

Model pružanja psihosocijalne podrške osobama izbjeglim iz Ukrajine

Višnja Majsec Sobota*

Matice hrvatske 30, 10410 Velika Gorica

Sažetak: Društvo Crvenog križa Zagrebačke županije od početka ruske agresije na Ukrajinu u Hostelu Rakitje organizira prihvata i zbrinjavanje osoba izbjeglih iz Ukrajine. U suradnji s psihologinjom volonterkom Društva CK Zagrebačke županije kreiran je, implementiran i potrebama iseljenih osoba iz Ukrajine prilagođen model pružanja psihosocijalne podrške. U tekstu se opisuju ciljevi, oblici i sadržaj psihosocijalne podrške te komparacija pružanja psihosocijalne podrške osobama izbjeglim iz Ukrajine u odnosu na pružanje psihosocijalne podrške prognanicima i izbjeglicama tijekom našeg Domovinskog rata.

Glavne riječi: psihosocijalna podrška, osobe izbjegle iz Ukrajine, psiholog volonter, psihologija dobrote

Međunarodni pokret Crvenog križa i Crvenog polumjeseca, koji svojim humanitarnim radom ujedinjuje više od 115 milijuna članova, najveća je i najstarija svjetska humanitarna organizacija koja u svom radu poštuje temeljna načela humanosti, nepristranosti, neutralnosti, neovisnosti, dobrovoljnosti, jedinstva i univerzalnosti.

„Svatko može, na ovaj ili na onaj način, u svojoj okolini i prema svojim mogućnostima, u određenoj mjeri pridonijeti ovom dobrom djelu,“ poticajne su riječi osnivača Crvenog križa, filantropa Jeana Henryja Dunanta. Čovjek i njegove potrebe u dobru i u zlu, u miru i u ratu, u svim situacijama koje „stišću i dušu i tijelo“, u svakom su trenutku djelatnicima i volonterima Crvenog križa (u nastavku

teksta CK) neodgodiv poziv na akciju jer oni „prvi dolaze, a zadnji odlaze“.

Već nekoliko dana nakon početka ruske agresije na Ukrajinu u Hrvatsku su počele pristizati prve osobe izbjegle iz Ukrajine, u početku većinom majke s djecom. Djelatnici i volonteri Hrvatskog Crvenog križa u suradnji s Ravnateljstvom civilne zaštite organizirali su njihovo zbrinjavanje.

Jedan od objekata koji im je 4. ožujka 2022. godine otvorio svoja vrata bio je i Hostel Rakitje, smješten u istoimenom naselju u gradu Sveta Nedelja. Organizaciju prihvata, zbrinjavanje i logističku podršku, kako bi se odgovorilo barem na dio njihovih primarnih, egzistencijalnih potreba (smještaj, hrana, odjeća, higijenske potrepštine...), odrađivali

su, i do danas odrađuju, djelatnici i volonteri Društva Crvenog križa (u nastavku teksta DCK) Zagrebačke županije, u početnim danima uz pomoć članova Specijalističke jedinice županijskog interventnog tima za psihosocijalnu podršku i nekoliko prevoditeljica. Vrlo brzo ovaj je hostel od tranzitnog prerašao u stacionarni smještaj.

Tablica 1. Kretanje broja osoba iseljenih iz Ukrajine u Hostel u Rakitje u razdoblju od 4. ožujka do 30. rujna 2022.

2022. god.	Broj osoba iseljenih iz Ukrajine u Hostel u Rakitje
31. ožujka	51
30. travnja	60
31. svibnja	61
30. lipnja	56
31. srpnja	56
31. kolovoza	60
30. rujna	58

Zbog udaljenosti DCK-a Zagrebačke županije od Hostela Rakitje te kako bi se poboljšao protok informacija i skratilo vrijeme od informacije do dogovora i određenih aktivnosti, odmah u početku se pokazalo potrebnim imenovati koordinatora iz redova osoba iseljenih iz Ukrajine. On je bio spona između DCK-a i izbjeglih Ukrajinaca, a putem oformljene WhatsApp grupe bio je moguć i istovremeni prijenos informacija svima. Uz to, osoblju hostela, koje nije imalo prethodnih kontakata s izbjeglicama, u više su navrata davane određene upute i korekcije određenih pristupa.

