

Priručnik za građanstvo:

Posmatrač ne mora biti samo posmatrač
- načini zaustavljanja nasilja



PEACEBUILDING
FUND ▶ ▶ ▶ ▶



Embassy of Italy
Sarajevo



Impressum

Autorice:

Šejla Bjelopoljak, Adna Sokolović

Urednici:

Nedim Krajišnik, Samid Šarenkapić

Recenzent:

Ivana Zečević

Grafički dizajn:

Sara Bubak, Saša Đorđević

Izdavač:

UNFPA, Sarajevo

Sarajevo
Maj, 2025.

Ovaj Priručnik je izrađen u cilju jačanja stručne podrške trenerima interventne obuke mladih lidera i liderki u provođenju aktivnosti i podizanju svijesti posmatrača u sprečavanju pojava oblika nasilja, pod nazivom "Bystander Intervention Training Manual for Youth Leaders", uz podršku Step by Step organizacije i UNFPA.

Priručnik za građanstvo:

Posmatrač ne mora biti samo posmatrač - načini zaustavljanja nasilja



Embassy of Italy
Sarajevo



Sadržaj

1 Uvod u intervenciju posmatrača	6
▶ 1.1. Uloga posmatrača u promoviranju sigurnosti i sprečavanju nastanka štete	6
▶ 1.2. Etička pitanja i odgovornosti posmatrača	7
2 Vrste intervencija posmatrača	9
▶ 2.1. Direktne metode	9
▶ 2.1.1. Suprotstavljanje situaciji ili osobi koja uzrokuje štetu.....	9
▶ 2.1.2. Nuđenje podrške osobi koja je u opasnosti	10
▶ 2.2. Indirektne metode	10
▶ 2.2.1. Prijavljivanje situacije osobi od autoriteta	11
▶ 2.2.2. Traženje pomoći od drugih.....	11
▶ 2.3. Metode odvrćanja	12
▶ 2.3.1. Deeskalacija situacije humorom	12
▶ 2.3.2. Odvrćanje pažnje od štetnog oblika ponašanja	13
3 Priznavanje i procjena situacije	14
▶ 3.1. Identificiranje znakova potencijalne štete	14
▶ 3.2. Ocjena nivoa rizika i urgentnosti	15
▶ 3.3. Razumijevanje ličnih granica i ograničenja	16
4 Poduzimanje akcije – svih „5D“ taktika	18
▶ 4.1. Primjeri iz stvarnog života i scenariji posmatranja	22
▶ 4.1.1. Intervencija u slučaju vršnjačkog nasilja	23
▶ 4.1.2. Intervencija u kontekstu seksualnog uznemiravanja	26
▶ 4.1.3. Intervencija u situaciji nasilja u porodici	29
▶ 4.1.4. Intervencija posmatrača u situaciji zloupotrebe supstanci.....	32
▶ 4.1.5. Intervencija prevencije samoubistva	35
5 Briga o sebi i emocionalno blagostanje posmatrača koji intervenira	40
▶ 5.1. Izrada strategija suočavanja sa stresom i traumom u kontekstu brige o sebi	41
▶ 5.2. Traženje podrške od vršnjaka, mentora i stručnjaka za mentalno zdravlje	43
▶ 5.3. Postavljanje ličnih granica i znati kada se povući	44
6 Izgradnja mreže podrške intervencijama posmatrača	45
▶ 6.1. Identificiranje saveznika i partnera u zajednici	45
▶ 6.2. Stvaranje sistema vršnjačke podrške među mladim liderima i liderkama	46
▶ 6.3. Olakšana saradnja s lokalnim organizacijama i organima vlasti.....	47
▶ 6.4. Podizanje svijesti i promoviranje intervencije posmatrača u zajednici ..	48
7 Prilagođavanje strategija intervencije posmatrača raznim okruženjima	49
▶ 7.1. Provođenje intervencije posmatrača u školama.....	49
▶ 7.1.1. Saradnja sa školskim upravama i nastavnicima.....	52
▶ 7.2. Provedba intervencije posmatrača na radnom mjestu	53
▶ 7.2.1. Saradnja s poslodavcima i odjelima za ljudske resurse.....	54
▶ 7.3. Provedba intervencije posmatrača u javnom prostoru	54
▶ 7.3.1. Razumijevanje jedinstvenih izazova interveniranja u javnom prostoru.....	55
▶ 7.3.2. Rad s lokalnim organima vlasti i organizacijama u zajednici na unapređenju javne sigurnosti	56
▶ 7.4. Provedba strategija intervencije promatrača u digitalnim okruženjima.....	56
Literatura	61

Recenzija

“Priručnik za građanstvo: Posmatrač ne mora biti samo posmatrač - načini zaustavljanja nasilja”, autorki dr. Šejle Bjelopolja i Adne Sokolović, BA, obuhvata temeljno istražene i praktično razrađene metode koje posmatrač može da primijeni u cilju sprečavanja nasilja i uznemiravanja. Sadržaj je organizovan u sedam poglavlja, koja postupno uvode čitaoca u koncept intervencije posmatrača, vrste metoda i alate za prepoznavanje rizika, sve do konkretnih scenarija iz stvarnog života.

Osnovne teme uključuju:

- ▶ Različite vrste intervencija: direktne, indirektne i metode odvrćanja.
- ▶ Alate za procjenu situacija, kao što su prepoznavanje rizika i razumijevanje ličnih granica.
- ▶ Taktike poznate kao “5D”, uključujući distrakciju, delegiranje, dokumeniranje, odgađanje i direktnu akciju.
- ▶ Brigu o emocionalnom blagostanju posmatrača.
- ▶ Prilagođavanje intervencija različitim kontekstima – od škola i radnih mjesta do digitalnih prostora.

Autorke u Priručniku predstavljaju statističke podatke o nasilju, bullyingu, seksualnom uznemiravanju i drugim oblicima diskriminacije, naglašavajući potrebu za edukacijom društva o odgovornoj ulozi posmatrača. Priručnik se ističe bogatstvom praktičnih alata i jasnoćom izlaganja, čineći ga izuzetno korisnim za široku publiku. Integracija konkretnih scenarija i primjera iz svakodnevnog života daje mu dodatnu vrijednost, posebno u kontekstu edukacije mladih lidera i liderki. Priručnik nudi brojne primjere i vodiče za djelovanje, čineći ga praktičnim resursom za edukaciju u školama, nevladinim organizacijama i širem društvenom kontekstu.

Kako pojedine grupe mogu da koriste ovaj Priručnik?

1 Nastavnici, pedagozi, psiholozi i školsko osoblje

- ▶ Priručnik je izuzetno koristan za obrazovne institucije koje se susreću s izazovima poput vršnjačkog nasilja, diskriminacije i cyber-bullyinga.
- ▶ Pruža praktične smjernice za razvijanje proaktivnog pristupa i edukaciju učenika o intervenciji posmatrača.

2 Mladi lideri, učenici i studenti

- ▶ Pomaže mladima da prepoznaju situacije u kojima mogu djelovati, čime ih osnažuje da postanu aktivni posmatrači u svojim zajednicama.
- ▶ Nudi metode koje su prilagođene njihovim svakodnevnim iskustvima, uključujući konflikte u školama i digitalnim okruženjima.

3 Roditelji i porodice

- ▶ Roditelji mogu koristiti Priručnik za edukaciju svoje djece o nenasilnoj komunikaciji i ohrabrivanje odgovornog ponašanja kada svjedoče konfliktima.
- ▶ Pomaže porodicama u razvijanju svijesti o važnosti uloge svakog pojedinca u stvaranju sigurnog društvenog okruženja.

4 Zaposleni u nevladinim organizacijama i aktivisti

- ▶ Za organizacije koje se bave ljudskim pravima, rodnom ravnopravnošću, prevencijom nasilja i edukacijom, priručnik je vrijedan resurs za obuku i radionice.

5 Poslodavci i timovi na radnim mjestima

- ▶ Poslodavci ga mogu koristiti za razvijanje politika sigurnosti na radu i za edukaciju zaposlenih o intervencijama u slučaju uznemiravanja ili sukoba na radnom mjestu.

6 Šira javnost

- ▶ Koristan je za svakog pojedinca koji želi razumjeti kako na siguran način reagovati u situacijama nasilja, bilo u javnom prostoru, kući, na poslu ili online.

Na kraju, ovaj Priručnik: (a) obrazuje o važnosti transformacije pasivnih posmatrača u aktivne interveniste, što doprinosi smanjenju tolerancije na nasilje i diskriminaciju, (b) nudi konkretne tehnike, poput metoda odvrćanja pažnje, dokumentovanja i delegiranja, koje su jednostavne za primjenu i prilagodljive različitim situacijama, (c) pomaže čitaocima da prepoznaju svoju odgovornost i moć da djeluju u situacijama koje zahtijevaju intervenciju. Ističe važnost brige o sebi, nudeći strategije za suočavanje s traumama i stresom nakon intervencija, (d) s obzirom na to da obuhvata raznolike situacije – od školskih konflikata do profesionalnih okruženja i digitalnih platformi – priručnik je fleksibilan i široko primjenjiv.

Zaključno, ovaj Priručnik je vrijedan resurs za sve koji žele doprinijeti sigurnijem, inkluzivnijem i empatičnijem društvu. Njegova praktičnost, jasnoća i univerzalnost čine ga važnim alatom za edukaciju i društvenu promjenu.

Banjaluka, 26. 11. 2024. godine



Recenzentica:
prof. dr. Ivana Zečević

1. Uvod u intervenciju posmatrača



Sve što je potrebno za trijumf zla jest da dobri ljudi ne čine ništa.

