



ZAJEDNO U KRIZI



Priručnik

na temu organiziranja pomoći i podrške u kriznim situacijama

upute o doniranju, volontiranju, načinima
samoorganiziranja i samopomoći, popis
važnih kontakata i adresa i primjeri
dobre prakse

SADRŽAJ

O projektu „Zajedno u krizi“	4
Uvod	6
Vrste katastrofa i krizni događaji	8
Stres, trauma, kriza	15
Psihološka prva pomoć u krizi	19
Doniranje u kriznim situacijama	22
Organizacija humanitarnih akcija	24
Krizno volontiranje	27
Organizirano volontiranje	28
Neformalno volontiranje	29
Načela kriznog volontiranja	29
Specifičnosti uključivanja volontera u krizne situacije	31
Samoorganiziranje u kriznim situacijama	32
Važni kontakti i adrese	34
Primjeri dobre prakse	41
Zaključak	43
Literatura	44



O PROJEKTU „ZAJEDNO U KRIZI“

U osmišljavanju projekta „Zajedno u krizi“ tražili smo odgovore na tri pitanja:

- Kako ojačati vlastite snage kako bi mogli što učinkovitije djelovati u kriznim situacijama?
 - Kako osigurati adekvatnu pomoć i podršku djeci i mladima su pogođeni krizom?
 - Kako možemo doprinijeti jačanju sustava podrške lokalnim zajednicama za samopomoć i samoorganiziranje u kriznim situacijama?
- Zajedno s našim partnerima Gradom Splitom i Savjetovalištem Lanterna iz Makarske smo osmislili projekt kojim smo nastojali odgovoriti na navedena pitanja. Svoje vlastite kapacitete smo odlučili ojačati edukacijama o kriznom komuniciranju i upravljanju krizom i edukacijom o pružanju podrške nakon traumatskih događaja. Edukacije su nam osigurale temelj za izradu Protokola o postupanju u kriznim situacijama i kreiranje programa podrške djeci za djecu i mlade koji su pretrpjeli stres, traumu ili gubitak uslijed kriznih situacija. Kako bi ojačali kapacitete lokalne zajednice za samopomoć i samoorganiziranje u kriznim situacijama, usmjerili smo se na formiranje i edukaciju timova za krizno volontiranje u splitskim srednjim školama te izradu Priručnika na temu organiziranja pomoći i podrške u kriznim situacijama (upute o doniranju, volontiranju, načinima samoorganiziranja i samopomoći, popis važnih kontakata i adresa i primjeri dobre prakse), kako bi podijelili naše dugogodišnje iskustvo u educiranju mladih volontera i promociji volonterskog rada mladih, organizaciji humanitarnih akcija za dobrobit lokalne zajednice i pomoći u kriznim situacijama.
- Nadamo se kako će naše preporuke i iskustvo djelovanja u krizama, pomoći građanima, organizacijama i institucijama u samoorganiziranju u kriznim situacijama i doprinijeti osiguravanju adekvatnije i učinkovitije

pomoći građanima pogođenim krizom. Sve projektne aktivnosti proizašle su iz potreba korisnika, prepoznatih kontinuiranim radom na terenu tijekom izvanredne situacije uzrokovane pandemijom COVID-19, organizacijom humanitarnih akcija u kriznim situacijama (pomoć za potresom / poplavama pogođena područja, pomoć za Ukrajinu itd.) i samoorganizacijom i djelovanjem u krizama tijekom dvadeset i pet godina rada.

U realizaciji projekta važnu ulogu imaju partneri Grad Split koji provodi Plan djelovanja u području prirodnih nepogoda i pruža direktnu pomoć i podršku ugroženim građanima u kriznim situacijama, te Savjetovalište Lanterna koje pruža psihosocijalnu podršku građanima i organizira volonterske aktivnosti na području Grada Makarske u okviru Volonterskog centra. Partnerstvo nam je omogućilo sagledavanje krize iz različitih pozicija i uloga, i jačanje suradnje neophodne za djelovanje u kriznim situacijama.

UVOD

Upravljanje krizama u Republici Hrvatskoj podrazumijeva koordinaciju različitih institucija i resora kako bi se učinkovito odgovorilo na različite izazove, uključujući prirodne katastrofe, pandemije i druge krizne situacije. Ključni dionici u upravljanju krizama u Hrvatskoj uključuju Vladu Republike Hrvatske, Državnu upravu za zaštitu i spašavanje (DUZS), Ministarstvo unutarnjih poslova, Hrvatsku vojsku, lokalne jedinice samouprave, civilno društvo i druge relevantne dionike. Navodimo nekoliko ključnih elemenata sustava zaštite od kriza u Republici Hrvatskoj:

- **Zakonodavni okvir:** RH ima posebne zakone koji reguliraju područje zaštite od katastrofa i upravljanje krizama. Zakon o sustavu civilne zaštite, Zakon o vatrogastvu te Zakon o zaštiti od prirodnih i drugih nesreća su neki od ključnih zakona. Zakon o Hrvatskom crvenom križu navodi ovlasti HCK u kriznim situacijama (humanitarna pomoć, provedba kriznog volontiranja i kriznih akcija).
- **Državna uprava za zaštitu i spašavanje (DUZS):** DUZS je ključna institucija odgovorna za koordinaciju aktivnosti civilne zaštite, spašavanje ljudi i imovine u izvanrednim situacijama. Oni sudjeluju u planiranju, obuci, opremanju i koordinaciji svih sudionika u sustavu civilne zaštite.
- **Operativne snage:** Hrvatska ima organizirane snage civilne zaštite, vatrogasne postrojbe, policiju, vojsku i druge relevantne službe koje sudjeluju u rješavanju kriza. Svaka jedinica ima svoje specifične zadatke i odgovornosti.
- **Zdravstveni sustav:** U kontekstu zdravstvenih kriza (kakva je bila kriza uzrokovana pandemijom COVID-19), zdravstveni sustav igra ključnu ulogu. Ministarstvo zdravstva, zajedno s drugim relevantnim tijelima,

odgovorno je za planiranje i provedbu mjera zaštite javnog zdravlja te pružanje zdravstvene skrbi.

- **Sustav obavještanja i komunikacije:** Postoji razvijen sustav obavještanja i komunikacije koji omogućuje brzu razmjenu informacija između relevantnih institucija i javnosti. To uključuje sustav hitnih obavijesti, medije i druge kanale komunikacije. U lipnju 2023. godine pokrenut je i SRUUK - sustav za rano upozoravanje i upravljanje krizama kojim se po prvi puta u Hrvatskoj porukama putem mobilnih telefona brzo i učinkovito obavještava građane i sudionike civilne zaštite o opasnostima koje prijete i mjerama koje je potrebno poduzeti za smanjenje ljudskih žrtava i materijalnih šteta.
- **Međunarodna suradnja:** RH surađuje s međunarodnim organizacijama, susjednim zemljama i drugim partnerima kako bi dijelila informacije, resurse i najbolje prakse u upravljanju krizama, što se pokazalo iznimno važnim u kontekstu pandemije COVID-19. Važno je napomenuti da se pristup upravljanju krizama može prilagođavati ovisno o vrsti i opsegu krize. Za svaku vrstu kriza ili izvanrednih stanja postoji niz specifičnih aktivnosti koje treba primjenjivati u svim fazama upravljanja u izvanrednim stanjima. Razrada upravljanja u različitim kriznim stanjima zahtijeva okupljanje različitih stručnjaka, ovisno o vrsti kriznog stanja. Učenje iz prethodnih iskustava, redovita ažuriranja planova i suradnja svih relevantnih dionika ključni su za uspješno upravljanje krizama.

VRSTE KATASTROFA I KRIZNI DOGAĐAJI

Katastrofa je stanje izazvano prirodnim i/ili tehničko-tehnološkim događajem koji opsegom, intenzitetom i neočekivanošću ugrožava zdravlje i živote većeg broja ljudi, imovinu veće vrijednosti i okoliš, a čiji nastanak nije moguće spriječiti ili posljedice otkloniti djelovanjem svih operativnih snaga sustava civilne zaštite područne (regionalne) samouprave na čijem je području događaj nastao te posljedice nastale terorizmom i ratnim djelovanjem (prema Zakonu o sustavu civilne zaštite).