Budući da je u Hrvatskoj, pa tako i u Zagrebu, velik nedostatak osoba koje zna-

ju ukrajinski jezik, na samome je početku, s obzirom na aktualnu ratnu situaciju i ruskog agresora u Ukrajini, trebalo dobiti odgovor na vrlo osjetljivo i izuzetno važno pitanje žele li osobe izbjegle iz Ukrajine komunicirati na ruskom jeziku koji je u Hrvatskoj, kao strani jezik, zastupljeniji od ukrajinskog. Naime, aktualna ratna situacija mogla je potencijalno potencirati animozitet, rusofobnost, odbojnost i njihovo distanciranje od ruskog jezika, neovisno o tome što je većina njih došla s istoka i juga Ukrajine, iz rusofonog govornog područja („рускоговорящие“ - „ruskogovorjašćije“), u kojem je do rata ruski bio njihov glavni jezik sporazumijevanja. Zbog toga su vrlo oprezno, ali jasno o tome upitani. Prihvatili su to bez ikakvih poteškoća budući da veliki dio njih govori ruski bolje i/ili jednako kao ukrajinski.

Pružanje psihosocijalne pomoći ukrajinskim izbjeglicama smještenima u Hostel u Rakitje

Referentni centar za psihosocijalnu podršku međunarodne federacije društava Crvenog križa i Crvenog polumjeseca definira psihosocijalnu podršku kao „proces fizičkog i psihičkog osnaživanja pojedinca, njegove obitelji i socijalnog okruženja kako bi u sebi i svojoj okolini pronašao ili stekao snage i načine za uspješno suočavanje sa stresom i brže se uključio u svakodnevni život“ (Ajduković, Bakić i Ajduković, 2016). Djelatnici i volonteri Hrvatskog CK svojim humanitarnim djelovanjem i različitim aktivnostima s raznim skupinama korisnika na više razina pružaju podršku i doprinose dobrobiti korisnika, njegove obitelji i zajednice.

Da bi se doživjelo stresno, pa i traumatsko iskustvo, dovoljno bi bilo „samo“ napustiti svoju zemlju i krenuti na put nezivjesnosti tisućama kilometara daleko, a

da se pri tome, hipotetički, ostavljala mirnodopska situacija u svojoj domovini. Za razliku od toga, osobe izbjegle iz Ukrajine prije napuštanja svojih domova doživjele su mnogobrojna stresna i traumatska iskustva (uzbune, granatiranja, pogibije bližnjih, razaranja i rastanke od većinom muških članova obitelji), nakon čega su krenule na put u nepoznato.

Odlazak iz Ukrajine bila je za njih nova separacijska trauma, nova neizvjesnost puna stresora, dodatno otežana jezičnom barijerom u državama u koje dolaze, kulturološkim razlikama u običajima i navikama, nedostatkom materijalnih sredstava i novca i još puno, puno toga... Ratom izazvane i prethodno proživljene traume, dolaskom u novu nepoznatu sredinu, tisućama kilometara daleko od doma, dodatno se kumuliraju i produbljuju, a da se stare nisu imale priliku prevladati.

Početak izbjegličkog zbrinjavanja bilo je dosta prikupljenog novca za kupnju odjeće i potrepština, dolazile su donacije, netom obnovljeni Hostel Rakitje za izbjegličke prilike bio je i jest „nadstandard“, smještaj i hrana bili su besplatni, čime je postojala potencijalna zamka formiranja nerealnih očekivanja, osobnog pasiviziranja i formiranja navika neodrživih na dulji rok. Stoga je od početka trebalo graditi „psihologiju realnih očekivanja“, nastojeći osobe izbjegle iz Ukrajine barem jednom nogom držati na zemlji.

Osobe izbjegle iz Ukrajine donijele su sa sobom svoje osobnosti, spektar tipova ličnosti i obrazaca ponašanja s dobrom i onom drugom stranom, kulturološke razlike, razlike u mentalitetu, životnim stilovima i navikama različitih dijelova ove goleme zemlje (zapadna i istočna Ukrajina, multikulturalna i multietnička Odesa, okupirana područja Donbasa, Krim...). Sve ovo, i još više od toga, trebalo je prepoznavati, postupno se uključivati, djelovati i preventivno i savjetodavno, biti i oko

i uho, i rame i ruka te pokušati poteškoće svoditi na najmanju objektivno moguću mjeru kako bi se, među ostalim, izbjegla „psihologija nerealnih očekivanja“, novi stresovi te retraumatizacija, koja je stalno lebdjela i lebdi u zraku.

