. kako dobiti popust na željeznici ili kako organizirati autobus i odlazak u obilazak njihovog mjesta. Na taj će način biti još više s njima jer će raditi nešto za njih. Tako koristeći S kanal aktiviramo i C kanal. U sljedećem koraku možemo mu predložiti da prikupi podatke i organizira izlet sa roštiljem i sportskim natjecanjima za sve njih, čime ćemo uključiti i Ph kanal.

3. Sljedeći korak, nakon što smo provjerili da naš klijent koristi sve dotada ojačavane kanale, je prorada i jačanje kanala u kojima je konflikt. Konflikt može proizlaziti iz akutne, trenutačne situacije, ali može biti i neki rani konflikt koji leži u podlozi neuroze. Dok u pružanju podrške stignemo do te faze, klijenta već dovoljno poznajemo da možemo zaključiti radi li se o nekom trenutačnom konfliktu ili o neurozi. Za taj korak potrebna su terapijska znanja, pa ukoliko pomagaču ona nedostaju, ne treba se ni upuštati u taj korak. Ukoliko ima terapijskih znanja, neka krene u proradu konflikta, po mogućnosti koristeći onaj terapijski pristup i tehnike koje su sukladne klijentovim jakim kanalima. B kanal koristi logoterapija, A i I kanale geštalt terapija, C kanal transakciona i realitetna terapija, A i C kanale racionalno-emocionalna terapija, C i Ph bihevior terapija, S kanal bilo koja grupna terapija.

I sama tema priče, konflikti u njoj, ton i način na koji ju je osoba ispričala mogu dati važne informacije i biti podloga za terapijski rad.

Preuzeto od Mooli Lahad, The Community Stress Prevention Centre, Izrael

VIŠENAČINSKI MODEL SNAGA SUOČAVANJA SA STRESOM

NAČINI	Vrijednosti i vjerovanja B Belief Uvjeranja	Emocije A Affect Afekti	Uloge - drugi grupe, organizacije S Social Društvenost	Intuicija, Humor I Imagination Imaginacija	Realnost C Cognition Realnost	Akcija, praktično Ph Psychical Tjelesno
Neučinkovito Uobičajeno ponašanje	fatalizam, predrasude i praznovjerje, rigidni crno-bijeli fanatizam, magično mišljenje	emocionalni ispadi preosjetljivosti, gubitak osjećaja mjere, emocionalna ponesenost masom mišljenje	vezivanje uz druge ovisnost, nesposobnost odvajanja od posla, ovisnost o organizaciji	njeicanje situacije, slušanje glasina, sklonost njeikanju ili gubitku veze s realnošću, maštanje	rigidni i repetitivni obraci mišljenja, intelektualizacija i racionalizacija, sku- pljanje informacija bez pravog razloga	jelo, trčanje
Načini suočavanja	vjerovanje u način života i njegov smisao, ohrabrenje i nada koji ishode iz unutražnjih, egzisten- cijalnih ili osobnih ideoloških izvora (religija, filozofija), jasne vrijednosti, optimističan pogled na život, uvjeravanje ("Prevladat ćemo")	verbalno i neverbalno pročišćavanje osjećaja (crtanjem, pisanjem, čitanjem), stvaranjem podražavajućeg ozračja suosjećanja	preuzimanje uloge i njeno dosljedno izvršavanje, društvena podrška, pripadnost grupi (radnoj, istomišljenjima), tumski rad, korištenje potencijala organizacije, vodstvo	smanjivanje napetosti, kreativno mišljenje, upotreba humora, olakšanje putem kreativnih aktivnosti, opuštanje putem vođene fantazije	priklupljanje informacija da bismo se bolje razumjeli, stvorili radni plan, strukturirano mišljenje i planiranje, unutrašnji govor kao kontrola i kanaliziranje emocija, prioriteti, realistično mišljenje	tjelovježba, opuštanje, fizičke aktivnosti, tuširanje, pranje, aktivnosti usmjerene ka nekom cilju

Prednosti	izvor unutrašnje podrške, pojašnjenje situacije temeljeno na stvaranje normalne vjerovanju i vrijednostima, nada i altruizam, postojanost, doživljavanje kao pozitivnu činjenicu da sam preživio	olakšanje postignuto ekspresijom, atmosfere u bremenoj situaciji, izravnost	mentalna podrška, dugotrajno suočavanje, primanje podrške i savjeta, osjećaj uspješnosti u svojoj ulozi, pomoć od savjetovanja	mnogodimenzionalno i alternativno mišljenje, improvizacija, oslobođenost pritisaka, viđenje perspektive	moгуćnost brze organizacije, kontrola osjećaja, procjenjivanje prioriteta, zadržavanje osjećaja za mjeru, provjeravanje alternativa, rješavanje problema, kreativno mišljenje i mišljenje drugog reda	otpuštanje nagomilanih kemijskih supstancija iz organizma, održavanje ravnoteže u organizmu, otpuštanje napetosti, osjećaj učinkovitosti u provođenju planiranih aktivnosti
Mane	nepotrebni problemi, dihotomno (crno-bijelo) mišljenje, neučinkovitost, otklon od realnosti, ideosinkratička perspektiva	pretjerana zaokupljenost koja vodi stagnaciji, tendencija ka preosjetljivosti i ispadima, gubitak veze s realnošću, povodljivost	gubitak osobnog identiteta, pretjerana ovisnost, traganje za snažnim autotetom i rizika autokratskom organizacijom	bijeg u vlastitu svijet imaginacije, lažna kreativnost, njezanje rizika	ignoriranje emocionalnih reakcija, koncentriranje na jedan sadržaj, podvojenost zdravog razuma i emocija, odbacivanje emocija	ometajuća pretjerana aktivnost, besmislena aktivnost, sagorjevanje koje je rezultat umora ili nedostataka aktivnosti
Područja podrške u kriznim situacijama	poticanje traganja za unutrašnjim značenjem u skladu s vlastitim doživljajem svijeta, usmjeravanje idealističkih i altruističkih vjerovanja u konkretne aktivnosti	usmjeravanje emocionalne ekspresije u mišljenje kreativnim pisanjem, veze s bliskim osobama	provjeravanje postojanja djelatne pažnje, S+I+C, rad na utvrdjivanju smisla uloge (B), igranje uloga, vježbe simulacije, podrška u nalaženju prijatelja, suradnika	opuštanje i vođena fantazija, preradivanje i usmjeravanje emocija putem kreativnih terapija (igre, crtanje, igranje uloga)	priкупljanje informacija, strukturiranje mišljenja i prioriteta, upravljanje sobom, rješavanje problema, vođena fantazija	opuštanje usmjereno ka olakšanju, višeslojno mišljenje, masaža, šiacu masaža, tjeļovježba
Upute za poticanje zapretanih načina	S+B prioriteti Ph+B+C	A+S klasificiranje odgovornosti B+A	grupe podrške, identifikacija s načinima suočavanja drugih	korištenje priča i legendi I+C	usmjeravanje ka B, I, Ph	I+C

Trauma

Lidija Arambašić

U području stresa i načina suočavanja sa stresom posebno mjesto zauzima pojam **traume**. U okviru toga stručnjaci pokušavaju odrediti što je trauma, ustvrditi kako ljudi na nju reagiraju, proučiti kakve posljedice ostavlja na pojedinca, te konačno predložiti načine pomaganja traumatiziranim osobama.

Sušтина samog pojma traume poznata je odavna, no sustavna i danas općeprihvaćena definicija traume pojavljuje se prvi put u trećem izdanju Dijagnostičkog i statističkog priručnika mentalnih poremećaja Američkog psihijatrijskog udruženja (DSM-III, 1980.).

Određenje traume

Traumatski događaj je događaj koji je izvan granica uobičajenog ljudskog iskustva i koji je izrazito neugodan gotovo za svakoga. To može biti ozbiljna prijetnja životu ili tjelesnom integritetu, ozbiljna prijetnja djeci, supružniku, bliskim rođacima, prijateljima, iznenadno uništavanje doma ili cijele zajednice, pogled na drugu osobu koja je ozbiljno povrijeđena ili ubijena u nesreći, odnosno nasilnom činu, te nazočnost takvim događajima.

Navedena definicija sadrži dva važna elementa. Prvo, traumatski događaj razlikuje se od stresnoga po tome što će on zbog svog intenziteta i vrste dovesti do patnje većine ljudi, neovisno o tome u kakvom su psihofizičkom stanju bili prije takvog događaja i neovisno o raspoloživim načinima suočavanja. To znači da se kod traumatskog događaja naglasak stavlja na **intenzitet** samog događaja, a ne na činitelje koji ljude čine osjetljivima za stres.

I drugo, reakcije na traumatsko iskustvo smatraju se **neizbježivim i univerzalnim**. Premda izražavanje specifičnih simptoma i sadržaj reakcija mogu varirati ovisno o osobinama ljudi, prirodi traume i njezinom značenju za pojedinca, opći oblik posttraumatskih reakcija jednak je kod svih ljudi.

Posredna trauma

Kad se govori o posrednoj traumi, općenito se misli na traumatizaciju koja se javlja zbog izloženosti tuđim traumatskim iskustvima, bilo kod pomagača profesionalaca, bilo u "običnom", svakodnevnom životu.

Kad je riječ o **posrednoj traumi kod pomagača**, misli se na traumu koja se sastoji od događaja što ih klijenti opisuju svojim pomagačima, a ti događaji onda posredno traumatizirajuće djeluju na pomagače.

Postavlja se pitanje mogu li pomagači izbjeći posrednu traumu? Teoretski govoreći mogu, ali samo uz uvjet da su izloženi vrlo **malom broju** trauma čije opise **rijetko** slušaju od svojih klijenata. Kako je taj uvjet rijetko zadovoljen čak i u mirnodopskim okolnostima, a u ratnima nije nikada, jasno je da u ratnoj i poratnoj situaciji odgovor na pitanje postavljeno na početku glasi: "NE".

Do posredne traume kod pomagača ne bi došlo kad ne bi bilo empatije i identifikacije s klijentom. Kako empatija predstavlja jedno od temeljnih načela pomagačkog posla, jasno je da je posrednu pomagačku traumu nemoguće izbjeći ako se klijentu zaista želi pomoći. Uzimajući pritom u obzir da je identifikacija s klijentom koji iznosi ratne traume gotovo neizbježna (jer su pomagači iz sličnog okruženja kao i klijenti), očito je da posredna traumatizacija prije ili kasnije čeka gotovo sve pomagače.

Budući da se reakcije na posrednu traumu po svojim općim obilježjima ne razlikuju od reakcija na (izravnu) traumu, u daljnjem tekstu bit će riječi o reakcijama na traumu općenito.

Reakcije na traumu

Djelovanje traumatskih događaja ispitivano je prilikom prirodnih katastrofa (potresa, odrona, tornada) i nesreća izazvanih ljudskim činiteljima (npr. u slučaju kvarova na nuklearnim elektranama, prometnih nesreća, potapanja brodova i sl.). Rat je svakako najznačajniji traumatski događaj izazvan ljudskim djelovanjem koji dovodi do gubitka, odvajanja, obiteljskih lomova, mentalnog i fizičkog stradanja i ogromnih socijalnih promjena (Vizek-Vidović, 1992.).

Općenito govoreći, utvrđeno je da najintenzivnije posljedice kod ljudi izazivaju traumatski događaji uzrokovani ljudskim namjernim djelovanjem.

Neovisno o tome o kakvom je traumatskom događaju riječ, reakcije na traumu mogu se promatrati barem na dva različita načina:

1. S obzirom na to **kada se javljaju** može se govoriti o:

a) traumatskim stresnim reakcijama koje su neposredne, a mogu se definirati kao sklop postupaka i čuvstava izazvanih traumom koji se javljaju još za vrijeme trajanja strahote ili neposredno nakon nje; te reakcije usmjerene su na uklanjanje i/ili ublažavanje utjecaja traume,

b) posttraumatskim stresnim reakcijama koje se određuju kao sklop ponašanja i čuvstava vezanih uz sjećanja na traumu i njezine neposredne posljedice.

2. S obzirom na to u **kojem se području javljaju** može se govoriti o reakcijama na emocionalnom, misaonom, tjelesnom i ponašajnom planu. Valja istaknuti da su te reakcije međusobno povezane, što znači da jedna izaziva drugu i da se vrlo često pojavljuju zajedno.

a) među **emocionalnim** reakcijama najčešće su strah, tuga, očaj, tjeskoba i ljutnja;

b) među **misaonima** - poteškoće s pamćenjem, dosjećanjem, koncentracijom; poricanje i iskrivljavanje doživljaja;

c) među **tjelesnim** - bolovi u trbuhu, grudima, glavi, znojenje;

d) među **ponašajnim** - poteškoće u komunikaciji, povlačenje u osamu, agresija, povećana upotreba duhana, alkohola i droga, itd.

Osim spomenutih reakcija, traumatski događaji vrlo često dovode do promjena u sustavu vrijednosti, vjerovanjima, stavovima, očekivanjima od sebe i drugih. Nakon traumatskih događaja javlja se i predviđanje "loše" budućnosti, osjećaj da budućnosti uopće nema, odnosno osjećaj da je ona vremenski vrlo "ograničena" (ljudi često ne mogu unaprijed razmišljati o periodu dužem od recimo tjedan ili mjesec dana). Valja istaknuti da traumatski događaji širokih razmjera (tj. oni koji odjednom zahvaćaju velik broj ljudi) dovode i do velikih poremećaja u funkcioniranju socijalnog okruženja pojedinca, odnosno cjelokupne zajednice.

Sve dosada spomenute reakcije na traumatske događaje mogu se smatrati **razumljivim ili normalnim reakcijama na nenormalne okolnosti**. To ne znači ništa drugo nego da se u izvanrednim situacijama od većine ljudi očekuju takve reakcije i zbog toga se one smatraju "normalnima". To, naravno, ne znači da su one ugodne i da će uvijek proći same od sebe, a kad prijeđu određenu mjeru (po intenzitetu, odnosno po subjektivnoj "nepodnošljivosti", po opsegu i po trajanju), govori se o tzv. patološkom obliku reakcije na traumu ili o **posttraumatskom stresnom poremećaju (PTSP)**.

Taj poremećaj odnosi se na kliničku sliku tegoba vezanih uz traumu, a ta je slika predstavljena određenom vrstom i količinom traumatskih stresnih reakcija (Arambašić, Vizek-Vidović i Anić, 1992.).

Posebnu pažnju kod reakcija na posrednu traumu valja obratiti tzv. "superman reakciji" (Hodkinson i Stewart, 1991.). Riječ je o stručnjacima koji na svom radnom mjestu funkcioniraju savršeno, dok se simptomi posredne traume pojavljuju tek kad dođu kući. Čini se da nema potrebe posebno govoriti o neželjenim posljedicama takvog načina reagiranja.

Činitelji koji određuju vrstu i jačinu reakcija na traumu

I svakodnevno opažanje i sustavna istraživanja pokazuju da se ljudi razlikuju po svojim reakcijama na traumatske događaje, a onda i po trajanju oporavka od njih. Za to su odgovorne tri velike skupine činitelja:

- ❖ osobine pojedinca
- ❖ dimenzije traume
- ❖ osobine socijalnog okruženja.

Svaki od navedenih činitelja na specifičan način određuje reakcije na traumu, ali valja istaknuti kako je njihov utjecaj redovito međuovisan.

Od **osobina pojedinca** reagiranje na traumu u najvećoj mjeri određuju osobine ličnosti u užem smislu (npr. neuroticizam, ekstraverzija, mjesto kontrole), te tzv.

kognitivni stil (skup stavova, uvjerenja, motiva). Općenito govoreći, osobine pojedinca određuju razinu "osjetljivosti" na stres, a istraživanja pokazuju da je njihov utjecaj mnogo važniji kod kroničnih, nego kod akutnih reakcija na traumu.

Među **dimenzijama traume** najčešće se spominju priroda traume (prirodna ili izazvana ljudskim činom), njezino trajanje, te stupanj složenosti (jedna ili višestruka, tj. nekoliko njih). Jednako su važna i pitanja je li trauma zadesila jednu ili više osoba (ili čak cijelu zajednicu kao što je slučaj u ratu), koliki je stupanj prijete po vlastiti život ili život bliskih osoba te da li postoji mogućnost ponavljanja takvog događaja.

Od **elemenata socijalnog okruženja** kao najvažniji navode se: razina podrške drugih ljudi i osobna percepcija koristi od takve podrške, društveno prihvaćeni načini reagiranja, različiti rituali (npr. tugovanja, izražavanja čuvstava i sl.), i stavovi društva prema određenom traumatskom događaju.

Istraživanja pokazuju da stariji i iskusniji pomagači mogu izdržati duže od mlađih i neiskusnijih prije nego što "podlegnu" posrednoj traumi. Međutim, kad se to dogodi, stariji i iskusniji to mnogo teže podnose jer se ne mogu "opravdati" neiskustvom, neznanjem i sl., već ozbiljno počinju sumnjati u svoje stručne sposobnosti. Uz to je važno istaknuti da posrednu traumu svi stručnjaci teško doživljavaju i zbog toga jer zbog nje naprosto ne mogu izbjeći pokazivanje vlastitih osjećaja, što se u društvu gdje živimo smatra slabošću, a to se dalje izjednačuje s profesionalnom nesposobnošću (nekompetentnošću).

Zdrave i patološke reakcije na traumu

Zora Subotić

U trenutku izloženosti traumatskom događaju naš organizam radi maksimalnim kapacitetom. Biološki gledano, mi u izvanrednim situacijama reagiramo ne samo pojačanom aktivnošću cijelog organizma, već donekle i izmijenjeno, jer organizam, koji je kodiran za preživljavanje, procesira i pamti ugrožavajuće informacije koje ulaze u njegov sustav kao podatke bitne za preživljavanje. Zbog toga nam u kriznim situacijama vrijeme sporo prolazi, pa nam se čini da minute traju satima, u stanju smo izdržati izuzetne napore uz relativno malo hrane i spavanja, možemo i ono što u normalnim uvjetima ne možemo. No zato informacije koje su ušle u naš organizam u tim trenucima (slike, zvukovi i riječi, mirisi) i one koje su se u njemu pojavile (misli, osjeti i osjećaji) dugo pamtimo izuzetnom svježinom i intenzitetom. Neke se, budući da ih kontroliraju subkortikalni vitalni centri, otimlju našoj voljnoj kontroli, pa se pojavljuju kao namećuće slike, zvukovi, misli.

Osim toga, bilo koju informaciju koja je slična nekoj iz krizne situacije, a pojavljuje se u svakodnevnom životu, organizam prepoznaje kao znak opasnosti i reagira u skladu s tim, dakle pojačanom aktivnošću. Zato osobe izložene traumatskom stresu jesu često napete, naglo se uzbuđuju, imaju veću količinu energije nego što to neka normalna dnevna situacija zahtijeva i zbog toga trpe, teško se opušćaju, imaju smetnje spavanja, agresivne su prema svojoj okolini ili prema samima sebi.

Važno je znati da su sve reakcije, bez obzira na to o kojim se posljedicama i reakcijama radi, kao što je već rečeno

- ❖ normalne reakcije na nenormalnu situaciju, te
- ❖ da se mogu javiti odmah nakon traumatskog iskustva, ali i nekoliko mjeseci kasnije
- ❖ da mogu trajati nekoliko tjedana, ali i nekoliko mjeseci
- ❖ ne ovise o dobi - javljaju se podjednako u sasvim male djece kao i u odraslih, starijih ljudi

Važno je napomenuti da se reakcije mogu javiti kod ljudi koji nisu bili direktno izloženi nasilju, već su bili njegovi svjedoci, kao i kod ljudi koji su zabrinuti za vlastitu ili sigurnost bližnjih.

Traumatsko iskustvo može utjecati na gotovo sva područja života: na razmišljanje, osjećaje, ponašanje, tjelesno zdravlje, međuljudske odnose. Navest ćemo najčešće reakcije koje se obično javljaju kod ljudi koji su bili izloženi traumatskom događaju. Bilo koja kombinacija ovih ili sličnih reakcija u granicama

je normalnog. Slobodno izražavanje osjećaja i reakcija koje proživljavamo i koje se javljaju značajan je korak u zdravoj proradi traumatskog iskustva.

Osjećaji:

❖ Stanje "zaleđenosti" (stanje bez osjećaja)

To je stanje kroz koje nam naša svijest omogućuje da postanemo svjesni svojih osjećaja malo po malo. Događaj nam izgleda nestvaran kao san, kao nešto što se zapravo nije ni dogodilo. Čini nam se kao da smo bez osjećaja. Ljudi to često krivo tumače kao stanje jakosti ili bezosjećajnosti.

❖ Strah, užas, briga za vlastitu sigurnost i sigurnost bližnjih

U situaciji ozbiljne ugroženosti bojimo se da ćemo stradati, da će stradati oni koje volimo ili oni za koje smo odgovorni. Strah nas je da ćemo se "slomiti" ili "izgubiti kontrolu" nad sobom ili da će se sličan događaj ponoviti. Strah je vrlo normalna ljudska reakcija na stanje ugroženosti nas samih ili nama bliskih ljudi.

❖ Osjećaj nemoći, beznadnosti i bespomoćnosti

To je uobičajen ljudski osjećaj u stanjima izloženosti ugrožavajućem i opasnom događaju.

❖ Tuga

Javlja se zbog gubitaka koje smo pretrpjeli mi sami ili naši bližnji.

❖ Stid

Stid se javlja zbog bespomoćnosti, ranjivosti, zbog toga što smo pokazali jake emocije i potrebu za tuđom pomoći, što se nismo ponašali onako "kako je trebalo" ili kako su drugi očekivali od nas.

❖ Krivnja

Jedna od najčešćih reakcija nakon proživljene traume, a koju ljudi često ne razumiju, je osjećaj krivnje. Osjećamo krivnju zbog toga što nam se dogodilo, zbog toga što nismo zaštitili sebe i svoje bližnje na primjeren način, zbog toga što nismo prepoznali i reagirali na znakove približavanja katastrofe i nismo učinili sve što smo mogli. Krivnja se javlja i zato što smo mi preživjeli i prošli bolje od drugih, što nismo ranjeni, imamo sve svoje stvari i sl. Ponekad se osjećaj krivnje, zajedno s osjećajem stida, javlja i zbog agresivnih impulsa koje smo osjetili.

❖ Ljutnja/agresivnost

Javlja se ljutnja na ono što se dogodilo, na one koji su nas ugrozili, na one koji to nisu spriječili i na one koji su pošteđeni. Ljutimo se zbog besmislenosti i nepravедnosti takvih događanja, zbog ranjivosti, postidečnosti i gubitka ponosa i samopoštovanja. Ljuti smo na druge jer nas ne razumiju i ne čine ono što bi trebali. Ljutnja se javlja i kad se pitamo "Zašto baš ja?", "Zašto baš meni?".

❖ Obeshrabrenost, čežnja

Javlja se čežnja za onim što je bilo, te razočaranje i obeshrabrenost zbog gubitka.

Uz navedene osjećaje i reakcije moguće su i nagle i česte promjene raspoloženja, osjećaj ranjivosti, ovisnosti, te osjećaj prljavosti, izoliranosti i osjećaj gubitka kontrole nad vlastitim životom. Isto tako, moguć je i osjećaj hrabrosti i snage, te nade u budućnost, u nešto bolje i smislenije.

Mišljenje

Najčešće reakcije koje se nakon traumatskog doživljaja javljaju na planu mišljenja i mentalnog funkcioniranja su sljedeće:

- ❖ teškoće u koncentraciji, prisjećanju i pamćenju
- ❖ teškoće pri donošenju odluka
- ❖ zbunjenost
- ❖ previše misli odjednom
- ❖ često sjećanje na traumatski događaj ili čak nametanje, vraćanje slika i zvukova vezanih uz događaj mimo naše volje i bez mogućnosti kontrole
- ❖ iskrivljen doživljaj vremena
- ❖ doživljaj besmisla, beznađa, gubitak interesa, praznovjerje

Tjelesni znakovi

Uobičajene tjelesne reakcije na traumatsko iskustvo su sljedeće:

- ❖ umor, nemir, razdražljivost
- ❖ vrtoglavice, drhtanje, teškoće u disanju, stezanje ili gušenje u grlu i plućima, pritisak u grudima
- ❖ česte prehlade ili gripe
- ❖ poremećaj apetita, mučnina, proljev, bolovi u želucu
- ❖ mišićna napetost do bola, na primjer glavobolje, boli u vratu i leđima
- ❖ poremećaji menstrualnog ciklusa, promjene u seksualnom ponašanju i željama

Ponašanje

Uobičajene promjene u ponašanju uzrokovane traumatskim iskustvom su ove:

- ❖ snažne reakcije na male promjene u okolini (trzanje na svaki zvuk)
- ❖ povećana upotreba alkohola, cigareta, tableta i sl.
- ❖ narušavanje dnevne rutine i nemogućnost obavljanja zadataka koje smo ranije obavljali bez poteškoća
- ❖ povlačenje od ljudi ili pretjerana ovisnost o drugima

Međuljudski odnosi

Traumatsko iskustvo može povezati ljude čvršće i na nov način, no može ih i udaljiti i izazvati napetost i probleme u odnosima. Traumatizirana osoba može izgubiti povjerenje u ljude i može biti sklona pogrešnim i iskrivljenim uopćavanjima o drugima. Može se javiti sumnja u emocionalne veze i povećan osjećaj kritičnosti prema drugim ljudima, a sve to može odvesti u udaljavanje od obitelji, prijatelja i kolega koji nas "ne razumiju", te u osjećaj izoliranosti i usamljenosti. Često se članovi obitelji ili grupe izoliraju jedni od drugih, ne dijeleći svoje osjećaje i misli. Pojedinci koji se povuku u sebe ne privlače našu pažnju, a upravo je izrazito smanjena aktivnost, povlačenje i šutljivost znak traumatske reakcije. Ponekad se, posebno kod članova obitelji, javlja pretjerana međusobna ovisnost.

Naglasit ćemo još jednom da se sve navedene reakcije na traumatski događaj, iako nisu uvijek ugodne i "najzdravije", mogu smatrati razumljivim ili normalnim reakcijama na nenormalne okolnosti.

Slijed od traumatskog događaja pa do prorade iskustva i povratka u normalan život i aktivnosti shematski se može prikazati na sljedeći način:

- ❖ traumatski događaj
- ❖ neposredne reakcije (emocionalne, tjelesne, misaone, ponašajne)
- ❖ negiranje i potiskivanje
- ❖ intruzivne slike i misli
- ❖ prorada iskustva
- ❖ završavanje i povratak u normalan život

U suočavanju s traumom i preživljavanju traumatskog iskustva jedan od čestih mehanizama je negiranja i potiskivanja, koje smo već spomenuli govoreći o stresu. Negiranje samog događaja, a zatim negiranje značenja i smisla događaja može u nekim fazama procesa biti značajna podrška preživljavanju.

Umanjujući značenje iskustva i dajući mu nov smisao, mi ga možemo učiniti prihvatljivim (na primjer: "Moja obiteljska kuća i tako nije bila baš najsretnije mjesto na ovom svijetu; kad se sjetim kako smo živjeli, moram priznati da je bilo puno teških trenutaka, depresivne atmosfere, nerazumijevanja; nitko od nas nije živio zadovoljno; možda je ova tragedija i gubitak doma i situacija u kojoj smo raseljeni nova šansa za svakog od nas; možda mogućnost za novi, drugačiji, smisleniji život...").

Aktiviranje naših različitih vitalnih potencijala i mehanizama koji nas osnažuju i omogućuju da se suočimo s posljedicama traumatskog događaja, da se aktivno nosimo s njima, ublažavamo ih ili rješavamo, te nalaženje odgovarajuće podrške u ljudima oko nas, put su u prihvaćanje i zdravu proradu traumatskog iskustva. To često može biti vrlo kreativan proces koji nas obogaćuje i pojačava naše samopuzdanje, čini nas jačima i zrelijima.

Nije svaki proces koji slijedi traumatsko iskustvo konstruktivan i kreativan, proces koji vodi u osobni rast, razvoj i novi, zreliji identitet. Iako smo mi

“opremljeni” mehanizmima da tjelesno i mentalno preživimo teška iskustva, ona nas mogu i tjelesno “razboljeti” i izazvati promjene i poremećaje u našoj ličnosti.

U populaciji koja je zahvaćena stradanjem širokih razmjera možemo pretpostaviti da će određeni postotak ljudi imati i dugotrajnih teškoća izazvanih traumatskim događajima (Arambašić, Vizek Vidović, Anić, 1992.).

Slijed reakcija koje odstupaju od uobičajenih i koje vode u patologiju može se pokazati kao sljedeći proces:

- ❖ traumatski događaj
- ❖ preplavljenost neposrednim reakcijama (posebno emocijama)
- ❖ reakcija panike ili potpune iscrpljenosti
- ❖ izrazito izbjegavanje misli, slika, osjećaja vezanih za traumu, te svih situacija koje na nju mogu podsjećati (često povlačenje u alkohol i ponašanja koja mogu biti destruktivna i odvesti u ovisnosti)
- ❖ stanja preplavljenosti slikama, emocijama i mislima
- ❖ psihosomatski poremećaji
- ❖ poremećaji ličnosti

Traumatski doživljaj može biti tako intenzivan (ili niz traumatskih doživljaja u kratkom vremenu) da osobni mehanizmi za suočavanje nisu dovoljno jaki i funkcionalni da ga prevladaju. Određena konstelacija unutrašnjih i vanjskih uvjeta u tom slučaju može izazvati dugoročne ozbiljne posljedice na planu tjelesnog i mentalnog zdravlja, koje najčešće ne nestaju spontano, već za osobu predstavljaju trajni izvor patnje i dovode do ozbiljnih teškoća u psihosocijalnom funkcioniranju.

Sklop reakcija i promjena ličnosti, koji se može javiti kao posljedica teže psihološke traumatizacije, u stručnoj medicinskoj literaturi naziva se posttraumatski stresni poremećaj (PTSP).

PTSP je patološki oblik reakcije na traumu koji se odnosi na kliničku sliku tegoba vezanih uz nju; da bi se postavila jasna dijagnoza, najčešće je potrebna klinička dijagnostička obrada.

Taj sindrom je prvi put opisan pod imenom “velike stresne reakcije” 1952. godine u Dijagnostičkom i statističkom priručniku DSM III (priručnik Američkog psihijatrijskog udruženja i u kojem su klasificirane različite kategorije mentalnih poremećaja).

Do danas se opis njegove kliničke slike nije bitnije izmijenio, a u novijim verzijama opisan je i PTSP kod djece - ispitivanja su pokazala da PTSP mogu pokazivati i djeca predškolske i rane školske dobi.

Navest ćemo kriterije za utvrđivanje PTSP-a prema najnovijoj verziji Priručnika DSM-IV (godina 1994.).

Kriteriji za određivanje posttraumatskog stresnog poremećaja prema DSM - IV

A. Osoba je bila izložena traumatskom događaju koji je karakteriziran s ove dvije komponente:

1. osoba je **doživjela**, prisustvovala ili bila suočena s događajem ili događajima koji su uključivali stvarnu ili samo prijetnju smrti, tešku ozljedu ili prijetnju svom fizičkom integritetu ili integritetu drugih

2. **reakcija** osobe uključuje intenzivan strah, osjećaj bespomoćnosti i užasa (u djece razuzdano i nemirno ponašanje).

B. Traumatski događaj se stalno ponovo proživljava na najmanje jedan (ili više) od sljedećih načina:

1. ponovljena i nasrtljiva bolna sjećanja na događaj, koja uključuju slike, misli ili percepciju (kod mlađe djece može se pojaviti opetovano igranje u kom se iskazuju teme i aspekti traume)

2. ponovljeni uznemirujući snovi o događaju (kod djece se mogu pojaviti zastrašujući snovi razpoznatljivog sadržaja)

3. ponašanje ili proživljavanje kao da se traumatski događaj ponovo odigrava (uključujući ponovno doživljavanje, iluzije, halucinacije i disocijativne "flash-back" epizode, uključujući one koje se pojavljuju pri buđenju i u mamurluku) (kod male djece pojavljuje se posebno ponovno doživljavanje traume u njihovoj glavi)

4. intenzivna psihička bol pri izlaganju bilo vanjskim bilo unutrašnjim znakovima koji podsjećaju ili simboliziraju neki aspekt traumatičnog događaja

5. ponovljene fiziološke reakcije pri izloženosti bilo unutrašnjim bilo vanjskim znakovima koji podsjećaju ili simboliziraju neki vid traumatičnog događaja

C. Stalno izbjegavanje podražaja vezanih uz traum*u* i **otupljivanje** općenite sposobnosti reagiranja (koje nije postojalo prije traume), a vidljivo u najmanje **tri (ili više)** od sljedećih karakteristika:

1. napor da se izbjegne mišljenje, osjećaji i razgovor vezan za traum*u*

2. napor da se izbjegn*u* aktivnosti, mjesta ili ljudi koji bi mogli podsjetiti na traum*u*

3. nemogućnost da se prisjeti značajnih vidova traume

4. značajno smanjenje interesa ili sudjelovanja u vitalnim aktivnostima

5. osjećaj udaljenosti ili otuđenosti od drugih

6. ograničen raspon emocija (npr. nesposobnost za osjećanje ljubavi)

7. osjećaj sužene budućnosti (npr. ne očekuje karijeru, brak, djecu ili normalan životni tok)

D. Stalni simptomi povećane pobuđenosti (koji nisu postojali prije traume), vidljivi u najmanje **dva (ili više)** od sljedećih stanja:

1. teškoće pri uspavljivanju ili spavanju
2. iritiranost ili izljevi srdžbe
3. smetnje koncentracije
4. pretjeran oprez
5. reakcija pretjeranog straha

E. Trajanje poremećaja (prema kriterijima navedenim pod B,C i D) duže od mjesec dana

F. Poremećaj dovodi do klinički značajnih poteškoća ili vidljivih oštećenja na planu funkcioniranja u društvenom, profesionalnom i ostalim životno važnim područjima.

Uočite da li je PTSP:

akutan (trajanje simptoma kraće od tri mjeseca)

kroničan (trajanje simptoma tri mjeseca ili duže)

Uočite da li je:

PTSP s odgođenim početkom: simptomi se počinju javljati tek šest mjeseci (ili više) od traumatskog događaja.

Uz PTSP u DSM-IV opisuje se i djelomični PTSP, složeni PTSP kao i poremećaj izazvan ekstremnim stresom (PES) (Prema Meinchenbaum, 1994.).

Djelomični PTSP

Čak i kad se javlja manji broj posttraumatskih stresnih reakcija od onog koji predviđa potpuni PTSP, klinička iskustva pokazuju da osobe koje ih proživljavaju mogu imati ozbiljnih teškoća u svakodnevnom životu i funkcioniranju. Djelomični PTSP uvršten je u novu dijagnostičku klasifikaciju, a utvrđuje se kad osoba ima simptome opisane pod točkom a) i e), te kad je prisutno pet ili manje znakova pod točkom b), c) i d).

Složeni PTSP i PES

Složeni PTSP i PES (poremećaj uslijed ekstremnog stresa) su dijagnostičke kategorije koje opisuju posttraumatske reakcije teško traumatiziranih osoba, osoba koje su bile žrtve torture, te dugotrajnih i višestrukih stradanja. Smetnje koje se javljaju u tim kategorijama posljedica su kumulativnog djelovanja izloženosti različitim teškim kroničnim stresorima. Rizične skupine za pojavu tih teškoća su žrtve torture i silovanja, ratni zarobljenici, taoci i sl.

Dugotrajna - prolongirana i repetitivna traumatska iskustva dovode do promjena u:

- ❖ regulaciji emocija (zakočena srdžba - eksplozija srdžbe)
- ❖ svijesti (amnezija, depersonalizacija, namećuće misli i slike)
- ❖ slici o sebi (bespomoćnost, stid, krivica, usamljenost)
- ❖ opažanju nasilnika (zamišljanje osvete, poistovjećivanje s agresorom)
- ❖ odnosu s drugima (povlačenje, gubitak povjerenja, osama, traženje spasioca)

- ❖ sustavu vrijednosti (pesimizam, očaj, osjećaj nepravde i gubitak vjere u dobro, pozitivno)
- ❖ tijelu - psihosomatske tegobe, konverzivni simptomi (kronični bolovi, probavne smetnje, kardiovaskularne i dišne smetnje i sl).

Vidljivo je da reakcije i poremećaji iz kruga PTSP predstavljaju kompleksne sindrome. Da bi se što jasnije procijenio intenzitet i vrsta reakcije, te da bi se mogao planirati i provesti što adekvatniji tretman i podrška, potrebna je stručna dijagnostička procjena koju vrše klinički psiholog i psihijatar.

Tretman traume

Zora Subotić

“Čovjeka ne ugrožavaju događaji, već način na koji ih on doživljava.”

Epiktet

Nastanak traume

Ključna faza u nastanku traume je interpretacija traumatskog događaja.

Zašto je trauma traumatizirajuća? Zašto ljudi imaju različite posljedice nakon istog traumatizirajućeg događaja? Zašto nekim ljudima treba stručna pomoć? Što je to što ih je zapravo traumatiziralo u traumatskom događaju?

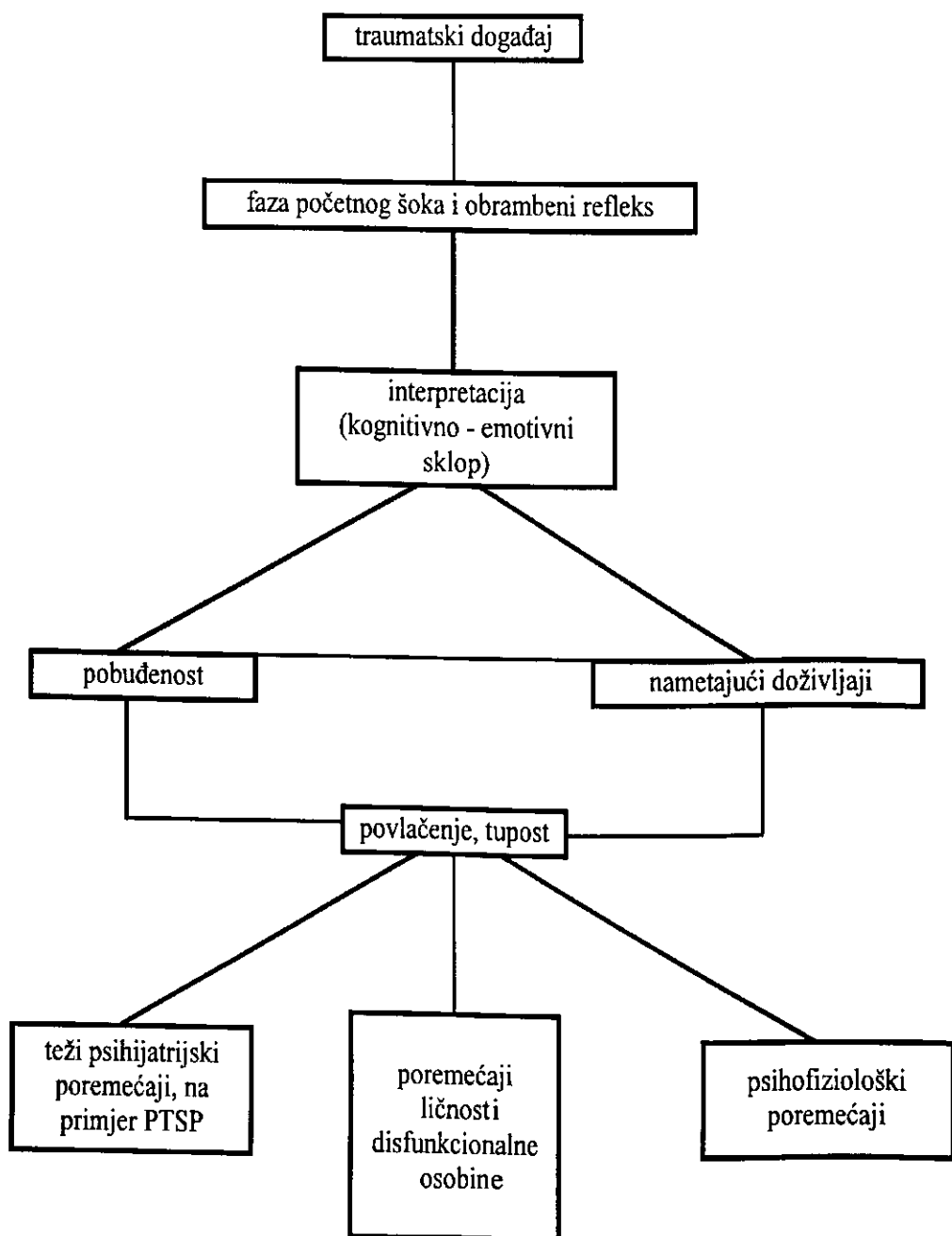
Ovo su neka od pitanja koja je važno razumjeti u tretmanu traume i o kojima kliničari razgovaraju sa svojim klijentima da bismo otkrili što ih je u traumatskom događaju traumatiziralo, te da bismo mogli planirati kako liječiti konkretnog čovjeka i njegovu specifičnu traumu.

U znanosti o psihotraumatologiji postoje značajni dokazi da interpretacija, tj. tumačenje traumatskog događaja ili traumatskog stresora, ima ključnu ulogu u naglašavanju ili ublažavanju posttraumatskih reakcija. Te spoznaje nisu nove; javljaju se na početku stoljeća (Janet, 1890. "...traumatski događaj ne mora biti dramatičan; intenzitet emocionalne reakcije je taj koji određuje pojavu posttraumatske simptomatologije") pa sve do novijih istraživanja (Roseman, 1984 "...interpretacija događaja, a ne događaj pa se, određuje koja će emocija uslijediti") i modela koji slikovito pokazuju traumatogenezu, tj. proces nastanka traumatskih reakcija (G.S. Everly, 1992., Slika 1).

Prikazat ćemo поблиže dijelove tog modela jer vrlo slikovito pomaže razumijevanju traumatogeneze i koristan je u planiranju tretmana.

Sliku počinje prikaz nastanka traume izloženošću traumatskom događaju; to je psihološki potresan događaj koji je izvan uobičajenog ljudskog iskustva. Izloženost takvom događaju slijedi reakcija početnog šoka i aktivacije obrambenog refleksa (bijeg, "zamrzavanje" ili napad na traumatski stresor). Sljedeća faza - interpretacija događaja (racionalno tumačenje i emocionalni doživljaj traume) pokazala se ključnom u pojačavanju ili ublažavanju posttraumatskih reakcija. Na ovom mjestu određuje se koliko će jako traumatski događaj "pobuditi" organizam i koliko će se duboko slike i iskustva urezati u sjećanje i kasnije se nametljivo, tj. intruzivno javljati. Pojednostavljeno govoreći, trauma će djelovati u dva smjera - organskom, izazivajući neurološku pobuđenost i preosjetljivost, te psihičkom, izazivajući psihološku preosjetljivost i ugrožavajući svjetonazor osobe. Pobuđenost i intruzivna sjećanja i doživljaji, nadalje, dovest će do različitog tipa psihopatoloških

Slika 1. Model PTSP prema G.S. Everlyju



Preuzeto uz dopuštenje autora iz : Short Term Psychotherapy of Acute Adult Onset Post-traumatic Stress: The Role of Weltanschauung, Stress Medicine, Everly, 1994.

reakcija i poremećaja, uključujući posttraumatski stresni poremećaj (PTSP).

Ovo je model po kom se odvija slijed ljudskih reakcija nakon traumatskog događaja. Prema podacima (Everly, 1996.), većina izloženih traumatskom događaju (oko 80%) oporavi se vremenom spontano, bez stručne pomoći. No, ostalima (oko 20%) vrijeme i raspoloživa podrška okoline nisu dovoljni da izliječe rane; nužna je stručna pomoć. Nadalje, u toj posljednjoj grupi oko 5% populacije pokazuje vrlo težak PTSP poremećaj. Prema istim izvorima (Everly, 1996.), taj dio populacije spada u kategoriju najugroženije populacije uopće, a teški PTSP u poremećaje koje je najteže liječiti (teže ga je tretirati od dubokih psihijatrijskih poremećaja).

Svjetonazor

Stresor postaje traumatogen kad se suprotstavi svjetonazoru koji je svijet činio razumljivim, predvidivim i sigurnim

Ljudska bića imaju potrebu da svijet i događaje oko sebe dožive smislenima. Prema Bowlbyju ljudi kreiraju "modele svijeta" koji im pomažu da svijet učine sigurnim mjestom za život i različita iskustva. U tome im pomažu religija, filozofija i vjerovanja. Na primjer, vjerovanje da poslije kiše dolazi sunce i da je svijet pravedan, da sve na kraju dođe na svoje daje smisao i besmislenim, neizdrživim i nepravednim događanjima, a svijet čini relativno sigurnim i predvidivim mjestom, barem psihološki.

Skup pretpostavki, ideologija i njima odgovarajućih interpretacija i modela svijeta može se zajedničkim imenom nazvati životna filozofija, pogled na svijet ili svjetonazor osobe. Trauma je nasilje nad životnom filozofijom, tj. svjetonazorom, koji je svijet osobe činio sigurnim mjestom. To je događaj koji je teško uklopiti u postojeći svjetonazor i dati mu smisao. Poslije primarnih, fizioloških potreba, potreba za fizičkom i psihičkom sigurnošću predstavlja osnovu cijelog svjetonazora, koji iz kaosa stvara smisao i red, a iz potencijalnih opasnosti sigurnost.

Posttraumatski simptomi nastaju kao rezultat narušenog ili uništenog svjetonazora. To osobu čini bespomoćnom, nesigurnom i dovodi u pitanje temelje njene egzistencije.

Abraham Maslow postavio je teoriju ljudske motivacije. Ljudske potrebe su hijerarhijski organizirane - ljudi su vođeni bazičnim biološkim potrebama i potrebom za sigurnošću; zadovoljenje ovih uvjet je za potrebe višeg reda - za ljubavlju i pripadajem, samopoštovanjem i samoaktualizacijom. Trauma je napad na drugu u hijerarhiji svih ljudskih potreba - potrebu za sigurnošću. Jednom kad je ta potreba ugrožena, ugrožen je čitav svjetonazor i, prema Maslowu, to može definitivno zaustaviti čovjeka u razvoju, te ga cijeli život vezati uz nastojanje da zadovolji samo tu potrebu. Neki su ljudi cijeli svoj život potpuno preokupirani zarađivanjem novca, koji je za njih simbol sigurnosti i to im ne dopušta da imaju vremena i unutrašnje slobode da ga troše na zadovoljenje drugih potreba.

Tretman - terapija

Psihoterapijski rad temelji se na ponovnom uspostavljanju osjećaja sigurnosti u svijetu

Psihoterapija posttraumatskog stresa trebala bi biti usmjerena na pomoć da pacijent traumatsko iskustvo integrira u svjetonazor, kako bi Maslowljeva potreba za sigurnošću bila zadovoljena a svijet ponovo postao smislen, razumljiv i siguran za život. Integrirati traumu s jedne strane znači racionalno je objasniti tako da više nije besmislen, već smislen događaj (na primjer "Da nisam doživjela rat i razdvojenost, ne bih znala što sve mogu izdržati, koliko sam snažna i koje sve sposobnosti imam..." "Da nisam doživjela sve ovo u svojoj zemlji, nikad ne bih otišla u svijet, obišla sve druge zemlje i stekla prijatelje u Kanadi, Njemačkoj, Americi i sl." ili "Nikad ne bih pročitala toliko knjiga iz psihologije ili ne bih tako dobro naučila engleski da se nisam bila prisiljena družiti sa strancima koji su nas pohodili" i sl.). Interpretacija traume na taj način rezultira konstruktivnim mehanizmima suočavanja, djeluje umirujuće i daje osjećaj kontrole. Osjećaj da možemo kontrolirati situaciju povećava osjećaj sigurnosti.

Prvi korak u razrješenju traume je otkriti koji su aspekti svjetonazora osobe dovedeni u pitanje

Razgovarajući s pacijentom, ključni je korak otkriti kakvo je značenje traumatski događaj imao za njega, to jest koji su konkretni aspekti njegova svjetonazora ugroženi ili uništeni traumom. Pokazat će se da je to neko od vrlo dubokih vjerovanja ili pretpostavki o svijetu koje su, nakon traume, u najboljem slučaju poljuljane, a u najlošijem uništene. Već smo rekli da trauma narušava pretpostavku da je svijet siguran. Nadalje, trauma može uništiti vjerovanje da je svijet pravedan, da se ljudima može vjerovati, da se čovjeku koji radi dobro, vraća dobro; da se čovjek koji govori istinu ne treba ničeg bojati i niz drugih vjerovanja i pretpostavki o svijetu, životu i ljudima. Trauma predstavlja "komadić života" koji se ne uklapa u dotadašnji mozaik. Kad doznamo kako je čovjek doživio i protumačio traumatski događaj i koje je duboko vjerovanje o svijetu ugroženo, možemo planirati globalnu strategiju tretmana i oporavka, te specifične terapijske postupke i metode. Tri su globalne strategije koje možemo koristiti u svrhu integriranja ili razrješenja psihološke traume:

1. Integrirati traumu u klijentov postojeći svjetonazor (dati smisao nečemu što ga inače nema; na primjer "Da nisam proživjela rat, ne bih znala cijeniti sve što imam, ne bih znala koliko su materijalne vrijednosti nevažne u odnosu na život, ne bih upoznala svoje sposobnosti i vidjela koliko sam snažna.")

2. Kreirati paralelni svjetonazor (pomoći pacijentu da prihvati da je trauma nešto što se događa paralelno s postojećim svjetonazorom, to jest iznimka koja potvrđuje pravilo. Svijet je dobar, ali u njemu se ponekad događaju loše stvari. Na primjer, "Povijest pokazuje da je svijet takav da se u njemu ponekad događaju

ratovi; ljudi su dobri, ali su ponekad bespomoćni, nemaju izbora i prisiljeni su raditi ono što inače u normalnim situacijama ne bi učinili.”)

3. Upotrijebiti traumu kao dokaz da postojeći svjetonazor nije adekvatan i da postoji potreba za novim u koji se traumatsko iskustvo može smisleno uklopiti, te kreirati potpuno novi svjetonazor. Na primjer “Svijet je takav da je u njemu sve relativno i sve moguće; jedino što je stalno u njemu je promjena i to moram prihvatiti” ili “Ovaj svijet ovdje za mene više nije prihvatljiv i idem početi iz početka negdje sasvim na drugom mjestu.”

Koja će od ovih strategija biti korištena, uvelike ovisi o tome koliko je traumatski događaj osobu traumatizirao. Blaža traumatska iskustva lakše je uklopiti u postojeći svjetonazor, a vrlo teške traume (seksualno zlostavljanje, torturu, dramatični gubici i druge) često zahtijevaju stvaranje potpuno novog svjetonazora. Što je trauma intenzivnija, to je druga ili treća strategija nužnija.