(Edmund Burke)

Šta je gore od uznemiravanja povezanog s ličnim identitetom? Kada je u pitanju bilo koja karakteristika, kao što su rasa, boja kože, vjera ili imigracijski status, rodno izražavanje ili seksualna orijentacija; fizička veličina, dob ili invaliditet i slično, gore od zlostavljanja u javnosti je biti okružen **posmatračima koji to vide, ali ne poduzimaju ništa po tom pitanju.**

U novijoj historiji svjedočili smo porastu nepoštivanja, uznemiravanja i nasilja iz mržnje. Različite vrste nasilja događaju se u različitim okruženjima, neke su širokih razmjera poput ratova i oružanih sukoba, a neke su malih razmjera i pojedinačno se dešavaju. Prema globalnoj statistici, **2023. godine Celaya u Meksiku je rangirana**

kao najopasniji grad na svijetu sa stopom ubistava od 109,4 na 100.000 stanovnika. Šest gradova s najvećom stopom ubistava u svijetu nalazi se u Meksiku. Popis ne uključuje zemlje pogođene ratovima i sukobima (WorldAtlas, 2023). **U Evropi, najveća stopa ubistava 2021. godine zabilježena je u Latviji i Litvaniji, dok je na globalnom nivou El Salvador tada bio najopasnija zemlja za život po stopi ubistava (Eurostat, 2023). Godine 2022. Azija i Oceanija pokazale su se kao regija u svijetu s najvećim brojem sukoba, s 53 evidentirane krize s elementima nasilja i jednim potpunim ratom** (Statista Research Department, 2023). Situacija sa sukobima i ratovima velikih razmjera promijenila se posljednjih godina s ukrajinsko-ruskim,

kao i izraelsko-palestinskim ratom koji još uvijek traju i mijenjaju statističke podatke o žrtvama rata iz dana u dan. Statistički podaci o oružanim snagama koje rastu paralelno sa narušavanjem globalne sigurnosti pokazuju da su financiranje i ekonomija prešli sa ulaganja u izgradnju mira na „zaštitu“ jačanjem odbrane zemalja. U januaru 2024. godine Kina je imala najveće oružane snage na svijetu prema veličini aktivnog sastava oružanih snaga, sa oko 2 miliona aktivnih vojnika. Slijedile su Indija, Sjedinjene Američke Države, Sjeverna Koreja i Rusija i stoga su one četiri od pet najvećih vojski na svijetu (Einar H. Dyvik, 2023).

Svjetske statistike također pokazuju da je čest oblik uznemiravanja i nasilja nasilno ponašanje (*bullying*), koje se događa u *offline* i *online* prostoru. **Prema UNESCO-u, postoje iscrpni izvještaji da je bullying jedan od najraširenijih oblika nasilja u školama, koji pogađa 1 od 3 mlade osobe. Izvještaj o jednoj studiji je otkrio da je više od 30% učenika i učenica u svijetu bilo žrtva bullyinga.** (UNESCO, 2020).

UNICEF izvještava da je na globalnom nivou polovina učenika u dobi od 13 do 15 godina izjavila da je doživjela vršnjačko nasilje u školi i oko nje (UNICEF, 2021), a prema agenciji UN Woman, više od 246 miliona djece izloženo je rodno zasnovanom nasilju u školama ili oko njih svake godine (UNESCO & UNWomen, 2016). Internetski prostor također je i prostor nasilja, a prema Statisti iz 2022. godine, oko četiri od deset korisnika interneta u cijelom svijetu doživjelo je kibernetički kriminal (GenDigital, 2023), a tokom trećeg kvartala 2023. godine, oko 37% videozapisa uklonjenih s YouTubea izbrisano je zbog sigurnosti djece i oko 28% zbog štetnog ili opasnog sadržaja (Google, 2023).

Prema Istinomjeru, u Bosni i Hercegovini ne postoje jedinstveni statistički podaci o broju slučajeva vršnjačkog nasilja. Prema podacima koje je objavilo Udruženje „Kap“ u 2019. godini, svako treće dijete u Federaciji BiH bilo je žrtva nekog oblika vršnjačkog nasilja. Ovo udruženje je godinu dana provodilo istraživanje u osnovnim i srednjim školama u BiH u sklopu kojeg je analizirano oko 6.000 listića. Više od 2.000 djece odgovorilo je potvrdno na anketno pitanje da li su bili žrtve vršnjačkog nasilja, njih

702 nije tražilo pomoć ni od koga, a 64 se obratilo policiji. (Izmirlić, 2023).

Prema izvještaju pod nazivom „Procjene prevalencije nasilja nad ženama“, objavljenom 2018. godine, 1 od 3 žene u svijetu doživjela je nasilje u porodici.

Nasilje u porodici često je povezano sa seksualnim uznemiravanjem. Neki statistički podaci za zemlje u Evropi, prema Statisti za 2020. godinu, pokazuju da je 66% žena u Švedskoj izjavilo da su tokom života bile žrtve seksualnog uznemiravanja od strane muškaraca, a više od polovine ispitanica u Njemačkoj i Britaniji također je izjavilo da su bile seksualno uznemiravane (Statista Research Department, 2024).

„Raskrinkavanje“ prenosi da je „između 2020. i 2023. godine u Srbiji, Crnoj Gori i Albaniji zabilježeno 139 slučajeva femicida. U Bosni i Hercegovini ne postoje zvanični statistički podaci o femicidu“, niti je femicid zakonski kvalificiran kao zasebno krivično djelo. Međutim, iz napisa u medijima, ali i brojnih istraživanja koja su na ovu temu provedena proteklih godina, jasno je da je riječ o iznimno učestalom krivičnom djelu. Prema podacima koje je iznio stručnjak za ljudska prava i rodnu ravnopravnost Adnan Kadribašić, oko 40% svih ubistava u Bosni i Hercegovini su femicidi“. (Salkanović, Šehović, Cvjetičanin, 2023)

Upotreba i zlouporaba droga ostaje problem u mnogim dijelovima svijeta, a razlikuje se od zemlje do zemlje jer se zakonodavstva i pristup razlikuju. Prema Statisti, u 2021. godini je procijenjeni broj nelegalnih korisnika droga u svijetu iznosio oko 296 miliona. Nadalje, među tim korisnicima, 39,5 miliona moglo bi se smatrati „problematičnim korisnicima droga“ ili kategorizirati kao osobe s poremećajem upotrebe droga (Statista Research Department, 2024).

Od 2017. do 2021. godine prosječan broj samoubistava u BiH ostao je isti – on varira između 250 i 400. U 2021. godini u Bosni i Hercegovini je 375 osoba počinilo samoubistvo, od čega 93 žene i 282 muškarca. (Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine, 2023)

Procjenjuje se da svake godine 703.000 ljudi u svijetu umre zbog samoubistva. Više od jednog od svakih 100 smrtnih slučajeva (1,3%) u 2019. bio je rezultat samoubistva. Globalna stopa samoubistava više je nego dvostruko veća među muškarcima nego među ženama. Više od polovine (58%) svih smrti uzrokovanih samoubistvom događa se prije 50. godine života. Prethodni pokušaj samoubistva najjači je faktor rizika za smrt zbog samoubistva. Globalno, samoubistvo je četvrti vodeći uzrok smrti u dobi od 15 do 29 godina (IASP, 2021).

Vrijeme, prostor i društva u kojima živimo pokazuju da je većina nas u nekom trenutku života bila „posmatrač“.

Posmatrač je „osoba koja se ne uključuje aktivno u situaciju u kojoj neko drugi treba pomoć“ (Clarkson, 1996) te se na taj način može shvatiti kao pasivni posmatrač koji ostaje po strani, ne intervenira niti pruža pomoć, čak i kad je ona nekome potrebna.

Ali uloga posmatrača može biti vrlo moćna. Ako se svjesno provodi, njom se može pružiti prva pomoć, spriječiti sukob ili neki oblik nasilja ili reagirati u drugim situacijama u kojima je potrebna intervencija. Ovom publikacijom želimo educirati i informirati one koji trebaju reagirati na štetnu i/ili nasilnu situaciju iz svoje uloge posmatrača, a da pritom ne ozlijede sebe niti one kojima pružaju podršku.

Želimo ponuditi načine na koje nećemo biti samo posmatrači, nego ćemo razumjeti odgovornosti i mogućnosti i ulogu djelovanja provodeći razne intervencije posmatrača u slučaju potrebe.

Kada interveniramo, ne samo da smanjujemo traumu od uznemiravanja kod osobe koja je povrijeđena (da, uznemiravanje može uzrokovati traumu!), nego polako razbijamo kulturu uznemiravanja i zamjenjujemo je ljudskom dimenzijom koja uključuje podršku i razumijevanje.

Kada neko svjedoči i ignorira napad izvršen iz predrasude bilo svojim izborom ili nepoznavanjem diskriminatorne prirode situacije, može se činiti da ta osoba odobrava ili podržava ponašanje počinitelja

i doprinosi otuđenju osobe koja je meta napada. Ti se ljudi nazivaju „gledateljima“. Aktivni posmatrač je osoba koja prepoznaje postupke ili izjave nepravde i zauzima stav prekidajući i provocirajući situacije koje iz diskriminatorne i potencijalno nasilne situacije postaju normalizirane (prilagođeno iz Nelson i sur., 2011; Grantham, 2011; Parrott i sur., 2020). Nasilje i agresija, na makro ili mikro nivou, potiču diskriminaciju zasnovanu na bilo kojoj karakteristik, uključujući dob, etničku pripadnost, rod, rasu, vjeru, seksualnu orijentaciju, njihovu kombinaciju ili nešto treće. **Posmatrač je osoba koja posmatra ili svjedoči situaciji diskriminacije ili nasilja koju je počinitelj počinio nad žrtvom i ima priliku ili oprostiti, intervenirati ili ne učiniti ništa** (Rodenhizer-Stämpfli et al., 2018; Barnyard, 2011, kao što je citirano u Henson et al., 2020).

