

Distribucija psihoedukativnih materijala roditeljima i djecio psihološkoj potresenosti

Upute za službenike na terenu
Rad u području prihвата



O uputama

Opseg uputa

Upute su prilog zbirci materijala za samopomoć koje je razvio EUAA kao dio paketa smjernica o **psihičkom zdravlju i dobrobiti podnositelja zahtjeva za međunarodnu zaštitu**. Ako su podnositelji zahtjeva za međunarodnu zaštitu pismeni i ako ne žele i ne trebaju smjernice službenika koji rade u centru u kojem žive, mogu samostalno koristiti materijale za samopomoć.

Ove upute odnose se na knjižice:

- [Kako podržati svoje dijete u teškim trenucima](#)
– Samopomoć za roditelje
- [Kako se nositi sa situacijama u kojima se moji roditelji čine tužnima, zabrinutima ili ljutima](#)
– Samopomoć za djecu
- [Kako se nositi sa situacijama kad su moji prijatelji, brat ili sestra tužni, ljuti ili čine opasne stvari](#)
– Samopomoć za vršnjačku podršku

Cilj ovih uputa

Ove upute pomažu službenicima na terenu koji rade na prihvatu u informiranju roditelja, djece i mladih podnositelja zahtjeva o tome kako podržati članove obitelji i vršnjake u teškim trenucima, među ostalim u trenucima ozbiljne psihološke potresenosti i kad se potencijalna trauma akumulira.

Kako su ove upute pripremljene

Ovaj dokument nadopunjuje prethodno navedenu zbirku knjižica pripremljenu uz podršku stručnjaka iz Belgije, Njemačke, Grčke, Nizozemske i Švedske. Knjižice su testirane u radu s podnositeljima zahtjeva za međunarodnu zaštitu, posrednicima i izbjeglicama

koji uglavnom žive u Grčkoj i Nizozemskoj. Tijekom testiranja korisnici su izrazili potrebu za uputama koje bi im olakšale distribuciju knjižica.

Kome su upute namijenjene

Dok roditelji, djeca i maloljetni podnositelji zahtjeva bez pratnje knjižice mogu izravno koristiti u svrhu podrške članova obitelji i vršnjaka, upute su namijenjene **stručnjacima**. Svrha im je podržati osoblje na terenu koje radi u području prihvata, kao što su socijalni radnici, stručnjaci za zaštitu djece, stručnjaci za psihičko zdravlje, ali i nastavnici i ostali koji s podnositeljima zahtjeva rade na individualnim ili grupnim sastancima. U situacijama u kojima se primjenjuje pristup temeljen na zajednici, i **voditelji zajednice** mogu koristiti upute za informiranje sudionika o temama obrađenima u knjižicama.

Povezanost ovih uputa s drugim materijalima Agencije

Ovaj dokument i zbirka materijala za samopomoć na koje se odnosi dio su nastojanja Agencije Europske unije za azil da proširi znanje i razvije svijest o **psihičkom zdravlju i dobrobiti** podnositelja zahtjeva za međunarodnu zaštitu. Više informacija dostupno je na stranici o ranjivosti [mrežnog mjesta EUAA-a](#).

Knjižnice i ove upute objavljenje su i na platformi EUAA-a [Let's Speak Asylum](#) (Govorimo o azilu), koja je posebno usmjerena na **pružanje informacija** podnositeljima zahtjeva za međunarodnu zaštitu.

U slučaju pitanja, potrebe za pojašnjenjem ili drugih komentara o zbirci materijala za samopomoć i njihovoj distribuciji, obratite se na e-adresu vulnerablegroups@euaa.europa.eu.

Sadržaj

3

- > Kako se koristiti ovim uputama
- > Svrha knjižica
- > Moderiranje

4

- > Vrijeme održavanja, oblik i sadržaj sastanaka

9

- > Ostale važne napomene i osnovne zaštitne mjere

Kako se koristiti ovim uputama

Sadržaj, podsjetnici i savjeti koji se nalaze u knjižicama mogu poslužiti kao poticaji za razgovor o određenom problemu na individualnim ili grupnim sastancima. Upute sadržavaju neke osnovne smjernice o upotrebi knjižica u tim okruženjima.