Krizni događaj - elementarne nepogode, katastrofe i velike nesreće su pojave koje svojim djelovanjem i posljedicama narušavaju ustaljeni način života stanovništva te u manjoj ili većoj mjeri utječu na normalno funkcioniranje gospodarstva neke zajednice. Događaji koji uzrokuju kriznu situaciju događaju se uglavnom u vrlo kratkom vremenu, a tijekom svog razvoja mogu za posljedicu imati velik broj žrtava i izazvati velika razaranja materijalnih dobara. Uključuje mogući ili stvarni gubitak osoba, stvari ili vrijednosti važnih za pojedinca, odnosno skupinu. Ljudi imaju osjećaj da ga ne mogu sami savladati (ili izaći iz krize) koristeći uobičajene mehanizme suočavanja. Može imati učinak na pojedinca, skupine ili čitave organizacije i zajednice. Krize mogu proizlaziti iz različitih područja života, kao što su ekonomija, politika, sigurnost, zdravlje, prirodne katastrofe ili društveni nemiri. Vrsta katastrofe može imati značajne posljedice na reagiranje ljudi, brzinu dostupnosti i vrste pomoći koja je potrebna. Primjerice, vrsta i brzina nastanka događaja (zračenje, kemijska opasnost, poplava, požar, potres i sl.), povezani su s vremenom za pripremu i odgovor.

Prirodne katastrofe su raznovrsne po osobinama. Njihov početak može biti brz (potres, pucanje obrambenog nasipa uz rijeku, šumski požar, lavina) ili spor (suša, poplavni val), trajanje kratko (potres, lavina)

ili dugotrajno (suša, poplava, vodeni val, šumski požar), a intenzitet razaranja veći ili manji (što se očituje u stupnju uništenja infrastrukture, stambenih i gospodarskih objekata), kao i veličina zahvaćenog područja (dio neke zajednice kao što je općina ili županija ili znatan dio države). U našim područjima vjerojatne prirodne katastrofe su poplava, potres i šumski požar.

Potres je iznenadno oslobađanje energije koja je nakupljena unutar ograničenog područja u Zemlji. Razlikujemo više vrsta potresa, najčešći ali ujedno uglavnom i najopasniji su tektonski potresi. Oni nastaju na rasjedima – pukotinama u zemljinoj kori uzduž kojih se događa pomak stijenskih blokova. Potresi ove vrste najčešći su i u Hrvatskoj, gdje postoji veći broj opasnih rasjeda. Potresi mogu nastati iznenada i često u nepravilnim vremenskim razmacima, upravo ih je zbog toga teško i predvidjeti, ali može se predvidjeti na kojem području mogu nastati, te kolika se približna jakost na tom području može očekivati. Učinak potresa može se iskazati uz pomoć Mercalli-Cancani-Siebergove (MCS) ljestvice koja ima 12 stupnjeva. U slučaju iznenadnog nastanka potresa potrebno je sačuvati prisebnost i ne paničariti; izaći na slobodan prostor te se udaljiti od stabala, električnih vodova, građevina. Međutim ako se u slučaju potresa nalazite u zgradama s više katova, ostanite u zgradi i sklonite se ispod dovratka, drvenog stola ili stanite u kut prostorije. Po mogućnosti udaljite se od staklenih površina i pregradnih zidova. Nakon što je potres završio ako je moguće nemojte paničariti, zatvorite plin, struju i vodu te mirno napustite prostoriju i uzmite samo najvažnije stvari. Ako se nalazite u zgradi nemojte upotrebljavati dizalo. Ako ste ostali pod ruševinama, lupajte po instalacijskim cijevima ili dajte signal na neki drugi način kako bi vas spasio mogli čuti i locirati.



Olujni vjetrovi nastaju kao posljedica razlika u tlaku između baričkih sustava. Naime što je veća razlika u tlaku vjetar je ujedno i jači. Najjači vjetrovi u svijetu vezani su uz tropske ciklone, koje ne nalazimo na području Hrvatske, međutim bura uz Jadransku obalu može dosegnuti snagu i brzinu vjetra uragana. U našim krajevima može doći do razvijanja olujnog sustava poznatog kao tornado i kao pijavica iako oni nisu česti. Ovakvi vjetrovi mogu napraviti dosta veliku štetu – čupati drveće, uništiti usjeve, oštetiti krovove i druge dijelove zgrada. Ljude se na sreću uglavnom može na vrijeme zaštititi, jer ovakve pojave meteorolozi mogu dosta dobro predvidjeti. U slučaju jakog vjetra zatvorite sve prozore i vrata, spustite rolete ili zatvorite prozorske kapke. Kao pješak krećite se u pognutom stavu uz zavjetrinu, pridržavajući se za čvrste predmete i vodite računa o mogućnosti pada crijepa s krova, grana s drveća i slično te se nemojte sklanjati ispod drveća zbog opasnosti od udara groma, loma grana ili rušenja stabla.

Poplave se najčešće događaju u područjima uz rijeke, potoke i brze vodene tokove gdje dolazi do jake kiše ili iznenadnog otapanja snježnog pokrivača. Poplave često uzrokuju velike štete, ali one su jedna od najpredvidljivijih prirodnih katastrofa koje se mogu spriječiti. Na primjer, kada se očekuju jake oborine u kratkom vremenskom razdoblju duž plovnog puta (što meteorolozi predviđaju sa značajnim uspjehom danima unaprijed), moguće je očekivati poplavu vrlo brzo te na vrijeme možemo evakuirati ljude i vrijednu imovinu. Isto tako, organizacijom obrane od poplava – izgradnjom nasipa i odteretnih kanala vodeni valovi se mogu smanjiti i obuzdati te tako u potpunosti spriječiti ili značajno smanjiti poplave.

Nakon obilnih poplava važno je konzumirati i koristiti samo zdravstveno ispravnu pitku vodu. Bitno je dobiti pitku vodu sa sigurnog mjesta te tretirati vodu na odgovarajući način, biti svjestan svih mjesta na kojima je moguće korištenje nesigurne pitke vode. Nemojte koristiti kontaminiranu



vodu za pranje posuđa, pranje zuba, pranje i pripremu hrane, pranje ruku ili pripremu hrane za dojenčad. P mogućnosti koristite hranu za dojenčad koja ne treba vodu kako bi se pripremila. Možete koristiti dezinficijense na bazi alkohola kako bi oprali ruke. Ako koristite flaširanu vodu, budite sigurni da je došla iz sigurnog izvora. Ako ne znate da je voda došla iz sigurnog izvora, istu bi trebalo prokuhati ili tretirati prije uporabe. Koristite samo vodu iz zatvorenih boca, prokuhanu ili tretiranu vodu dok se postojeći vodoopskrbni sustav ne ispita i pokaže sigurnim za upotrebu. Prokuhajte vodu, ako je moguće, kuhanje je preferirani način da se ubiju štetne bakterije i paraziti. Dovođenje vode na valjanu temperaturu na jednu minutu će ubiti većinu organizama. Kad prokuhavanje vode nije praktično, možete tretirati vodu tabletama klora ili tabletama joda.

Klizišta i odroni se javljaju na padinama gdje je ugrožena stabilnost tla. Veći, opasniji odroni javljaju se na strmijim padinama, a ovisi i o sastavu tla, kao što ekspandirana glina koja pogoduje klizanju tla. Najčešći izravni uzroci su promjene razine podzemnih voda, ali također uključuju i tokove površinskih voda, potrese i ljudske aktivnosti poput krčenja šuma ili stvaranja opterećenja na tlu. Klizišta je moguće sanirati određenim građevinskim postupcima čime se sprječava mogućnost veće štete.

Suša i toplinski val predstavljaju ekstremne klimatske događaj koji mogu prerasti u prirodnu katastrofu. Ako temperatura od 32°C traje tri ili više dana zaredom možemo govoriti o toplinskom valu koji nepovoljno djeluje na ljudski organizam ali i na životinjski i biljni svijet. Toplinski val kod čovjeka može izazvati toplinski udar. U slučajevima suše potrebno je štedljivo koristiti pitku vodu iz vodovoda, zbog mogućih redukcija vode, osigurati pričuvu vode za piće te ne ložiti vatru na otvorenom, ne bacati opuške i zapaljene šibice u prirodi zbog opasnosti od nastanka i širenja požara. Kada je na snazi toplinski val potrebno je pratiti vremensku prognozu, izbjegavati izlazak između 11 i 16 sati, izbjegavati fizički

napore i aktivnosti na otvorenom, redovito piti vodu ili voćne sokove, a izbjegavati alkohol, kavu i čaj. U slučaju glavobolje, vrtoglavice, mučnine, nagli porast temperature, grčeve, nesvjesticu ili druge slične simptome, nazovite svoga liječnika ili hitnu medicinsku pomoć.