U radu na integraciji traumatskog iskustva u narušeni svjetonazor značajno mogu pomoći komunikacijske vještine, pogotovo one koje pomažu kognitivno prestrukturiranje, to jest davanje smisla nečemu što ga inače nema. Nadalje, rad na integriranju traume i kreiranju funkcionalnog svjetonazora zahtijeva puno kreativnosti i umijeća. Navodimo neke od pristupa koji pomažu integriranju traume:

1. Reinterpretacija, to jest davanje novog značenja traumi samoj po sebi. (Na primjer: ako kažemo “Ja sam preživjela”, trauma je pouka i dobit; ako kažemo “Bila sam kukavica jer sam se bojala,” neuspjeh i gubitak).

2. Viđenje traume na podržavajući način. (Na primjer: “Nešto pozitivno može se naučiti iz tog događaja; moglo je biti i gore...” ili “Poslije tog što sam proživjela osjećam se snažnijom, osjećam se zdravijom, imam više snage, energije i iskustva.”)

3. Davanje novog značenja važnosti traume. (Na primjer: “To je sve manje važno nego što se činilo u početku...” “Materijalne vrijednosti nisu tako važne u životu kao što mi se nekad činilo; najvažniji je život i to je neusporedivno s bilo čim; sve drugo se može steći i nadoknaditi...”)

4. Uvidi, razumijevanje, postizanje kontrole i sl.

Izbor specifičnih psihoterapijskih metoda i tehnika (na primjer, kognitivnih, emocionalnih, obiteljskih ili drugih terapija) ostaje na terapeutu i njegovim stručnim znanjima.

Prikazat ćemo jednu od terapijskih strategija, neurokognitivnu terapijsku strategiju (NTS) čiji je autor George Everly (1995.). Budući da trauma, kako smo naveli, djeluje u dva smjera, organskom i psihološkom, dovodeći do neurološke pobuđenosti, te psihološke preosjetljivosti i uništenog svjetonazora, oporavak od traume nastupa kada se:

a) smanji neurološka pobuđenost i poveća osjećaj kontrole

b) ponovno uspostavi svjetonazor koji vraća osjećaj sigurnosti u svijetu i osjećaj vlastite vrijednosti

Neurokognitivna terapijska strategija sastoji se od pet koraka

1. Pričanje traumatske priče

Pričanje traumatske priče ima nekoliko funkcija. S jedne strane omogućuje klijentu katarzu ili "pražnjenje", pružajući mu istovremeno doživljaj i iskustvo da je terapeut prihvatio njega i njegovo iskustvo. Pričanje priče, nadalje, pruža mogućnost pacijentu da ponovo prođe kroz traumatsko iskustvo, prorađujući ga ovaj put u sigurnoj okolini, s mogućnošću da ga vidi na novi, drugačiji način.

2. Poučavanje klijenta

Poučavanje ima funkciju da demistificira traumatske reakcije, odagna čestu ideju o "slabosti" pacijenta i pomogne mu u normalizaciji simptoma koje ima. Kroz poučavanje pacijent saznaje da su njegove reakcije normalne. Konačno, poučavanje služi normalizaciji osjećaja gubitka kontrole, koji se javlja kod većine žrtava traume.

3. Smanjenje pobuđenosti

U ovoj fazi terapeut uči pacijenta kako da savlada tehnike opuštanja, opusti se i smanji pobuđenost. Smanjenje pobuđenosti pokreće neurološku desenzitizaciju i uspostavlja kontrolu ili ublažava napade panike ako se pojavljuju.

4. Procjena ugroženosti klijentovog svjetonazora

Već smo u dosadašnjem tekstu govorili o važnosti ovog aspekta traume. Na ovoj procjeni temelji se generalna strategija psihološkog oporavka pacijenta.

5. Pomoć klijentu da ponovo uspostavi pozitivan, funkcionalan svjetonazor kroz:

- a) integraciju traume u postojeći svjetonazor
- b) kreiranje paralelnog svjetonazora ili
- c) stvaranje potpuno novog svjetonazora

U posljednjoj fazi treba neutralizirati toksičnu prirodu traumatskog događaja. U smislu terapijskih zahtjeva to je najzahtjevnija faza koja iziskuje najviše vremena, energije i stručnosti. Na ovom mjestu terapeut najviše koristi stručne sposobnosti u kojima je najiskusniji, bilo da koristi vještine i znanja iz kognitivnih, emocionalnih terapija, hipnotičko restrukturiranje, obiteljsku terapiju ili neki oblik integrativne terapije.

Što sve paraprofesionalci mogu činiti da pomognu traumatiziranoj osobi?

Vrlo značajan uvjet za rad na bilo kakvom problemu u radu s traumatiziranom osobom je prijateljska, otvorena komunikacija i topla, podržavajuća atmosfera u kojoj se osoba osjeća sigurno i zaštićeno. To je posebno važno budući da joj treba

vratiti narušen osjećaj sigurnosti i povjerenja. Rješenje klijentovih problema, dakle, vodi kroz ponovno uspostavljanje njegovog osjećaja sigurnosti i povjerenja, što mu pomaže da opet stekne izgubljeni osjećaj kontrole nad životom i osjećaj prihvaćenosti i smisla. Sve to što smo naveli u opisu neurokognitivne terapijske strategije mogu činiti i pomagači koji nisu terapeuti: dati podršku osobi da govori o traumatskim događajima, pogotovo onim koji su vrlo teški i neugodni; poučiti ju o uobičajenim reakcijama na traumu; pomoći joj da stekne kontrolu nad tjelesnim simptomima koristeći neke od tehnika za opuštanje i kontrolu energije ili neke od ekspresivnih tehnika; razgovarati o tome kakvo je značenje trauma za nju imala i otkriti koji je dio svjetonazora osobe uništen, te joj na kraju pomoći da integrira traumu dajući joj smisao ili stvarajući novi svjetonazor.

Pri razgovoru s traumatiziranom osobom o traumatskim iskustvima koje je preživjela pomagaču će pomoći znanja i vještine opisane u tekstovima o komunikaciji i savjetovanju, a pri radu na smanjenju tjelesne pobuđenosti vještine i tehnike opisane u tekstu o opuštanju i vladanju energijom. Da bi mogao poučiti traumatiziranu osobu, pomoći će mu znanja o zdravim i patološkim reakcijama na traumu opisana u prethodim tekstovima o traumi. U otkrivanju koji je aspekt svjetonazora osobe uništen korisno se usmjeriti na pitanja koja pomažu da otkrijemo zašto je konkretna trauma traumatizirajuća za konkretnu osobu. Neka od korisnih pitanja su “Što je vama u toj situaciji ili događaju bilo najstrašnije”, “Koja je najsnažnija emocija, misao, slika, vezana za taj događaj?” Nadalje, pitanja koja govore o tome kako je i što taj događivljaj promijenio: “Kako je taj događaj djelovao na vaš doživljaj vas samih, na vaša vjerovanja, ponašanja, doživljaj svijeta, drugih ljudi, te koju ste ‘životnu lekciju’ naučili iz toga?”

U prilogu je predložak upitnika koji može poslužiti u te svrhe. Razgovor o tom pomoći će da pojasnimo kako je osoba doživjela ili interpretirala traumatski događaj, te da joj pomognemo da ga ponovo interpretira na novi način u kom taj događaj može imati neki smisao. Jedan od jednostavnih načina da utvrdimo što traumatski događaj znači klijentu je da mu kažemo da s nekoliko pridjeva opiše kakav je život i svijet bio prije (lak, bezbrižan, poznat, perspektivan, veseo), za vrijeme (mračan, besperspektivan, neizvestan, intenzivan, uzbuđljiv) i poslije traume (stvaran, umjeren, više mogućnosti, relativniji, smisleniji). Promjene koje trauma donese vrlo često prirodno vode u smjeru osobnog odrastanja i zrelosti i realnijeg prihvaćanja svijeta i života, a cilj pomagača je te pozitivne promjene podržati pomažući klijentu da pronađe smisao i u onome u čemu ga dotad nije bilo. Osim na vlastitu podršku važno je da mu pomagač pomogne da se osloni na podršku okoline, na svoju “socijalnu mrežu”, te da ju proširi i poboljša ako nije dovoljno široka i podržavajuća. Pomoć pomagača s jedne strane može ići u smjeru pomaganja osobi da proradi i integrira teška i mučna traumatska iskustva, a s druge strane u smjeru poučavanja novim vještinama, načinima razmišljanja i ponašanja koja vode u kvalitetniju brigu o sebi i otvorenije i zrelije međuljudske odnose.

prevedeno i umnoženo uz odobrenje autora

ANALIZA KRITIČNOG DOGAĐAJA KOJI JE IZAZVAO TRAUMU

dr. George S. Everly, Jr.

Ime: _____

Datum: _____

Uputa: Kritičnim događajem koji je izazvao traumu smatra se svaka situacija ili događaj koji ne spada u svakidašnje ljudsko iskustvo, a koji ima takve stresne ili negativne posljedice da mijenja život osobe i nakon duljeg vremena.

Postavljena pitanja će vam omogućiti točniju identifikaciju i razumijevanje uloge kritičnog traumatskog događaja u vašem životu.

Molimo da na svako pitanje odgovorite što je moguće iskrenije. Ovdje nema točnih i netočnih odgovora.

1. Ukratko opišite kritični traumatski događaj za koji mislite da je u znatnoj mjeri utjecao na vaš život.

2. Kad se taj događaj odigrao?

3. Kako je taj događaj promijenio vaše ponašanje?

4. Kako je taj događaj promijenio vaše poimanje boga?

5. Jeste li se još nekako promijenili? Ako jeste, kako?

6. Koju “pouku” ili “zaključak o životu” vam donosi ta trauma?

Gubitak i tugovanje

Zora Subotić

*“Za sve postoji vrijeme
vrijeme da se rodimo i vrijeme da umremo
vrijeme da tugujemo i vrijeme da se veselimo
vrijeme da dobivamo i vrijeme da gubimo
vrijeme da volimo i vrijeme da mrzimo
vrijeme da plačemo i vrijeme da se smijemo
vrijeme ratova i vrijeme mira”
Eklektici*

Ljudski život ima svoja različita razdoblja i protkan je promjenama. Gubitak je promjena koja narušava smislene dijelove našeg subjektivnog životnog prostora i mijenja načine na koje doživljavamo, anticipiramo i izražavamo sebe.

Kroz svoj život proživljavamo gubitke koji su utkani u prirodni proces osobnog rasta i razvoja, a susrećemo se i s gubicima koji nas ozbiljno traumatiziraju jer su preuranjeni, nasilni i razvojno ometajući.

Prirodni gubici

Prirodni proces odrastanja, sazrijevanja i starenja uključuje stalnu promjenu, a promjena uključuje stalne, svakodnevne, “neophodne” gubitke. Tako, na primjer, za novorođenu bebu gubitak potpune zaštićenosti, topline i sigurnosti majčina trbuha predstavlja početak života; prvi samostalni koraci djeteta uključuju gubitak tuđe ruke i podrške, a za cijelog života susrećemo se s gubitkom osoba, odnosa, mjesta, stvari i vrijednosti koje nas iz jednog subjektivnog i objektivnog prostora vode u drugi. Svi mi znamo iz vlastitog iskustva da je odrastanje bolno.

Prirodni gubici događaju se cijeli život. Događa se da izgubimo obitelj, prijatelje, a ponekad i zdravlje, idući prema kraju životnog procesa. Na kraju je naša smrt - naš posljednji prirodni gubitak. S njom dolazi i gubitak svakog i svega što nam je bilo značajno i što smo voljeli.

Karakteristika prirodnih gubitaka je da su univerzalni; svaki čovjek ih neminovno proživljava za svog života i normalan su dio osobnog rasta i razvoja.

Razvojno ometajući gubici

Postoje brojni gubici koji nisu prirodni i univerzalni. Tako, na primjer, ono što je prirodno u jednoj životnoj dobi može biti vrlo ometajuće u drugoj jer se

dogada prerano - kao gubitak roditelja u dječjoj dobi, ili prekasno - kao odvajanje od roditelja u četrdesetoj. Takvi gubici ometaju našu sposobnost da činimo ono što prirodno dolazi u životu, da rastemo i odvojimo se od roditelja, sa sigurnošću da su nam oni stalna podrška.

Ometajući gubici također uključuju traumatska, često iznenadna događanja, koja premašuju našu mogućnost da nastavimo normalan život. Ratni gubici i katastrofe, gubitak djeteta, smrtonosne bolesti i druga iskustva, koja nas duboko pogađaju i ugrožavaju, ozbiljni su ometajući gubici koji mogu ugroziti naše zdravlje, identitet i dovesti u pitanje sve ono što našem životu daje smislenost i zadovoljstvo. Takvi gubici često mogu dugo vremena zahtijevati svu našu energiju da bismo ih prihvatili i našli načina da nastavimo smislen i sadržajan život.

Različiti su aspekti gubitka; **vanjski aspekt** odnosi se na gubitak ljudi, odnosa, mjesta, okoline i stvari, **unutrašnji aspekt** podrazumijeva gubitak identiteta, vrijednosti, uloga, a **zajednički aspekt** uključuje društvenu, obiteljsku i transgeneracijsku dimenziju gubitka. Gubitak bliske osobe za većinu ljudi tragedija je neusporediva s bilo kojim drugim gubitkom; to je iskustvo koje gotovo svaka osoba proživi ranije ili kasnije u svom životu. Bez obzira na različite religije i vjerovanja, smrt je univerzalna, neizbježna, a za one koji ostaju gubitak je konačan, bespovratan i ima trajne posljedice. U situacijama rata ili prirodnih katastrofa gubitak bliske osobe često je samo jedan u nizu strašnih gubitaka i za preživjele ozbiljno traumatizirajuće iskustvo koje može devastirati obitelji i pojedinca i zahtijevati ozbiljan i dugotrajan stručni tretman i podršku. Sve vrste gubitaka nose u sebi značajan potencijal za traumatizaciju ali i za transformaciju osobe.

Medicinski modeli naglašavaju stresnost gubitka; gubitak može devastirati ljudski život, izazvati psihičku ili tjelesnu bolest, skratiti život, povećati rizik suicida i depresije.

Humanistički modeli govore o gubitku kao dijelu procesa mijenjanja i prilagodbe na novonastalu situaciju; to je proces koji ima bogatu dinamiku i sadrži u sebi velik potencijal za osobni rast, razvoj i transformaciju ličnosti. Gubitak nekog bliskog ili nečeg jako važnog (na primjer, gubitak bliske osobe ili gubitak doma) velika je životna promjena, pogađa nas vrlo duboko i može dovesti do značajne, promjene osobe. Ta je promjena moguća ako je osoba dovoljno osjetljiva da prepozna osobni gubitak, njegove dimenzije i značenje, te dovoljno stabilna i spremna da se suoči s njim proživljavajući i prihvaćajući njegove posljedice. Transformacija je teško moguća ako osjećamo unutrašnju prazninu i usamljenost, bez adekvatne podrške bliskih osoba.

Tugovanje

Što je tugovanje i zašto tugujemo?

Prema O. Mülleru (1995.) tugovanje je normalna reakcija na gubitak nekoga tko nam je bio blizak, koga smo voljeli i za kog smo bili vezani.

Tugovanje ima specifične i neophodne funkcije: da tugujuća osoba ostane u kontaktu sa sjećanjem na umrlog sve dok joj je to potrebno, te da se pritom postupno prilagođava na život bez onog koga više nema i na činjenicu da život više nikad neće biti isti kao prije.

Kad su dvije osobe bliske, između njih postoji uzajamna interakcija, odnos, most koji ih povezuje; kad jedna osoba umre, stvarni živi odnos više ne postoji; druga osoba ostane sama na mostu, tragajući i dalje za uzajamnošću odnosa, za drugom osobom. Iako racionalno zna da druge osobe više nema, emocionalno odbija tu činjenicu ("Ne, ne to nije moguće, to ne može biti i sl.") i ta spoznaja osnovni je izvor bola i patnje.

Tugovanje je proces koji ide ka tome da u sebi pomirimo istinu koju znamo "glavom" i koja kaže da druge osobe više nema i da više ništa i nikad neće biti kao prije i doživljaj koji imamo u duši i srcu, a koji nam govori da je to "nemoguće, strašno, užasno, bolno, besmisleno, nepravedno i sl."

Zadatak tugovanja je da izjednači kognitivni i emocionalni aspekt gubitka, te da ga "glavom" i "srcem" prihvatimo. "Da, to je istina. Ja više nikad neću biti ista osoba kao prije", te da s tim nastavimo živjeti što ispunjeniji i smisleniji život.

U literaturi se navode brojne pretpostavke o procesu tugovanja (Schneider, 1994.); navodimo neke od njih:

Proces tugovanja je prirodni ishod doživljavanja teškog gubitka

Već smo naveli da je tugovanje normalna reakcija na gubitak voljene osobe i s tim se slažu brojni autori. U za nas sigurnim uvjetima tugovanje se javlja kao normalna reakcija na gubitak koji smo subjektivno vrednovali značajnim. Ono može biti odgođeno (npr. ne možemo tugovati kad smo u situaciji ozbiljne životne ugroženosti), a okolinski faktori mogu preoblikovati našu percepciju gubitka (npr. gubitak u ratu možemo vrednovati drugačije od mirnodopskog).

Tugovanje je prirodno liječenje

Tugovanje je univerzalna ljudska reakcija koja nam omogućuje da se oporavimo od gubitka i da nastavimo proces rasta i razvoja. Ono je moguće ako su zadovoljeni vanjski (odgovarajući uvjeti, npr. prostor i vrijeme za tugovanje, adekvatna podrška bliskih ljudi) i unutrašnji faktori (osjećaj sigurnosti, osobna snaga i vitalni mehanizmi suočavanja s teškim situacijama i gubicima).

Načini rješavanja ranijih životnih kriza utječu na reagiranje na sadašnje i buduće gubitke

Načine nošenja s gubitkom usvajamo kroz obiteljsku tradiciju, kulturne obrasce, religiozne rituale. Ako smo ranije u životu bili ozbiljnije traumatizirani i već smo proživljavali teže strahove i odbacivanja, gubitak će pojačati naše separacijske tjeskobe i strahove. Iako nije lako mijenjati naše obrasce, naročito usred krize, moguće je uz adekvatnu podršku razviti zdravije i konstruktivnije mehanizme.

Bilo koji značajan gubitak prijetnja je svemu značajnom, pa čak i životu

Gubitak može značajno ugroziti različite aspekte našeg života i nas osobno. Svijest o gubitku može otvoriti konstruktivnu perspektivu i smanjiti doživljaj generalizacije gubitka.

Ne možemo sve podnijeti odjednom

Različite aspekte gubitka možemo doživjeti i integrirati vremenom, dio po dio - to je proces koji je osoban i može zahtijevati različitu količinu vremena.

Značajan gubitak ne možemo preboljeti, ali možemo živjeti dalje

Ishod tugovanja nije zaborav - u ljudskoj prirodi nije da zaboravlja; naprotiv, mi smo "prisiljeni" da pamtimo, da se sjećamo. Ishod tugovanja je "pohranjivanje" izgubljenog u sjećanje, sa svim uspomenama, bogatstvom i neponovljivošću iskustava koja smo proživjeli - to nam omogućuje da u tragediji prepoznamo potencijal za rast, da učimo kroz patnju i da u kaosu i besmislu pronademo nove jasne putove mijenjanja.

Suočavanje s najdubljim strahovima može djelovati oslobađajuće

Naši najdublji strahovi javljaju se kad se suočavamo s umiranjem, usamljenošću, bespomoćnošću, gubitkom smisla i cilja (sve ovo javlja se u situacijama suočavanja sa značajnim gubitkom). Stvarni doživljaj gubitka često je puno drugačiji i humaniji od onog što je u našoj fantaziji, te suočavanje s našim najtežim strahovima može djelovati oslobađajuće.

Tugovanje je višeznačan proces

Gubitak i tugovanje djeluju na sve aspekte našeg života; doživljaji i posljedice manifestiraju se na emocionalnom, kognitivnom, tjelesnom, duhovnom i planu ponašanja, prožimajući naše misli, percepciju i ponašanje.

Različite teorije i modeli nastojali su objasniti tugovanje dajući mu različite konotacije i stavljajući naglasak na različite aspekte istog procesa.

Evo nekoliko ključnih modela:

- ❖ Tugovanje može dovesti do mentalnih oboljenja, a emocionalna dinamika reakcije na gubitak može se objasniti depresivnim modelom - ove pretpostavke o tugovanju i model koji naglašava depresiju i emocionalnu dinamiku, dominantno određenu depresivnom simptomatologijom, potječu od Freuda i psihoanalitičke tradicije.
- ❖ Gubitak i tugovanje su stresna iskustva - stresni model (Lazarus, Folkman, 1984.) objašnjava gubitak i tugovanje kao stresne životne događaje, što nadalje objašnjava i njihov utjecaj na tjelesno zdravlje osobe.
- ❖ "Tugovanje je proces otkrivanja opsega i granica onog što je izgubljeno, onog što je preostalo i onog što je mogući rezultat"; to je Schneiderova definicija tugovanja (Schneider, 1994.) koja naglašava tugovanje kao proces u kojem se zdravi dio nas suočava s onim što je izgubljeno, otkriva ono što je preostalo, te na temelju tog ide ka onom što je moguće. Prema tom

modelu tugovanje je kreativni proces i često se događa da se kreativne aktivnosti pojačaju u vrijeme tugovanja, jer nas bol i patnja otvara za kontakt s našim dubljim "ja", oslobađajući do tada nepoznate potencijale. Taj model odgovara pretpostavkama humanističke psihologije i naglašava ljudski potencijal za učenje, osobni rast, razvoj.

Proces tugovanja

Većina teorija i modela tugovanja naglašava postupnost i multidimenzionalnost tugovanja.

Zadaci tog procesa bili bi:

- prihvatiti stvarnost gubitka
- proraditi gubitak (proći kroz bol i tugu)
- prilagoditi se novoj situaciji koja je osiromašena
- emocionalno "relocirati" izgubljenog i nastaviti živjeti (integrirati gubitak i nastaviti odnos s izgubljenim na duhovnom i simboličkom nivou - osoba ostaje prisutna kroz uspomene, predmete koji nas sjećaju, značajne datume, simbole, posjete groblju i sl.)

Tugovanje, naravno, nije jednostavan, linearan proces s jasnim granicama, već složen proces različitih stanja i reakcija koje se uzajamno prožimaju i pretaču na vrlo osoban način, a navedene faze u raznim modelima služe kao opća nit vodilja. Prema većini autora za prvu fazu relativno je najkarakterističniji inicijalni period šoka, negiranje i nevjerovanje; slijedi akutna faza tugovanja sa somatskim i emocionalnim reakcijama i čestim socijalnim povlačenjem; završna je faza prihvaćanje i povratak u normalan život.

Prva faza šoka, tuposti, negiranja i pobune može varirati u trajanju od nekoliko sati do nekoliko tjedana. S kognitivnim i emocionalnim suočavanjem s gubitkom počinje akutno tugovanje, za koje su karakteristični periodični valovi snažnih emocija, somatske reakcije (iscrpljenost, nesаницe, gubitak apetita, itd.), posvećenost osobi koje više nema. Ta faza, i dalje obojena socijalnim povlačenjem, može trajati nekoliko mjeseci. Polako biva zamijenjena fazom prihvaćanja - vraćanjem u normalan život, s integriranim iskustvom gubitka, njegova smisla i značenja, te ponovnom spremnošću i otvorenošću za posao, zadovoljstvo, odnose i ljubav.

Koliko traje proces tugovanja?

Na to pitanje nema jednoznačnog odgovora. Različiti autori daju različitu vremensku perspektivu procesa, a dužina "normalnog" tugovanja kroz godine se povećala. Dvije studije (Clayton 1973., Parkes 1971.), koje su pratile tugovanje udovica, pokazale su da većina njih intenzivno tuguje i 13 mjeseci nakon gubitka supružnika. Većina autora slaže se u tome da emocionalna veza s izgubljenim ostaje za cijeli život, te da je to dio zdrave adaptacije na gubitak bliske osobe, ali i činjenica da se neki aspekti tugovanja ne mogu nikada dovršiti.

Koje su dimenzije tugovanja?

Prema Schneiderovom modelu (1994.) dimenzije procesa tugovanja su:

- ❖ bihevioralna - Kako se ponašamo?
- ❖ kognitivna - Što razmišljamo?
- ❖ tjelesna - Kako naše tijelo reagira?
- ❖ emocionalna - Što osjećamo?
- ❖ duhovna - Koja su naša vjerovanja?

U svim fazama procesa tugovanja sve te dimenzije, tj. svi aspekti ljudske egzistencije, izloženi su iskustvu gubitka. Od početka procesa tugovanja sa doživljajem šoka, nevjerovanjem, emocionalnom zaleđenošću, prazninom i osjećajem hladnoće osoba se, aktivno proživljavajući iskustva koja dolaze vremenom i manifestiraju se u emocijama, ponašanju, tijelu, duši i mislima, može transformirati u osobu obogaćenu snažnim iskustvom i spoznajama, mudru, smirenu, slobodnu, cjelovitu, s velikim potencijalom za radost, ljubav, te smislen i bogat život i odnose s drugima.

Tugovanje u odraslih

Tugovanje je univerzalan proces; gubitak ugrožava svakog, ali na različite načine i različitim intenzitetom. Većina ljudi preživi značajan gubitak i neposredno ne oboli, no nije lako reći koje su dugoročne posljedice po zdravlje i kvalitetu života.

Istraživanja su ukazala na neke od faktora rizika koji mogu značajno utjecati na ishod tugovanja u odraslih:

Tip gubitka

❖ Iznenadna, neočekivana smrt

Iznenadna, neočekivana smrt i šok koji izaziva može značajno produžiti tugovanje, te izazvati teže psihičke i fizičke traume. U Harvardskoj studiji (Glick i dr., 1974.) iznosi se podatak da je iznenadna smrt takav šok da brojni ispitanici, koji su preživjeli iznenadnu neočekivanu smrt bliske osobe, nisu adekvatno funkcionirali i 4 godine nakon gubitka.

❖ Smrt djeteta

Tugovanje roditelja je izrazito bolno i dugotrajno iskustvo, a postoje pretpostavke da roditelji nisu opremljeni mehanizmima za suočavanje i prihvaćanje gubitka djeteta. Studije koje su uspoređivale gubitak djeteta, gubitak supružnika, te gubitak roditelja u odrasloj dobi ukazale su na značajno najintenzivniji doživljaj kod gubitka djeteta. Roditelji su manifestirali više somatskih simptoma, depresivnih reakcija, ljutnje, osjećaja krivice i beznađa, te osjećaj gubitka kontrole nad životom i svijetom oko sebe. Fishova studija iz 1986. godine pokazuje da je osjećaj krivice i ljutnje izraženiji u majki no u očeva, te da se majke češće socijalno izoliraju, s osjećajem da jedino one tuguju; očevi su skloniji ovisničkim ponašanjima

(radoholičarstvu, alkoholizmu i sl.). Roditelji koji su izgubili dijete češće se razvode ili odvajaju od roditelja bez gubitka; prema podacima iz literature postotak razvoda veći je u rasponu od 50-90% no u parova bez gubitka.

Biografski i socijalni faktori

❖ Dob

Gubitak u starijoj dobi više ugrožava tjelesno zdravlje, pojačava anksioznost i osjećaj usamljenosti. Studija Sandersa (1981.) pokazuje da u prvo vrijeme mlade udovice imaju veći broj simptoma nakon iznenadnog gubitka supruga nego žene srednje i starije dobi. No, dvije godine nakon gubitka žene mlađe dobi bolje se osjećaju, broj simptoma se smanjuje i one funkcioniraju sve bolje, dok se kod žena starije dobi javlja pogoršanje.

❖ Spol

Različita istraživanja donose različite rezultate i nema velikog slaganja među njima. Neki rezultati upućuju na izraženiju depresiju u žena no u muškaraca godinu dana nakon gubitka supružnika, ali 2 do 4 godine nakon gubitka stupanj depresivnosti udovica ne razlikuje se značajno od stupnja depresivnosti udanih žena, dok su udovci značajno depresivniji od oženjenih muškaraca iste dobi. Neki autori navode da nema značajnijih bitnih razlika u procesu tugovanja, već su razlike u vanjskim manifestacijama.

❖ Loši materijalni uvjeti

Istraživanje Jacobsa i suradnika 1989. godine pokazalo je da su loši financijski uvjeti jedan od osnovnih faktora koji uzrokuje depresiju nakon gubitka supružnika. Stabilna financijska situacija, odnosno sigurnost koja ishodi iz nje, značajan je faktor za proces normalnog tugovanja.

Individualni faktori

❖ Ličnost

Postoji velika raznolikost osobnih stilova i mehanizama suočavanja s gubitkom i tugovanja; nema općih pravila. Emocionalno stabilne, zrele, relativno samostalne, dobro integrirane osobe, s potencijalom za suočavanje s teškim i bolnim iskustvima, s potencijalom za uvid i većom mogućnošću izbora na zdraviji način prebolijevaju gubitak od emocionalno nestabilnih, ovisnih, anksioznih i već ranijim iskustvima traumatiziranih osoba.

❖ Zdravlje prije gubitka

Gubitak često pojača već postojeće tegobe i simptome na planu fizičkog i mentalnog zdravlja. Kardiovaskularni sistem je direktno ugrožen, pa gubitak predstavlja povećan rizik za srčane bolesnike. Istraživanja pokazuju da je većina samoubojstava nakon gubitka u osoba koje su i ranije bile rizične i često psihijatrijski liječene. Podaci ukazuju na veliku linearnu povezanost zdravstvenog stanja prije i poslije gubitka.

Uvjeti koji prate gubitak**❖ Nedostatak socijalne podrške**

Usamljenost i nedostatak socijalne podrške jedan je od osnovnih problema u adaptaciji na gubitak. Adekvatna podrška i empatija mogu ukloniti ili ublažiti faktore najvećeg rizika i omogućiti zdravu prilagodbu.

❖ Višestrukost gubitka

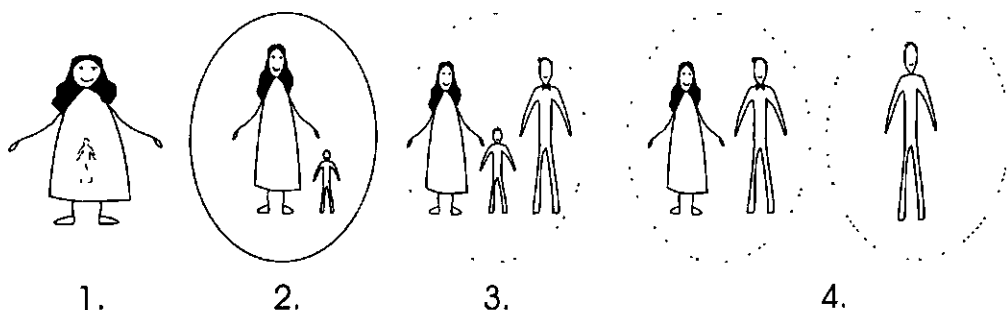
Višestruki gubici pojačavaju rizik jer predstavljaju pretjeran zahtjev na potencijale pojedinca; vrlo su česti u situacijama rata i katastrofa i višestruko su traumatizirajući.

Analizirajući te i brojne druge faktore, rezultati većine studija ukazali su na vrlo velike individualne razlike, te su ozbiljnije generalizacije teško moguće.

Gubitak i tugovanje u djece

Jasenska Pregrad

Da bismo shvatili što gubitak, naročito gubitak bliske osobe, znači za dijete, pogledajmo kakav je odnos djeteta sa svijetom koji ga okružuje za njegovog razvoja.



U prenatalnom razvoju dijete je potpuno fizički i psihički ovisno o majci i s njom dijeli životni prostor, odnosno zajednica s njom osigurava mu život i razvoj. U razdoblju dojenja dijete nije više fizički vezano za majku, no i dalje je egzistencijalno ovisno o njoj (ili nekoj drugoj osobi koja preuzima ulogu majke). Njegov život i njegov fizički i psihički razvoj potpuno je ovisan o okolini. S vremenom dijete razvija vlastite sposobnosti što ga čini sve manje ovisnim o roditeljima. Ono umije samo uzeti hranu, pa i samo otići u dućan, igrati se s drugom djecom, prihvatiti i druge odrasle kao učitelje, pomagače. S vremenom postaje sposobno učiniti nešto i za druge iz svoje okoline (skuhati ručak, iscijepati drva) dok konačno ne razvije svoje kognitivne, emocionalne i socijalne sposobnosti toliko da može samo opstati. Tako rast i razvoj možemo promatrati kao proces koji počinje potpunom **bespomoćnošću i ovisnošću** o odraslima i završava samostojnošću i neovisnošću u egzistencijalnom smislu riječi. Egzistencijalna ovisnost tokom prvih mjeseci života stvara osjećaj **privrženosti** i vezanosti za one odrasle koji se brinu o djetetu. Oni su u stalnom kontaktu s njim. Kroz kontakt saznaju za djetetove potrebe i zadovoljavaju ih. Oni vide, čuju, osjećaju djetetovo zadovoljstvo, nezadovoljstvo, glad, strah, veselje i poduzimaju akcije kojima uklanjaju neugodu i pojačavaju ugodu. Čuju plač i žustro reaguju hraneći dijete ili previjajući mu ogrebano koljeno, tješe ga ili pak pričaju priče, igraju omiljene igre ili glade kosu. Dakle, kontakt predstavlja primarnu funkciju za preživljavanje, odnosno za rast i razvoj. Kako se dijete razvija, dolazi u kontakt sa sve više ljudi i prostora iz vanjskog svijeta, te oni postaju značajan dio djetetova života i izvor sigurnosti i identiteta. Čim je dijete odraslije, tim je vanjski svijet značajniji.

Područja identiteta



Gubitak zasijeca u područja identiteta i izaziva nesigurnost, strah i bol

Gubitak probija krugove sigurnosti i identiteta odnoseći njihove dijelove. To izaziva nesigurnost, strah i bol u svih ljudi bez obzira na uzrast. Ozbiljnost, odnosno intenzitet gubitka ovisi o:

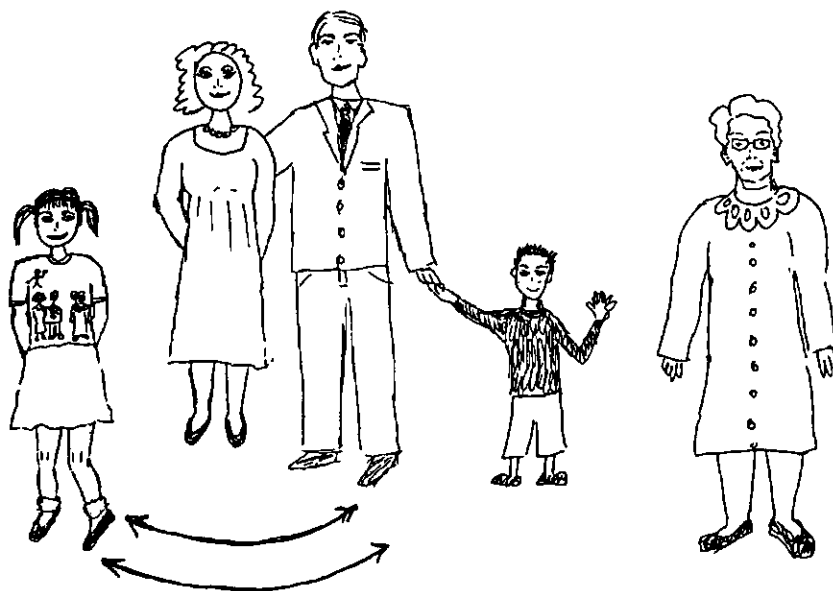
- ❖ dubini zasječenosti u krugove sigurnosti i identiteta
- ❖ stupnju nesigurnosti, odnosno stupnju nezadovoljenja egzistencijalnih potreba djeteta
- ❖ stupnju kaotičnosti i nepredvidivosti života nakon gubitka
- ❖ širini preostalog prostora

Gubitak više ugrožava djecu nego odrasle zato što su djeca:

- ❖ egzistencijalno ovisnija o neposrednoj okolini
- ❖ bespomoćnija, a time i nesigurnija
- ❖ imaju manje krugova sigurnosti i identiteta, jer ih još nisu stigla izgraditi
- ❖ kognitivno su nerazvijenija, pa ne razumiju pojam smrti, njenu neumitnost i konačnost

Kako je dijete, da bi opstalo, nužno usmjereno na vanjski svijet, tako mu i posvećuje više pažnje nego unutrašnjem. Dijete se, zapravo, puni važnim informacijama o vanjskom svijetu kroz kontakt s važnim osobama (majkom, ocem, braćom, itd.). Na taj način njegov unutrašnji svijet nalik je kazalištu likova i situacija koje sreće u vanjskom svijetu. Zadatak roditelja (i ostalih odraslih) je da za dijete prerade realitet tako da ga ono može prihvatiti. Kao što ptica prožvače crva prije nego što ga stavi u kljun svojoj mladunčadi. Kad dijete sagradi kulu u pijesku ili nauči voziti bicikl bez ruku, ono odmah zove mamu (ili onog tko ga čuva u parku) da mu pokaže svoju novu vještinu i iz njegove reakcije sagradi u sebi nov dio samopouzdanja, ponosa, veselja. Kad se nađe u nekoj novoj i neuobičajenoj situaciji,

ono gleda u odrasle jer je njihova reakcija i ponašanje putokaz. Dakle odrasli, prvenstveno roditelji, prerađuju za dijete onaj dio realnosti koji ono još ne može samo za sebe prihvatiti i odrediti. Na taj način dijete gradi vlastiti identitet prvo iz prerađenih slika vanjskog svijeta, odnosno iz reakcija i ponašanja roditelja i bliske okoline. Tek kasnije se identitet širi i izravnim iskustvima.



Kazalište internaliziranih likova

Ti unutrašnji likovi nisu realne kopije vanjskih, nego vrlo subjektivni doživljaji puni neracionalnih vjerovanja i emocija.

Proces stvaranja unutrašnjeg svijeta može se shematski prikazati ovako:



Djeca i objektna privrženost

Vanjski objekti, odnosno ljudi i okolina iz kruga obitelji, vršnjaka, susjedstva, škole i šire zajednice preslikavaju se u unutrašnji djetetov svijet na dva načina - internalizacijom i identifikacijom. Osnovni mehanizam kojim se ostvaruju internalizacija i identifikacija jest projekcija. Dijete svoje osobine, misli, osjećaje projicira u objekte iz vanjskog svijeta i prihvaća njihove reakcije kao istinu o sebi i njima. Npr. dijete svoju ljubav i privrženost majci ne osjeća izravno, nego je projicira u majku tako da je doživljava kao izrazito lijepu i taj doživljaj ljepote pohranjuje u svoj unutrašnji svijet. Poznato je da je lik majke u unutrašnjem svijetu svakog djeteta idealizirani lik nježne ljepotice, a lik oca je lik snažnog, pametnog i moćnog muškarca. Isto tako dijete nema osjećaj uspjeha izravno, nego tek kad mu netko od vanjskih objekata (učiteljica, prijatelj) to pokaže i izrazi (pohvalom, divljenjem ili zavišću). Tu reakciju dijete pohranjuje u svoj unutrašnji svijet kao sliku o sebi. Ono također mnoge svoje želje i potrebe ne doživljava izravno nego ih projicira u važne osobe u okolini i tek kad ih vidi i doživi u njima, prihvaća ih u svoj unutrašnji svijet identificirajući se s tim osobama. Na taj način dijete zadovoljava svoju potrebu za npr. uspjehom, jasnoćom, određitošću, nadom. Dijete vidi svoju uspješnu majku, identificira se s njom, pa se i ono osjeća uspješnim; vidi svog odrešitog oca i prihvaća u svoj svijet odrešitost i kao svoju osobinu; svoju potrebu za nadom pronalazi u učiteljičinom zanesenom načinu čitanja pjesme i prihvaća njenu nadu i kao svoju, identificirajući se s njom. Na taj način dijete gradi svoj unutrašnji svijet vlastitim projektivnim izborom elemenata vanjskog svijeta. Zbog toga taj svijet nije preslikana vanjska stvarnost, nego subjektivno, intuitivno, emocionalno kazalište likova koji predstavljaju djetetovu predodžbu vanjskog svijeta.

Vanjski objekti, dobri roditelji i odgajatelji jesu:

- ❖ izvor privrženosti
- ❖ izvor ugone i umirenja
- ❖ zaštita
- ❖ oni koji daju značenje djetetu
- ❖ oni koji daju nadu
- ❖ modeli uloga
- ❖ rješavači konflikata
- ❖ izvor stabilnosti i predvidivosti
- ❖ izvor otvorene komunikacije

Unutrašnji objekti, likovi iz unutrašnjeg svijeta jesu:

- ❖ čuvari vanjskih objekata
- ❖ ugađaju i umiruju
- ❖ podržavaju emocije
- ❖ izvori identifikacije

- ❖ poticaj za razvoj
- ❖ poticaj za prihvaćanje novih objekata i diferencijaciju
- ❖ izvor samopoštovanja

Gubitak dijela vanjskog svijeta ne znači gubitak u unutrašnjem svijetu djeteta. Slika u unutrašnjem svijetu ostaje onakva kakva je bila u trenutku gubitka, kao da se zaledila. No, s obzirom na važnost unutrašnjih objekata u razvoju djeteta izuzetno je važno da dijete ostane u kontaktu s unutrašnjim objektima i onda kad njih više nema u vanjskom svijetu. To je važno pri svakom gubitku, bez obzira radi li se o gubitku prijatelja i kuće zbog preseljenja ili progonstva, bespovratnom gubitku kuće koja je porušena ili smrti neke od bliskih osoba. Tugovanje se dešava u unutrašnjem svijetu, do koga nije uvijek lako doći.

Pomisao na dijete koje je izgubilo neku voljenu osobu odraslima je teška. Ako pomnije razmotrimo zašto, ustanovit ćemo da ta pomisao u nama budi naša rana, dječja iskustva boli od gubitka i našu potrebu da to dijete u nama zaštitimo i utješimo. Osim toga djeca, budući da su mala, bespomoćna i ovisna, u nama uvijek izazivaju osjećaj odgovornosti i moći. Mi želimo zadovoljiti njihove potrebe i osigurati im osjećaj ugone i sigurnosti, a kad smo u tome uspješni, osjećamo se vrlo dobro. Kad su gubici u pitanju, taj dobar osjećaj onipotencije sukobljava se s osjećajem bespomoćnosti. Mi im ne možemo vratiti izgubljeno i to nas čini nesretnima, frustriranim i očajnim. Zato djecu koja su nekoga izgubila radije uveseljavamo šetnjom, sladoledom, tješimo ih da će tuga proći, hrabrimo ih da na izgubljenu osobu ne misle nego da se, zajedno s njima, suočimo s tugom, izgubljenosti i bolom koji je neumitan. Na taj način pomažemo da lik u unutrašnjem svijetu djeteta ostane izoliran i zaleđen, djetetu nedostupan. Tako zaleđen on neće moći vršiti funkcije koje unutrašnji likovi, kao što je gore pobrojano, imaju, čime je dijete **izgubilo dvostruko**.

O tome kakve su tipične ili normalne reakcije djece na gubitak, kakav je proces tugovanja, te kakve posljedice gubitak bliske osobe ima na dijete govore mnoge teorije, studije i istraživanja i one se međusobno ne slažu sasvim; čak su ponegdje i kontroverzne.

Jedna od najiscrpnijih studija je Harvardska studija tugujuće djece (Hans, Robert, O. Handbook of Bereavement, 1993). Tom studijom obuhvaćeno je 125 djece (60 dječaka i 65 djevojčica) od 6 do 17 godina koja su izgubila jednog od roditelja. Tu djecu i njihove obitelji istraživači su pratili dvije godine od gubitka. 94% djece bilo je na pogrebu, a 78% je vidjelo mrtvo tijelo.

Istraživači su sve podatke i opažanja svrstali u tri podsistema u procesu tugovanja:

- ❖ afektivne, kognitivne i somatske reakcije
- ❖ djetetov trud da zadrži kontakt s umrlim
- ❖ obiteljska i društvena podrška

Afektivne, kognitivne i somatske reakcije

Na vijest o smrti djeca su najčešće reagirala tugom i zbunjenošću, nisu znala kako reagirati, a često su govorila da su sve vidjela "kao kroz maglu" i da su bila šokirana. Mali broj djece govorio je o ljutnji. Prvi dan nakon gubitka 91% djece je proplakalo.

Četiri mjeseca kasnije 33% djece je često plakalo; u pravilu su to bila mlađa djeca. Broj djece koja su često plakala s vremenom se smanjivao i nakon dvije godine izjednačio se s brojem prisutnim kod netugujuće djece.

Promjena u školskom uspjehu i koncentraciji bio je lako uočljiv simptom u početku, no nakon godinu dana i on se potpuno normalizirao. Četiri mjeseca nakon gubitka 22% djece imalo je lošiji, a 18% bolji školski uspjeh nego prije gubitka. 37% je pokazivalo povremene, a 20% česte teškoće u koncentraciji.

Somatske reakcije tugovanja pokazivalo je 35% djece nakon četiri mjeseca, a 19% djece nakon godinu dana. To su u 30% slučajeva (20% nakon godinu dana) bile smetnje spavanja, te u 55% slučajeva (52% nakon godinu dana) glavobolje.

Primjena kliničkog kriterija poremećaja na tu djecu pokazala je da bi 24% djece bilo tretirano kao poremećeno u prva četiri mjeseca nakon gubitka, a 19% nakon godinu dana. Za tu djecu karakteristično je da nakon gubitka nisu imala podršku vršnjaka, da im je kontrola nad vlastitim životom bila smanjena, a da su bila sklona uprijeti se u vanjske izvore kontrole, te da su imala nisko samopoštovanje.

Djetetov trud da zadrži kontakt s umrlim

Pokazalo se da su djeca ulagala mnogo energije da sačuvaju kontakt s umrlim roditeljem. 57% djece je razgovaralo s umrlim četiri mjeseca nakon smrti, 81% je imalo osjećaj da ih umrli gleda (od toga 57% je to doživjelo s nelagodom misleći da će se umrli ljutiti na njih vidjevši kakve nepodopštine rade ili da ih hoće zaštititi od neke nevolje). Nakon godinu dana djeca su i dalje imala osjećaj da ih umrli roditelj gleda, no to više nije izazivalo nelagodu. 63% je sanjalo da je roditelj i dalje živ i to ih je u pravilu rastužilo ili prepalo. 90% često misli na umrlog roditelja i na zajedničke aktivnosti i zgode želeći da je živ. 77% djece nosi sa sobom ili drži u svojoj sobi neki predmet koji je pripadao umrlom roditelju. Sve te reakcije prorijede se tokom prve godine, no ostaju prisutne i kasnije, postajući manje bolne. Iz iskaza djece vidljivo je da roditelj i dalje igra istu onu ulogu koju je igrao za života. Drugim riječima, dijete, ulažući energiju u čuvanje kontakta s umrlim roditeljem osigurava sebi pravo na oba roditelja, pomažući tako vlastiti rast i razvoj.

Obiteljska i društvena podrška

Rezultati su pokazali da su se djeca koja su sudjelovala u posmrtnim ritualima i na pogrebu, koja su imala podršku u obitelji, čiji se ritam svakodnevnog života nije bitno promijenio i čiji preostali roditelj se relativno dobro nosio sa životom brže oporavila i pokazivala manje znakova odstupanja od svog uobičajenog

afektivnog, kognitivnog i društvenog života.

Svakodnevni život poremećeniji je smrću majke. To se naročito očitovalo pri jelu, obavljanju kućanskih poslova i u slučaju bolesti. Djeca čiji se svakodnevni život znatnije promijenio bila su češće bolesna, čuvala su bliže sebi predmet umrlog i bilo im je teško sjesti za objed.

Većina djece je mogla s preostalim roditeljem ili nekom bliskom osobom pričati o umrlom. Oko polovina djece pričala je o tome i s prijateljima. No u pravilu djevojčice i majke su lakše i češće pričale o tome od dječaka i očeva. Također se pokazalo da su djeca, naročito manja, imala teškoća u iskazivanju osjećaja, misli i stanja, da im je nedostajao adekvatan rječnik za to specifično iskustvo. Djeca su rado primala izraze sućuti, pisma i druge iskaze pažnje.

Ono što pokazuje ova studija mogli bismo sažeti na sljedeći način:

- ❖ iako u početku tugovanja djeca pokazuju određene simptome poremećaja, s vremenom velika većina tih simptoma nestane; dakle, mogli bismo tvrditi da su ti simptomi normalna, uobičajena reakcija na gubitak
- ❖ povezanost s umrlim nije patološko stanje, kako se dugo vjerovalo, nego razvojno važan (iako bolan) način da se sačuva uloga umrlog roditelja
- ❖ osim emocionalnih reakcija, koje okolina očekuje i prihvaća, djeca mnogo misle i imaju potrebu kognitivno proraditi iskustvo gubitka
- ❖ zbog toga je izuzetno važno poučiti ih riječima koje će im pomoći da izraze svoje emocije, misli, sjećati se i razgovarati s njima o umrlom jer je i to dio tugovanja

Razložili smo način vezivanja djeteta za vanjski svijet i njegovu važnost za rast i razvoj kako bismo bolje razumjeli značenje i utjecaj gubitka na dijete, pa tako postali uvidavniji pomagači u tugovanju. Usredotočivši se na proces vezivanja i tugovanja koje neminovno slijedi u slučaju gubitka, uzgred smo spominjali razlike u doživljaju gubitka i načinu reagiranja u različitim razvojnim fazama. Zato ovdje navodimo pregled razvojnih karakteristika i načina reagiranja na gubitak djece različitog uzrasta.

Djeca do 3 godine starosti:

Nemaju pojam vremena ni budućnosti

Nemaju jezik i rječnik za imenovanje i razumijevanje

Nemaju kognitivne ni emocionalne sposobnosti da shvate

Smrt i odsustvo imaju isti učinak

Djeca od 3 do 7 godina starosti:

Ne razumiju gubitak, ali su intuitivno svjesna

Postavljaju pitanja (između ostalog "tko je kriv")

Personificiraju i mistificiraju smrt (skelet, anđeo i sl.)