U ovom priručniku su opisani načini poticanja osoba da reagiraju na predrasude i progovore protiv diskriminirajućih riječi ili postupaka čim se pojave. Možemo motivirati društvo posmatrača koji će antidiskriminacijsko ponašanje učiniti društvenom normom i stvoriti sigurnije, inkluzivnije društvo. Imajući to na umu, želimo motivirati posmatrače da preuzmu inicijativu koju nazivamo **intervencijom posmatrača**.

Intervencija posmatrača nije isto što i „efekt posmatrača“. Intervencija posmatrača uključuje osobu koja postaje posmatrač u diskriminirajućim/hitnim situacijama. „Efekt posmatrača“ odnosi se na psihološki fenomen u kojem je manja vjerojatnoća da će osobe pomoći ili intervenirati zbog dvosmislenosti situacije, inhibicije prisutnosti više posmatrača (difuzija odgovornosti) i društvenog utjecaja neaktivnosti drugih ljudi. (Henson i sur., 2020.; Madden & Loh, 2020.; Jenkins & Nickerson, 2019.; Bystander, 2006).

S druge strane, **intervencija posmatrača** podrazumijeva da posmatrači nisu pasivni gledatelji, nego oni koji preduzimaju konkretne radnje kako bi pomogli žrtvi ili ublažili dešavanje ili potencijalno štetnu situaciju.

1.1.

Uloga posmatrača u promoviranju sigurnosti i sprečavanju nastanka štete

Da bismo promovirali promjenu s pasivnog posmatranja na aktivno djelovanje, moramo motivirati i educirati posmatrače da bismo im pružili sposobnost i samopouzdanje da se suoče s različitim vrstama nasilja. Edukacija posmatrača ključna je kako bi se to dogodilo. Gabriella i sur. (2021) i McMahon i sur. (2021) sugeriraju da je važno stvoriti i provoditi **intervencijsko obrazovanje, edukaciju i programiranje posmatrača**.

U tom smislu, razni autori predlažu važne segmente koji mogu biti korisni za posmatrače. Nelson i sur. (2011) ističu **znanje i svijest o diskriminaciji i štetu koji mogu uzrokovati, želju za educiranjem jednog ili više počinitelja i društvene norme koje ne toleriraju rasizam** kao faktore koji igraju veliku ulogu u razumijevanju uloge posmatrača u promoviranju sigurnosti i sprečavanju nastanka štete. Parrott i sur. (2020) i Muja i sur. (2021) spominju **samopouzdanje i namjeru pojedinca da uspješno intervenira u diskriminirajućoj situaciji, koja je poznata i kao samoefikasnost posmatrača** kao faktor donošenja odluka u

štetnim situacijama. Ti faktori se razlikuju od kulture do kulture, kao i od pojedinca do pojedinca. Lična ograničenja i vrijednosti su polazna pozicija s koje posmatrač prvo reagira ili ne reagira u štetnoj situaciji. Menolascino i Jenkins (2018) dijele važnost **afektivne empatije, koja uključuje empatičku brigu i dijeljenje osjećaja ili emocija druge osobe** kao važnu vrijednost i vještinu kako bi se moglo prikladno reagirati da bi se pomoglo žrtvi/žrtvama, a prema Gulker i sur. (2013) važno je da se **pripadnici nemarginaliziranih grupa suoče s počiniteljima diskriminacije**. Prema Jenkinsu i Nickersonu (2019), važna vještina posmatrača da bi intervenirali je **asertivnost** koja može pomoći u ublažavanju štetne situacije, promovirati nenasilnu komunikaciju i prostor za dijalog i rješavanje problema.

Sve u svemu, uloga posmatrača je od velike važnosti jer ona doprinosi stvaranju sigurnog prostora u kojem se pojedinci mogu osjećati zaštićeno i podržano. Ona pomaže u promoviranju pozitivnih vrijednosti, sprečava nasilje i omogućava život u skladu s načelima ljudskih prava.

1.2.

Etička pitanja i odgovornosti posmatrača

Mnogi od nas mogu se poistovjetiti s oklijevanjem koje se javlja kad posmatramo agresivnu ili nasilnu situaciju. Prepoznavanje

ovih prepreka jedan je od prvih koraka ka prelasku sa prolaznog pasivnog posmatranja određene osobe do aktivnog

posmatrača.

Etička pitanja treba uzeti u obzir kada posmatrač nešto poduzme ili ne poduzme. Kawakami i sur. (2019) navode **neznanje ili tumačenje situacije kao diskriminatorne ili pristrasne** kao važan faktor onih koji preduzimaju akciju. Lični pogledi na situaciju mogu stati na put onima od kojih se očekuje da djeluju u skladu s etičkim i moralnim vrijednostima. Dekonstrukcija, propitivanje i promišljanje ličnih stavova i vrijednosti stoga su važni kako se socijalna distanca ne bi produbljivala i kako bi osobe prepoznali svoju ulogu i važnost, kao i društvenu odgovornost za postupanje u situacijama nasilja. Liebst (2019) ističe **društvene odnose sa žrtvama diskriminacije ili predrasude** kao faktor koji može ili ojačati osjećaj odgovornosti i potrebu za djelovanjem ili navesti posmatrača da pobjegne od situacije i prepusti je slučaju. Hynes-Baraz (2021) u tom smislu također govori o poziciji osobe koja nanosi štetu ili nasilje i **njenom statusu percipirane moći**, kao i o **strahu od odmazde** i prema žrtvi i prema posmatraču koji nešto preduzima. **Izbjegavanje sukoba i uočavanje vlastitih postupaka ili saznanja da se njima ne može efikasno intervenirati** su prema Nelsonu i sur. (2011.) važni faktori koje treba uzeti u obzir kada se govori o mogućim radnjama koje bi posmatrač trebao preduzeti budući da one utječu na nivo potrebnog djelovanja.

Društvene norme koje su tolerantne prema diskriminaciji ili marginalizaciji igraju veliku ulogu u razumijevanju etičkih i moralnih temelja, kao i odgovornosti za poduzimanje radnji, prema Nelsonu i sur. (2011). Te društvene norme mogu se percipirati i kroz društvene vrijednosti – važno je zapitati se šta određena kultura i zajednica vrednuju? Da li stanovništvo dijeli i ima zajedničke vrijednosti ili lične vrijednosti nadjačavaju kolektivne vrijednosti grupe i vrijednosti zajednice? Prilikom postavljanja takvih pitanja možemo shvatiti da se etički temelji i nivo odgovornosti mogu razlikovati, a time i modeli djelovanja posmatrača. Kawakami i sur. (2019) i Gulker i sur. (2013) primjećuju da je jedna od prepreka intervenciji posmatrača to što se **potencijalni sukobi ne shvataju ozbiljno i što se pritužbe ne razmatraju, posebno kada dolaze od marginaliziranih grupa ili kada se sukobi događaju između njih**.

Najvažnija stvar koju bi svaki posmatrač uvijek trebao imati na umu jest da **posmatrači imaju odgovornost da učine ono što mogu**. Kao pojedinci i grupe imamo i lične i društvene odgovornosti – to znači da trebamo voditi računa o sebi, ali i o drugima.

Svaka osoba može slijediti ove korake kako bi pomogla kada svjedoči problematičnoj ili potencijalno problematičnoj situaciji:

- ▶ **Primijetite događaj**
- ▶ **Protumačite ga kao problem**
- ▶ **Preuzmite ličnu odgovornost**
- ▶ **Znajte kako ćete pomoći**
- ▶ **Provedite Help-Act!**

Ovi koraci mogu doprinijeti rušenju prepreka koje sprečavaju intervencije posmatrača i potaknuti etičko razmatranje i odgovornost u agresivnim ili nasilnim situacijama.

2. Vrste intervencija posmatrača

Pojmom „posmatrač“ označavamo osobu koja je prisutna na određenom mjestu i nalazi se u „situaciji“ na koju ona ne reagira proaktivno. To može značiti da osoba promatra ili svjedoči nečemu što se događa, ali nije direktno uključena u radnju ili situaciju. **Metode intervencija posmatrača imaju jedinstvenu svrhu i mogu se koristiti s obzirom na situaciju i kontekst, nivo udobnosti i znanja**

posmatrača te potencijalni utjecaj na njegovu sigurnost i dobrobit. U tekstu niže ćemo opisati različite vrste metoda posmatranja, moguće intervencije i dati primjere problematičnih situacija s mogućim rezultatima utjecaja korištenja metoda posmatranja za njihovo rješavanje ili ublažavanje.

2.1.

Direktne metode

Jedna od metoda interveniranja posmatrača su **direktne metode**. Ove metode podrazumijevaju direktno uključivanje u situaciju i saradnju s osobama kako bi se

riješila šteta ili spriječila eskalacija. One podrazumijevaju trenutačno preduzimanje akcije i često se zasnivaju na direktnoj komunikaciji s onima koji su uključeni - napadačem, žrtvom ili jednim i drugim.

2.1.1.