Psihosocijalna podrška osobama izbjeglim iz Ukrajine u Hostelu Rakitje od početka je bila nenametljiva, bivajući u određenim slučajevima pomalo i „nevidljivom“. Bili smo prisutni jednim neformalnim ritmom, osluškujući, procjenjujući i djelujući u okviru realnih mogućnosti i ovlasti CK. Bila je to i jest „psihologija s ljudskim licem“, u kojoj su se i psihologija i čovječnost međusobno ispreplitala, u kojoj su se i dobrodošlica i podrška nerijetko izražavale bez puno psihologiziranja, naravno tamo gdje to nije bilo procijenjeno potrebnim, pružajući izbjeglim osobama osjećaj sigurnosti s porukom „u tuđoj ste zemlji, ali niste sami“.

Bio je to i pozitivni transfer dijela znanja i iskustava stečenih u radu s prognanicima i izbjeglicama tijekom našeg Domovinskog rata, prilagođen specifičnostima egzistencijalnih i/ili psiholoških potreba i poteškoća osoba izbjeglih iz Ukrajine - pojedinaca, obitelji, manjih ili većih grupa, kao i njihovih interpersonalnih odnosa, a ujedno i mogućnost za stjecanje novih znanja i iskustava te komparaciju problematike i različitih pristupa.

Naravno da smo mogli odabrati drugu krajnost i prepustiti izbjeglice samima sebi i osoblju hostela koje nije imalo nikakvih znanja, a ni prethodnih iskustava u zbrinjavanju izbjeglica (kao što je to slučaj u većini organiziranog smještaja za ukrajinske izbjeglice diljem Hrvatske). No smatrali smo i smatramo da to ne bi bilo ni ljudski, ni profesionalno te da je, kao i u životu, trebalo odabrati neki srednji smjer, što smo zajedno i učinili i još uvijek činimo.

Bio je to i jest put na kojem smo kreirali, implementirali i prilagođavali *model pružanja*

*psihosocijalne podrške osobama izbjeglim iz Ukrajine
DCK-a Zagrebačke županije.*

Koraci u pružanju psihosocijalne podrške osobama izbjeglim iz Ukrajine u Hostelu Rakitje

Na samom početku njihova prihvaća u Hostelu Rakitje, koji je organizirao DCK Zagrebačke županije, gotovo „preko noći“ uključuju se članovi Specijalističke jedinice županijskog interventnog tima za psihosocijalnu podršku koji, u prisutnosti spontanih neprofesionalnih prevoditeljica ruskog jezika, obavljaju inicijalne, ulazne, nestrukturirane razgovore prikupljajući od novopridošlih izbjeglica većinom opće podatke i stežući početni uvid u zatečeno stanje.

Spontani prevoditelji nisu bili ni pripremljeni, ni odgovarajuće educirani za prisustvovanje razgovorima profesionalaca (djelatnici CK, psiholozi, liječnici...) s osobama izbjeglim iz Ukrajine, za slušanje intimnih ispovijesti o događajima i psihofizičkim poteškoćama, što je zadiralo u izbjegličku privatnost. Zato se nerijetko pojavljivala prevoditeljska nedistanciranost, znatiželja, neetični prijenos „informacija“ u kontaktu s drugim Ukrajincima ili putem društvenih mreža te posljedično i konfliktne situacije između samih izbjeglih osoba te na relaciji prevoditelj-izbjegla osoba. Ponekad su spontani prevoditelji ulazili i u područje nestručnih „intervencija“, bivajući „rame za plakanje“ te sugerirajući „rješenja“ uz ono neizostavno „znam kako vam je“ i „ja bih to ovako“, a sve to „u najboljoj namjeri“.

U našoj zemlji profesionalno poznavanje ukrajinskog jezika nije česta pojava, a znanje ruskog prisutno je kod malog broja starije generacije. Kombinacija da je netko psiholog te da osim hrvatskog govori i ruski jezik, vrlo je

rijetka (osim eventualno u starijim generacijama), a o tome da kod nas postoji psiholog koji zna i hrvatski i ukrajinski nemam informaciju.