Ne posjeduju rječnik kojim bi izrazili sve što misle i osjećaju

Izražavaju emocije (strah, tjeskobu, tugu i srdžbu)

Teškoće u koncentraciji i dosjećanju

Doživljavaju smrt kao kaznu - jer je nepravedna

Poremećaji spavanja

Somatski simptomi

Vežanost za (preostalog) roditelja, člana obitelji

Djeca od 7 godina do adolescencije:

Razumiju smisao, neizbježnost i konačnost smrti

Pokazuju emocije: tugu, tjeskobu, srdžbu, povlače se, apatični su, neprijateljski

Žele zadržati kontakt s umrlim (predmet, razgovor, san)

Teškoće u koncentraciji i dosjećanju

Gubitak kontrole u životu

Gubitak samopoštovanja

Vežanost za (preostalog) roditelja, člana obitelji

Briga za sigurnost bližnjih i sebe

Zakupljenost ispravnosti vlastitog ponašanja (odgovornost, krivica)

Poremećaji spavanja

Somatski simptomi

Adolescenti:

Razumiju potpuno konačnost i prirodu smrti

Izražavaju emocije, ali često usamljeno

Zadržavaju kontakt s umrlim (predmet, razgovor, misle o)

Teškoće u koncentraciji i dosjećanju

Gubitak kontrole u životu

Gubitak samopoštovanja

Osjećaj besmisla ili potreba za osvetom

Ne mogu se odlučiti između pripadanja obitelji i odlaska od nje

Promjena uloga u obitelji

Krivica (naročito ako su postojali konflikti s umrlim)

Gubitak i tugovanje u obitelji

Jasenska Pregrad

Obitelj je ne samo osnovna jedinica društva nego i osnovni prostor za razvoj psihičkog identiteta pojedinca, kao što smo vidjeli u prethodnom poglavlju. U obitelji se ostvaruje egzistencijalna sigurnost, podrška, ljubav, zadovoljavaju seksualne potrebe i potreba za opstankom vrste, dakle rađaju se djeca. U takvoj gustoći primarnih bioloških i socijalnih nagona i potreba svih članova obitelji, emocija koje se razmjenjuju i društvenih uloga koje se igraju nije neobično što su međuodnosi vrlo složeni, a mnoge potrebe nezadovoljene ili zadovoljene u krivo vrijeme i na krivom mjestu. Zapravo, bilo bi bolje reći - u obitelji se može ostvariti egzistencijalna sigurnost, podrška, ljubav, te se mogu zadovoljiti seksualne potrebe i potreba za opstankom vrste. Kad se ta mogućnost ne ostvari, obitelj je osnovni prostor i za razvoj psihopatoloških osobina pojedinca, kao što znamo iz svih teorija o razvoju ličnosti. Nije slučajno da se dvije trećine ubojstava u mirnodopskim uvjetima događa među članovima obitelji i bliskim osobama.

Podrazumijeva se da postoji **privrženost** među članovima obitelji. Svaka je njeguje na svoj način - pažljivošću, dobrotom, ovisnošću, ucjenama, čuvanjem obiteljskih tajni i nebrojenim varijacijama na temu. Kako bi obitelj osigurala rast i razvoj svojih članova, mora poštovati i **neovisnost** i osobni prostor svakog od njih. Živjeti privrženost i neovisnost u isti mah nije sasvim jednostavno. Osim toga u obitelji se stalno događa takmičenje. Članovi se takmiče oko količine vremena, pažnje, prostora (fizičkog i psihičkog), ljubavi koja je njima posvećena.

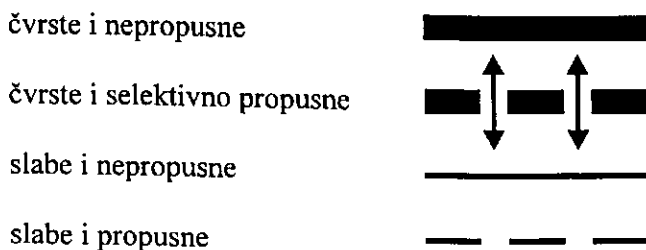
Obitelj ne čini zbroj pojedinaca, kao što ni melodiju ne čini zbroj tonova. Ono što čini i melodiju i obitelj je **međusobni odnos** elemenata. Svaka obitelj predstavlja sistem koji ima granice unutar kojih se odigravaju sve interakcije među članovima. Ako kažemo da se jedna obitelj sastoji od majke, oca, sina i kćeri, gotovo ništa nismo saznali. Da bismo točnije opisali tu obitelj, treba reći nešto o njenim granicama i o vrsti komunikacije među pojedinim članovima.

Obiteljske granice

Obiteljske granice mogu biti različite. Mogu biti vrlo čvrste i nepropusne u obiteljima koje su zatvorene, ne primaju rado goste, koje su s ljudima izvan nje isključivo u poslovnom kontaktu, ne pričaju drugima o članovima obitelji niti o onome što se u krugu obitelji događa (npr. kakve poklone su dobili za rođendan, kako su proveli vikend i sl.). Nekad su granice čvrste, ali propusne. Obitelj ima

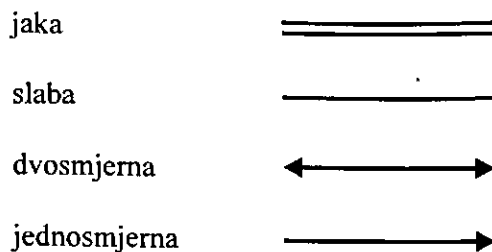
čvrst osjećaj zajedništva, ali povremeno gubi granice (pretopi se u zajedništvo sa širom obitelji ili nekom drugom grupom ili organizacijom). Granice mogu biti slabe i nepropusne u obiteljima koje nemaju čvrsto zajedništvo (članovi međusobno malo komuniciraju), ali su vrlo zatvoreni u odnosu na vanjski svijet. Obitelj čije su granice slabe i propusne gotovo da i ne postoji kao posebna jedinica (npr. prognane obitelji smještene u hotelu ili u jednoj sobi montažne kućice u kampu koju dijele s još jednom obitelji).

Granice možemo shematski prikazati ovako:



Obitelji se razlikuju i po **vrsti i smjeru komunikacije** među članovima. Komunikacija može biti jaka, što znači da članovi često i intenzivno međusobno razmjenjuju verbalne i neverbalne poruke i tako čvrsto utječu jedni na druge. Ona može biti i slaba kad članovi rijetko i neobavezno razmjenjuju poruke. Naravno da komunikacija može biti jednosmjerna, tj. da uvijek potiče od jednog člana drugome, ali ne i obrnuto, dok dvosmjerna komunikacija uvijek uključuje aktivno sudjelovanje oba člana.

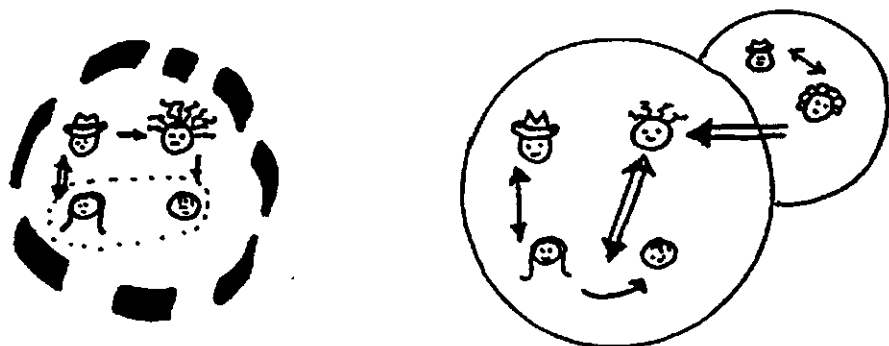
Način komunikacije možemo shematski prikazati ovako:



Ako su obiteljske granice čvrste i nepropusne, obitelj je u opasnosti da poprimi izgled "pretis lonca". Međusobne veze, potrebe, emocije se kumuliraju, a nema ventila kroz koji bi se atmosfera olakšala. To je obitelj u kojoj je privrženost velika, ali se potreba za neovisnošću ne poštuje. Ako obitelj ima slabe i propusne granice, ostavlja pojedincima mnogo prostora za neovisnost, ali ne zadovoljava mnoge druge potrebe i ne može poslužiti za izgradnju i očuvanje identiteta. Najzdravije je kad obitelj mijenja kvalitetu vlastitih granica u skladu s potrebama njenih članova i okolnom situacijom. Npr. da pusti dijete da zadovolji potrebu za neovisnošću odlaskom u ljetni kamp, a da očvrstne granice i učini ih nepropusnima u po obitelj opasnoj situaciji. Slično je i s komunikacijom. Ako su načini na koje članovi

komuniciraju uvijek isti, to neće dopustiti članovima da izgrade bogat i cjelovit identitet (npr. ako otac i majka dvosmjerno komuniciraju, ali on komunicira s djecom samo preko majke, te ako majka stalno komunicira s djecom jednosmjerno, to neće omogućiti djeci da izgrade zdrav i uravnotežen identitet). No, ako se načini mijenjaju kroz vrijeme, to će svakom dati priliku da ima različita iskustva, te da kroz njih uravnoteženo raste i razvija se. Kad se način komunikacije ne mijenja, vrlo je vjerojatno da će se unutar obitelji razviti podsistemi.

Ocrtavajući granice, načine komuniciranja i podsisteme neku obitelj možemo mnogo jasnije opisati, pa onda i razumjeti o kakvom sistemu je riječ i kakvu intervenciju treba poduzeti. Evo kako možemo prikazati obitelj:



Kad se dogodi promjena u okolnostima u kojima obitelj živi ili u ponašanju jednog njenog člana, to dovodi do promjene načina na koji cijeli sistem funkcionira. Ako otac ode na ratište ili jedno dijete u drugi grad na studije, komunikacija unutar obitelji će se nužno promijeniti, uloge će se morati drugačije rasporediti. Čak i mnogo manje vidljive promjene, kao npr. promjena ponašanja djeteta koje u pubertetu od tihog dobronice postaje svađalica, sve članove prisiljava na promjenu. To je, naravno posebno točno kad obitelj bespovratno izgubi kuću, imanje, mjesto ili svoga člana. Mnoge obitelji, kao i svi dobro uhodani sistemi, žele povratak "u normalu", što zapravo znači na staro stanje. Kako bi to uspjeli, članovi obitelji ili negiraju promjenu ili postaju agresivni prema onom članu koji je donio promjenu. Takav način će ih, ako potraje, dovesti u nevolju. Mnoge obitelji spontano i postupno uspostavljaju **novu ravnotežu**. Da bi se ona pronašla, potrebno je prvo prihvatiti promjenu, pomiriti se s njom i onda, mijenjajući sebe i međusobne komunikacije u obitelji, pronaći nov način prilagođen novonastalim okolnostima. Ako obitelj nije u stanju sama pronaći novu ravnotežu, valja joj u tome pomoći.

Sažeto rečeno, **zdrave odnose u obitelji** karakteriziraju:

- ❖ stalne **promjene** podsistema, uloga i interakcija
- ❖ **sloboda** razmjene fizičkih i psihičkih vrijednosti
- ❖ spremnost za **novu ravnotežu**, odnosno adaptaciju

Teškoće u odnosima u obitelji karakteriziraju:

- ❖ **rigidne** interakcije, podsystemi i uloge
- ❖ **skućena** razmjena fizičkih i psihičkih vrijednosti
- ❖ težnja za **starom "normalnom"** situacijom

U slučaju dugotrajnijeg gubitka doma ili odsustva nekog člana, a naročito smrti, smjer i vrsta komunikacije se mora promijeniti, a vrlo se često mijenjaju i granice, jer obitelji često netko mora priskočiti u pomoć (materijalnu, fizičku ili emocionalnu). Valja također naglasiti da odsutni ili umrli član obitelji **zadržava svoje mjesto**. Ono se ponešto mijenja, komunikacije su drugačije, no on je prisutan. Majčina rečenica "Što bi ti otac rekao da te vidi" jasno ocrtava komunikaciju s djetetom preko odsutnog ili umrlog oca. Iz svega što je do sada rečeno o gubitku i tugovanju jasno je da je izuzetno važno zadržati mjesto i komunikaciju s izgubljenim, u čemu članovi obitelji mogu jedni drugima biti od velike pomoći.

Nažalost, često se događa da se zajednički gubitak gotovo uopće ne spominje. Kako je on bolan, pojedinci imaju osjećaj da će preplaviti sebe i druge tugom i bolom ako podijele osjećaje. Roditelji se često, želeći zaštititi djecu od strahote gubitka, ponašaju "hrabro", kao da se ništa nije dogodilo, skrivajući patnju i bol od djece. Tako djeca uče da tugu i bol ne treba pokazivati ili da taj gubitak drugima nije strašan, pa se osjećaju slabima i krivima zbog vlastite tuge. Nekad se roditelji okrenu poslu da bi zaradili za život u novonastalim okolnostima i ostave djeci da tuguju za sebe i za njih. Događa se također da u novoj podjeli uloga uspostavljajući novu ravnotežu članovi obitelji dobiju one za koje nisu spremni ili koje su im neprimjerene. Često starija djeca zamijene ulogu umrlog ili odsutnog oca ili majke, pa donose odluke za cijelu obitelj, brinu o mlađoj braći i sestrama, kuhaju, idu u nabavku preuzimajući na sebe odgovornost za taj dio poslova. To ponekad smanji stupanj neovisnosti i oteža prirodan rast i razvoj nekih osobnih potencijala. Čak i u slučajevima normalnog tugovanja ono predstavlja složen zadatak za obitelj. Gubitak nema jednako značenje i intenzitet za sve članove obitelji. Osim toga, ne reagiraju svi u obitelji na isti način, u isto vrijeme, ne pokazuju emocije jednako, ne traže istu vrstu podrške od drugih. Zbog toga je potrebno mnogo međusobne tolerancije, osjetljivosti obitelji za osobne razlike, prostora za osobno i zajedničko, što često nadilazi obiteljske potencijale, naročito u trenutku krize, i zahtijeva podršku izvana, a ponekad i stručnu intervenciju i pomoć.

Često stručnjaku dode dobrovoljno ili prisilno jedan član obitelji, u pravilu onaj kome je obitelj "delegirala" svu obiteljsku tugu, srdžbu ili odgovornost za život. Pomoći tom članu u pravilu znači posredno pomoći čitavoj obitelji. No promjena je mnogo brža i lakše provediva ako se radi sa cijelom obitelji. Nekad je to i jedini izlaz iz obiteljske krize, naročito ako je "delegirani" član dijete. Za uspješan rad s obitelji važno je utvrditi kakve granice i podsysteme posjeduje, te kakve vrste komunikacije njeni članovi razmjenjuju.

Zdrave i patološke reakcije na gubitak

Zora Subotić

Kad smo izloženi uobičajenom, normalnom stresu, naši mehanizmi najčešće su dovoljno dobri i efikasni da se suočimo s njim i prevladamo ga bez značajnijih posljedica. Kad doživimo značajan i težak gubitak koji nas preplavljuje tugom i bolom, tada život testira naše granice i naš potencijal za preživljavanje. Tada smo u opasnosti da prijedemo zamišljenu liniju koja razdvaja normalno suočavanje od izbjegavanja, tugovanje od depresije, samozaštitu od izobličavanja stvarnosti. Prelazeći tu liniju i ulazeći u patološki lanac reakcija na gubitak, pojačava se naš doživljaj tragedije, poniženosti i izgubljenosti - naše tugovanje se zaustavlja - ili nije ni počelo ili ne prestaje. Izgubili smo svoj put.

Kad se branimo od gubitka, mi negiramo, iskrivljujemo ili izbjegavamo vlastito iskustvo i sve što nas može voditi ka tugovanju. Izbjegavajući suočavanje s gubitkom i tugovanjem, otvaramo put ka kompliciranim, a ponekad i patološkim oblicima tugovanja.

Da li se proces tugovanja zakomplicirao ili ne, često je pitanje prisutnosti ili odsutnosti neke reakcije, vremena u kojem se ona pojavljuje, te pitanje dužine njenog trajanja.

Tako govorimo o odsutnom tugovanju, reakciji odgođenog tugovanja (tugovanje ne slijedi neposredno gubitak, već se javlja s određenim vremenskim odmakom), zakočenom tugovanju (osoba snažno nastoji potisnuti i ne pokazati osjećaje) te kroničnom tugovanju (osoba je preplavljena i "opustošena" dugotrajnim i snažnim emocijama i reakcijama na gubitak). Zajedničko svim tim reakcijama je da je osoba na neki način "zapela" u procesu, što je dovelo do njegovog produženja, zakompliciralo ga i otežalo efikasnost i funkcioniranje osobe u ostalim važnim dijelovima njenog života.

Slijede neki od specifičnih znakova koji nam mogu ukazati na to da se proces tugovanja zakomplicirao (prema A. Dyregrov, 1994.):

- ❖ kronični obrasci ponašanja - kronična stanja tuge, ljutnje, gorčine, autodestruktivnih misli i ponašanja, emocionalne tuposti, bezvoljnosti i povlačenja iz društva
- ❖ strah od bliskosti s drugom osobom zbog straha od novog gubitka
- ❖ nemogućnost izražavanja i pokazivanja misli i osjećaja vezanih za preminulu osobu (na primjer - "to je svetinja", "o tome se ne govori" i sl.)
- ❖ pretjerana osjetljivost na sve što je u vezi s gubitkom i odvajanjem

- ❖ trajno snižena sposobnost funkcioniranja u kući i na poslu
- ❖ stalan snažni, gotovo paralizirajući strah da će se nešto strašno dogoditi bliskim i važnim osobama
- ❖ trajna i snažna idealizacija preminule osobe i odnosa s njom

Još jednom želimo naglasiti da su sve te reakcije očekivane i normalne kada se pojavljuju neposredno nakon gubitka i povremeno za vrijeme tugovanja.

Naveli smo neke od manifestacija otežanog i kompliciranog tugovanja. Tad govorimo o patološkim oblicima tugovanja i poremećajima koji su s njim u vezi. Jedna od najčešćih patoloških reakcija na gubitak je depresivni poremećaj ličnosti.

Navest ćemo neke od reakcija koje čine razliku između tugovanja i depresije:

- ❖ Osoba koja tuguje ima drugačiji odnos prema gubitku od depresivne osobe - tugujuća osoba prepoznaje gubitak i njegovo značenje; depresivna osoba često ne prepoznaje specifičan gubitak ili mu umanjuje značenje. (Na primjer: ako djetetu uquine kućni ljubimac, odrasli ga često tješe govoreći mu: "Nemoj plakati, nije to tako strašno. Životinje kratko žive. Kupit ćemo novu. Nećeš valjda sad zbog toga plakati." Na taj način obitelj umanjuje gubitak i ne tuguje (ne spominje životinju, lijepe uspomene vezane uz nju, značenje koje je možda u kući imala - ljubav učini nevažnom.) Oni ili neće nabaviti novu životinju ili će, ako je i nabave, prema njoj biti ravnodušni. Ravnodušnost, odnosno nemogućnost emocionalnog reagiranja na životne događaje i okolinu može biti znak depresije.
- ❖ Tugujuća osoba je u svojim razmišljanjima usmjerena na gubitak, preokupirana onim koga nema, posljedicama gubitka na svoj život i razmišljanjima o budućnosti. Depresivna osoba je usmjerena na sebe, često s iskrivljenim i negativnim doživljajem sebe.
- ❖ Tugujuća osoba ima žive slike, sjećanja i snove - ponekad snove vezane uz gubitak; njena imaginacija i snovi je ne ugrožavaju. Depresivna osoba zamišlja negativne sadržaje, koji pojačavaju njeno negativno mišljenje i osjećaj tjelesne nelagode.
- ❖ U stanju tugovanja tjelesni doživljaji su promjenjivi: ponekad tijelo kolabira ili je vrlo iscrpljeno. U slučaju depresije tijelo reagira povećanom osjetljivošću na bolest, nesanicama, gubitkom apetita i tjelesne težine.
- ❖ Tugujuća osoba ima svijest o duhovnoj dimenziji života i razvija ju u skladu sa svojim vjerovanjima, nalazeći dublji smisao. Depresivna osoba doživljava tragediju i nesreću pitajući se čak i dugo nakon gubitka "Zašto baš ja? Zašto baš meni?"; ne uspijeva naći zadovoljavajuće odgovore na ta pitanja i ima poteškoće da život doživi smislenim. Ostaje usredotočena na sebe kao na nesretnu osobu, a na život kao na nepravednu pojavu.
- ❖ Osoba koja tuguje proživljava čitav spektar emocionalnih stanja - od dubokog bola i tuge do bijesa; oni se izmjenjuju i pretaču sa blažim stanjima

i reakcijama. Depresivna osoba teško izlazi iz osjećaja beznađa, povučena je ili emocionalno “zakočena”.

- ❖ Tugujuća osoba reagira na podršku, toplinu, dodir, blagost i sigurnost koju dobiva od bliskih osoba. Depresivna osoba je zatvorena i teško reagira na druge; očekuje da se drugi trude oko nje, da je uporno potiču; traži i očekuje obećanja, pasivna je.
- ❖ Osoba koja tuguje osjeća povezanost s bliskim prijateljima i potrebu da im kaže svoju priču. Depresivna osoba izgubila je povezanost sa sobom i ljudima oko sebe.

Tugovanje koje nije proživljeno nagrizi našu dušu i potkopava naše zdravlje. Umjesto da osvještavamo i proživljavamo sve posljedice gubitka, mi ostajemo s idejom da smo izgubili mnogo više ili mnogo manje no što jesmo. Kada pretpostavimo da je to mnogo, mnogo više, možemo izgubiti volju da živimo dalje, energiju i motivaciju za postojeće ili nove odnose.

Nadalje, gubitak s kojim se nismo spremni suočiti može dovesti do toga da izgubimo sposobnost razlikovanja fantazije od stvarnosti. Neprihvatanje gubitka je neprihvatanje realnosti. Neprihvatanje naše reakcije na gubitak je neprihvatanje jednog dijela nas samih i našeg životnog iskustva. To je destruktivan put koji vodi ka traumatizaciji, nesreći i identitetu žrtve.

Zdrava reakcija na gubitak uključuje sposobnost da prihvatimo gubitak i da tuguje, proživljavajući ga sa sviješću o vlastitim granicama, neminovnosti i značenju gubitka za nas, put je koji nas može odvesti u osobnu transformaciju. Snažna životna iskustva mogu značajno “napasti” naš dotadašnji identitet. Ona dovode u pitanje naše vrijednosti, vjerovanja i istine o nama, životu i svijetu oko nas i mogu nas obogatiti novim, smislenijim spoznajama. Suočavanje sa smrću nama vrlo bliske i važne osobe često je sasvim drugačije iskustvo od onog u našim zamišljanjima i zastrašujućim fantazijama. Često je puno slojevitije i bogatije i ne ostavlja nam samo osjećaj gubitka, bola, praznine i tuge već otvara novi put. To može biti put ka spoznaji da je smrt jedna od brojnih mogućih transformacija; da je život dragocjen i krhak i valja ga cijeniti dok ga imamo; da su naši osjećaji put ka upoznavanju nas samih; da je beznađe neizbježan dio puta do nade; da nijedno životno iskustvo nije u cijelosti loše; da nijedno životno iskustvo nije u cijelosti dobro; da usamljenost može značiti da nam nedostaje dio nas samih; da je samospoznaja i bolna i oslobađajuća; da nam oni koji su nam puno davali dok su bili živi nastavljaju davati i kad umru; da ima još puno pitanja na koja nemamo odgovor. Opraštanje s bliskom osobom postaje dio vlastitog unutrašnjeg procesa samospoznaje, odrastanja i stjecanja cjelovitijeg identiteta.

Podrška u tugovanju

Zora Subotić

Briga za ljude u tugovanju uključuje širok raspon intervencija - od empatijske i podržavajuće komunikacije s tugujućom osobom sve do psihoterapijskog tretmana. Zadaća u procesu tugovanja je, kao što smo već rekli, premostiti ponor između istine koju zna u svojoj glavi ("da, to se dogodilo") i bolne reakcije koju ima u duši ("ne, to nije moguće"), prihvatiti teško i bolno iskustvo i nastaviti živjeti što smisleniji i kvalitetniji život. To je proces u kom osoba najčešće prolazi kroz sljedeće faze:

- ❖ emocionalno negira gubitak, iako ga racionalno prihvaća
- ❖ povremeno emocionalno prihvaća gubitak, ali ne kao definitivan
- ❖ racionalno i emocionalno prihvaća gubitak kao definitivan - to izaziva reakcije tuge, depresije i beznađa
- ❖ prihvaća gubitak kao definitivan, javlja se nada i osoba započinje smislen i sadržajan život

U svakom profesionalnom radu na tugovanju, bez obzira na to da li se radi individualno, s obitelji ili grupno, postoje neki osnovni zajednički elementi koji su uvjet humanog i podržavajućeg procesa. To su:

- ❖ prijateljska, otvorena i podržavajuća atmosfera, u kojoj se osoba osjeća sigurnom i zaštićenom
- ❖ orijentacija na simptome kao nešto što u osnovi štiti i služi kao obrambeni mehanizam i normalna je ljudska reakcija
- ❖ otvorena i jasna usmjerenost na traumatske, tragične i tužne činjenice, što omogućuje osobi da govori o svemu, pa i onom najstrašnijem, i zaokruži cijeli događaj
- ❖ poštovanje različitih emocionalnih reakcija (ako su emocionalne reakcije osobe vrlo snažne, pomoći joj da dođe u ravnotežu potičući razmišljanje o konkretnim pitanjima ili informacijama; ako su, suprotno tome, emocionalne reakcije osobe slabe i potisnute, pomoći ravnotežu orijentacijom na osjećaje)
- ❖ razgovor o umrloj osobi i njenoj važnosti u životu tugujućeg
- ❖ svjesnost o mogućim i čestim osjećajima krivice i samooptuživanju
- ❖ razgovor o promjenama u životu nakon gubitka
- ❖ usmjerenost na "strane", čudne i neobjašnjive misli, fantazije, mentalne slike i snove

- ❖ dovoljno vremena, prostora za emocionalne reakcije i strpljenja za potrebe osobe koja je u tugovanju

Proces savjetovanja s tugujućom osobom

Proces savjetovanja s tugujućom osobom zahtijeva upoznavanje s nekim osnovnim aspektima gubitka koji je osoba doživjela i njenim životom. Navest ćemo neka od ključnih pitanja kojima savjetodavni rad može započeti i oko kojih se savjetodavni rad na procesu tugovanja može strukturirati:

1. Možete li mi nešto reći o njoj/njemu?

To evocira uspomene, govori o odnosu s umrlim i uključuje sve pozitivno i negativno, pokazujući ambivalencije i ovisnost. Razgovor o umrlom i sjećanje na međusobni odnos pomaže da osoba lakše zaokruži cijelu sliku prihvaćajući i negativne aspekte odnosa. Ako osoba ima naglašenu potrebu da idelizira umrlog i odnos s njim, možemo je potaknuti da bude realnija pitanjima "Možete li mi nešto reći o vremenima kad niste bili jako sretni, o teškoćama koje svi mi ponekad imamo u odnosima s drugima?"

2. Možete li mi nešto reći o okolnostima smrti - kako je umro/umrla?

To potiče suočavanje s okolnostima u kojima je smrt nastala. Tugujućoj osobi pomaže da se suoči s vitalnošću te bolne i teške teme, pokazujući joj da svi strahovi, užasi, nesigurnosti i sve druge reakcije koje su se javile, a mogu biti izvor kasnijih problema, jesu normalne ljudske reakcije na takvu traumu. Razgovarajući o tome, osobi treba dati priliku da govori o okolnostima koje su prethodile smrti, o reakcijama koje je imala tada i neposredno nakon, o reakcijama drugih i o tome što iz toga može naučiti.

3. Možete li mi reći kako drugi reagiraju na vas otkad se to dogodilo - što vam govore, što čine i kakvo značenje to ima za vas?

To omogućuje da nešto saznamo o različitim oblicima socijalne podrške i o tome kako je osoba doživljava. Korisno je ispitati da li joj podrška koju osoba dobiva pomaže da tuguje ili usporava neke aspekte psihološke prorade gubitka; da li podržava njenu ovisnost ili daje podršku njenom samopouzdanju; da li joj osigurava neophodnu praktičnu pomoć; da li joj daje slobodu za vlastite spontane reakcije ili je obavezuje.

4. Možete li mi nešto reći o drugim događajima koji su se nedavno dogodili ili se događaju, u vašem životu, a otežavaju vam sadašnju situaciju?

To pomaže da saznamo o drugim gubicima ili kroničnim stresorima, o njihovoj jačini i utjecaju na život osobe.

5. Možete li reći o sebi - kakva ste osoba, kako ste živjeli prije nego što se to dogodilo, kako vam je bilo i s čim ste se suočavali u prošlosti?

Na taj način dobijamo okvir u kom je osoba živjela - saznamo o ranijim gubicima, bolestima ili patologijama, dugotrajnim životnim okolnostima, te o

karakteru osobe. Istraživanje Sandersa (1988.) pokazuje da različiti tipovi ličnosti na različite načine prolaze kroz proces tugovanja, te da ishod procesa ovisi, između ostalog, i o strukturi ličnosti. Shodno tome, različiti tipovi reakcija u tugovanju (poremećeno, depresivno, potisnuto i normalno) mogu predstavljati stilove suočavanja koji zahtijevaju specifične pristupe, u pružanju podrške.

6. Možete li mi reći o vašoj obitelji - kako je gubitak utjecao na nju kao cjelinu i na pojedine članove?

Razgovor o reakcijama u obitelji posebno je važan, može pripomoći razumijevanju onog što se u obitelji događa, te pomoći da se obitelj lakše adaptira. Gubitak u obitelji ugrožava cijeli obiteljski sistem i izaziva jake strahove - ponekad je to strah da će se obitelj raspasti. Taj strah može biti pojačan činjenicom da različiti članovi u obitelji na različite načine doživljavaju gubitak i reagiraju na njega. Često članovi obitelji ne pokazuju osjećaje jedni drugima, vjerujući da na taj način jedni druge štite. U radu s tugujućom osobom vrlo je korisno uključiti i obitelj, barem u jednom susretu. Tom prilikom možemo jasno vidjeti dinamiku i odnose u obitelji i normaliziranje i skrivanje osjećaja riječima: "Često je u ovakvim trenucima teško pokazati osjećaje. Svaka osoba se boji da će to utjecati na onu drugu; ipak, svima je puno lakše kad si dozvole da pokažu što uistinu proživljavaju i osjećaju".

Sve ove informacije omogućuju da saznamo bitne pojedinosti o osobi koja tuguje, o njenim životnim okolnostima, jakim i slabim stranama, te da odlučimo o vrsti podrške koja osobi treba kako bi se proces normalnog tugovanja podržao i ubrzao.

Savjetodavni proces ovisit će o motivaciji, potrebama i mogućnostima osobe koja traži pomoć, kao i o vještinama, iskustvu i mogućnostima savjetovatelja. Uz poznavanje prirode procesa tugovanja, za rad s tugujućom osobom korisne su vještine i iskustva iz područja savjetovanja i psihoterapije, a izbor postupaka i metoda ovisi o tome što savjetodavac ima na raspolaganju. Naglasit ćemo još jednom da je osnovna pretpostavka za rad s tugujućom osobom, kao i s traumatiziranom, uspostavljanje odnosa povjerenja, sigurnosti i otvorenosti. Sposobnost empatije i aktivnog slušanja podržat će osobu da podijeli bolna i teška iskustva osjećajući prijateljstvo i razumijevanje. Kreativne i ekspresivne metode i tehnike pomoći će joj da izrazi "zarobljena" emocionalna stanja na vrlo osoban način, smanjujući rizik izlaganja i omogućujući joj da na metaforičan način izrazi i ona stanja koja su joj inače neprihvatljiva ili previše intenzivna, strašna i bolna. Metode vizualizacije i uživanja omogućit će da osoba u mašti kreira i proradi ono što u zbilji više nije moguće, dovršavajući nedovršeno i opraštajući se od gubitka. Tako je, na primjer, moguće "dovesti umrlog u sobu" i raditi pomoću imaginacije na onom što nije dovršeno ili što je traumatizirajuće. Ritualizirana ponašanja pomoći će da osoba prorađuje pojedine aspekte gubitka s posebnom pažnjom, koncentracijom i dajući im posebnu važnost, a sebi vrijeme potrebno da se uistinu oprost. Metode i tehnike opuštanja i kontrole energije koristit će da osoba olakša stanja teške

napetosti, uzbuđenja, nemira i druge tjelesne reakcije koje su ponekad teško podnošljive. Raspon terapijskih metoda i tehnika koje se koriste u radu s tugujućim je velik, a ono što im je zajedničko su sljedeći terapijski ciljevi:

- ❖ razvijanje sposobnosti za doživljavanje, izražavanje i prihvaćanje teških emocionalnih stanja
- ❖ integriranje gubitka i nalaženje načina da se odnos s osobom koja je umrla nastavi
- ❖ očuvanje zdravlja i normalno funkcioniranje u svakodnevnom životu
- ❖ očuvanje samopouzdanja i izgrađivanje smislenog i funkcionalnog svjetonazora

U situacijama kad se javlja neki od patoloških oblika tugovanja (odgođeno ili nepostojeće tugovanje, zakočeno tugovanje, kronično tugovanje) ili neki od poremećaja ličnosti (poput depresivnog ili anksioznog poremećaja ili bolesti ovisnosti), tugujuća će osoba vjerojatno zahtijevati intenzivniji ili stručniji klinički tretman i podršku. No, u većini slučajeva i adekvatna podrška neprofesionalaca bit će vrlo značajna.

Što paraprofesionalci mogu učiniti? Navodimo neke od uputa:

❖ Nemojte izbjegavati osobu koja tuguje i njeno tugovanje; ponudite joj kontakt i razgovor o situaciji u kojoj se nalazi.

❖ Nemojte biti površni, tješiti i davati "pametne savjete" ili "najgore i još strašnije priče".

❖ Ponudite praktičnu pomoć.

❖ Sudjelujte u ceremonijama (pogreb, značajni datumi i ceremonije...).

❖ Zapamtite da tugovanje traje i da neki datumi i neka mjesta imaju posebnu emocionalnu važnost.

❖ Pozivajte tugujućeg da sudjeluje u raznim društvenim događanjima, ali prihvatite ako kaže ne.

Evo i kratkog savjetnika osobama u procesu tugovanja:

❖ **Dopustite si da tugujete.** Samo vi znate koliko vam je značila osoba koju ste izgubili i koliko ste povrijeđeni zbog tog gubitka.

❖ **Vježbajte odmor i relaksaciju.** Tugovanje je iscrpljujuće iskustvo, pa vam je potrebno vrijeme u kojem ćete nadoknaditi izgubljene snage. Slušajte svoj unutrašnji glas! Što vam sada treba? Da li je to topla kupka, šetnja ili nešto drugo? Pokušajte sami sebi udovoljiti.

❖ **Pokušajte se okružiti ljudima koji Vas razumiju.** Sada više nego ikada trebate podršku osoba koje volite. Dopustite drugima da se brinu o vama ako to rade na takav način da vam pomaže da se oporavite.

❖ **Upoznajte svoje osjećaje.** Govorite ili pišite o svojim osjećajima. Saznanje o vlastitim osjećajima pomaže nam da prihvatimo sebe u poziciji osobe koja tuguje.

❖ **Budite pažljivi sa sobom.** Proces tugovanja ima kod svake osobe svoj specifičan tok, pa je stoga i svako tugovanje različito. Dajte si vremena, nemojte se požurivati, jer vam to već rade osobe koje nemaju takvo iskustvo.

❖ **Dopustite si promjenu raspoloženja.** Priroda tugovanja je takva da bismo je mogli usporediti s jahanjem na valovima. Jedan dan se možete osjećati izvrsno, a drugi dan možete započeti s dubokom tugom i očajanjem. Takve promjene su normalne! Praznici, godišnjice i proslave rođendana mogu izazvati žalosno raspoloženje i plač; zato budite strpljivi i pažljivi prema sebi.

❖ **Tražite profesionalnu pomoć ako ste suicidalni.** Ako ste nezadovoljni načinom na koji se borite sa svojom tugom, tražite pomoć profesionalca. Mnogi ljudi, grupe i organizacije mogu vam pomoći da lakše prebrodite "zastoj" u svom tugovanju.

❖ **Dođite u kontakt sa svojim vjerovanjima.** Mnogi ljudi crpu nevjerojatnu psihičku snagu i podršku iz religioznih i duhovnih vrijednosti.

❖ **Prisjetite se svega što vam je pomagalo kad ste ranije bili u teškim situacijama i krizama.**

U poglavlju o proradi stresa navedene su kreativne i ekspresivne metode i tehnike.

Ovdje navodimo jednu od ekspresivnih tehnika koja pomaže da osoba, koristeći likovnu ekspresiju i dijeleći vlastito iskustvo s terapeutom ili grupom, izrazi svoje reakcije vezane uz tugovanje, dođe u kontakt s emocijama i osvijesti različite aspekte procesa tugovanja. Za izvođenje vježbe potreban je papir za crtanje pastelama i paste, a može se raditi individualno ili u grupi. Dat ćemo uputu za rad s grupom (poželjeno je da se rad provodi u maloj grupi od 8 -10 osoba i da grupa ima na raspolaganju dovoljno vremena - ne manje od tri sata).

Proces tugovanja

Sudionici sjede u krugu. Da bi se približili temi, pozivamo ih da uđu u vlastito iskustvo koje bi željeli prorađivati - gubitak na kom bi htjeli raditi. Važno je da to iskustvo bude takvo da bi ga htjeli podijeliti s grupom i da nije posebno intenzivno traumatizirajuće. Nakon što identificiraju gubitak, sudionici grupe crtaju crte (važno je napomenuti da gubitak može biti ne samo smrt bliske osobe već i sve drugo što se gubi - vrijednosti, odnosi, materijalna dobra). Uputa je sljedeća: "Sada ćete crtati svoju osobnu priču kao da crtate strip - počnite crtež s trenutkom kad ste saznali za gubitak i nacrtajte taj doživljaj; zatim nacrtajte kako ste se osjećali neposredno nakon toga, te kako su se osjećaji vremenom mijenjali. Nacrtajte kako ste sada; kako ste za šest mjeseci ... za dvije godine. Koristite papira koliko vam treba i 'kućica' koliko vam treba ... nacrtajte i 'praznine', misli, doživljaje, emocije, tjelesne reakcije ... tko je bio s vama, što vam je pomagalo ... sve što želite izraziti ... što se događalo tada, sada i u budućnosti". Sudionike treba potaknuti na što slobodniju i bogatiju ekspresiju.

Rad u grupi može se nastaviti dijeljenjem iskustava u parovima ili dijeljenjem pred grupom, a voditelj pomaže sudionicima da osvijeste svoje osjećaje i vlastiti proces mijenjanja, način zaustavljanja tugovanja i načine na koje mogu prebroditi zastoje. Važno je osvijestiti pojedinačne perspektive kako ih vide sudionici. Budući da je to vrlo osjetljiva tema i da potiče puno emocija, pogotovo tuge, važno je da atmosfera u grupi bude topla, otvorena i podržavajuća, a voditelj dovoljno iskusan i stručan. Takav način rada korisno je završiti s nekom od tjelesnih vježbi za oslobađanje i otpuštanje energije (razgibavanjem, istezanjem, "istresanjem" energije) ili njegujućom vježbom u parovima ("tuširanje", masaža glave i ramena ili podrška leđima).

Takvo crtanje stripa o procesu tugovanja izuzetno je dragocjen način upoznavanja i prorade i u individualnom tretmanu.

Kišne kapi

Sljedeća vježba kroz vizualizaciju i ekspresiju najčešće dovodi u kontakt s tugom; pomaže proradi tugovanja na suptilan metaforičan način.

Sudionici sjede u krugu i voditelj ih poziva da se udobno smjeste i zatvore oči; nakon toga im polagano čita ovu kratku priču:

Neko tiho kucanje privuklo me prozoru. Vani su padale sitne hladne kapi kiše. Jedna je kapljica posjetila moj prozor. Lagano je klizila niz prozorsko staklo. Činilo se da moj prozor plače. Kapljica je...

Sudionici grupe u tišini dovrše priču tako da je nacrtaju i napišu. Radovi se izlože na zidu. Rad se nastavlja po principima rada u maloj grupi, a voditelj daje podršku za dijeljenje iskustava u atmosferi koja je podržavajuća.

Na kraju navodimo tekst vođene vizualizacije koja na vrlo metaforičan način podržava proces integracije gubitka putovanjem kroz prirodni ciklus vječne mijene.

Život jedne kapljice

Sjednite udobno, zatvorite oči i opustite se.

Zamislite da se uspinjete planinskom stazom preko koje žubori potočić. Kad dođete do mjesta gdje se staza i potok razdvajaju, siđite sa staze i krenite uz potok dok ne dođete do izvora ... do jednog malog vrela u koje jedva primjetno nadolazi voda iz zemljine utrobe. Sada zamislite da ste vi ti mlazevi svježje vode koja nadolazi. Osjetite kako krivudate nizbrdo sve dok se ne sretete s drugim potočićima i napravite potok, pa se sretete s drugim potocima dok ne sastavite rječicu ... Obratite pažnju kako sporo tečete tamo gdje je zemljište gotovo ravno i kako ubrzavate tok na nizbrdicama. Što osjećate prema kamenju koje vam se ispriječilo na putu? I pjesmi ribe koja plovi u vašim dubinama? Sad ste postali široka rijeka i tečete puno sporije ... katkada tečete kroz gradove ... češće kroz šume ... polja i livade... Što osjećate prema lađama, čamcima i ljudima koji plovo po vašoj površini. Sada se približavate ušću u more i slana se voda počinje miješati s vašom ... i sad već ulazite u more i postajete dio njega ... Vaša ista izvorska voda iz potoka miješa se s ostalom vodenom masom. Zamislite da ste val, s pjenom na vrhu, koji zapljuskuje

stijene na obali ... Budite onaj jezičak vala koji se pruža najdalje uz pješčanu obalu, zastane na tren pa se povlači natrag u more... Zamislite da ste onaj mirni, nepomični dio vodene mase u mračnim dubinama oceana...stotinama metara ispod površine. Zamislite da ste ogromni val usred oceana ... Budite jedna od kapi na vrhu toga vala ... koja se isparava i pridružuje oblaku vodene pare koji tromo plovi nebom. Sad ste iznad oceana ... sad ste iznad kopna ... sad ste iznad brežuljkastog gorja ... sad ste iznad visokih planinskih litica ... sad zamislite da sudjelujete u kiši koja sipa iz toga oblaka, padate na mekano tlo i natapate zemlju ... postajete dio mlaza koji izbija na površinu kao malo vrelo. Dok žuborite nizbrdo, shvatite da ćete opet postati potok na istom mjestu na kom ste to i ranije bili.

Podrška djetetu u tugovanju

Bruna Profaca



“Svatko ima nekog koga nema”

Kad radimo s djetetom koje je doživjelo gubitak, ono određuje korake, ono uči nas. Mi slušamo.

Tugovanje je bolno djetetu, ali je teško i odraslima koji se s njim susreću. Već je naglašeno da odrasli imaju potrebu zaštititi dijete od konačnosti gubitka. Naš strah od djetetove boli strah je od nas samih. “Štiteći” dijete, štitimo sebe od bolne spoznaje o dječjoj patnji.

U susretu s djetetom u tugovanju možemo pred sebe postaviti dva temeljna izbora (Muller, 1993.):

- ❖ ne pridružiti se djetetu u tugovanju, ostati u ulozi “stručnjaka” koji daje savjete kojima želi “smanjiti patnju”
- ❖ pridružiti se djetetu, prihvatiti ga i dopustiti tugovanje.

Naš cilj rada s djetetom nije da ono zaboravi gubitak bliske osobe, već da pomognemo djetetu da se sjeća i živi dalje u situaciji koja je nepromjenjiva i nad kojom ima malu ili nikakvu kontrolu.

Muller (1993.) smatra da je u radu s djecom, osim pomagačkog znanja kojeg imamo, važan i stav prema pomaganju djece. Prepoznavamo ga u načinu susretanja s ljudima i djecom općenito. Za nekoga tko rad s djecom osjeća kao teret, bolje je ne prihvaćati se rada s djetetom koje tuguje. Poštujemo li djetetovu potrebu da pita, da ponavlja, možda i iste rečenice? Jesmo li u kontaktu s vlastitom ranjivošću? U radu s tugovanjem uvijek susrećemo sebe, kakvi smo kao ljudi...

Da bismo u proces tugovanja unijeli nadu, važno je biti u kontaktu s vlastitim kreativnim potencijalima i veseljem.

Koliko god znali o razvojnim fazama shvaćanja smrti, važno je ne zaboraviti da svako dijete doživljava život na svoj, jedinstven način, ta da na svoj osobni način izražava osjećaje. Zato djeci od odraslih treba suosjećanje bez prosuđivanja i vrednovanja bez obzira na to kako se djeca nose sa smrću i kako izražavaju osjećaje. Ako ih pažljivo slušamo i gledamo, naučit ćemo kako primjereno reagirati na njihove potrebe (Ayalon, 1995.).

Dječje tugovanje

U shvaćanju tugovanja djeteta dugo su bila zastupljena dva suprotna stajališta (Buzov, 1989.):

- ❖ nema razlike između dječjeg i odraslog tugovanja (Bowlby)
- ❖ dijete nema sposobnost tugovanja odrasle osobe (A. Freud, Spitz...)

Prihvatljivim se smatra da tugovanje u dječjoj dobi ipak treba promatrati izdvojeno od onog u odraslih - kao dječje tugovanje (Seaker, 1983; prema Buzovu, 1989.).

Ovisno o stupnju kognitivnog razvoja i koncepta smrti koji je s tim povezan, djeca neke postavke dijele sa svim ljudima: smrt je nepovratna, smrt je neizbježna, smrt je univerzalna.

Dijete, u susretu s gubitkom, pred sobom ima zadaće (Buzov, 1989.):

1. razumjeti značenje riječi mrtav, razumjeti kako se postupilo s tijelom
2. stvoriti unutrašnju prilagodbu na činjenicu “neće ga više biti”
3. nastavljajući s aktivnostima primjerenim za dob ožalošćenog djeteta

Te zadaće može obaviti dijete od 4. godine života i nadalje. Dijete koje je to obavilo spontano priča o umrlom, sjeća se prošlosti i verbalizira je, otvoreno i spontano pokazuje tugu, postavlja brojna pitanja (Pleša, 1995.).

Dijete ima manji kapacitet za tugovanje od odrasle osobe. Odrasli imaju prednost pred djecom jer obično imaju ranije iskustvo gubitka (nekad i u teškim vremenima), nisu idealisti niti naivni, realistični su i imaju socijalnu mrežu podrške. Ali, odrasli imaju pred sobom kraću perspektivu, kraći život.

Stari ljudi, pak, u odnosu i na odrasle i na djecu, nisu više aktivni i obično nemaju olakšanje u radu i karijeri. S članovima obitelji za njih često umire i obiteljski stil. Život starih nakon gubitka više nije u perspektivi nego u retrospektivi. Ta razlika u životnoj perspektivi između djece, odraslih i starih ljudi je izuzetno važna u radu s članovima obitelji različite dobi; i njeno osvještavanje pomaže boljem međusobnom razumijevanju (Muller, 1995.).

Postupci s djetetom u tugovanju

Djetetu koje je doživjelo gubitak treba pomoći da prihvati novu situaciju u kojoj se našlo. Pritom valja voditi računa da su za dijete najvažniji njegovi prirodni pomagači, pa je najčešći zadatak profesionalaca njima dati podršku. Radom s prirodnim pomagačem, obično preživjelim roditeljem, potičemo i da se proces tugovanja, kao intiman proces, odvija u obitelji (Petrovi, 1993). I dijete i preživjeli roditelj to trebaju.

O tome valja voditi računa kada se sugeriraju postupci u susretu s tugujućim djetetom.

Podržavanje otvorene i iskrene atmosfere prihvatanja

Djeci je potrebno što prije dati sve relevantne informacije i objašnjenja vezana uz smrt bliske osobe prikladna djetetovoj dobi. Većina autora smatra, a i iskustva u radu s djecom pokazuju, da su najbolja ona objašnjenja koja su izravna i jasna, bez eufemizama i apstraktnih pojmova, i ona koja smanjuju mogućnost stvaranja fantazija zbog nedostatka informacija. Ako djetetu najbliže osobe daju sve potrebne informacije, spriječit će se mogućnost saznavanja detalja od drugih, pa će tako zadržati povjerenje u one koji su mu najbliži i s kojima zajedno tuguje (Kuterovac, 1992.).

Dati djetetu vremena za kognitivno i emocionalno ovladavanje

U obiteljskim uvjetima je važno dopustiti djetetu pitanja, razgovor o onome što ga u vezi sa smrću bliske osobe zanima. Ako i ne verbalizira, moguće je da tuguje kroz igru, crtež ili sl....(Kuterovac, 1992.).

I mala djeca mogu biti vrlo žalosna iako odrasli mogu misliti da nije tako. U razgovorima će se naslutiti tuga i težina. Važno je prepoznati emocije, dati priliku djetetu da ih izrazi, a malom djetetu ih i imenovati. Djeca koja mogu identificirati tugu bolje se s njom nose nego ona koja to ne mogu (Pynoos, 1993.).

Proces tugovanja kod odraslih povezan je sa stalnim očekivanjem osobe koje više nema i to u najrazličitijim situacijama. Suočavajući se s tim, osoba se suočava

s gubitkom i mijenja se. I djeca proživljavaju takve situacije (izazove), uviđaju da osoba koju su izgubili nije više tu, imaju osjećaj praznine. Preživjeli roditelj često nije svjestan postojanja tih situacija i kod djeteta. Kod pružanja podrške djetetu važno je opaziti te trenutke (situacije "praznine"). Roditelj i dijete tada mogu pomoći jedno drugom. Dobro je da odrasla osoba pita dijete kako je, te da ima hrabrosti reći kako je ona sama.

Djeca, osobito predškolska, burno doživljavaju i promjene u uobičajenom ritmu i navikama koje mogu nastati usljed gubitka jednog roditelja. Promjene možda i nisu bitne za odrasle, ali ih dijete jako osjeća. To može biti i drukčiji način kuhanja, ili drukčiji način discipliniranja... Svoju konfuziju mogu izražavati protestom, ljutnjom (Pynoos, 1993.).

Djetetu treba dopustiti izražavanje i onih emocija koje se ne uklapaju u stereotip tugovanja (Kuterovac, 1992.). To se odnosi na sve razvojne dobi.

Djetetov gubitak učiniti stvarnim

Fizička realnost gubitka je najvažniji aspekt tugovanja i djetetu treba pomoći da je shvati jer tada započinje proces tugovanja (Pynoos, 1993.).

Važno je omogućiti djetetovo sudjelovanje u ritualima. Istraživanja različitih autora pokazuju da nema pokazatelja koji bi govorili protiv nazočnosti djece školske dobi na sprovodu vlastitog roditelja (Kuterovac, 1992.). Međutim, važna je priprema za prisustvovanje sprovodu. Djetetu treba reći što će se tamo događati, pitati ga želi li ići i s kim želi biti na sprovodu. Ne može se očekivati od majke (preživjelog roditelja) da se brine o djetetu na sprovodu, ali dijete ipak nekoga treba. Najbolje je da dijete samo kaže s kim želi biti (Pynoos, 1992.).

I starije predškolsko dijete na taj način treba pitati želi li ići na sprovod. Iskustvo pokazuje da će ono možda to i odbiti, pa njegovu želju treba poštovati. Ako ne želi ići, treba pitati s kim želi biti dok je ostatak obitelji na sprovodu.