Požar je nekontrolirano gorenje koje može ugroziti ljudske živote i imovinu. Požari se mogu pojaviti i na otvorenom i u zatvorenom prostoru. U Hrvatskoj su najveća prijetnja veliki šumski požari, posebice na jugu zemlje, koji se uglavnom javljaju ljeti. Različitim mjerama može se spriječiti nastanak požara. Jedna od najvažnijih jest ne ložiti vatru na udaljenosti manjoj od 10 m od građevina, odnosno 100 m od šuma ili na prostorima gdje je to zabranjeno. Postupanje u slučaju manjeg požara je pokušati ugasi protupožarnim aparatima ili priručnim sredstvima, a u slučaju da je požar veći, pozvati vatrogasce te izbjegavati dim, kao i udisanje produkata izgaranja. Potrebno je po mogućnosti evakuirati djecu, starije osobe i osobe u panici iz područja opasnosti. U slučaju prolaska kroz zadimljenu zonu gdje postoji i utjecaj topline, pokriti glavu i zaštititi oči, a mokrom tkaninom ili ručnikom pokriti lice, nos i usta te nastojati ostati što bliže podu. Po dolasku vatrogasaca i njihovom ulasku u objekt prenijeti im bitne informacije. Neposredno nakon požara ne otvarati prozore i ne udaljavati se od objekta još nekoliko sati te zaostala žarišta požara ne ostavljati bez nadzora.

Jaka zima i snježne oborine kao posljedicu mogu imati prekid prometa, zbog čega može doći do kratkotrajnog prekida opskrbe stanovništva hranom, otežanog pružanja zdravstvene pomoći, prekida rada u gospodarskim objektima zbog nemogućnosti dolaska radnika na posao te prekide u opskrbi električnom energijom zbog prekida u sustavu prijenosa električne energije. Za vrijeme jake zime potrebno je što manje boraviti na otvorenom ili u negrijanom zatvorenom prostoru, prije izlaska na otvoreno obući dovoljno slojevite tople odjeće i obuće.

U prostorijama koje nisu grijane (stanovi, vikendice) ispustiti vodu iz vodovodnih cijevi, spremnika ili grijača vode te sustava centralnog grijanja koji nije u funkciji, a u wc školjku i podne sifone ulijte tekućinu koja se ne smrzava ili sol. Kada dođe do jakog snijega i poledice važno je redovito čistiti pločnike i pristupne putove do svog objekta od snijega i poledice. U slučaju da se led ne može očistiti s pločnika, posipati ga sipinom. Koristite obuću s gumenim hrapavim đonom te budite oprezni kada hodate uz zgrade ili ispod drveća jer s njih iznenada može pasti snijeg ili led.

Antropogene katastrofe su uzrokovane ljudskom djelatnošću, odnosno propustima i pogreškama u tehnološkim postupcima. Uključuju istjecanje štetnih i opasnih kemikalija, nuklearnu nesreću, pucanje hidrološke brane i rušenje građevina, nesreću u transportnom sustavu, požar u velikim zgradama, tehnološku eksploziju, teroristički napad. One su uvijek iznenadne i nepredvidljive, događaju se bez ikakvog upozorenja i zbog toga imaju veće psihološke posljedice. Budući da nastaju djelovanjem ili propustom djelovanja ljudi, javnost i preživjeli imaju osjećaj nezaštićenosti i redovito se traži krivac. Katkada ne postoji jasna granica između prirodne i ljudima uzrokovane katastrofe.



STRES, TRAUMA, KRIZA

Stres je neizbježan pratilac suvremenog života, često opisan kao reakcija tijela i uma na izazovne situacije. Svi smo iskusili stres u različitim oblicima, bilo da je riječ o poslovnim zadacima, obiteljskim tenzijama ili neizvjesnostima života. Razumijevanje prirode stresa ključno je za suočavanje s njim i očuvanje mentalnog i fizičkog zdravlja. Prema brojnim autorima postoje odnosno razlikujemo dvije vrste stresa. Jedna vrsta stresa je poželjna i za pojedinca ima pozitivne posljedice (zaljubljenost, rođenje djeteta, završetak nekog projekta). U drugu vrstu svrstavaju se stanja i reakcije organizma na prijeteće, opasne i doživljajno neugodne situacije, popraćene intenzivnim negativnim i snažnim emocionalnim reakcijama, tjeskobom, neuromuskulatomnom napetošću ili znatnim strahom.

Stres proizlazi iz raznih izvora, a njegova priroda često ovisi o individualnim percepcijama i emocionalnim odgovorima. Svakodnevni životni zahtjevi, kao što su rokovi na poslu, obiteljski pritisci ili financijski izazovi, često su okidači za stres. Osim toga, velike životne promjene, poput gubitka posla ili bolesti, također mogu izazvati snažan stresni odgovor.

Psihičke reakcije na stres obuhvaćaju širok spektar emocija, uključujući anksioznost, tjeskobu i iritaciju. Fizički, stres može uzrokovati ubrzan rad srca, povećanje krvnog tlaka i napetost mišića. Prolongirani stres može dovesti do ozbiljnih zdravstvenih problema, poput problema sa spavanjem, problema s probavom ili čak srčanih bolesti. Tjelesni, psihički ili socijalni poticaj koji dovodi pojedinca u stanje stresa nazivamo stresni podražaj ili stresor, a dijelimo ih na fizičke, psihološke i socijalne. Stresor je, dakle, vanjski događaj, dok je stres unutrašnje stanje ili doživljaj.

Kako bismo se nosili sa stresom, ključno je razvijati strategije suočavanja. Jednostavna, ali moćna tehnika za smanjenje stresa je duboko disanje.

Udahnite polako i duboko, zadržite dah nekoliko sekundi, a zatim polako izdahnite. Ova tehnika opušta nervni sistem i smanjuje napetost. Redovno vježbanje igra ključnu ulogu u smanjenju stresa. Fizička aktivnost stimulira lučenje endorfina, hormona sreće, čime poboljšava opće mentalno stanje. Bilo da se radi o šetnji, trčanju, jogi ili fitnessu, redovno vježbanje ima pozitivan utjecaj na smanjenje stresa. Stres često proizlazi iz prevelikih očekivanja i pritiska koje sami sebi namećemo. Postavljanje realnih ciljeva i prioriteta pomaže nam da se fokusiramo na ono što je zaista važno. Razdvajanje zadatka na manje korake olakšava postizanje ciljeva bez prevelikog opterećenja.



Meditacija i tehnike opuštanja, poput progresivnog opuštanja mišića ili mindfulness meditacije, mogu značajno smanjiti stres. Ove tehnike pomažu nam da se fokusiramo na trenutak, smanjujući anksioznost i poboljšavajući emocionalnu stabilnost. Podjela problema s bliskim osobama može djelovati terapijski. Razgovor o stresnim situacijama s prijateljima, porodicom ili stručnjakom može donijeti novu perspektivu i pružiti podršku koja je ključna za suočavanje sa stresom. U svjetlu sveprisutnog stresa u modernom društvu, usvajanje ovih tehnika može pomoći u očuvanju mentalnog zdravlja. Duboko disanje, fizička aktivnost, postavljanje realnih ciljeva, tehnike opuštanja i podrška okoline predstavljaju integralni dio strategije za suočavanje sa stresom. Važno je prilagoditi ove tehnike ličnim potrebama i učiniti ih redovnim djelom svakodnevnog života. Razvijanje pozitivnih navika, kao što su pravilna prehrana i redoviti odmor, također može poboljšati otpornost organizma na stres.

KRIZA je puno intenzivnije psihičko stanje za razliku od stresa. Krizu najčešće uzrokuje krizni događaj koji je iznenađan i/ili rijedak događaj te izrazito uznemirujući i vrlo stresan (a često i traumatski) jer predstavlja prijetnju ili doživljaj gubitka osoba, stvari ili vrijednosti za većinu ljudi. Kriza, s druge strane, predstavlja ozbiljan i često neočekivan događaj koji može destabilizirati normalno funkcioniranje pojedinca, grupe ili društva. Krize mogu biti raznolike, uključujući prirodne katastrofe, terorističke napade, ekonomske kolapse ili ozbiljne zdravstvene probleme. Ono što čini krizu posebnom jest njezina ometajuća priroda i potreba za hitnim djelovanjem.

Trauma je još dublji i teži oblik stresa. To je emocionalna rana koja nastaje nakon izloženosti događajima koji prijete životu ili fizičkom i emocionalnom stanju pojedinca. Trauma može rezultirati dugotrajnim psihološkim i emocionalnim izazovima, često zahtijevajući stručnu

podršku kako bi se prevladala. Važno je razlikovati između stresa, traume i krize. Stres je često reakcija na svakodnevne izazove, dok je trauma dublje ozljeda uma koja može proizaći iz iznimno teških događaja, poput nesreće ili gubitka voljene osobe. Kriza, s druge strane, obično označava iznenadne, kritične situacije koje zahtijevaju hitno djelovanje. U zaključku, stres je neizbježan sastojak života, ali se može uspješno upravljati raznim tehnikama. Razumijevanje vlastitih izvora stresa, njegovo prepoznavanje i primjena strategija za smanjenje negativnih utjecaja ključni su koraci prema očuvanju ravnoteže uma i tijela u današnjem zahtjevnom svijetu.



