



NEFORMALNI PROGRAM ZA UPRAVLJANJE KATASTROFAMA I MOBILIZACIJU VANJSKIH VOLONTERA



centar za edukaciju
i savjetovanje



NEFORMALNI PROGRAM ZA UPRAVLJANJE KATASTROFAMA I MOBILIZACIJU VANJSKIH VOLONTERA

UVOD

Dobrodošli u neformalni program za upravljanje katastrofama i mobilizaciju vanjskih volontera - inicijativu koja teži pružanju podrške i solidarnosti u najizazovnijim trenucima. Prema Wikipediji: Upravljanje u krizama (upravljanje u izvanrednim situacijama), disciplina koja se bavi rizicima i njihovim izbjegavanjem. U ovu disciplinu spadaju pripreme za katastrofe prije nego što se one dogode, odgovor na njih (npr. hitna evakuacija, karantena, masovna dekontaminacija itd.) kao i potpora društvu te ponovna izgradnja društva nakon pojave prirodnih ili antropogenih nesreća.

Općenito govoreći svako upravljanje u krizama kontinuirano je proces u kojem svi pojedinci, grupe i zajednice upravljaju rizicima radi izbjegavanja ili ublažavanja učinka katastrofa koje nastaju navedenim rizicima.

Poduzete akcije ovise djelomično o percepciji rizika onih koji su njima izloženi. Učinkovito upravljanje u kriznim situacijama počiva na temeljitoj integraciji hitnih planova na svim razinama uključivanja vlasti i nevladinih organizacija. Aktivnosti na svakoj razini (individualnoj, grupnoj, zajedničkoj) utječu na sve ostale razine. Obično odgovornost za vladino upravljanje u krizama počiva na institucijama za civilnu zaštitu ili unutar konvencionalne strukture hitnih službi. U privatnom sektoru upravljanje u kriznim situacijama ponekad se naziva planiranje poslovnog kontinuiteta.

Mobilizacija vanjskih volontera u kriznim situacijama moguća je na svim razinama od pojedinih građana iste zgrade ili ulice, do neformalnih i formalnih organizacija civilnog društva te do državne razine kroz npr. stožer civilne zaštite i sl.

Ovaj program je posvećen evidenciji, obuci, mobilizaciji i koordinaciji volontera kako bi se osigurala brza, koordinirana i efikasna reakcija u slučaju hitnih situacija i katastrofa. Kroz kombinaciju teorijskog znanja, praktične obuke te terenskog iskustva, cilj nam je osnažiti volontere za aktivno sudjelovanje u pomoći zajednicama koje se suočavaju s krizama.

Ova inicijativa potiče suradnju između volontera, lokalnih vlasti i organizacija kako bi se osigurala koordinirana i efikasna reakcija u hitnim situacijama uz najvažniji aspekt evidentiranja, suradnje i razmjene volontera među institucijama i udrugama ili neformalnim organizacijama i odgovornog postupanja svakog volontera kako bi se spriječio rizik dodatnog stradanja osoba koje su volonteri.

Ovim programom predlažemo kako neka formalna ili neformalna organizacija može stvoriti timove volontera spremne odgovoriti na izazove koje donose katastrofe te pružiti podršku zajednicama u najpotrebnijim trenucima.

Neformalni program je nastao na temelju timskog rada tijekom provedbe projekta jačanja kapaciteta lokalne zajednice za krizne situacije- Jačanje kapaciteta Centra Sunce za lokalnu zajednicu-Sunce među nama tijekom kojeg se radilo istraživanje stručne literature na temu kriznih intervencija, diskusije s relevantnim stručnjacima na temu pojedine katastrofe, provedba ankete među građanima Trešnjevke o potrebama građana u kriznim situacijama te fokus grupe s građanima.

Program je namijenjen za lokalne zajednice, na razini općine. Šira primjena programa je moguća uz uvažavanje specifičnosti svakog pojedinog područja.