Stalno pružanje podrške djetetu

U tugovanju je važno da dijete osjeća zajedništvo s ostalim članovima obitelji, da zajedno prođu kroz to bolno iskustvo. Pogotovo dijete ne treba izdvajati i ne treba mu prešućivati činjenice. U tom slučaju članovi obitelji tuguju bez djeteta. Kasnije, kad se djetetu kaže istina, ono samo tuguje i nema podršku ostalih članova obitelji. U zajedništvu, pak, i dijete ima "dopuštenje" za izražavanje emocija. Podrška je osobito važna zbog djetetovih povećanih separacijskih problema i nesigurnosti koju prenosi i na odnos s preživjelim roditeljem.

Nastaviti aktivnosti

Dijete koje ide u vrtić ili školu ima budućnost. Takva orijentacija na budućnost i održavanje kontinuiteta života pomaže djetetu, osobito ako ima dobru podršku učitelja, odgajatelja, vršnjaka. Reintegracija traumatiziranog djeteta u razred može biti kritičan korak u procesu oporavka (Pynoos & Nader, 1990.). Zato ovi autori sugeriraju specifične postupke ne samo na individualnoj i obiteljskoj razini već i za rad u razredu, kako bi dijete u grupi dobilo podršku. Izuzetno je važan kontakt

obitelji i škole ili vrtića, te pripremljenost djece i nastavnika. Najbolje je pitati samo dijete kako želi da se drugi ponašaju prema njemu (Kuterovac, 1992.) jer se time olakšava prvi susret s djecom.

Prigodom smrti roditelja učitelj se suočava s hitnom potrebom da pruži podršku tugujućem djetetu i njegovim prijateljima i vršnjacima. Pružajući podršku tugujućem djetetu, treba imati na umu njegove specifične osobine. Djetetovim prijateljima i vršnjacima treba dati podršku jer blizina smrti može uzrokovati krizu pojedinca ili grupe (Ayalon, 1995.).

Pogled na savjetodavni/terapijski rad s djetetom

Tugovanje kod djeteta može izostati ili može biti prekinuto iz raznih razloga. Neki od njih su (Petrović, 1993):

- ❖ neprimjereni model tugovanja u obitelji (prenaglašeno tugovanje ili pak izostanak)
- ❖ jaka čuvstva straha za preživjele članove obitelji
- ❖ prisutnost simptoma PTSP
- ❖ požurivanje povratka "normalnom" životu
- ❖ osobitosti djeteta i/ili obitelji (zatvorenost u izražavanju emocija, obitelj nema naviku izražavanja emocija)
- ❖ nema sigurnih dokaza o smrti bliske osobe, ali velika vjerojatnost postoji

Teškoće i komplikacije u procesu tugovanja u djece najčešće su povezane s neprimjerenim ponašanjem odraslih, tj. preživjelog roditelja, pa se zato rad mora planirati i s njima, a ne samo s djetetom (Pleša, 1995.). Rad uključuje i proces tugovanja roditelja i njegovo izražavanje osjećaja, ali i educiranje roditelja o reakcijama djeteta na gubitak.

U radu s djetetom kao i u radu s odraslim važno je voditi se bitnim osobinama savjetovanja u tugovanju (Muller, 1995.):

- ❖ fokusiranje na smrt i okolnosti oko nje
- ❖ slušanje "ritma" osobe koja tuguje - verbalno i emocionalno
- ❖ "usuditi se ući u bol onoga koji tuguje"
- ❖ istražiti reakcije tugujuće osobe - "uobičajene" i "neuobičajene"
- ❖ razgovarati o mrtvoj osobi - njenoj/njegovoj važnosti, što je sad različito
- ❖ govoriti o anksioznosti tugujućeg povezanoj sa zaboravljanjem umrlog

Savjetovanje ili terapija s tugujućom osobom nisu orijentirani na rezultat. Treba osigurati vrijeme, emocionalni prostor i strpljenje. Nekad je terapeut tugujućoj osobi jedini s kim može o gubitku i tugovanju razgovarati. To je "poklon" tugujućoj osobi i ona će to poštovati.

Tugovanje je dugotrajan i duboko osoban proces, ali da bi se odvijao, potrebna je okolina u kojoj će se očitovati. Vrijeme ne liječi, to radimo mi!

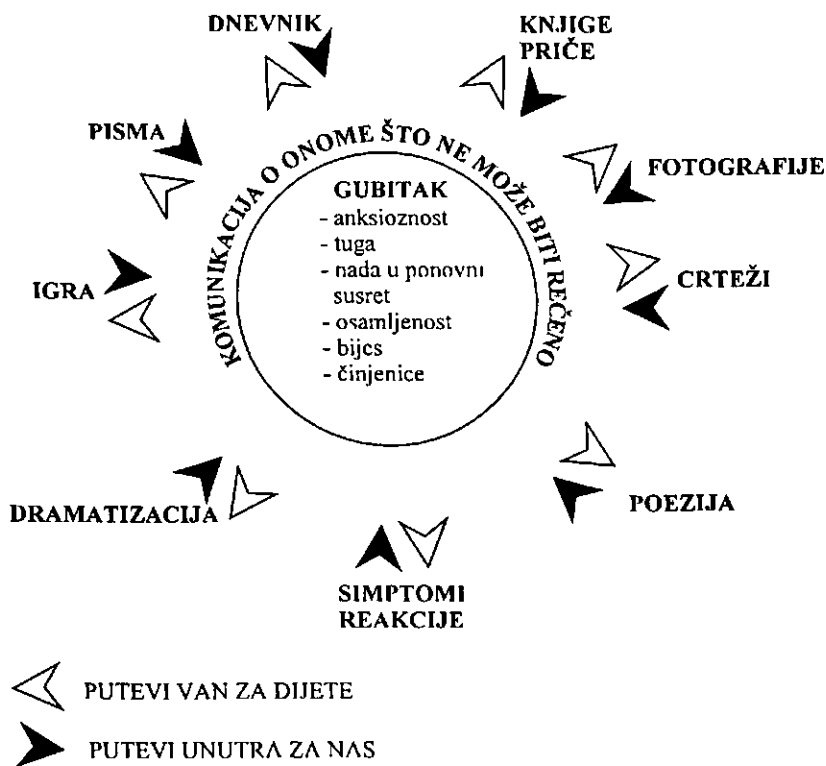
Kada je tugujuće dijete u tretmanu, ono je centralna osoba. U radu je važna fleksibilnost i prilagođavanje djetetu. Važno je da se pomagač predstavi kao osoba

koja je dostupna djetetu i ne započinje rad po unaprijed zamišljenom obrascu. Neka su djeca od početka otvorena, neka povučena, neka skeptična.

U radu s djetetom najvažnije je doći do osoba koje su njemu važne. One nam otvaraju put do djeteta.

Treba vremena da bi dijete govorilo o sebi i gubitku, da komunicira o onome što ne može biti izrečeno, jer dijete nema načina da to kaže.

Muller (1993.) pronalazi načine kako komunicirati o onome što ne može biti rečeno. Njegov model pomoći djetetu s gubitkom pronalazi "puteve van - za dijete" i "puteve unutra - za nas".



Djetetu treba pomoći da govori o gubitku. Ako na taj način komuniciramo s djetetom, dat ćemo mu mogućnost da sve ono što ne može izreći izrazi na neki od načina koji su mu prikladniji. Time ćemo otvoriti vrata u njegov svijet. Muller kaže da u dječji svijet ne ulazimo besplatno, jer djeca svoje tajne ne daju dok nemaju osjećaj da će im od toga biti bolje. Koji će način odabrati dijete ovisi o njegovoj dobi, karakteristikama i načinu reagiranja.

Simptomi koje tugujuće dijete iskazuje vidimo prvenstveno kao zaštitne mehanizme i normalne reakcije, tj. kao mehanizme suočavanja.

Igra i crtež svojstveniji su mlađoj djeci, ali ne samo njima. Već u svom nastajanju daju djetetu sigurnost i podršku u izražavanju emocija.

Priče pružaju ono iskustvo koje treba osoba u krizi, a to je razumijevanje koje ide dalje od osobnog iskustva. Osobito je pogodna tehnika "Priča u 6 slika" prema modelu BASIC Ph (Ayalon, 1995.). (Vidi tekst "BASIC Ph pristup u suočavanju sa stresom".)

Fotografije otvaraju puteve i mlađoj i starijoj djeci. Osobito su važne za mlađu djecu koja nemaju strategije dozivanja u sjećanje nekih događaja. Fotografije pomažu djetetu da se sjeća.

Slobodno pisanje (pisma, poezija, dnevnik, priče...) prikladno je za stariju djecu i izaziva neposredno izražavanje emocija pomoću odabranih poticaja za izražavanje.

Dramatizacije i mlađoj i starijoj djeci daju mogućnost izražavanja putem zamišljenog lika. Osobito je važna za djecu koja se teže verbalno izražavaju, pa mogu koristiti druga izražajna ponašanja. Kod prorađivanja bolnog iskustva glumljenje uloge je dobar način za pomak iz pasivne uloge u ulogu nekoga tko ima kontrolu (Ayalon, 1995).

Ako je moguće i situacija dopušta, dobro je podržati djetetov izbor aktivnosti.

Djetetovo izražavanje na neki od navedenih načina može se dogoditi i u situaciji koja nije terapijska (škola, vrtić), pa će dijete i tada izraziti svoje osjećaje. To ne mora uvijek biti terapijski rad, ali kroz podršku djetetu od strane odraslog koji razumije što se događa, učinak za dijete može biti terapijski.

To su samo neki od načina da se dijete izrazi. Kad otvaramo vrata u svijet djeteta i pomažemo mu da izađe, važno je da kroz rad s pomagačem dijete svoje osjećaje verbalizira.

Radeći s djetetom koje tuguje, pomažemo mu prihvatiti činjenicu da je izgubilo voljenu osobu, ali i izraziti žalost i tugu.

Ako je i nakon toga u mogućnosti da voli, dijete je učinilo najviše moguće: voljeti, tugovati, ponovo zavoljeti.

Svo vrijeme govorimo o gubitku bliske osobe (roditelja) prouzročenom smrću. To je egzistencijalno i razvojno najteži i zato i najbolniji gubitak. Svi drugi gubici (smrt kućnog ljubimca, gubitak doma, prijatelja, važnog predmeta - mede ili krpice, mjesta za igru, načina života) također uzrokuju tugovanje. I takvo tugovanje važno je podržati primjenjujući iste ove principe koje smo opisali.

Podrška djetetu u tugovanju ojačavanjem njegove okoline

Branka Starc

Krugovi ranjivosti i krugovi podrške

Kad se dogodi smrt, ona je gubitak za mnoge. Poput vala bol zbog gubitka širi se u krugovima oko onih koje je smrt najviše pogodila. Tko sve biva "ranjen" kad djetetu umre roditelj ili njemu važna osoba? Analogno krugovima ranjivosti i podrške iz 3. poglavlja, slijedeći sliku br. 1. možemo opisati psihološku ranjenost i izvore podrške za dijete.

U prvom krugu u središtu je tugujuće dijete i njegova obitelj. Njihov gubitak i bol su najveći. U drugom krugu gubitak pogađa rodbinu i prijatelje umrlog. Događa se da se kod pojedinih ljudi koji su bili vrlo bliski s umrlim (obitelj, prijatelji) pojavi i tzv. osjećaj krivice preživljavanja ("Zašto nisam ja umro umjesto njega?"). Za bliske osobe i znance u trećem krugu možemo reći da ih gubitak pogađa zbog bliskosti i suosjećanja s tugujućima u prvom krugu. Kad je tugujuće dijete u pitanju, tu se npr. nalaze i njegovi učitelji i prijatelji iz razreda. Tu su i svi oni koji su umrlog znali, vidali ga, s njim surađivali - on za njih nije bio bilo tko ("Dogodilo se nekome koga znam!"). U četvrtom krugu ranjivosti su svi oni koji se na neki način mogu poistovjetiti s tugujućima i s umrlim. Dijete koje dozna da je njegovom (nepoznatom) vršnjaku poginuo otac pomisli: "I moj je otac mogao poginuti!" Ili, kad umre izviđač, to pomalo pogađa sve izviđače. I konačno, postoji i peti krug koji se može raširiti i po cijelom svijetu. Toliko mnogo smrti koliko se kod nas dogodilo dogodilo je sve naše ljude, bez obzira živjeli oni u Hrvatskoj ili na Novom Zelandu.

Istovremeno oko djeteta, kao omotači njegove sigurnosti, nalaze se i izvori podrške u takvim bolnim i teškim situacijama kao što su gubitak i smrt. Prva, prirodna i autentična podrška djetetu koje tuguje je njegova obitelj, bliski rođaci i bliski prijatelji tj. oni koje dijete voli i koji vole njega. Oni čine prvi krug podrške. U drugom krugu nalaze se svi oni prijatelji, učitelji, odgajatelji, rodbina koji su dio svakodnevne rutine i sigurnosti koja proizilazi iz stalnih odnosa i obaveza djetetove svakodnevice. Osobe u tom krugu su tzv. pomagači-nestručnjaci. Oni samo privremeno pomažu osobi u nevolji, zato što su se našli u toj situaciji. Svojom

dobrom voljom, suosjećanjem i strpljenjem oni mogu biti vrlo važan izvor podrške djetetu koje tuguje (npr. učitelji). U trećem krugu podrška djetetu mogu biti neke važne osobe, autoriteti koji nisu djetetu neposredno i svakodnevno bliski. Ovi pomagači često su i "priučeni" za pomagački rad, pa ih možemo smatrati paraprofesionalnim pomagačima. To mogu biti neki grupni vođe, treneri, župnik... Tek u četvrtom krugu kao izvori podrške nalaze se profesionalni pomagači: psiholozi, liječnici, socijalni radnici, pedagozi... (kao savjetovatelji i/ili kao terapeuti). U većem broju slučajeva profesionalni pomagač bit će savjetovatelj obitelji: kako kreirati zdravu prirodnu podršku djetetu koje tuguje (i ostalim članovima obitelji). Najpotrebnija je ljudska pomoć, a ne terapija. Što je dijete koje tuguje mlađe, to je ovakav pristup prirodniji (vidi B. Profaca).

Putem sredstava javnog informiranja u peti krug ulaze i mnogobrojni, često potpuno nedostupni, stručnjaci visoke razine. Zabrinuti roditelj može na TV, radiju, u tisku doznati nešto o djetetu koje tuguje, o njegovim najčešćim reakcijama, simptomima i sl. ("Zašto dijete hoće u moj krevet", "Ne spominje oca"...).

Kad se dogodi smrt, profesionalni pomagač planirat će svoje djelovanje imajući na umu krugove ranjivosti i krugove podrške oko djeteta. To znači da će, planirajući "program" podrške, tražiti u djetetovom okruženju tko sve može pomoći i tko je još ranjen, te također treba pomoć.

Često su to isti ljudi - oni iz prvog i drugog kruga ranjivosti i podrške (obitelj, rodbina, prijatelji). U obiteljima, koje za dijete predstavljaju okruženje bliskosti i povezanosti, prirodnosti i spontanosti, pomoć "izvana" ne mora uopće biti potrebna. Kad djetetu umre jedan roditelj, važno je npr. procijeniti koliko pomoći treba preživjeli roditelj. Pomaganje djetetu neke roditelje snaži, dok neki jedva imaju snage za sebe. Nakon smrti roditelja mnoga djeca imaju teškoća da ponovo uđu u učionicu i suoče se s učiteljima i učenicima.

U takvim i drugim slučajevima u kojima proces tugovanja zapinje na svom prirodnom putu pomoć profesionalnih pomagača postaje dobrodošla, pa i neophodna.

Koraci u planiranju podrške djetetu u tugovanju

Ako se spremate na podršku djetetu koje tuguje, imajte pri ruci "Vodič za podršku djetetu u tugovanju."

PRILOG 1: Vodič za podršku djetetu u tugovanju

1. Pitanje: **Tko sam ja?** (Pomagač iz kojeg kruga)

2. Pitanje: **Koje su moje granice?** (Moja znanja, kompetencije...)

ŠTO MORAM ZNATI

DIJETE

- dob
- reakcije, simptomi
- koga je izgubilo i kako
- ranija teška iskustva (gubitak, trauma)
- tko su prirodni pomagači - pitaj dijete

OBITELJ

- koje su potrebe obitelji (materijalne, praktične...)
- struktura i uloge (promjene nakon gubitka, tko je podrška, tko treba pomoć)
- obiteljski stil (komunikacija, rituali, vrijednosti, kultura...)

ŠTO RADIM

- individualni rad
- * komunikacija-podrška
- * "putevi van/unutra"
- * "terapija budućnosti"
- dugoročnije praćenje
- upućivanje na psihoterapiju

- posjet obitelji, debriefing
- organizirati ili uputiti na zadovoljavanje potreba
- savjetovanje/informiranje
- * o dječjim reakcijama, simptomima
- * o davanju podrške - što,tko, kako, kada
- * o procesu očekivanja
- upućivanje na terapiju
- * djeteta
- * člana obitelji
- * cijele obitelji

- "debriefing" (za učitelje, za učenike)
- savjetodavni rad s učiteljima
- * o procesu tugovanja
- * o davanju podrške
- * o potrebama ostalih učenika
- rad s učenicima
- * znanja o smrti, ritualima, tugovanju
- * dati sigurnost i pažnju
- * o davanju podrške u ranim fazama tugovanja

ŠKOLA/VRTIĆ

- o učiteljima (znanja, iskustva)
- tko može biti pomagač u školi
- o učenicima (znanja, iskustva)
- tko još treba pomoć
- što ću napraviti sam, a što ću naučiti učitelje

PROGNANIČKO NASELJE

-tko su, osim obitelji, prirodni pomagači,

* vršnjaci-"klapa"

* susjedstvo

* organizirane grupe (sport, kreativnost, učenje...)

- tko su još važne osobe

* trener, voditelj grupe...

* ostali profesionalci

* voditelj naselja

* župnik

- supervizija za učitelje

- upućivanje na terapiju

- "debriefing"

- informativni/savjetodavni rad

(kao u školi)

- sustručnjačka supervizija

Ja, pomagač trebam superviziju!

Prije nego bilo što počne pomagač mora biti svjestan svoje ljudske i profesionalne uloge. Na pitanje **Tko sam ja?** pomagač mora točno znati u kojem krugu se on sam nalazi (drugom, trećem ili četvrtom). Kad odgovori i na pitanje **Koje su moje granice?** bit će mu jasnije koliki su dometi njegovog znanja i iskustva, te kolike su mu realne kompetencije u stručnom i praktičnom smislu.

S obzirom na to da djetetovo životno okruženje čine obitelj i škola ili vrtić, dobro je da pomagač, osim na dijete, usmjeri svoje djelovanje na ta oba izvora prirodne podrške za dijete koje tuguje. Prije nego što započne s neposrednim ili posrednim pomagačkim radom, važno je da zna neke podatke o djetetu, obitelji, školi/vrtiću.

Dijete - što pomagač mora znati

Znajući dob djeteta, očekivat ćemo i određene reakcije na gubitak i smrt, očekivat ćemo neke simptome i ponašanja. Lakše ćemo razumjeti dijete kad doznamo koga je izgubilo; koliko je za njega bila važna ta osoba, okruženje ili objekt; okolnosti pod kojima je nastao gubitak; da li je dijete prije gubitka imalo već neka teška i bolna iskustva kao što su gubitak i trauma koji će možda tek sada isplivati na površinu. Pretpostavke o tome tko su djetetovi prirodni pomagači valja provjeriti - najbolje u razgovoru sa samim djetetom. To može biti roditelj, teta, ujak, baka, obiteljski prijatelj...

Dijete - što pomagač radi

U individualnom radu s tugujućim djetetom važno je imati na umu zadaće procesa tugovanja, koristiti postupke primjerene dobi i kreativno primjenjivati metode i tehnike koje će omogućiti djetetu da izrazi ono što ne može biti izrečeno-"putevi van/putevi unutra" (vidi B. Profaca).

Pomagač procjenjuje djetetove napore da se suoči i oporavi od gubitka. Dajući djetetu podršku, on pritom jača djetetove unutrašnje snage i pomaže da proces tugovanja ide svojim prirodnim, zdravim tokom i da dijete vidi sebe u budućnosti.

Svojom komunikacijom pomagač stalno poručuje djetetu očekivanja da će iz procesa tugovanja izaći zrelije i jače, spremno za nove veze i odnose.

Kolikog će intenziteta biti i koliko će trajati individualni rad, pomagač procjenjuje vodeći računa o elementima navedenim u početku, ali i nakon prvih susreta s djetetom. Što je dijete starije (školsko dijete, adolescent), to je i njemu njegova svjesna želja za komunikacijom sa stručnom osobom jasnija. Neke će detalje u vezi svog tugovanja lakše podijeliti s osobom izvan obitelji. Npr. može ga mučiti odnos s roditeljem prije njegove smrti. U adolescentnoj dobi većina djece ima prema roditeljima ambivalentan odnos. Zastrašujuće je pitanje: "Smijem li misliti ružno o umrlom ocu?" Stručna osoba dati će dopuštenje i pokazati djetetu kako si samo može pomoći da npr. obavi neke "nedovršene poslove" (npr. "Napiši tati pismo. Napiši što bi on odgovorio tebi").

Dijete s kojim se počelo raditi, koje je već prebrodilo one teže, rane faze tugovanja, ne treba puštati iz vida ni u kasnijim fazama. Potrebno je osigurati dugoročnije praćenje. Iako je naš fokus na normalnosti procesa tugovanja, kod tugujućeg djeteta nećemo zanemarivati njegove reakcije i eventualnu potrebu za tretmanom kod drugih i drugačijih stručnjaka od nas samih.

Obitelj - što pomagač mora znati

Da bi dobro odredio svoju ulogu, pomagač treba svakako procijeniti kapacitet za podršku djetetu. U slučajevima kad smrt potpuno iznenada pogodi obitelj, ona se često nađe u za nju teško rješivim, praktičnim problemima (materijalne i organizacijske prirode), što može poremetiti početni tok procesa tugovanja kod pojedinih članova obitelji, a djetetove potrebe (redovne i novonastale) mogu biti zanemarene. Upravo u tim prvim trenucima šoka, boli, zbunjenosti najčešće se čine pogreške u odnosu na dijete. Što djetetu reći; kako i kada; da li ga povesti na pogreb; plakati pred njim ili ne - ta i druga pitanja obitelj si postavlja, a zbog vlastite boli i nemoći pred djetetovom boli ne traži pravovremeno odgovore, čime se situacija komplicira.

Pomažać također treba upoznati osnovne karakteristike obiteljskog stila: otvorenost/zatvorenost, vjera i uvjerenja, rituali i dr. Iako je tugovanje intiman obiteljski proces, pomagač je ponekad taj koji će procijeniti tko u obitelji može biti glavni oslonac i podrška djetetu.

Obitelj - što pomagač radi

Kao vrlo dobro pomagačko iskustvo, naročito kad je u pitanju mlade dijete, pokazao se posjet pomagača obitelji ili dolazak člana obitelji na razgovor ubrzo nakon vijesti o smrti. To je dobra prilika da se, ako je potrebno, obavi sažeta psihološka integracija traume-"debriefing" u nekom prikladnom obliku jer se tako može pomoći članovima obitelji da se malo emocionalno stabiliziraju i da im se objasni koje su neposredne, a koje uobičajene reakcije djeteta na gubitak. Važno je dati sugestije o načinu da se djetetu kaže, što i kako se dogodilo, uključiti ga u rituale i proces tugovanja u obitelji. Informirati obitelj po čemu će prepoznati da li

taj proces teče kod djeteta manje-više prirodnim tokom ili ukazuje na komplicirano tugovanje koje traži pomoć pomagača i/ili nekog drugog sustručnjaka (npr. kad uporno odbija govoriti o umrlom roditelju, šuti, skreće na drugu temu).

Posebno je važno objasniti članovima obitelji što to znači davati djeci podršku. Tugovanje je dugotrajan proces i traži strpljenje svih koji su u tom procesu. Nije dovoljno poznavati uobičajene reakcije, jer ni one neće proći same od sebe bez pomoći odraslih, prirodnih pomagača prvenstveno. Strpljiv odrasli razgovarat će s djetetom, čut će i odgovoriti na svako njegovo pitanje. Roditelja je korisno podučiti o tome što djetetu znače privrženost i gubitak i zašto je važno njegovati uspomenu na umrlog roditelja (npr. "Zamisli da sjediš s tatom i da ti on kaže što mu se kod tebe sviđa - on to nije stigao, nije znao da će umrijeti." Ili: "Kako bi tata sada izgledao da je živ? Na koga bi ličio? Na strica?")

Kad znamo da se u obitelji djeteta očekuje smrt (npr. roditelj u zadnjem stadiju karcinoma) ili neki drugi gubitak, dobro je na prikladan način (ako je moguće!!!) i pripremiti drugog roditelja za dobro reagiranje prema djetetu kad se to dogodi. Tako roditelj unaprijed stječe osjećaj kontrole i biva bolja podrška djetetu.

U tugujuću obitelj pomagač često ulazi na vlastitu inicijativu. Iako ga obitelj prima, on je taj koji će održavati manje-više redovan kontakt s njima i biti savjetovatelj prirodnim pomagačima u podršci djetetu. Podrška u tugovanju u ranoj fazi je krizna intervencija i katalizator procesa tugovanja na dužu prugu.

Škola/vrtić - što pomagač mora znati

Pomagač koji djeluje u školi ili vrtiću neposredno će intervenirati kad smrt pogodi člana školske zajednice (dijete, roditelj, brat-sestra, učitelj, odgajatelj). Na razini škole pomoć će biti potrebna učenicima i učiteljima. Da bi mogao računati sa znanjima i iskustvima i jednih i drugih, pomagač ih mora poznavati i procijeniti tko može biti pomagač, a tko još može trebati njegovu ili dodatnu pomoć, te mogu li se novima otvoriti stare rane i načeti nedovršena tugovanja i kod učitelja i kod učenika.

Škola/vrtić - što pomagač radi

Kojeg god člana školske zajednice pogodi smrt, pogotovo ako se ona dogodi u nekim neobičnim okolnostima (npr. ubojstvo, suicid), dobro je obaviti posebno s učiteljima i posebno s učenicima prikladan oblik psihološkog sažimanja ("debriefinga"), zbog stabilizacije emocionalnih reakcija, te kognitivnog prorađivanja događaja.

Zbog različitog znanja i iskustva učitelja savjetodavni rad s njima je važna obaveza pomagača. Vezano za dotični slučaj učitelj će dobiti informacije o procesu tugovanja kod djece, o ponašanju koje se u vezi škole očekuje kod učenika koji tuguje, o davanju podrške u ranim fazama procesa tugovanja, o očekivanim promjenama i podršci u kasnijim fazama. Posebno se moraju naglasiti potrebe ostalih učenika. Naime, kad npr. učeniku umre roditelj, valja aktivirati dva područja podrške: tugujućem djetetu, te vršnjacima i prijateljima iz razreda jer se oni nalaze u drugom i/ili trećem krugu ranjivosti i u drugom krugu podrške.

Prijatelji iz razreda mogu se bojati da se to i njima ne dogodi, proživljavati burno stare gubitke, biti ljubomorni na tugujuće dijete jer dobiva puno pažnje, osjećati mješavinu neugode i krivice. Zato u radu s učenicima treba prvo zadovoljiti njihovu znatiželju i potrebu za sigurnošću i pažnjom. Tek nakon toga može se djecu pripremiti na to da budu podrška svom tugujućem prijatelju. Prvo ih treba podučiti o smrti, o ritualima, o tugovanju, te jačati grupnu koheziju u zajedničkim nastojanjima da se pomogne tugujućem. Razred može imati važnu ulogu u davanju podrške u početnoj fazi tugovanja. Cijeli proces tugovanja predugo traje da bi se razred u to uključio. Suosjećanje je najvažnije u početku, naročito one prve dane kad se tugujući učenik vraća na nastavu. Taj dan za njega je posebno težak i boji ga se. Kako bi imao bar neku kontrolu nad situacijom, pomagač ga može posjetiti kod kuće i pitati ga što želi i očekuje od svojih prijatelja (posjetu, pisanice, mir...).

Pomagač iz trećeg i četvrtog kruga bit će neophodan supervizor za učitelje i odgajatelje koji su u kontaktu s tugujućim djetetom, čime pomaže i njima da se nose s tim teškim zadatkom i posredno prati proces djetetovog tugovanja onako kako se on manifestira u školi/vrtiću.

Prognaničko naselje

Prognaničko naselje kao zatvoreniija socijalna grupa ljudi koja dijeli istu sudbinu i živi zajedno ima još neke specifičnosti koje nismo spomenuli kad je riječ o procesu tugovanja. Osim obitelji kao prirodnih pomagača, tu su još neki izvori podrške djetetu koje tuguje. To mogu npr. biti formalne grupe i njihovi voditelji kao što su sportske grupe, grupe za kreativne aktivnosti, za učenje, te neformalne grupe kao što su susjedstvo i vršnjačke grupe - "klape".

Pomagač koji djeluje u takvom naselju brzo će otkriti tko su važne grupe i osobe koje djetetu u tugovanju mogu biti dobar oslonac i podrška. Rad pomagača bit će vjerojatno sličan onome u školi. Kako u prognaničkom naselju često djeluje više pomagača, neophodno i korisno će biti da međusobno surađuju i razmjenjuju znanja i iskustva.

Ovim pregledom pokušali smo prikazati mogućnosti sveobuhvatnijeg rada pomagača koji bdiju nad procesom tugovanja kod djece. On nije potpun, niti to može biti, jer je svako dijete, njegovo okruženje i njegova sudbina različito, kao što su različiti i pomagači. Primjeri koje smo ovdje naveli tek su ilustracija zbog boljeg razumijevanja. Ipak, imajući pred sobom ovaj vodič, vjerujemo da će pomagač, ovisno o svakom konkretnom slučaju, pokušati što potpunije posegnuti za svakim izvorom podrške koji je realno dostupan djetetu i njemu i da će obaviti onaj dio posla za koji zna da je kompetentan. Istovremeno je dobro započeti s edukativnim i preventivnim radom tamo gdje je to moguće. Teme o procesu tugovanja kod djece mogu se obrađivati s prosvjetnim radnicima, voditeljima raznih aktivnosti i s roditeljima.

Psihološke okolnosti življenja u progonstvu i psihosocijalna pomoć

Dean Ajduković

Izbjeglištvo je pojava koju poznaju različiti dijelovi svijeta, a čiji su razmjeri, paradoksalno, u porastu nakon 2. svjetskog rata. Procjenjuje se da u svijetu trenutno ima oko 17 milijuna izbjeglica, a s prognanicima unutar vlastitih zemalja da je ukupno oko 30 milijuna ljudi prisilno napustilo svoje domove. Nasuprot porastu broja izbjeglih osoba što ih donose novi sukobi i ratovi, brzina njihovog zbrinjavanja, repatrijacije i povratka kućama se usporava. Stoga se može očekivati da će se broj ljudi suočenih s ovim problemima u svjetskim razmjerima povećavati. Završetkom 2. svjetskog rata, nastankom izraelske države i izbjeglištvom velikog broja Židova Europa je prestala biti područje s kojeg su ljudi bježali, a postala je jedno od poželjnih utočišta. Tako je, prema procjenama Visokog komesarijata UN za izbjeglice (UNHCR), 1990. godine u Europi bilo oko 900 000 izbjeglica, dok prognanih osoba nije ni bilo. Ta je slika u Europi drastično promijenjena krvavim ratom u Hrvatskoj i Bosni i Hercegovini, tako da se broj prognanih i izbjeglih osoba s tog područja Europe procjenjuje na preko dva milijuna. Na vrhuncu izbjegličko-prognaničke krize samo unutar Hrvatske se taj broj kretao do 700 000.

Iskustva prognanika i izbjeglica mogu se podijeliti u tri razdoblja (Ben-Porath, 1991.; Ajduković, 1993.a). Svako od njih karakterizirano je djelovanjem izvora psihološkog stresa ili stresora od kojih su neki zajednički, dok su drugi specifični za pojedina razdoblja. Prvo razdoblje je ono prije napuštanja doma i bijega iz zavičaja. Prognanici su tada bili izloženi višestrukim traumatizirajućim iskustvima, teškom psihološkom procesu donošenja životno važne odluke o odlasku ili ostanku, kao i preprekama ostvarivanju odlaska. Drugo razdoblje je progonstvo ili izbjeglištvo koje započinje progonom, a završava tek povratkom u vlastiti dom ili trajnim nastavanjem na drugom mjestu. Treće je razdoblje progonstva zapravo proces povratka (ili repatrijacije kad je riječ o povratku iz drugih zemalja), organiziranja života u zavičaju ili pak u drugom mjestu ili državi.

Da bi se razumjelo aktualno i buduće ponašanje prognanika i izbjeglica, nužno je uzeti u obzir psihološke okolnosti u kojima oni žive. S praktičnog aspekta to je nužno radi organiziranja pomoći, lakšeg komuniciranja i razumijevanju njihovih potreba. Poznavanje psihičkih okolnosti života prognanika i izbjeglica važno je i radi razumijevanja njihova ponašanja u razdoblju povratka, te svekolikog planiranja aktivnosti u drugoj i trećoj fazi progonstva.

Progonstvo u psihološkom pogledu ima određenih sličnosti s drugim katastrofalnim događajima po pojedinca, obitelj ili zajednicu. Psihologijske definicije izvanrednih situacija ističu da je katastrofa kolektivna stresna situacija koja se dogodila relativno naglo, na određenom zemljopisnom području, u kojoj su ljudi izloženi velikoj opasnosti, a karakterizirana je razaranjima i gubicima takvih razmjera da dolazi do poremećaja socijalne strukture i socijalnih funkcija društva (Bolin, 1989.). Progonstvo obiluje takvim psihološkim okolnostima koje ga subjektivno čine osobito teškim (nemogućnost predviđanja razvoja događaja, nemogućnost individualne kontrole događaja, nagli razvoj zbivanja, dugotrajnost, velik broj pogođenih ljudi, golemi uništavajući potencijal, uzrok u čovjekovu djelovanju, itd.). Osim toga progonstvo je praćeno onom vrstom nasilja koje ima najteži učinak na društvenu zajednicu: smrt postaje svakodnevna, nasilje se dešava pred mnogim ljudima, stradaju osobe koje imaju posebno značenje za svaku zajednicu kao što su djeca na ulici, liječnici, svećenici, bolesnici, stari.

Pitajući se koji elementi djeluju na psihološku situaciju življenja u progonstvu, što sve utječe na način suočavanja s izbjegličtvom i kako se tim ljudima može pružiti stručna psihološka pomoć, uočili smo potrebu da stečena iskustva sistematiziramo.

Naime, naša iskustva u radu s prognanicima koja traju od ljeta 1991. godine jasno su pokazala da bez primjene spoznaja iz psihologije nije moguće pružati sustavnu psihološku pomoć i podršku prognanicima. Tijekom vremena stekli smo praktična iskustva, počeli smo izmjenjivati informacije s kolegama iz inozemstva koji se bave sličnim problemima. Zbog toga smo nakon nekog vremena predložili model pružanja psihosocijalne pomoći izbjeglicama. Njime smo sami sebi željeli pojasniti te složene međudnose brojnih faktora koji formiraju psihološku situaciju u kojoj se nalaze izbjegličke obitelji i svaka izbjegla osoba. To je ujedno bila i prilika da sistematiziramo brojne intervencijske aktivnosti koje smo vremenom razvili, budući da sve naše intervencije imaju za cilj poboljšanje stanja mentalnog zdravlja u izbjegličkom centru, te kao takve predstavljaju dio cjelokupnog programa i modela.

Koji su glavni elementi modela pružanja psihosocijalne pomoći?

Glavna načela na kojima počiva ovaj model su:

- ❖ U progonstvu istovremeno i stalno djeluju brojni izvori stresa koji stvaraju vrlo nepovoljne kombinacije.
- ❖ U progonstvu se izvori kroničnog stresa akumuliraju na traumatska iskustva iz prethodnog razdoblja.
- ❖ Prognanici i izbjeglice su u pogledu mentalnog zdravlja jedan dio opće ("normalne") populacije izložen nenormalnim, izrazito stresogenim

događajima. Zbog svojih traumatskih iskustava oni predstavljaju dio opće populacije koja je u pogledu mentalnog zdravlja rizičnija i stoga treba pomoć i podršku.

Pojedinci i obitelji se međusobno znatno razlikuju po tome s koliko će teškoća prebroditi okolnosti izbjeglištva. Općenito vrijedi da su neki ljudi i obitelji osjetljiviji na stres od drugih, da to teže primaju i teže nalaze konstruktivne izlaze iz kriznih situacija. To vrijedi i za situaciju izbjeglištva. Otpornost na traumatski stres ovisit će o mnogim faktorima, kao što su npr. karakteristike obitelji, socijalna podrška ili briga države. Poznato je da se nakon prirodnih katastrofa u društvu obično javlja povećana spremnost za pomaganje žrtvama. Isto se dogodilo i u odnosu na prognanike, što je privremeno olakšalo njihovu situaciju jer ih je njihova šira socijalna grupa primila sa suosjećanjem. No, razina suosjećanja i spremnosti na pomaganje smanjuje se što progonstvo dulje traje i što ostali dijelovi populacije teže žive.

Faktori koji će utjecati na izrazitost stresa u razdoblju izbjeglištva mogu se podijeliti u dvije velike skupine. Neki su prvenstveno povezani s obilježjima same osobe i njenim prethodnim iskustvom, a drugi s aktualnom situacijom. Oni, naravno, ne djeluju neovisno, nego u složenim interakcijama daju konačni rezultat. Na temelju podataka koje navode drugi autori i naših vlastitih spoznaja može se ustvrditi da će stupanj psihološke ugroženosti izbjeglica u ovom razdoblju ovisiti o sljedećim elementima karakterističnim za pojedinca i obitelj:

- ❖ kronološka dob i životna razvojna faza
- ❖ zdravstveni status
- ❖ ranija izloženost traumatskim stresorima
- ❖ ranija uspješnost u rješavanju kriznih situacija
- ❖ jačina socijalne podrške
- ❖ očekivanja od sebe i drugih.

Najvažnijim okolinskim izvorima stresa u razdoblju progonstva mogu se smatrati ovi izvori:

- ❖ sudbina članova obitelji i njena cjelovitost
- ❖ ovisnost o drugima
- ❖ društveni položaj i socijalna marginalizacija
- ❖ percepcija društvene pravednosti u raspodjeli nedaća
- ❖ proces gubljenja važnih elemenata vlastite kulture
- ❖ socijalna stigmatizacija
- ❖ nemogućnost djelotvornog utjecanja na životno bitne odluke
- ❖ neizvjesna budućnost i nemogućnost planiranja i
- ❖ organizacija svakodnevnog života.

Tablica 1. Neki tipični stresori u progonstvu**Individualno iskustvo****Razdoblje odlaska u progonstvo:**

Izloženost traumatizirajućim zbivanjima

Nazočnost nasilju nad bližnjima

Uvjeti napuštanje doma i zavičaja

Gubitak bliskih osoba

Gubitak doma

Gubitak simbolički važnih stvari (igračke, životinje, fotografije)

Razdoblje života u progonstvu:

Razdvojenost članova obitelji

Neizvjesna sudbina članova obitelji

Osjećaj krivnje prema prijateljima koji su ostali

Život s drugima koji su sami izloženi snažnom stresu

Materijalna ugroženost

Potpuna ovisnost o pomoći izvan obitelji

Doživljaj neizvjesnosti i privremenosti

Neprikladni uvjeti smještaja

Neprikladnost prostora za dječju igru

Promjena škole za dijete ili nezaposlenost odraslih

Promjena životnih navika

Nenaviknutost na život u gradu

Socijalni odnosi i procesi**Razdoblje odlaska u progonstvo:**

Raspad proširene obiteljske mreže

Gubitak mreže prijatelja

Razdoblje života u progonstvu:

Napetosti unutar obitelji i izvan nje

Smanjenje socijalnog statusa

Nedostatak socijalne podrške u ili izvan obitelji

Nepovoljne reakcije nove socijalne okoline

Stigmatizacija prognanika

Doživljaj socijalne (ne)pravde

Socijalno raslojavanje među prognanicima

Fizičko zdravstveno stanje

Kronične bolesti

Akutne bolesti

Pomanjkanje zdravstvene skrbi i lijekova

Slaba fizička kondicija

Slabi higijenski uvjeti

Djeci neprimjerena prehrana

Prisustvo izvora traumatskog stresa valja uzeti u obzir prilikom ocjenjivanja stupnja ugroženosti mentalnog zdravlja pojedinca ili obitelji. Tako ćemo npr. ocijeniti u kakvim je okolnostima osoba napustila dom i zavičaj, je li bila izložena nasilju i ponižavanju, je li prisustvovala situacijama u kojima su drugi ljudi (osobito emocionalno važne osobe) stradavale, kakve je sve gubitke doživljela, je li izgubila nekoga od bliskih osoba, predmete i životinje uz koje je bila osobito vezana.

Korjenita promjena dotadašnje životne situacije i stresogenost događaja za progonike ne završava dolaskom u sredinu koja pruža fizičku sigurnost. Naprotiv, življenje u progonstvu također obiluje izvorima kontinuiranog stresa. Prema tome, težina prognaničke psihološke situacije nije završila time što je obitelj našla smještaj i izbjegla neposrednu životnu opasnost. Samo je po sebi razumljivo da je progonstvo suštinski nepovoljnija psihološka situacija nego što je to bio život u vlastitom domu. No koji elementi to određuju?

Osobito snažan i raširen izvor stresa socijalnog karaktera je činjenica da je znatan broj obitelji razdvojen. Kao i u drugim kriznim okolnostima, obitelj u progonstvo nastoji otići zajedno i tamo ostati cjelovita. Naime, unutarobiteljska podrška i povećana obiteljska kohezija u okolnostima vanjske ugroženosti pomaže nošenju s nedaćama. Stoga je razdvojenost obitelji izvor stalnog stresa, osobito ako se radi o djeci odvojenoj od roditelja, izloženosti stalnoj životnoj ugroženosti odvojenih članova ili neizvjesnosti njihove sudbine. Uz to će do izražaja doći i činitelji kao što su loši uvjeti smještaja, stupanj oskudice, stupanj ovisnosti o tuđoj pomoći, reakcije nove socijalne sredine, smanjivanje socijalnog statusa obitelji, prihvatanje djeteta od strane vršnjaka, osobito u školi, stigma prognanika, itd. Loše fizičko zdravlje i kronična bolest je uvijek snažan izvor stresa ne samo za pojedinog člana nego i za čitavu obitelj. Neki tipični izvori stresa u progonstvu navedeni su u Tablici 1.

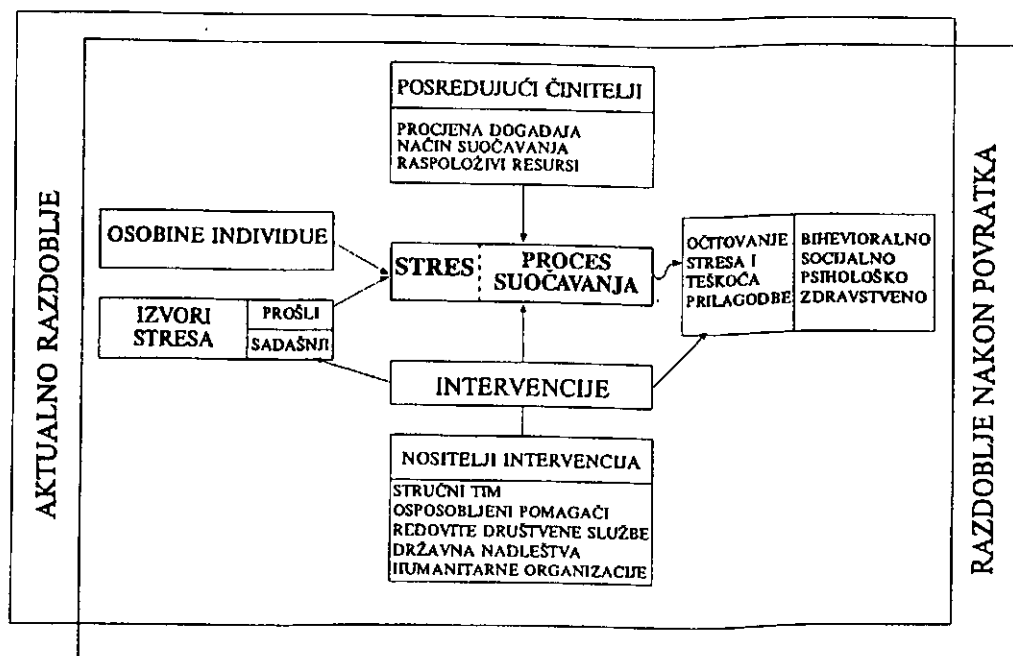
Zbog svega navedenoga kod znatnog dijela obitelji i pojedinaca mogu se očekivati teškoće psihosocijalne prilagodbe na življenje u progonstvu. Ove se teškoće prilagodbe mogu pojaviti u različitim oblicima:

- ❖ na planu ponašanja (npr. slaba radna aktivnost, školski neuspjeh, poremećaji ponašanja, izostajanje djeteta iz škole, nasilničko i vandalsko ponašanje, razvijanje ovisnosti, porast alkoholizma, regresija u ponašanju, itd.);
- ❖ u odnosima s drugima (npr. unutar obitelji, sukobi sa susjedima, agresivnost, silovitost u rješavanju sukoba, izbjegavanje zajedničkih aktivnosti i povlačenje, manja spremnost na pomaganje drugima, nerealno pripisivanje uzroka nekih događaja drugim ljudima, povlačenje iz socijalnih aktivnosti, itd.);
- ❖ psihičke smetnje (npr. percepcija vlastite situacije, nagle i silovite promjene emocija i raspoloženja, depresivnost i povećana anksioznost, nerealnost očekivanja od skore budućnosti, negativne emocije, gubitak samopoštovanja, suicidalne misli, poremećaji spavanja, poremećaji apetita,

paranoidni simptomi, nepovjerenje, idealizacija izgubljenih osoba i zavičaja, noćno mokrenje, itd.)

- ❖ stanje fizičkog zdravlja i psihosomatski simptomi (npr. nedefinirani bolovi, trboblja, glavobolja, itd.).

Navedeni izvori stresa kojima su prognanici izloženi, kao i posljedice izloženosti stresu progonstva, uključeni su u "Model prognaničkog stresa i pružanja psihosocijalne pomoći prognanicima" (Ajduković, 1993.b), a koji je prikazan na Slici 1. Središnja varijabla ovog modela je stres čiji intenzitet i izvor s jedne, a uspješnost suočavanja prognanika s njim s druge strane, utječu na uspješnost prilagodbe. Operacionalizirano je nekoliko skupina izvora stresa: (1) osobno iskustvo, (2) socijalni odnosi, (3) fizičko zdravstveno stanje i (4) socijalna okolina i socijalni procesi. Neki od izvora stresa bili su prisutniji u prošlosti, no ipak itekako djeluju na ponašanje prognanika u aktualnoj situaciji. To osobito vrijedi kad je riječ o psihičkim traumama. Drugi stresori se pretežno javljanju u aktualnoj situaciji. Model također omogućuje razradu različitih vrsta intervencija, definiranje kriterija za evaluaciju učinaka pružene pomoći i povezivanje različitih struktura koje pružaju pomoć prognanicima. Stoga je ovaj model ujedno i temelj planiranja i provedbe psihosocijalne pomoći prognanicima.



Slika 1. Model pružanja psihosocijalne pomoći

Što je psihosocijalna pomoć?

Psihosocijalna pomoć je proces psihičkog i socijalnog osnaživanja svakog pojedinca (djeteta i odrasle osobe), njegove obitelji i socijalnog okruženja, kako bi u sebi i svojoj neposrednoj okolini pronašao ili stekao snage i načine za uspješno suočavanje sa stresom i prevladavanje krize, postupnu izgradnju normalnog, psihički zdravog i punovrijednog načina života, bez štetnih posljedica po sebe ili druge. Pružanje takve vrste pomoći je glavni cilj programa psihosocijalne pomoći (Ajduković, 1995.).

Za razliku od drugih, jednako važnih oblika pomaganja prognanicima, izbjeglicama i brojnim drugim stradalnicima rata, kod psihosocijalne pomoći nije riječ o osiguravanju fizičke sigurnosti, materijalnom zbrinjavanju, prehrani, osiguravanju smještaja, zdravstvenoj skrbi ili pravnoj pomoći. Naprotiv, riječ je o poticanju, olakšavanju i podržavanju osoba i obitelji, kojima se psihosocijalna pomoć pruža, da uz podršku pomagača same izađu na kraj s tegobama bilo koje prirode, a koje su posljedica činjenice da su stradali u ratu. Naravno da pomagači koji pružaju različite oblike psihosocijalne pomoći moraju biti svjesni ograničenja koja proizlaze iz nužnosti zadovoljavanja tzv. primarnih potreba. To su potrebe za hranom, smještajem i sigurnošću. Pomagači u programu psihosocijalne pomoći često su u prilici uočiti gdje su te potrebe najveće, te ih oni koji pružaju takvu pomoć često pitaju za savjet; premda se, dakle, oni sami ne bave zadovoljavanjem tih potreba, nisu iz toga isključeni. Stoga je pružanje psihosocijalne pomoći nužno oslonjeno na druge oblike pomaganja ljudima. Pribavljanje hrane i odjeće, osiguravanje smještaja, zdravstvena skrb redovito su prvi oblici prve pomoći koji se pružaju u krizi jednostavno zato što su neposredno ugroženi ljudski životi. No određeni oblici psihosocijalne pomoći također se pružaju kao prva pomoć, pa govorimo o kriznim intervencijama, a koje se pružaju što brže nakon nastanka krize. Ali psihosocijalna pomoć ima i dugotrajniju zadaću usmjerenu na normaliziranje psihičkog i socijalnog života djece i odraslih. Na taj način učinci psihosocijalne pomoći mogu djelovati preventivno na neke buduće osobne ili društvene krizne situacije.

Zbog navedenih razloga za programe psihosocijalne pomoći možemo reći da su:

- ❖ Usmjereni na psihički zdravu djecu i odrasle, dakle na one koji nemaju psihičke poremećaje, premda su zbog svojih iskustava i stanja u kojem žive izloženi traumatskom stresu, te su zbog toga rizičnijeg mentalnog zdravlja i vjerojatno imaju pojedine znakove psihičkih teškoća.
- ❖ Namijenjeni osobama i grupama u krizi s ciljem sprečavanja teškoća prilagodbe (primarna prevencija), sprečavanja pogoršanja psihičkog stanja i razvoja psihičkih poremećaja (sekundarna prevencija) i smanjivanja već nastalih psihičkih teškoća i ojačavanja snaga pojedinca i obitelji za njihovo prevladavanje (tercijarna prevencija).

- ❖ Imaju podlogu kako u psihologijskoj teoriji, tako i u iskustvu.