Suprotstavljanje situaciji ili osobi koja uzrokuje štetu

Jedna od direktnih metoda je **suočavanje sa situacijom ili osobom koja uzrokuje štetu**. To uključuje direktno rješavanje problema štetnog ponašanja koje iskazuje osoba koja

uzrokuje štetu i zahtijeva od posmatrača da pristupi osobi koja uzrokuje štetu i izrazi neodobravanje ili zabrinutost zbog situacije i njenih radnji u tom trenutku. Posmatrači se

mogu suočiti sa osobom koja nanosi štetu verbalno ili neverbalno u cilju zaustavljanja ili sprečavanja da se povreda i dalje nanosi ili da eskalira. Važno je naglasiti da suočavanje sa situacijom ili osobom koja uzrokuje štetu može implicirati odmazdu ili potaknuti veće nasilje koje može biti usmjereno na žrtvu, posmatrača ili čak na druge osobe koje su eventualno prisutne u takvoj situaciji. Zbog toga je važno uvijek djelovati na delikatna načina i izbjegavati da se bilo ko dovede u opasnost. Također

2.1.2.

Nuđenje podrške osobi koja je u opasnosti

Druga metoda je **pružanje podrške osobi koja je u opasnosti** da pretrpi štetu. U tom slučaju posmatrač može stajati uz osobu koja je u opasnosti i pružiti joj podršku i ohrabrenje. Dobrobit osobe koja je u opasnosti iznimno je važna, a pomoć bi mogla biti stvoriti siguran prostor za osobu kako bi se otvorila i skupila snaga koja može dovesti do smanjenja negativnog utjecaja

je važno procijeniti vlastite sposobnosti djelovanja i shvatiti eventualne posljedice našeg djelovanja ili nedjelovanja u takvoj situaciji.

Primjer: *Ako neko daje uvredljivu primjedbu o određenoj osobi ili grupi ljudi, posmatrač koji koristi ovu metodu mogao bi reći: „Mislim da ovi komentari nisu primjereni. Mislim da se prema svima treba odnositi s poštovanjem, i ovdje i drugdje“.*

štetne situacije. Posmatrač može pružiti podršku, suosjećati s njom i pomoći joj da se ne osjeća samom i izoliranom.

Primjer: *Posmatrač koji koristi ovu metodu može pristupiti osobi koja je izložena verbalnom uznemiravanju i upitati je: „Jesi li dobro? Mogu li ti nekako pomoći?“*

2.2.

Indirektne metode

Ostale vrste intervencija posmatrača su **indirektne metode**. One uključuju traženje pomoći od drugih ili poticanje i inzistiranje kod vlasti (institucija ili osoba) da riješe problematičnu situaciju. Indirektne metode mogu se koristiti kada je preteško, nedjelotvorno ili nesigurno djelovati direktno da bi se spriječio nastanak štete. To je također bolja opcija djelovanja kada je korisno uključiti druge, stvarajući mrežu ili zajednicu za jačanje snage podrške.

2.2.1.

Prijavljivanje situacije osobi od autoriteta

Jedna od indirektnih metoda uključuje **prijavljivanje situacije osobama od autoriteta** i traženje pomoći od osobe koja ima sposobnost rješavanja situacije na djelotvoran način. Na taj način je moguće osigurati poduzimanje odgovarajućih radnji za sprečavanje ili ublažavanje bilo kakve moguće štete. Ova metoda može biti korisna kada nije sigurno ni djelotvorno direktno se suočiti s osobom koja nanosi štetu.

Primjer: *Ako se neko nađe u situaciji koja ugrožava njega lično (ili drugu osobu) na bilo koji način i procijeni da bi svaka druga intervencija bila neprimjerena, posmatrač poziva broj dostupnog supervizora koji ga usmjerava u toj situaciji. Ako to ne pomogne, posmatrač zove policiju ili jedinicu za hitan odgovor.*

2.2.2.

Traženje pomoći od drugih

Još jedna indirektna metoda je **traženje pomoći od drugih** i ona podrazumijeva mobiliziranje grupe ljudi u cilju zajedničkog rješavanja situacije. Ova metoda prepoznaje moć mase i koristi snagu kolektivnog odgovora u svrhu djelotvorne intervencije.

Primjer: *Ako postoji napetost ili simptomi društveno neprihvatljivog ponašanja određene osobe ili grupe osoba, potrebno je identificirati koalicije, saveze, borbe za nadmoć, poteškoće u razumijevanju komunikacije unutar grupe. Primjena primjera odraslih/roditelja na slučaj škole može izgledati ovako:*

- ▶ „Drago mi je da ste danas našli vremena da dođete na ovaj sastanak, s obzirom da znam koliko radite i koliko malo vremena imate“.
- ▶ „Primjećujem da vas je ovo pitanje uzrujalo, vidim da ste jako zabrinuti“.
- ▶ „Potpuno razumijem vašu uznemirenost i zabrinutost... Međutim, ponašanje vašeg djeteta nije neobično u njegovoj dobi“.

2.3.

Metode odvrćanja

Treća vrsta intervencija posmatrača su **metode odvrćanja** koje uključuju odvrćanje pažnje od štetnog ponašanja ili situacije kako bi se smanjila napetost i spriječila eskalacija. Ove metode koriste tehnike koje pomiču fokus sa negativnih radnji, kao što je prikazivanje situacije u pozitivnom svjetlu. Moguće ih je koristiti kada osoba, iskazujući štetu, traži pažnju, izražava sebičnost ili ljutnju. Situacija se ne smije prikazivati u pozitivnom svjetlu

u slučaju gubitka, utvrđenog nasilja, samoubistva i depresije. Distrakcija je suptilan i kreativan način intervencije. Ovdje je cilj jednostavno „minirati“ incident njegovim prekidom. Ideja je ignorirati uznemiravača i direktno stupiti u kontakt sa osobom koja je meta. Ne govorite o uznemiravanju i ne spominjite ga. Umjesto toga, razgovarajte o nečemu što je potpuno nepovezano s tim.

2.3.1.

Deeskalacija situacije humorom

Jedna od metoda distrakcije je korištenje humora za deeskalaciju situacije, što uključuje unos sprdnje u napetu ili štetnu situaciju kako bi ona deeskalirala. To može pomjeriti fokus sa štetnog ponašanja i smanjiti napetost.

Primjer: Ako svjedoči žestokoj svađi, posmatrač bi s dozom humora mogao reći nešto opuštajuće kako bi razbio napetost i skrenuo pažnju. Šala bi se trebala odnositi na dio koji nam se dopada.

- ▶ **Osoba A:** „Mislim da se ne slažemo po ovom pitanju i stvarno mislim da bi bilo najbolje da svako krene svojim putem.“
- ▶ **Osoba B (s dozom humora):** „Pa, barem ćemo imati više mjesta u holu, zar ne?“

U ovom primjeru, osoba B koristi humor kako bi ublažila napetost i napravila malu distancu od ozbiljnosti situacije. Ovaj humor nije uvredljiv ni agresivan, nego ima za cilj oraspoložiti i pokazati da se situacija može sagledati i iz drugog ugla. Ovaj pristup može pomoći u deeskalaciji napetosti i olakšati daljnji razgovor.

2.3.2.

Odvraćanje pažnje od štetnog oblika ponašanja

Još jedna metoda distrakcije je **odvrćanje pažnje od štetnog ponašanja**, što uključuje preusmjerenje fokusa uključenih osoba sa štetnog ponašanja. To može pomoći u smirivanju situacije tako što će se time spriječiti daljnja eskalacija.

Primjer: U slučaju nasilne situacije, posmatrač u javnom prostoru, može:

- ▶ *Pravite se izgubljeno. Pitati koliko je sati. Pretvarati se da poznajete uznemiravanu osobu. Razgovarati s njom o nečemu neodređenom i odvratiti njenu pažnju sa uznemiravača.*
- ▶ *Zapriječiti put. Nastavi raditi isto, ali možda stati između uznemiravača i njegove mete.*
- ▶ *Slučajno ili namjerno proliti kafu, nametnuti drugu temu ili uskomešati situaciju.*

3. Prepoznavanje i procjena situacije

3.1.

Identificiranje znakova potencijalne štete

Ponekad šteta može biti nevidljiva ili je možda teško prepoznati štetu. **Ne ostavljaju sve štetne situacije vidljive tragove ni posljedice i stoga je važno prepoznati znakove potencijalne štete kako bi je spriječili.** Za intervencije posmatrača to je ključna vještina da bi efikasno djelovao. To omogućava posmatračima da reagiraju na odgovarajući način i u kontekstu situacije. Neki od znakova potencijalne štete mogli bi biti:

- ▶ Korištenje uvredljivog jezika upućenog pojedincu ili grupi, što se može definirati kao verbalno zlostavljanje;
- ▶ Guranje, udaranje, sputavanje ili druge vrste fizičke agresije koje se mogu definirati kao fizičko nasilje;
- ▶ Davanje diskriminirajućih komentara koji su usmjereni na pojedinca ili grupu, a zasnivaju se na predrasudama i stereotipima, a mogu se zasnivati i na rasi, rodu, seksualnoj orijentaciji, vjeri i sl.;
- ▶ Isključivanje pojedinaca iz grupnih aktivnosti, izolacija od zajednice;
- ▶ Manipulativno ili prisilno stjecanje kontrole nad osobom;
- ▶ Intenzivnost rasprava i sukoba koji mogu brzo eskalirati.

Obraćanje pažnje na ove znakove pomaže posmatračima da interveniraju prije nego što se situacija pogorša i pomaže onima koji su u opasnosti.

3.2.

Ocjena nivoa rizika i urgentnosti

Nivo rizika određen je različitim pristupima. Oni su objašnjeni kroz razumijevanje teorija o motivaciji poduzimanja radnji:

Teorije altruizma i prosocijalnog ponašanja:

- ▶ Teorije altruizma i prosocijalnog ponašanja daju različite perspektive o tome zašto ljudi interveniraju kao posmatrači u opasnim situacijama.
- ▶ Prema ovom pristupu, opasnost može potaknuti intervenciju kao način smanjenja vlastite tjeskobe ili stresa žrtve.