Sredinom travnja 2022. godine u pružanje psihosocijalne podrške ukrajinskim izbjeglicama u Hostelu Rakitje uključuje se volonterka Društva Crvenog križa Zagrebačke županije, psihologinja sa znanjem ruskog jezika s dugogodišnjim iskustvom u radu s ranjivim skupinama i iskustvom u pružanju psihosocijalne pomoći prognanicima i izbjeglicama tijekom našeg Domovinskog rata. Prevoditeljske barijere i potencijalno moguće negativne posljedice time su bile premošćene, a izravno pružanje psihosocijalne podrške od strane psihologa volontera CK, bez prisutnosti prevoditelja, omogućeno.

Kod prvih kontakata s iseljenim osobama iz Ukrajine od izuzetne je važnosti bilo slušati, slušati i slušati..., emocionalno toplo neverbalno komunicirati vedrinom osmjeha, rukom na ramenu pa i suzom u oku, empatično pokazati prijenos emocija, voditi i nevezane razgovore, polako stjecati povjerenje i postupno u sljedećim susretima prelaziti na više strukturiranu i usmjerenu komunikaciju. Vrlo važno je bilo i objasniti kako to da hrvatska psihologinja zna ruski jezik. Nekoliko ih je pitalo: „Вы Хорватка или Русская?“ „Jeste li vi Hrvatica ili Ruskinja?“ Kako bi se dodatno dobilo na uvjerenosti i povjerenju, bilo je potrebno prethodno ovladati nizom općih i specifičnih informacija bitnih za snalaženje u eventualnom odgovaranju na pitanja o procedurama za stjecanje njihova statusa „stranaca pod privremenom zaštitom“, jer „da biste obavljali poslove psihologa, morate znati i puno nepsiholoških informacija“, kako sam često ponavljala studentima psihologije tijekom predavanja na Odsjeku za psihologiju Filozofskog fakulteta u Zagrebu.

Koordiniranje rada između DCK-a Zagrebačke županije i psihologa volontera DCK-a Zagrebačke županije za pružanje psihosocijalne podrške

Kako bi se uspostavilo redovno i učinkovito pružanje psihosocijalne podrške, DCK Zagrebačke županije od samog je početka vodilo relevantne podatke o strukturi osoba izbjeglih iz Ukrajine smještenih u Hostelu Rakitje (ime i prezime, spol, datum rođenja, datum dolaska, kontakt broj...), od kojih je samo mali dio vidljiv u tablicama 1 i 2. Sa svakim odlaskom ili dolaskom novih osoba podaci su redovito ažurirani. Volonter za pružanje psihosocijalne podrške o ovim je podacima, kao i o njihovim promjenama, sukcesivno informiran, a jednako tako i o njihovim indirektno ili izravno uočenim psihosocijalnim potrebama.

Zajednički je dogovaran termin obilaska i pružanja psihosocijalne podrške, o čemu je informiran koordinator iz redova Ukrajinaca te recepcija hostela, a informacija o tome stavljena je na oglasnu ploču i u izrađenu WhatsApp grupu. Psihologinja volonterka za svaki se obilazak pripremala na temelju do tada prikupljenih podataka te procjena stanja i potreba pojedinaca (i grupa) (Arambašić, 2012), kao i informacija dobivenih od djelatnika DCK Zagrebačke županije o novopridošlim ukrajinskim izbjeglicama.

Dinamika obilazaka i pružanja psihosocijalne podrške bila je do jeseni gotovo svaki tjedan, s nizom dodatnih kontakata putem telefona, poruka i/ili u izravnim pojedinačnim susretima i izvan hostela. Od jeseni obilasci su dva do tri puta mjesečno.

Veći je dio izbjeglih osoba redovito dolazio u predvorje hostela u najavljeno vrijeme

i čekao dolazak psihologa volontera DCK-a Zagrebačke županije, s nizom pitanja za svaki novi susret i očekivanu psihosocijalnu podršku. Samo vrlo mali dio njih je izbjegavao kontakte, zadržavajući se u svojim sobama. No, nenametljivim pristupom, na inicijativu psihologa, i ti su kontakti ostvareni uz postupno razvijanje međusobnog povjerenja.

Za svaki odrađeni termin psihologinja volonterka DCK-a Zagrebačke županije napisala je vrlo detaljno izvješće koje je sadržavalo podatke o osobama kojima je pružena psihosocijalna podrška sa svim podacima, opservacijama i sadržajem provedenih aktivnosti, vodeći računa o povjerljivosti podataka. Izvješće je putem e-maila poslano u DCK Zagrebačke županije kako bi sve osobe koje su uključene u iste i/ili slične aktivnosti zbrinjavanja i skrbi o osobama izbjeglim iz Ukrajine bile povratno i jednakomjerno informirane.