Prilikom pružanja psihosocijalne pomoći posebna se pažnja nastoji posvetiti nekim skupinama stradalnika jer su njihove snage suočavanja sa stresom slabije. Zato se većina programa usmjerava prema djeci, adolescentima, starijim osobama, članovima necjelovitih obitelji, obiteljima koje su izgubile nekog člana, maloljetnicima bez roditeljske pratnje, i osobito, prema traumatiziranim pojedincima. Zajednički cilj programa psihosocijalne pomoći, bez obzira na to prema kome su usmjereni ili tko ih provodi, morao bi biti poticanje uspješnog oblika suočavanja sa stresom i postupnog ponovnog preuzimanja kontrole nad vlastitim životom.

Osobama koje se slabije nose sa stresnom situacijom u kojoj kao prognanici moraju živjeti potrebno je pružiti psihološku pomoć i podršku. Prvi korak u tome je prepoznavanje tih osoba, osobito djece. Ono uključuje procjenu oblika očitovanja stresnih reakcija, izvora stresa i zatim mogućnosti kojima obitelj i osoba raspolaže.

Tko može pružati psihosocijalnu pomoć?

U pružanju psihosocijalne pomoći sudjeluju stručnjaci različitih profesija, kao i nestručnjaci. I u jednom i u drugom slučaju riječ je o pomagačima kojima bi cilj trebao biti isti. Ovisno o svojem znanju i iskustvu i jedni i drugi zajedničkom cilju mogu podjednako pridonijeti. Važno je pritom da pomagači-nestručnjaci razumiju svoju ulogu i granice do kojih mogu ići, a da pomagači-stručnjaci razumiju koliko su ti prvi suradnici važni i kako velik doprinos mogu dati.

Može se govoriti o barem tri glavne skupine pomagača:

- ❖ profesionalni pomagači (ili pomagači-stručnjaci), koji su ne samo školovani za zanimanja u kojima se bavi i pomaže drugim ljudima, nego se još i svakodnevno bave poslom pomaganja ljudima u području za koje su obrazovani;
- ❖ paraprofesionalni pomagači (ili priučeni pomagači), koji nisu završili formalno obrazovanje za taj posao, ali su ga se prihvatili, stalno ga obavljaju, te ga namjeravaju trajno raditi, a pritom uz svakodnevno iskustvo stječu dodatna znanja i vještine kroz prigodne oblike osposobljavanja;
- ❖ pomagači-nestručnjaci, koji nemaju obrazovanje za pomaganje ljudima, a ponekad ni ikakvo drugo, ali su se našli u situaciji da spontano, privremeno ili povremeno počnu pomagati drugima, koristeći pritom vlastitu dobrotu, pamet, suosjećanje, domišljatost, strpljenje i mudrost. Za razliku od prve dvije, ta skupina pomagača će se rado vratiti svojem zanimanju i poslu čim to prilike dopuste.

Na ovom mjestu valja spomenuti još jednu skupinu ljudi koji su gotovo u dnevnom doticaju s prognanicima i izbjeglicama, premda se ne radi o pomagačima u navedenom smislu. Riječ je o voditeljima zbjegova i ostalom osoblju kolektivnog

prognaničkog smještaja. Prognanici i izbjeglice u privatnom smještaju susreću se pak s djelatnicima centara za socijalni rad i ureda za prognanike i izbjeglice. Premda se najčešće voditelji zbjegova ili djelatnici ovih institucija niti sami ne vide u ulozi pomagača, oni ipak imaju velik utjecaj na olakšavanje (ili pak otežavanje!) provedbe psihosocijalne pomoći, a i sami imaju važnu psihosocijalnu ulogu. Prije svega, od njih prognanici dobijaju informacije koje su im važne za organiziranje svakodnevnog života i planiranje budućnosti. U njima prognanici i izbjeglice često vide konkretizaciju države, uprave i izvora materijalne pomoći. Stoga ih najčešće vide neposredno odgovornima za sve ovo što im se događa, bilo to dobro ili loše. Zbog toga što prognanici drže da te osobe imaju veliku moć, oni se nerijetko nađu u prilici da, uz sve svoje obaveze, djeluju i kao pravi svojevrsni psihosocijalni pomagači. Tipična je situacija kad prognanici ili izbjeglice dolaze u centar za socijalni rad, ured za prognanike ili upravu kolektivnog centra da bi zapravo podijelili svoje tegobe, a djelatnici kojima takvi "klijenti" dolaze zapravo pružaju psihosocijalnu podršku kroz slušanje i razumijevanje.

Iskustvo je pokazalo da prognanici i izbjeglice kojima se sustavno i organizirano pruža psihosocijalna pomoć obično očituju manje teškoća prilagodbe. Dakako da je takav program nemoguće provoditi ako ne postoji razumijevanje i podrška nadležnih organa.

Valja posebno istaknuti da dobar psihosocijalni program mora njegovati suradnju s lokalnim centrima socijalnog rada, školama, zdravstvenom službom, humanitarnim organizacijama, te da ta suradnja ne smije biti samo formalna nego prvenstveno sadržajna. Posebno valja istaknuti važnost suradnje u regionalnim i Vladinim uredima za prognanike i izbjeglice. Naime, kako je tijekom vremena rasla spremnost domaćih i stranih stručnjaka da se uključe u pružanje programa psihosocijalne pomoći, uočena je potreba da se definiraju okviri i kriteriji za odobravanje takvih programa. Mnoge nevladine organizacije su na taj način dobile smjernice za rad, ali je i kod njih narasla spoznaja o tome da Vladin Ured za prognanike i izbjeglice posvećuje posebnu pozornost pružanju psihosocijalne pomoći.

Koje intervencijske aktivnosti mogu pomoći prognanicima?

Intervencijske aktivnosti su zapravo odgovor na potrebe prognanika i izbjeglica. One mogu biti različite razine složenosti, a zajedničko im je nastojanje da se prognanicima i izbjeglicama olakša suočavanje s izvorima stresa i s njegovim manifestacijama. U ovom prilogu spomenuti su neki od programa razvijeni u okviru višegodišnjeg djelovanja Društva za psihološku pomoć u kolektivnim prognaničkim centrima. Svi intervencijski programi koje realiziraju suradnici Društva za psihološku pomoć polaze od pojedinca, njegova obiteljskog i socijalnog okruženja,

kao i od njegovih prošlih i aktualnih iskustava. Istovremeno se nastoje otkriti i zatim osnažiti resursi svake obitelji i pojedinca, kako bi im se pomoglo da se uspješnije nose s nepovoljnim okolnostima života u progonstvu. Posebno se pokušava ojačati podržavajuća socijalna okolina i poticati nenasilno rješavanje sukoba unutar obitelji i uopće u prognaničkom centru. U svim oblicima rada valja voditi računa o mogućim socio-kulturalnim specifičnostima i heterogenosti populacije prognanika, odnosno izbjeglica. Psihološka pomoć i jačanje sposobnosti suočavanja sa stresogenim okolnostima za života u izbjeglištvu imat će važnu ulogu i u razdoblju povratka prognanika i izbjeglica u njihove zavičaje i domove. Naime, tada ih također očekuju događaji koji će imati izrazito stresogeno djelovanje, te bi se učinci pružene pomoći u ovom razdoblju trebali pozitivno odraziti i u tom budućem razdoblju.

Oblici rada ovisit će, naravno, o konkretnim psihičkim teškoćama, ciljevima i okolnostima, no najčešće se primjenjuje grupni i individualni savjetovani rad, te različite grupne aktivnosti čiji je cilj pružanje uzajamne socijalne i emocionalne podrške među prognanicima. Iako u središtu interesa stručne pomoći može biti jedan član neke obitelji, intervencije nastoje voditi računa o cjelini obitelji, pa će pojedini članovi možda biti uključeni u različite, ali njima primjerene aktivnosti. Npr. dijete školske dobi kod kojeg je došlo do izrazitog školskog neuspjeha, koje je počelo izostajati s nastave, povučeno je i depresivno, ali povremeno ima agresivne ispade prema vršnjacima bit će uključeno u program pomaganja u učenju, ali istovremeno i u socijalizacijsku grupu gdje će imati priliku usvajati pozitivne modele ponašanja i vrijednosti ili naučiti konstruktivno rješavanje generacijskih sukoba. Ukoliko nije dovršen proces tugovanja zbog gubitka važne osobe, u tome ćemo mu također pomoći. Nizom "malih koraka" kojima će samo dijete postizati uspjehe svojom aktivnošću, vjerojatno će mu se vratiti samopouzdanje, a naučit će i drugačije načine rješavanja sukoba s drugima. No istovremeno njegova majka i sama možda treba pomoć u dovršenju tugovanja, pa to valja osigurati. Možda ju je bilo potrebno uključiti u aktivnost koju smo nazvali "Škola za roditelje", a koja se bavi odnosima roditelja i djece; a možda i u tretman depresije ili u grupu za uzajamnu podršku. Tretman ovisnosti o alkoholu je aktivnost koju također često treba predvidjeti. Oblik intervencije koji je prognanicima vrlo važan je i osiguravanje informacija i upućivanje kako mogu ostvariti određena prava (npr. sređivanje legalnog statusa, upoznavanje s pravima prognanika, dobijanje socijalne ili zdravstvene zaštite). U svakom slučaju, dobro je nastojati aktivnosti tako organizirati da se pojedinoj osobi ili obitelji pruži što cjelovitija pomoć i podrška iz različitih izvora.

Radi ilustracije ovdje navodimo neke od aktivnosti koje Društvo za psihološku pomoć provodi u kolektivnim prognaničkim centrima u kojima djeluje od kolovoza 1991. godine.

- ❖ Pružanje kontinuirane i redovite socijalne i emocionalne podrške obitelji, odnosno pojedincima u njoj, a čiji oblik i intenzitet ovisi o potrebama korisnika (od najmanje jednom u dva mjeseca do jednom u dva tjedna)

- ❖ Pomoć u strukturiranju slobodnog vremena, usmjerena prvenstveno na djecu i adolescente, ali i na odrasle
- ❖ Igraoničke aktivnosti za djecu predškolskog i nižeg školskog uzrasta, koje uključuju stjecanje socijalizacijskih i drugih vještina, te omogućuju praćenje promjena u ponašanju
- ❖ Kreativne radionice za djecu i odrasle
- ❖ Pružanje pomoći u svladavanju školskih teškoća u grupnom i individualnom obliku za osnovnoškolce i srednjoškolce kod kojih su uočene teškoće. Uz rad na školskom gradivu uključen je i rad na vlastitim emocijama i socijalizacijskom procesu
- ❖ Tretman djece od trećeg razreda osnovne škole koja imaju teškoća s usvajanjem vještine čitanja
- ❖ Grupni rad s adolescentima na pozitivnoj socijalizaciji i sazrijevanju u okolnostima života u prognaničkom centru
- ❖ Rad u malim grupama sa starijim osobama u cilju olakšavanja njihove prilagodbe na okolnosti života u zbjegu na načelima skupina za reminiscenciju i uzajamnu podršku
- ❖ Tretman noćnog mokrenja kod djece i rad s njihovim roditeljima
- ❖ Grupni rad s djecom od 12-14 godina s odstupanjima u ponašanju (agresivnost, neposluš, impulzivnost ili povučenost i depresija)
- ❖ Grupni rad s djecom od 11-13 godina na socijalizacijskim vještinama i međusobnim odnosima
- ❖ Grupni rad s mlađim adolescentima (od 14-15 godina) koji uz socijalizacijske vještine uključuje i teme iz područja zdravstvenog i spolnog odgoja, te rješavanja sukoba
- ❖ Individualno savjetovanje odraslih u rješavanju partnerskih, roditeljskih, statusnih i drugih problema
- ❖ Individualni rad s roditeljima djece koja očituju poteškoće u svladavanju školskog gradiva i simptome poremećaja u ponašanju
- ❖ Rad u malim grupama s odraslima radi pružanja uzajamne podrške i prerastanja u samostalne grupe podrške i samopomoći
- ❖ Tečaj opismenjavanja starih nepismenih osoba
- ❖ Organiziranje "kluba" za odrasle (čitaonica, šah, neobavezno okupljanje)
- ❖ Organiziranje kulturno-umjetničkog društva koje ima svoj glazbeni sastav, pjevački zbor
- ❖ Program borbe protiv alkoholizma
- ❖ Obiteljsko savjetovalište
- ❖ Grupe žena s programom pletenja čarapa i uzajamne podrške
- ❖ Individualni tretman traumatiziranih osoba s posttraumatskim stresnim

poremećajem (PTSP)

- ❖ Psihijatrijska skrb (nadzor uključenosti u redoviti tretman, ordiniranje terapije) za kronične bolesnike.

Valja istaknuti da je realizacija takvog cjelovitog, trajnog i sustavnog programa psihosocijalne pomoći bila moguća jer je Društvo za psihološku pomoć naišlo na podršku međunarodnih humanitarnih organizacija i vodstava kolektivnih centara u kojima djeluje, te na razumijevanje Ureda za prognanike i izbjeglice. Stoga se vremenom u tim centrima razvio uzajamni odnos suradnje i međusobnog poštovanja, što je bilo vrlo važno za ostvarivanje ciljeva programa.

Tko može provoditi programe psihosocijalne pomoći prognanicima?

U provođenju intervencija trebaju sudjelovati stručnjaci različitih profesija i neprofesionalni, ali priučeni i pripremljeni pomagači. Iskustvo timova Društva za psihološku pomoć koji rade u prognaničkim centrima pokazalo je da je dobro da profesionalni dio tima čine psiholozi, socijalni radnici, psihijatar, te studenti psihologije i socijalnog rada. Neki od suradnika i sami su prognanici koji su se tijekom vremena uključili u rad. Poseban naglasak stavljamo na suradnju s lokalnim centrima socijalnog rada, školama, zdravstvenom službom i nadležnim uredima za prognanike i izbjeglice. Strane humanitarne organizacije pomažu u radu materijalno i financijski.

Sastavni dio programa mora biti priprema pomagača za težak rad koji će raditi. Ta se priprema nastavlja i nakon što počnu raditi kroz prikladne oblike izobrazbe i superviziju. Isto je tako važno pratiti rad psihosocijalnog programa i provoditi njegovu evaluaciju, te pratiti promjene u mentalnom zdravlju prognanika. To je važno zbog više razloga, od kojih ovom prilikom ističemo samo tri. Prvo, to je jedini način da ocijenimo učinak aktivnosti i programa koji provodimo, što je važno kako zbog unapređenja rada, tako i zbog financijera koji žele znati kako se njihov novac koristi. Drugo, to je važno zbog samih članova tima, budući da je svakodnevni rad u kolektivnom centru izvanredno težak i iscrpljujući, te nam je svima potrebno vidjeti da smo uspjeli učiniti neke pozitivne pomake i pomoći ljudima s kojima radimo. Konačno, evaluacija je ujedno i osnova za podnošenje izvještaja o radu regionalnim uredima za prognanike i izbjeglice, kao i vodstvima kolektivnih prognaničkih centara. (O tome će biti više riječi nešto kasnije u ovoj knjizi.)

Proces povratka kao psihološki izazov

Marina Ajduković i Dean Ajduković

Kao što je već rečeno u prethodnom tekstu, progonstvo je proces koji označavaju tri razdoblja. O prva dva postoje brojne spoznaje temeljene na iskustvima iz različitih dijelova svijeta. Također postoje sustavno prikupljeni podaci o procesu prilagodbe izbjeglica koje se trajno nastanjuju u drugim zemljama. Istodobno su iskustva i spoznaje o procesu povratka u zavičaj malobrojni. To je prvenstveno odraz činjenice da u svijetu najveći broj izbjeglica završava proces izgnanstva integrirajući se u novu sredinu. Povratak u zavičaj i na vlastito ognjište je u svjetskim razmjerima relativno rijetka pojava koja se u posljednjih tridesetak godina pretežno odvijala na području Afrike (npr. iskustva Zimbabvea, Angole i Mozambika) ili Južne Amerike (npr. Argentine i Čilea).

Iako je relativno malo iskustava o životu i problemima nakon povratka, hrvatski stručnjaci su pravodobno ukazali na to da će proces povratka biti složen i dugotrajan (Krizmanić, 1995.). Na to su ukazala i prva iskustva s područja Dubrovnika i zapadne Slavonije (Handabaka, 1994.). Ipak, tek smo danas, kada je 120 000 prognanika u mogućnosti da se vrati u svoj zavičaj, u potpunosti suočeni sa svim izazovima koje proces povratka stavlja pred prognanike, stručnjake, vladine službe i nevladine organizacije. Koji su to izazovi? Prvenstveno je to potreba da se osiguraju materijalni i sigurnosni uvjeti za povratak, da se rekonstruiraju socijalne zajednice u koje se prognanici vraćaju, te da im se osigura psihosocijalna podrška u procesu povratka. U ovom prilogu osvrnut ćemo se na psihosocijalne dimenzije povratka i mogućnosti pružanja psihološke potpore prognanicima-povratnicima.

Psihosocijalne osobine povratka

Koliko god bio željno očekivan, povratak je u životu većine prognanika stresni događaj. Podsjetimo se da i pozitivni, željeni životni događaji mogu osobu privremeno dovesti u stanje stresa. Tako npr. rođenje djeteta, preseljenje u drugo mjesto ili promjena posla, čak i kada su dobro planirani i vrlo poželjni, mogu predstavljati stresor u životu pojedinca i izazvati manji ili veći broj stresnih reakcija.

Koji su to sve izvori stresa vezani uz proces povratka? Spomenimo neke.

- ❖ Izuzetno uspješne akcije "Bljesak" i "Oluja" naglo su otvorile željno očekivanu mogućnost prognanicima da se vrate u svoj zavičaj. Ipak, najveći broj prognanika zapravo nije bio sustavno pripreman za povratak. Naime,

tijekom četiri godine progonstva prognanici su razvili različite obrambene i prilagodbene mehanizme koji su im pomagali da se lakše nose sa progonstvom, ali ih nisu pripremali za povratak. Koliko su ishodi tih akcija bili neočekivani za prognanike, ilustrira i podatak da je u srpnju 1995. godine, tijekom redovitog praćenja psihosocijalnog funkcioniranja obitelji u progonstvu, u jednom od zagrebačkih zbjegovu samo 26.3% ispitanika izjavilo da uskoro, odnosno tijekom 1995. godine očekuje povratak (Prilog 1.).

- ❖ Dio prognanika se tek u ovom razdoblju stvarno suočio s gubitkom doma. Naime, prognanici, koji su bili prisiljeni napustiti svoj zavičaj prije ili tijekom neposredne opasnosti, nisu vidjeli svoj razoreni dom i razinu razorenosti svoje zajednice. Iako su pretpostavljali, pa i saznali da im je kuća ili imanje uništeno, u njima je bila sačuvana slika doma kakvog su ostavili. Tijekom dugotrajnog življenja u progonstvu često je dolazilo do idealiziranja napuštenog doma, zbog kojega je osobni susret s tragičnom stvarnošću bio psihički udarac koji prognanici nisu očekivali. Prvi odlasci u zavičaj bolno su ih suočili sa stvarnim stupnjem razaranja. Dio njih uopće nije mogao zamisliti razmjere opustošenosti svoje zajednice.
- ❖ Prognanici-povratnici su u situaciji da donose životno značajne odluke. Ponekad za te odluke nemaju ili/i ne mogu imati dostatne informacije. Prva razina odlučivanja odnosi se na temeljnu odluku - vratiti se ili započeti život negdje drugdje. Bilo što odlučili, prognanici su zatim suočeni s novim izazovima kako na osobnoj, tako i na razini obitelji i lokalne zajednice. Dio njih još uvijek osjeća strah za sebe ili članove svoje obitelji. Stoga im je sigurnost kraja u koji se vraćaju izuzetno značajna. Suočeni su s brojnim dvojabama, nedoumicama i pitanjima. Kako započeti obnovu svog doma? Useliti se u neku drugu kuću ili ne? Pričekati proljeće? Kakva se pomoć može očekivati od države? Hoće li i dalje dobijati i humanitarnu pomoć? Hoće li djeca imati prednost u dobijanju đačkog doma ako ostanu živjeti u većem gradu radi školovanja? Kad će doći na red obnova njihova mjesta? Što će biti sa zaposlenjem? Kakva će biti kvaliteta škole u mjestu povratka?
- ❖ Unutrašnji konflikti se pojačavaju. Do njih dolazi u situacijama kad se zbog različitih razloga ne možemo odlučiti što da učinimo, jer su motivi, ciljevi ili načini reagiranja međusobno nespojivi. Kad govorimo o unutrašnjim konfliktima, možemo razlikovati:
 - Konflikt dvostrukog privlačenja - nastaje u situaciji kada nas podjednako snažno privlače dva **pozitivna** cilja. Tako se npr. prognanik želi vratiti u svoje selo i uspostaviti tradicionalni način življenja, ali istodobno želi djeci omogućiti bolje školovanje koje je dostupno samo u većim sredinama.

- Konflikt dvostrukog odbijanja - nastaje u situaciji kada nas podjednako snažno odbijaju dva **negativna** cilja. Tako npr. osoba ne želi više biti izbjeglica, ali se ne želi ni vratiti u ono područje Bosne i Hercegovine iz kojeg nije došla, a što joj se nudi kao moguće rješenje.
- Konflikt istodobnog privlačenja i odbijanja - nastaje u situaciji kada se nalazimo pred jednim ciljem ali je on **ambivalentan**, tj. istodobno nas i privlači i odbija (Petz i sur., 1992.). Osoba se, na primjer, odlučila vratiti u svoje mjesto, ali je njena kuća razrušena, pa joj se nudi useljenje u neku drugu. Povratak je privlači, ali je istodobno useljenje u kuću koja nije njena odbija.

Najlakše je rješiv konflikt dvostrukog privlačenja, jer se tu radi o "nestabilnoj ravnoteži" dvaju privlačenja. Čim se primaknemo jednom cilju, njegovo se privlačenje povećava, a privlačnost drugog smanjuje. Mnogo je teže riješiti konflikt dvostrukog odbijanja jer se kod njega radi o "stabilnoj ravnoteži". Približavanje jednom cilju povećava njegovu odbojnost, a smanjuje odbojnost drugog cilja. To dovodi do mijenjanja odluke i okretanja prema drugom cilju. Naravno, isti proces se ponavlja. Osoba ulaže veliku energiju da oscilira između oba negativna cilja i stalno mijenja odluku o tome kojem će se cilju prikloniti. Ponekad je najsretnije rješenje u takvoj situaciji odabir tzv. trećeg izlaza, tj. iznalaženje i odabira neke nove mogućnosti čije usvajanje dovodi do istodobnog izbjegavanja oba negativna cilja.

Osobito je složen za rješavanje konflikt istodobnog privlačenja i odbijanja. Kod takvog cilja je tipično da nas pretežno **privlači** kad smo relativno daleko od njega, a da nas pretežno **odbija** kad smo mu blizu. I taj konflikt je primjer "stabilne ravnoteže", jer osoba ima tendenciju da se zaustavi na određenoj udaljenosti od cilja. Kako se može riješiti takva situacija? Postizanjem cilja ili odustajanjem od njega. Pritom je značajan uvid u pozitivne i negativne ishode svakog od rješenja.

Bez obzira na to o kojem se unutrašnjem konfliktu radi, potrebno je imati na umu da će, ukoliko je dugotrajan ili intenzivan, dovesti do osjećaja osujećenosti.

- ❖ Kod mnogih obitelji povratnika želje i životna očekivanja članova su različita. Dio članova obitelji želi se vratiti u zavičaj, dok dio njih želi nastaviti život u mjestu progonstva ili negdje drugdje. Uočava se da ta razlika obično postoji između starijih i mlađih članova obitelji, osobito adolescenata. To pridonosi povećanju napetosti i sukoba u obitelji, što dovodi do toga da ostvarivanje odluke o povratku, čak i onda kad je donesena, nije ni lako ni bezbolno.
- ❖ Ne samo da su razoreni domovi prognanika, već su i socijalne zajednice u kojima su živjeli razrušene i promijenjene. Kod dijela povratnika i to je izvor bolnog suočavanja. Procesi socijalne rekonstrukcije su bremeniti brojnim poteškoćama od kojih sami povratnici kao najznačajnije navode nesigurnost u pogledu osobne imovine, nepravednost u raspodjeli

stambenog prostora, promjenu sugrađana ili suseljana tijekom progonstva, sukobe pri raspodjeli sredstava važnih za obnovu i slično.

Dakle, prognanici-povratnici su se relativno naglo i uglavnom nepripremljeni našli u situaciji da se aktivno i djelatno počnu suočavati sa izazovima obnove svog doma, održavanja obitelji na okupu i očuvanja obiteljskih vrednota, te sudjelovanja u socijalnoj rekonstrukciji svoje zajednice. I ljudima koji nisu bili izloženi brojnim traumatskim događajima karakterističnim za razdoblje napuštanja zavičaja, onima koji nisu bili izloženi kumulativnom djelovanju različitih stresora tijekom razdoblja progonstva, ti bi zahtjevi predstavljali velik životni problem, prijelomnu točku u životu.

Dio prognanika-povratnika se djelatno i učinkovito uhvatio u koštac sa svim tim izazovima. Ipak, kod jednog dijela proces suočavanja sa stresorima vezanim uz ovu značajnu promjenu u životu nije tako uspješan. Kad je pojedinac izložen djelovanju izrazitih stresora dulje vrijeme i kad mu nedostaju ili sposobnosti ili znanja ili snaga za uspješno izlaženje na kraj s tom specifičnom situacijom, može se razviti krizno stanje.

Obilježja kriznih situacija

Riječ **kriza** dolazi od grčke riječi "**crisis**", što znači "odluka". Izraz se najčešće koristi za označavanje odlučujućih trenutaka i prijelomnih točaka u životu. To nas upućuje da kriza podrazumijeva izvjesne izbore i donošenje značajnih odluka. Radi se o pojmu koji među stručnjacima nema nužno negativan predznak, već označava razdoblja krupnih životnih promjena. Naprotiv, u široj javnosti izraz kriza ima isključivo negativno značenje.

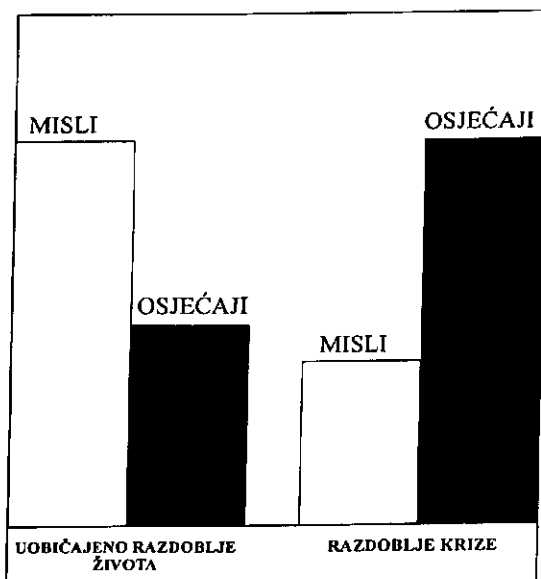
Krizu mogu potaknuti dva različita procesa, te se stoga često razlikuju i dvije vrste kriznih situacija (Golan, 1986.). To su krize "iscrpljivanja" i "šok" krize. "Šok" krize se javljaju kada je osoba izložena intenzivnim i iznenadnim stresorima, koji često imaju karakter traumatskih iskustava kao što su npr. neočekivana smrt partnera, nagli gubitak imovine, prisustvovanje nasilju nad drugim ljudima i slično. Suočavanje sa razrušenom kućom i imanjem može kod dijela ljudi potaknuti razvoj "šok" krize. Razvoj tzv. krize iscrpljivanja je postupan. Pojedinac se može uspješno nositi s nizom različitih stresnih situacija, ali vremenom sposobnost suočavanja s problemima postupno slabi i konačno osoba može doći do točke na kojoj više nema dovoljno unutarnje snage ili izvanjske podrške da se nosi s kumulativnim djelovanjem stresa. U takvim situacijama čak i neki naizgled beznačajan događaj ("kap koja je prelila čašu") može potaknuti razvoj krizne situacije. I takav tip kriza često se susreće kod prognanika-povratnika. Riječ je o onim ljudima koji su se "istrošili" u dnevnom suočavanju s problemima što ih je sa sobom nosilo progonstvo, odnosno izloženost visokoj razini kroničnog "stresa progonstva" (Ajduković, D. 1993a).

Činjenica da se u kriznim situacijama uobičajeni načini suočavanja mogu pokazati nedostatnim ili neuspješnim dovodi do česte pojave promjena u ponašanju,

emocionalnom doživljavanju i iskazivanju, intelektualnom funkcioniranju i u vrijednosnom sustavu.

U "normalnim" razdobljima života postoji ravnoteža između dva psihička sustava - osjećaja i misli. Oni nikada nisu potpuno u ravnoteži, ali između njih postoji potreban sklad. Pod djelovanjem stresa taj se sklad poremeti i osjećaji postaju dominantni. Kako djelovanje misaonog sustava postupno slabi, ljudi se u odlučivanju sve više rukovode osjećajima i mogu se početi ponašati regresivno, iracionalno ili ispod svoje uobičajene razine uspješnosti. Najčešći osjećaji koji se javljaju su bespomoćnost, ljutnja, osjećaj gubitka kontrole nad životom. Dio ljudi u kriznim situacijama prolazi i razdoblje depresije i tuge, ali i euforije (Parry, 1990.). Logično i razumno ponašanje se u takvim trenucima teže postiže.

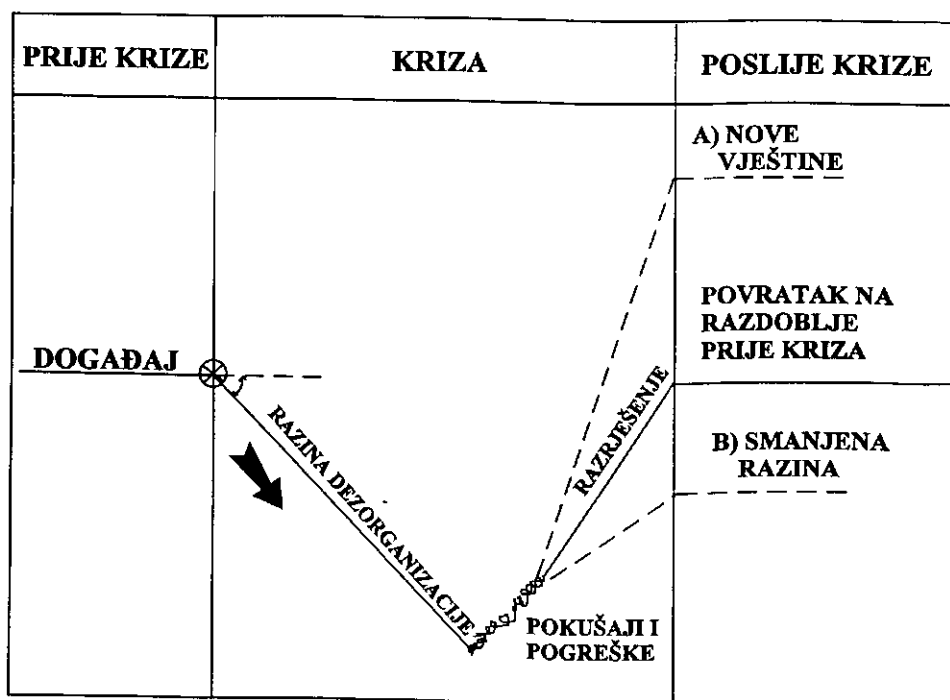
Slika 1. Ravnoteža misli i osjećaja u uobičajenom razdoblju i u razdoblju krize



Promjene u ponašanju i doživljavanju nisu jednako izražene kod svih ljudi. Krizne reakcije, odnosno sam doživljaj krize, uvelike ovisi o nizu socio-kulturalnih i osobnih obilježja, te okolinskih činitelja. Također ovisi i o razini uspješne prilagodbe i socijalnoj integraciji tijekom progonstva, objektivnim uvjetima života u mjestu povratka, o željama i odnosima članova obitelji i slično. U takvim razdobljima treba biti posebno osjetljiv u kontaktima s prognanicima- povratnicima, pokazati razumijevanje za poteškoće i nedoumice s kojima su suočeni. Vrlo je loše u takvim susretima vrednovati odluke ili razmišljanja povratnika. Naime, mnogi su prognanici u ovom razdoblju nesigurni jesu li ostvarene pretpostavke za siguran povratak. Zbog toga im je teško donositi odluke. Primjedbe upućene prognanicima- povratnicima koje izražavaju ocjenu njihova ponašanja, primjerice: "Kako se možete

premišljati? Kakogod da bilo, najbolje se vratiti kući” ili “Nije mi jasno što se s vama zbiva, pa četiri godine ste samo govorili o povratku, a sad vam se ne ide kući?” samo mogu izazvati obrambeno ponašanje, osjećaj krivnje i frustriranosti. Na taj način se povratnicima dodatno otežava proces odlučivanja o povratku.

Iako se kriza najčešće doživljava kao kaotično razdoblje i svaki je pojedinac drugačije proživljava, postoje prepoznatljiva razdoblja u njenom razvoju. Prikazana su na sljedećoj slici na način koji nam može olakšati da predvidimo i analiziramo što se zbiva za vrijeme krize.



Slika 2. Razdoblja psihosocijalne razine funkcioniranja u krizi

1. Razdoblje prije krize. Može uključiti pripremu za događaj koji se očekuje. Već je i minimalno planiranje od pomoći u krizama koje imaju obilježja prijelomne točke u životu kao što je npr. povratak u zavičaj. Za prognanike-povratnike to je razdoblje počelo samim progonstvom koje je izazvalo prvotnu krizu, a zatim je dugo trajalo. Većina prognanika je čitavo vrijeme razmišljala o povratku i dijelom ga čak i praktično planirala.

2. Sam događaj. Nakon događaja potrebno je neko vrijeme da se shvati o čemu je zapravo riječ i koje moguće posljedice ima. Početno iznenađenje ili čak šok, kad su ljudi zbunjeni, začuđeni, ili pak oduševljeni i euforični, kao što se to

dogodilo nakon akcije "Oluja", slijede pokušaji da se procijeni značaj događaja za budućnost. Nastoji se procijeniti koje promjene u životu donosi sam događaj, u ovom slučaju bliska mogućnost povratka u zavičaj, što sve treba učiniti i slično.

3. Zbunjenost. Nedovoljna kvantiteta i kvaliteta informacija o tome što se dogodilo, te visok stupanj stresa pridonose misaonoj, čuvstvenoj i ponašajnoj zbunjenosti u ovom razdoblju. Njezina razina će biti to veća ako se događaj zbio bez upozorenja, pa nije bilo mogućnosti da se za njega pripremimo, te što veću promjenu u životu zahtijeva.

4. Pokušaji i pogreške. Da bi se zadovoljila snažna potreba za smanjivanjem osjećajne napetosti prisutne u kriznoj situaciji, u pravilu slijedi razdoblje ispunjeno pokušajima i pogreškama. Plan koji su ljudi razvili kao način smanjivanja napetosti i uspostavljanja kontrole tijekom krizne situacije može se, ali i ne mora ostvariti. Stoga ljudi iskušavaju različite načine prevladavanja krize. U ovom razdoblju se često mijenjaju odluke. Tako npr. prognanik-povratnik koji se odlučio vratiti u svoj zavičaj može prvo donijeti odluku da će obnoviti svoju kuću, zatim da će se useliti u neku od neoštećenih, zatim da će se useliti u stan. To nije odraz neznanja o tome što hoće, već pokušaj da pod utjecajem različitih informacija i rukovođen osjećajima na različite načine smanji napetost vezanu uz odluku "Kako dalje?". Podsjetimo se da je mogućnost povratka kod dijela prognanika dovela do pojačavanja unutrašnjih konflikata. Uz to, činjenica da u kriznoj situaciji osjećajno dominira nad misaonim (Slika 1.) dodatno otežava donošenje odluka u ovoj fazi razvoja krize.

5. Razrješenje. U ovom razdoblju ljudi ponovo uspostavljaju kontrolu i ponekad poduzimaju gotovo herojske napore da se nose sa zahtjevima situacije. Razdoblje razrješenja traje sve dok nisu zadovoljene potrebe čije je nezadovoljavanje i dovelo do krize. U slučaju prognanika-povratnika to je obično razdoblje nakon donošenja njima prihvatljive odluke i početka mobiliziranja snaga u njenom oživotvorenju.

6. Razdoblje nakon krize. Posljedice krize mogu biti kratkoročne ili dugoročne, te traju ovisno o različitim činiteljima kao što su težina štete i važnost gubitka. Ljudi nastoje što prije prevladati krizu i vratiti se u normalan život. Ipak, postoje značajne individualne razlike u uspostavljanju zadovoljavajuće razine funkcioniranja, odnosno "normale". Kao što upućuje Slika 2., neki će osjećati da je njihov život obogaćen tim iskustvom, bit će ponosni što su uspješno prevladali kriznu situaciju. Za njih ona predstavljala mogućnost osobnog razvoja. Drugi se na uobičajenu razinu funkcioniranja ne vraćaju tako jednostavno i lako.

Zbog boljeg razumijevanja doživljavanja i ponašanja prognanika-povratnika koji mogu biti izloženi negativnim posljedicama krize važno je upoznati postavke teorije krize. Polazeći od tih spoznaja, razmotrit ćemo kako svatko, sa svoje razine djelovanja, može pružiti odgovarajuću podršku i razumijevanje prognanicima-povratnicima.

Krizne intervencije i psihosocijalna pomoć povratnicima

Općenito, polazište za razumijevanje postavki kriznih intervencija može se ilustrirati kineskom riječju WEI-JI kojom se pojam krize određuje kao "opasna mogućnost". Pojam se sastoji od dva dijela:

- ❖ WEI znači **opasnost** jer se kriza može loše razriješiti (ponovo pogledajte Sliku 2.)
- ❖ JI znači **mogućnost** jer se tijekom krize mogu razviti nove životne vještine i snage

I osnovni ciljevi suvremenih postupaka prevencije daljnjeg produbljivanja krize i samih kriznih intervencija zapravo polaze od navedenog gledanja na krizu. Stoga oni uključuju:

- ❖ zaštitu od dodatnih stresora
- ❖ pomoć pri osvježavanju i razrješavanju unutrašnjih sukoba i različitih tendencija u obitelji
- ❖ pomoć pri organiziranju i mobiliziranju snaga u samom sebi, obitelji, zajednici i organizaciji
- ❖ pružanje stručne psihosocijalne potpore da bi se što prije i lakše uspostavila razina funkcioniranja iz razdoblja prije krize

Ovaj opći okvir pokazuje da svatko od nas - od djelatnika Ureda za prognanike, Vlade RH, voditelja zbjegova, pa do stručnjaka u području mentalnog zdravlja - može pridonijeti prevenciji ili olakšavanju kriznih situacija. Tako npr. gledanje Vlade na povratak kao na složen i dugotrajan proces, uz uvažavanje individualnih specifičnosti, može u velikoj mjeri pridonijeti smanjenju jednog od značajnih stresora kod prognanika-povratnika, a to je požurivanje. Omogućavanje prognanicima-povratnicima da zadrže prognanički status i sigurnost utočišta zbjega, uz mogućnost povremenog odlaska do svog doma i njegovog postupnog dovođenja u funkciju, omogućava im potrebno vrijeme za tranziciju i uspostavljanje životnih uloga koje su dijelom izgubili tijekom progonstva. Organiziranje pojačane dnevne brige za djecu majki koje su počele raditi ili imaju radnu obvezu u svom mjestu, ali još uvijek iz objektivnih razloga žive u zbjegu, također može zaštititi obitelj prognanika-povratnika od dodatnih stresora. U svakom slučaju, valja imati na umu da programi psihosocijalne pomoći ciljaju na ojačavanje klijenta, njegove obitelji i socijalnog okruženja.

Pomagači koji su stekli iskustvo u pružanju psihosocijalne pomoći prognanicima najveći dio svojih znanja i vještina mogu iskoristiti u radu s povratnicima. Na taj način mogu pridonijeti smanjivanju psiholoških prepreka povratku i odlučivanju o vlastitoj budućnosti. Uz rad na emocionalnom planu, u ovom razdoblju posebnu važnost dobijaju kognitivne intervencije, jer povratnici, kako je istaknuto, moraju

donositi važne odluke. Intervencije usmjerene prvenstveno na kognitivni i ponašajni plan mogu se odvijati na tri razine: intrapersonalnoj, interpersonalnoj i socijalnoj (Ajduković, M., 1996.):

Intrapersonalna razina

Intrapersonalna razina - usmjerenost na promjene u pojedincu: na misli, osjećaje, uvjerenja, vrijednosti klijenta. Pogodne su kad psihosocijalni razvoj klijenta pridonosi njegovom nefunkcionalnom ponašanju ili neracionalnom sustavu mišljenja. Usljed snažnih emocija, pomanjkanja informacija, istovremenih i mnogobrojnih zahtjeva i nužnosti donošenja odluka povratnici su izloženi snažnom stresu s kojim se mogu uspješnije nositi ako im se pomogne da prođu kroz sljedeće korake:

a) Pomoć u prepoznavanju i razlikovanju misli, osjećaja i ponašanja, koji su međusobno usko povezani. Zbog toga se događa da klijent, kad tražimo da opiše kako se ponašao u nekoj situaciji, najčešće vrlo brzo počinje iznositi mješavinu osjećaja, ponašanja i misli. Često mu je važno pomoći da imenuje svoje (i tuđe!) osjećaje kako bi lakše razumio vezu s mislima i ponašanjem.

b) Pomoć u prepoznavanju veze između specifičnih misli, osjećaja i ponašanja olakšava klijentu svojevrсно "unošenje reda" u misli, kontroliranje osjećaja, te razumijevanje vlastitog ponašanja u nekoj situaciji.

c) Pomoć u analizi logičke utemeljenosti mišljenja i uvjerenja koje klijent ima, a na kojima temelji svoje ponašanje i planove. Iracionalno mišljenje se temelji na apsolutističkom razmišljanju, a ne na logičkoj interpretaciji i vrednovanju činjenica. Prepoznamo ga po riječima "moram", "trebam", "trebalo bi da".

d) Poticanje promjene iracionalnih misli ili uvjerenja koja mogu klijenta onemogućiti u poduzimanju koraka koji vode rješenju nekog problema.

U radu s povratnicima na intrapersonalnoj razini mogu biti korisne sljedeće kognitivne tehnike:

Kognitivno rekonstruiranje

Ciljevi:

- ❖ Pomoći klijentu uvidjeti nelogičnosti svog razmišljanja
- ❖ Pomoći da obrasce mišljenja zamijeni logički utemeljenima
- ❖ Pomoći da vidi situaciju iz druge perspektive

Postupak:

1. Klijent provjerava pretpostavke na kojima temelji mišljenje ili uvjerenje.
Pitanje: Što potvrđuje takav način mišljenja?
2. Klijent stvara alternativne pretpostavke.
Pitanje: Koji su drugi načini gledanja i razmišljanja o tome?
3. Klijent provjerava pretpostavke o konkretnoj akciji.
Pitanje: Što ako se to i dogodi?

Kognitivne samoupute

Cilj:

- ❖ Klijent se priprema za pozitivnije suočavanje s nadolazećim problemom

Postupak:

1. Klijent mijenja svoj unutrašnji dijalog i prikrivene samoporuke radi uspješnijeg suočavanja s problemima tako da prvo verbalizira tipične poruke koje sam sebi upućuje.
2. Potiče se da umjesto “Ja to ne mogu”, “Nikada neću uspjeti u tome” ili “Nikad mi ništa ne polazi za rukom” kaže sam sebi: “Napravit ću to najbolje što mogu” ili “Prvo ću prikupiti sve informacije, pa ću onda biti bliže rješenju”.

Otkrivanje alternativa

Ciljevi:

- ❖ Klijentu se pomaže da vidi problem s “druge” strane
- ❖ Nastoji se stvoriti drugačiji misaoni i/ili emocionalni pogled na situaciju
- ❖ Promjenom “okvira” situacije često se mijenja značenje koje joj pridajemo
- ❖ Promjeni pomaže proces smanjivanja kognitivne disonance, kojim se spontano usklađuju ponašanje i stav

Postupak:

1. Klijent se potiče na pronalaženje različitih alternativa koje mogu biti manje ili više ostvarive.
2. Klijent navodi argumente “za” ili “protiv” svake alternative, te ih vrednuje u odnosu na neki dogovoreni kriterij.
3. Kad klijent doživi problem iz nove perspektive, pozitivni aspekti mogu biti potencirani, a negativni se mogu djelotvornije izmijeniti.

Racionalno rješavanje problema i odlučivanje

Ciljevi:

- ❖ Pomoći klijentu pri rješavanju konkretnog problema i podučiti ga procesu rješavanja problema i donošenja odluka
- ❖ Pojasniti proces rješavanja problema kao niza logički povezanih koraka u njegovom definiranju, osmišljavanju mogućih rješenja i odabiru onog koje klijent smatra najboljim
- ❖ Naglasiti da se radi o pristupu u kojem klijent može biti uspješan ako je:
 - konkretan u izražavanju svog problema
 - usmjeren na aktualni problem, a ne na prošlost
 - usmjeren samo na jedan problem tijekom razgovora
 - konstruktivno i pozitivno iznosi problem
 - osjetljiv na osjećaje i gledišta drugih ljudi s kojima “dijeli” problem

Koraci koje klijent treba usvojiti:

1. Utvrđivanje problema
2. Analiza problema i vlastitih potreba vezanih uz problem
3. Prepoznavanje vlastitih osjećaja vezanih uz problem i otkrivanje potreba koje leže u njihovu temelju
4. Osmišljavanje mogućih alternativnih rješenja
5. Vrednovanje mogućih rješenja i odabir najboljeg
6. Dogovor o primjeni odabranog rješenja ("domaća zadaća")
7. Vrednovanje ishoda

Interpersonalna razina

Interpersonalna razina - usmjerenost na poboljšavanje odnosa s drugima, što je osobito važno u procesu izgradnje i socijalne rekonstrukcije lokalne zajednice, budući da se mogu očekivati mnogi suprotstavljeni interesi s obzirom na ograničene izvore, susret pripadnika različitih socijalnih i etničkih grupa, itd. Najčešće korištena tehnika je igranje uloga u različitim varijantama. Npr.:

Igranje vlastite uloge - pri čemu se koristi vlastito iskustvo i igra sebe. Korisno je u procjeni interpersonalnih vještina klijenta, vježbanju novog ponašanja i stjecanju samouvida klijenta u svoje ponašanje.

Izmijenjena uloga - glumi se neka druga značajna osoba. Korisno je jer klijent vidi situaciju s drugog gledišta, razvija suosjećanje i razumijevanje ponašanja drugih osoba.

Monodrama, "stolice" - klijent igra različite uloge kroz koje vidi samoga sebe ili kako doživljava da ga vide različiti ljudi.

Psihosocijalno okruženje

Psihosocijalno okruženje - usmjerenost na promjenu životnog prostora klijenta (psihosocijalnog i fizičkog). Tu razinu prorađujemo kad to okruženje predstavlja prepreku za ostvarivanje cilja na kojem se radi s klijentom ili pak kad okruženje može pružiti presudnu podršku ostvarivanju takvog cilja. Primjerice, u procesu povratka to može uključivati sljedeće aktivnosti:

- ❖ Pomaganje u zadovoljavanju temeljnih potreba povratnika (informiranje, posredovanje); pomagač služi kao posrednik između klijenta i nekih drugih pomagača ili službi
- ❖ Podučavanje klijenta o konkretnom načinu postizanja cilja i razvijanja njegove vještine da sam dođe do potrebnih resursa (posao, socijalna pomoć, humanitarna pomoć, itd.)

- ❖ Pomoć u širenju socijalne mreže i osiguravanju socijalne podrške; to je osobito važno u procesu povratka, jer su stare mreže mahom pokidane, a nove se tek izgrađuju. Ta će aktivnost ponajprije uključivati analizu aktualne gustoće i veličine socijalne mreže klijenta ili njegove obitelji, a zatim prepoznavanje osoba i grupa koje mu/im mogu pružiti socijalnu podršku.
- ❖ Pripremanje i ojačavanje okoline na moguće reakcije ljudi u krizi (kao što je informiranje obitelji o mogućim i očekivanim ponašanjima njihovog člana koji ima posttraumatske stresne simptome), na reakcije na gubitak i upoznavanje s procesom tugovanja, educiranje učitelja o očekivanim reakcijama djece povratnika u razdoblju akutnoga stresa, itd.

U ojačavanju povratnika za uspješnije suočavanje s izazovima, dvojabama i teškoćama koje nosi proces povratka pružanje psihosocijalne pomoći ima važnu ulogu. Vrijedna iskustva, koja su stekli mnogobrojni pomagači tijekom posljednjih godina, od silne su koristi u planiranju i provođenju progama psihosocijalne pomoći povratnicima. U tom smislu je lako primjenjiv i model koji je predložio D. Ajduković (1993b). U svakom slučaju, iskustva s kriznim intervencijama mogu ublažiti nastanak individualne ili obiteljske krize, te olakšati donošenje odluka od životne važnosti. No psihosocijalna pomoć povratnicima ne započinje u času njihova povratka. Naprotiv, **sustavna psihološka priprema za povratak** je kontinuiran proces koji bi valjalo organizirati kroz sljedeće faze:

Prva faza

Ojačavanje pojedinca i obitelji pružanjem psihosocijalne pomoći tijekom progonstva. U praksi je dostupnost psihosocijalne pomoći često ovisila o tome koliko je pojedina organizacija bila u stanju osigurati trajnost samog programa, a ne o potrebama klijenata. Zbog toga je, ovisno o slučaju, ta faza stvarno mogla trajati od nekoliko mjeseci do više godina. Rijetki su slučajevi da je sustavna pomoć prognanicima u kolektivnom centru ponuđena za čitava trajanja njihova progonstva (programi Društva za psihološku pomoć, na primjer, u zbjegu u Domu učenika graditeljskih struka u zagrebačkom naselju Sopot traju gotovo pet, a u naselju "Gaza" u Karlovcu tri i pol godine).

Druga faza

Intervencije u razdoblju od nekoliko mjeseci do nekoliko tjedana prije stvarnog povratka su najvećim dijelom usmjerene k olakšavanju procesa odlučivanja o životnim odlukama i poboljšanju komunikacije unutar obitelji. To je razdoblje u kojem se povratnici suočavaju s novom stvarnošću i ponovnim preuzimanjem pune odgovornosti za vlastiti život i obitelj. Pokazuju se mnoge promjene unutar obitelji koje su ranije bile prividno "zamrznute", jer nije bilo stvarne životne alternative. Različite želje, planovi i viđenje budućnosti punom težinom dolaze do izražaja, pa je ovo razdoblje plodno tlo za razvoj krize. Situacija je otežana zbog nedovoljno pouzdanih informacija. Krizne intervencije usmjerene su na pomoć u nošenju sa snažnim emocijama i

olakšavanje kognitivne prorade stvarnosti. To je ujedno razdoblje kad bi valjalo raditi na prepoznavanju i uviđanju vlastitih stereotipa u odnosu na pripadnike drugih socijalnih grupa (etničkih, onih koji su čitavo vrijeme živjeli na reintegriranom području, prognanika koji se nisu odlučili vratiti, itd.).