Teorije altruističkog i prosocijalnog ponašanja objašnjavaju ublažavajući efekt opasnosti na intervenciju posmatrača, bilo kao sredstvo za smanjenje nevolje osobe koja intervenira (Dovidio i sur., 2006.) ili kao sredstvo za smanjenje nevolje žrtve (Batson, 2011.).

Smanjenje vlastite tjeskobe:

- ▶ Posmatrač može intervenirati kako bi smanjio vlastitu tjeskobu uzrokovanu opasnom situacijom.
- ▶ Ova perspektiva sugerira da je intervencija motivirana željom da se izbjegne vlastita nelagoda ili stres.

Smanjenje tjeskobe žrtve:

- ▶ Ova teorija sugerira da opasnost može potaknuti intervenciju kao način da se smanji tjeskoba same žrtve.
- ▶ Intervencija može biti usmjerena na pomoć žrtvi da joj se olakša stanje ili spriječe daljnje ozljede.

Teorije racionalnog izbora naglašavaju vlastiti interes i predlažu sličan efekt na posmatrače koji će vjerovatnije intervenirati u situacijama s visokim nego s niskim rizikom, zbog percipirane štete izostanka intervencije po njih same kada je neko

izložen ozbiljnim prijetnjama (Fisher i sur., 2006) ili suprotan efekt: povećana opasnost će smanjiti spremnost na intervenciju jer posmatrači priznaju da njihova intervencija može njima naštetiti (Krueger & Massey, 2009; Shotland & Stebbins, 1983, Lindegaard, M. R., Liebst, L. S., Philpot, R., Levine, M. i Bernasco, W., 2022.)

U prethodno navedenoj studiji autori Lindegaarda i sur. (2022) postavljaju pitanje – da li nivo opasnosti utječe na intervenciju posmatrača u sukobima u stvarnom životu?! Proučavajući dokaze iz snimaka kamera za video-nadzor došli su do zaključka da su izgledi da će posmatrači intervenirati 19 puta veći kada sukobljene strane pokazuju ciljanu agresiju u usporedbi sa situacijama u kojima to ne čine. To odgovara motivu altruističkog i prosocijalnog ponašanja, ali i potrebi hitne reakcije.

Teorije racionalnog izbora:

- ▶ Ova teorija sugerira da opasnost može potaknuti intervenciju kao način da se smanji tjeskoba same žrtve.
- ▶ Intervencija može biti usmjerena na pomoć žrtvi da joj se olakša stanje ili spriječe daljnje ozljede.

Procjena nivoa rizika i hitnosti prirodna je za određivanje odgovarajuće strategije intervencije. Mnoge faktore, kao što su eventualno nanošenje fizičkih povreda, emocionalni stres ili eskalacija, treba uzeti u obzir prije djelovanja. Neki od tih faktora uključuju prisutnost oružja i fizičkog nasilja, dobrobit i emocionalno stanje uključenih i posmatrača, kontekst, lokaciju i mogućnosti zaustavljanja nanošenja štete.

Suprotan efekt opasnosti:

- ▶ Suprotna perspektiva sugerira da će povećana opasnost smanjiti volju za intervencijom jer posmatrači shvataju da svojom intervencijom mogu naštetiti sami sebi.
- ▶ Strah od mogućih posljedica može biti prepreka intervenciji, čak i kada je opasnost velika.

Procjena rizika i urgentnosti:

Ističe se da je procjena rizika i hitnosti prirodna komponenta postupka određivanja odgovarajuće strategije intervencije. Faktori kao što su potencijalna fizička povreda, emocionalni stres, eskalacija situacije, prisustvo oružja i kontekst moraju se uzeti

u obzir prije nego što se preduzme akcija. Studija Lindegaarda i sur. (2022.) pokazuje da „vjerovatnoća da će ozbiljni oblici agresije uzrokovati intervenciju posmatrača nije veća u odnosu na lakše oblike“. Ovaj nalaz je u suprotnosti s idejom da povećana opasnost povećava motivaciju za intervenciju, jer se izostanak intervencije može shvatiti kao previsoka cijena u ozbiljnim situacijama opasnosti. Također je u suprotnosti s idejom da povećana opasnost smanjuje motivaciju posmatrača da interveniraju zbog straha da se ne ozlijede u činu intervencije“. Stoga je teško procijeniti koji su razlozi zbog kojih posmatrači odlučuju da interveniraju ili ne interveniraju budući da skup navedenih faktora igra ulogu u situaciji u kojoj je potrebna intervencija.

situacije, a ne deeskalacijom. **Prepoznavanje vlastitih granica i ograničenja može osnažiti posmatrače da donose ispravne odluke i djeluju u najboljem interesu s velikim efektima.** Na taj način posmatrači mogu odigrati jednu od najvažnijih uloga u sprečavanju nastanka povreda i stvaranju sigurnog okruženja te na taj način izgraditi zajednicu punu podrške i empatije.

3.3.

Razumijevanje ličnih granica i ograničenja

Razumijevanje ličnih granica i ograničenja ključni je aspekt djelotvorne intervencije posmatrača. Strategijom zelene tačke izvršena je analiza desetljećima dugih istraživanja posmatrača i objedinjene su informacije u tri glavne kategorije utjecaja koji mogu smanjiti vjerovatnoću interveniranja pojedinca u potencijalno visokorizičnoj situaciji: **lične prepreke, utjecaji vršnjaka i dinamika posmatrača.** (Brady, 2013)

- 1 **Lične prepreke** se ublažavaju našim osobnostima i smatraju se unutarnjim mislima i osjećajima koje doživljavamo kada smo suočeni s neprikladnim ponašanjem ili potencijalno visokim rizikom (Edwards, D.2009).
- 2 **Strategija zelene tačke** prepoznaje snažne utjecaje naših vršnjaka kao još jednu prepreku zbog koje pojedinci ne interveniraju. Osobito u adolescentno doba može se javiti povećana anksioznost kod

posmatrača jer vršnjaci naše postupke doživljavaju u negativnom svjetlu (Banyard, 2011). Zelena tačka prepoznaje prevenciju na nivou zajednice, naglašavajući važnost postojanja kritične mase pojedinaca u svakom okruženju i izražavajući potpunu i vizuelnu netoleranciju prema nasilju (Brady, 2013).

- 3 **Dinamika posmatrača** podrazumijeva faktore koji utječu na naše odluke da interveniramo u širokom rasponu situacija na društvenom nivou. Ova dinamika ima svoje nivoe i uključuje: difuziju odgovornosti, procjenu i model pomoći. (Brady, 2013).

Posmatrači bi uvijek trebali uzeti u obzir svoju **ličnu sigurnost, emocionalni kapacitet i svoju stručnost** prije nego što djeluju i postupaju u situacijama u kojima je nastala šteta, s obzirom na to bi njihove intervencije ponekad mogle ugroziti njihovu sigurnost i sigurnost žrtava eskalacijom

4.

Poduzimanje akcije – svih „5D“ taktika

Onog trenutka kada posmatrač pređe s posmatranja na akciju, on postaje aktivist i proaktivna osoba. Da bi akcija imala smisla i dala rezultate, svaki posmatrač koji intervenira trebao bi imati taktiku djelovanja.

Hollaback! 5D

NVO Right To Be (ranije: Hollaback!) izradila je skup jednostavnih i sigurnih taktika koje je nazvala 5D. One su danas poznate kao „Hollaback! 5D intervencije posmatrača“ i odnose se na sljedeće:

- 1 **Odvratiti pažnju** (engl. distract): Indirektno ublažiti situaciju prekidanjem uznemiravanja i podržavanjem mete (npr. komešanje, mali razgovor itd.).
- 2 **Delegirati** (engl. delegate): Zamoliti treću stranu za pomoć u intervenciji, po mogućnosti pojedinca od autoriteta.
- 3 **Dokumentirati** (engl. document): Ako je to bezbjedno učiniti i neko već pomaže meti, napraviti zabilješke ili snimiti diskriminirajuću situaciju (meta odobrava uključivanje u situaciju).
- 4 **Odgoditi** (engl. delay): Stati na stranu onog ko je diskriminiran/uznemiravan (npr. pružanjem podrške, pomoći itd.).
- 5 **Usmjeriti** (engl. direct): Ako su svi fizički sigurni, govorite odlučno i jasno protiv uznemiravanja/diskriminacije koja se dešava (prioritet je pomoći meti u raspravi o uznemiravanju).

Svaki od preporučenih načina djelovanja nudi trenutno rješenje situacije nasilja koje može biti korisno i spriječiti daljnju štetu.

Formula od 5 tačaka

Univerzitet u Lehighu prilagodio je „formulu od 5 tačaka“ Akcionog programa Virdžinije za vožnju bez utjecaja alkohola Centra za zdravstvenu zaštitu studenata Univerziteta u Massachusettsu, u Amherstu i Mreže BACCHUS, koja je zamišljena kao skripta koja može podržati strukturu načina suočavanja s napadačem ili žrtvom u slučaju eventualnog nastanka štete ili situacije nasilja. Formula se sastoji od sljedećeg:

- 1 **Stalo mi je:** Dajte osobi do znanja da vam je stalo i da zbog važnosti veze i/ili situacije trebate razgovarati o nečemu vrlo važnom. I početak i završetak rasprave s naglaskom da ovo radite iz istinske brige, poštovanja i brizi prema osobi, okružuje neprijatne povratne informacije jakim pozitivnim stranama. Odaberite riječi koje vam odgovaraju i koje odgovaraju vašem stilu.
- 2 **Vidim:** Izvijestite osobu/preispitajte s njom stvarne događaje onako kako ih vi doživljavate. Zapamtite da procjenjujete ponašanje, a ne osobu. Pokušajte ograničiti svoje izjave na primjetne, nepobitne činjenice. Što ih više imate, to bolje.