Sve tri knjižice bave se psihološkom potresenošću, među ostalim potresenošću do koje dolazi nakon traumatskih događaja, iz perspektive triju ciljnih skupina: roditelja, djece te braće i sestara/vršnjaka.

Službenici na terenu mogu se poslužiti knjižicama i ovim uputama za organizaciju individualnih ili grupnih sastanaka sa zajednicom podnositelja zahtjeva o sljedećim temama:

- roditeljstvo
- potresenost ili trauma
- kako smanjiti rizik od negativnih načina nošenja sa stresom tijekom vrlo zahtjevnih razdoblja (npr. nakon dolaska)
- kako primijetiti da netko nije u dobrom emocionalnom stanju (npr. znakovi depresije)
- kako voditi računa o vlastitoj sigurnosti kad se netko problematično ponaša (npr. počne konzumirati alkohol).

Svrha knjižica

Cilj triju knjižica pružiti je podršku roditeljima, djeci i vršnjacima koji su nakon dolaska u Europu primijetili da se ponašanje njihovih članova obitelji ili prijatelja znatno promijenilo. Promjene se mogu očitovati na različite načine i u nekih osobe mogu biti izraženije nego u drugih. Knjižice pružaju osnovne savjete i podsjetnike o tome kako pomoći tim osobama da se osjećaju bolje te sugeriraju u kojem trenutku zatražiti stručnu pomoć.

Njima se nastoji graditi osnova **psihičkog zdravlja** i odgovoriti na pitanja kao što su „Po čemu mogu prepoznati mi je bliska osoba potresena?”. Također im je cilj pojedince i zajednice osposobiti za **učinkovito funkcioniranje** i povećati **otpornost** svih osoba kojih se određeni problem tiče.

Funkcioniraju kao materijali za samopomoć i osmišljeni su tako da se podnositelji zahtjeva mogu njima samostalno služiti. Ipak, u nekim situacijama podnositeljima zahtjeva može više odgovarati da sadržaj prokomentiraju s drugima, na primjer u okviru individualnih ili grupni sastanaka koje moderira stručnjak.

Knjižicama se također nastoji skrenuti pozornost na pitanja **zaštite i izbjegavanja pogoršanja stanja**, posebno kad je riječ o djeci. Cilj je osigurati da djeca zaštite samu sebe prije nego što pokušaju pomoći drugima koji bi ih mogli dovesti u potencijalno opasnu, nasilnu ili zlostavljачku situaciju.

Moderiranje



Moderatori i usmeno prevođenje na grupnim sastancima

Ako se knjižice upotrebljavaju za **rad** u kontekstu **grupnih sastanaka**, grupa ne bi smjela obuhvaćati više od **10 – 15 podnositelja zahtjeva** kako bi se osiguralo uvjete za suvise rasprave.

Savjetuje se da svaka grupa ima **jednog glavnog moderatora** koji vodi raspravu i **sumoderatora** koji u pozadini vodi bilješke. Sumoderator prati i dinamiku grupe (npr. dolazi li u kontekstu određene teme do napetosti ili drugih emocija kod nekih podnositelja zahtjeva), zapisuje sva zapažanja i prema potrebi na njih upozorava moderatora.

Ako je potreban **usmeni prevoditelj**, grupa bi trebala biti manja i ne bi trebala imati više od **4 – 6 podnositelja zahtjeva**. Naime, usmeni prijevod oduzima vrijeme, a ako je broj osoba kojima je potrebno usmeno prevođenje veći od 4 – 6, postoji rizik da neće preostati dovoljno vremena za raspravu.

U slučaju rada s manjim grupama u kojem sudjeluje usmeni prevoditelj možda neće biti potrebe za sumoderatorom. Odluku o tome tko treba sudjelovati u radu s određenom grupom podnositelja zahtjeva donosi moderator. Zlatno je pravilo da moderator, sumoderator i usmeni prevoditelj ne smiju brojčano nadmašiti sudionike.

Usmeni prevoditelji trebali bi se prije obavljanja zadatka pripremiti i pročitati knjižice kako bi im sadržaj bio jasan i kako bi usvojili točan vokabular. Važno je usmenog prevoditelja podsjetiti da doslovno prevodi ono što se govori, bez predrasuda.

Moderatori trebaju imati iskustvo u radu s grupama. Kad moderator rade s podnositeljima zahtjeva koji su djeca, trebali bi također biti upućeni u zaštitu djece i njihove sigurnosti.

Vrijeme održavanja, oblik i sadržaj sastanaka



Vrijeme održavanja

Individualni i grupni sastanci trebali bi se održavati u vrijeme kad sudionici mogu na njima bez problema sudjelovati ili kad ih ništa ne ometa (npr. nakon posla/škole ili, za roditelje, kad su djeca u školi). **Sastanci** ne bi smjeli trajati dulje od 1,5 sata. Nakon tog razdoblja koncentracija opada i sudionicima pozornost mogu odvući druge aktivnosti.



Lokacija

Lokaciju sastanka treba dogovoriti sa sudionicima. Poželjno je da je sigurna i lako dostupna, čak i osobama s tjelesnim oštećenjima, te da omogućava privatnost. Sudionici i moderatori mogu sjediti na stolicama u krugu kako bi svi mogli lako vidjeti i čuti jedni druge. Kad grupa uključuje roditelje i manju djecu, može se sjediti i na podu na tepihu (ako je to kulturološki prihvatljivo) kako bi djeca mogla puzati i igrati se u blizini svojih roditelja bez ometanja sastanka.



Sastav grupe i grupni sastanci

Pri sastavljanju **grupe** moderatori bi trebali uzeti u obzir čimbenike kao što su jezici kojima sudionici govore, njihov rod, dob te kulturno i vjersko podrijetlo. Pri organiziranju sastanaka za roditelje također treba procijeniti trebaju li oba roditelja sudjelovati na istom sastanku ili bi ih bilo bolje razdvojiti. Cilj je izbjeći situacije u kojima potencijalno različiti pristupi roditeljstvu mogu dovesti do svađe koja bi mogla pogoršati situaciju kod kuće i ugroziti dobrobit djeteta.

Grupni sastanci koristan su format za okupljanje podnositelja zahtjeva i razgovor o izazovima s kojima se suočavaju, ali i za razgovor o njihovim očekivanjima, za razmjenu relevantnih informacija ili jednostavno za zabavu i skretanje misli sa svakodnevice u prihvatnom centru. Prednost toga da takve sastanke vodi moderator zaštita je sudionika: na primjer, kad grupa raspravlja o teškoj temi, a službenici na terenu moraju intervenirati. Na grupnim sastancima moderatori imaju priliku utvrditi podnositelje zahtjeva kojima je zbog moguće višestruke ranjivosti potrebna dodatna pomoć.

Grupni sastanci dobar su način da se zajednički razrade određene teme i da osoba shvati da „nije sama”. Platforma su na kojoj podnositelji zahtjeva mogu razmjenjivati svoje znanje i učiti jedni od drugih. To na sudionike može djelovati ohrabrujuće na mnogo načina. Takvi sastanci podnositeljima zahtjeva mogu pomoći da stvore nova prijateljstva i međusobno se povežu, a u idealnom slučaju i do stvaranja mreža društvene podrške.

Kad god se utvrdi da su grupni sastanci najbolji format, važno je osigurati da na početku grupnog sastanka sudionici dogovore vlastita **pravila grupe**. Pravila se formuliraju jednom i primjenjiva su uvijek kad se grupa okupi (samo jednom ili za više grupnih sastanaka).



Primjer pravila grupe

- ✓ Poštujte jedni druge.
- ✓ Omogućite svima da govore, ali i omogućite sudionicima da samo slušaju.
- ✓ Nijedno mišljenje nije pogrešno, ispravno ili važnije od drugih. [Jedina je iznimka ako netko zagovara tjelesno kažnjavanje. U tom slučaju moderator treba intervenirati i taktično objasniti da nijedan oblik nasilja nije prihvatljiv.]
- ✓ Svatko može slobodno izražavati svoja razmišljanja.
- ✓ Sudionici ne mogu dolaziti na sastanke i napuštati ih kako im odgovara.
- ✓ Tijekom sastanka nema telefonskih poziva.
- ✓ Telefoni moraju biti utišani.
- ✓ **Povjerljivost:** teme obrađene u knjižicama mogu se podijeliti s drugim članovima zajednice, ali osobne stvari koje sudionici podijele moraju ostati unutar grupe.
- ✓ Grupni sastanci trebali bi biti siguran prostor za razmjenu mišljenja i briga.

Mogući manjak povjerljivosti **nedostatak je grupnih sastanaka**. Sudionici mogu „zaboraviti” pravila grupe, uključujući načelo povjerljivosti. Stoga moderatori moraju podsjetiti članove grupe na to da ne dijele vrlo osobna iskustva jer grupni sastanci nisu terapija. O vrlo važnim/osobnim temama mogu s moderatorima razgovarati nakon sastanka. Iako bi se grupni sastanci trebali smatrati „sigurnim” prostorima za učenje i razmjenu iskustava, nemoguće je spriječiti da sadržaj ne dođe do drugih članova zajednice, što sa sobom nosi određene rizike.

U nekim slučajevima može biti korisno da socijalni radnik ili stručnjak za psihičko zdravlje održi i moderira privatan obiteljski sastanak s potresenim roditeljem i djetetom o načinima nošenja s tim problemom. Međutim, do takvog oblika sastanka treba doći postupno. Prvo bi možda trebalo sa sudionicima razgovarati individualno, a zatim ih se, ovisno o kontekstu i poteškoćama s kojima se suočavaju, može okupiti na zajedničkom sastanku.



Sadržaj

U knjižicama su opisani **osnovni znakovi** i neke **uobičajene reakcije** po kojima se može prepoznati je li dijete, adolescent, prijatelj, brat, sestra ili roditelj možda potresen. Teme koje se obrađuju u knjižicama obuhvaćaju niz mogućih situacija u kojima osoba može biti potresena te savjete i podsjetnike o tome kako na njih odgovoriti. Neće sve podnositelje zahtjeva sva područja jednako zanimati, a obuhvaćeni sadržaj uostalom nije ni iscrpan. Moderatorima se stoga preporučuje da podnositelje zahtjeva potaknu na iznošenje vlastitih primjera i prijedloga o tome što bi moglo biti korisno.

U pravilu bi se na grupnim sastancima trebalo razgovarati o sadržaju koji je koristan sudionicima. Stoga će **sudionici** u određenoj mjeri biti ti koji će **birati, voditi i usmjeravati sadržaj sastanaka**.

Cilj je sastanaka sudionicima pružiti alate koji će im omogućiti da članovima svojih obitelji i prijateljima pomognu da se osjećaju bolje. Djeci je najvažnije poručiti da prvo moraju misliti na vlastitu sigurnost.



Kako distribuirati sadržaj

Sadržaj knjižica možete **distribuirati** na različite načine, ovisno o sastavu grupe i potrebama sudionika. Na raspolaganju imate više opcija.

- Svakom sudioniku uručite tiskanu verziju knjižice kako bi je grupa zajedno pročitala.
- Ako je moguće, projicirajte sadržaj na zid i zajednički ga čitajte naglas na jeziku sudionika (upotrijebite prevedenu verziju i usluge usmenog prevoditelja ako je to potrebno). Moderator će se morati oslanjati na verziju na jeziku svoje države članice.
- Unaprijed odaberite nekoliko stranica, ispišite ih kao plakate i postavite na zidove prostorije za sastanke. Sudionici mogu šetati od jednog do drugog plakata i u parovima / manjim skupinama razgovarati o tome što vide, čitaju, razumiju i o svemu ostalome što žele dodati. Rasprava se zatim nastavlja u većoj grupi.
- Ispišite znakove, podsjetnike i savjete na kartice i položite ih tekstem okrenutim prema dolje u sredinu među sudionike. Sudionici odabiru kartice, čitaju ih naglas (ili ih čita moderator / usmeni prevoditelj), promišljaju i raspravljaju u grupi.



Kako sa sudionicima raspravljati o sadržaju

Kako bi rasprava bila suvisla, važno je sudionicima skrenuti pozornost na razlike u **dobi, rodu i kulturi**.

O dodatnim prijedlozima o tome kako roditelji i djeca obično mogu prepoznati da netko nije dobro, kako reagirati i kome se obratiti za pomoć može biti govora na daljnjim sastancima (na individualnom ili grupnom sastanku). Kako bi prijedlozi **bili prilagođeni kulturi, dobi i rodu sudionika**, preporučljivo ih je grupirati na temelju podrijetla podnositelja zahtjeva, njihova roda, vjere i dobi.

Ako sudionici ne izraze želju o tome kojim se područjem iz knjižica žele baviti, možete raditi na sljedeći način:

- nastavite obrađivati **znakove, reakcije i savjete** i na svakom sastanku obuhvatite po jedno područje ili
- **grupirajte sadržaj** i po sastanku obradite dva ili tri područja ili
- obradite cijelu knjižicu **odjednom** (moderator čita knjižicu zajedno sa sudionicima i odgovara na pitanja samo kad ih netko postavi).

Bilo koju od prethodno navedenih opcija odaberite ovisno o dinamici grupe, razumijevanju i potrebama sudionika.



Napomena za moderatora

U sljedećem odjeljku pronaći ćete prijedloge za uspješnije vođenje grupnih sastanaka i suradnju s podnositeljima zahtjeva tijekom razgovora o svakoj od knjižica.

Kako podržati svoje dijete u teškim trenucima

Moderiranje sastanka s roditeljima o ponašanju i dobrobiti njihova djeteta/adolescenta

Uvodni razgovor

Započnite s kratkim uvodnim razgovorom i upitajte sudionike koji su njihovi hobiji i omiljena

jela. Zaključite pitanjem odakle dolaze. Sudionici kratko odgovaraju. To se može organizirati na zabavan način i ne bi smjelo trajati dulje od 10 minuta. Završno pitanje „Odakle dolazite?“ pomaže moderatoru da nastavi s radom.

Moderator ukazuje na to da sudionici potječu iz različitih zemalja, regija i gradova i upozorava da zbog tih različitosti mogu postojati i razlike u načinu na koji primjećujemo da netko nije dobro i što činimo kako bismo pomogli. Moderator pita:

- Kako ljudi iz vaše sredine obično prepoznaju da netko u obitelji nije dobro?
- Što roditelji obično rade kad vide da su njihova djeca zabrinuta?

- Što roditelji obično čine kako bi se njihovo dijete bolje osjećalo kad je tužno ili zabrinuto? Kako ste vi uspjeli pomoći svojem djetetu?
- Postoje li korisni mehanizmi podrške tamo gdje sada živite?

Kao moderator provjerite znaju li članovi grupe navesti oblike formalne podrške (npr. socijalne radnike, medicinske sestre) koji su dostupni u centru i potencijalno korisni svim članovima grupe. Možete provjeriti je li dostupna i neformalna podrška, npr. starije osobe koje se sastaju s mladima i pomažu roditeljima s odgojem, vjerski vođe, drugi članovi zajednice itd.



Dvije knjižice o kojima je riječ u nastavku namijenjene su djeci u dobi od 12 do 17 godina, ali mogu se upotrebljavati i u radu s mlađim odraslim osobama. Ako se grupa sastoji od djece mlađa od 12 godina, moderator i jezik moraju prilagoditi dobi sudionika. Također trebaju osigurati da se s obzirom na dob i razvojnu fazu djece zaštiti njihov najbolji interes i stoga voditi računa o tome o čemu se može/

treba razgovarati i koje se informacije smiju dijeliti s grupom. Na temelju svega navedenog treba odlučiti koji je oblik rada najprikladniji. Na primjer, čitanje sadržaja nije preporučljivo za rad s malom djecom. S djecom mlađom od osam godina ne preporučuje se raspravljati o sadržaju knjižica. U svakom slučaju, osoblje koje radi s mlađom djecom mora imati odgovarajuće vještine.

Kako se nositi sa situacijama u kojima se moji roditelji čine tužnima, zabrinutima ili ljutima

Moderiranje sastanka s djecom o ponašanju ili dobrobiti njihovih roditelja

Uvodni razgovor

Započnite s kratkim uvodnim razgovorom i upitajte sudionike koji su njihovi hobiji i što najviše vole jesti. Zaključite

pitanjem odakle dolaze. Sudionici kratko odgovaraju. To se može organizirati na zabavan način i ne bi smjelo trajati dulje od 10 minuta. Završno pitanje „Odakle dolazite?” pomaže moderatoru da nastavi s radom.

Moderator ukazuje na to da sudionici potječu iz različitih zemalja, regija i gradova i upozorava da zbog tih različitosti mogu postojati i razlike u načinu na koji primjećujemo da netko nije dobro i što činimo kako bismo pomogli. Moderator pita:

- Kako ćete uočiti da odrasla osoba nije dobro i da joj možda treba pomoć?
- Kad odrasla osoba nije dobro, kako se ponaša? Što čini drugačije nego inače?

Razmislite prije nego što prokomentirate odgovore. Potom kažite sljedeće:

- Naveli ste neke primjere, kao što su „ponašaju se čudno, ponašaju se drugačije nego prije i sl.” [moderator citira primjere koje su iznijeli sudionici]. Možete li se sjetiti stvari koje odrasli mogu činiti, a na koje bi djeca trebala obraćati pažnju kako bi ostala sigurna?

Moderator pažljivo sluša i prima na znanje što mladi odgovaraju. Moderator nastoji općenite izjave o odraslima pažljivo povezati s ponašanjem roditelja. Može se poslužiti i primjerima iz knjižica. Važno je **ne** govoriti o roditeljima djece koja su prisutna u grupi. Djeca ne smiju imati osjećaj da se o njihovoj osobnoj situaciji raspravlja javno. Moderator može, na primjer, reći:

- Puno ste toga naveli. Ponekad se čak i roditelji mogu tako ponašati.

Moderator opisuje znakove depresije, npr. osobu koja nije zainteresirana za sudjelovanje u bilo kakvim aktivnostima, ili ne brine o djeci kao prije. To bi trebalo potaknuti raspravu o činjenici da teška iskustva mogu promijeniti ponašanje osobe. Na primjer, roditelj neko vrijeme može biti povučeniji,

razdražljiviji, nestrpljiviji i tjeskobniji. To je normalno i situacija bi se s vremenom trebala opet popraviti.

Važno je istaknuti da za nasilje nad djetetom (fizičko, verbalno, psihičko ili čak seksualno) **nikada** nema opravdanja. Nije prihvatljivo da roditelj postane nasilan. Mladim sudionicima treba naglasiti da, iako je normalno da je roditelj ponekad nepristojan, neljubazan i da im ne iskazuje poštovanje, možda zbog teških okolnosti u kojima se nalazi, nasilje nikada nije u redu.

Kao moderator pobrinite se da su sudionici svjesni važnosti vlastite sigurnosti. U tu svrhu ukažite mladima na usluge podrške dostupne u smještajnom objektu za djecu koja žive s roditeljem/skrbnikom koji je agresivan ili nije dobro.

Potaknite djecu da s grupom podijele **korisne informacije** o tome kako ostati siguran. Možete im spomenuti pojedince (npr. skrbnike), institucije, telefonske linije za pomoć itd. s kojima je moguće stupiti u kontakt kako bi dobili podršku. Međutim, **budite oprezni i postavljajte pitanja o mehanizmima podrške samo ako ste sigurni da oni postoje**. Ako znate da su djeca prepuštena sama sebi, istražite načine za organiziranje **podrške u zajednici** kako bi im se pomoglo u teškim situacijama.

Važno je da djeca ne dijele osobna iskustva. **Grupni sastanak nije terapija**. On služi kao prostor za razgovor o znakovima potresenosti kod ljudi koji su im bliski. Ako moderator primijeti da dijete / član grupe ima osobne probleme zbog kojih ima potrebu detaljnije o njima porazgovarati, tu osobu može pozvati da mu se **nakon** sastanka privatno obrati.