Treća faza

Intervencije neposredno prije definitivnog povratka usmjerene su na pomoć povratnicima u osmišljavanju praktičnih alternativa organiziranja svakodnevnog života u mjestu povratka. Budući da priprema za nadolazeću krizu znatno ublažava njen intenzitet i trajanje, promišljanje različitih "scenarija" djelovanja nakon povratka predstavlja svojevrsnu preventivu. To povratnicima ujedno pomaže u jasnijem definiranju prioriteta problema, ocjenjivanju realnih alternativa, identificiranju potencijalnih oslonaca i "saveznika", itd. Uz kognitivno usmjerene oblike psihosocijalne pomoći, prvenstveno orijentirane na aktivno suočavanje s problemima, nastavlja se pomagati i u proradi snažnih emocija. To je ujedno vrijeme kada je korisno skrenuti pažnju na načine konstruktivnog rješavanja sukoba.

Četvrta faza

Pružanje psihosocijalne podrške nužno je nastaviti u lokalnoj zajednici povratka. Naime, opravdano je očekivati da će se prvih mjeseci nakon službenog povratka postupno ustrojavati društvene službe koje su postojale i u predratom razdoblju, ali da se one neće odmah moći potpuno uspješno nositi s golemim problemima koji se mogu očekivati. Budući da se u relativno kratkom razdoblju očekuje povratak tisuća povratnika, a da će među njima biti dobar dio onih koji će prolaziti kroz krizno razdoblje, razumljivo je da dobro postavljen program psihosocijalne pomoći u lokalnoj zajednici može znatno olakšati, pa i ubrzati, proces povratka. U tom razdoblju potrebno je educirati i osnaživati pomagače različitih struka u lokalnoj zajednici (npr. učitelje, socijalne radnike, liječnike, medicinske sestre, svećenike i ostale neprofesionalce u području mentalnog zdravlja) kako bi uspješnije, sigurnije i zadovoljnije odgovorili na očekivanja zajednice, kao i sebe samih. To podrazumijeva edukativne seminare i iskustvene radionice za pomagače, uključivanje lokalnih pomagača kao suvoditelja u konkretne aktivnosti psihosocijalne pomoći, poticanje osnivanja tretmanskih grupa i grupa za rješavanje zadataka, osnivanje savjetovališta i slično. Realno je očekivati da ta faza traje od nekoliko mjeseci do otprilike godinu dana.

Peta faza

Konačno osposobljavanje i ojačavanje pomagača u lokalnoj zajednici ujedno predstavlja i završetak programa psihosocijalne pomoći povratnicima. Nakon "plimnog vala" povratnika slijedi razdoblje prilagodbe na uvjete života u zajednici povratka, te početak njene socijalne rekonstrukcije, kada se može očekivati da će se potreba za psihosocijalnom pomoći postupno smanjivati.

Ukoliko se u prethodnoj fazi uspješno osposobe lokalni pomagači, oni će se vjerojatno moći nositi s problemima koji su posljedica rata i ranijih traumatskih i prognaničkih iskustava povratnika. No njima je potrebno osigurati mogućnost za profesionalni pomagači dijalog, koji uključuje superviziju, konzultaciju, sažetu psihološku integraciju iskustava i dijeljenje iskustava s drugim pomagačima. No, to već ulazi u redovnu pomagačku profesionalnu djelatnost.

Uz već poznate mogućnosti psihološke pripreme za povratak, ovdje ćemo ukratko opisati jedan od pristupa u grupnom radu koji se pokazao posebno djelotvoran u okviru aktivnosti Društva za psihološku pomoć. To je model tzv. "rada na brigama". Cilj mu je da se prognanicima - povratnicima pomogne da sustavno i uz odgovarajuću stručnu pomoć iskažu i razmijene misli i osjećaje vezane uz neizvjesnu budućnost. Da bi se osoba što bolje pripremila za nadolazeće izazove, dobro je pritom proraditi i neka prošla iskustva i podsjetiti se načina rješavanja krize u ranijim razdobljima života. Sam rad odvija se tako da se članovima grupe omogućiti da u atmosferi povjerenja i uvažavanja iskažu svoje osjećaje, da zajedno istraže fantazije i strahovanja vezana uz povratak, da predviđaju tijek događaja i razmatraju mogućnosti suočavanja. Pritom je značajno stalno podržavanje i podupiranje samopoštovanja, stvaranja strukture, te praktične pomoći prognaniku-povratniku.

I u razdoblju povratka, kao što je to bio slučaj i na samom početku progonstva, netko bi mogao postaviti pitanje o potrebi i djelotvornosti pružanja takve psihološke potpore. Iskustva Društva za psihološku pomoć, stečena u dva prognanička zbjege, u kojima je smješteno gotovo 30 000 osoba, pokazuju da je psihosocijalna potpora u razdoblju povratka potrebna kao i u prvom razdoblju progonstva. Krajem kolovoza 1995. godine sami prognanici su nas počeli zapitkivati hoće li se u rujnu, kao i ranijih godina, obnoviti neki od oblika podrške koji se tijekom ljeta nisu odvijali. Isto se tako pokazalo da je tijekom rada u grupama djece, starijih osoba i s obiteljima dominantna tema povratak, a potreba da iskažu svoje dvojbe, neizvjesnost, strahovanja vrlo velika. Slične teškoće, pa onda i potrebe za psihosocijalnom pomoći, svakako imaju i prognanici - povratnici koji su tijekom progonstva bili u privatnom smještaju. Oni nedvojbeno računaju na emocionalnu podršku i razumijevanje svojih udomitelja, no često to ne mogu dobiti u onoj mjeri u kojoj bi željeli. U školama i vrtićima iz kojih će djeca-povratnici u dogledno vrijeme otići, važno je pružiti podršku toj djeci i njihovim roditeljima i razvijati razumijevanje za činjenicu da se oni nalaze u psihički zahtjevnoj situaciji. U tome puno mogu pomoći njihovi vršnjaci ukoliko ih odgajatelji, odnosno učitelji i nastavnici, uključe u taj proces. Posebno valja naglasiti da škole u mjestima povratka mogu imati prvorazrednu ulogu u osmišljavanju i pružanju psihosocijalne pomoći djeci-povratnicima i njihovim obiteljima. Uredi za prognanike i izbjeglice, te osobito centri za socijalni rad u kojima radeiskusni stručnjaci, sigurno će se naći u situacijama nalik onima s početka prognaničke krize. Mnogo će toga trebati organizirati za velik broj ljudi i u kratkom roku, a povratnici će imati velika (i

nerealna!) očekivanja od tih djelatnika. Upravo je zbog toga važno naglasiti da te institucije mogu odigrati golemu ulogu u pružanju posredne psihološke potpore. No isto tako mogu unaprijediti uvjete za organiziranje psihosocijalne pomoći povratnicima koju će vjerojatno ponuditi i nevladine organizacije u područjima povratka.

Razdoblje povratka nije izazov samo prognanicima i izbjeglicama povratnicima, već i brojnim stručnjacima i djelatnicima koji su do sad s njima bili o kontaktu. Programi psihosocijalne podrške nevladinih i vladinih organizacija trebaju iznalaziti oblike podrške koji će uspješno zadovoljavati aktualne psihološke, socijalne i duhovne potrebe prognanika-povratnika. Te organizacije trebaju početi uspostavljati vezu sa zajednicama u koje se ljudi vraćaju i uključivati se u proces socijalne rekonstrukcije oslobođenih područja. I sada je kao i u razdoblju progonstva, izuzetno značajna otvorena suradnja i uzajamno nadopunjavanje svih vladinih i nevladinih službi i institucija značajnih za postupan, dobrovoljan i djelotvoran povratak prognanika-povratnika i uspješnu rekonstrukciju zajednica u kojima su živjeli i u kojima će ponovo živjeti. Pritom treba imati na umu razlike u specifičnim situacijama prognanika i izbjeglica, ali i unutar svake od te dvije skupine. Naime, takav program pomoći u rekonstrukciji zajednice će biti učinkovit ako se priprema i podrška prognanima u procesu povratka pruži u skladu sa specifičnim obilježjima sredine u koju se vraćaju, njihove obiteljske sredine, ranijih iskustava.

Prilog 1.

U ovom prilogu prikazani su podaci koji se odnose na očekivanja prognanika u vezi povratka. Prikupljeni su tijekom redovitog praćenja psihosocijalnog funkcioniranja prognanika u zbjegu "Dom učenika graditeljskih struka", Zagreb, u dvije vremenske točke u 1995. godini. Podaci prikupljeni između 1. i 10. srpnja 1995. godine. Odgovori su prikupljeni od prognanih majki čija su djeca mlađa od 18 godina.

Biste li se željeli vratiti u svoje staro prebivalište ili biste živjeli negdje drugdje?

	N	%
1. Vratila bih se	30	83.3
2. Ostala bih u Zagrebu	2	5.6
3. Preselila bih u neki drugi grad	1	2.8
4. Preselila bih u neko drugo manje mjesto ili selo	3	8.3
	36	

Ako biste se željeli vratiti, kada očekujete da ćete se vratiti?

1. Nikada, ne vjerujem	1	2.6
2. Ne znam, bez odgovora	10	26.3
3. Za 3 do 5 godine; ne tako skoro	7	18.4
4. Sljedeće godine; za 1 do 2 godine	10	26.3
5. Uskoro, ove godine	10	26.3
	38	

Podaci prikupljeni između 1. i 10. rujna 1995. godine. U prikupljanju podataka sudjelovale su iste majke kao i u srpnju 1995. godine.

Kada očekujete povratak sada nakon što je vaše mjesto oslobođeno?

1. O povratku odlučuje Vlada, a ne mi	2	6.1
2. Čim se riješi situacija u Bosni, na ljeto 1996.	9	27.3
3. Čim prije, kad osposobimo kuću	4	12.1
4. Na proljeće 1996. jer je kuća potpuno srušena	9	27.3
5. Kada postane sigurno za djecu	5	15.2
6. Ne skoro, ne želim u tuđu kuću	1	3.0
7. Ne želim se vratiti	3	9.1
	33	

Koji su vaši osjećaji vezani uz povratak?

1. Život će biti teži nego prije (neizvjesnost, strah od mina i sl.)	19	57.6
2. Bojim se povratka, radije bih ostala tu	4	12.1
3. Bojim se da će nam dati rješenja za kuće, a ne pomoć za obnovu naših kuća	9	18.2
4. Sve će biti dobro, samo da se vratimo	4	12.1
	33	

Koja su vaša očekivanja od Društva za psihološku pomoć u procesu povratka?

1. Stručna pomoć više nije potrebna, ali prijateljstvo da	3	9.1
2. Nastaviti rad do povratka, a dalje prijateljski odnosi	12	36.4
3. Nastaviti postojeće aktivnosti u mjestu u koje ćemo se vratiti, potrebna nam je podrška	18	54.5
	33	

III. DIO

PLANIRANJE I EVALUACIJA PROGRAMA

Planiranje, programiranje i vođenje psihosocijalne pomoći

Dean Ajduković

Organizacije i pojedinci koji rade na ublažavanju psihosocijalnih posljedica traumatskih događaja stoje pred izazovima planiranja, programiranja, vođenja i pružanja pomoći. Te četiri međusobno povezane aktivnosti definiraju okvir u kojem pomagači djeluju. One su međuovisne, jer svaka od njih utječe na bilo koju drugu aktivnost u procesu pružanja pomoći. Ukupna djelatnost izravnog pružanja pomoći klijentima, kao praktični izraz cjelokupnog pomagačkog posla, ovisna je o uspješnom povezivanju sastavnica njezina provođenja (npr. pojedini projekti i programi), načinu vođenja projekata ili programa, kao i uspješnosti planiranja čitavog pomagačkog procesa. Zbog toga je važno pojasniti te pojmove, analizirati njihove međusobne odnose i sadržaj, te upozoriti na kritične točke planiranja i pružanja psihosocijalne pomoći.

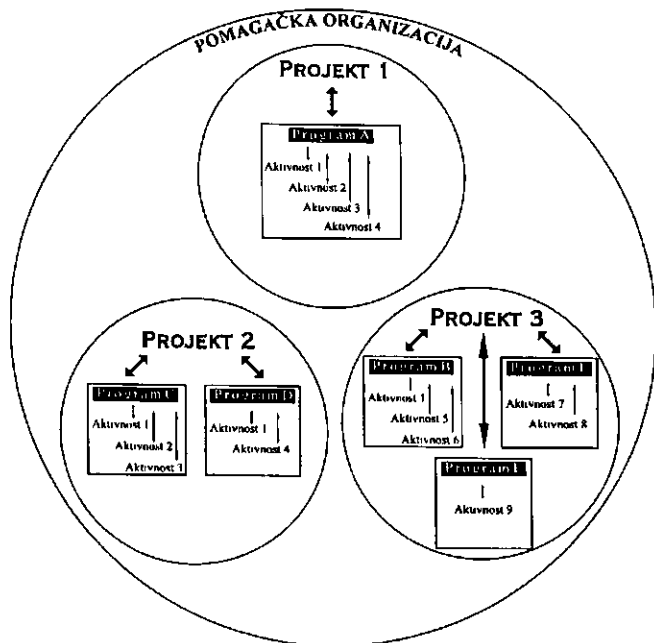
Aktivnosti pružanja psihosocijalne pomoći pripadaju području zaštite i unapređenja mentalnog zdravlja. Definicije mentalnog zdravlja naglašavaju postizanje psihološke i socijalne prilagodbe u kojoj se osoba osjeća ugodno, zadovoljno, osjeća da ostvaruje svoje potencijale, ima osjećaj vlastite vrijednosti i postignuća, te ima efikasne odnose s drugima (Taber, 1989.; Petz i sur. 1992.; Groler, 1993.). Vrlo je važno razumjeti da je psihosocijalna pomoć proces čije određenje uključuje psihičko i socijalno osnaživanje pojedinaca, obitelji i socijalnog okruženja radi uspješnijeg suočavanja sa stresom i prevladavanja krize. D. Ajduković (1995.) je predložio sljedeću definiciju psihosocijalne pomoći:

Psihosocijalna pomoć je proces psihičkog i socijalnog osnaživanja svakog pojedinca (djeteta i odrasle osobe), njegove obitelji i socijalnog okruženja kako bi u sebi i svojoj neposrednoj okolini pronašao ili stekao snage i načine za uspješno suočavanje sa stresom i prevladavanje krize, postupnu izgradnju normalnog, psihički zdravog i punovrijednog načina života, bez štetnih posljedica po sebe ili druge.

Budući da se taj proces temelji na uzajamnom odnosu pomagača i klijenta, potrebno ga je planirati, programirati i smišljeno voditi kako bi bio djelotvoran. Koji puta je zbog određenih razloga odnos između pomagača i klijenta jednokratni ili vrlo kratak. No većinom se nastoji proces psihosocijalne pomoći otvoriti, razvijati dok za njim postoji potreba, te ga u odgovarajućem razdoblju završiti. Za to je potrebno pomagačko znanje i iskustvo, a uvijek sadrži elemente planiranja odnosno programiranja onoga što se i kako želi postići.

U poglavlju o strategijskom planiranju navedeni su elementi koji pridonose razvitku i uspješnosti organizacija koje se bave neprofitnim odnosno pomagačkim radom. Na razini čitave organizacije riječ je dakle o pitanju budućnosti organizacije i načinima postizanja postavljenih ciljeva. Ako pomagačka organizacija vodi samo jedan projekt pomaganja ljudima u nevolji, tada se strategijsko planiranje budućnosti organizacije i budućnosti tog projekta poklapaju. Najveći broj samoniklih, lokalnih humanitarnih udruga u nas zapravo je nastao radi realizacije pojedinog projekta oko kojeg su se okupili suradnici i materijalna sredstva. Vremenom se pokazalo da pomagačke organizacije obično imaju više od jednog projekta ili čak područja djelatnosti, te je postalo očito da se sudbina organizacije ne veže uz sudbinu pojedinog projekta. Zbog toga je jasno da dolazi do razdvajanja strategijskog i taktičkog planiranja budućnosti organizacije od planiranja psihosocijalne pomoći. Drugim riječima, pod strategijskim i taktičkim planiranjem obično mislimo na razinu čitave organizacije, a pod planiranjem psihosocijalne pomoći mislimo na određeno područje djelatnosti organizacije ili na pojedini projekt koji organizacija realizira. No to nikako ne znači da te razine planiranja nemaju veze. Naprotiv, među njima postoji vrlo uska povratna veza: strategijsko planiranje polazi od svrhe same organizacije, a koja već na određeni način podrazumijeva okvirne oblike pružanja pomoći ljudima u nevolji. Isto tako, planiranje psihosocijalne pomoći polazi i od ciljeva koje organizacija želi postići kao i od strategije koja se za to koristi.

Tipični odnosi između pojedinih organizacijskih dijelova o kojima je ovdje riječ ilustrirani su Slikom 1. Vidljivo je da se projekt, program i intervencijske



Slika 1. Odnosi između dijelova planiranja psihosocijalne organizacije

aktivnosti međusobno prožimaju. To u praksi znači da prilikom osmišljavanja bilo kojeg od njih treba voditi računa o ostalima. Iskustvo također pokazuje da se povratne informacije o točnosti procjene potreba, odabranom pristupu, potizanju postavljenih zadataka, itd. moraju stalno integrirati u planiranje i programiranje.

Planiranje

Planiranje psihosocijalne pomoći je proces kojim se određuje kako se želi postići psihički i socijalno osnaživanje pojedinca, njegove obitelji ili socijalnog okruženja. To je npr. slučaj kad organizacija priprema projekt psihosocijalne pomoći povratnicima, ratnim veteranima, zlostavljanoj djeci, djeci koja imaju teškoća s učenjem, mladima s poremećajima u ponašanju ili ovisnicima o drogi. Ili pak kad planira novu djelatnost kao što je savjetovaništvo ili formiranje tima za krizne psihološke intervencije. Pod "projektom" se misli na relativno cjelovitu zamisao o postojanju neke svrhe, te načinima i provedbi njegova ostvarenja. Projekt može imati više prepoznatljivih zadataka koji se nastoje postići. Prema tome, djelatnost organizacije može se uobličiti projektima, a pojedini projekt često počiva na više prepoznatljivih, ali povezanih programa. Povezanost pojedinih programa osigurava cilj projekta, jer svi programi zapravo služe postizanju projektnog cilja.

Uobičajeni dijelovi procesa planiranja projekta su sljedeći:

1. **Analiza problema** koja se temelji na postojećim spoznajama o dimenzijama pojave i razlozima zbog kojih je potrebno organizirati psihosocijalnu pomoć (npr. kakve su posljedice traumatizacije, koje su zbog toga skupine najugroženije, procjena veličine populacije ugroženih, itd.). Ovdje se obično analiziraju poznati načini pružanja pomoći, te iskustva koja opravdavaju pojedini pristup. Navode se i razlozi, opravdanja zbog kojih treba realizirati upravo planirani projekt. Glavna svrha ove analize je procjena potreba korisnika i mogućnosti njihova zadovoljavanja.
2. **Cilj i zadaci projekta** uključuju precizno definiranje onoga što se želi postići njegovom provedbom. Formuliranje cilja je obično općenitije, sveobuhvatnije, dok su projektni zadaci konkretniji i usmjereni na dijelove. Ciljevi, a pogotovo zadaci, moraju biti tako sročeni da bude jasno vidljivo što se želi postići, te kako će se znati da je to postignuto ili nije. U oba slučaja moraju biti realno odabrani, dohvatljivi. U protivnom će provedba dovesti do osjećaja osujećenosti pomagača, neće se pružiti pomoć korisnicima, donatori sredstava će biti nezadovoljni, te će na kraju ostati sveukupno loš utisak i osjećaj. Jasnoća odabira cilja i zadataka projekta često pokazuje jasnoću misli i stručnu kompetentnost pomagača. To ujedno pomaže ostalim pomagačima u razradi programa i intervencijskih aktivnosti.

3. **Korisnici ili klijenti** su osobe čije potrebe projekt psihosocijalne pomoći namjerava zadovoljiti. Oni su kao populacija identificirani prilikom analize problema, no potrebno je procijeniti broj onih koji će imati izravne ili neizravne koristi od provedbe projekta. Uvijek je dobro promisliti i o njihovim glavnim obilježjima koja mogu biti važna za provedbu i uspjeh projekta. To pomaže preciznijem planiranju (npr. dob, spol, očitovanje glavnih poteškoća, itd.).
4. **Strategija provedbe** razrađuje redoslijed kojim će se projekt realizirati. Taj će pak redoslijed ovisiti o činiteljima kao što su npr: prioritet zadovoljavanja neke potrebe korisnika, logičan redoslijed utemeljen na stručnoj prosudbi ili raspoložive mogućnosti projekta. Ovom prilikom treba definirati i trajanje projekta, odnosno pojedine njegove faze. Koji puta u okviru promišljanja strategije treba odlučiti o načinima suradnje s drugim organizacijama ili ocijeniti pretpostavke koje se moraju ispuniti kako bi projekt uspio (npr. zbog toga i toga je neophodna suradnja s lokalnom školom i centrom za socijalni rad, a ona će se nastojati uspostaviti na taj i taj način). Na ovom je mjestu izrade plana projekta vrlo važno temeljito razmotriti moguće prepreke i teškoće koje se mogu pojaviti u njegovoj provedbi. Iskusni voditelji projekata drže se zlatnog pravila da će se sve ono što može otežati provedbu projekta sigurno dogoditi. Još iskusniji obično dodaju da će se uz to dogoditi barem još 20% sasvim nepredviđenih teškoća. U okviru strategije potrebno je osmisliti i način evaluacije čitavog projekta, jer to ima praktičnih posljedica na korake koji slijede.
5. **Aktivnosti projekta** se na temelju procjene potreba korisnika i raspoloživih mogućnosti osmišljavaju u ovoj fazi okvirno. Pritom je presudno iskustvo koje stoji na raspolaganju pomagačima u projektu. Tako se pokazuje da iskusnije organizacije, odnosno pomagači, već u fazi planiranja projekta mogu bolje osmisliti koje će sve programe moći i trebati realizirati kako bi se postigli pojedini zadaci, odnosno cilj. Promišljanje mogućih programa i intervencijskih aktivnosti projekta je važno, jer se na temelju njih procjenjuju potrebna sredstva, prostor, oprema, osoblje, itd. Sastavni element ovog dijela plana projekta mora biti i određivanje načina evaluacije aktivnosti.
6. **Osoblje projekta** treba planirati sukladno cilju, zadacima, trajanju, raspoloživim mogućnostima. Pritom valja voditi računa o realno raspoloživim pomagačima, tj. o onima koji se vjerojatno žele i mogu uključiti u provedbu projekta. Dobro je voditi računa da su za različite vrste programa potrebni pomagači odgovarajućih kvalifikacija i iskustva (Ajduković, D., 1995.). U nekim programima ključnu ulogu mogu imati ne-profesionalci, dok u drugima, zahtjevnijima, glavni nositelji mogu biti para-profesionalci. Jasno je da neke programe mogu realizirati samo osposobljeni stručnjaci.

7. **Potrebna sredstva** uglavnom uključuju procjenu potrebnog prostora, opreme i financijskih sredstava za ostvarenje projekta. Ovaj je dio plana također usko vezan uz sadržaj i format ostvarenja pojedinih programa i aktivnosti. U planiranju projekta ovaj je dio mnogima vrlo frustrirajući, zbog toga što je stvarno vrlo teško procijeniti te potrebe, osobito financijske. A posljedice pogreške u planiranju mogu biti vrlo teške. Mnogi tvrde da je izrada troškovnika zahtjevna vještina o kojoj često ovisi hoće li se naći izvor financija koji je spreman podržati provedbu projekta. No, utješno je da se, kao i svaka druga vještina, i ova stječe vježbom. Važno je imati na umu da osim troškova koji nastaju provedbom neposrednih, intervencijskih aktivnosti, postoje i troškovi projekta koje također treba pokriti (npr. računovodstveni poslovi, vođenje baza podataka, prijevoz materijala, bankovne provizije, itd.).

Programiranje

Programiranje se prvenstveno odnosi na proces konkretizacije sadržaja i načina postizanja pojedinih zadataka u okviru određenog projekta. Već se prilikom planiranja projekta obično razmišlja o okvirnom sadržaju pojedinih programa za koje se misli da bi mogli pridonijeti ostvarivanju cilja projekta. No, dok se u planiranju projekta ne ide u provedbene detalje, u izradi pojedinog programa je upravo to glavni posao. Prema tome, programiranje je vrlo konkretno, tako da uključuje elemente od procjene potrebnog materijala do potrebnog trajanja pojedinih intervencijskih aktivnosti.

Primjer nekoliko programa u okviru projekta psihosocijalne pomoći povratnicima i njihovim lokalnim zajednicama su npr. organiziranje socijalizacijskih skupina djece pri osnovnoj školi, poticanje organiziranja sportskog kluba u cilju prevencije poremećaja u ponašanju djece-povratnika, tretman noćnog mokrenja djece, poticanje grupa uzajamne podrške starijih povratnika, uspostavljanje psihološkog savjetovališta, podržavanje grupa za aktivnu toleranciju, edukacija i psihičko osnaživanje pomagača u lokalnoj zajednici za uspješnije nošenje s kriznim razdobljem nakon povratka, itd. Očigledno je da je svaki od tih programa u izravnoj funkciji cilja projekta, koji bi se mogao opisati kao olakšavanje socijalne reintegracije i socijalne rekonstrukcije lokalne zajednice u koju se vraćaju prognanici.

Pojedini program, uz ostalo, sadrži vrlo konkretne intervencijske aktivnosti koje imaju svrhu pridonijeti ostvarenju zadataka tog programa. Tako npr. program socijalizacijskih grupa djece može uključivati plesne aktivnosti, radionicu za kaširani papir, radionicu za izradu lutaka, izradu predmeta od papira, itd. Dakle, programiranje se odnosi kako na izradu programa, tako i na intervencijske aktivnosti koje čine jedan program. Pritom svaka aktivnost treba imati svoj detaljan plan

provedbe. Hoće li neki program imati samo jednu vrstu aktivnosti ovisi o njegovom zadatku, raspoloživom vremenu i mogućnostima, kao i o odabiru pristupa (npr. više ili manje usmjeren). Tako, recimo, radionica za kaširani papir može biti samostalan program koji okuplja istu skupinu djece, te se programski ciljevi ostvaruju pretežno korištenjem ove tehnike. Jasno da se ista ta tehnika može upotrijebiti i kao jedna od mnogih intervencijskih aktivnosti koje voditelj koristi u radu s grupom.

Ovdje su navedeni koraci koje je dobro slijediti prilikom programiranja programa. Ti isti koraci se dakako odnose i na programiranje intervencijskih aktivnosti u okviru pojedinog programa. Brojni primjeri programa jednog složenog psihosocijalnog projekta pomoći djeci detaljno su opisani drugdje (Ajduković, D., 1995) kao i programiranje grupnih oblika rada (Ajduković, M., 1996).

1. Zadatak programa
2. Korisnici programa
3. Način identificiranja potencijalnih korisnika
4. Način provođenja programa
5. Sadržaj rada
6. Aktivnosti
7. Čestina i trajanje rada, susreta
8. Pomagači
9. Priprema pomagača
10. Očekivani ishod programa
11. Način praćenja postizanja zadataka programa
12. Pribor i oprema potrebni za ostvarenje programa
13. Moguće prepreke ostvarenju programa

Vođenje

Vođenje projekta, programa ili intervencijskih aktivnosti psihosocijalne pomoći najuže je povezano s njihovim razvijanjem i provedbom. Samo je po sebi razumljivo da i najbolje planirani projekt ili sjajno programirana intervencijska aktivnost ne vrijede ništa ako ne prođu test provedbe. U tom smislu vođenje uključuje odgovornost za njihovu realizaciju u različitim fazama. Započinje utvrđivanjem potreba i osmišljavanjem projekta, programa ili aktivnosti, a nastavlja se osiguravanjem uvjeta za njihovo ostvarenje. Tijekom provedbe je obično potrebno prilagođavanje sadržaja i načina rada stvarnim okolnostima i promjenjivim potrebama korisnika. Ovaj proces se nastavlja evaluacijom, završetkom provedbe i sređivanjem iskustava, rezultata, te izvještavanjem. Uspjeh ili neuspjeh aktivnosti,

programa ili projekta izravna je posljedica vođenja. Iz toga proizlazi golema odgovornost svakoga tko vodi bilo koju razinu pružanja psihosocijalne pomoći.

Već u fazi planiranja započinje slijed koraka vođenja i provedbe psihosocijalne pomoći. Prvi je među njima odabir teorijskog pristupa. Naime, pristup na kojem se temelji projekt važan je zbog toga što pruža okvir u kojem će se razvijati programi, odabirati aktivnosti, tražiti suradnici, provoditi evaluacija. Praktična provedba će biti bitno drugačija ako se odabere npr. suvremena teorija stresa i kognitivno-bihevioralne intervencije, nego ako se odabere psihoanalitički okvir. Budući da čitav niz vrlo praktičnih odluka proizlazi iz teorijskih ishodišta, to, kako kaže poznata izreka, nema ništa praktičnijeg od dobre teorije. U nas su razvijeni i testirani modeli koji se odnose na pružanje psihosocijalne pomoći prognaničkoj populaciji (Ajduković, D., 1993.; Ljubotina, 1994.).

Sljedeći korak u razvijanju psihosocijalnog projekta, pa i programa, predstavlja odabir osoblja, odnosno pomagača. Kao i drugdje, pitanje selekcije suradnika osjetljiv je i nadasve važan korak, jer, na kraju krajeva, o njima ovisi postizanje projektnog cilja. Prilikom odabira osoblja projekta dakako da treba voditi računa o njihovoj kompetenciji i stručnosti potrebnoj za provedbu projekta. Pritom se u praksi pokazuje da je broj raspoloživih stručnjaka ne samo prilično ograničen, nego i da dobar dio intervencijskih aktivnosti mogu itekako uspješno voditi nestručnjaci i priučeni pomagači. Na taj se način u jednom složenom projektu psihosocijalne pomoći svim suradnicima lakše može pružiti prilika da rade poslove sukladno svojim mogućnostima i interesima. No odabirom osoblja započinje još jedan vrlo važan proces. To je stvaranje radnog tima. Budući da pomagači rade izvanredno zahtjevan posao u kojem uzajamna podrška, razumijevanje i jasna komunikacija među članovima tima mogu presudno pridonijeti njihovom osjećaju uspjeha i radnom zadovoljstvu, to treba voditi računa i nekim osobinama ličnosti kandidata. Ovdje se misli na osobine koje pridonose stvaranju uzajamnog povjerenja, toleranciji, konstruktivnoj kritičnosti, pouzdanosti, itd.

Motivacijska osnova potencijalnih članova tima također je važna. To, naravno, nije lako procijeniti jer je složena. No iskustvo pokazuje da ljudi koji taj posao žele raditi samo zbog novca obično ne postaju dobri pomagači.

Priprema osoblja uključuje temeljito informiranje o ciljevima, zadacima i načinima rada u projektu. Važno je da članovi tima razumiju zbog čega se projekt i pojedini programi ostvaruju, te kakav je njihov doprinos u postizanju cilja. Pojašnjavanje vlastite uloge i odgovornosti u timu, strukture, linija komuniciranja, prava i dužnosti postupci su pripreme osoblja kojem treba posvetiti vremena. Prije samog početka rada nužno je dodatno educirati suradnike - gotovo bez obzira na njihove kvalifikacije. Naime, oni ulaze u projekt sa svojim očekivanjima i ranijim iskustvom, na čemu se projekt zapravo i gradi. Ali ih istovremeno čekaju mnoge nepoznanice. Stoga vještina vođenja dolazi do izražaja i u tome da članovi tima te nepoznanice dožive kao izazove, a ne izvore tjeskobe. Toj razlici u velikoj mjeri može pridonijeti klima unutar tima, osjećaj timskog zajedništva. Priprema suradnika

dakle uključuje snažnu edukativno-informativnu, ali i socijalno-emocionalnu komponentu.

Međutim, važno je imati na umu da se osposobljavanje pomagača u projektu ne završava njihovom pripremom za rad. Naprotiv, u dobro vođenom projektu stalno će se pratiti kakve obrazovne i osobne potrebe imaju pomagači tijekom njegove provedbe, te na njih nastojati što bolje odgovoriti. Osim toga, iskustvo koje pomagači stječu realizirajući pojedine programe nevjerojatno snažno mijenja njihov početni doživljaj istovrsnih problema. Zbog toga se, u edukativnom smislu, preporučljivo povremeno vraćati istim temama, jer one za pomagače dobijaju sasvim novo značenje, te ih vide potpuno drugačije prije početka rada, nakon šest mjeseci i nakon godine dana.

Programiranje pojedinih programa i njima pripadajućih intervencijskih aktivnosti temelji se na procjeni potreba i mogućnosti klijenata kojima se pomaže. Stoga je važno posvetiti dovoljno pažnje tom procjenjivanju. Na temelju prethodnog iskustva, te onoga što je opisano u literaturi, obično se izrađuje okvirni program (npr. program rada socijalizacijske skupine djece predškolskog uzrasta, grupa uzajamne pomoći samohranih majki, savjetovalište za obitelji nestalih osoba). Ali za izradu konačnog programa presudno je valjano procijeniti potrebe i mogućnosti osoba kojima je program namijenjen. Glavni kriterij odgovora na pitanje treba li neki program započeti i koliko će trajati moraju biti interesi i potrebe klijenata, a ne interes i potrebe pomagača!

Prilikom procjenjivanja klijenata podjednaku pažnju treba posvetiti kako utvrđivanju njihovih potreba i teškoća zbog kojih im je psihosocijalna pomoć potrebna, tako i mogućnostima, potencijalima koje imaju da izađu iz krize ili stanja potrebe. To valja naglasiti, jer pomagači koji puta imaju tendenciju usmjeravanja prvenstveno na klijentove teškoće. U procesu procjenjivanja upotrebljavanju se različite tehnike, od kojih se najprikladnijim pokazuje prvi intervju, no to je opisano na drugom mjestu u ovoj knjizi. Postupci programiranja i primjeri programa detaljno su opisani u drugim knjigama (npr. Ajduković, D., 1995.; Ajduković, M., 1996.).

Provođenje programa i intervencijskih aktivnosti predstavlja središnji, redovito najduži dio trajanja nekog projekta. U spomenutim publikacijama detaljno su opisana brojna iskustva. Tamo je također istaknuta presudna uloga supervizije i konzultacije, što su važni podupirući mehanizmi provedbe programa. Stoga ih treba planirati i sustavno provoditi.

Sastavni dio provedbe programa čini njihova evaluacija. Njen je smisao i način rada opisan na drugom mjestu u ovoj knjizi. Ovom bi pak prilikom trebalo naglasiti da pomagačima samima često nedostaje povratnih informacija o učincima njihova rada. To može djelovati obeshrabrujuće, dok su povratne informacije vrlo motivirajuće. Stoga pomagače valja poticati da budu osjetljivi na zamjećivanje i malih znakova uspjeha svoga rada. Nakon rada od nekoliko tjedana s traumatiziranim djetetom sjena osmijeha na njegovu licu može biti ne samo vrijedna nagrada pomagaču nego i svojevrsni evaluativni indikator da postiže rezultate.

Napokon, valja posebno istaknuti da u projekt psihosocijalne pomoći od početka do kraja mora biti ugrađen način brige za zaštitu mentalnog zdravlja pomagača. Svakodnevna iskustva pokazuju da pomagači najčešće ne vode ni približno dostatnu brigu o svom mentalnom zdravlju. Obično se kao opravdanje čuje da nemaju za to vremena, jer ima toliko ljudi kojima je potrebna njihova pomoć. Drugi dio ove rečenice je naravno točan, no prvi pokazuje temeljno nerazumijevanje činjenice da sagorjeli pomagač nije dobar pomagač. O samopomoći u zaštiti mentalnog zdravlja pomagača napisan je kod nas poseban priručnik (Ajduković M., i Ajduković, D., 1994.), a Društvo za psihološku pomoć s velikim uspjehom provodi trening.

Strategijsko planiranje

Dragan Jusupović

Uvod

Prethodni dijelovi ovog udžbenika obrađuju ključne aspekte pomagačkog rada koji se sastoji u pružanju psihosocijalne pomoći ljudima koji su doživjeli različite oblike psihološke traume.

Preostao je još jedan aspekt tog rada - onaj organizacijski. Premda pomagač može djelovati kao pojedinac u vlastitoj, privatnoj ordinaciji, većina onih koje u ovom udžbeniku/priručniku zovamo pomagačima rade u okviru neke organizacije. Općenito govoreći, postoje dvije vrste organizacija: vladine (državne) i nevladine organizacije. Ova druga kategorija uključuje privatne profitne i neprofitne organizacije.

Izraz nevladina organizacija (non-governmental organization - NGO) upotrebljava se za neprofitne organizacije koje ne djeluju u sklopu vlade ili su neovisne o vladi države u kojoj se nalaze. Sličan izraz koji često koriste Amerikanci je privatna dobrovoljna organizacija (private voluntary organization - PVO) a najčešće se koristi za organizacije čije je područje djelovanja međunarodno, a pravno ih priznaje američka Agencija za međunarodni razvoj (US Agency for International Development).

Osim što su neovisne o vladinim organizacijama bitna je značajka tih organizacija da spadaju u neprofitni ili tzv. treći sektor. Naime, u zemljama tržišne privrede postoje javni (državni), privatni ili korporacijski i neprofitni sektor. Taj treći, nevladin i neprofitni sektor je svoju pravu formu i veliki značaj dobio tek 80-tih godina kao pokušaj najrazvijenijih zemalja da prebrode određene ekonomske, socijalne i političke krize. Te su krize bile posljedica neefikasnosti države u obavljanju određenih djelatnosti (prvenstveno na području pružanja različitih socijalnih usluga) i nemogućnosti (odnosno nezainteresiranosti) da se te djelatnosti obave u profitnim organizacijama. Tako je u posljednjih dvadesetak godina došlo do "buma" u razvoju neprofitnog i nevladinog sektora posebno na području pružanja psihosocijalne pomoći, zaštite ljudskih prava, zaštite prava manjinskih skupina i sl.

Prema Johnu W. Gardneru u SAD je svaka značajnija socijalna ideja "gurnuta" u neprofitni sektor, od javnih socijalnih službi pa sve do ženskog pitanja (Gantz McKay, 1994.).

Važne karakteristike ovog sektora su fleksibilnost i kreativnost. "Djelovanje vladinih organizacija je svuda isto. Nasuprot tome, pojedinci i dobrovoljna udruženja

pružaju raznolike eksperimente i nepresušno bogatstvo iskustava" (John S. Mill, prema Gantz McKay, 1994.). Američki Johns Hopkins Institute navodi da u 11 razvijenih zemalja neprofitne organizacije zapošljavaju svakog jedanaestog radnika, a Bežovan (1996.) da su krajem 80-tih godina u Z. Njemačkoj nevladine udruge zapošljavale na području socijalne politike oko 800 000 ljudi, te oko 1,5 mil. volontera.

U Hrvatskoj, kao i u ostalim "zemljama u tranziciji", udio nevladinih i neprofitnih organizacija je znatno manji nego u razvijenim zemljama. Kod nas se upravo odvija transformacija nekadašnjih društvenih organizacija u udruženja građana. Po podacima Državnog zavoda za statistiku sredinom 1994. godine u Hrvatskoj je bilo registrirano 999 udruženja građana (usporedbe radi iste je godine u Mađarskoj bilo 26 759 udruga). No, i mi možemo očekivati sličan trend razvoja neprofitnog sektora.

Tipično je za nevladine organizacije da u početnoj fazi svoga razvoja počivaju na dobrovoljnosti, neformalnim odnosima, aktivizmu i golemom entuzijazmu svojih članova koji su ujedno osnivači organizacije. Naime, osnivači neprofitnih organizacija pripadaju redovito istim ili vrlo srodnim socio- ekonomskim, obrazovnim i interesnim skupinama. Ako ta početna faza uspije, odnosno ako grupa uspješno rješava postavljene ciljeve i zadatke i ako uspije u prikupljanju početnih financijskih sredstava, nastupa druga faza razvoja koju obilježava postupna formalizacija odnosa i profesionalizacija rada i usluga. Početna neformalna skupina pretvara se u "pravu" organizaciju.

Svaka se organizacija susreće s brojnim problemima i izazovima u svom djelovanju. Neki od tih problema se mogu predvidjeti, a neki ne. Organizacija mora povećati stupanj svoje uspješnosti, profesionalnosti i općenito mogućnosti da bi uspješno rješavala probleme i odgovarala na izazove. Stoga ćemo ovdje ukratko izložiti principe strategijskog mišljenja koje može poslužiti kao korisno sredstvo ne samo u planiranju razvoja nevladinih i neprofitnih organizacija već i u planiranju projekata koje realiziraju pomagači bez obzira na vrstu organizacije u kojoj djeluju.

Pojam strategijskog planiranja razvoja nevladine i neprofitne organizacije

Strategijsko planiranje se obično definira kao proces kojim određujemo što će naša organizacija postati u budućnosti i kako to namjeravamo postići. To je, drugim riječima, oblikovanje vizije organizacije u budućnosti i razrada načina na koji mislimo tu viziju ostvariti.

Proces planiranja znači, zapravo, donošenje niza važnih odluka o razvoju naše organizacije. Ključne odluke koje moramo donijeti su odluke o:

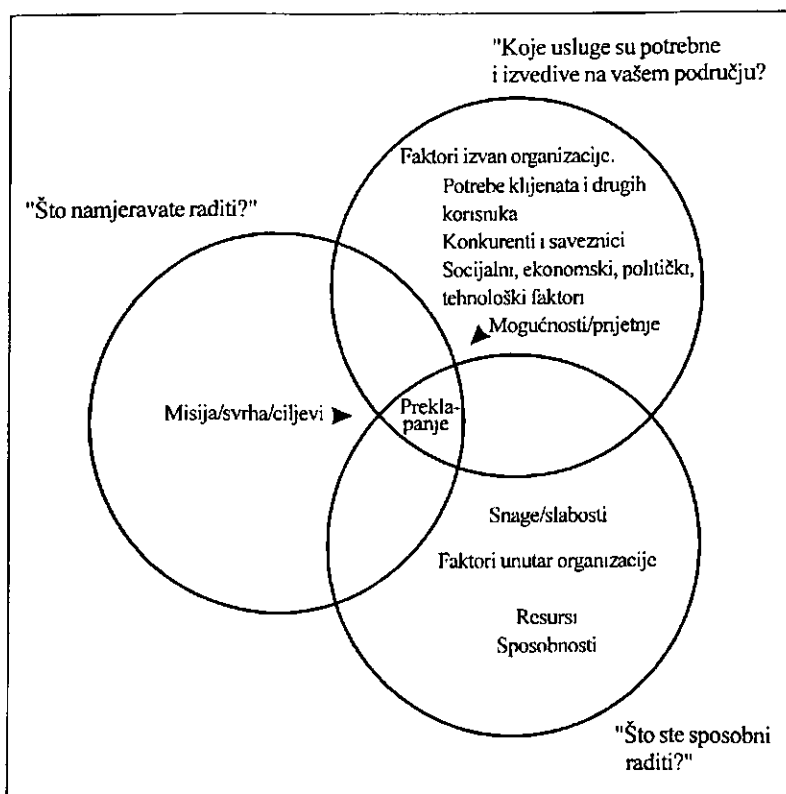
- ❖ svrsi (misiji ili glavnom cilju) kojoj će organizacija težiti

- ❖ programima, uslugama ili proizvodima koje ćemo ponuditi da bismo ostvarili svrhu
- ❖ načinima privlačenja i korištenja resursa koji su nam pritom potrebni (ljudi, novac, oprema, itd.).

U literaturi se ponekad razlikuje dugoročno planiranje, koje je više usmjereno na to kako neka organizacija treba izgledati na kraju određenog razdoblja, od strategijskog planiranja, koje se bavi izradom plana akcije (postupaka) kojim se želi ostvariti vizija organizacije. U praksi se, međutim, ta dva značenja nužno nadopunjuju, pa se mogu koristiti kao sinonimi.

Strategijsko ili dugoročno planiranje se razlikuje od kratkoročnog. Vremenski okvir strategijskog planiranja je najmanje dvije do pet, a kratkoročnog jedna godina.

Treba razlikovati strategijsko od taktičkog planiranja. Strategija je izbor i definiranje ciljeva. Taktika je uži pojam - ona je dio strategije, a definira se kao način ili postupak postizanja specifičnog cilja. Dobro je stalno imati na umu ovu razliku, jer se u malim organizacijama često događa da ljudi djeluju na razini pukog aktivizma (tj. realiziraju specifične ciljeve) bez uvida u odnos specifičnih aktivnosti i strategijskih ciljeva organizacije.



Strategijsko planiranje je najbolje definirati kao traženje optimalnog preklapanja ili usklađivanja triju faktora bitnih za planiranje:

1. svrha (misija) organizacije - što želimo postići kao organizacija?
2. mogućnosti i prijetnje (faktori izvan organizacije) - što je potrebno i što je izvedivo na području na kojem organizacija djeluje?
3. prednosti i nedostaci (snage i slabosti) organizacije - što je organizacija sposobna postići?

Kad nema dovoljno preklapanja između svrhe organizacije, njenih sposobnosti, te potreba i mogućnosti u njenom okruženju, nema ni uspjeha. Strategijsko planiranje će pomoći organizaciji da pronađe najbolje preklapanje tih triju skupina faktora, odnosno da odgovori na sljedeća važna pitanja: "Je li svrha naše organizacije jasna? Je li naša svrha u skladu s onim što je potrebno i izvedivo u organizacijskom okruženju? Ima li naša organizacija sposobnosti i resurse da ostvari svoj glavni cilj? Ako nema, kako ćemo riješiti te probleme?"

Koje su koristi za organizaciju od strategijskog planiranja?

Prema Barryju (1994.) glavne su sljedeće:

❖ Bolji učinak

Istraživanja dosljedno pokazuju da vizija, planiranje i definiranje ciljeva pozitivno djeluju na učinak organizacije. Strategijsko planiranje djeluje pozitivno na motivaciju članova organizacije. Iz povijesti je poznato kako privlačne vizije budućnosti imaju veliku pokretačku snagu. Ispitivanja također pokazuju da i velike i male organizacije koje imaju strategijske planove nadmašuju svoje konkurente koji nemaju formalnih planova.

❖ Potiče promišljanje budućnosti organizacije

Preokupiranost dnevnim problemima dovodi često do toga da se izgubi pojam svrhe organizacije i smjera njenog razvoja. Strategijsko planiranje potiče promišljanje budućnosti, otkriva nove mogućnosti i prijetnje, omogućuje preusmjeravanje svrhe organizacije.

❖ Olakšava rješavanje glavnih organizacijskih problema

Strategijsko planiranje je uvijek usmjereno na ključne probleme, izbore i mogućnosti organizacije. Organizacija se ponekad suočava s međusobno isprepletenim problemima koje je teško rješavati odvojeno. Strategijsko planiranje omogućuje rješavanje međusobno povezanih problema na osmišljen i usklađen način.

❖ Olakšava preživljavanje, čak i procvat organizacije, s manje resursa

Suočene s deficitom budžeta, nevladine i neprofitne organizacije imaju nekoliko mogućnosti: povećati prihode, smanjiti troškove, organizirati se na potpuno nov način, potrošiti zalihe, zadužiti se ili propasti. Strategijsko planiranje može pomoći u donošenju tih teških odluka.

❖ Izgrađuje timski rad

Većina organizacija koristi tim ljudi koji rade na stratezijskom planiranju. Tim obično čine ključno osoblje i članovi upravnog odbora, a ponekad i vanjski suradnici. I oni koji nisu u timu za planiranje povremeno se uključuju kod donošenja nekih odluka. Dobro planiranje zato ima brojne koristi za učesnike: podiže nivo poznavanja organizacije, uspostavlja bolju komunikaciju među pojedinim razinama i programima, poboljšava vještine upravljanja i povećava ulaganje resursa u organizaciju. Tim za planiranje je također mjesto gdje se oblikuje model ponašanja i norme za koje želimo da potraju ubuduće.

❖ Omogućuje aktivnu umjesto pasivne uloge

Izloženi mnogim pritiscima, rukovodioci i upravni odbori neprofitnih organizacija manje se osjećaju kao oni koji "odlučuju i pokreću", a više kao oni koji su "pokrenuti i vođeni". Stratezijsko planiranje omogućuje da se utječe na okolinu i donekle kontrolira okruženje umjesto da se samo reagira i odgovara na poticaje izvana.

❖ Ispunjavanje zahtjeva drugih

Neki donatori zahtijevaju od organizacija dugoročne planove kao uvjet da im odobre sredstva. Stratezijsko planiranje može tako olakšati komunikaciju s donatorima i poslužiti kao marketinško sredstvo u toj komunikaciji.

❖ To je normalan način poslovanja

Stratezijsko planiranje je postalo normalni način poslovanja u mnogim organizacijama. Rutinski se planiraju i ažuriraju akcije, nadgleda napredovanje i prilagođavaju akcije i planovi promijenjenim uvjetima. Planiranje daje okvir za provođenje brojnih upravljačkih odluka.

Stratezijsko planiranje ima, dakako, i svoja ograničenja.

❖ Troškovi mogu premašiti koristi

Stratezijsko planiranje troši i vrijeme i novac koji bi se možda mogli potrošiti na druge zadatke. Osim toga, naponi planiranja ponekad dovedu do neželjenih rezultata: donesu su loše odluke, prikriveni problemi izbiju na površinu, ljudi se zaljube u planiranje kao takvo i napuste stratezijsko mišljenje. Prije nego što se upustimo u planiranje, dobro si je postaviti pitanje: "Hoće li koristi od planiranja prevagnuti nad troškovima?" Ako se čini da će troškovi biti veći od koristi, treba razmisliti je li pametno produžiti s planiranjem. Ponekad je dobro potražiti pomoć izvana da bi se riješila ta dilema.

❖ Intuicija ili "petljanje" može biti poželjnije od formalnog planiranja

Neke organizacije su sretne jer imaju nadarene rukovodioce s razvijenom intuicijom. U određenoj mjeri stratezijsko planiranje je ponavljanje procesa koji se odvija u umu nadarenog intuitivnog rukovodioca. Takvi rukovodioci dobro poznaju prednosti i nedostatke svojih organizacija; oni prije drugih uočavaju mogućnosti i prijetnje u okolini; instinktivno znadu odabrati najbolji put - ponekad bez formalnog planiranja. Albert Einstein je napisao:

“Ja vjerujem u intuiciju i inspiraciju... ponekad sam potpuno siguran da sam u pravu iako još ne znam razlog... Mašta je važnija od znanja. Jer znanje je ograničeno, dok mašta obuhvaća cijeli svijet, potiče napredak, rađa evoluciju.”