Image by macrovector on Freepik

CILJEVI NEFORMALNOG PROGRAMA

Kroz ovaj neformalni program cilj je stvoriti preduvjet adekvatnog postupanja volontera u različitim kriznim situacijama koje su povezane s različitim kriznim situacijama. Poseban naglasak u sklopu neformalnog programa treba biti usmjeren u dva područja: prvo područje odnosi se na regrutaciju i selekciju volontera na terenu kako bi se na kvalitetan način pružila pomoć osobama koje su pogođene krizom. Posebnim naglaskom važno je staviti na pružanje pomoći koja odgovara njihovim potrebama, ali i mogućnošću volontera da isto zadovolje.

Ciljevi neformalnog programa:

Brza reakcija: Organizirati efikasnu reakciju u hitnim situacijama. U sklopu navedenog važno se usmjeriti na logistički segment organizacije volontera na terenu, ali i pružanje adekvatne podrške volonterima u smislu informacije gdje i kako mogu pomoći. U kontekstu brzih reakcija važno je isto kako u što kraćem roku angažirati čim više volontera te im pružiti mogućnost da sami odaberu aktivnost gdje mogu pomoći sukladno svojim sposobnostima i mogućnostima

Mobilizacija volontera: Angažirati vanjske volontere za podršku timovima za upravljanje katastrofama. Pritom je važno osmisliti način na kojim će se regrutirati i mobilizirati volonteri kao i gdje se točno mogu prijaviti za volontiranje u kriznim situacijama. Iz tog razloga u svrhu mobilizacije neophodno je izrađivati informativne letke kako bi svi oni koji žele volontirati u takvim situacijama zna li kome se trebaju javiti.

Edukacija: Organizirati edukaciju za vanjske volontere o osnovama prve pomoći, sigurnosti i logistici u hitnim situacijama. Također u sklopu edukacije važno je dati i edukaciju iz područja psihološke prve pomoći, te kako pomagati osoba u kriznim situacijama. Neizostavan dio ovakve edukacije je i dio na koji način sve volonteri mogu zaštititi od stresa i prevenirati sagorijevanje zbog pomaganja je osobama koje su doživjeli neko traumatsku situaciju koja je uzrokovana krizama.

Suradnja s lokalnim tijelima: Uspostaviti suradnju s lokalnim vlastima radi koordinacije akcija. U sklopu te suradnje važno je usmjeriti se i na planiranje. Važno je naglasak staviti na izradu planova za hitne situacije i reakcija u skladu s lokalnim protokolima i smjernicama.

AKTIVNOSTI U SKLOPU NEFORMALNOG OBRAZOVANJA:

Mobilizacija volontera:

- **Regrutacija:** Pozivanje volontera putem društvenih medija, lokalnih zajednica i volonterskih organizacija.
- **Registracija i selekcija:** Registracija volontera putem online platforme s procjenom vještina i interesa za rad u hitnim situacijama. Omogućiti i osobni dolazak u prostorije provoditelja programa.

Edukacija volontera:

- **Teorijska obuka:** Tečajevi o prvoj pomoći, sigurnosti, i osnovama upravljanja katastrofama u gusto naseljenoj gradskoj sredini u kojoj postoje višestambene zgrade, neke i s višim katovima. Također, potrebno je uzeti u obzir i prometnice koje su ograničenog kapaciteta, kao i veličina područja koje je potrebno obuhvatiti
- **Praktična obuka:** Radionice na terenu uz stručno vođenje kako bi se volonteri osposobili za stvarne situacije u svojoj okolini.

Upravljanje katastrofama:

- **Planiranje:** Izrada planova za hitne situacije i reakcija u skladu s lokalnim protokolima i smjernicama uz uvažavanje činjenice da se djeluje u gusto naseljenoj gradskoj četvrti
- **Koordinacija:** upravljanje logistikom i komunikacija tijekom akcija u slučaju katastrofe.

Evaluacija i razvoj:

- **Evaluacija učinka:** Analiza učinkovitosti i poboljšanja programa na temelju povratnih informacija i iskustava.
- **Nastavak edukacije:** Organizacija periodičnih treninga i radionica za volontere kako bi se održala njihova spretnost i znanje.

Komunikacija i promocija:

- **Informiranje javnosti:** Korištenje medija i društvenih mreža za promociju aktivnosti i regrutaciju volontera.
- **Zahvala i praćenje:** Redovito informiranje i zahvala volonterima za njihovu podršku i angažman.