Kako se nositi sa situacijama kad su moji prijatelji, brat ili sestra tužni, ljuti ili čine opasne stvari

➤ Moderiranje razgovora s djecom o ponašanju ili dobrobiti njihovih prijatelja/braće/sestara

Uvodni razgovor

Započnite s kratkim uvodnim razgovorom i upitajte sudionike odakle dolaze, koji su njihovi hobiji, što

najviše vole jesti i sl. Sudionici kratko odgovaraju. To se može organizirati na zabavan način i ne bi smjelo trajati dulje od 10 minuta. Zatim istaknite da svi imamo različita iskustva, ali svi možemo uočiti kad netko nije dobro. Potaknite djecu da navedu primjere, ali ih pritom nemojte navoditi da podijele priče iz osobnog života. Pitanja koja možete postaviti:

- Kako možete primijetiti da prijatelj ili brat ili sestra nisu dobro?

Pokušajte potaknuti djecu da navedu očigledna ponašanja, ali i ono što su čuli: npr. ako je prijatelj / brat ili sestra promijenio način na koji govori (psuje, razgovara agresivno) ili je počeo govoriti o temama kao što su bande, droge i slično.

Razgovarajte s mladima o tome da je važno biti odan prijatelju sve dok to nikoga ne ugrožava. Istaknite da je važno primijetiti da je prijatelj / brat ili sestra u opasnosti. U tom je slučaju dobro obratiti se pouzdanoj odrasloj osobi za savjet.

Moderatori moraju biti spremni na neke uobičajene negativne načine suočavanja s problemima koje mladi usvoje u kontekstu u kojem radite. Pažljivo slušajte grupu i razmislite koje dodatne informacije možete pružiti njezinim članovima. Ovisno o temi razgovora, bilo bi dobro da sa sudionicima podijelite informacije o zdravstvenim uslugama i planiranju obitelji, o službama za psihosocijalnu pomoć, o pomoći u obrazovanju, o produženom boravku, sportskim aktivnostima, glazbenim/umjetničkim/kulturnim aktivnostima za djecu/mlade, uslugama rehabilitacije (uključujući u slučajevima konzumacije droge).



Grupni sastanak nije terapija. Stoga bi se o osobnim iskustvima s osobom koja ima problem trebalo razgovarati **nakon** završetka grupnog sastanka.

Glavni je cilj sigurnost i zaštita djeteta/adolescenta. Mlade sa specifičnim problemom (podnositelje zahtjeva kojima je potrebna podrška) uputite na relevantne službe ako postoje. Razgovarajte s djetetom **samo** o onim mogućnostima koje su stvarno dostupne.

Tijekom grupnih sastanaka moderatori moraju uvažiti primjere podnositelja zahtjeva i fleksibilno ih integrirati u raspravu. Ako se ti primjeri pokažu

učinkovitijima u pokretanju suvise rasprave, radije upotrijebite njih nego primjere iz knjižica.