Ako organizacija ima takvog rukovodioca, možda neće trebati formalni strateški plan. Ponekad, međutim, takvi rukovodioci koriste strateški planiranje da podijele svoje vizije, da navedu druge da im se pridruže.

Neke organizacije radije “petljaju” i probijaju se bez formalnog planiranja. U svom najboljem izdanju takvo “petljanje” znači suočiti se s problemima i brzo reagirati na nove mogućnosti čim se pojave. Dobro obavljeno, kreativno “petljanje” može biti efikasan oblik djelovanja. Loše izvedeno, ono može upropastiti organizaciju. Ponekad je za neke organizacije dobar izbor svojevrsna kombinacija formalnog planiranja i “petljanja”.

❖ Kada prvo treba riješiti “životno važne” probleme

Organizacije u krizi trebaju razmotriti rješavanje hitnih vitalnih problema prije nego što produže sa strateškim planiranjem. Na primjer, organizacija s ozbiljnim pomanjkanjem novca treba srediti svoju financijsku situaciju prije nego počne razvijati strateški plan. Zapošljavanje novog direktora može, u takvoj situaciji, biti važniji zadatak od razvijanja strateškog plana.

❖ Kada je primjena malo vjerojatna

Mnogi ljudi su iskusili ulaganje velike energije i ideja u projekt koji nikada nije realiziran. To onda dovodi do gubljenja iluzija, cinizma i osjećaja bespomoćnosti. Ako rukovodioci nemaju namjeru primijeniti plan, onda je bolje ne raditi na njemu. Dobri planovi traže i dobru primjenu.

❖ Kada su vjerojatni loši planovi

Kritičari strateškog planiranja ističu da neke organizacije razvijaju loše planove. Krive pretpostavke o budućnosti i loša grupna dinamika su dva razloga koji se često spominju. Ako postoji rizik da planiranje bude neproduktivno, treba to pitanje postaviti na početku, riješiti problem ili pronaći pomoć prije nego što se krene dalje. Jedna od tehnika smanjivanja rizika loših odluka je definiranje uvjeta pod kojima će se donositi svaka veća odluka. Na primjer “Nećemo započeti program X dok ne prikupimo Y sredstava” ili “Ako opseg naših usluga do kraja sljedeće godine ne bude X, obustavit ćemo projekt”.

Ova ograničenja nisu navedena zato da obeshrabre ili odvrte od strateškog planiranja. Naprotiv, strateško planiranje može biti snažno i praktično sredstvo, ali pod uvjetom da se pametno koristi.

Elementi glavnog planiranja

Preduvjet uspješnog strateškog planiranja je određivanje svrhe (misije) organizacije. To je odgovor na pitanje “Što želimo raditi?”, odnosno postavljanje

osnovnih ciljeva naše organizacije. Da bismo dobro definirali osnovne ciljeve, moramo uzeti u obzir faktore izvan organizacije (tj. procijeniti potrebe zajednice u kojoj djelujemo i kako se one mogu zadovoljiti), te faktore unutar organizacije (dakle, sposobnosti, znanja i vještine članova organizacije, te ostale resurse kao što su vrijeme, novac, oprema i sl.).

Dobro odabrani osnovni ciljevi znače zapravo ravnotežu vanjskih i unutrašnjih faktora. Nije dovoljno točno uočiti potrebe zajednice ako istovremeno članovi organizacije nisu motivirani ili sposobni zadovoljiti te potrebe.

Vrijednosti

Osnovni pokretači ljudske djelatnosti su potrebe. Potrebe se u našoj svijesti odražavaju kao vrijednosti, želje i ciljevi. Stoga je dobro započeti planiranje na razini osnovnih vrijednosti iz kojih onda slijede osnovni ciljevi.

Mi pretpostavljamo da dijelimo zajedničke vrijednosti unutar naših skupina, ali to nije uvijek tako. Vrijedi zato uložiti truda da se osvijeste vrijednosti i vjerovanja unutar grupe, jer ona utječu na prijedloge budućih akcija.

Neke organizacije nikad ne dopuštaju diskusiju o vrijednostima i vjerovanjima svojih članova (npr. vojska i velike kompanije). Neke grupe koje često diskutiraju o svojim vrijednostima i vjerovanjima (npr. religiozne i političke) mogu se zaustaviti na toj razini i razviti krutu doktrinu. Cilj naših organizacija je akcija, stoga se ne treba previše zadržavati na toj razini. Diskusija o vrijednostima je samo uvod u definiranje osnovnih ciljeva.

Osnovni ciljevi

Osnovni ciljevi naše organizacije su odraz zajedničkih vrijednosti i vjerovanja, te procjene potreba i mogućnosti našeg okruženja. Oni organizaciji daju identitet, a istovremeno motiviraju ljude na dulji rok i predstavljaju sredstvo za dobijanje pomoći od šire zajednice. Ciljevi opravdavaju postojanje organizacije u odnosu na druge, usmjeruju rad i određuju rezultate. Jasno definirani ciljevi omogućuju da predvidimo rezultate koje očekujemo, a to je ujedno polazna točka u evaluaciji našeg rada. Zato je važno unutar organizacije postići suglasnost u vezi s osnovnim ciljevima.

Dobro odabrani ciljevi su oni koji, osim vrijednosti i želja članova organizacije, odražavaju stvarne potrebe i mogućnosti zajednice u kojoj organizacija djeluje. Zato treba analizirati uvjete u kojima naša organizacija djeluje. Postoje organizacije koje mogu uložiti puno vremena, novaca i odgovarajućih istraživačkih tehnika u istraživanje tih uvjeta. Međutim, male neprofitne organizacije si ne mogu priuštiti takav luksuz. Stoga se moramo koncentrirati samo na one uvjete koji su najviše povezani s našim ciljevima.

Postoje dvije kategorije uvjeta koji su relevantni za naše ciljeve:

- ❖ uvjeti koje želimo mijenjati samim djelovanjem naše organizacije (naprimjer postoje i uvjeti u sustavu zaštite manjina, marginalnih skupina,

prevencije ovisnosti, pomoći prognanicima i sl.)

- ❖ uvjeti koje ne možemo ili ne želimo mijenjati, a koji utječu na djelovanje naše organizacije (naprimjer zakonski propisi).

Razumijevanje uvjeta je bitno za uspjeh planiranja te u njihovu analizu vrijedi uložiti određeno vrijeme i trud. Međutim, postoji opasnost da se predugo zadržimo na toj razini analize zbog često prisutnog osjećaja da trebamo "saznati više" ili čak "saznati sve" informacije prije nego donesemo odluke. Tu treba izbjeći ono što Freire zove "paralizom analize", imajući na umu da nikada nećemo sve znati i da pomanjkanje određenih informacija predstavlja jednostavno rizik koji moramo preuzeti ako želimo djelovati.

SOM zadaci

Nakon definiranja osnovnih ciljeva i analize uvjeta u kojima ćemo djelovati treba odrediti zadatke. Ciljevi su strategijska razina planiranja, a zadaci taktička. Zadatcima zapravo definiramo nužne korake u ostvarivanju ciljeva. Zadatak je dobro definiran ako je:

- Specifičan - izražava u konkretnim terminima točno ono što se mora dogoditi, sa toliko jasnoće da nije moguć nesporazum
- Ostvariv - dostižan postojećim mogućnostima organizacije
- Mjerljiv - registrira tko je odgovoran za izvršenje i datum do kada će zadatak biti izvršen.

Naprimjer: do 1. rujna 1996. godine N.N. će napisati kvartalni financijski izvještaj, umnožiti ga i dostaviti svim članovima Upravnog odbora.

Aktivnosti

Svaki SOM zadatak sadrži specifične korake nužne za njegovu realizaciju. To su aktivnosti. Dakle, da bi članovi Upravnog odbora dobili financijski izvještaj do određenog datuma, N.N. mora:

- napisati izvještaj
- otipkati ga
- pregledati (korigirati)
- fotokopirati
- poslati (dostaviti) članovima Upravnog odbora

Osnovni koraci

Osnovni koraci (faze) u razvoju strategijskog plana (Barry, 1994.)

1. korak: organizirajte se

- odlučite hoćete li raditi strategijski plan
- preuzmite obvezu
- odredite je li vam potrebna pomoć izvan organizacije

- izložite u glavnim crtama proces planiranja
- odredite tim za planiranje

2. korak: napravite inventuru (situacijsku analizu)

- prošlost i sadašnjost vaše organizacije
- svrha (misija) organizacije
- mogućnosti i prijetnje (faktori izvan organizacije)
- snage i slabosti organizacije
- kritična pitanja o budućnosti organizacije

3. korak: razvijte strategiju

- odaberite pristup planiranju: scenarij; ključna pitanja; ciljevi
- utvrdite i procijenite pojedine varijante
- oblikujte strategiju

4. korak: skicirajte i popravite plan

- dogovorite se o formatu plana
- napravite radnu verziju plana
- popravite plan
- usvojite plan

5. korak: primijenite plan

- primijenite plan
- pratite (nadgledajte) realizaciju
- napravite potrebne korekcije
- ažurirajte plan

Tri osnovna pristupa planiranju

Scenarij

Ovaj se pristup sastoji u tome da se prvo stvori nekoliko mogućih slika o tome kako bi organizacija mogla izgledati u budućnosti. Zatim se odabere i dovrši najbolji scenarij. Da bismo, međutim, došli do najboljeg scenarija, dobro se držati sljedeće procedure.

Članovima tima za planiranje se daje približno ovakva uputa:

“Zamislite da smo u budućem vremenu - tri godine od danas. Vi ste novinar koji piše reportažu o vašoj organizaciji. Ukratko ste se upoznali sa svrhom, uslugama, osobljem, financijama, odnosima i ostalim bitnim elementima organizacije. Opišite u nekoliko rečenica kakva je to organizacija. Opis treba odgovarati slici organizacije koja je vama najpoželjnija.”

Nakon što svaki član tima ukratko pribilježi budućnost svoje organizacije koju smatra najpoželjnijom, opiše svoju viziju budućnosti ostalim članovima tima. Voditelj sastanka bilježi glavne elemente svake pojedinačne vizije. Na kraju sastanka

se ispišu i prodiskutiraju sličnosti i razlike pojedinačnih scenarija.

Nakon sastanka mogu se prikupiti dodatne informacije koje su eventualno potrebne za točniju ocjenu pojedinih scenarija, te obaviti dodatne konzultacije. Na početku sljedećeg sastanka voditelj upozna sve članove tima s eventualnim novim informacijama. Potom oni ocjenjuju svaki scenarij po nekoliko kriterija (podudarnost s osnovnom svrhom organizacije, podudarnost s potrebama zajednice, financijska izvedivost), te navode njihove relativne prednosti i nedostatke. Na kraju se odabere jedan ili kombinacija nekoliko scenarija. Nakon sastanka tim za planiranje prodiskutira odabrani scenarij s upravnim odborom i ostalim članovima organizacije kako bi se dobila suglasnost za daljnje analiziranje njegove izvedivosti.

Na trećem sastanku tim pokušava odgovoriti na sva preostala pitanja i dileme. Nakon sastanka voditelj tima, ili netko drugi koga tim odredi, oblikuje odabrani scenarij u prvu (radnu) verziju strategijskog plana. Ta verzija se zatim analizira sa cijelim upravnim odborom, osobljem organizacije i eventualno sa stručnjacima izvan organizacije. Na temelju tih analiza plan se doradi u završnu verziju koju odobrava upravni odbor.

Ukratko, ovaj pristup uključuje četiri osnovna koraka:

1. utvrđivanje nekoliko većih scenarija o budućnosti organizacije
2. evaluacija scenarija
3. izbor najboljeg scenarija
4. provjera i dorada odabranog scenarija

Ključna pitanja/problemi

Drugi mogući pristup je onaj koji polazi od pitanja ključnih za budućnost organizacije. Naime, drugi korak u razvoju strategijskog plana uključuje, pored ostalog, formuliranje ključnih pitanja (problema) o budućnosti organizacije. Tim za planiranje poreda ta ključna pitanja u neki logičan red, a onda se, na nekoliko idućih sastanaka tima, traže odgovori na svako od njih. Odgovori na ključna pitanja ocrtavaju strategijski plan. Nakon što se odgovori na svako pitanje, voditelj tima ili netko drugi formulira radnu verziju strategijskog plana. Kompletan tim, upravni odbor i osoblje organizacije preispitaju radnu verziju plana, ona se doradi i plan je spreman za odobrenje upravnog odbora.

Ukratko, osnovni koraci u ovom pristupu su sljedeći:

1. poredati ključna pitanja
2. odgovoriti na svako pitanje
3. provjeriti je li, na temelju odgovora, formulirana jasna i solidna strategija organizacije.

Ciljevi

Treći način sastoji se u tome da se postavi nekoliko općih, većih ciljeva organizacije i da se traži najbolja strategija za dostizanje svakog od njih. Taj pristup

često koriste velike profitne organizacije koje formuliraju nekoliko krupnih ciljeva (područja djelovanja) koji određuju budućnost organizacije. Za svako od tih područja se zatim definiraju posebni ciljevi i prave detaljni planovi njihove realizacije.

Za većinu malih neprofitnih organizacija taj je pristup nepraktičan. Naime, lakše je započeti sa scenarijem ili ključnim pitanjima i tako doći do specifičnih ciljeva organizacije nego krenuti obrnuto.

Pristup preko ciljeva više odgovara velikim organizacijama koje tako određuju glavne smjerove razvoja, a pojedini dijelovi organizacije usklađuju svoje strategijske planove s tim općim ciljevima.

Osnovni koraci kod tog pristupa su:

1. postaviti ciljeve
2. utvrditi moguće strategije za svaki cilj
3. odabrati najbolje strategije
4. skicirati specifične planove unutar svake odabrane strategije

Ta tri osnovna pristupa se mogu koristiti pojedinačno ili u kombinaciji. Barry (1994.) predlaže da se odabere jedan, onaj koji tim za planiranje procijeni najprikladnijim. On, također, navodi da su se prva dva pristupa (scenarij i ključna pitanja) pokazala najuspješnijima kod neprofitnih, osobito malih i srednje velikih organizacija, dok treći pristup (ciljevi) koriste uglavnom velike profitne kompanije.

Česti opći ciljevi neprofitnih organizacija

Rast - postati velikom i snažnom organizacijom, pružati raznovrsne usluge i koristiti različite izvore financiranja.

Udruživanje - združiti se, razviti zajedničke programe ili podijeliti usluge s drugim neprofitnim organizacijama.

Smanjiti veličinu - reducirati opseg usluga u skladu s financijskim i drugim ograničenjima.

Fokusirati se ili specijalizirati - ne svaštariti, odabrati samo ono što možemo dobro raditi.

Razviti poduzetnost - ostvariti prihod na jednim uslugama da bi se subvencionirale druge usluge i nadoknadio manjak donacija.

Povezati se s vladinim (državnim) organizacijama - pružati usluge za koje će biti zainteresirane vladine organizacije.

Profesionalizirati se - podizati razinu znanja i vještina osoblja i ugled kod klijenata.

Deprofesionalizacija usluga - pružati usluge koristeći metode samopomoći, uzajamne pomoći, socijalne podrške i volonterske pomoći.

Razlozi za evaluaciju

Zašto provoditi evaluaciju psihosocijalnih intervencija? Iako pitanje zvuči pomalo anakrono, u praksi se katkada postavlja u vrlo oštroj, nimalo pukoj retoričkoj ili akademskoj formi. Glavni razlog za te rasprave su prividno ili stvarno različiti interesi grupa uključenih u planiranje i provođenje intervencija i vanjskih evaluacijskih timova ili organizacija. Ukratko, potreba da se što efikasnije djeluje u provođenju programa može ponešto ometati stroge zahtjeve dobre evaluacijske prakse. Iako sama potreba za evaluacijom gotovo nikada nije sporna, često se pojavljuju manji ili veći otpori pokušajima uključivanja evaluacijskih nastojanja i aktivnosti u provedbi programa. Postoji, međutim, nekoliko dobrih razloga čije bi uvažavanje spomenuto uključivanje trebalo učiniti "prirodnim" i po sebi razumljivim.

Prvo, ni u jednoj psihosocijalnoj intervenciji ne postoji ništa što bi jamčilo njezin uspjeh. Čak i kod tretmana koji su teorijski uvjerljivo obrazloženi i empirijski višekratno potvrđeni kao uspješni postoji mogućnost da se, zbog varijacija u uvjetima primjene, utvrdi ne samo odsustvo pozitivnih, već i niz negativnih posljedica. To naročito vrijedi u situacijama u kojima se može očekivati nesklad, pa i sukob između kratkoročnih i dugoročnih posljedica tretmana. U nekim situacijama (npr. kod pružanja pomoći prognanicima i izbjeglicama), pod dojmom veličine nesreće i požrtvornosti pomagača skloni smo pozitivne posljedice programa pomaganja smatrati uglavnom neupitnim. Je li to doista tako, naročito ako ih promatramo u vremenskoj perspektivi? Teorijski gledano, prorađivanje traumatskih događaja doista treba olakšati psihološko preživljavanje klijenata i subjektivno za njih biti vrlo prihvatljivo. Međutim, ne dovodi li dugotrajna psihosocijalna pomoć do usporavanja, ili čak onemogućavanja "prirodnog razvoja" vještina suočavanja koje trebaju zamijeniti programe pomaganja? Dobru ilustraciju sličnih problema predstavlja sada već klasičan primjer Cambridge-Somerville Youth Study - programa prevencije delinkventnog i kriminalnog ponašanja i njegove evaluacije (prema Kidder i Judd, 1986.).

Cambridge-Somerville program zamišljen je i proveden pod vodstvom liječnika i filozofa R.C. Cabota. Ukupno 506 bostonskih dječaka je na temelju procjena učitelja, svećenika i policajaca identificirano kao delinkventno rizična skupina. Slučajnim rasporedom oni su podijeljeni u tretmansku (eksperimentalnu) i kontrolnu skupinu. Dječaci iz tretmanske skupine imali su savjetnika - mentora koji ih je obilazio barem 2 puta mjesečno, radeći s njima i njihovim obiteljima. Pomoć i savjetovanje uključivali su opću brigu za dječake, medicinsku pomoć, uključivanje u aktivnosti mladih (izleti, ljetni kampovi i sl.), ulazak u druge društvene programe, itd. Dječaci iz kontrolne skupine živjeli su bez takve posebne pažnje. Program je započeo 1939., a trajao je 5 godina.

30 godina kasnije, (1975/76.) J. McCord je sa svojim timom provela evaluaciju ovog programa. Ona je uspjela pronaći čak 488 od izvorno 506 sudionika u

problema je kreativan proces u kojem ništa ne može zamijeniti inteligentno promišljanje, dovitljivost, iskustvo i ustrajnost.

Ovaj tekst, osim uvodnih i zaključnih napomena, sadrži četiri cjeline. U prvom dijelu uvedeni su i obrazloženi osnovni pojmovi, racionala i logika evaluacijskih postupaka. U drugom dijelu opisani su opći i specifični problemi evaluacijskih istraživanja i načini njihovog rješavanja. Treći dio posvećen je tipičnim etapama ili glavnim elementima plana evaluacijskog istraživanja. U posljednjem, četvrtom dijelu, opisana je poželjna struktura evaluacijskog izvještaja. Dijelovi su relativno neovisni i predstavljaju izvore naslovljenih informacija koji se mogu koristiti i bez proučavanja preostalog sadržaja poglavlja.

Što je evaluacija: Definicija, logika i racionala

Sasvim općenito, evaluacijom se može nazvati klasa postupaka namijenjenih utvrđivanju rezultata postignutih nekom aktivnošću planiranom za ostvarivanje nekog individualno ili/i društveno važnog cilja. Njezina logika počiva na zdravorazumski prihvatljivom očekivanju da primijenjene intervencije trebaju imati i na neki način vidljive ili opažljive posljedice. Tako akcija opismenjavanja odraslih treba dovesti do mjerljivog povećavanja vještine čitanja. Povećavanje dužine zatvorske kazne za određenu vrstu krivičnih djela trebalo bi smanjiti frekvenciju te vrste delikata. Očekuje se za program profesionalnog osposobljavanja osuđenih osoba da dovede do smanjenja kriminalnih ponašanja. Obrazovanje o "sigurnom seksu" trebala bi barem usporiti širenje AIDS-a. Široka medijska akcija prometnih upozorenja trebala bi smanjiti broj saobraćajnih nesreća, a obrazovni i propagandni programi vezani za odnos prema eksplozivnim napravama dovesti do smanjenja nesretnih slučajeva te vrste. "Anti-stres" program bi trebao povećati zadovoljstvo poslom i smanjiti učestalost i intenzitet psihosomatskih tegoba. Terapija sistematske desenzitizacije trebala bi umanjiti reakcije straha u odnosu na kritični objekt, itd.

Osim pretpostavke o opažljivim efektima (i, s tim u vezi, o načelnoj mogućnosti njihovog mjerenja), svaka psihosocijalna intervencija eksplicitno ili implicitno ima i postavljeni cilj prema kojem je moguće formulirati kriterije uspjeha ili neuspjeha. Ponešto se pojednostavljeno može reći da je program uspješan u onom stupnju u kojem se njime ostvaruju postavljeni ciljevi. Prema tome, ocjena uspješnosti programa trebala bi se temeljiti na usporedbi stanja nakon primjene intervencije i standarda ustanovljenih sukladno njezinom cilju.

Nažalost, u najvećem broju slučajeva to nije moguće učiniti na tako jednostavan način zbog razloga koji su detaljnije obrazloženi u drugom dijelu ovog teksta. Prije nego što prijedemo na analizu problema u evaluacijskim istraživanjima korisno je proučiti argumentaciju u prilog sustavnog vrednovanja tretmana i opisati glavne tipove evaluacije.

Razlozi za evaluaciju

Zašto provoditi evaluaciju psihosocijalnih intervencija? Iako pitanje zvuči pomalo anakrono, u praksi se katkada postavlja u vrlo oštroj, nimalo pukoj retoričkoj ili akademskoj formi. Glavni razlog za te rasprave su prividno ili stvarno različiti interesi grupa uključenih u planiranje i provođenje intervencija i vanjskih evaluacijskih timova ili organizacija. Ukratko, potreba da se što efikasnije djeluje u provođenju programa može ponešto ometati stroge zahtjeve dobre evaluacijske prakse. Iako sama potreba za evaluacijom gotovo nikada nije sporna, često se pojavljuju manji ili veći otpori pokušajima uključivanja evaluacijskih nastojanja i aktivnosti u provedbi programa. Postoji, međutim, nekoliko dobrih razloga čije bi uvažavanje spomenuto uključivanje trebalo učiniti "prirodnim" i po sebi razumljivim.

Prvo, ni u jednoj psihosocijalnoj intervenciji ne postoji ništa što bi jamčilo njezin uspjeh. Čak i kod tretmana koji su teorijski uvjerljivo obrazloženi i empirijski višekratno potvrđeni kao uspješni postoji mogućnost da se, zbog varijacija u uvjetima primjene, utvrdi ne samo odsustvo pozitivnih, već i niz negativnih posljedica. To naročito vrijedi u situacijama u kojima se može očekivati nesklad, pa i sukob između kratkoročnih i dugoročnih posljedica tretmana. U nekim situacijama (npr. kod pružanja pomoći prognanicima i izbjeglicama), pod dojmom veličine nesreće i požrtvornosti pomagača skloni smo pozitivne posljedice programa pomaganja smatrati uglavnom neupitnim. Je li to doista tako, naročito ako ih promatramo u vremenskoj perspektivi? Teorijski gledano, prorađivanje traumatskih događaja doista treba olakšati psihološko preživljavanje klijenata i subjektivno za njih biti vrlo prihvatljivo. Međutim, ne dovodi li dugotrajna psihosocijalna pomoć do usporavanja, ili čak onemogućavanja "prirodnog razvoja" vještina suočavanja koje trebaju zamijeniti programe pomaganja? Dobru ilustraciju sličnih problema predstavlja sada već klasičan primjer Cambridge-Somerville Youth Study - programa prevencije delinkventnog i kriminalnog ponašanja i njegove evaluacije (prema Kidder i Judd, 1986.).

Cambridge-Somerville program zamišljen je i proveden pod vodstvom liječnika i filozofa R.C. Cabota. Ukupno 506 bostonskih dječaka je na temelju procjena učitelja, svećenika i policajaca identificirano kao delinkventno rizična skupina. Slučajnim rasporedom oni su podijeljeni u tretmansku (eksperimentalnu) i kontrolnu skupinu. Dječaci iz tretmanske skupine imali su savjetnika - mentora koji ih je obilazio barem 2 puta mjesečno, radeći s njima i njihovim obiteljima. Pomoć i savjetovanje uključivali su opću brigu za dječake, medicinsku pomoć, uključivanje u aktivnosti mladih (izleti, ljetni kampovi i sl.), ulazak u druge društvene programe, itd. Dječaci iz kontrolne skupine živjeli su bez takve posebne pažnje. Program je započeo 1939., a trajao je 5 godina.

30 godina kasnije, (1975/76.) J. McCord je sa svojim timom provela evaluaciju ovog programa. Ona je uspjela pronaći čak 488 od izvorno 506 sudionika u

Cabotovom programu. Evaluacija se sastojala u usporedbi tretmanske i kontrolne skupine. Pri tome su korišteni različiti, uglavnom objektivni izvori informacija: službene statistike i podaci dobiveni iz arhiva policije, sudova, duševnih bolnica i centara za liječenje alkoholizma. Priređen je i, kao poštanska anketa, primijenjen upitnik koji je ispunilo i vratilo 113 ispitanika iz tretmanske i 122 iz kontrolne skupine.

Rezultati evaluacije su bili iznenađujući i kontroverzni. Prvo, prema većem broju pokazatelja nisu pronađene nikakve razlike između tih dviju skupina. Drugo, tamo gdje jesu pronađene razlike, one redovito pokazuju lošiju situaciju u tretmanskoj skupini. Npr., želeći istražiti diferencijalne efekte programa McCord je ispitanike podijelila na one koji su na početku bili označeni kao "teški" i one koji su bili ocijenjeni kao manje rizična skupina ("laki"). Usporedba je pokazala da je 34% "teških" u tretmanskoj prema 30% "teških" u kontrolnoj skupini imalo delinkventnu karijeru.

Razlika u kriminalnom ponašanju skupina u odrasloj dobi nije pronađena. Ipak, i ovdje se na određen način pokazuje "štetnost" tretmana: među onima s kriminalnom karijerom u tretmanskoj skupini registrirano je 78% povratnika, a u kontrolnoj skupini 67% povratnika.

I u usporedbi s drugim socijalno-patološkim i zdravstvenim pokazateljima tretmanska skupina izgleda lošije. U njoj je pronađen veći broj alkoholičara (17% prema 7%). Iako su iz obje skupine umrla po 24 ispitanika, oni iz tretmanske grupe umirali su mlađi. Konačno, podaci o psihosomatskim tegobama (čir na želucu, astma, visoki tlak) također su češće registrirani u tretmanskoj skupini.

Slični nalazi dobiveni su i s obzirom na obiteljske varijable i profesionalnu karijeru: razlika uglavnom nema, a tamo gdje su pronađene, one su na štetu tretmanske skupine. Skupine su približno jednake prema broju brakova, razvoda, ponovnih brakova i samaca, kao i nekvalificiranih radnika. Ipak, u kontrolnoj skupini registrirano je 43% "bijelih ovratnika" i kvalificiranih, što je znatno više od 29% u tretmanskoj. Pokazalo se također da kontrolna skupina češće radi u prestižnijim zanimanjima.

Jedina mjera u kojoj je tretmanska skupina bila "uspješnija" je njihova subjektivna procjena programa: 66% ispitanika imalo je pozitivno mišljenje u programu koji im je pomogao da "steknu povjerenje u druge ljude", "ostvare bolji uvid u život uopće" i sl.

I bez detaljnije rasprave opisanog programa i evaluacije (što je izvan okvira ovog teksta) moguće je izvesti barem tri zaključka. Prvo, očigledno je da programom nije ostvaren postavljeni cilj (prevencija delinkventnog ponašanja), ni kratkoročno ni dugoročno (prevencija kriminalnog ponašanja). Drugo, popratne posljedice tretmana, tamo gdje su opažene, beziznimno ukazuju na njegovu "štetnost". Konačno, uočljiv je nesklad između visoke pozitivne subjektivne ocjene programa i njegove (ne)učinkovitosti. Vidljivo je, dakle, da i programi koji u svakom pogledu

“dobro izgledaju” i kod kojih je na prvi pogled razumno očekivati pozitivne učinke po svojim konačnim posljedicama mogu biti pravo razočarenje.

Posebno velike rizike sa sobom nosi nedovoljno utemeljena masovna primjena intervencija koje su teorijski sporne i empirijski nedovoljno dokumentirane. To se naročito odnosi na one tretmane koje klijenti visoko ocjenjuju na subjektivnim skalama (skale zadovoljstva, koliko će im pomoći i sl.). Iako u nekim situacijama (npr. individualno orijentirani klinički tretmani) takve mjere mogu biti tretirane kao glavni cilj tretmana, važno je imati na umu da one mogu maskirati stvarnu, objektivnu neučinkovitost pa i, kako to pokazuje Cambridge-Somerville program, njihovu štetnost. Tako je npr. još Eysenck (1952.) pokazao da je broj spontanijih oporavaka jednak broju oporavaka uz primjenu psihoanalitičke terapije. Nadalje, brojne druge studije i evaluacije uglavnom sustavno pokazuju odsustvo specifičnih učinaka bilo koje od nekoliko stotina psiholoških terapija: čini se sasvim opravdanim zaključak prema kojem se gotovo svi pronađeni efekti terapijskih procesa mogu pripisati općim, nespecifičnim faktorima, često jednakim placebo efektima (dobru raspravu o tom problemu vidi u Rosekrans, 1990.). Redovite sustavne evaluacije provedenih intervencija predstavljaju jedini ključ za bravu ovih zagonetki.

Osim navedenih općih razloga, potreba za evaluacijom se na različite načine pokazuje i u praksi planiranja i provođenja psihosocijalnih intervencija. Neke od tih “pritisaka” Pietrzak i sur. (1990.) navode na sljedeći način: Evaluacijski podaci su osnova za donošenje mnogih odluka vezanih za planiranje i provođenje programa. Oni omogućavaju uočavanje programskih prednosti kao i njegovih slabosti koje treba otkloniti. Financijeri ili njihovi predstavnici gotovo redovito zahtijevaju neku mjeru kvalitete provođenja i učinkovitosti programa. Nadalje, evaluacijski podaci poboljšavaju uvid u prirodu djelovanja programa, te na posredan način pridonose u teorijskom prečišćavanju određene problematike, što može povratno djelovati na unapređivanje intervencija. Konačno, jasni evaluacijski pokazatelji učinkovitosti su najbolja obrana pred prigovorima protivnika programa koji ih katkada smatraju “bacanjem novca”.

Tri vrste evaluacije

Evaluacija sustava, model koji je široko zastupljen u evaluacijskoj teoriji i praksi, nudi mogućnost ocjene tri aspekta psihosocijalnih intervencija. Prvi od njih odnosi se na procjenu provedivosti programa, a počiva na razmatranju sveukupnih potencijala organizacije ili tima koji treba planirati i provesti intervenciju. Drugi tip evaluacije je vrednovanje provođenja programa, dok se treći odnosi na ishode - mjere utjecaja programa na ciljnu populaciju. Iako kompletna evaluacija programa obuhvaća sve tri spomenute vrste, nisu rijetke okolnosti u kojima je prikladnija procjena ili naglasak na jednoj od njih. Na primjer, mjere ishoda se ne mogu prikupljati na samom početku programa, tamo gdje je klijente teško ili nemoguće pronaći (npr. kod programa telefonskog savjetovanja), kada

klijenti zbog bilo kojeg razloga odbijaju pružiti preciznije podatke ili kada se ishodi mogu odmjeriti tek nakon više godina (Pietrzak i dr. 1990.).

Drugi elementi evaluacije mogu imati svoju funkciju neovisno o njihovoj povezanosti sa učinkovitošću programa i predstavljati poseban interes organizacije koja provodi program, naručitelja i financijera, pa i samih klijenata. Iako je opću ocjenu učinkovitosti programa nemoguće dati na temelju fragmentarnih evaluacija, svaka od njih može predstavljati dobitak i na neki način pridonijeti njegovom unapređenju i poboljšanju.

Evaluacija potencijala

Evaluacija potencijala za provođenje nekog programa treba pružiti odgovor na sljedeće opće pitanje: može li se i u kojem stupnju program ostvariti s postojećim sredstvima i u zadanim uvjetima? Glavni elementi u toj ocjeni su zahtjevi programa, osoblje, klijenti i drugi sudionici, raspoloživa materijalna sredstva, pomoćne službe (administracija, transport i sl.). Varijable koje su uključene u ocjenu osoblja obično se odnose na njegovu brojnost, vrstu i razinu potrebne stručnosti, količinu specifičnog treninga i iskustvo. Ocjena klijenata zasniva se na njihovim potrebama i varijablama kao što su dob, spol, socijalni i ekonomski status, obiteljske karakteristike, raniji tretmani, itd. Od programskih elemenata u ovom kontekstu zanimljivi su sadržaj, vrsta i vremenski raspored aktivnosti, njihova čestina, dostupnost klijenata i sl.

U ovoj vrsti evaluacije potencijali se ocjenjuju u odnosu na kriterije društvenih potreba, najboljih standarda u odgovarajućem području i njihove cijene. Analiza spomenutih parametara treba ponuditi jednoznačne odgovore na konkretna pitanja kao što su: koliko su osobine klijenata usklađene sa ciljevima programa (jesu li odabrani klijenti prava populacija za program)? U kojem je stupnju operativno osoblje kvalificirano za provođenje specificiranih intervencija? Je li organizacija smještena prikladno za jednostavan, siguran i jeftin pristup klijentima i sl.

Evaluacija provedbe programa

Ovaj tip evaluacije odnosi se na kvalitetu provedbe programa. Ocjena procesa provedbe programa treba odgovoriti na sljedeća i slična opća pitanja: Što je urađeno? Koliko dobro je to učinjeno? Je li to to uopće i u kom stupnju ono što je i trebalo biti provedeno (koliko je ostvarenje usklađeno s planom intervencije), itd.

Evaluacija procesa provedbe programa usmjerena je na one programske aktivnosti koje se tiču interakcije klijenata i operativnog osoblja, a važne su za ostvarenje tretmanskih ciljeva. Ona počinje analizom tijeka provođenja programa i utvrđivanjem njegovih glavnih sastavnih dijelova i parametara - serija događaja u kojima dolazi do interakcije operativnog osoblja s klijentima i drugim sudionicima u procesu.

U terapijskom programu takve su komponente npr. primanje klijenta, njegova procjena, planiranje terapije, provođenje terapije i njezino završavanje. Osim identifikacije takvih glavnih dijelova programa, evaluator treba odrediti i konkretne

postupke, aktivnosti i rutine, njihovo trajanje, ukupno trajanje programa i trajanje međufaza. U tom poslu se katkada koriste i "dijagrami toka" kojima se shematski, u grafičkoj formi, detaljno prikazuje i prati provođenje programa.

Proces primjene programa prati se i ocjenjuje u odnosu na kriterije za provedbu programa, praksu, postupke i standarde organizacije ili/i standarde najbolje prakse u tom području koji su definirani ciljevima programa.

Evaluacija ishoda

Evaluacija intervencijskih ishoda ili učinkovitosti programa u užem smislu bavi se utjecajem programa na klijente (vidi npr. evaluaciju Cambridge-Somerville programa opisanu u 1. dijelu teksta). Tipična pitanja koja se postavljaju u tom kontekstu su: Jesu li tretmanski ciljevi kod klijenata postignuti na predviđenoj razini? Jesu li promjene kod klijenata posljedica djelovanja programa ili nekih drugih okolnosti? Postiže li primijenjena intervencija tretmanske ciljeve češće ili u većem stupnju nego neka druga, itd.

U analizi učinkovitosti programa postoje dva pristupa koji se razlikuju po prirodi evaluacijskih pitanja i vrsti prikupljenih podataka. Jedan je usmjeren na klijente - pojedince i ocjenu učinaka tretmana na individualnoj osnovi, dok je drugi usmjeren na skupine klijenata i ocjenu učinaka tretmana na grupnoj razini. Grupni pristup podrazumijeva primjenu standardiziranih instrumenata, istih za sve klijente, pa se evaluacija provodi preko sadržajno istih kriterija za sve pojedince. Individualizirana evaluacija pretpostavlja razvoj i upotrebu različitih kriterija za različite klijente. Izbor pristupa ovisi o vrsti intervencije, njezinim ciljevima i razlozima za evaluaciju. Ipak, općenito se može reći da je grupni pristup u evaluaciji učinkovitosti pogodniji kod onih programa za koje se može ustvrditi da su uspješni ako većina klijenata završi program s postignutim istim, ranije definiranim tretmanskim ciljem (npr., polaznici nekog obrazovnog programa koji su usvojili predviđenu količinu novih znanja i vještina i unaprijedili svoju praksu). Zbog identičnih kriterija za sve ispitanike ovaj pristup omogućava i kvantitativne usporedbe na kojima se može utemeljiti procjena uvjetovanosti promjena djelovanjem tretmana.

Individualizirana evaluacija pogodnija je u situacijama u kojima se tretman provodi s klijentima uključenim u njega zbog različitih razloga i potreba (npr. projekt Društva za psihološku pomoć "Kako da učenje ne bude mučenje" u koji se prijavljuju srednjoškolci sa raznorodnim poteškoćama u učenju). Iako se i u ovom slučaju mogu razviti suvisli zajednički kvantitativni kriteriji (npr. promjene u samopoštovanju, školskim ocjenama i sl.), individualno orijentirana evaluacija u prvom redu treba pokazati da je program umanjio izvore specifičnih poteškoća klijenata.

Iako opći principi istaknuti u ovom poglavlju vrijede za oba pristupa, tehnički detalji su ipak više posvećeni postupcima grupno orijentirane evaluacije. Dobar pregled i konkretne upute (i) o provođenju individualno orijentiranih evaluacija mogu se pronaći u Pietrzak i dr. (1990.), Freeman i dr. (1989.), a opsežna teorijska osnovica evaluacije programa u Shadish i dr. (1991.).

Evaluacija psihosocijalnih intervencija kao primijenjeno istraživanje

Fundamentalna, primijenjena i evaluacijska istraživanja

Opće karakteristike i ciljevi evaluacijskih postupaka (objektivnost, empirijski karakter, ponovljivost, mogućnost poopćavanja, temelj za donošenje odluka) zahtijevaju primjenu postupaka i načela tipičnih za znanstveno-istraživački rad. U području znanstveno-istraživačkih aktivnosti uobičajena je podjela na fundamentalna ili bazična s jedne i primijenjena istraživanja s druge strane. Fundamentalnim istraživanjima se redovito pokušavaju provjeravati u pravilu unaprijed postavljene teorije, pretpostavke ili modeli. Takva istraživanja tragaju za općim zakonitostima kojima je moguće objasniti što je moguće veći broj pojava. Ne očekuje se da nalazi te vrste nužno imaju neposrednu praktičnu primjenu ili praktičnu vrijednost. Primijenjena istraživanja uvijek tragaju za odgovorima na konkretna praktična pitanja. Iako i u ovom procesu eksplicitno ili implicitno mogu biti provjeravane i teorijske koncepcije, primijenjena istraživanja su redovito čvrsto povezana sa stvarnošću, a naglasak je na pitanjima i problemima sa praktičnim implikacijama. Kad je riječ o primijenjenim društvenim ili humanističkim istraživanjima, njihovi voditelji su u prvom redu zainteresirani za podatke na kojima mogu utemeljiti primjenu ili promjenu neke psihosocijalne intervencije. Za razliku od fundamentalnih istraživanja čiji se rezultati predstavljaju uglavnom užem krugu stručnjaka, "publiku" kojoj su upućeni rezultati primijenjenih istraživanja čine pretežno stručnjaci praktičari neprofesionalci - političari, zakonodavci, uprava i katkad pojedinci ili skupine potencijalnih korisnika - oni koji donose odluke o psihosocijalnim programima i intervencijama.

Evaluacijska istraživanja su podvrsta primijenjenih istraživanja orijentirana u prvom redu na ispitivanje praktičnih problema vezanih za provedbu i učinkovitost intervencija. Dok primijenjena istraživanja služe ili potpomažu oblikovanje različitih novih programa i ispitivanje relativne vrijednosti alternativnih rješenja, evaluacijska su uža u smislu da im je prvotni cilj vrednovanje postojećeg programa.

Razlika između evaluacijskih i fundamentalnih istraživanja je praktične a ne metodološke prirode. I u evaluacijskim postupcima koriste se eksperimentalni, kvazieksperimentalni i neeksperimentalni pristupi. Metode prikupljanja podataka su identične: različite vrste opažanja, testovi, intervjui, upitnici, pretraživanje, postojećih podataka, itd. I kod jednih i kod drugih pojavljuju se poteškoće i problemi u vezi sa konstruktnom, internalnom i eksternalnom valjanošću. Postoje, međutim, i barem tri bitne razlike. Prvo, za razliku od fundamentalnih evaluacijska istraživanja se redovito provode u prirodnim uvjetima u kojima mnogobrojni nepredvidivi faktori mogu djelovati ne samo na dobivene rezultate već i dovesti do nužnih

promjena u planovima i postupcima. Npr., zbog brojnih razloga katkad je otežano ili čak onemogućeno prikupljanje podataka. Ispitanici ponekad nisu dostupni u očekivano vrijeme i na predviđenom mjestu. Evaluirani tretman se može promijeniti odlukom na koju nije moguće utjecati. Dakle, praktični problemi mogu uveliko interferirati u ostvarenje nacrtu istraživanja, prikupljanje podataka, pa i njihovu analizu. Drugo, "publiku" evaluacijskih istraživanja često čine pojedinci koji su profesionalno a katkada i interesno bitno različiti od istraživača, što može znatno otežati komunikaciju i dovesti do različitih poteškoća. Konačno, rezultati evaluacijskih istraživanja trebaju imati neposredne posljedice (primjena programa, nastavak njegovog provođenja, promjena, prekid). Ovaj poželjni cilj se teško postiže zbog (a) nejasnih i nejednoznanih rezultata i (b) činjenica da rezultati nisu vidljivi u kratkom vremenu (npr. rezultati programa predškolske edukacije na prekidanje "ciklusa bijede" bit će vidljivi tek za dvadesetak i više godina).

Navedeni kratki pregled karakteristika i uvjeta u kojima se provode evaluacijska istraživanja pokazuje da su ona, uz opće poteškoće kojima su opterećena sva istraživanja ponašanja, povezana i s problemima koji nisu redovit pratilac fundamentalnih istraživanja. Očigledno je da većina tih specifičnih problema proizilazi iz sljedećih okolnosti:

a) Programi koji su predmet evaluacije provode se u višestruko promjenljivoj okolini u kojoj promjene uglavnom nisu predvidive niti se njihove posljedice mogu lako kontrolirati.

b) Na ishod tretmana u takvim okolnostima posredno ili neposredno djeluje i velik broj faktora izvan samog programa koje je vrlo teško uravnotežiti ili na neki drugi način kontrolirati.

Valjanost evaluacijskih istraživanja

Opća ideja ocjene učinkovitosti nekog tretmana sastoji se u tome da se odmjerenjem nekog početnog stanja i stanja nakon primjene tretmana utvrdi smjer i veličina djelovanja poduzete intervencije. Nažalost, dok je otkrivanje promjena i njihovo dokazivanje uglavnom jednostavno rješiv statistički problem, s interpretacijom tih promjena ili njihovog odsustva to nipošto nije slučaj. Problem tumačenja i vrednovanja istraživačkih rezultata može se opisati u terminima valjanosti. Općenito uzevši, istraživanje je valjano ako omogućava jasnu i nedvosmisleni interpretaciju dobivenih rezultata, te njihovu pouzdanu generalizaciju. U teoriji istraživačkih nacrtu (više o tome vidi u Campbell i Stanley, 1966., ili u Cook i Cambbell, 1979.), globalna valjanost istraživanja funkcija je ostvarenja tri uža vida valjanosti istraživačkog postupka, a to su konstruktna, internalna i eksternalna valjanost.

Prvi od njih, **konstruktna valjanost**, odnosi se na stupanj u kojem su teorijski konstrukti pojmovi uspješno operacionalizirani; predstavljena je odgovorom na pitanje: mjerimo li našim instrumentima baš željene konstrukte (ili možda neke

druge) i u kojem stupnju to dobro činimo? Npr. psihosocijalna pomoć izbjeglicama ili prognanicima usmjerena je barem posredno i na uvećavanje njihovog samopoštovanja. Jesu li za svrhu kvantifikacije ovoga konstrukta bolje dobro poznate skale i upitnici samopoštovanja ili je možda bolje upotrijebiti neke bihevioralne? Dakako, u načelu je bolja ona mjera koja je bolje povezana sa ispitivanim konstruktom, a to se utvrđuje posebnim istraživanjima i analizama. U uskoj vezi s pojmom konstruktne valjanosti su i sistematske i nesistematske pogreške mjerenja (o problemima valjanosti i pouzdanosti vidi u Nunnally, 1994.). Instrumenti koji imaju dobru konstruktnu valjanost su nužan, ali ne i dovoljan uvjet valjanosti istraživanja.

U sklopu **internalne valjanosti** problematizira se priroda uočenih promjena: jesu li opažene promjene doista posljedica djelovanja tretmana na ciljane funkcije ili stanja klijenata, ili su te promjene posljedica nekih drugih okolnosti? Npr., je li poboljšanje učinka u školi posljedica savjetodavnog ili terapijskog rada ili naprosto povećanog angažmana učenika pri kraju školske godine? Nije li neuspjeh dokazivanja učinaka programa za učenje života u miru posljedica činjenice da su mjerenja agresivnih ponašanja djece provedena u dvije vremenske točke školske godine karakteristične po različitoj količini izraženog agresivnog ponašanja? U istraživanjima s visokom internalnom valjanošću s većim stupnjem sigurnosti možemo utvrđivati uzročno-posljedične veze nezavisnih i zavisnih varijabli. Internalna valjanost se osigurava različitim mjerama istraživačke kontrole o kojima će biti riječi kasnije.

Eksternalna valjanost odnosi se na mogućnost poopćavanja rezultata dobivenih na ispitivanim uzorcima ispitanika i uvjetima na ukupnu populaciju i na okolnosti predviđene hipotezom. Istraživanja u kojima je hipoteza potvrđena na većem broju okolnosti imaju veću eksternalnu valjanost od onih u kojima to nije dokazano ili naprosto nije učinjeno.

Navedena tri tipa valjanosti su glavni kriteriji za prosudbu vrijednosti svakog pa tako i evaluacijskog istraživanja. Međutim, stvari nisu baš sasvim jednostavne. Relativna važnost pojedinih aspekata valjanosti ovisi u određenom stupnju i o cilju istraživanja. Na primjer, ako je cilj istraživanja otkrivanje uzroka nekog ponašanja, na početku od presudnog značaja može biti konstruktna valjanost različitih mjera mogućih uzroka, a relativno manje važno čak i to je li povezanost ponašanja i konstrukata uzročno-posljedična ili nije. Konačno, u određenim uvjetima internalna i eksternalna valjanost čak mogu i interferirati i to tako da povećanje internalne valjanosti umanjuje eksternalnu valjanost i sl. (više o tome u Cook i Campbell, 1979.).

Vrijednost evaluacijskog istraživanja ovisi o ostvarenosti tri navedena tipa valjanosti. Brojne su okolnosti koje mogu dovesti do poremetnje svih ili samo nekih od njih. Neke od tih okolnosti spadaju u vanjske (nisu u direktnoj vezi sa samim istraživanjem), dok su druge posljedica pogrešaka ili propusta u provođenju istraživanja.

Važniji faktori poremetnje internalne valjanosti

Internalna valjanost se, dakle, odnosi na stupanj sigurnosti uzročno-posljedičnog zaključivanja na temelju dobivenih podataka. Cilj evaluacijskih istraživanja je utvrđivanje "čistih" efekata tretmana. Preduvjet takvog zaključivanja je nedvosmisleno utvrđena uzročno-posljedična veza između intervencije s jedne i ishoda s druge strane. Jedan od razloga zbog kojih često nije moguće sasvim jasno utvrditi takvu povezanost je u činjenici da osim primijenjenog tretmana postoje ili mogu postojati i drugi uzroci promjena ili utvrđenog konačnog stanja. Oni nude mogućnost alternativnih objašnjenja dobivenih rezultata. Zbog toga dobiveni rezultati mogu se objasniti i drugačije. Isključimo li te uzorke, povećat ćemo internalnu valjanost istraživanja jer ćemo biti sigurniji da su rezultati stvarno posljedica primijenjenog tretmana. U važnije vanjske faktore poremetnje internalne valjanosti spadaju:

- ❖ Sistematske promjene ispitanika do kojih dolazi tijekom provođenja istraživanja, a koje mogu djelovati na učinak ili kriterijske mjere; u takve faktore ubrajaju se umor, dosada, razvojne promjene, fizičko, intelektualno i emocionalno sazrijevanje ili starenje, učenje i sl. Povećan rezultat u ispitivanju nakon primijenjenog tretmana u odnosu na rezultat u pretestiranju može, na primjer biti i posljedica uvježbavanja ispitanika u testovima određenog tipa ili pak rezultat specifičnog pamćenja točnih odgovora.

- ❖ Svakodnevni događaji koji se vremenski podudaraju s tretmanom i mogu imati slične učinke; to mogu biti društvene, političke ili kulturne promjene širokog opsega ili pak promjene užeg opsega kao što su zamjena voditelja aktivnosti ili ispitivača, promjena postupka u provođenju programa zbog vanjskog zahtjeva, i sl. Tako npr. i manji oružani ili sličan incident među pripadnicima različitih etničkih skupina može potpuno maskirati (pa i poništiti) djelovanje programa usmjerenog na razvijanje etničke tolerancije.

- ❖ Promjena mjernog postupka; promjene u mjerenju i prikupljanju podataka zbog primjene boljih postupaka, nepažljivost i (ne)iskustvo ispitanika naročito kod dugotrajnih ispitivanja i sl. mogu imati djelovanje koje se preklapa s djelovanjem tretmana. Rješenje ovog problema sastoji se u primjeni istih instrumenata i ujednačavanju uvjeta njihove primjene.

- ❖ Osipanje ispitanika; smanjivanje broja ispitanika u istraživanju zbog izostajanja ili zbog nekompletnih odgovora gotovo nikada nije ravnomjerno i slučajno. Gotovo uvijek je moguće pokazati da se radi o slabije motiviranim sudionicima čije izostajanje u konačnim rezultatima dovodi do razlikovanja koje se "miješa" s efektima tretmana.