Ovaj program kombinira edukaciju, mobilizaciju i akciju kako bi efikasno reagirao na katastrofe te osigurao podršku zajednici u takvim hitnim situacijama.

PROGRAM EDUKACIJE ZA VOLONTERE

Modul 1: Osnove hitnih situacija i upravljanja katastrofama

- **Predavanje 1: Uvod u upravljanju katastrofama**
 - ▶ Definicija katastrofa, vrste katastrofa, uloga volontera.
- **Predavanje 2: Planiranje reakcije na katastrofe**
 - ▶ **Proces planiranja**, identifikacija rizika, osnove logistike.
 - ▶ **Praktična vježba:** simulacija hitne situacije
 - ▶ **Rad u timovima**, simulacija stvarnih scenarija.

Modul 2: Prva pomoć i osnove zdravstvene skrbi

- ▶ **Teorijski tečaj:** Osnove prve pomoći
- ▶ **Postupci u slučaju** ozljeda, krvarenja, gušenja, osnovni zahvati.
- ▶ **Radionica:** Vježba prve pomoći (Demonstracija postupaka i vježbanje na lutkama ili međusobno).

Modul 3: Sigurnost i komunikacija

- ▶ **Predavanje:** Sigurnost u hitnim situacijama
- ▶ **Identifikacija opasnosti**, zaštita volontera, osnove evakuacije.
- ▶ **Komunikacijske vještine** u kriznim situacijama
- ▶ **Važnost jasne komunikacije**, upravljanje stresom, timski rad.

Modul 4: Praktična obuka na terenu

- ▶ **Terenska praksa:** Rad s lokalnim timovima
- ▶ **Sudjelovanje u vježbama** lokalnih timova za katastrofe
- ▶ **Mentorstvo i supervizija** (praktično vođenje i podrška volonterima na terenu.

Modul 5: Evaluacija

- **Evaluacija znanja i vještina**
- **Testiranje znanja i vještina stečenih kroz obuku.**

EDUKACIJA ZA VOLONTERE NA TEMU KRIZNE INTERVENCIJE

Krizne intervencije su ključne u volonterskom radu, jer omogućuju volonterima da pruže podršku ljudima koji se suočavaju s različitim vrstama kriza. Edukacija volontera na temu krizne intervencije obuhvaća niz ključnih elemenata kako bi se osposobili za djelotvorno reagiranje u situacijama hitnih potreba i kriznih događaja.



Image by storyset on Freepik

Evo nekoliko ključnih tema za edukaciju volontera o kriznim intervencijama:

- **Psihološka prva pomoć:** Osnove pružanja podrške ljudima koji prolaze kroz krizu, uključujući slušanje, empatiju, i razumijevanje emotivnih reakcija. Sadržajno ovaj modul obuhvatio bi sljedeće teme:
 - ▶ **Slušanje i empatija:** Važnost aktivnog slušanja bez osuđivanja, pokazivanje razumjevanja i podrške.
 - ▶ **Osnovne vještine komunikacije:** Tehnike postavljanja otvorenih pitanja, refleksivnog slušanja i empatijskih izjava.
 - ▶ **Stvaranje sigurnog okruženja:** Razumijevanje važnosti stvaranja prostora u kojem osoba u krizi može bezbrižno izraziti svoje emocije i misli.
- **Prepoznavanje znakova krize:** Kako prepoznati znakove emocionalne ili mentalne krize kod ljudi, kao i tehnike za pristupanje i pružanje podrške. U sklopu ovog modula obradili bi ove teme:
 - ▶ **Identifikacija simptoma:** Razumijevanje fizičkih, emocionalnih i ponašajnih znakova koji mogu ukazivati na kriznu situaciju.
 - ▶ **Procjena rizika:** Osnovni principi procjene rizika za pojedinca u krizi i koraci ka pružanju odgovarajuće podrške.
- **Komunikacija:** Važnost jasnog, empatičnog i ne osuđujućeg komuniciranja s osobama u krizi. Aktivno slušanje i postavljanje otvorenih pitanja.
- **Granice i samo njega volontera:** Kako postaviti granice u pružanju podrške, prepoznavanje vlastitih emocionalnih reakcija i tehnike samo njege kako bi se spriječilo sagorijevanje. Teme u sklopu ovog modula bile bi:
 - ▶ **Emocionalna samoregulacija:** Vježbe za upravljanje emocijama tokom pružanja podrške.