Osnovni ciljevi psihosocijalne podrške pružene osobama izbjeglim iz Ukrajine smještenima u Hostelu Rakitje

- dobrodošlica u Hrvatsku - zemlju primateljicu
- ljudska i psihološka podrška
- psihičko i posljedično i fizičko osnaživanje
- prevladavanje stresa i traume
- postupno popuštanje napetosti i opuštanje do objektivno moguće razine
- pomoć u adaptaciji i snalaženju u novoj privremenoj životnoj sredini
- davanje informacija koje ne moraju nužno biti psihološke prirode
- stvaranje osjećaja „nismo sami“.

Osnovne karakteristike osoba izbjeglih iz Ukrajine smještenih u Hostelu Rakitje

Znakovi posljedica stresnih i traumatskih doživljaja bili su vidljivi od samog dolaska i osjećali su se tijekom njihova boravka u Hostelu na svakom koraku.

- frustrirani, traumatizirani, pod stresom, anksiozni, uplašeni
- separacijski problemi (odvojenost od očeva/supružnika/šire obitelji ...)
- tisuće kilometara od svoje domovine
- dugo vrijeme bez izravnog kontakta s članovima obitelji koji su ostali u Ukrajini
- neizvjesnost o sudbini članova obitelji
- neizvjesnost o vlastitoj sudbini i sudbini dijela obitelji s kojom su zajedno izbjegli
- nedostatak novca (većinom ljudi srednjeg ili nižeg imovinskog statusa)
- nepoznavanje hrvatskog jezika
- slabo poznavanje stranih jezika (vrlo mali broj može se sporazumijevati i to na lošem engleskom)
- poteškoće u snalaženju u novom okru-

ženju

- nesklad između načina ostvarivanja određenih prava u Hrvatskoj i Ukrajini (nerealna očekivanja).

Načini pružanja psihosocijalne pomoći

- na inicijativu ukrajinskih izbjeglica
- na inicijativu psihologa volontera DCK-a Zagrebačke županije
- spontano
- ciljano
- individualni pristup
- razgovor unutar obitelji
- razgovor u manjim grupama
- opservacija grupne dinamike (indirektna sociometrija).

Među izbjeglim osobama bilo je i dobro namjernih i onih manje benevolentnih, povučeni, a i ekstravertiranih, (samo)izoliranih i druželjubivih, uvijek nasmiješenih i „mrguda“, naizgled smirenih i onih anksioznih, logoričnih, nametljivih, pa i „ljepljivih“... Tijekom vremena iskristalizirali su se i neformalni vođe. Neke minigrupe održale su kontinuitet,

Tablica 2. Dobna i spolna struktura osoba izbjeglih iz Ukrajine smještenih u Hostelu Rakitje na dan 30. rujna 2022.

Spol	Dob u godinama							Ukupno	%
	Do 7	8-15	16-18	19-35	36-50	51-65	66 i više		
M	1	8	0	6	5	1	0	21	34,1
Ž	2	5	0	8	9	8	5	37	65,9
Ukupno	3	13	0	14	14	9	5	58	100
%	5	22	0	24	24	16	9	100	

dok se sastav nekih grupa od vremena do vremena mijenjao, ovisno o međusobnim trenutnim preferencijama odnosno određenim konfliktima. Paleta tipova ličnosti i određeni sociogram bili su prisutni pri svakom novom susretu.

Sadržaj razgovora tijekom pružanja psihosocijalne podrške

- osobne i obiteljske priče o napuštanju Ukrajine, dugim putovanjima i poteškoćama uz pokazivanje razumijevanja za dignitet njihova obrambenog rata
- zabrinutost za sudbinu članova obitelji koji su ostali u Ukrajini
- poteškoće sa spavanjem
- zabrinutost za budućnost obitelji i rodbine
- zabrinutost za vlastitu budućnost
- zabrinutost za imovinu
- pogibija supruga i oca
- odgođene reakcije na stresove i traumu
- oscilacije raspoloženja
- osjećaj bespomoćnosti
- potreba saniranja raznih somatskih bolesti, odlazak na operacije
- slušanje često dugih priča o aktualnoj situaciji u Ukrajini, na ratištu, u naseljima, na okupiranom području, na oslobođenom području
- poteškoće adaptacije djece na školu (nepoznavanje jezika...)
- izbjegle osobe sa smetnjama u psihofizičkom razvoju – poteškoće prilagodbe, snalaženje u sustavu socijalne skrbi
- interpersonalni odnosi članova iseljene obitelji koji su zajedno smješteni u hostelu
- ženidba na daljinu (*online*)

- rastava braka na daljinu (*online*)
- pronalazak posla
- problemi na poslu
- prevođenje određenih dokumenata
- ostati ili se vratiti?!

Na svakom odlasku psihologa volontera DCK-a Zagrebačke županije, uz pozdrav, bilo je i ono neizostavno: „Nemojte nas zaboraviti.“ Kako osobe izbjegle iz Ukrajine imaju status „stranaca pod privremenom zaštitom“, koji su dobili na razdoblje od godine dana, od ove je jeseni već krenula strepnja i iščekivanje hoće li im taj status u prvim mjesecima iduće godine biti produžen, hoće li u ovom objektu ostati, kakva ih (nova) sudbina očekuje, jer vijesti iz Ukrajine nisu nimalo ružičaste ...

Oblici psihosocijalne podrške

- slušanje, slušanje i opet slušanje...
- razgovor, u početku spontan i nestrukturiran, a postupno polustrukturirani intervju
- pobuđivanje osjećaja da nisu sami
- poticanje mehanizama adaptabilnosti na novu situaciju
 - adaptacija „по тихоньку“ („pa tihonjku“) = tiho, nevidljivo, laganost...
- prevladavanje traume
- suočavanje sa stresom
- psihološko rasterećenje
- „normalne reakcije na nenormalnu situaciju“ (izraz koji su naši psiholozi „skrojili“ tijekom Domovinskog rata)
- savjetodavni rad
- vraćanje realne nade
- relaksiranje i opuštanje
- stvaranje osjećaja određene sigurnosti (imamo naše potpurnje)

- mogućnost dijeljenja unutrašnjih proživljavanja s nekim
 - „ventiliranje“ – „morate istovarivati svoje prepune kontejnere“
 - od naučene bespomoćnosti do aktiviranja
 - ulijevanje realnog optimizma
 - prihvaćanje onoga što ne možemo promijeniti
 - motiviranje da se izdrži, da je moguće nadmašiti i samog sebe
 - ne davati lažnu nadu i nerealna obećanja
 - ne gubiti osjećaj za realnost
 - biti realan u usporedbi rata u Ukrajini i Domovinskog rata, ne ulaziti u vremenske procjene duljine rata...
 - preveniranje konfliktnih situacija
 - medijacija
 - preventivno djelovanje da ne dođe do pogoršanja bolesti
 - sugeriranje odlaska k liječniku, gdje i kako
 - strukturiranje slobodnog vremena
 - izbjeglim osobama s teškoćama u razvoju podrška u snalaženju, uz angažiranje sustava
 - osobama s evidentiranim psihičkim poteškoćama, uz članove obitelji, nastojanje da se jave i smjeste u odgovarajuću bolnicu
 - „spuštanje na zemlju“ u odnosu na prethodno naučene rentne obrasce ponašanja („kako svoja prethodno stečena ukrajinska prava mogu što lakše prevesti u hrvatski sustav“)
 - izgradnja proaktivnog stava prema zapošljavanju u Hrvatskoj
 - podrška kod pronalazjenja posla i snalaženja u tom procesu
 - poticanje angažiranja u novim aktivnostima
 - povremeni kontakti i s nekima koji su iz Hostela Rakitje otišli na samostalno stanovanje (prema specifičnosti slučaja i potrebama) kako bi se osigurao kontinuitet podrške
 - pomoć i podrška kod pripreme za susrete s očevima (supruzima) nakon što ih više od pola godine nisu vidjeli (dugotrajno putovanje u Ukrajinu i nazad)
 - komunikacija s Centrom za socijalnu skrb
 - kontakti sa školskim pedagogima i nastavnim osobljem
 - pomoć u snalaženju u administrativnim procedurama
 - rješavanje negativnih posljedica (mini) grupne dinamike
 - prepoznavanje neprilagođenog ponašanja s ciljem da se iz nečega izvuče korist
 - uočavanje niza poteškoća koje nisu primarno psihološke naravi, ali utječu na kvalitetu svakodnevnog života.
- Tijekom pružanja psihosocijalne podrške nisu se pisale izravne zabilješke. Psiholog volonter DCK Zagrebačke županije nastojao je memorirati što više podataka, kako se razgovor ne bi doimao kao „saslušanje“ te da ne bi gubio na spontanosti. Bilješke su se pisale neposredno nakon susreta ili u kratkim pauzama između razgovora. Tijekom kasnijih ponovljenih susreta dopunjavao se mozaik informacija o pojedinim osobama kao i bilješke.
- Pružanjem različitih oblika psihosocijalne podrške osobama izbjeglim iz Ukrajine nastojalo se i još se uvijek nastoji uspostaviti „psihologiju realnih očekivanja“ kako bi se postigla objektivno moguća usklađenost između njihovih subjektivnih očekivanja i realnih mogućnosti. Jednako tako primjenjivala se i primjenjuje „psihologija s ljudskim licem“, u kojoj se psihologija i čovječnost kontinuirano i svrhovito isprepliću.