PSIHOLOŠKA POMOĆ U KRIZNIM SITUACIJAMA

Psihološka pomoć podrazumijeva pružanje podrške osobi ili osobama u nevolji, suočenima s nerazriješenim problemom ili bolnim gubitkom, u razrješavanju problema psihičke prirode primjenom psiholoških mehanizama i tehnika.

Psihološka prva pomoć skup je mjera i postupaka kojima se nastoje ukloniti ili ublažiti posljedice krize. Može se najjednostavnije definirati kao potpora, utjeha, razumijevanje koje osobi netko drugi ili kao niz postupaka koje osoba sama poduzima kako bi se suočila sa svojom nevoljom.

Psihološka prva pomoć predstavlja ključnu komponentu brige o mentalnom zdravlju pojedinca tokom kriznih situacija. U trenucima neizvjesnosti, gubitka ili trauma, sposobnost pružanja odgovarajuće podrške može imati dubok i dugotrajan utjecaj na emocionalno blagostanje. Ova vrsta prve pomoći ne zamjenjuje profesionalnu terapiju, ali pruža osnovne smjernice za pomoć pojedincima u trenucima krize.

Pravovremeno pružanje psihološke prve pomoći iznimno je važno. Trebalo bi početi odmah nakon kriznog događaja, a posebno rano u slučaju dugotrajnih, kumulativnih i višestrukih kriza. U tom trenutku, ljudi su najranjiviji i najpotrebniji pomoći. Odgađanje može rezultirati pogoršanjem stanja i produženjem procesa oporavka. Fokus psihološke prve pomoći je na trenutačnoj situaciji, rješavanju problema u sadašnjosti. Cilj je ubrzati proces oporavka, smanjiti rizik od težih posljedica te potrebu za lijekovima. Važno je napomenuti da psihološka prva pomoć ima preventivni karakter, nije zamjena za psihoterapiju ili liječenje, već služi kao preventivna mjera protiv težih posljedica.

Psihološka prva pomoć u krizi ima za cilj pružiti podršku pojedincima suočenim s emocionalnim izazovima kako bi im pomogla da se nose sa stresom, strahom ili gubitkom. Osnovna načela ove vrste prve pomoći

obuhvaćaju empatiju, podršku, informiranje i praktične smjernice za suočavanje s teškoćama. Prvi korak u pružanju psihološke prve pomoći je razvijanje empatije prema osobi koja prolazi kroz krizu. Postavljanje sebe u tuđe cipele omogućava stvaranje povezanosti i otvara vrata iskrenoj komunikaciji. Slušanje bez osude i razumijevanje individualnih reakcija ključno je za uspostavljanje povjerenja i stvaranje sigurnog prostora za izražavanje osjećaja.

Podrška igra ključnu ulogu u psihološkoj prvoj pomoći jer pojedinac može osjećati da nije sam u suočavanju sa svojim emotivnim izazovima. Ohrabrivanje otvorenog razgovora o osjećajima i iskustvima pomaže u procesu suočavanja s bolnim emocijama. Osim toga, pružanje informacija o normalnim reakcijama na krizu može umiriti pojedinca i osnažiti ga da se suoči sa svojim emotivnim iskustvima.

Praktične smjernice u psihološkoj prvoj pomoći uključuju poticanje zdravih strategija suočavanja, poput vježbanja, meditacije ili održavanja socijalnih veza. Važno je naglasiti važnost traženja stručne pomoći kada je to potrebno, te razvijanje plana za dugoročno očuvanje mentalnog zdravlja.

Normalizacija emocija pomaže osobi da se oslobodi osjećaja krivice ili srama zbog svojih reakcija. Prepoznavanje da je emocionalna reakcija dio ljudske prirode osnažuje pojedinca da se suoči sa svojim osjećajima. Psihološka pomoć je ključna u pružanju podrške pojedincima u kriznim situacijama. Razvijanje empatije, pružanje podrške, informiranje i promoviranje zdravih strategija suočavanja čine osnovu ove vrste pomoći. Uvođenje psihološke prve pomoći kao važnog aspekta društvene brige može doprinijeti jačanju otpornosti pojedinaca i zajednica u suočavanju s izazovima života. Pored emocionalne podrške, psihološka pomoć uključuje i pružanje praktične pomoći. To može obuhvatiti organizaciju

resursa, pružanje informacija ili upućivanje na profesionalnu pomoć. Kombinacija emocionalne podrške i praktične pomoći čini holistički pristup u očuvanju mentalnog zdravlja.



DONIRANJE U KRIZNIM SITUACIJAMA



Doniranje je snažan način podrške u kriznim situacijama, ali važno je da to činimo na siguran i odgovoran način. Evo nekoliko ključnih smjernica kojih bi se trebali pridržavati prilikom doniranja:

- Prije donacije uvjerite se da je organizacija legitimna i registrirana.
- Istražite organizacije koje se bave specifičnim potrebama koje kriza izaziva (medicinska pomoć, hrana, smještaj).
- Provjerite sa lokalnim organizacijama koje vrste donacija najviše trebaju.
- Pratite kako se koriste donacije i koliko pomažu zajednici.
- Organizacije koje redovito izvještavaju o svom radu pružaju transparentnost donatorima.
- Odabrat organizaciju koja je transparentna u vezi s financijskim izvještajima i načinom trošenja donacija.
- Potražite recenzije i preporuke drugih donatora ili partnera organizacije.

- Iskustva drugih ljudi mogu pružiti korisne uvide u rad organizacije.
- Ako imate dodatna pitanja, slobodno kontaktirajte organizaciju.
- Organizacije koje su spremne odgovarati na vaša pitanja obično su otvorene i transparentne.

Sustav doniranja počinje od vas. Kada donirate, nemojte donirati zato jer vam nešto smeta u kući, nemate gdje sa tim ili se želite riješiti viška. Pogotovo kada je u pitanju doniranje za potrebe kriznih situacija. Nemojte donirati razbijene, teško oštećene predmete i uništenu odjeću i obuću. Niti jedna organizacija tu donaciju neće proslijediti dalje, uvažavajući dostojanstvo korisnika. Odjeću i obuću prije doniranja operite i složite, jer često organizacije imaju problema sa pojavom nametnika kod neuredne odjeće i obuće. Zimi se donira zimska odjeća i obuća, ljeti se donira ljetna.

Odjeću, obuću, hranu, higijenu, ostale predmete potrebno je zasebno sortirati, obilježiti, jer puno je lakše vama to pojedinačno napraviti nego na samom terenu kada stigne stotine tona humanitarne pomoći.

Kada direktno donirate informirajte se o životnoj situaciji pojedinca ili obitelji. Donacija ulja, riže, brašna i sl. nažalost neće biti od velike koristi beskućniku, iz jednostavnog razloga što nema mogućnost poklonjeno skuhati.

Informirajte se o djeci, zdravstvenim problemima, mjestu boravka, godinama života i svim ostalim važnim okolnostima. Tijekom izvanrednih stanja poput virusa, potresa, poplava, požara i slično vodite također računa o okolnostima i onome što je potrebno. Npr. tijekom poplava donirajte čizme, ni slučajno obuću na visoku petu. Tijekom potresa važnije su baterijske svjetiljke od dječjih igračaka.

Odjeću i obuću prije doniranja operite i složite, jer često organizacije imaju problema sa pojavom nametnika kod neuredne odjeće i obuće i takve donacije nisu iskoristive.

Nemojte donirati razbijene, teško oštećene i neispravne predmete te uništenu odjeću i obuću. Niti jedna ozbiljnija organizacija tu donaciju neće proslijediti dalje, uvažavajući dostojanstvo i potrebe korisnika.

Ako postoji mogućnost na kutijama i vrećicama označite je li riječ o dječjoj odjeći i obući ili odjeći i obući za odrasle te obavezno navedite za koji spol i uzrast. Ovo je posebno važno u kriznim situacijama, kad pristižu velike količine humanitarne pomoći i kada je potrebno žurno dostaviti tu istu pomoć.

Obavezno pratite medije i društvene mreže koji prenose informacije o potrebama na terenu. Doniranje u kriznim situacijama mora biti vrlo konkretno. Donirajte isključivo ono što je u tim okolnostima potrebno. Ako nemate mogućnost doniranja, uvijek se možete uključiti u volontiranje i na taj način pomoći.