- ▶ **Prevenција sagorijevanja:** Prepoznavanje znakova emotivnog iscrpljenja i strategije za očuvanje mentalnog zdravlja.
- **Raznolikost i inkluzivnost:** Razumijevanje i poštovanje različitosti u iskustvima krize, uključujući kulturne razlike, vjerska uvjerenja i druge faktore koji mogu uticati na krizne situacije.
- **Specifične vrste kriza:** Edukacija o različitim vrstama kriza, kao što su mentalno zdravlje, nasilje u porodici, gubitak voljene osobe, prirodne katastrofe, i kako pružiti podršku u tim kontekstima.

Osim teorijskog znanja, obuka bi trebala uključivati i simulacije, uloge, i praktične vježbe kako bi volonteri stekli praktično iskustvo u pružanju podrške osobama u krizi. Također, redovno osvježavanje znanja i supervizija su ključni za kontinuirano poboljšanje vještina volontera u kriznim intervencijama.

Vanjski volonteri su isključivo doprinos organiziranim oblicima reagiranja na državnoj i lokalnoj razini organizacija koje se zadužene za takve intervencije te se ne organiziraju samostalno bez vodstva i koordinacije s civilnom zaštitom, vatrogascima i crvenim križem ili drugim organizacijama na određenom lokalnom području.

Vanjski volonteri građani su korisni ako su educirani, posvećeni i koordinirani.

Najmanje što građani mogu učiniti za pripremu za krizne situacije je adekvatno se informirati i naučiti potrebna znanja i vještine te imati spreman obiteljski plan, odnosno dogovor s bliskim osobama u svom životu na koji će način komunicirati u slučaju nepristupačnosti mreže, gdje će se naći, tko treba što ponijeti iz kuće, na što treba pripaziti i gdje su sigurna mjesta u domu te gdje su zbirna mjesta za određeno područje. Također je važno pratiti isključivo službene kanale informiranja.



U slučaju krize upravljanje preuzimaju profesionalci u koje možemo imati povjerenja.

U slučaju krize svaki pojedinac može pomoći osobama koje se nađu u njegovoj blizini.

NAZIV PROJEKTA

„Jačanje kapaciteta Centra Sunce za lokalnu zajednicu - Sunce među nama“ (UP.04.2.1.11.0160)

KORISNIK

Centar za edukaciju i savjetovanje Sunce

ADRESA

Albaharijeva 2, Zagreb

KONTAKT

+385 1 3837 873

info@ti-si-sunce.hr

www.ti-si-sunce.hr

UKUPNA VRIJEDNOST PROJEKTA

487.571,79 kn (64.711,90 eura)

IZNOS SUFINANCIRAN IZ DRŽAVNOG PRORAČUNA REPUBLIKE HRVATSKE (NA POZICIJAMA UREDA ZA UDRUGE VLADE RH)

73.135,77 kn (15 %)

IZNOS SUFINANCIRAN OD EUROPSKE UNIJA IZ EUROPSKOG SOCIJALNOG FONDA

414.436,02 kn (85 %)

MJESTO PROVEDBE

Grad Zagreb, Vijeće gradske četvrti Trešnjevka jug i sjever

ŽUPANIJA

Grad Zagreb

RAZDOBLJE PROVEDBE PROJEKTA

19. travnja 2022. do 19. listopada 2023. godine

PARTNERI NA PROJEKTU

- **OZANA-Dnevni centar za rehabilitaciju i radne aktivnosti**
- **Udruga za sindrom Down-Zagreb**

VIŠE INFORMACIJA O PROJEKTU

www.ti-si-sunce.hr

ZA VIŠE O EU FONDOVIMA

www.esf.hr i www.strukturnifondovi.hr

Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.
Projekt je sufinanciralo Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske.

Sadržaj priručnika isključiva je odgovornost Centra Sunce.
Stajališta izražena u ovom programu isključiva su odgovornost Centra za edukaciju i savjetovanje Sunce i ne odražavaju nužno stajalište Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske.