

**PODRŠKA** Crveni križ Varaždinske županije među prvima u Hrvatskoj tijekom epidemije uveo psihosocijalnu pomoć putem telefona

# Od početka krize primili više od 200 poziva iz svih dijelova županije



Volonterka Darinka Vrbanec i voditelj tima za psihosocijalnu pomoć Predrag Makaj

## Maja Grbić Alimanović

Crveni križ Varaždinske županije među prvima je u Hrvatskoj, izbijanjem aktualne epidemije, organizirao pružanje psihosocijalne pomoći putem telefona. Na sastanku održanom 13. ožujka okupili su se volonteri županijskog Crvenog križa te su uspostavljene dvije telefonske linije na koje se kontinuirano javljaju dežurni volonteri, a svi kojima je potreban bilo koji oblik psihosocijalne pomoći i dalje se mogu javiti na brojeve telefona: 091/564 6361 i 091/935 2424.

Kako ističe ravnatelj društva Nebojša Buđanovac, u Crvenom križu Varaždinske županije prvi oblik pružanja psihosocijalne pomoći organiziran je prije desetak godina u sklopu Tima za krizna stanja, jednog od prvih takvih timova u Hrvatskoj. Stoga u Varaždinu imaju iskusne volontere humanističkih struka (psihologe, socijalne radnike, psihoterapeute, socijalne pedagoge, defektologe) pa su telefonske linije za psihosocijalnu pomoć u specifičnim uvjetima epidemije mogli biti brzo uspostavljeni. Prvog je tjedna na telefonima bilo stotinjak poziva, drugog su tjedna primili 50-ak poziva zabrinutih sugrađana, a zatim je narednih tjedana broj poziva pao na 35, pa na 20 poziva tjedno.

## Tražili informacije

- Imali smo dosad ukupno oko 200 poziva. Ljudi su u početku zvali i kako bi dobili pravu informaciju. Mnogi su bili zbunjeni novonastalom situacijom. Kao i u svim nepogodama, pojavljuju se i dezinformacije, sve to utječe na psihu ljudi koji često ne znaju kome bi se obratili – navodi Predrag Makaj, voditelj tima koji na telefonu radi zajedno s deset volonterki. Smatra da je u društvu

ovaj oblik pomoći još uvijek stigmatiziran jer neki smatraju da je namijenjen psihički oboljelima, pa pojašnjava da je zapravo riječ o širokom spektru pomoći, od davanja potrebnih informacija u kriznim situacijama do pomoći u opskrbi osnovnim životnim potrebštinama.

- Gotovo svatko tko je u većoj mjeri izložen promjeni svakodnevice iskusi neke od reakcija kao što su teškoće sa spavanjem, prehranom i koncentracijom, pojačano uzimanje alkohola i duhana, uznemirenost, strah i zabrinutost za vlastito zdravlje i zdrav-

lje bližnjih. Posebice u ovo današnje vrijeme ograničenja kretanja, samoizolacije, straha od zaraze i razmišljanja o ekonomskoj održivosti stres je, u većine ljudi, normalna reakcija na abnormalnu situaciju. U navedenim okolnostima reagirati na ovakav način nije znak slabosti nego prirodni odgovor na izlaganje stresu – opisuje Makaj ističući važnost psihosocijalne pomoći.

- Nitko od nas nije stijena pa da može bez ikakvih problema riješavati sve životne izazove i probleme koje nosi život, pogotovo u ovakvim izvanrednim situacijama.