ORGANIZACIJA HUMANITARNIH AKCIJA

Već smo u više navrata pisali o ovoj temi, ali nije loše ponoviti, pogotovo u vremenima koja su iza i ispred nas. Ispred nas je humanitarna kriza koja će sigurno trajati jedno vrijeme i koja zahtijeva dobro promišljanje i angažman nas svih. Na početku je najvažnije osvijestiti kako smo upravo svi mi sustav Civilne zaštite, svaki pojedinac i svi zajedno trebamo više raditi na prevenciji i angažmanu prije krize. Kao građani Republike Hrvatske na neki način obavezni smo sudjelovati u samoj krizi, ali i u građanskoj solidarnosti u svojoj užoj i široj lokalnoj zajednici. Nakon potresa na Banovini, sasvim je normalna i očekivana bila reakcija građana, navijačkih skupina, humanitarnih organizacija, udruga, neformalnih skupina, poduzetnika i svih ostalih koji su se uključili u okviru svojih mogućnosti. Nama nije nedostajao sustav Civilne zaštite, već je u tom trenutku nedostajao sustav upravljanja, a koji je obaveza lokalne i područne samouprave na čijem prostoru se kriza i dogodila.

- Svaka humanitarna akcija, pravne ili fizičke osobe, na području RH mora biti prijavljena nadležnoj županiji (prije su to bili uredi državne uprave). S obzirom na trenutnu krizu, organizira se veliki broj humanitarnih akcija i također je veliki broj onih akcija koje nisu prijavljene (dijelom zbog hitnosti, a dijelom zbog loše informiranosti). Ono što možete napraviti prije uplate za neku humanitarnu akciju, pogotovo ako se akcija odvija preko društvenih mreža ili internetskih platformi, obavezno se informirajte i provjerite istinitost dostupnih informacija.

- Svi stalni prikupljatelji humanitarne pomoći, humanitarne organizacije, također moraju biti evidentirani i registrirani za navedene aktivnosti. Informacije o registriranim humanitarnim organizacijama možete saznati na linku nadležnog Ministarstva: <https://mrosp.gov.hr/.../udru.../humanitarni-rad-12016/12016>

- Sve humanitarne organizacije i organizatori humanitarnih akcija dužni su redovno slati izvješća te bilježiti svaku zaprimljenu kunu (ili proizvod) i na kraju imaju obavezu prikazati (opravdati) sve donacije i navesti svakog pojedinca koji je zaprimio neki oblik pomoći, jer to je jedini legalni način kontrole za sve. Naravno kako je u slučajevima ovako velike krize to otežano, ali minimum je interna evidencija osoba koji su zaprimili pomoć.

- Svaka humanitarna akcija za prikupljanje sredstava mora imati poseban podračun (koji može glasiti na pravnu ili fizičku osobu). Na kraju provedbe akcije na web stranicama Ministarstva moguće je preuzeti izvješće o samoj akciji, te utrošenim sredstvima.

- Ažurirane informacije o humanitarnim organizacijama i humanitarnim akcijama možete saznati na web stranici: <https://mrosp.gov.hr/istaknute-teme/obitelj-i-socijalna-politika/socijalna-politika-11977/udruge-humanitarni-rad-i-volonterstvo-12006/humanitarni-rad-12016/humanitarne-akcije-12019/12019>

- Sve humanitarne organizacije i organizatori humanitarnih akcija dužni su redovno slati izvješća te bilježiti svaku zaprimljenu kunu (ili

produkt) i na kraju imaju obavezu prikazati (opravdati) sve donacije i navesti svakog pojedinca koji je zaprimio neki oblik pomoći

- Niti jedna, nama poznata, humanitarna organizacija ne prikuplja sredstva dolaskom pojedinaca na kućna vrata i u većini slučajeva iza toga se krije dobro organizirana mreža prevaranata ili pojedinaca krivih namjera.
- Neke humanitarne organizacije prikupljaju sredstva slanjem uplatnica na kućne adrese, ali i tada je obavezno provjeriti vjerodostojnost akcije i organizacije.
- Rijetke su organizacije, poput UNICEF-a, čiji su volonteri akreditirani i lako prepoznatljivi, koje prikupljaju sredstva na uličnim punktovima i štandovima. Nažalost, postoje agencije koje provode takve aktivnosti i vrlo mali postotak prikupljenog novca na kraju dođe do same humanitarne organizacije koju vam promoviraju. Veći dio novca zadržavaju agencije i tzv. volonteri, koji su u biti honorarno angažirani suradnici.

KRIZNO VOLONTIRANJE

U posljednjih nekoliko godina, svjedočimo raznim kriznim situacijama i katastrofama u kojima se građani aktivno uključuju. Iako postoje specijalizirane organizacije i sustavi za upravljanje krizama, često su obični građani prvi na licu mjesta i ostaju tamo nakon što profesionalne službe obave svoj posao. Građani igraju ključnu ulogu u pomoći pogođenima krizama, nazvanu krizno volontiranje.

Zakonom o volonterstvu (NN 84/21) definirano je kao „ono koje volonter obavlja

u situacijama koje nalažu hitnost i u izvanrednim društvenim situacijama“. To podrazumijeva građansko djelovanje u raznim hitnim situacijama i katastrofama, s ciljem smanjenja rizika od katastrofa i obnove zajednica. Krizno volontiranje često se manifestira kroz kolektivno ponašanje građana u odgovoru na krizne situacije, bilo pojedinačno ili organizirano od strane civilnih organizacija. Ovaj oblik volontiranja je bio evidentan tijekom humanitarnih kriza, prirodnih katastrofa, pa čak i tijekom globalne pandemije koronavirusa. Ove situacije naglasile su važnost razvoja strategija i postavljanje standarda za krizno volontiranje, kako bi se osigurala dobra koordinacija između profesionalnih službi i spontanog volontiranja te uspostavili učinkoviti mehanizmi za kvalitetno uključivanje volontera.

U kriznim situacijama, povijest nam pokazuje da su građani ti koji prvi krenu u akciju, često putem neformalnih inicijativa i organizacija civilnoga društva. Ti dobrovoljci su ključni, brzo se organiziraju i pružaju odgovor na potrebe zajednice. U situacijama krize, volonteri postaju ambasadori solidarnosti, ističući važnost jednakosti i upozoravajući na nepravde. Njihova transparentnost, poštivanje ljudskih prava te dijeljenje stručnosti i inspirativnih priča doprinose brzom i pravovremenom djelovanju.

Različite vrste volontiranja izbijaju u prvi plan tijekom kriznih situacija. Organizirani volonteri, koji su prošli određenu izobrazbu, djeluju kroz organizacije koje koordiniraju volonterske aktivnosti. S druge strane, neformalne volonterske inicijative i pojedinačno volontiranje ne zahtijevaju nužno formalnu obuku, ali su pokretači motivirani željom za pružanjem pomoći.

U ranim fazama krize, neformalni oblici volontiranja često proizlaze iz spontane želje građana da pomognu, bez obzira na stručnost ili prethodno iskustvo. No, mnogi od njih kasnije se pridruže organizacijama koje pružaju pomoć na terenu. Volonteri su također aktivni i nakon kriznih situacija, pri čemu se često uključuju oni koji već pripadaju određenoj zajednici ili organizaciji, s dobrim razumijevanjem lokalnih potreba.

Važno je naglasiti da oba oblika volontiranja igraju ključnu ulogu u izgradnji otpornosti zajednica, uz potrebnu strukturiranu i sustavnu institucionalnu podršku.

Organizirano volontiranje

Krizno volontiranje zahtijeva veću pažnju od običnog volontiranja, a uspješna organizacija volontiranja u takvim uvjetima izazov je za organizatore. Koordinator volontera ima ključnu ulogu u stvaranju sigurnog okruženja i organizaciji rada u nepredvidljivim i traumatičnim situacijama. Nedostatak koordinatora dodatno otežava aktivnosti volontera u krizama. Povećanjem broja obučениh volontera i koordinatora poboljšat će se volontiranje u kriznim situacijama.

Iskustvo u Sisačko-moslavačkoj županiji pokazuje koliko su volonteri važni, potičući potrebu za koordiniranim volonterskim politikama. Centar za europsko volontiranje poziva na “promjenu brzine” u području volontiranja, s fokusom na ulaganje i razvoj partnerstava. Krizno volontiranje u Hrvatskoj često se oslanja na Crveni križ, ali su potrebne bolje definirane politike i sustav. Okupljanje relevantnih dionika u području volontiranja, kriznog upravljanja i civilne zaštite ključno je

za veći prihvata i kvalitetan angažman volontera uz minimalne rizike. Hrvatski centar za razvoj volonterstva i lokalni volonterski centri igraju ključnu ulogu u kvalitetnom sustavu kriznog volontiranja.

