

**MENTALNO ZDRAVLJE
IZBEGLICA
USPOSTAVLJANJE
KOMUNIKACIJE I POVERENJA**

**THE MENTAL HEALTH
OF REFUGEES
ESTABLISHING COMMUNICATION
AND TRUST**

Glavni ciljevi psihosocijalne podrške u 2016



- **Pružanje podrške u dostizanju “Normalnog života”**
Obezbeđivanje bezbednog prostora za proradu teških iskustava ali i za osnaživanje i razvoj potencijala.
- **Obezbeđivanje učešća u osmišljavanju adekvatne podrške i zaštite**
Pratiti potrebe korisnika (ne naše sopstvene) kroz traženje i uvažavanje njihovih mišljenja i preporuka.

Pregled rada PINa na UNHCR projektu tokom 2016.



1.320 korisnika



9 psihologa



Kroz saradnju sa više od
20 organizacija



10 lokacija

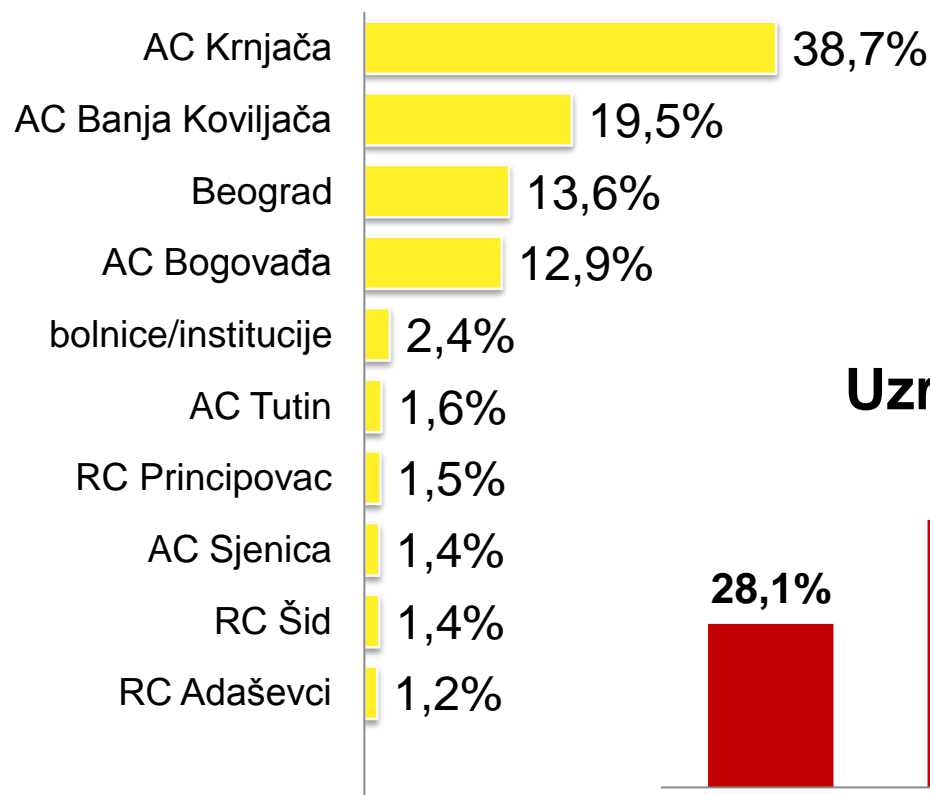


52 200 km

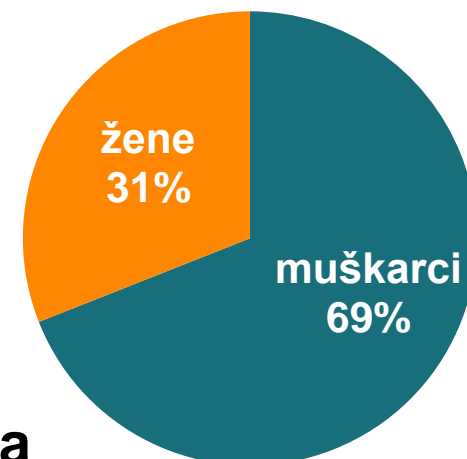
Korisnici – Demografski podaci



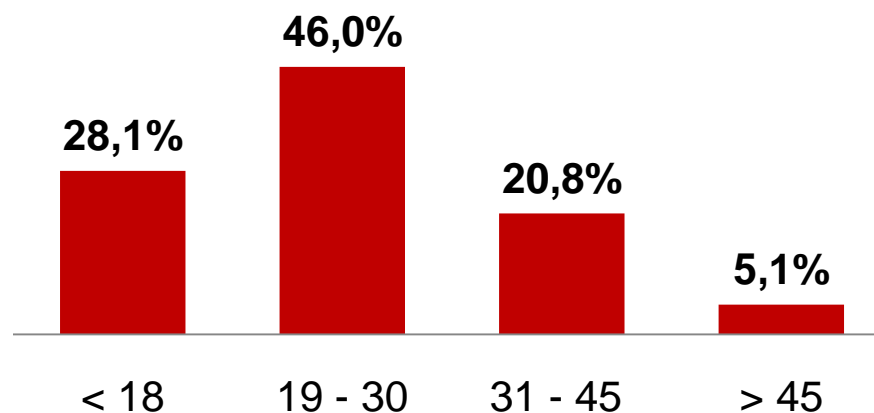
% korisnika po lokacijama:



Rodna struktura



Uzrasna struktura

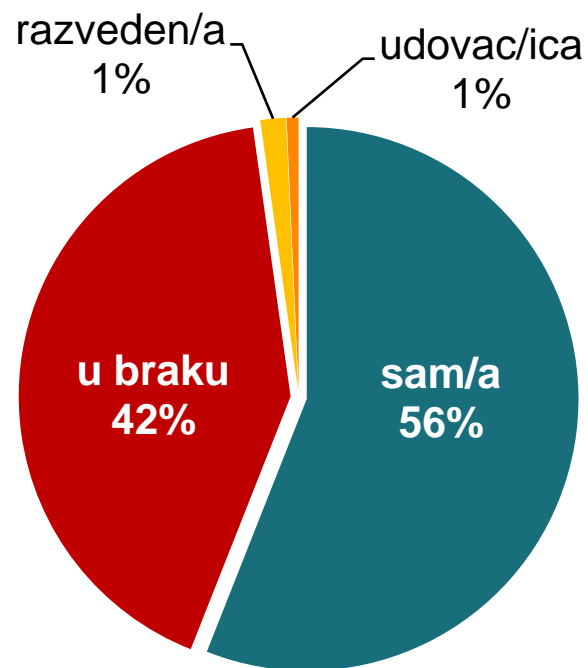


Korisnici – Demografski podaci



Prosečan broj godina školovanja
je **10** (raspon 0-19)

krojač ekonomista
električar vozač
inženjer vojnik
računovođa berberin
hemičar student
programer novinar pekar
frizer radnik domaćica

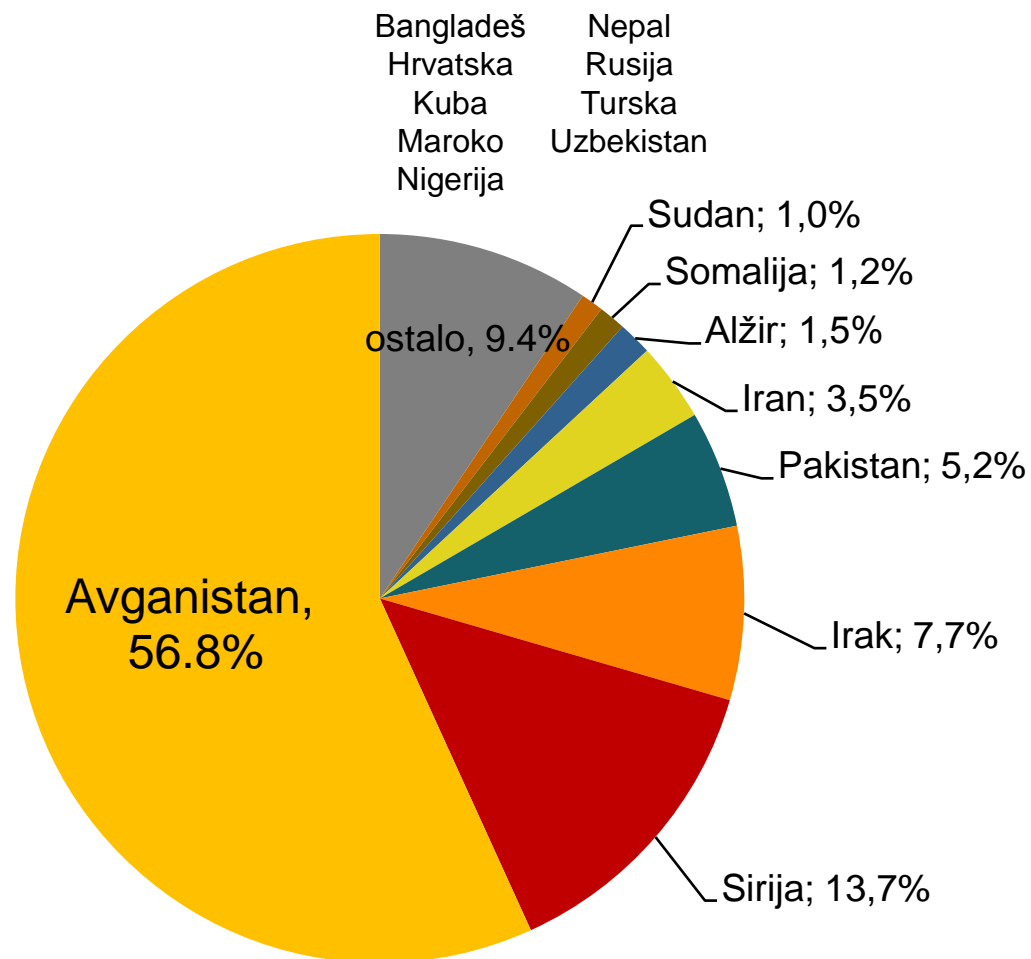


Bračni status

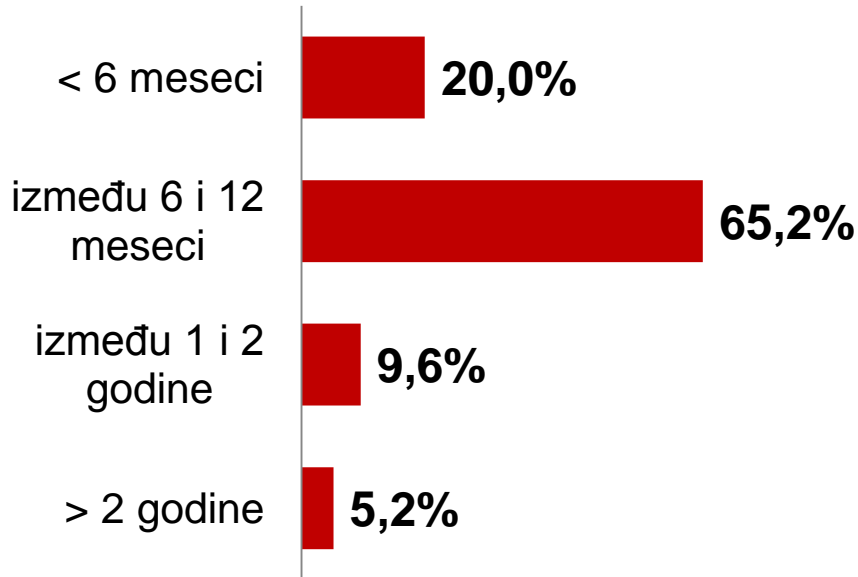
Korisnici – Zemlja porekla



- Više od 13 zemalja
- Više od 20 etničkih grupa
- 93% su islamske veroispovesti
- Više od **1/2** korisnika su iz **Avganistana, 13.7%** iz **Sirije** i **7.7%** iz **Iraka**

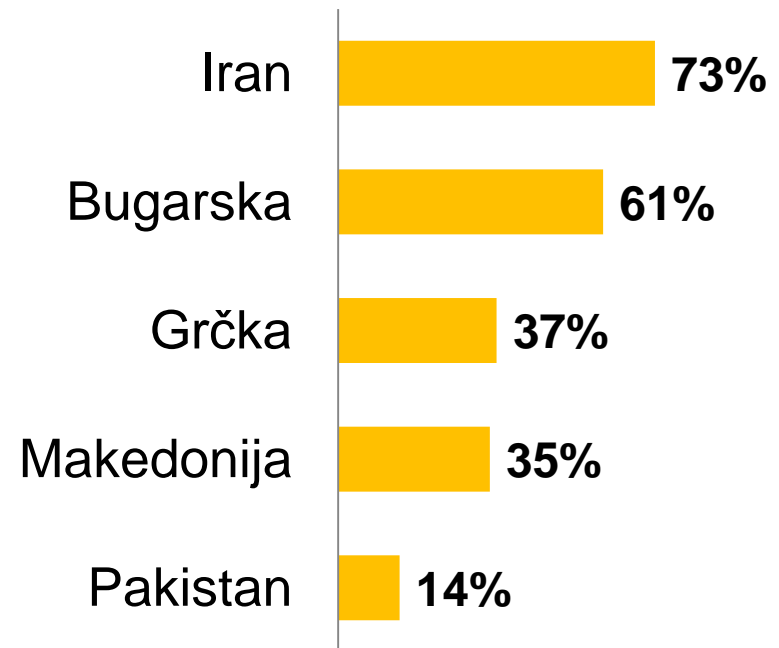


Vreme od kako su napustili zemlju porekla:



Većina je napustila zemlju porekla u toku protekle godine.

Sve izbeglice prošle su kroz Tursku, pored toga zemlje kroz koje su prošli su:



Sa kim putuju?