- ❖ Raspored ispitanika; kod svakog raspoređivanja ispitanika u tretmansku i kontrolnu skupinu koje nije slučajno postoji opasnost da se skupine prije primjene tretmana razlikuju na neki način koji maskira ili umjetno povećava djelovanje intervencije. Ispitujemo li djelovanje kranijalnih povreda na pamćenje, razlika u odnosu na kontrolnu grupu izabranu među zdravim ljudima (čak i ako su savršeno

izjednačene po svim relevantnim obilježjima) može biti posljedica činjenice da su povrijeđeni bili u bolnici, a kontrolni u uvjetima svakodnevnog života u trenutku ispitivanja.

Čak i kada je djelovanje navedenih i drugih vanjskih faktora (detaljniju raspravu vidi u Cook i Campbell, 1979.) u cijelosti eliminirano ili na neki drugi način kontrolirano, tumačenje rezultata može biti otežano zbog djelovanja tzv. nutarnjih faktora koji mogu proizvesti "lažne rezultate" ili ono što se obično naziva eksperimentalni artefakt. Osim problema s nepouzdanosti mjerenja i njegovom konstruktnom valjanošću, uvjetovanih uglavnom nepažnjom, odstupanjem od standardiziranog postupka i nepovoljnim uvjetima primjene instrumenata, najveći dio poteškoća ove vrste proizlazi iz činjenice da je svako istraživanje i socijalni proces u kojem dolazi do višestrukih odnosa ispitivača i ispitanika.

Socijalni kontekst gotovo neizbježno dovodi do motivacijskih promjena koje često imaju efekte na mjere zavisnih varijabli. Bogata metodološka literatura u ovom području prepuna je ilustracija značajnih posljedica nenamjernih utjecaja polaznih pretpostavki istraživača, ispitanikove interpretacije tih pretpostavki, doživljenog socijalnog pritiska (socijalna poželjnost odgovora), percepcije verbalnih i neverbalnih znakova kao i niza drugih interakcija. Opća je ocjena da su efekti takvih faktora veći u "pravi" laboratorijskim eksperimentima. Međutim, njihov značaj se ne smije potcijeniti ni kad se radi o istraživanjima u "prirodnim uvjetima".

Stoga se i u evaluacijskim istraživanjima preporučuje prihvaćanje barem standardnih mjera predostrožnosti koje uključuju odstranjivanje evaluatora i voditelja provođenja programa iz procesa prikupljanja evaluacijskih podataka (korištenje "naivnih" ispitivača, smanjivanje komunikacije s ispitanicima i striktno pridržavanje proceduralnih uputa o tijeku i vremenskom rasporedu).

Postupci istraživačke kontrole

Otklanjanje djelovanja ili stabilizacija ometajućih faktora (poboljšavanje internalne valjanosti) se, osim na spomenute, provodi na dva glavna načina. To su slučajni izbor i raspored ispitanika, te odabir prikladnog nacrt istraživanja. Iako je to u praksi (zbog etičkih ili praktičnih razloga) rijetko moguće učiniti, ispitivana skupina bi trebala biti slučajni uzorak iz neke definirane populacije, slučajnim postupkom raspoređena u tretmansku i kontrolnu grupu ili grupe. Pod slučajnim postupkom ovdje se podrazumijeva svaki postupak izbora koji osigurava podjednaku vjerojatnost svakog pripadnika populacije ili uzorka da bude izabran. Na taj se način najefikasnije otklanjaju opažene ili neopažene početne razlike koje, kako smo vidjeli, mogu imati značajne prepoznatljive ali i neprepoznatljive posljedice na konačni ishod istraživanja.

Odabirom prikladnog nacrt istraživanja moguće je kontrolirati djelovanje drugih faktora koji dovode do poremetnje internalne valjanosti.

Nacrti istraživanja

Nacrt istraživanja je plan postupaka predviđenih za dobivanje odgovora na postavljena pitanja. Svako istraživanje barata varijablama, veličinama koje mogu poprimiti barem dvije različite vrijednosti. S obzirom na njihov logički status varijable u istraživanjima dijele se na nezavisne i zavisne. Nezavisne varijable pokazuju uzrok, a zavisne posljedicu. U evaluacijskim istraživanjima nezavisne varijable pripadaju intervenciji ili tretmanu, dok broj zavisnih varijabli može biti različit ovisno o prirodi tretmana, cilju evaluacije i zahtjevima naručitelja. Cilj evaluacijskog istraživanja je utvrđivanje utjecaja tretmana (uzrok, nezavisna varijabla) na specificirane karakteristike tretmanske skupine (posljedica, zavisne varijable).

Spoznajna teorija poznaje vrlo velik broj različitih istraživačkih nacrti. Oni se obično mogu klasificirati u jednu od tri sljedeće kategorije: to su neeksperimentalni, kvazieksperimentalni i tzv. pravi eksperimentalni postupci. Ova klasifikacija je ujedno i svojevrsna hijerarhija: neeksperimentalni planovi istraživanja su "najslabiji" u smislu otpornosti na faktore poremetnje internalne valjanosti, ali su zato najčešće radno, vremenski i financijski najjeftiniji. Obrnuta ocjena vrijedi za prava eksperimentalna istraživanja. Izbor istraživačkog nacrti nije ovisan samo o potrebnoj "snazi" istraživanja i njegovim ekonomskim aspektima već i o nekim situacijskim ograničenjima.

U nastavku ćemo prikazati neke tipove istraživačkih nacrti koji se najčešće pojavljuju kao rješenja u evaluacijskim istraživanjima. U shematskom prikazivanju bit će korištena sljedeća simbolika:

I - intervencija, tretman

M - mjerenje: prikupljanje podataka o zavisnim varijablama

TS - tretmanska skupina: skupina na kojoj je primijenjena intervencija

KS - kontrolna skupina: skupina na kojoj nije primijenjena intervencija

STS - slučajno odabrana tretmanska skupina

SKS - slučajno odabrana kontrolna skupina

(S)TS i (S)KS - tretmanske i kontrolne skupine dobivene slučajnom razdiobom prvotne tretmanske i kontrolne skupine

Neeksperimentalni istraživački nacrti

Ovi istraživački nacrti su najslabiji kada se radi o uzročno-posljedičnom zaključivanju. Najčešće podrazumijevaju rad samo sa tretmanskom skupinom i, ako je uopće koriste, s jednom kontrolnom skupinom. Podvrste neeksperimentalnih postupaka su:

a) Jednokratno ispitivanje tretmanske skupine: TS: I/M

Nacrt podrazumijeva ispitivanje tretmanske skupine nakon provođenja intervencije. Tim nacrtom ne može se kontrolirati nijedan vanjski faktor poremetnje internalne valjanosti. Upotrebljiv je u nekim situacijama ograničenih očekivanja, npr. ako smo zainteresirani je li i u kojem stupnju ciljna populacija primila

intervenciju ili da li se ispitanici nakon primljenog tretmana ponašaju prema nekom standardu. Ponekad predstavlja jedinu mogućnost, npr. kada je sa tretmanskom skupinom prvi put uspostavljen kontakt bez realne mogućnosti da se on obnovi.

b) Dvokratno (pretest - posttest) ispitivanje tretmanske skupine:

TS: M/I/M

Ovaj plan uključuje ispitivanje samo tretmanske skupine u dva navrata: prije i poslije primjene intervencije. Bolji je u odnosu na prethodni utoliko što uspostavlja početnu vrijednost i omogućava dokazivanje promjene iako ne i njezinog porijekla. Pogodan je u situacijama u kojima je i sam podatak o promjeni dovoljna informacija. Npr., na taj način utvrđeno poboljšanje uspjeha u školi nakon primjene nekog tretmana ukazuje (ali ne dokazuje) na mogućnost njegovog pozitivnog djelovanja. Izostanak razlike predstavlja upozorenje da program treba promijeniti i poboljšati. Takav postupak upotrebljiv je i u evaluaciji procesa provođenja intervencije.

c) Usporedba sa prigodnom kontrolnom skupinom:

TS: I/M

KS: /M

Završno stanje tretmanske skupine (utvrđeno nakon intervencije) uspoređuje se sa stanjem prigodne kontrolne skupine u kojoj nije intervenirano. Iako je nešto "snažniji" od prethodnih, ima vrlo slabu internalnu valjanost. Rezultati dobiveni na taj način mogu ukazati na djelovanje tretmana, ali ga ne mogu dokazati. Može se upotrijebiti u nekim slučajevima evaluacije.

Kvazieksperimentalni nacrti

Glavna razlika ovih planova istraživanja u odnosu na prethodne je primjena nekih mjera eksperimentalne kontrole, u prvom redu dodatnih skupina ispitanika (kontrolne skupine) i dodatnih mjerenja. Oni predstavljaju svojevrsan kompromis između "slabih" neeksperimentalnih nacrti u kojima je kontrola djelovanja vanjskih faktora izostavljena i "snažnih", pravih eksperimentalnih nacrti kojima se maksimalnom kontrolom pokušava otkriti jasna uzročno-posljedična veza tretmana i njegovih posljedica. U evaluacijskim istraživanjima češće se koriste ovi kvazieksperimentalni nacrti:

a) Pretest - posttest sa usporedivom skupinom:

TS: M/I/M

KS: M/ /M

U sklopu ovog nacrti predviđeno je ispitivanje tretmanske i kontrolne skupine u dva navrata: prije i poslije primjene intervencije u tretmanskoj grupi i istovremeno, sa istim instrumentima, u kontrolnoj skupini koja ne prima intervenciju. Plan počiva na ideji da skupine trebaju biti izjednačene po svim faktorima osim po djelovanju intervencije. Internalna valjanost nacrti proizilazi iz činjenice da je omogućena kontrola djelovanja većine vanjskih faktora osim onih koji se odnose na početno razlikovanje tretmanske i kontrolne grupe. Taj problem se nastoji riješiti izjednačavanjem skupina po nekim relevantnim obilježjima (kao što su npr. dob, spol, zanimanje, socioekonomski status, naobrazba i sl.). Iako to izjednačavanje u načelu povećava internalnu valjanost, valja uočiti da kontrola nekih obilježja ne

jamči i kontrolu preostalih potencijalno relevantnih karakteristika koje mogu biti izvor početnih a time i završnih razlika.

b) Nacrt sa raspolovljenim skupinama:

(S)TS1: I/M

(S)TS2: M/I/

(S)KS1: / /M

(S)KS2: M/ /

Nacrt sa raspolovljenom tretmanskom i kontrolnom skupinom ostvaruje se tako da se svaka od novih skupina ispituje samo u pretestu ili samo u posttestu. Na taj se način otklanja potencijalna pristranost uvjetovana iskustvom pretestiranja. Ispitanici mogu dati poželjne odgovore u posttestu naročito kod instrumenata za odmjerenje stavova i osobnih ponašanja (reakcije na stres i sl.). Neutraliziranje djelovanja ranijeg testovnog iskustva može se postići usporedbom razlike prosječnih vrijednosti u pretestu i posttestu tretmanskih skupina s razlikom prosječnih vrijednosti u pretestu i posttestu kontrolnih skupina.

Navedeni kvaziekperimentalni nacrti mogu se "ojačavati" ili usavršavati kombiniranjem i ponavljanjem ispitivanja u određenim vremenskim razmacima.

Klasični eksperimentalni nacrt

Osnovni oblik klasičnog eksperimentalnog nacrta shematski se može prikazati na sljedeći način:

STS: M/I/M

SKS: M/ /M

U svom standardnom obliku ovaj plan podrazumijeva pretest - posttest postupak sa slučajno odabranom eksperimentalnom i kontrolnom skupinom. Slučajni izbor ispitanika trebao bi dovesti do izjednačavanja skupina po svim karakteristikama osim po tome jesu li ili nisu primile intervenciju. Logički gledano, ovaj nacrt je "najači" u odnosu na mogućnosti kontroliranja vanjskih faktora poremetnje internalne valjanosti i isključivanja drugih, mogućih objašnjenja dobivenih rezultata.

Planiranje evaluacijskog istraživanja

Unatoč velike raznolikosti sadržaja, opsega, metoda rada, ciljeva i mnogih drugih obilježja, svako evaluacijsko istraživanje podrazumijeva promišljanje i provođenje određenog broja manje ili više jednakih aktivnosti. One se pojavljuju kao neophodan dio plana i provođenja svih vrsta evaluacije, dakle u evaluaciji ulaznih faktora, kod vrednovanja procesa provedbe programa, kao i pri ocjeni učinkovitosti intervencija. Radi se zapravo o donošenju većeg broja odluka kojima se određuju i konkretiziraju svi aspekti istraživanja kao što su npr. nacrt, metodologija, vremenski raspored prikupljanja podataka, kriteriji za ocjenu učinaka intervencije, a također i način upotrebe dobivenih rezultata, određivanje kruga

korisnika, te načini prikazivanja podataka. Te aktivnosti se u praksi ne moraju pojaviti u oštro izdvojenom obliku niti u redosljedu u kojem su ovdje opisane; one mogu biti "prikrivene" i uklopljene u neki srodan sadržaj, ali nijedna od njih gotovo nikada nije izostavljena. U nastavku ovog teksta navedene su, uz kratko određenje i opis potrebnih odluka, tipične etape plana i provedbe evaluacije psihosocijalnih intervencija.

Planiranje evaluacije

Kvaliteta i uspjeh evaluacijskog postupka proporcionalni su s naporima uložnim u njezino planiranje. Pažljivo i detaljno planiranje osigurava uspješnu provedbu i efikasno korištenje prikupljenih podataka. Planiranje evaluacije obično ima dva glavna elementa. Prvi se odnosi na analizu mogućnosti evaluacijskog tima ili organizacije i detaljno planiranje njihovog korištenja (tko, što, kada i s kim treba uraditi). U ovom kontekstu ocjenjuje se usklađenost općeg kapaciteta evaluacijskog tima i evaluacijskih ciljeva, opća atmosfera u vezi s predstojećom evaluacijom (stavovi kreatora programa, potencijalni protivnici evaluacije) i razmatraju mehanizmi motiviranja i nagrađivanja sudionika. Drugi element planiranja evaluacije je korištenje dobivenih rezultata i izvedenih zaključaka. Ti zaključci i odluke ovise o odgovorima na nekoliko pitanja vezanih za vrstu naručitelja (jesu li to planeri i provoditelji intervencije, uprave fondova, političari ili netko drugi), javne i eventualno prikrivene planove korištenja rezultata, usklađenost planova korištenja i dobivenih podataka, oblik priopćavanja rezultata, konkretna evaluacijska pitanja koja nameću naručitelji, itd. Usklađivanje evaluacijskih zahtjeva i raspoloživih sredstava svodi opseg istraživanja u realne okvire. Razmatranje svih spomenutih elemenata treba dovesti do preciznog plana provedbe sa strogo utvrđenom vremenskom dinamikom i rasporedom.

Postavljanje evaluacijskih pitanja

Precizna formulacija evaluacijskih pitanja ima dvije svrhe. Jedna je oštro ograničavanje područja istraživanja, a druga postizanje "prave mjere" s obzirom na kapacitet evaluacijskog tima (osoblje i njihove kvalifikacije, sredstva i oprema) i zahtjeve naručitelja (vrijeme, količina i kvaliteta podataka, oblik izvještaja). Dobro formulirana evaluacijska pitanja predstavljaju polovicu rješenja problema. Da bi se u tom smislu postigao optimum, poželjno se savjetovati s većim brojem zainteresiranih i uključenih u planiranje ili provedbu intervencije.

Operacionalizacija evaluacijskih pitanja

Evaluacijska pitanja obično su iskazana u terminima konstrukata ili širih kategorija ponašanja i doživljavanja. Da bi se na njih dobio odgovor, te kategorije ponašanja moraju biti operacionalizirane - prevedene u konkretna mjerna sredstva pogodna za dobivanje valjanih podataka. Kod evaluacije Cambridge-Somerville programa jedno od pitanja odnosilo se na djelovanje intervencije na zdravstveno

stanje tretmanske grupe. Konstrukt "zdravstveno stanje" operacionaliziran je kao broj različitih poremetnji zdravlja zabilježen u medicinskim arhivama.

Pri operacionalizaciji evaluacijskih pitanja posebnu pažnju treba obratiti na omjer tzv. subjektivnih i objektivnih podataka. Zbog mnogo razloga, čije je razmatranje izvan okvira ovog teksta, evaluacija se, gdje god je to moguće ne bi smjela oslanjati samo na subjektivne procjene i dojmove. Subjektivne procjene, iako u mnogim slučajevima neizbježne, izuzetno su osjetljive na djelovanje velikog broja sistematskih i nesistematskih faktora irelevantnih sa stanovišta programa i njegove evaluacije. U prilog ovoj konstataciji govori često pronalazeni nesklad i slaba povezanost subjektivnih i objektivnih kriterija. Jedna od takvih "neobičnosti" dobivena je u evaluaciji Cabotovog programa, a može se ilustrirati u obliku pitanja: što znači pozitivno mišljenje 66% ispitanika o programu koji ne samo da nije imao pozitivne već su registrirani i neki njegovi nedvosmisleno štetni efekti. Ili, neka istraživanja pokazuju da je čak 92% supružnika zadovoljno svojim brakom, što je vrlo teško usporedivo sa statistikom razvedenih brakova. O problemima upotrebe subjektivnih procjena u evaluacijskim istraživanjima dobar pregled može se naći kod Gutek (1978.).

Izbor nacrtu istraživanja

Izbor nacrtu istraživanja ovisi općenito o stupnju kontrole vanjskih faktora koja je potrebna da bi se udovoljilo postavljenim standardima evaluacije. Ti se standardi uspostavljaju na temelju vrste programa, njegovog cilja, evaluacijskih ciljeva, te objektivnih uvjeta i okolnosti. Osim vanjskih, nacrt bi trebao omogućiti i kontrolu promjena do kojih dolazi unutar samog programa. Budući da se programi i njihove evaluacije razlikuju po velikom broju obilježja, te će razlike biti vidljive. Razmatranje istraživačkih planova dovodi ne samo do usvajanja opće strategije već i do sasvim konkretnih rješenja kao što su određenje grupa i vremenski raspored ispitivanja.

Izbor ispitanika

U nekim slučajevima je moguće u evaluaciju uključiti sve klijente (kompletnu tretmansku grupu). Kad to nije moguće, pojavljuje se problem određivanja veličine uzorka i načina izbora ispitanika za tretmansku i kontrolnu grupu. Poželjno je da i kontrolna i tretmanska grupa potječu iz iste populacije, te da jedina razlika između njih bude u primanju, odnosno neprimanju intervencije. Reprezentativnost uzoraka osigurava se odgovarajućim procedurama uzorkovanja, a njihova veličina se može točno odrediti s obzirom na željeni stupanj preciznosti podataka. Za detalje o vrstama uzoraka, njihovom biranju i veličini dobar izvor je svaki bolji statistički priručnik za istraživače u društvenim i humanističkim znanostima (vidi npr. Petz, 1985.).

Izvori i načini prikupljanja evaluacijskih podataka

U prikupljanju evaluacijskih podataka koriste se različiti izvori i sredstva. Među najčešće spadaju pregled dokumentacije (korištenje arhivskih podataka), anketiranje, intervjui, različite varijante direktnog opažanja i primjena

psihometrijski uređenih testova. Njihov izbor najvećim dijelom ovisi o vrsti programa, te vrsti i ciljevima evaluacije. Instrumenti za prikupljanje podataka mogu biti standardizirani i objavljeni (priređeni za upotrebu), modifikacije postojećih instrumenata, te novi mjerni postupci priređeni za provođenje aktualne evaluacije. Glavne prednosti upotrebe standardiziranih instrumenata sastoje se u značajnoj uštedi rada, vremena i financijskih sredstava koje traži modifikacija ili izrada novog testa i postojanje normativnih podataka koji pružaju priliku za preciznije vrednovanje evaluacijskih rezultata. Ipak, modifikacije postojećih pa i izrada namjenskih instrumenata je i pored navedenih komplikacija ponekad neizbježna, naročito kada se radi o specijaliziranim programima provedenim na specifičnim kategorijama klijenata za čije karakteristike naprosto ne postoje odgovarajući mjerni postupci.

Prikupljanje evaluacijskih podataka

Prikupljanje evaluacijskih podataka, naročito onaj njegov dio koji uključuje interakciju sa klijentima i njihove subjektivne sudove, predstavlja vjerojatno "najosjetljiviji" dio evaluacijskog procesa. Zbog toga ono mora počivati na vrlo detaljnom planu kojim su predviđeni rokovi, dinamika, točan vremenski raspored i konkretna zaduženja tipa: tko, što, gdje, kada i s kim radi u procesu prikupljanju podataka. Taj posao bi trebao imati osigurano operativno osoblje, odgovarajuća sredstva i prikladnu nadzornu službu koja će pratiti izvršenje i kontrolirati kvalitet i kvantitet podataka.

U procesu izbora i pripreme osoblja koje će biti angažirano na prikupljanju podataka voditelj evaluacije mora odlučiti je li priroda ispitivanja takva da traži angažman profesionalaca ili se te zadaće mogu uspješno obaviti korištenjem priučenog i u određenom stupnju uvježbanog osoblja. Sljedeća njegova odluka odnosi se na identifikaciju osoba koje su eventualno nepogodne za prikupljanje podataka u interakciji s ispitanicima. Općenito, u tu kategoriju spadaju svi oni koji su zainteresirani za uspješno provođenje programa i koji znaju ciljeve evaluacije. Sasvim naivni i dobro pripremljeni ispitivači umanjuju mogućnosti da svojim očekivanjima i stavovima u vezi s programom i evaluacijom motiviraju ispitanike na davanje neke vrste socijalno poželjnih ili na neki drugi način iskrivljenih, "netočnih" odgovora.

Svaka opsežnija ili dugotrajnija evaluacija bi morala imati nadzorni tim koji bi pratio prikupljanje podataka, organizirao povremene provjere njihovog kvaliteta, te uočavao i na vrijeme ispravljao pogreške. U zahtjevnijim i opsežnijim poslovima ove vrste, naročito kada je u njih uključen velik broj ljudi, uvijek postoji mogućnost nesporazuma koji ima za posljedicu sistematske pogreške u prikupljanju podataka. Nepravovremeno otkrivanje takvih pogrešaka može dovesti do velike količine neupotrebljivih podataka, a u ekstremnim slučajevima u cijelosti poništiti vrijednost cijelog evaluacijskog istraživanja. Navedeni kriteriji i zahtjevi vrijede za opsežne i dugotrajne evaluacije "velikih" psihosocijalnih programa. Kod manjih evaluacija (evaluacija jednog individualnog kliničkog tretmana) proces prikupljanja podataka

katkad se mora provoditi prema drugačijim, "životnijim" kriterijima od onih koji su ovdje navedeni.

Utvrđivanje standarda za ocjenu učinkovitosti psihosocijalnih intervencija

Je li evaluirani program uspješan ili neuspješan? Uzeti sami za sebe, rezultati evaluacije rijetko mogu ponuditi odgovor na to pitanje. Kao i u svim drugim situacijama vrednovanja, rezultati dobivaju svoj smisao tek nakon usporedbe s nekim, u pravilu a priori postavljenim standardom ili kriterijem. Ocjena ulaznih faktora, procesa provođenja programa i njegove učinkovitosti uvijek zahtijevaju barem dvije stvari: definiranje kriterija ocjene i utvrđivanje prihvatljive razine ili standarda uspješnosti.

Izbor evaluacijskog kriterija ovisi o vrsti evaluacije i upotrijebljenoj metodologiji istraživanja. Evaluacija mogućnosti se temelji na usporedbi mogućnosti koje su nam na raspolaganju sa standardima najbolje prakse, društvenim potrebama, ciljevima i cijeni programa. Karakteristike procesa provođenja intervencije uspoređuju se sa standardima najbolje prakse, standardima i uobičajenim postupcima organizacije koja provodi intervenciju, zadovoljstva klijenata i sl. Učinkovitost se odmjerava prema testovnim i normativnim podacima, minimalnim standardima organizacije koja provodi intervenciju, minimalnim standardima financijera programa, standardima najbolje prakse u odgovarajućem području, itd. Izložena lista kriterija nije iscrpna, a ocjena tretmana može se temeljiti na upotrebi većeg broja evaluacijskih kriterija i standarda.

Utvrđivanje standarda uspješnosti znači u pravilu određenje i prihvaćanje neke razine efekta kao granične vrijednosti uspjeha i neuspjeha. Ako je npr. populacijska vrijednost uratka učenika 8. razreda iz matematike 50% točno riješenih zadataka u standardiziranom matematičkom testu, tada se ta vrijednost može postaviti kao standard za ocjenu uspješnosti posebnog edukacijskog programa za učenike sa poteškoćama u matematici. Opći standardi uspješnosti moraju biti postavljeni dovoljno precizno da omoguće jednostavnu i jednoznačnu primjenu koja će dovesti do nepristrane ocjene vrijednosti programa ili nekog njegovog aspekta.

Analiza dobivenih podataka

Podaci koji se prikupljaju u evaluacijskim istraživanjima mogu biti kvalitativne i kvantitativne prirode. Kvalitativne informacije omogućavaju razlikovanje osobina i pogodne su za opis procesa. Kvantitativni podaci su obično brožani izrazi količine i pogodniji su za finija razlikovanja i primjenu složenijih analitičkih postupaka. Namjenski identični podaci mogu imati i jedan i drugi oblik. Npr., ocjena procesa implementacije programa može se zasnivati na verbalno-opisnom izvještaju koji sadrži usporedbu opaženog sa standardima najbolje prakse. Ta se ocjena može dopuniti ili potpuno temeljiti i na kvantitativnim samoprocjenama klijenata dobivenih pomoću skale zadovoljstva ili procjena nekih drugih aspekata provedbe programa. Iako se kvantitativni i kvalitativni podaci analiziraju različitim metodama,

u konačnom izvještaju oni trebaju i mogu biti integrirani u cjelinu koja pruža kompletniju sliku o predmetu evaluacije.

Izvještavanje o rezultatima evaluacijskog istraživanja

Evaluacijski postupci imaju u prvom redu praktične ciljeve. Demonstracija uspjeha nekog programa je argument za njegovu ponovnu implementaciju ili nastavak njegove primjene. Uočene slabosti su temelj za uvođenje promjena u tekućim intervencijama. Zbog toga, ma kako dobro bila provedena, evaluacija ne može biti uspješna ako njezini rezultati u pravom obliku na odgovarajući način ne dospiju na "pravu adresu". Izvještavanje o rezultatima evaluacije sastoji se od tri vrste aktivnosti. Prva je određivanje kruga korisnika (koga informirati?). Krug korisnika je izuzetno varijabilna kategorija čiji sadržaj ovisi o velikom broju faktora među kojima su sadržaj i opseg programa, način njegovog provođenja, način financiranja, potencijalni i aktualni društveni interes, interes planera i provoditelja, interes korisnika ili njihovih grupa, itd. Na primjer, rezultati evaluacije programa profesionalnog osposobljavanja osuđenih osoba usmjerenog na smanjenje kriminalnog ponašanja trebali bi se ponuditi nekim državnim ustanovama (npr. Ministarstvima uprave te rada i socijalne skrbi i njima pridruženim ustanovama), zakonodavcima, javnosti, osoblju u kaznenim zavodima kao i pojedincima i ustanovama koje su u području svog stručnog i znanstvenog rada imaju zainteresirane za devijantna i kriminalna ponašanja.

Druga aktivnost vezana za informiranje o rezultatima evaluacije je diseminacija (raspačavanje) nalaza i izvedenih zaključaka. Temeljito napisani evaluacijski izvještaji (o tome više u 4. dijelu ovog teksta) su neophodan, ali ne i jedini oblik "objavljivanja" rezultata. Zbog različitosti unutar kruga korisnika moraju se predvidjeti i različite vrste predstavljanja kao i raznolike forme pisanih materijala. To mogu biti usmena izlaganja obogaćene odgovarajućim ilustracijama pripremljena za posebne prigode, saopćenja za medije i konferencije za tisak, pisma sa sažecima rezultata, priopćenja na stručnim i drugim konferencijama i seminarima, radovi objavljeni u stručnoj i znanstvenoj periodici, neformalne obavijesti, itd.

Oblik, sadržaj i stil obavijesti ovisi o korisnicima i prirodi nalaza. Opća preporuka za obavijesti te vrste je jednostavnost, jasnoća i prikladnost prezentacije, te pošten odnos prema korisnicima i dobivenim rezultatima.

Izvještaj o rezultatima evaluacijskog istraživanja

Iako pisano izvještavanje o evaluaciji psihosocijalnih intervencija može, zbog različitih tipova evaluacije, sadržaja i načina provođenja programa, ciljeva izvještavanja, te korisnika informacija, poprimiti vrlo različite oblike, korisno je da svaki izvještaj uvijek sadrži nekoliko osnovnih elemenata. Nadalje, činjenica

da je glavni cilj evaluacije ocjena nekog konkretnog programa uvjetuje i neke specifičnosti u izradi izvještaja. Jedna od općih preporuka je da sadržaj, stil i opseg trebaju biti prilagođeni karakteristikama korisnika. Nadalje, sadržaj bi trebao biti kompletan, a njegov opseg treba utvrditi na temelju konzultacija sa sudionicima provedbe programa, evaluacije i drugim zainteresiranim pojedincima.

U daljem tekstu navedeni su glavni opći elementi evaluacijskog izvještaja uz kratak opis sadržaja i neke preporuke.

Uvod

U uvodnom dijelu izvještaja opisuju se dvije stvari. Prvo, ovdje treba izložiti psihosocijalnu intervenciju, njezinu teorijsku osnovicu ili barem racionalu, opisati provođenje i navesti glavne ciljeve u što je moguće konkretnijem obliku. Drugi dio uvoda mora sadržavati evaluacijska pitanja uz obrazloženje njihove važnosti i relevantnosti te procjenu korisnosti evaluacijskog istraživanja. Poželjno je razmotriti i iskustva drugih sličnih programa i evaluacija, ocijeniti specifičnosti (prednosti i nedostatke evaluiranog programa i svog evaluacijskog plana) te, ukoliko je to moguće, iskazati pretpostavke o očekivanim rezultatima provedene evaluacije.

Metoda

Poglavlje o metodologiji istraživanja treba sadržavati sedam osnovnih elemenata. To su detaljan opis i obrazloženje odabranog nacrtu istraživanja uz informacije o njegovoj realizaciji. Drugi dio su informacije o metodama za prikupljanje podataka i sudionicima u tom procesu. U trećem dijelu treba opisati upotrijebljene mjerne instrumente s naznakama o njihovom porijeklu (publicirani, modificirani, novi) i informacijama o njihovim relevantnim karakteristikama. Odjeljak o ispitanicima treba sadržavati podatke o njihovom broju, načinu formiranja uzoraka, načinu formiranja tretmanskih i kontrolnih grupa te mjere osipanja ispitanika u toku provođenja programa i evaluacije. Slijedi popis svih varijabli uz jasne upute o njihovom formiranju. Šesti odjeljak treba sadržavati ocjenu mogućnosti generalizacije dobivenih rezultata, te određenje populacije ispitanika, okolnosti i intervencija. Konačno, poglavlje o metodama završava detaljnim planom analize prikupljenih podataka.

Rezultati

Ovaj dio izvještaja posvećen je u prvom redu izlaganju rezultata u tabličnom, grafičkom ili nekom drugom prikladnom obliku. Najčešće pogreške se čine upravo u tom dijelu izvještaja. One se odnose na pretjerivanja u opširnosti prikazivanja najčešće brojevnih podataka koji se često preklapaju i ponavljaju ili su pak općenito neinformativni i nebitni. U tom dijelu izvještaja trebaju biti prikazani samo oni rezultati koji se neposredno odnose na evaluacijska pitanja. Pomoćni podaci i rezultati njihovih analiza trebaju imati svoje mjesto u posebnim prilogima izvještaju. Druga komplikacija odnosi se na najčešće nepotrebno korištenje kompliciranih metoda za analizu podataka čiji rezultati ne pridonose poboljšavanju odgovora na postavljena evaluacijska pitanja. Kod evaluacijskih postupaka uvijek treba imati

na umu da se radi o istraživanjima sa izrazitim praktičnim značenjem i implikacijama, te da se zbog toga treba usmjeriti na primjerene analize i obrade podataka. U sadržaju ovog poglavlja trebaju dominirati rezultati uz tehničke napomene o načinu njihovog dobivanja, uz istovremeno izbjegavanje njihove rasprave koja je centralna točka u sljedećem dijelu izvještaja.

Rasprava

Pod ovim naslovom u izvještaju bi se trebale smjestiti barem dvije stvari integrirane u homogenu cjelinu. Jedna od njih je značenje i ocjena dobivenih rezultata, te njihovo jasno dovođenje u vezu sa evaluacijskim pitanjima, a druga je razmatranje i izlaganje različitih mogućih objašnjenja istraživačkih nalaza. To se ne bi smjelo svesti na mehaničko nabranje i opisivanje serije drugih evaluacijskih studija koje je na ovom mjestu prikladno jedino ako na neki način pridonosi pojašnjenju rezultata aktualnog istraživanja. Glavna svrha rasprave je da pokaže (ili demantira) uzročno-posljedične veze između tretmanskih faktora s jedne i zavisnih varijabli s druge strane, te da omogući ocjenu uspješnosti intervencije.

Zaključci i preporuke

U dijelu izvještaja posvećenom zaključcima i preporukama najprije se navode jasne i doslovne izjave o odnosu evaluacijskih pitanja i istraživačkih podataka. Iz zaključaka se izvode logičke i praktične implikacije koje se odnose na budućnost programa. One se formuliraju kao serija praktičnih preporuka kojima se zagovara nastavak programa, njegova modifikacija, ponovna implementacija na drugim korisnicima i u drugim okolnostima, prekidanje i odbacivanje programa i sl.

Sažetak

Sažetak predstavlja efikasnu integraciju glavnih elemenata izvještaja uz izbjegavanje detalja.

Zaključne napomene

Ovaj prilog pokušali smo formalno i sadržajno prilagoditi čitateljima koji imaju malo ili nikakvo iskustvo u ovom području. Željeli smo ukazati na važnost primjene evaluacijskih postupaka s jedne te upoznati ih sa elementarnim pojmovnim i proceduralnim inventarom s druge strane. Sa stanovišta financijera evaluacija psihosocijalnih intervencija može pružiti dokaze o opravdanom ulaganju (ili potvrditi sumnju da se radi o "bacanju novaca"). Evaluacijsko istraživanje je evaluatorima uvijek novi izazov i šansa za kreativno izražavanje. Vrlo širokoj kategoriji ljudi koje ćemo općenito nazvati provoditelji intervencija (suradnici u primjeni psihosocijalnih intervencija, zatim nastavnici, socijalni radnici, psihijatri, defektolozi i mnogi drugi na svojim redovitim poslovima) evaluativni postupci nude objektivnu informaciju o uspješnosti na poslu otklanjajući tako neosnovana preduvjerenja i pogrešna uvjerenja kojih je, kao što se može ilustrirati brojnim primjerima, prepuna praksa. Valjda se nigdje kao u ovom području ne pojavljuje u

tako jasnom obliku potvrđuje one čuvene izreke o putu u pakao popločanom dobrim namjerama ili istinitost parafraze Murphyjevih zakona da se stvari obično odvijaju najgore kada proces izgleda najbolje. Evaluacijski podaci su značajna prilika za promjenu i poboljšavanje vlastite prakse i povećavanje profesionalnih kompetencija, a time i ublažavanje profesionalnog stresa i povećanje zadovoljstva poslom.

Nadamo se da ovaj prilog ne sugerira ideju kako evaluacijski postupak nužno mora biti istraživački poduhvat sa golemom operativom, velikim brojem suradnika i ispitanika te teško ostvarivim ciljevima. Evaluacija je svaki postupak procjene procesa rada i njegovih učinaka. On podrazumijeva logički proces otkrivanja uzročno-posljedičnih veza između radnih postupaka (koje u specifičnom kontekstu možemo nazivati tretmanima, intervencijama ili na neki drugi način) i postignutih učinaka. Pridržavajući se ranije navedenih pravila, takav se proces može provesti u svakom poslu i na vrlo različite načine koji, uz manji ili veći stupanj sigurnosti, može dati zadovoljavajuće rezultate. Dobra evaluacija je ona koja u datim okolnostima uz zadana ograničenja daje najbolje rezultate. Čak i provjera učinjena vrlo skromnim sredstvima, uz upotrebu "slabijeg" metodološkog okvira može imati veliki značaj ako to područje ili konkretni posao oskudijeva u odgovarajućim pokazateljima kvalitete. Najgore rješenje je sustavno izbjegavanje bilo kakve evaluacije i nastavak rada uz varave "intuitivne" predodžbe i nade o njegovoj učinkovitosti.

Literatura:

- Ajduković, D. (1993b) Model psihološke pomoći prognanicima. U: D. Ajduković (ur.) Psihološke dimenzije progonstva. Zagreb: Alinea
- Ajduković, D. (1993a) Psihosocijalne okolnosti progonstva i izbjeglištva. U: D. Ajduković (ur.) Psihološke dimenzije progonstva. Zagreb: Alinea
- Ajduković, D. (1995) Psihosocijalna pomoć djeci. U: D. Ajduković (ur.) Programi psihosocijalne pomoći prognanoj i izbjegloj djeci. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć
- Ajduković, D. (1993) (ur.) Psihološke dimenzije progonstva. Zagreb: Alinea.
- (ur.) Ajduković, D. (1995) Programi psihosocijalne pomoći prognanoj i izbjegloj djeci, Društvo za psihološku pomoć, Zagreb
- Arambašić, L., Vizek-Vidović, V. i Anić, N. (1992.) Posttraumatski stresni poremećaj, Ministarstvo obrane RH, Zagreb.
- Arambašić, L., Prizek H. (1994) U: Miharija, Ž., Leko, A. (ur.) Pomozimo djeci stradaloj u ratu, priručnik za učitelje, Ministarstvo prosvjete i UNICEF, Zagreb,
- Aronson, E. (1992) The social animal. (6th edition) New York: Freeman and Company.
- Ayalon, O. (1995) Spasimo djecu, Zagreb: Školska knjiga
- Ayalon, O., Flasher, A. (1993) Chain reaction, Children and divorce, London: J. Kingsley Publishers
- Ben-Porath, Y.S. (1991) The psycho-social adjustment. U: Westermeyer, J; Williams C. Lj. Nguyen, A.N. (ur.) Mental health services for refugees. Washington, DC: U.S. Government Printing Office
- Berger, J. (1986) Treći roditelj - Novi pravci grupne psihoterapije, Nolit, Beograd,
- Berk, R.A., Rossi, P.H. (1990) Thinking about program evaluation. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Bežovan Gojko (1996) Značaj udruga i standardi koji se preporučuju za zakone o udrugama u zemljama u tranziciji, Centar za razvoj neprofitnih organizacija, Zagreb
- Bolin, R. (1989) Natural disasters. U: Gist, R; Lubin, B. (ur.). Psychological aspects of disasters. New York: Wiley
- Bowlby, J.(1991) Loss: Sadness and Depression (Attachment and Loss: Volume 3). New York: Penguin Books

- Bryan W. (1994.): Strategic Planning Workbook for Nonprofit Organization, Amherst H. Wilder Foundation, St. Paul-Minneapolis
- Bunčić, K., Ó. Ivković, J. Janković i A. Penava (1994) Igrom do sebe, Alinea, Zagreb
- Buzov, J. (1989) Psihoanaliza žalovanja, JUMENA, Zagreb
- Campbell, D.T., Stanley, J.C. (1966.) Experimental and quasi-experimental designs for research. Chicago: Rand McNally.
- Cook, T.D., Campbell, D.T. (1979) Quasi-experimentation: Design and analysis issues for field settings. Chicago: Rand McNally
- Cormier, L.S. i Hackney, H. (1987) The professional counselor: A process guide to helping, Prentice-Hall, Inc., New Jersey
- Day, R.W. i Sparacio, R.T. (1992) Structuring the counseling process, U: W.Dryden (ur.), Key issues for counselling in action, Sage, London
- Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorder DSM-IV, American Psychiatric Association
- (ur) Dillon, J., Jr. (1991) Questioning, U: Owen, H. (ur.), A Handbook of communication skills, London, Routdgc.
- Douglas Johnson (1985) Strategic Planning Process, CVT, Minneapolis (training material)
- Everly, G.S. (1989) A Clinical Guide to the Treatment of the Human Stress Response, Plenum Press, New York & London
- Everly, G.S. (1995) Innovation in Disaster and Trauma Psychology, Volume One, Chevron Publishing Corporation, Maryland
- Everly, G.S. (1995) Clinical Psychotraumatology, paper prepared for the Advanced Trauma and Recovery Training Program, Society for Psychological Assistance, Zagreb
- Eysenck, H.J. (1952) The effects of psychotherapy. An evaluation. Journal of Consulting Psychology, 16
- Folkman, S. (1984) Personal control and stress and coping processes: A theoretical analysis. Journal of Personality and Social Psychology, 46
- Folkman, S. i Lazarus, R.S. (1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample. Journal of Health and Social Behavior, 21
- Folkman, S., Lazarus, R.S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A. i Gruen, R.J. (1986 a) Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. Journal of Personality and Social Psychology, 50

- Fong, M.L. i Cox, B.G. (1992) Trust as an underlying dynamic in the counseling process: How clients test trust, U:W.Dryden (ur.), Key issues for counselling in action, Sage, London
- Foy, D.W. (1994) Liječenje posttraumatskog stresnog poremećaja, Naklada Slap, Jastrebarsko.
- Freeman, H.F., Rossi, P.H., Sandefur, G.D. (1989) Workbook for Evaluation: A systematic approach (forth edition). Newbury Park, CA: Sage Publications.
- George, R.L. i Cristiani, T.S. (1990) Counseling: Theory and practice, 3rd ed., Allyn and Bacon, Boston.
- Golan, N. (1986) Crisis theory. U: Turner, F.J. Social work treatment. New York: Macmillan
- Gordon, T. (1975) Parent Effectiveness training. New York: The New America Library.
- Grolier Encyclopedia (1993). New York: Grolier Electronic Publishing
- Gutek, B.A. (1978) Strategies for studying client satisfaction. Journal of Social Issues, 34
- Hall, E.T. (1966) The hidden dimension. Garden City: Doubleday.
- Handabaka, P. (ur.) (1994) Povratak dubrovačkih prognanika. Dubrovnik: Vlada Republike Hrvatske, Ured za prognanike i izbjeglice, Regionalni ured Dubrovnik
- Hauss, R.O. (1993) Handbook of Bereavement (Theory, Research and Interventions), Cambridge: University Press
- Havelka, M. (1990) Zdravstvena psihologija, Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb.
- Hephworth D. i Larsen J.A. (1982) Direct social work practice, Dorsey press, Illinois
- Herman, J.I. (1992) Trauma and Recovery, Basic Books, NY
- Hodkinson, P.E. i Stewart, M. (1991) Coping with catastrophe: A handbook of disaster management, Routledge, New York.
- Horowitz, Mardi J. (1986) Stress Response Syndroms. London: J. Aronson Inc.
- Jull, J. (1995) Razgovori s obiteljima: perspektive i procesi, Alinea, Zagreb.
- Katz, L. i Epstein, S. (1991) Constructive thinking and coping with laboratory-induced stress, Journal of Personality and Social Psychology, 61(5)
- McKay Emily Gantz (1994) What is an NGO? Basic concepts of nonprofit organizations, IRC seminar, radni materijal, Zagreb

- Kidder, L.H., Judd, C.M. (1986) Research methods in social relations. New York: CBS Publishing.
- Krizmanić, M. (ur.) (1995) Povratak prognanika. Zagreb: Dobrobit.
- Kuterovac, G. (1992) Žalovanje u djece; U: Žužul, M. i Raboteg-Šarić, Z. (ur.): Ratni stres u djece, Ministarstvo obrane RH, Zagreb
- Lahad, M. (1995) BASIC Ph - Priča o sposobnostima suočavanja sa stresom; U: O. Ayalon: Spasimo djecu, Školska knjiga, Zagreb
- Lazarus, R.S. i Folkman, S. (1984) Stress, appraisal, and coping, Springer Publishing Comp., New York.
- Lazarus, R.S. i Folkman, S. (1987) Transactional theory and research on emotions and coping: Towards a person-centered perspective. *European Journal of Personality*, 1
- Lazarus, R.S. i Folkman, S. (1991) The concept of coping, U: Monat, A., i Lazarus, R.S. (ur.), Stress and coping: An anthology, 3rd edition, Columbia University Press, New York
- Long, B.C. (1990) Relation between coping strategies, sex-typed traits, and environmental characteristics: A comparison of male and female managers. *Journal of Counseling Psychology*, 37
- Ljubotina, D. (1994) Psihosocijalna adaptacija prognanika i posljedice boravka u progonstvu. Zagreb: Odsjek za psihologiju, Filozofski fakultet.
- Meichenbaum, D. (1994.) A Clinical handbook/practical therapist manual, Institute press, Waterloo, Canada. 1994.
- Macnab, F. (1993.) Brief Psychotherapy, John Wiley & Sons, USA
- Mitchell, J.T., Everly, G.S. (1995.) Critical Incident Stress Debriefing, Chevron Publishing Corporation, USA
- Muller, O. (1995) Izlaganje na temu "Gubitak i tugovanje" sa seminara "Usavršavanje iz psihosocijalne traume i oporavka", DPP, Zagreb
- Muller, O. (1993) Izlaganje na seminaru "Tugovanje u djece", Stubičke Toplice
- Neill, S. (1994) Neverbalna komunikacija u razredu, Zagreb: EDUKA.
- Novosel, P. (1991) Komuniciranje.: Kolesarić, V., Krizmanić, M. i Petz, B. (ur.) Uvod u psihologiju. Zagreb: Grafički zavod
- Nunnally, J.C., Bernstein, I.H. (1994). Psychometric theory (Third edition). New York: McGraw-Hill.
- Oaklander, Violet (1986) Prozori u svijet naše djece, Nolit, Beograd

- Parry, G. (1990) *Coping with crises*. London: The British Psychological Society / Routledge Ltd.
- Pavičić, O., Magud, T. i Pregrad, J. (1994.) *Vježbe i aktivnosti u nastavi glazbene kulture* U: Miharija, Ž. i Leko, A. (ur.) *Pomozimo djeci stradaloj u ratu*, Ministarstvo prosvjete i športa i UNICEF, Zagreb
- Petrović, I. (1993): *Olakšavanje procesa žalovanja prognane djece*; U: Ajduković, D. (ur): "Psihološke dimenzije progona", Zagreb, Alinea
- Petz, B. (1985). *Osnovne statističke metode za nematematičare* (drugo izdanje). Zagreb: Sveučilišna naklada Liber.
- Petz, B. (ur.) (1992) *Psihologijski rječnik*. Zagreb: Prosvjeta.
- Pietrzak, J., Ramler, M., Renner, T., Ford, L., Gilbert, N. (1990). *Practical program evaluation: Examples from child abuse prevention*. New York: Sage Publications.
- Pleša, A. (1995): *Nezavršeno -žalovanje u djece: Priručnik II za odgojitelje, Program psihopedagoške pomoći prognanoj i izbjegloj djeci, njihovim roditeljima i odgojiteljima*, Zagreb, Ministarstvo prosvjete i športa, UNICEF
- Pregrad, J. (1992) *Korištenje tehnika geštalt pristupa u školi*; U: M. Žužul i Z. Raboteg-Šarić (ur.): *Ratni stres u djece*, Ministarstvo obrane RH, Zagreb
- Pynoos, R.S. / Nader, K. (1990) *Children's exposure to violence and traumatic death*, *Psychiatric Annals*, 20
- Pynoos, R.S. (1993) *Izlaganje na temu "Tugovanje u djece"*, Seminar UNICEF-a, Zagreb
- Rosekrans, F. (1990). *Psihoterapija s gledišta nespecifičnih rezultata i uvjeravanja*. *Primijenjena psihologija*, 11
- Rossi, E.L. (1986) *Psychobiology of Mind-Body Healing*, New York: Norton & Company Inc.
- Satir, V. (1975) *Peoplemaking*, Bantam Book Press
- Schneider, J.M. (1994). *Finding my Way: Healing and Transformation Through Loss and Grieve*. Colfax, Wisconsin: Seasons Press,
- Schuchter, S.R., Zisook, S. (1993). *Handbook of Bereavement*
- Shadish, W.R., Cook, T.D., Leviton, L.C. (1991). *Foundations of program evaluation: Theories of practice*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Stevens, J.O. (1973) *Awareness: exploring, experiencing, experimenting*, USA: Bantam books

- Stroebe, M. S., Stroebe, W., Hanns, R.O. (1993) *Handbook of bereavement, Theory, Research and interventions*, Cambridge University Press
- Suls, J. i Fletcher, B. (1985) The relative efficacy of avoidant and nonavoidant coping strategies: A meta-analysis. *Health Psychology*, 4(3)
- Taber's Cylcopedic Medical Dictionary (1989). Philadelphia: Davis
- Urli, A. U: Gubitak i tugovanje u djece, Miharija, Ž. i Leko A. (ur.) (1994) *Djeca u ratu*, Zagreb: Ministarstvo prosvjete i športa i UNICEF
- Vidojević, I. (1995) Očekivanja i prva iskustva starijih prognanika u povratku. Zbornik radova "Društvena skrb o starijima", Zagreb: Ministarstvo rada i socijalne skrbi (u tisku).
- Vizek-Vidović, V. (1990) *Stres u radu*, RZRKSSOH, Zagreb.
- Vizek-Vidović, V. (1992) Model traumatskog stresa, U: M. Žužul i Z. Raboteg-Šarić (ur.), *Ratni stres u djece*, Ministarstvo obrane RH, Zagreb
- Watzlawick, P., Beavin, J., & Jackson, D.D. (1967) *Pragmatics of human communication: A study of interactional patterns, pathologies and paradoxes*. New York: Norton
- Wilkinson, J. & Canter, S. (1982) *Social Skills Training Manual*. New York: John Wiley & Sons.
- Wilson, J.P (1989) *Trauma, transformation and healing*, Brunner/Mazel, New York.



STRES, TRAUMA, OPORAVAK

Knjiga "Stres, trauma, oporavak" zasigurno će značajno pomoći svim pomagačima koji se bave pružanjem psihosocijalne pomoći i potpore, a mnogi članci značajno će pomoći i radu stručnjaka u tom području.

Svi su članci, svaki na svoj način, zanimljivi, jer uvijek čine neku kombinaciju stranih i vlastitih iskustava...

Prof. dr. Mirjana Krizmanić

Potreba za takvom knjigom već je davno bila prisutna u našem društvu. Knjiga daje s jedne strane pregled najnovije literature i spoznaja, a s druge strane na vrlo sistematičan način govori o pomoći u čemu se vidi veliko iskustvo i znanje autora. Knjiga će biti bazična knjiga za sve stručnjake koji rade s traumatiziranim osobama...

Prof. dr. Dubravka Kocijan Hercigonja



ISBN 953-6353-03-2



9 789536 353033