- 3 **Osjećam:** Podijelite s osobom svoja osjećanja koristeći „ja-izjave“ kako biste otkrili svoja osjećanja.
- 4 **Želim:** Recite osobi šta biste željeli da se dogodi.
- 5 **Ja ću:** Navedite šta hoćete ili nećete učiniti. Postavljajte ultimatum samo ako ih se možete i želite pridržavati.

Pet stilova intervencije

Prilagođeni iz rada Jeffa Janssena „Team Captain’s Leadership Manual“ i DiSC© Behavioral Assessment, „Step Up! Intervention Styles“ nude bolje razumijevanje vlastitog stila pristupa i poduzimanja radnji u određenoj situaciji u kojoj je nastala šteta. Ljudsko ponašanje je složeno i stilovi intervencije ovisit će o situacijama i ulogama. Svako predstavlja kombinaciju svih stilova, ali većina ljudi ima sklonosti prema jednom ili dva stila.

Ajkula (D)

- ▶ **Pristup intervenciji:** Dominantan; usmjeren na rezultate. „Uradi to“. Voli biti glavni i preuzeti kontrolu. Intervencija je direktnija.
- ▶ **Snage:** Direktna, samouvjeren, snažne volje, vođen potrebom da postigne cilj, snažan, natjecateljski raspoložen, asertivan, potiče grupu na postizanje cilja, izražava mišljenje; dobro radi pod pritiskom i u očigledno hitnim situacijama.
- ▶ **Slabosti:** Može biti neosjetljiv, nestrpljiv, direktan, sarkastičan, agresivan i pogoršavati situacije; može se smatrati arogantnim-zna sve; ne razmišlja puno o metodi intervencije; više voli „pobjedu“ nego kompromis.
- ▶ **Može djelotvornije intervenirati:** Toplinom, strpljenjem, empatijom, poniznošću, taktom i uzimanjem u obzir tuđih ideja.
- ▶ **Kada intervenirate s ajkulom:** Ajkula je vođena snagom, autoritetom i uspjehom. Rješava probleme direktno, efikasno i fokusira se na željene rezultate; potkrepljuje vašu zabrinutost činjenicama; izbjegava osporavanje svog percipiranog autoriteta; fokusira se na rješavanje problema, a ne na to da budete „u pravu“; izbjegava ponavljanje onoga što je rekao ili davanje previše detalja; nemojte njihovu iskrenost shvatiti lično.

Lisica (U)

- ▶ **Pristup intervenciji:** Utjecajan; orijentiran na ljude. Nastoji pridobiti druge/njihovo odobrenje. Voli inspirirati i biti prepoznat za svoj doprinos. Intervencija je direktnija.
- ▶ **Snage:** Društven, entuzijastičan, energičan, optimističan, uvjerljiv, šarmantan; može mobilizirati grupu i izboriti se s mišljenjem grupe i pluralističkim neznanjem.
- ▶ **Slabosti:** Impulzivan, neorganiziran, nedostatak praćenja; može se osloniti samo na intuiciju; nisu dobri slušatelji; može nadglasati druge i monopolizirati razgovor.
- ▶ **Može djelotvornije intervenirati:** Fokusiranjem na detalje, strpljenjem, većim slušanjem, praćenjem, većom objektivnošću i suočavanjem s problemima.
- ▶ **Kada intervenirate s lisicom:** Lisice su vođene društvenim priznanjem, grupnim aktivnostima i prijateljskim odnosima. Budite ohrabrujući, puni poštovanja, pozitivni i spremni na saradnju; prepoznajte i tražite njihov doprinos i ideje; predstavite nove pristupe; neka govore i neka budu dio rješenja; pokažite kako će akcije pridobiti povoljnu pažnju i odobravanje; ne dopustite im da izgube ugled ili da nisu u centru pažnje - jasno dajte do znanja da se radi o problemu, a ne lično o njima.

Medvjedić (St)

- ▶ **Pristup intervenciji:** Stabilan; timski orijentiran. Zajednički rad. Voli biti sistematičan, sarađivati i biti susretljiv; ne želi uvrijediti druge. Intervencija je više indirektna.
- ▶ **Snage:** Smiren, strpljiv, stabilan, umjeren, praktičan, dobar slušatelj, timski igrač, ljubazan, empatičan, pun razumijevanja i skroman.
- ▶ **Slabosti:** Pretjerano susretljiv; neodlučan; pasivan; sklon izbjegavanju promjena; može dati prioritet odnosima, izbjegavajući sukobe i potrebu da se sviđa drugima umjesto da se suoči s problemom; popušta pritisku vršnjaka; za njega nedostaci mogu biti veći od koristi.
- ▶ **Može djelotvornije intervenirati:** Rješavanjem problema brzo i direktno, preuzimanjem inicijative; pokazujući samopouzdanja i hrabrosti, dižući svoj glas i zauzimajući stav o onome u što vjeruju; preuzimajući aktivniju ulogu vodstva.
- ▶ **Kada intervenirate s medvjedićem:** Medvjedići su vođeni željom da održe stabilno okruženje, uvažavanje, saradnju i prilike za pomoć. Budite opušteni, pružajte podršku, budite iskreni i spremni na saradnju; pokažite interes za njih; pokažite im da vam je stalo do rješavanja problema; budite direktni bez sukoba ili agresivnosti; poštuju tradicije, postupke i sistematske prakse; nemojte ih požurivati - dajte im vremena da obrade informacije; nemojte biti kritični ni zahtjevni.

Kornjača (Sa)

- ▶ **Pristup intervenciji:** Savjestan; orijentiran na detalje. Učini to kako treba. Želi da intervencija bude najbolja što može biti. Intervencija je više indirektna.
- ▶ **Snage:** Analitičan, precizan, sistematičan, oprezan, diplomatičan, taktičan, pažljivo će razmotriti intervenciju; visoka briga za kvalitetu.
- ▶ **Slabosti:** Sporo djelovanje. Može biti previše kritičan; sklonost pretjeranoj analizi; može biti direktan; propušta važne trenutke za ranu intervenciju; može upasti u zamku pluralističkog neznanja; racionalizira neaktivnost kao „ne tiče me se“; misli/nada se da će neko drugi nešto učiniti.
- ▶ **Može djelotvornije intervenirati:** Djelujući brže; uvažavajući tuđa osjećanja i potrebe (zauzimanje perspektive); sarađujući s drugima i njihovim uključivanjem; gledanjem dalje od podataka, ne zamarajući se s detaljima; ako je direktniji u intervencijama.
- ▶ **Kada intervenirate s kornjačom:** Kornjače su potaknute prilikama da iskoriste svoju stručnost, steknu znanje i utječu na situaciju kvalitetnom intervencijom. Budite logični, organizirani i tačni kada intervenirate. Potkrijepite svoj stav logikom i činjenicama; minimizirajte emotivni jezik; dajte im prostora i vremena za obradu informacija; dopustiti lični prostor i neovisnost; klonite se nasilnih taktika - budite strpljivi, uporni i diplomatski.

Sova

- ▶ **NAPOMENA:** Svi stilovi mogu biti sova ako na najbolji način iskoriste svoje snage i odgovaraju na odgovarajući i djelotvoran način na situaciju.
- ▶ **Pristup intervenciji:** Holistički; orijentiran na situaciju. Potpunija intervencija; vođen postizanjem najboljeg ishoda; koristi inkluzivan, cjelovit pristup.
- ▶ **Snage:** Snalažljiv i kreativan u rješavanju problema; nesebični i nije mu bitno kome će pripasti zasluge; prilagođava svoj stil bihevioralnim/situacionim potrebama drugih.
- ▶ **Slabosti:** Potreba za stjecanjem iskustva u određenim okolnostima.
- ▶ **Može djelotvornije intervenirati:** Nastavkom usavršavanja vještina u raznim i raznolikim situacijama.

Pet osnovnih pitanja

Posljednji, ali ne i najmanje važan alat koji može biti od pomoći u procjeni situacije, vlastitih kapaciteta i mogućnosti djelovanja je „5 osnovnih pitanja“:

- 1 Koji je cilj?
- 2 Razgovarajte o pet koraka u donošenju odluka:
 - ▶ Primijetite događaj (u kojem biste ga trenutku primijetili?)
 - ▶ Protumačite ga kao problem/hitan slučaj (šta su znakovi upozorenja?)
 - ▶ Preuzmite ličnu odgovornost (Šta biste mogli učiniti?)
 - ▶ Imajte vještine za intervenciju (Koja su znanja/vještine potrebne?)
 - ▶ Provedite Help-Step UP! (Koji su direktni i indirektni načini pomoći?)
- 3 Što biste mogli učiniti da intervencija bude sigurna, rana i djelotvorna?
- 4 Nedostaci/koristi – Koje su koristi od intervencije? Koji su nedostaci? Koji su nedostaci IZOSTANKA intervencije?
- 5 Zauzimanje perspektive - Kako biste se osjećali da ste vi „žrtva“? O čemu biste razmišljali? Šta biste željeli da drugi učine za vas?

4.1.

Primjeri iz stvarnog života i scenariji posmatranja

Primjeri štetnih situacija iz stvarnog života i intervencije posmatrača mogu nam pomoći da bolje analiziramo moguće scenarije u kojima se posmatrač može naći. Fokusirajući se na specifične vrste nasilja: **nasilno ponaša-nje, seksualno uznemiravanje, nasilje u porodici, zloupotreba supstanci i rizici od samoubistva**, nudimo scenarije posmatrača zasnovane na primjerima iz stvarnog života.