52.4% korisnika putuju sami.*

■ suprug/a ■ dete ■ roditelj ■ brat/sestra ■ drugi član porodice ■ prijatelji ■ sam/a



* 43.7% putuju sa prijateljem/prijateljicom

14.7% žena putuje samo.*

■ suprug ■ dete ■ roditelj ■ brat/sestra ■ drugi član porodice ■ prijatelji ■ sama



* 12.5% putuju sa prijateljem/prijateljicom

Maloletnici bez pratnje uglavnom putuju sa prijateljima ili rođacima

**REZULTATI
STUDIJE**

**STUDY
RESULTS**

Ciljevi i metodologija



- Ciljevi studije:
 - Ispitivanje prethodnog traumatskog iskustva i psihološkog stanja kako bi se obezbedila prilagođena podrška
 - Obezbeđivanje učešća u osmišljavanju adekvatne podrške i zaštite

- August – Novembar 2016. godine
- 9 lokacija u Srbiji
- Sprovedeno u okviru PIN-ovih redovnih aktivnosti psihološke podrške
- Učestvovalo 150 izbeglica i tražilaca azila
- Intervjui su trajali u proseku sat i petnaest minuta
- Intervjue su sprovodili psiholozi i obučeni prevodioci
- Upitnici korišćeni u istraživanju:
 - Upitnik za profilisanje, razvijen u okviru studije iz 2014 – ispitivanje demografskih karakteristika
 - Harvard Trauma Questionnaire (HTQ) – adaptiran za rad sa izbeglicama u Srbiji u okviru studije iz 2014 – Ispituje traumatske doživljaje u zemlji porekla, PTSP i negativnu samopercepciju funkcionisanja (NSPF)
 - Hopkins Symptom Check List (HSCL) – ispituje depresiju i anksioznost
 - Upitnik za ispitivanje traumatskih događaja tokom puta, takođe razvijen 2014.

**PRETHODNO
ISKUSTVO I
PSIHOLOŠKO
STANJE**

**PREVIOUS
EXPERIENCES AND
PSYCHOLOGICAL
CONDITION**

Traumatski događaji u zemlji porekla



Da li vam se u zemlji porekla dogodilo:	DA (%)	U poređenju sa 2014
Da budete primorani da napustite svoju zemlju	88.9	
Da prisustvujete paljenju ili razaranju stambenih ili nenaseljenih oblasti	85.2	↑
Da budete prisiljeni da ostanete u kući/da se skrivate zbog spoljnih opasnosti	85.2	↑
Ubistvo ili nasilna smrt člana porodice ili prijatelja	75.0	
Da nemate pristup medicinskoj pomoći	73.1	
Da prisustvujete sknavljenju ili uništavanju bogomolja ili drugih verskih objekata	69.2	↑
Da budete pretresani	66.7	↓
Da prisustvujete prebijanju ili mučenju	61.5	↓
Da budete u nekoj vrlo zastrašujućoj situaciji ili u situaciji u kojoj ste osećali da vam je život u opasnosti	59.1	

Traumatski događaji u zemlji porekla



Da li vam se u zemlji porekla dogodilo:	DA (%)	U poređenju sa 2014
Da nemate hranu/vodu	57.7	
Da budete izloženi minskom polju, miniranju zgrada ili automobila	55.6	↑
Da član vaše porodice ili blizak prijatelj učestvuje u vojnim akcijama	53.8	
Da vam je oduzeta, opljačkana, zapaljena ili uništena lična imovina	50.1	
Da sklanjate ranjene ili mrtve	50.1	
Prebijanje	50.0	
Prisustvovali masovnom pogubljenju civila	50.0	
Iznudu ili pljačku	48.1	
Da nemate gde da se sklonite	46.4	
Da budete izloženi čestoj ili neprekidnoj snajperskoj vatri	46.2	
Da član porodice ili prijatelj nestane/bude kidnapovan ili držan kao talac	46.1	

Traumatski događaji u zemlji porekla



Da li vam se u zemlji porekla dogodilo:	DA (%)	U poređenju sa 2014
Da vidite unakažene ili leševe koji se raspadaju	42.3	
Da budete u borbi	38.5	
Da budete proterani iz zemlje zbog etničkog porekla ili verskih ubeđenja	36.0	
Da budete prisiljeni na prinudni rad	32.2	↑
Da je neko bio prinuđen da vas izda i time ugrozi vašu bezbednost ili bezbednost člana vaše porodice	26.9	
Da budete prisutni dok je neko u vašem stanu tražio stvari ili ljude	26.9	
Da budete prisiljeni na stupanje u vojsku	26.9	
Da učestvujete u vojnim akcijama	23.1	
Da prisustvujete hapšenju, kidnapovanju, mučenju ili pogubljenju verskih vođa ili drugih važnih članova zajednice	23.1	
Da budete u zatočeništvu	23.1	

Traumatski događaji u zemlji porekla



Da li vam se u zemlji porekla dogodilo:	DA (%)	U poređenju sa 2014
Mučenje tj. da vam namerno i sistematski bude nanošen fizički ili mentalni bol	23.0	↑
Preuzimanje tela člana porodice i da budete sprečeni da ga na adekvatan način ožalite i sahranite	19.2	
Tešku fizičku povredu kao posledicu borbene situacije	15.5	
Napad hladnim oružjem	15.4	
Da u zatočeništvu boravite u samici, da vam je bilo onemogućeno kretanje, spavanje, zadovoljenje fizioloških potreba, da boravite u nehygienjskim uslovima	15.4	
Da budete kidnapovani/držani kao talac	11.5	
Silovanje člana porodice ili bliskog prijatelja	7.7	
Da budete prinuđeni da izdate nekog ili fizički naudite nekome	7.7	
Da prisustvujete silovanju ili seksualnom zlostavljanju	3.9	
Da budete prinuđeni da uništite nečije vlasništvo ili imovinu	3.8	

Traumatski događaji tokom puta



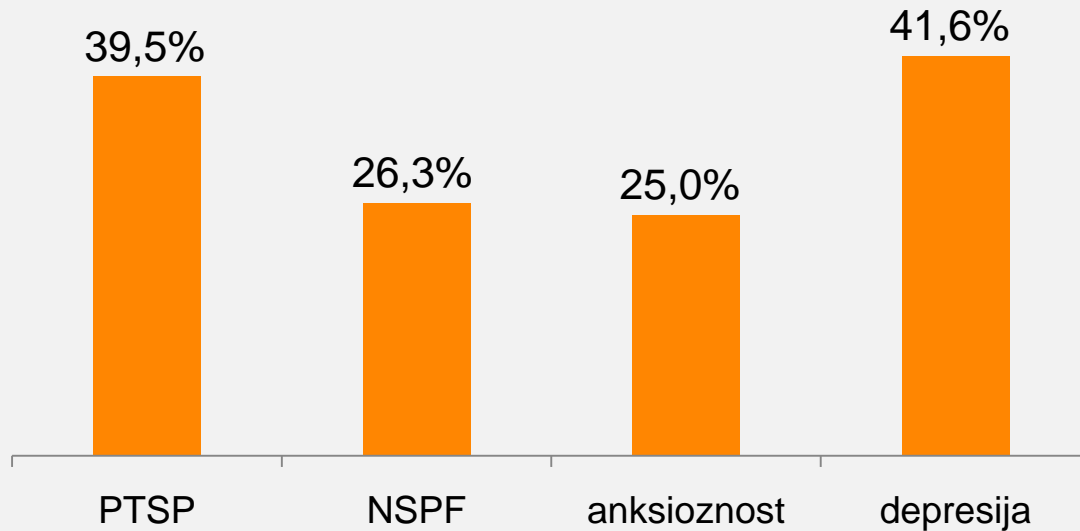
Da li ste tokom puta doživeli:	DA (%)	U poređenju sa 2014
Da nemate hranu/vodu	94.6	↑
Da nemate gde da se sklonite	81.1	↑
Psihološko nasilje (vređanje, ponižavanje, pretnje, itd.)	72.7	↑
Uskraćivanje relevantnih informacije od policije	68.4	↑
Životnu ugroženost	66.7	
Bespravno ili nasilno oduzimanje lične imovine ili novca	59.5	↓
Da se izgubite (ne znate gde se nalazite niti kuda treba da idete)	51.5	↓
Deportaciju	51.4	↑
Da krijumčar ne ispuni dogovor (traži dodatni novac ili vas ne ostavi na dogovorenom mestu)	50.0	↑

Traumatski događaji tokom puta



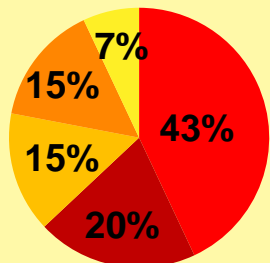
Da li ste tokom puta doživeli:	DA (%)	U poređenju sa 2014
Diskriminaciju	47.3	↑
Da su vam uskraćena zakonska prava	44.1	
Fizičko nasilje	36.8	
Težu telesnu povredu	33.3	↓
Da su vas razdvojili od porodice/prijatelja	25.0	↑
Smrt bliske osobe	14.3	↑
Da vam krijumčar traži dodatne usluge (prenošenje narkotika, vrbovanje drugih, predstavljanje tuđe dece kao svoje)	5.9	

Psihološko stanje – Tegobe



% izbeglica sa skorom većim od prelomnog na skalama PTSP-a, negativne samo-percepcije funkcionisanja, anksioznosti i depresije

Među najugroženijim korisnicima, PIN je pružao podršku onima koji



■ pokazuju znakove PTSP-a, depresije i anksioznosti

■ su preživeli nasilje

■ imaju određene zdravstvene tegobe (visoko rizična trudnoća, telesne povrede itd.)

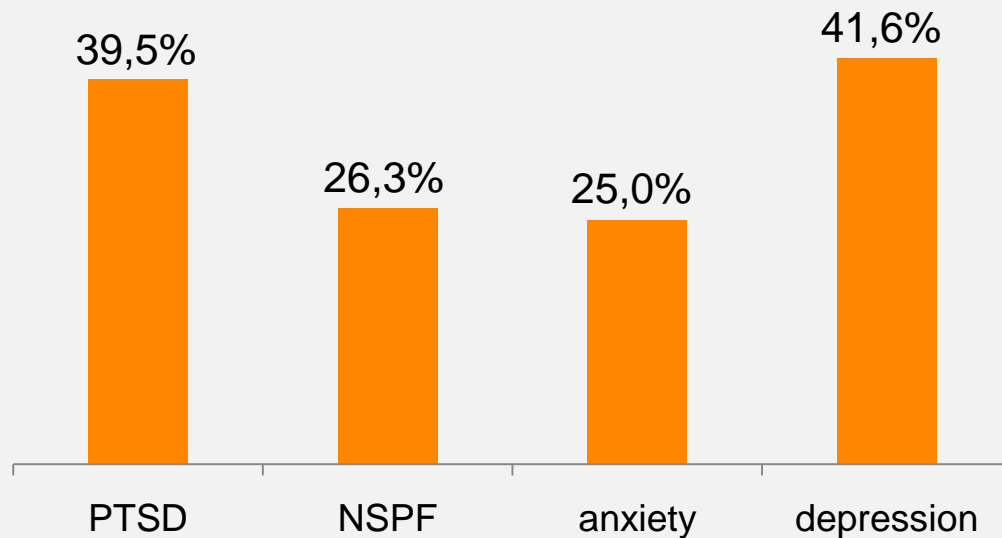
■ su preživeli seksualno ili rodno zasnovano nasilje

■ pokazuju određene poremećaje ponašanja (problem s agresijom/ zloupotrebom supstanci i sl.)

Najizraženije tegobe:

- Ponavljajuće misli o najtežim ili zastrašujućim događajima (PTSP)
- Izbegavanje aktivnosti koje podsećaju na bolne događaje (PTSP)
- Osećaj iscrpljenosti i doživljaj da sve predstavlja napor (depresija)
- Osećaj napetosti i trzanje na svaki šum (PTSP)
- Manjak energije i osećaj usporenosti (depresija)
- Osećaj usamljenosti i tuge (depresija)
- Osećaj napetosti i razdražljivosti (anksioznost)
- Osećaj da drugi ne razumeju šta se osobi dogodilo (PTSP)
- Odsustvo poverenja u ljude (NSPF)
- Osećaj da osoba nema budućnost (depresija)

Psihološko stanje – Implikacije



% izbeglica sa skorom većim od prelomnog na skalama PTSP-a, negativne samo-percepcije funkcionisanja, anksioznosti i depresije

Posebno je važno

- Obezbediti psihološku prvu pomoć
- Osnažiti korisnike – ponovnim uspostavljanjem kontrole, fokusom na snage, razumevanjem, podrškom
- Boriti se protiv stigmatizacije i diskriminacije

Vremensko ograničenje – prvi intervju može istovremeno biti i poslednji – pažljivo proceniti rizike različitih intervencija s ciljem izbegavanja preplavlivanja i retraumatizacije

Kontekst – većina korisnika je i dalje na putu. Imati u vidu neizvesnost koju to nosi.

Poštovati razlike u **reagovanju na traumu**

- Razumeti **PTSP** – kognitivne, emocionalne i ponašajne manifestacije
- Biti svestan rizika retraumatizacije
- Imati na umu da ne mora nužno svako ko je preživeo traumu imati PTSP ili biti depresivan.
- Postoje osobe koje nikada neće zatražiti pomoć. Ponuditi pomoć i podršku na neugrožavajuć način (dobre namere i želja da se pomogne nisu mera nečije potrebe za pomoći).

Voditi računa o dobrobiti pomagača i nastojati da se spreči sekundarna traumatizacija

**EVALUACIJA
SISTEMA
PODRŠKE**

**EVALUATION OF
SUPPORT
SYSTEM**

Evaluacija sistema podrške u Srbiji iz perspektive izbeglica i pomagača



Ispitali smo procenu kvaliteta i efikasnosti sistema podrške u Srbiji iz perspektive izbeglica i pomagača.

Zašto je ovo važno?

- Uvažavanjem ocena, mišljenja i preporuka izbeglica uključujemo ih u proces donošenja odluka. **Interesovanje za i poštovanje njihovog glasa doprinosi ponovnom uspostavljanju kontrole.**
- Identifikovanje razlika u evaluaciji sistema između izbeglica i pomagača daje osnov za **preispitivanje pravca našeg delovanja.**
- Praćenjem potreba korisnika (ne naših sopstvenih) omogućava nam pružanje **prilagođene podrške i zaštite.**

Evaluacija sistema podrške u Srbiji iz perspektive izbeglica i pomagača



Kako bismo proverili šta izbeglice i pomagači misle o kvalitetu i efikasnosti podrške u Srbiji, pitali smo ih sledeće:

Molimo Vas da nam odgovorite na sledeća pitanja kako bismo probali da unapredimo sistem podrške igbeglicama

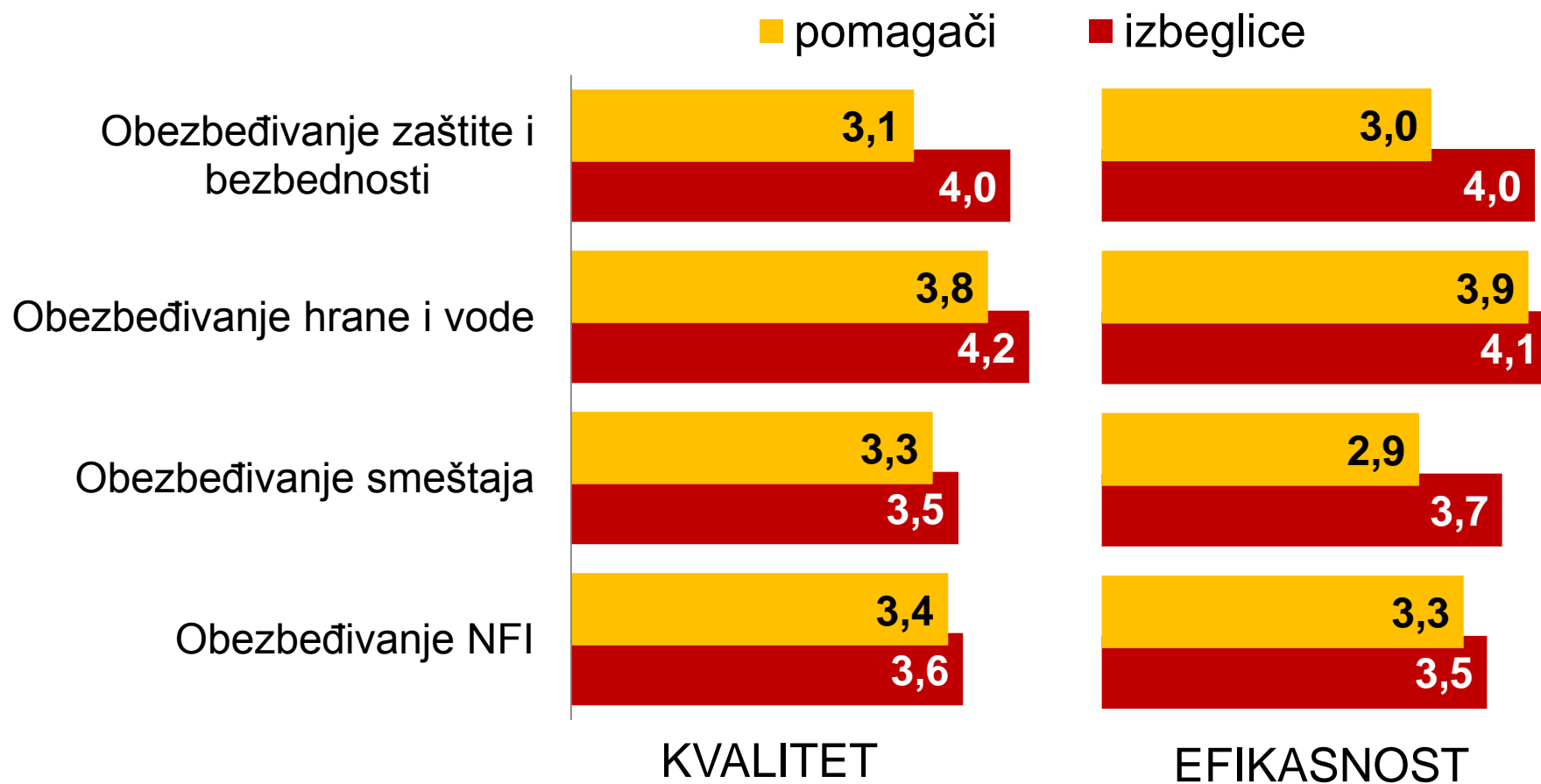
Vrsta pomoći/podrške		Srbija				
		1	2	3	4	5
Zaštita (bezbednost)	Kvalitet					
	Brzina					
Medicinska nega	Kvalitet					
	Brzina					
Psihološka podrška	Kvalitet					
	Brzina					
Pravna podrška	Kvalitet					
	Brzina					
Pružanje važnih informacija	Kvalitet					
	Brzina					
Obezbeđivanje hrane/vode	Kvalitet					
	Brzina					
Obezbeđivanje adekvatne garderobe/higijene	Kvalitet					
	Brzina					
Obezbeđivanje smeštaja (shelter)	Kvalitet					
	Brzina					
Nešto drugo _____	Kvalitet					
	Brzina					

1. Tokom dosadašnjeg puta, šta Vam je od pomoći/podrške koja je bila omogućena bilo najznačajnije/najkorisnije
2. Tokom dosadašnjeg puta, za šta od pomoći/podrške koja je bila omogućena mislite da nije potrebno/korisno
3. Tokom dosadašnjeg puta, da li Vam je od nešto od pomoći/podrške koja je bila omogućena bilo štetno/uvredljivo
4. *Molimo Vas da na skali od 1 do 5 (1 znači najnegativniju, a 5 najpozitivniju ocenu) procenite vrstu pomoći/podrške koja postoji u Srbiji*
5. Da li imate predlog šta bismo i na koji način mogli da unapredimo u sistemu podrške u Srbiji
6. Da li imate nešto da dodate?

Evaluacija sistema podrške u Srbiji iz perspektive izbeglica i pomagača



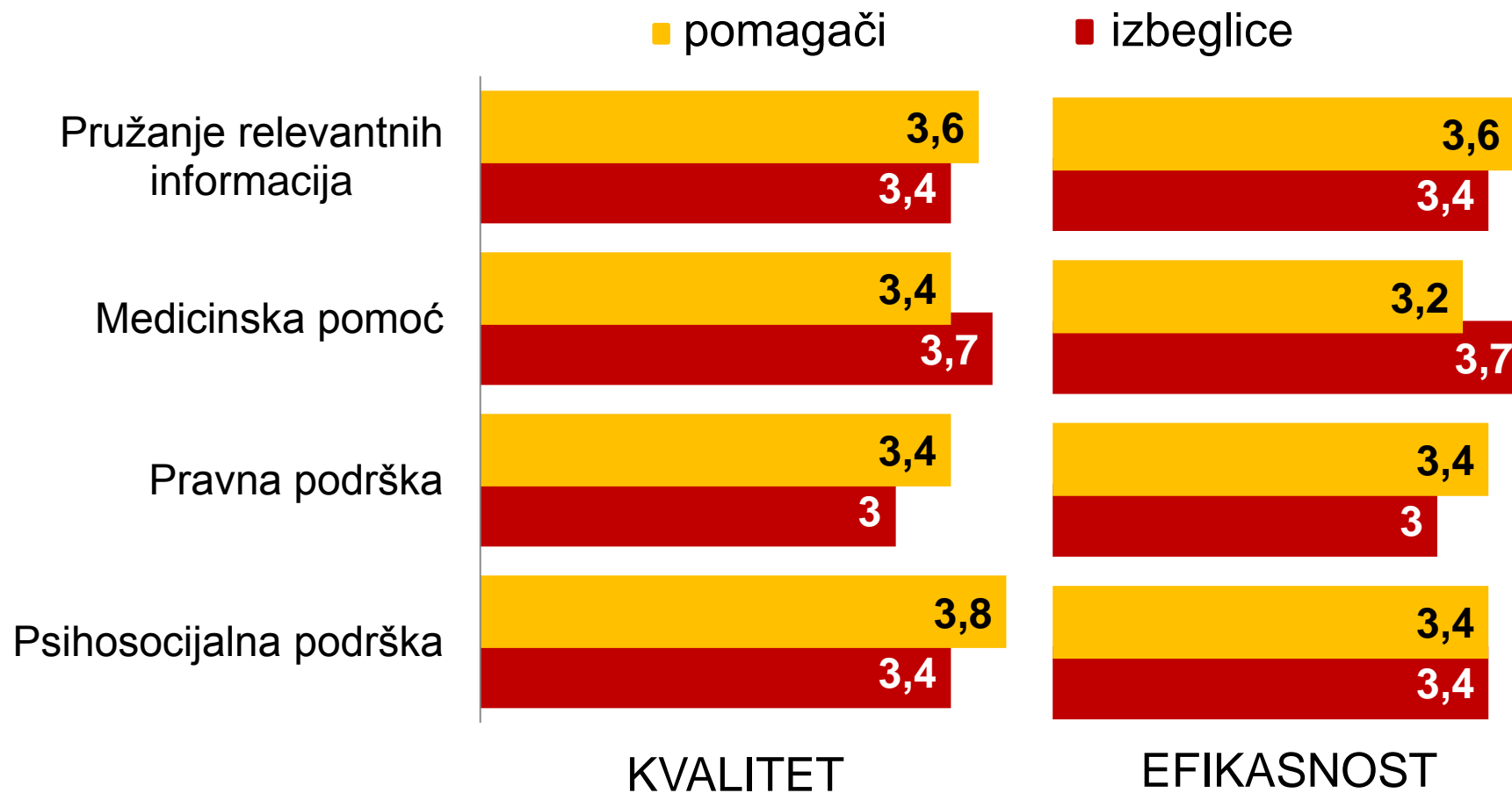
Prosečna ocena izbeglica i pomagača:



Evaluacija sistema podrške u Srbiji iz perspektive izbeglica i pomagača

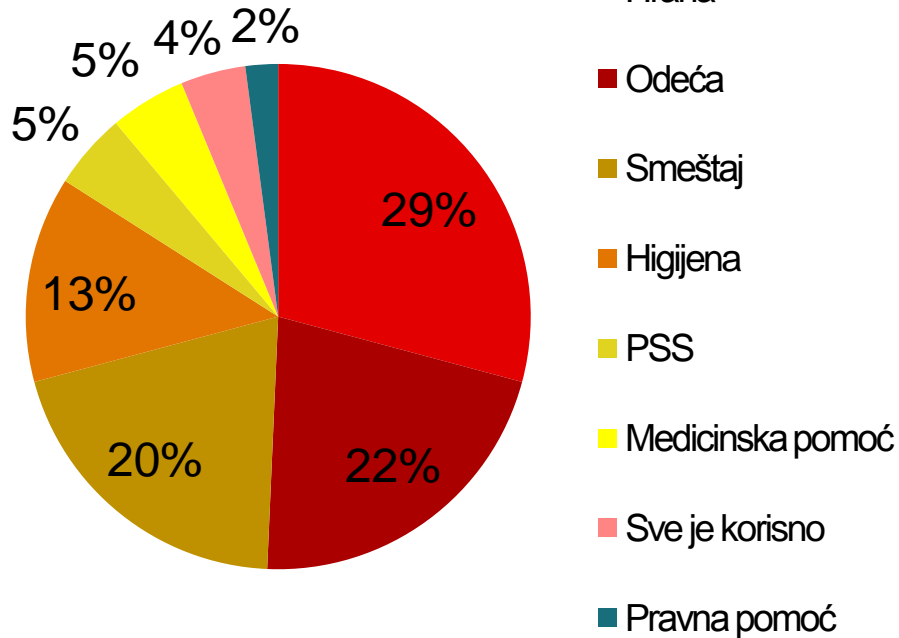


Prosečna ocena izbeglica i pomagača:

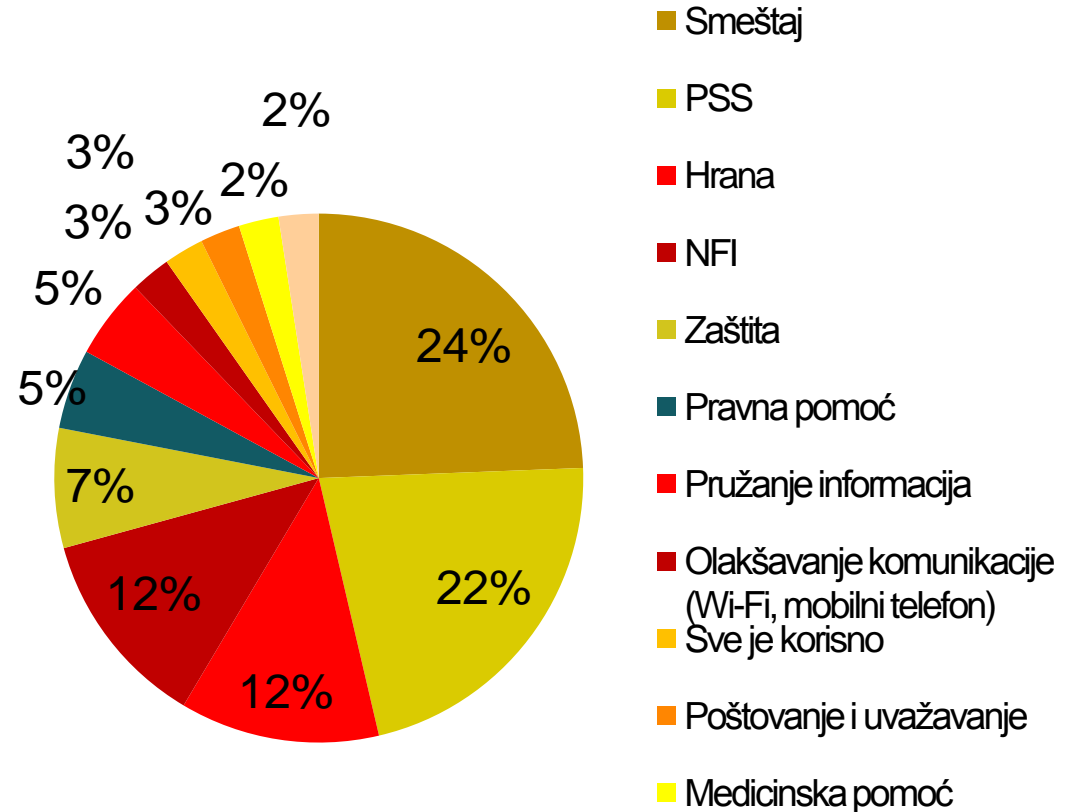


Najkorisnija pomoć

Izbeglice:

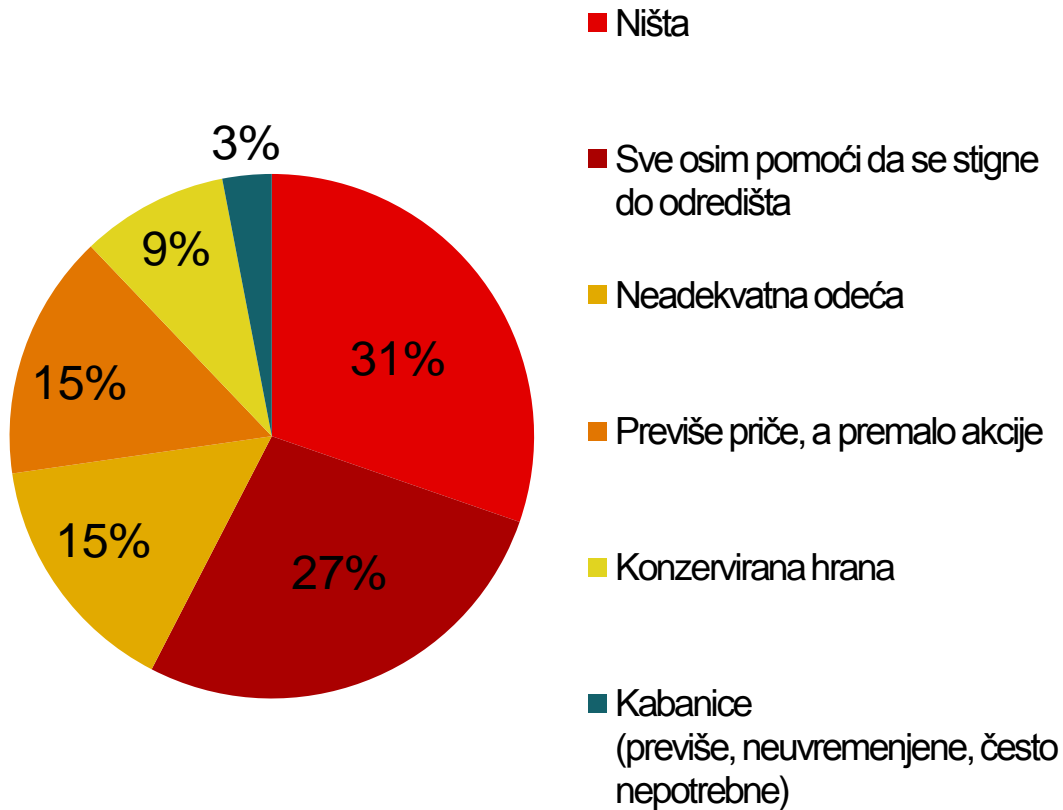


Pomagači:

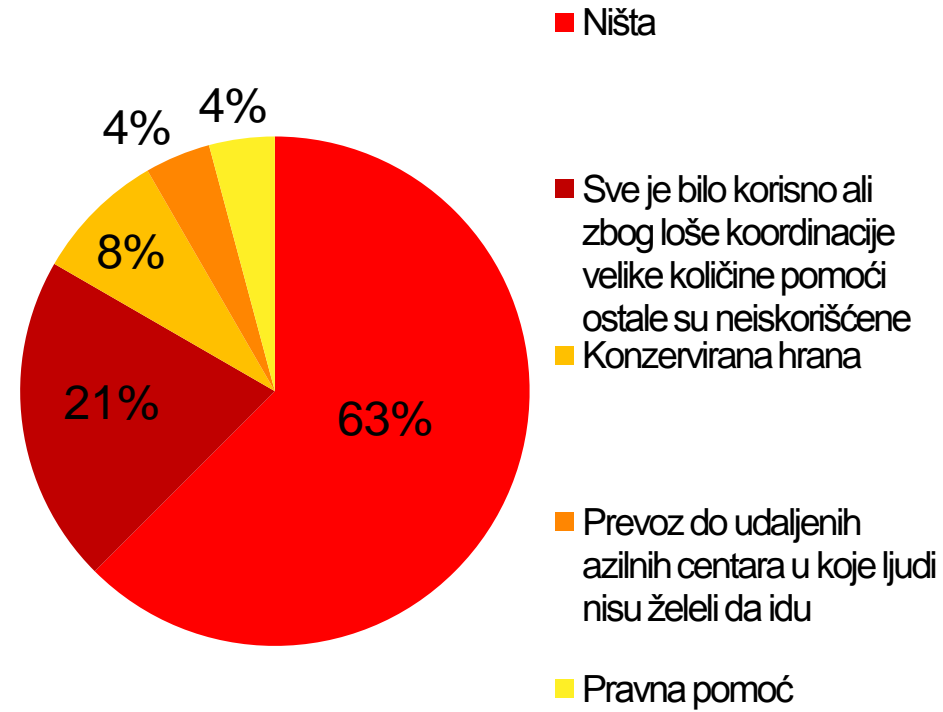


Nepotrebna/beskorisna pomoć

Izbeglice:



Pomagači:

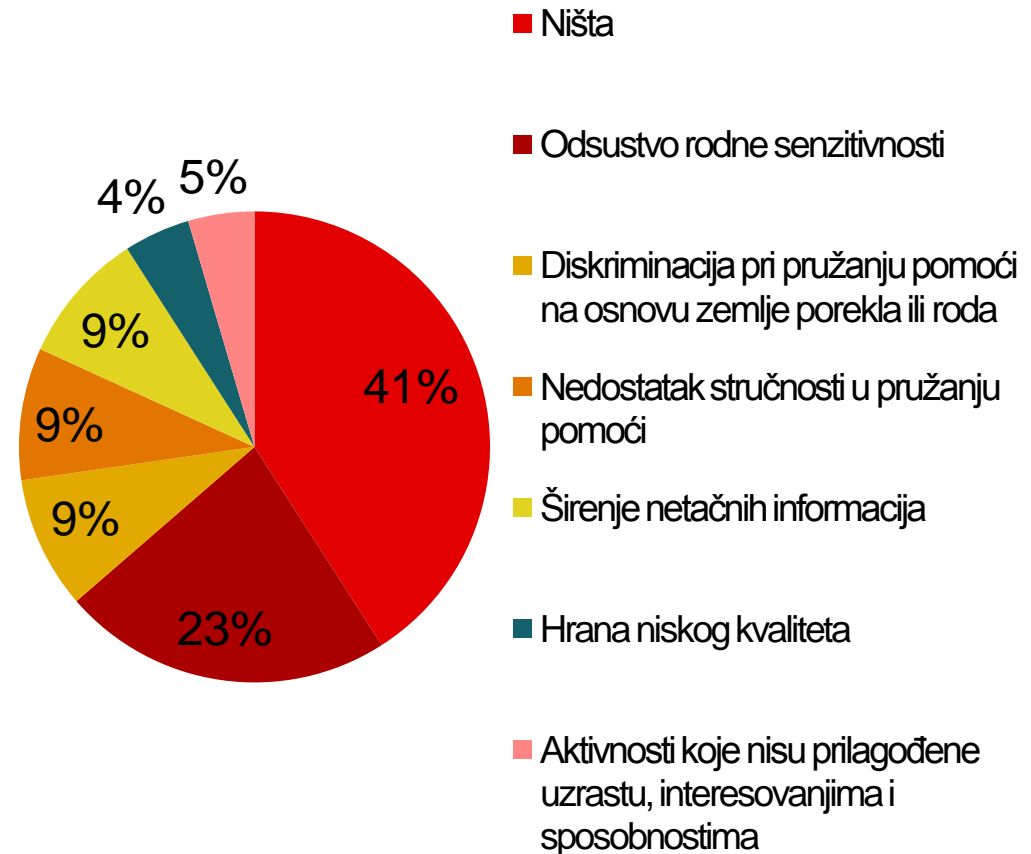


Uvredljiva ili štetna pomoć

Izbeglice:



Pomagači:



Kako unaprediti sistem podrške



Šta kažu izbeglice?