Neformalno volontiranje

Tijekom kriznih situacija, često se pojave entuzijastični pojedinci spremni pružiti volontersku pomoć. Međutim, budući da nisu dio postojećeg sustava za upravljanje krizama, njihova pomoć može biti ograničena. Ponekad je čak preporučljivo izbjegavati njihovu angažiranost radi njihove vlastite sigurnosti i kako ne bi stvorili dodatne rizike. Unatoč njihovoj dobronamjernosti, neformalni volonteri ponekad teško prihvaćaju takve ograničenja. Kako bi se očuvala njihova motivacija, važno je pružiti im jednostavnije zadatke i usmjeriti ih prema organizatorima volontiranja koji nude aktivnosti prilagođene njihovim sposobnostima. S obzirom na potencijalne opasnosti u kojima se volontira, naglašava se važnost osiguravanja sigurnosti kako volontera tako i korisnika volonterskih usluga. Ovo postaje izazovno, posebno kada je riječ o neformalnim inicijativama, što je potaknulo stvaranje dokumenta i brošure s ciljem pružanja podrške sigurnom volontiranju u kriznim područjima.

Načela kriznog volontiranja

Snaga volontiranja leži u dobroj volji da pomognemo drugima i zajednici, a inspirativno je vidjeti mnogo ljudi spremnih uključiti se čak i kad to nosi rizik po njihovo zdravlje. No, krizne situacije imaju svoje zakonitosti. Bitno je pružiti ciljanu, smislenu, sigurnu i dugotrajnu pomoć, jer oporavak nakon krize zahtijeva suradnju različitih aktera, uključujući volontere. Postavljanje sustava kriznog volontiranja unutar civilne zaštite je ključno. U izvanrednim situacijama, važe opća načela kriznog volontiranja kojih se trebamo pridržavati kako bismo zaštitili i volontere i one kojima pomažemo. Bez obzira na to je li riječ o organiziranim ili neformalnim volonterima, moramo uzeti u obzir da krizne situacije nose nevidljive

rizike. Odgovornost za život i zdravlje, razumna upravljanje ljudskim resursima, stručnost u preuzimanju zadataka te zaštita dostojanstva i mentalnog zdravlja, kako volontera tako i korisnika pomoći, su ključni preduvjeti.

Pratiti upute nadležnih tijela i organizacija važno je kako bi volonterski angažman, unatoč dobroj namjeri, ne prouzročio dodatnu štetu. Volonteri moraju biti svjesni svojih ograničenja. Sudjelovanje u kriznim situacijama može izazvati stres, tjeskobu i druge neugodne emocije, pa predlažem da razmislite o tome.

Volontiranje je odabir koji svatko donosi sam za sebe, a zakon ga priznaje kao dobrovoljnu aktivnost. Zakon također definira da punoljetne osobe imaju slobodu odlučivanja o volontiranju, dok mlađi od 15 godina volontiraju u organiziranim oblicima s fokusom na odgoj i obrazovanje za volontiranje. Pratiti upute nadležnih tijela je ključno, posebno jer su oni obučeni za reagiranje u kriznim situacijama.

Ako želiš pomoći, postoji više načina osim direktnog odlaska na pogođena područja. Donacije financijskih sredstava ili humanitarne pomoći (hrane, higijenskih potrepština, odjeće) su jednako važne i moguće, ali je bitno uskladiti ih s nadležnim tijelima i organizacijama.

Organizatori volonterskih aktivnosti, bilo formalnih ili neformalnih, imaju odgovornost prema sigurnosti svih uključenih, što uključuje i upoznavanje volontera s mogućim rizicima. Lokalni stožeri civilne zaštite ili organizacije već uključene u pomoć mogu biti bolji kanal za iskazivanje spremnosti na volontiranje nego društvene mreže poput Facebooka.

Hrvatski centar za razvoj volonterstva i volonterski centri su izvrsni resursi za podršku kvalitetnom organiziranju volontera i razvoju strategija za smanjenje rizika. U konačnici, volontiranje nije samo dobra namjera, već i pažljivo planirana i odgovorna aktivnost.

Specifičnosti uključivanja volontera u krizne situacije

Važno je naglasiti da su krizne situacije trenuci kada se solidarnost, brza reakcija i koordinacija svih dostupnih resursa često pokazuju ključnima. Volonteri igraju neizmjeran ulogu u tim trenucima, donoseći sa sobom ne samo svoju volju za pomoći, već i specifične vještine i iskustva koja se mogu pokazati presudnima.

Prva specifičnost uključivanja volontera u krizne situacije je njihova sposobnost brze mobilizacije. Volonteri su često dio organizacija koje su već razvile sustave za hitno reagiranje. Njihova spremnost za djelovanje bez oklijevanja može pružiti ključnu podršku u prvim trenucima krize.

Druga specifičnost leži u raznolikosti vještina koje volonteri donose. Njihova obučenosť može obuhvaćati širok spektar područja, uključujući prvu pomoć, komunikaciju u kriznim situacijama, logistiku i druge relevantne kompetencije. Ova raznolikost često omogućuje bržu prilagodbu na različite aspekte krize.

S druge strane, važno je istaknuti i specifičnosti uključivanja volontera u krizama koje se odnose na psihosocijalnu podršku. Volonteri često imaju posebne vještine u radu s ljudima u stresnim situacijama, pružajući utjehu i podršku onima koji su pogođeni krizom.

Također, suradnja između volontera i profesionalnih agencija igra ključnu ulogu u upravljanju krizom. Koordinacija i komunikacija između različitih aktera, uključujući volontere, važna su za učinkovito djelovanje u kriznim uvjetima.

SAMOORGANIZIRANJE U KRIZNIM SITUACIJAMA

Samoorganiziranje u kriznim situacijama se odnosi na sposobnost pojedinaca ili zajednica da se samostalno organiziraju i reagiraju na izvanredne situacije ili krizne događaje kako bi se suočili s njima na najbolji mogući način. Ova sposobnost može biti ključna u situacijama kada službene institucije nisu u mogućnosti pružiti odgovarajuću pomoć ili kada su resursi ograničeni.

Ključni aspekti koji se odnose na samoorganiziranje u kriznim situacijama:

- **Svijest i priprema:** Osobe ili zajednice koje su svjesne mogućnosti kriznih situacija i potencijalnih opasnosti mogu se unaprijed pripremiti. To uključuje razvijanje planova za djelovanje u hitnim situacijama, identificiranje resursa koji su im na raspolaganju te provođenje obuka kako bi se stekle potrebne vještine za suočavanje s različitim scenarijima.
- **Timski rad:** U kriznim situacijama suradnja među pojedincima ili članovima zajednice postaje ključna. Timski rad omogućuje bolje iskorištavanje resursa, bolju organizaciju i rješavanje problema koji bi pojedinac teško riješio sam.
- **Komunikacija:** Učinkovita komunikacija je neophodna kako bi se informacije o kriznoj situaciji brzo i točno prenosile. Ako postoji mogućnost za komunikaciju s vanjskim svijetom (npr. mobilne mreže ili internet), to može biti iznimno korisno za pristup novim informacijama i traženje pomoći.
- **Određivanje prioriteta:** U kriznim situacijama resursi mogu biti ograničeni, stoga je važno donijeti odluke o prioritetima. Određivanje što je najvažnije i što treba učiniti prvo može pomoći u maksimiziranju učinkovitosti djelovanja.

- **Inovativnost:** Samoorganiziranje može potaknuti kreativnost i inovativnost. Ponekad se resursi mogu prilagoditi i upotrijebiti na nove načine kako bi se riješili problemi u kriznoj situaciji.
- **Socijalna solidarnost:** Osjećaj zajedništva i pomoći jedni drugima može biti iznimno važan u kriznim situacijama. Pružanje emocionalne potpore i praktične pomoći može imati pozitivan učinak na opće stanje zajednice u teškim vremenima.
- **Održavanje mira i sigurnosti:** Važno je održavati mir i sigurnost unutar samog organiziranog skupa. Uvijek postoji potreba za poštivanjem zakona i osnovnih ljudskih prava kako bi se izbjegli dodatni problemi i neželjeni incidenti.

Iako samoorganiziranje može biti korisno u mnogim situacijama, postoje i situacije u kojima je nužno tražiti profesionalnu pomoć i suradnju s vladinim i humanitarnim organizacijama koje imaju stručnost i kapacitete za upravljanje kriznim situacijama. Sposobnost prilagodbe i kombiniranje samoorganiziranja s vanjskim resursima i podrškom često će rezultirati najboljim ishodom u kriznim situacijama.