Potičemo čitatelja da pogleda dane vizuale i scenarije, zaustavi se i razmisli šta bi učinio da je u poziciji posmatrača. Svaki scenarij daje primjere različitih pristupa situacijama koji bi mogli dovesti do potencijalnog rješenja i mirnog rješavanja situacije.

4.1.1.

Intervencija u slučaju vršnjačkog nasilja

Prema Rječniku psihologije Američkog udruženja psihologa (APA), „*bullying* je oblik agresivnog ponašanja u kojem neko namjerno i konstantno nanosi drugoj osobi povredu ili nelagodu. *Bullying* može biti u obliku fizičkog kontakta, riječi ili suptilnijih radnji. Zlostavljana osoba obično ima problema s odbranom same sebe i ne čini ništa da „uzrokuje“ *bullying*. *Cyberbullying* je verbalno prijetenje ili uznemirujuće ponaša-nje koje se provodi putem elektronske tehnologije, kao što su mobilni telefoni, email, društveni mediji ili tekstualne poruke“.

Psiholog Olweus predlaže da škole urade sljedeće da bi program intervencije protiv nasilnog ponašanja bio uspješan:

- ▶ Povjere primarnu odgovornost za rješavanje problema odraslima u školi, a ne roditeljima ili učenicima.
- ▶ Projiciraju jasan moralni stav protiv zlostavljanja.
- ▶ Uključe komponente orijentirane na sisteme i komponente orijentirane na pojedinca.
- ▶ Postave dugoročne i kratkoročne ciljeve.
- ▶ Ciljaju cijelu školsku populaciju, a ne samo nekoliko problematičnih učenika.
- ▶ Neka program postane trajna komponenta školskog okruženja, a ne privremeni popravni program.
- ▶ Provedu strategije koje imaju pozitivan efekt na učenike i školsku klimu koje nadilaze problem nasilnog ponašanja.

Dva primjera intervencije posmatrača iz stvarnog života

Scenarij 1:

Učenik osnovne škole svakodnevno je izložen fizičkom nasilju od strane starijeg učenika. Stariji učenik ga udara i tjera ga da mu da džeparac. Žrtva se boji prijaviti nasilje jer se boji osвете i izolacije od vršnjaka.

Predložene intervencije posmatrača:

- 1 Odvratiti pažnju:** Sljedeći put kada se nađete kao posmatrač, priđite žrtvi. **Ako ste učenik, pitajte ga:** „Možeš li doći i pomoći mi oko zadaće? Stvarno mi treba pomoć“ ili „Hej, znaš li slučajno gdje mogu pronaći materijal za naredni čas? Hoćeš li biti ljubazan da pođeš sa mnom i pomogneš mi da ga pronađem?“ ili „Pogledaj ovaj video koji sam upravo odgledao! Super je!“ **Ako ste nastavnik, recite:** „Učenici, šta mislite o tome da danas održimo čas van škole?“ ili „Hej, hvala ti što si neki dan preporučio tu knjigu, sjajna je, da li si je pročitao?“ Ako ste roditelj, pokušajte ovako: „Možete li mi pokazati put do sportske dvorane. Tamo me čeka moja kći.“
- 2 Delegirati:** Potražite pomoć odraslih ako ste učenik (od nastavnika, pedagoga, psihologa, uprave škole ili roditelja). Ako ste roditelj, svakako potražite pomoć uprave škole i pedagoško-psihološke službe. Razmislite o uključivanju državnih institucija, ako je potrebno, poput socijalnih službi.



- 3 Dokumentirati:** Napravite sliku/video koji možete koristiti kao dokaz situacije i koristite sliku/video samo kao takvog! Zapišite ko je sve bio prisutan u situaciji kao drugi posmatrači - oni mogu biti svjedoci.
- 4 Odgoditi:** Za odgodu možete pitati/reći: „Šta se događa? Kako se osjećaš? Što mogu učiniti za tebe?“ ili „Mogu li ti donijeti nešto, hranu ili vodu? Da li je u redu ako dovedem nekoga u pomoć?“
- 5 Usmjeriti:** Ako je dovoljno sigurno za žrtvu i vas, pokušajte se suočiti s počiniteljem. Recite: „Svjedočim ovome po drugi put. To što radiš nije u redu. Povređuješ ga i ovo mora prestati.“

Scenarij 2:

Na času sporta podijeljeni ste u grupe za trening odbojke. Jedna grupa ne želi prihvatiti djevojčicu romske nacionalnosti. Nazivaju je pogrdnim imenima i vrijeđaju.

- 1 Odvratiti pažnju:** Pitajte grupu: „Koju taktiku koristite u igri?“ ili: „Ovo rivalstvo je veliko, kako bi bilo da ga prenesemo na teren.“
- 2 Delegirati:** Ispričajte nastavniku šta se događa i zamolite ga da intervenira i preuzme odgovornost i riješi situaciju.
- 3 Dokumentirati:** Zapišite pogrdne nazive kojima grupa vrijeđa žrtvu, kao i one podle. Snimite zvuk, ali po mogućnosti izbjegavajte snimanje kamerom jer su svi akteri maloljetni i moglo bi biti problema ako se video zapis koristi na pogrešan način.
- 4 Odgoditi:** Zamolite grupu da sačeka da nastavnik podijeli učenike u grupe.
- 5 Usmjeriti:** Podržite žrtvu tako što ćete je staviti u svoju grupu. Recite: „Ona ima najbolji udarac. Želimo da budeš u našem timu, imamo veće šanse da pobijedimo.“



4.1.2.

Intervencija u kontekstu seksualnog uznemiravanja

Interveniranje u slučaju seksualnog uznemiravanja ključno je za zaštitu žrtve, pružanje podrške i sprečavanje daljnjeg zlostavljanja. Svaki oblik postupanja sa žrtvom nasilja dogovaramo tako da sami biramo potrebne i nepotrebne korake. U tekstu niže se nalaze prijedlozi kako riješiti situaciju ako žrtva pristane.

- ▶ Najvažnije je osigurati sigurnost žrtve. Ako ste trenutno u opasnoj situaciji, nazovite hitnu pomoć ili lokalnu policiju kako biste osigurali brzu akciju.

Primjer: Ako neko s vama podijeli svoje iskustvo seksualnog uznemiravanja, možete reći nešto poput: „Vjerujem ti. Nisi sam/sama u ovome. Razumijem koliko ti je teško.“

- ▶ Saslušajte i vjerujte žrtvi. Važno je podržati žrtvu i vjerovati joj. Saslušajte njenu priču bez prosuđivanja i ne sumnjajte u njenu iskrenost. Priča koju dijeli s vama je njena istina.

Primjer: Možete se zapitati: „Šta želiš učiniti? Da li želiš razgovarati s nekim? Da li trebam pomoći da kontaktiraš nadležne vlasti?“

- ▶ Potaknite žrtvu da prijavi incident nadležnim tijelima, poput policije ili školskih/poslovnih vlasti. Ako žrtva to želi, možete joj ponuditi pomoć u podnošenju prijave.

Primjer: Možete reći: „Imaš mogućnost prijaviti incident nadležnim tijelima, potražiti pravnu pomoć, posavjetovati se s terapeutom ili kontaktirati organizacije koje pružaju podršku žrtvama seksualnog nasilja.“

- ▶ Preporučite žrtvi da potraži pravnu pomoć. To može uključivati kontaktiranje advokata, organizacija za zaštitu prava žrtava ili centara za podršku žrtvama.

Primjer: Možete ponuditi pratnju, pružiti informacije o tome kako je zahtjev podnesen ili ponuditi da zajedno kontaktirate organizaciju koja pruža pravnu pomoć.

- ▶ Preporučite žrtvi da po potrebi potraži medicinsku pomoć. To uključuje pregled ozljeda, testiranje na spolno prenosive bolesti i eventualno kontracepciju, ako je primjenjivo.

Primjer: Možete dati savjet: „Važno je potražiti medicinsku pomoć kako biste provjerili moguće ozljede i poduzeli potrebno testiranje na SPOLNO PRENOSIVE BOLESTI.“

- ▶ Prilagodite podršku žrtvi. Poštujte njene želje i granice. Ako žrtva ne želi poduzeti neke korake, podržite je u njenoj odluci.

Primjer: Ako žrtva odluči da u tom trenutku ne želi slučaj prijaviti policiji, poštujte njenu odluku i ponudite druge oblike podrške.

- ▶ Potaknite žrtvu da se obrati stručnjacima za podršku i savjetovanje.

Primjer: Možete predložiti da kontaktirate centre za podršku žrtvama, psihologe, psihoterapeute ili organizacije specijalizirane za pomoć žrtvama.

- ▶ Potaknite razgovor o seksualnom nasilju u svom društvenom okruženju kako biste podigli svijest i radili na prevenciji.



Dva primjera intervencije posmatrača iz stvarnog života

Scenarij 1:

U javnom prijevozu muškarac neprikladno dodiruje ženu ispred sebe. Primjećujete da je ona toga svjesna, ali izgleda uplašeno reagirati na to u javnosti.

- 1 Odvratiti pažnju:** Pridite ženi i pretvarajte se da je poznajete. Recite: „Zdravo, nismo se vidjeli toliko dugo. Kako si?“
- 2 Delegirati:** Zamolite osobu pored sebe da reagira objašnjavajući da se ne osjećate dovoljno sigurno da to učinite.
- 3 Dokumentirati:** Slikajte nasilnika. Ako je previše „očigledno“ i bojite se daljnje eskalacije, napišite opis nasilnika, u koje vrijeme se to dogodilo i u kojem broju vozila. Pokušajte zapisati što više informacija. Možete ih ponuditi žrtvi kao informacije koje treba odnijeti vlastima.
- 4 Odgoditi:** Pokušajte stati između zlostavljača i žrtve. Pitajte žrtvu da li je dobro, šta bi htjela učiniti i da li želi reagirati na određeni način.
- 5 Usmjeriti:** Budite glasni o tome šta se događa ako se žrtva slaže s tim. Recite: „Ono što radite je seksualno uznemiravanje, gospodine, ako odmah ne prestanete, pozvat ću policiju.“

Scenarij 2:

Grupa prijatelja s kojima ste na školskom odmoru šalje eksplicitne i neželjene poruke dječaku s kojim idete u razred. On sjedi na stepenicama sam, vidno uzrujan.