**- Nitko od nas nije stijena pa da može bez ikakvih problema rješavati sve životne izazove i probleme koje nosi život, pogotovo u ovakvim izvanrednim situacijama. I primanje psihosocijalne pomoći ne znači da s nama nešto nije u redu na psihičkoj bazi, ili da patimo od nekog psihičkog poremećaja - ističe koordinatore tima Predrag Makaj**

## Zašto ljudi najviše zovu

O svojim iskustvima u radu s ljudima kojima je ovih dana pružala pomoć putem telefona razgovarali smo i s volonterkom Darinkom Vrbanec. Na telefon su se ponajviše javljali ljudi srednje ili starije dobi, uglavnom zabrinuti za svoje zdravlje ili zdravlje svojih bližnjih. Bilo je i paničnih strahova i tjeskobe, a neki su samo tražili informacije ili upute kako postupiti u određenoj situaciji.

- Važno je da osoba koja zove ima povjerenja u nas i da je znamo prvo umiriti, saslušati i zatim kroz razgovor voditi do mogućeg rješenja situacije. Kad smo u strahu, onda smo u blokadama i ne možemo donositi odluke koje su najpametnije – opisuje način razgovora s onima koji potraže pomoć i podršku. Među pozivima bilo je onih koji žive u udaljenijim dijelovima županije pa im je potrebna pomoć u opskrbi. Također ima onih koji žive sami pa im teško pada izolacija i nedostatak kontakta s djecom i unucima. Neki osjećaju simptome bolesti u dišnim organima pa su u strahu da su zaraženi i da će zaraziti svoje bližnje, a bilo je i onih koji su zvali zbog gubitka posla, pa strahuju za svoju budućnost.



U stresnim situacijama ljudi osjećaju i tjelesne simptome; nervozu, nemir i drhtavicu, kao i strah od gubitka posla i stalnih prihoda. Nekima su bili povrijeđeni vjerski osjećaji i teško im je palo što su crkve zatvorene jer im je to bio izvor utjehe i nade. Glavna poruka onoga koji pruža podršku je da su svi osjećaji, pa i tjelesni simptomi, normalni u ovakvim kriznim situacijama. Jedan od savjeta je i da se ograniči praćenje informacija na nekoliko relevantnih izvora, te da se osoba zaokupi i drugim temama, a ne samo trenutačnom epidemijom.

I primanje psihosocijalne pomoći ne znači da s nama nešto nije u redu na psihičkoj bazi, ili da patimo od nekog psihičkog poremećaja – napominje Makaj pojašnjavajući da se koncept psihosocijalne pomoći u izvanrednim situacijama bazira na osiguravanju neophodnih životnih uvjeta kao što su hrana i voda, ali i na davanju točnih informacija o nastaloj situaciji te na individualnim razgovorima.

## Što nakon korone?

- Cilj razgovora je umirivanje emocija i micanje fokusa s problema, koji nas trenutno opsjedaju, kako bismo mogli konstruktivno sagledati svoje mogućnosti, povezati se s bližnjima i podsjetiti se na vlastite snage i izvore moći. Psihosocijalna pomoć temelji se na anonimnosti, razumijevanju, prihva-

ćanju bez ikakve osude, moraliziranja i očekivanja. Nekima od nas od velikog je značaja samo to da imamo pred kime "olakšati dušu" – pojašnjava Makaj.

Osim deset volontera na telefonu, u radu županijskog Crvenog križa trenutačno sudjeluje još 30 volontera koji ponajviše rade na dostavi hrane i drugih potrepnosti onima kojima je to potrebno u ovoj situaciji. Pored 15-ak stalnih volontera od ranije, javilo se i 15-ak novih volontera, što je jako dobro u ovoj situaciji, ističe ravnatelj društva.

A što kada sve ovo prođe i kad se život počne vraćati u normalu, može li i ta promjena biti izvor novoga stresa?

- Mislim da će najviše biti problema kod onih koji su ostali bez posla, pa su zaokupljeni egzistencijom. Kod nekih će možda biti posljedica zbog daljnjih mjera socijalnog distanciranja jer Covid-19 neće nestati. Mjere će se postupno ukidati, ali virus je i dalje među nama, pa za neke izvor stresa može biti iščekivanje razvoja budućih događaja – napominje Makaj.