VAŽNE ORGANIZACIJE NA PODRUČJU DALMACIJE

PODRUČNI URED CIVILNE ZAŠTITE SPLIT

Područni ured civilne zaštite Split Obavlja stručne poslove civilne zaštite, djelovanja Centra 112, ranog upozoravanja i uzbunjivanja građana i tijela lokalne i područne (regionalne) samouprave, obavlja stručne i plansko-operativne poslove i osiguravanja jedinstvenog postupanja tijekom provođenja aktivnosti i mjera civilne zaštite sudionika i operativnih snaga sustava civilne zaštite u izvanrednom događaju, velikoj nesreći i katastrofi na području jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave; daje suglasnost na odluke izvršnih tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave o određivanju pravnih osoba od interesa za sustav civilne zaštite; izdaje suglasnosti na dokumente prostornog uređenja jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave na svom području; sudjeluje u osposobljavanju za civilnu zaštitu, vodi promidžbu i organizira i/ili sudjeluje u kampanjama podizanja svijesti građana o prijetnjama i rizicima te sudjeluje u preventivnim programima smanjenja rizika; organizira i/ili sudjeluje u provođenju priprema, planiranju i usklađivanju operativnog djelovanja sudionika i operativnih snaga sustava civilne zaštite, analiziranju i izvješćivanju; pruža stručnu pomoć jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave; sudjeluje u realizaciji projekata koji se financiraju iz EU fondova te prati, analizira stanje i promjene u sustavu civilne zaštite na svom području; sudjeluje u radu stožera civilne zaštite jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave; obavlja potrebne poslove uredskog poslovanja; obavlja inspekciju civilne zaštite, zaštite od požara, proizvodnje i prometa eksplozivnih tvari i oružja, privatne zaštite i detektivskih poslova na svojem području, koordinira radom službi u sastavu Područnog ureda. Za obavljanje poslova iz djelokruga rada Područnog ureda civilne zaštite Split ustrojavaju se sljedeće službe: Služba za prevenciju i pripravnost Županijski centar 112 Služba inspekcijskih poslova Služba civilne zaštite

Dubrovnik sa sjedištem u Dubrovniku Služba civilne zaštite Šibenik sa sjedištem u Šibeniku Služba civilne zaštite Zadar sa sjedištem u Zadru.

PODRUČNI URED CIVILNE ZAŠTITE SPLIT

Moliških Hrvata 1, 21 000 Split

Telefon: (+385) 21 435 670, Fax: (+385) 21 260 258

Služba za prevenciju i pripravnost

Voditelj: Željko Šeravić

Telefon: (+385) 21 435 675

Županijski centar 112 Split

Telefon: (+385) 21 460 710

Fax: (+385) 21 307 166

Voditelj: Marin Ivanković

Telefon: (+385) 21 435 660

Služba inspekcijskih poslova

Voditelj: Petar Bekavac

Telefon: (+385) 21 309 756

SLUŽBA CIVILNE ZAŠTITE DUBROVNIK

Liechtensteinov put 31, 20 000 Dubrovnik

Fax: (+385) 75 802 017

Voditeljica: Ana Miličić

Telefon: (+385) 20 325 040

Služba civilne zaštite Šibenik

Velimira Škorpika 5, 22000 Šibenik

Fax: (+385) 22 347 244

Voditelj: Dražen Bilać

Telefon: (+385) 22 347 240

SLUŽBA CIVILNE ZAŠTITE ZADAR

Ivana Mažuranića 26 B, 23000 Zadar

Fax: (+385) 23 231 822

Voditelj: Miroslav Andrić

Telefon: (+385) 23 205 616

DRUŠTVO CRVENOG KRIŽA SPLITSKO-DALMATINSKE ŽUPANIJE

Hrvatski Crveni križ kao jedan od sudionika u pripremi i provedbi aktivnosti i mjera u zaštiti i spašavanju u Republici Hrvatskoj (ZAKON O ZAŠTITI I SPAŠAVANJU) već nekoliko godina razvija sustav i educira volontere i djelatnike.

Osim Zakona o Hrvatskom Crvenom križu (NN 71/2010), sudjelovanje Hrvatskog Crvenog križa u području zaštite i spašavanja predviđeno je Zakonom o sustavu Civilne zaštite (NN 82/2015), Uredbom o uvjetima i načinu obavljanja potrage i spašavanja zrakoplova (NN 129/11) i Planom zaštite i spašavanja Republike Hrvatske (NN 09/2014).

U SDŽ formirano je regionalno skladište HCK s potrebnom opremom u vidu: vozila, šatora, kreveta, stolova/klupa, agregata itd.

Koncept Gradskih i Županijskog interventnog tima, kao preduvjeta za žurni i učinkoviti odgovor na velike nesreće i katastrofe, ima za cilj jačanje kapaciteta lokalne i područne (regionalne) samouprave u odgovoru na katastrofe. U slučaju velikih incidenata i katastrofa na koje lokalna zajednica ne može adekvatno odgovoriti timovi se mobiliziraju od strane nacionalnog društva i šalju u pomoć na pogođeno područje.

Županijski interventni tim sastavljen je od volontera i djelatnika Hrvatskog Crvenog križa iz gradskih društava koji su educirani za intervencije u sljedećim područjima zaštite i spašavanja:

- Procjena situacije (radiokomunikacija, GPS)
- Služba traženja
- Prva pomoć i psihosocijalna pomoć
- Organizacija prihvata i smještaj
- Osiguranje pitke vode i minimalni higijenski uvjeti

Gradsko društvo Split

Ruđera Boškovića 28, 21000 Split

Telefon: (+385) 21 489 464

Fax: (+385) 21 489 465

E-mail: dgdk.split@gmail.com

Gradsko društvo Kaštela

Braće Radić 1a, 21212 Kaštel Sućurac

Telefon/Fax: (+385) 21 224 472

E-mail: gdck.kastela@gmail.com

Gradsko društvo Omiš

Punta 1, 21310 Omiš

Telefon/Fax: (+385) 21 861 224

E-mail: gdck-omis@email.t-com.hr

Gradsko društvo Solin

Petra Krešimira IV. 31a, 21210 Solin

Telefon/Fax: (+385) 21 244 411

E-mail: info@hck-dcksdz.hr

Gradsko društvo Sinj

Miljenka Buljana 37, 21230 Sinj

Telefon/Fax: (+385) 21 822 200

E-mail: info@gdck-sinj.hr

Gradsko društvo Trogir

Hrvatskih mučenika 6, 21220 Trogir

Telefon/Fax: (+385) 21 881 950

E-mail: hck-trogir@st.t-com.hr

NASTAVNI ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVSTVO SPLITSKO-DALMATINSKE ŽUPANIJE - SLUŽBA ZA MENTALNO ZDRAVLJE

Mentalno zdravlje, kao dio općeg zdravlja, važno je područje za pojedinca, obitelj i društvo u cjelini. Mentalni poremećaji predstavljaju jedan od prioritetnih javnozdravstvenih problema u svijetu, u Republici Hrvatskoj, ali i u Splitsko-dalmatinskoj županiji. Stoga je vizija razvoja i rada ove Službe, integriranim i uravnoteženim pristupom problematici zaštite mentalnog zdravlja u cijelosti, pružiti odgovarajuću zaštitu života i zdravlja sveobuhvatno. Prvenstveno djece, mladeži ali i obitelji kao i pojedinca. Također s tim u vezi, zadržati stanje raširenosti zlouporabe droga, alkohola, kockanja i drugih ovisno-ponašajnih poteškoća i/ili poremećaja u okvirima društveno prihvatljivog rizika. Kako se ne bi narušile temeljne vrijednosti društva i ugrozila sigurnost stanovništva. Zaštitu i unapređenje mentalnog zdravlja provoditi u širem smislu promicanjem zdravlja što će zasigurno spriječiti rizična i/ili nasilna ponašanja, pogotovo među djecom i mladima.

Odjel za psihosocijalnu podršku

Vukovarska 46, 21000 Split

Voditelj odjela: dr. sc. Željko Ključević

Kontakt: (+385) 21 401 192

Caritas Splitsko-makarske nadbiskupije

Djeluje kao pružatelj socijalnih i karitativnih usluga potrebitima, potiče volonterski rad i suradnju sa svima koji skrbe za potrebite.

Zrinsko-frankopanska 43

21000 Split

Tel: 021 318 740

Fax: 021 318 744

E-mail: caritas-info@smn.hr

caritas-split@st.t-com.hr

Udruga MoSt

UDRUGA MoSt je nevladina, nepolitička, neprofitabilna organizacija, osnovana 1995. godine, sa ciljem unaprjeđenja života djece, mladih, osoba koji žive u siromaštvu i beskućnica/ka. MoSt je aktivnostima usmjeren na provedbu lokalnih, regionalnih, nacionalnih i međunarodnih strategija suzbijanja rizičnih ponašanja mladih, siromaštva i beskućništva i socijalne isključenosti.