U nekim je situacijama psihosocijalna podrška prelazila granice svojih osnovnih obilježja te se pokazalo potrebnim i korisnim da preraste u „upravljanje slučajem“ („case management“), a psiholog volonter DCK Zagrebačke županije postajao je u takvim situacijama „voditelj slučaja“ („case manager“).

Psihosocijalna podrška učenicima izbjeglim iz Ukrajine

U ukupnom broju osoba izbjeglih iz Ukrajine koje su smještene u Hostelu Rakitje djeca do 15 godina čine 27%, od čega je njih 22% školskog uzrasta (*Tablica 2*). Neposredno nakon dolaska uključeni su u školske programe kako bi započeli proces prilagodbe i učenja hrvatskog jezika, koji je za njih bio posebno organiziran, a postupno, korak po korak i određenog svladavanja nastavnog gradiva.

Traumatska iskustva koja su „donijeli“ sa sobom iz Ukrajine i koja su naknadno proživljavali (odvojenost od očeva i dijela obitelji, pogibija oca) te nepoznavanje hrvatskog jezika bili su u početku glavni otežavajući faktori uključivanja u novu nepoznatu školsku sredinu, što je dodatno potencirano:

- početnom zatečenošću i nepripremljenošću škola na novonastalu situaciju
- razlikama između ukrajinskog i našeg školskog programa
- nepoznavanjem ukrajinskog (i ruskog) jezika nastavnog osoblja
- pokušajem učenika da paralelno pohađaju nastavu na hrvatskom i sudjeluju u online nastavi na ukrajinskom jeziku
- poteškoćama u prihvaćanju od strane domaćih učenika.

U suradnji psihologa volontera DCK-a Zagrebačke županije s pedagogima i učiteljima škola koje su djeca pohađala, kao i u savjeto-

datnom radu s majkama i djecom, nastojalo se zajednički prebroditi određene poteškoće uočene kod ukrajinskih učenika, kao npr.:

- vijest o pogibiji oca na ukrajinskom ratištu
- bježanje učenika iz razreda na zvuk školskog zvona zbog asocijacije na zvuk sirene za uzbunu
- poteškoće u adaptaciji na novu školsku sredinu izrazito introvertiranog dječaka sa separacijskim poteškoćama zbog odvojenosti od oca (na ratištu) i bake (ostala u Ukrajini)
- priprema djeteta za susret s ocem u Ukrajini nakon što ga nije vidjelo više od pola godine te priprema za rastanak i povratak u Hrvatsku
- uključivanje blizanaca – djece s teškoćama u psihofizičkom razvoju u naš školski program
- priprema vrlo introvertirane učenice za kretanje u srednju strukovnu školu.

Komparacija pružanja psihosocijalne podrške osobama izbjeglim iz Ukrajine u odnosu na pružanje psihosocijalne podrške prognanicima i izbjeglicama tijekom našeg Domovinskog rata

S obzirom na iskustva stečena pružanjem psihosocijalne podrške prognanicima i izbjeglicama tijekom našeg Domovinskog rata, moguća je određena komparacija s iskustvima stečenim tijekom pružanja psihosocijalne podrške osobama izbjeglim iz Ukrajine:

- naši prognanici su napustivši svoje domove ostali većinom u svojoj zemlji, a izbjeglice iz BiH bili su blizu domicilne države