Pomoć pri putovanju	36%
Efikasnija administracija i registracija	10%
Unapređenje higijenskih uslova	8%
“Srbija je OK, ali ja idem dalje”	6%
Bolje organizovana distribucija pomoći	5%
Aktivnosti orijentisane na integraciju – pomoć pri nalaženju posla, kursevi jezika	4%
Poboljšanje kvaliteta i raznovrsnosti ishrane	4%
Bolje prilagođen smeštaj	4%
Više prevodilaca na terenu	4%
Uvremenjena distribucija adekvatne odeće	3%
Odsustvo diskriminacije na osnovu nacionalnosti	3%
Edukacija policijskih službenika o načinu ophođenja prema izbeglicama	3%
Veći broj psihologa na terenu	3%
Obezbeđivanje finansijske podrške	2%
Više medicinske pomoći na terenu	2%
Dostupniji internet	2%
Lakši pristup azilnim centrima	1%

Kako unaprediti sistem podrške



Šta kažu izbeglice koje razmatraju ostanak u Srbiji?

Pomoć pri putovanju	36%	
Efikasnija administracija i registracija	10%	16%
Unapređenje higijenskih uslova	8%	13%
“Srbija je OK, ali ja idem dalje”	6%	
Bolje organizovana distribucija pomoći	5%	9%
Aktivnosti orijentisane na integraciju – pomoć pri nalaženju posla, kursevi jezika	4%	8%
Poboljšanje kvaliteta i raznovrsnosti ishrane	4%	7%
Bolje prilagođen smeštaj	4%	7%
Više prevodilaca na terenu	4%	7%
Uvremenjena distribucija adekvatne odeće	3%	6%
Odsustvo diskriminacije na osnovu nacionalnosti	3%	5%
Edukacija policijskih službenika o načinu ophođenja prema izbeglicama	3%	5%
Veći broj psihologa na terenu	3%	5%
Obezbeđivanje finansijske podrške	2%	4%
Više medicinske pomoći na terenu	2%	4%
Dostupniji internet	2%	2%
Lakši pristup azilnim centrima	1%	2%

Evaluacija psihosocijalne podrške



74.6% smatra da im je PSP koristila

91.4% smatra da PSP nije bila naporna, mučna ili besmislena

Oni koji smatraju da im PSP nije koristila kao glavne razloge za to navode:

“Nije korisna jer ne može konkretan problem da mi reši. Ja hoću da pređem granicu.”

“Deo je celokupnog pesimističnog sistema koji ne nudi nikakva konkretna rešenja.”

Na koji način Vam je ovaj razgovor bio koristan?

“Vidim neku nadu jer neko brine”

“Osećam olakšanje”

“Neko brina, pita, interesuje se, sluša – to znači mnogo”

“Da podelim s nekim ono kroz šta smo prošli”

“Deluje umirujuće”

“Da dobijem priliku da kažem šta mislim o svemu što se dešava”

“Imam osećaj da se neko brine o nama”

“Mogu da kažem sve što mi je teško, što ne mogu ni roditeljima”

ZAKLJUČAK

CONCLUSION

Zaključak



- Izbeglice su u zemlji porekla i tokom puta suočene sa različitim i mnogobrojnim rizicima i traumatskim iskustvima. Kao rezultat, značajan broj njih suočava se sa PTSP-om (39.5%), ankisoznošću (25.0%), depresijom (41.6%), i negativnom percepcijom sopstvnog funkcionisanja (26.3%). Takođe, značajan broj izbeglica putuju sami te nemaju podršku bliskih osoba (52.4%).
- Većina izbeglica (74.6%) smatra da im je psihološka podrška koristila u prevazilaženju teškoća i unapređenju kvaliteta života.
- Genralno, izbeglice pozitivno evaluiraju pomoć koja im se pruža u Srbiji, ali smatraju da je potrebno više napora usmeriti ka formiranju efiksnijeg sistema registracije, administracije i organizacije podele pomoći, kao i unapređenju higijenskih uslova.
- Dodatno, posebno oni koji razmišljaju o ostanku u Srbiji, imaju potrebu za aktivnim učešćem u društvenom životu i želju da budu produktivni članovi društva, za šta je neophodno obazbediti uslove za učenje jezika, zapošljavanje i integraciju.

“Znam da Srbija ima puno problema, a i dalje nalazi načina da nam pomogne. Hvala vam na tome”

Satar (43 godine), iz Sirije

„Nedostaje mi škola”

Naim Karzai (12 godina), iz Avganistana



“Volim Srbiju i voleo bih da ostanem ovde kada bih mogao da nađem posao”

Hakmuth (23 godine), iz Avganistana



“Moram da pređem granicu, želim da odem kod svog brata u Nemačku”

Setajesh (28 godina), from Afghanistan

„Zahvalni smo na svemu što činite za nas. I jasno nam je da je situacija teška, da nas je previše. “

Mariam (24 godine), iz Avganistana

“Svi kažu da treba da odem u Preševo. I ja bih otišao tamo ali mi je prijatelj rekao da je bio vraćen preko granice i toga se plašim”

Atikullah Miahel (20 godina), iz Avganistana

„Što dalje idem, više primećujem koliko se ne odnose prema svima isto. Ja ću na kraju stići do Nemačke, ali šta će biti sa svima onima koji nisu iz Sirije?”

Firas Ahmadi (21 godina), iz Sirije

“Ja govorim četiri jezika i mora da postoji nešto oko čega mogu da vam pomognem”

Zjavbi Hakashimi (25 godina), iz Avganistana

“Nađite način da primimo novac. Već smo u teškoj situaciji i, na sve to, ne možemo da koristimo Western Union jer nemamo lične karte. Mora da postoji drugi način”

Kayum Hamdad (24 godine), iz Avganistana

“Pitajte Evropu da li su izgubili humanost”

Raiz (21 godina), iz Avganistana

“Ja nisam izbeglica, ja sam Masume Ahmadi, dvadesetčetvorogodišnja žena iz Iraka. Omiljena boja mi je crvena i želim da postanem arhitekta“

Masume Ahmadi (24 godine), iz Iraka

„Smrzavam se i nemam šta da kažem”

Ebrahim (8 godina), iz Afganistana



Psychosocial Innovation Network

Studentski trg 6/4, 11000 Belgrade, Serbia

<http://psychosocialinnovation.net/>