Programi za mlade

Gundulićeva 52

21000 Split

T/F: +385 21 48 36 80

info@most.hr

Centar za beskućnike

Gundulićeva 22

21000 Split

T: +385 21 49 02 61

Hrvatska gorska služba spašavanja

Hrvatska gorska služba spašavanja je nacionalna, dobrovoljna, stručna, humanitarna i nestranačka udruga javnoga značaja. Osnovni ciljevi HGSS-a su sprječavanje nesreća, spašavanje i pružanje prve medicinske pomoći u planini i na drugim nepristupačnim područjima i u izvanrednim

okolnostima kod kojih pri spašavanju i pružanju pomoći treba primijeniti posebno stručno znanje i upotrijebiti tehničku opremu za spašavanje u planinama, a u svrhu očuvanja ljudskog života, zdravlja i imovine.

HGSS je neprofitna udruga koja obavlja djelatnosti od interesa za Republiku Hrvatsku. Okuplja gorske spašavatelje HGSS-a koje pokrivaju cijelo područje Republike Hrvatske. Rad HGSS-a definiran je Zakonom o sustavu civilne zaštite i Zakonom o Hrvatskoj gorskoj službi spašavanja kojeg je Hrvatski sabor donio 30. lipnja 2006. godine.

Ured Hgss-a Split

Šibenska ulica 41, Split

Kontakt: (+385) 91 721 0001

E-mail: split@hgss.hr

PRIMJERI DOBRE PRAKSE

ZAGREB

Centar za edukaciju, savjetovanje i humanitarno djelovanje Krugovi su za vrijeme pandemijske krize organizirali podršku starijim i nemoćnim korisnicima u skladu s epidemiološkim mjerama. Grupe podrške za razvedene i/ili samohrane roditelje, organizacije za djecu, edukacije i slično su se održavale on-line. Nakon potresa u Baniji, organizirali su prikupljanje odjeće, obuće, deka, zaštitnih sredstava, higijenskih potrepština, hrane i drugog. Organizirali su prihvataj donacija, razvrstali namirnice, potrepštine i odjeću te odveli na potresom pogođena područja.

Nakon potresa koji je zadesio Zagreb, **inicijativa Zagreb Earthquake Relief** je pokrenula crowdfunding kampanju. Ukupno su prikupljene 173 tisuće eura, od čega je dio sredstava doniran Petrovoj bolnici za kupnju medicinske opreme. Ostatak sredstava je, u suradnji sa Zakladom SOLIDARNA, korišten za osnivanje Fonda 5.5 za kriznu podršku nakon potresa kroz kojeg je osigurana novčana potpora za socijalno ugrožena kućanstva.

SPLIT

Udruga za ukrajinsku kulturu u Dalmaciji – CVIT organizirali su humanitarnu akciju prikupljanja humanitarne pomoći za ratom pogođena područja Ukrajine. U kontaktu s Ukrajinacima na terenu, usmjerili su sve moguće donatore na ključne potrepštine i namirnice koje su bile zaista potrebne. Također, u suradnji s Hrvatskom udrugom likovnih umjetnika Split organizirali su dobrotvornu akciju u splitskom hotelu Radisson Blu gdje se kroz prodaju umjetničkih djela uspješno prikupilo čak 125 000 kuna za pomoć Ukrajini.

Udruga SKAC Split izvrstan je primjer brze reakcije na krizne situacije. Samo nekoliko sati nakon potresa organizirali su se kao glavni dalmatinski punkt prikupljanja potrepština i pomoći za Petrinju i okolicu. Osim toga, samo kroz 2021. godinu organizirali su čak 13 odlazaka volontera u Banovinu kako bi što kvalitetnije mogli pomoći unesrećenima na terenu. Osnova volonterskog djelovanja su tzv. vikend volontiranja kroz koje bi se odlazilo direktno na teren, popisivale stvarne potrebe unesrećenih te dostavljali potrebnu pomoć. Suradnjom s drugim udrugama i organizacijama, razvijali su bazu ljudi u potrebi te širili doseg pružanja pomoći. Osim klasične dostave humanitarne pomoći, kopali su odvođe, popločavali puteve, raskrčivali dvorišta i pomoćne objekte te pokušavali spasiti što god se moglo. Iako je prošlo dosta vremena od potresa, volonteri i dalje odlaze na teren i pomažu potrebitima na razne načine. U razdoblju od 2020. godine pa sve do danas, u akciju je bilo uključeno 327 volontera, odrađeno 13079 sati, a pomoć je pružena za čak 756 obitelji.

Dubrovnik

Vrijeme pandemije uzrokovane COVID-19 utjecalo je na sve segmente ljudskog života, uključujući i radna mjesta te prihode nužne za svakodnevni život. Grad Dubrovnik, poznat po sezonskom turizmu i ugostiteljstvu, izvrstan je primjer dobre prakse za vrijeme krizne situacije uzrokovane pandemijom. Jedan od preventivnih koraka koji se poduzeo je bila privremena novčana pomoć uz sufinanciranje najma stana obiteljima koji žive u podstanarstvu, a čiji su članovi ostali bez posla. Pomoć u iznosu od 1500kn je isplaćena tijekom travnja, svibnja i lipnja. U situacijama podstanarstva, obiteljima je uplaćeno dodatno još 1500kn. Grad Dubrovnik je nastavio isplaćivati i redovne subvencije za podstanarstvo za mlade, osobe slabijeg imovinskog statusa, jednokratne novčane pomoći, dodatak na mirovinu te dodatak za osobnu invalidninu. Na ovaj način, Grad Dubrovnik je uspješno odgovorio na izazove krize i pomogao građanima da ne ostanu bez krova nad glavom te onemogućio

smanjenje životnog standarda. Također, zajednica tehničke kulture Grada Dubrovnika pomogla je u 3D printanju i podjeli preko 3700 zaštitnih vizira, preko 400 adaptera za CroResp respiratore te stotinjak kopči za fiksiranje maski za respiratore koji su bili u Općoj bolnici Dubrovnik.

ZAKLJUČAK

Priručnik na temu organiziranja pomoći u kriznim situacijama predstavlja neophodan resurs za zajednice koje žele brzo i učinkovito odgovoriti na izazove. Kroz detaljne smjernice o doniranju, volontiranju, samoorganiziranju i samopomoći, priručnik pruža korisne alate kako bi se ublažile posljedice krize i pružila podrška onima kojima je najpotrebnije. Priručnik naglašava važnost informiranja javnosti o pravilnim postupcima tijekom kriznih situacija, educirajući ljude o potrebama zajednice te potičući ih da budu proaktivni u pružanju pomoći. Jasnih i preciznih uputa o doniranju materijalnih dobara ili novčanih sredstava pruža transparentnost i povjerenje donatora, čime se osigurava učinkovito korištenje resursa.

Volontiranje, kao ključna komponenta priručnika, potiče građane na aktivno sudjelovanje u pomoći zajednici, gradeći tako osjećaj međusobne solidarnosti i zajedništva. S druge strane, dijeljenje primjera dobre prakse ne samo da inspirira, već i pruža konkretne smjernice o provedbi uspješnih inicijativa koje su već dokazale svoju vrijednost u sličnim situacijama.

Popis važnih kontakata i adresa olakšava koordinaciju akcija. U konačnici, priručnik potiče zajedništvo, solidarnost i humanost kao ključne elemente koji mogu oblikovati pozitivan odgovor na izazove kriznih situacija, čineći naše društvo otpornijim i spremnim na suočavanje s neizvjesnostima budućnosti.

Impresum

NAZIV:

ZAJEDNO U KRIZI

Priručnik na temu organiziranja pomoći i podrške u kriznim situacijama (upute o doniranju, volontiranju, načinima samoorganiziranja i samopomoći, popis važnih kontakata i adresa i primjeri dobre prakse)

IZDAVAČ:

Udruga MoSt

GODINA IZDANJA:

2023.

Priručnik je izrađen u sklopu projekta “Zajedno u krizi”

NOSITELJ PROJEKTA:

Udruga MoSt

PARTNERI:

Grad Split, Savjetovalište Lanterna (Makarska)

NAZIV POZIVA: Jačanje kapaciteta organizacija civilnog društva za odgovaranje na potrebe lokalne zajednice. Broj ugovora: UP.04.2.1.11.0417. Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda. Projekt je sufinancirao Ured za udruge Vlade RH. Za više informacija o EU fondovima posjetite: www.strukturnifondovi.hr www.esf.hr Sadržaj publikacije isključiva je odgovornost udruge MoSt.





←↻↑↷→ UDRUGA **MOŠT**

Partneri:



Ukupna vrijednost projekta: 343.160,24kn. Bespovratna sredstva osigurana su iz Europskog socijalnog fonda u iznosu od 343.160,24kn

Sadržaj publikacije isključiva je odgovornost udruge Mošt.