Ostale važne napomene i osnovne zaštitne mjere

- Sudionici trebaju biti obaviješteni o svrsi individualnog ili grupnog sastanka. Vrijeme održavanja sastanka dogovara se zajednički, a sudjelovanje je dobrovoljno.
- Ako na grupnim sastancima sudjeluju djeca, njihov skrbnik o tome mora biti obaviješten i s time suglasan.
- Svim sudionicima osiguran je jednak prostor za razmjenu vlastitih razmišljanja, ali nitko nije prisiljen aktivno sudjelovati u raspravi. Grupne rasprave trebaju biti uravnotežene i njima ne smije dominirati samo jedan sudionik ili samo jedan spol.
- Iako su u nekim situacijama mješovite grupe korisne (npr. prisutnost oba roditelja na istom sastanku ili mješovita grupa adolescenata), općenito je prikladnije i sigurnije imati homogene grupe. To posebno vrijedi u situacijama kad se o roditeljskim ili rodnim ulogama raspravlja u okviru šireg paketa podrške roditeljima. Stoga bi moderator trebao temeljito analizirati situaciju prije donošenja odluke o zajedničkom sudjelovanju parova na istom sastanku. Svim uključenim stranama trebalo bi osigurati sudjelovanje u okruženju koje se temelji na načelu izbjegavanja pogoršanja stanja.
- O iznesenim stavovima ne raspravlja se u kategorijama „tačno ili netačno”. Grupno okruženje trebalo bi se smatrati platformom za zajedničko učenje o tome što funkcionira dobro ili slabije. Iznimka su situacije u kojima članovi određene skupine zagovaraju tjelesno kažnjavanje djece ili druge oblike nasilja kako bi „popravili” dijete ili prijatelja. Moderator bi u tim slučajevima trebao oprezno intervenirati i predložiti alternativne načine postupanja. Moderatori moraju biti svjesni da je u nekim zemljama iz kojih podnositelji dolaze fizičko kažnjavanje još uvijek zakonom dopušteno, uključujući u školama. Iako treba promicati **pristup nulte tolerancije prema nasilju**, to treba učiniti na **taktičan način**. Kad razgovarate s roditeljima, usmjerite se na otvoren dijalog i „dobre odgojne” vještine. Cilj je zaštititi djecu. U tu ćete svrhu možda morati porazgovarati o tome što je prihvatljivo u kontekstu EU-a.
- U razgovorima uvijek treba **naglašavati ono** što sudionicima, njihovoj djeci, članovima obitelji ili prijateljima **pomaže** da se osjećaju sigurnije i bolje. Ako su primjeri navedeni u knjižicama sudionicima korisni, mogu se upotrijebiti u raspravi. Ako su korisniji primjeri koje su naveli sudionici, sasvim je u redu koristiti njih.
- Ako je sudionik u trenutku sastanka u stanju teške potresenosti, trebao bi odmah dobiti stručnu pomoć i individualiziranu podršku. U tom se slučaju o sadržaju knjižica može porazgovarati u okviru individualnog sastanka, ako to stručnjak smatra svrsishodnim. Moderatori bi trebali izbjegavati da se vrlo osobna pitanja povezana s obiteljskom krizom komentiraju u grupnom okruženju. Time se želi zaštititi roditelj, dijete ili prijatelj o kojem je riječ i osigurati da se njihovi problemi ne otkrivaju zajednici.
- Kad su u rad s podnositeljima zahtjeva uključeni usmeni prevoditelji, moderatori moraju imati na umu da bi se mogli suočiti sa sličnim problemima kao i ostali članovi grupe. Preporuka je nakon sastanaka porazgovarati s usmenim prevoditeljem.
- Moderator i sumoderator trebali bi bilježiti konkretne dijelove rasprave o kojima bi dodatno trebalo razgovarati s podnositeljima zahtjeva i/ili njihovom djecom, braćom i sestrama te prijateljima kojima je potrebna pomoć.
- U kritičnim situacijama (npr. pokušaj samoubojstva) saznanja treba podijeliti s drugim kolegama, vodeći računa o povjerljivosti odnosa s podnositeljem zahtjeva. Prema potrebi treba zatražiti suglasnost članova obitelji ili skrbnika kako bi se svim uključenim stranama mogla pružiti djelotvorna i sigurna podrška.

Ni Agencija Europske unije za azil (EUAA) ni osobe koje djeluju u njezino ime ne odgovaraju za uporabu podataka iz ove publikacije.

Luxembourg: Ured za publikacije Europske unije, 2024

PDF ISBN 978-92-9410-333-8 doi:10.2847/387597 BZ-09-23-324-HR-N

© Agencija Europske unije za azil (EUAA), 2024

Ilustracija na naslovnici: ©Mary Long/stock.adobe.com; ©KeronnArt/stock.adobe.com; ©The img/stock.adobe.com; ©Good Studio/stock.adobe.com; ©Natalia/stock.adobe.com, stranica od 3 do 6: ikone © Panuwat/stock.adobe.com, stranica 5: ©iStock.com/vasabii, stranica 6: ©Mary Long/stock.adobe.com; ©KeronnArt/stock.adobe.com, stranica 7: ©The img/stock.adobe.com, stranica 8: ©Good Studio/stock.adobe.com; ©Natalia/stock.adobe.com.

Umnožavanje je dopušteno uz uvjet navođenja izvora. Za svaku uporabu ili umnožavanje fotografija ili druge građe koja nije zaštićena autorskim pravom Europske unije dopuštenje treba zatražiti izravno od vlasnika prava.



Ured za publikacije
Europske unije