- hrvatski branitelji bili su relativno blizu obitelji
- mogućnost češćih susreta s članovima obitelji
- nije bilo jezičnih barijera
- rad stručnjaka, bili oni volonteri ili profesionalci, s prognanicima i izbjeglicama tijekom Domovinskog rata bio je izravan, bez prisutnosti i posredne uloge prevoditelja, a time i humaniji i spontaniji
- naši prognanici i izbjeglice iz BiH poznavali su naš sustav i zakonodavstvo
- tijekom Domovinskog rata - više izgaranja naših stručnjaka/volontera zbog dugotrajne izloženosti stresnom radu, identifikacije s vlastitim narodom i nepripremljenosti na ratna zbivanja
- zbog veličine države i zbog velikih udaljenosti na koje su osobe iz Ukrajine izbjegle vrlo su rijetki susreti s članovima obitelji koji su ostali u domovini
- postoje jezične barijere jer ne znaju jezik zemlje primateljice
- razgovori sa stručnjacima različitih profesija o intimnim psihičkim i/ili somatskim problemima vrlo često se odvija u prisutnosti neprofesionalnih prevoditelja pa se narušava pravo na privatnost
- razgovor sa stručnjacima različitih profesija o intimnim psihičkim i/ili somatskim problemima uz pomoć „google prevoditelja“ često je nepouzdan i nedovoljno precizan
- osobe izbjegle iz Ukrajine ne poznaju ni naš sustav ni naše zakonodavstvo
- realne mogućnosti zapošljavanja u Hrvatskoj danas su puno veće u odnosu na situaciju tijekom Domovinskog rata, što je vrlo povoljna situacija za zapo-

šljavanje osoba izbjeglih iz Ukrajine

- tijekom izbjegličke krize osoba izbjeglih iz Ukrajine manje je izgaranja naših stručnjaka/volontera tijekom provođenja psihosocijalne podrške zbog pripremljenosti na intervencije u kriznim situacijama, iskustava stečenih tijekom Domovinskog rata, mogućnosti supervizije i manje identifikacije s korisnicima
- danas ima više izgaranja prevoditelja za ukrajinski i ruski jezik zbog identifikacije s ukrajinskim narodom i nepripremljenosti na rad u kriznim situacijama.

I umjesto završnih riječi autorice, inspirativna rečenica Ukrajinke N. B., koja je sa svojim desetogodišnjim sinom iz ukrajinskog grada Harkiva izbjegla u naš Samobor, ostavivši supruga na ukrajinskom ratištu te ostale članove svoje šire obitelji.

„Sada učim kako biti dobar čovjek,“ rečenica je ovo koju je izgovorila u jednom od naših razgovora, potaknuta dobročinstvima Crvenog križa i njegovih volontera te znanih i nezvanih ljudi koji njoj i njezinu sinu pružaju ruku podrške u nemiloj situaciji izbjegličkog života.

Ima li ljepše poruke o psihologiji dobrote?

LITERATURA

- Ajuković, D., Bakić, H., Ajduković, M., (2016) Psihosocijalna podrška u kriznim situacijama velikih razmjera. Zagreb: Hrvatski Crveni križ (str. 28–29)
- Arambašić, L., (2012) Psihološka prva pomoć nakon kriznih događaja. Jastrebarsko: Naklada Slap
- Juen, B., Stickler, M., Kreh, A., Lindenthal, M., Kratzer, D., (2018) Psihološka prva pomoć i psihosocijalna podrška u složenim kriznim situacijama (PFA-CE) (str. 9)

A model of providing psychosocial support to the refugees from Ukraine

Abstract: Since the beginning of the Russian aggression against Ukraine, the Zagreb County Red Cross Society has been organizing the reception and care of Ukrainian refugees at the Rakitje Hostel. In cooperation with a psychologist volunteer of Zagreb County Red Cross Society, a model of providing psychosocial support was created, implemented and adapted to the needs of Ukrainian refugees. The text describes the goals, forms and content of psychosocial support and a comparison of the providing of psychosocial support to Ukrainian refugees in relation to the providing of psychosocial support to displaced persons and refugees during our Homeland War.

Key words: psychosocial support, refugees from Ukraine, psychologist volunteer, psychology of goodness

Korespondencija: Višnja Majsec Sobota,
*psihologinja u mirovini
članica Specijalističke jedinice županijskog interventnog
tima za psihosocijalnu podršku Društva CK Zagrebačke
županije i volonterka GDCK-a Velike Gorice
vmajsecsobota@gmail.com

Online: 15. 12. 2022.