- 1 Odvratiti pažnju:** Pronađite nešto što će zanimati vaše prijatelje više od uznemiravanja dječaka, poput videa ili vruće teme o vašoj omiljenoj poznatoj osobi.
- 2 Delegirati:** Pridite najbližem dječakovom prijatelju i zamolite ga za pomoć. Napravite strategiju kako pristupiti situaciji – može se intervenirati direktno kod zlostavljača, a neko može ponuditi pomoć dječaku. Uključite odrasle (nastavnike, pedagoge ili psihologe) ako se žrtva s time slaže.
- 3 Dokumentirati:** Diskretno slikajte sadržaj i zlostavljače, pazeći da je identitet žrtve zaštićen. Koristite ovaj materijal samo za traženje dodatne pomoći i kao dokaz. Zamolite žrtvu da zadrži snimke zaslona poruka kao dokaz.
- 4 Odgoditi:** Pričekajte da dođete kući i tražite pomoć od roditelja, a istovremeno zaštitite identitet žrtve.
- 5 Usmjeriti:** Suočite se s prijateljima. Navedite svoje vrijednosti i granice. Recite: „Koliko se sjećam, vrijednost naše grupe je poštovanje. Ovo što radite nije pokazivanje poštovanja prema drugim učenicima i učenicama iz razreda. To je oblik zlostavljanja. Nisam siguran želim li ostati u takvom okruženju i mislim da bih ovo mogao prijaviti upravi naše škole.“



4.1.3.

Intervencija u situaciji nasilja u porodici

Intervencija posmatrača u situacijama nasilja u porodici ima ključnu ulogu u zaštiti žrtava, pružanju podrške i sprečavanju daljnjeg zlostavljanja. Evo nekoliko koraka koje posmatrač može poduzeti u slučaju nasilja u porodici:

- ▶ Prije svega, posmatrač treba osigurati sigurnost žrtve. Ako je žrtva trenutno u opasnosti, pozivanje lokalne policije može biti prvi korak u osiguranju hitne intervencije. Važno je ostati miran kako biste mogli razumno i djelotvorno intervenirati. Ne upuštajte se direktno u fizičke sukobe. Izbjegavajte fizički obračun s nasilnikom kako biste izbjegli dodatnu opasnost za sve prisutne.
- ▶ Signal poziva u pomoć: Ako ste svjedok nasilja, nazovite lokalnu policiju kako bi stručnjaci mogli brzo reagirati.
- ▶ Obezbijedite sigurno mjesto za žrtvu.
- ▶ Pružite emocionalnu podršku. Saslušajte je, vjerujte joj i pokažite razumijevanje za tešku situaciju kroz koju prolazi.
- ▶ Nemojte kriviti žrtvu. Umjesto toga, usredotočite se na podršku i sigurnost.
- ▶ Potaknite žrtvu da potraži stručnu pomoć. Preporučite žrtvi da se obrati lokalnim humanitarnim organizacijama za žrtve nasilja u porodici koje pružaju savjetovanje, pravnu pomoć i sigurno sklonište.
- ▶ Ako je moguće i sigurno, pokušajte zabilježiti relevantne detalje, kao što su datum, vrijeme, mjesto i opis događaja kako bi te informacije mogle biti korisne u kasnijim pravnim postupcima.



- ▶ Potaknite žrtvu da podnese prijavu. Ako je žrtva spremna, podržite je u odluci da prijavi nasilje nadležnim tijelima.

Važno je imati na umu da je sigurnost svih uključenih u proces najvažnija. Ako situacija postane opasna, odustanite i pozovite lokalne vlasti u pomoć.

Dva primjera intervencije posmatrača iz stvarnog života

Scenarij 1:

U stanu ispod kojeg živite čujete viku odrasle osobe, glasno lupanje i plač djeteta koji traje dugo.

Pokušajte procijeniti situaciju pomoću „5 osnovnih pitanja“.

- Šta je cilj?** Vaš cilj je pronaći najbolji način da odgovorite na situaciju. Vaša je potreba zaštititi dijete i ostale koji su u prostoriji u kojoj se nasilje događa. Kako niste u prostoriji, vaš zadatak je promatranjem i bilježenjem prikupiti što više informacija kako biste mogli potražiti pomoć.
- Prođite kroz pet koraka za donošenje odluka:**
 - ▶ **Zabilježite događaj** - Zabilježite kada ste čuli prve znakove nasilja - lupanje, plač, glasove (brojite glasove kako biste zaključili koliko je ljudi u prostoriji, koliko dugo traje, da li ste odmah primijetili ili u početku niste obraćali pažnju i čuli ste tek kada nije bilo moguće da ne primijetite...)
 - ▶ **Protumačite to kao problem/hitan slučaj**- Dijete i moguće drugi ljudi nalaze se u zatvorenom prostoru i možda neće moći napustiti prostor, stoga je rizik od ozbiljnih ozljeda i posljedica veći. Važna je vaša odgovornost – koliko brzo reagirate?
 - ▶ **Preuzmite ličnu odgovornost** - Navodite sve mogućnosti za svoje radnje - odlazak do vrata, kucanje na vrata da odvratite pažnju i eventualno uđete u prostor kako bi se direktno suočili sa nasilnikom ili dali podršku žrtvi(žrtvama); pozivanje policije ili socijalnih službi radi traženja institucionalne podrške; informirate i zovete ostale stanare radi stvaranje grupnog odgovora...
 - ▶ **Imajte vještine za intervenciju** - Vi procjenjujete svoje vještine i znanje o tome što ste sposobni učiniti najbolje i šta bi dalo rezultate. (npr. niste toliko jaki pa se ne osjećate sigurno sami suočiti sa nasilnikom, ali imate grupni chat s onim stanarima s kojima se družite - odlučite prvo njih obavijestiti i od njih zatražiti pomoć)
 - ▶ **Primijenite Help - Step UP!** - Ostali stanari odgovaraju i vi zajedno pristupate situaciji: grupa odlazi u stan kako bi direktno intervenirala, jedna osoba zove policiju, a drugi nude prostor za žrtve kao sklonište kada se izvuku iz situacije zlostavljanja.
- Šta biste mogli učiniti da intervencija bude sigurna, rana i djelotvorna?** Prvo osigurajte vlastitu sigurnost i nazovite lokalnu policiju ako se situacija čini opasnom, obavijestite druge, pružite sklonište, obratite se žrtvi s empatijom i suosjećanjem kako biste je potaknuli da se osjeća sigurnom i podržanom.
- Nedostaci/prednosti** – Koje su koristi od intervencije? Koji su nedostaci? Koji su nedostaci IZOSTANKA intervencije? - Koristi: sigurnost žrtve, drugi stječu povjerenje da progovore, lično zadovoljstvo u pružanju pomoći i spašavanju osobe od potencijalne štete, utjecaj na druge da promijene svoje ponašanje. Nedostaci: vaša vlastita sigurnost je ugrožena, odmazda ili napad u budućnosti od strane nasilnika; nedostaci IZOSTANKA intervencije: žrtve bi mogle pretrpjeti ozbiljne ozljede koje mogu završiti čak i smrću, nasilnik usvaja nasilno ponašanje i nastavlja s nasiljem, nasilnik se ne smatra odgovornim.

- Zauzimanje perspektive** – Kako biste se osjećali da ste vi „žrtva“? Šta biste mislili? Šta biste željeli da drugi učine za vas? - *Mogući osjećaji mogu biti strah, izolacija, zatočenost u situaciji i prostoru. Mogao bi se javiti osjećaj srama i krivice, uz strah od osude od strane drugih. Moguće misli bi se odnosile na načine zaštite, o tome kako pobjeći iz situacije. Mogle bi se javiti i misli o samooptuživanju. Moguća očekivanja od drugih mogla bi biti razumijevanje, podrška, pružanje skloništa, brzo reagiranje i pomaganje bez osude i s vjerom u ono što se dogodilo.*

Scenarij 2:

Svjedočite fizičkom obračunu svojih roditelja u dnevnoj sobi. Tvoji roditelji ne primjećuju da si tu.

- Odvratiti pažnju:** Potražite pomoć od roditelja žrtve – pretvarajte se da vas je prijatelj povrijedio ili da ste tek sada saznali za lošu ocjenu koju ste dobili u školi.
- Delegirati:** Nazovite baku/nanu i djeda i kažite im šta se događa i zamolite ih da dođu pomoći.
- Dokumentirati:** Pronađite telefon svojih roditelja ili svoj ako ga imate i snimite situaciju.
- Odgoditi:** Pitajte prijatelja ili širu porodicu da li su ikada bili u takvoj situaciji i šta su uradili, zamolite ih da vam pomognu da naučite kako najbolje reagirati.
- Usmjeriti:** Ako se osjećate sigurno, reagirajte direktno – suočite se s roditeljem nasilnikom i pomozite zaštititi roditelja žrtvu. To možete učiniti tako da samo uđete u sobu i zagrlite roditelja žrtvu.



4.1.4.

Intervencija posmatrača u situaciji zloupotrebe supstanci

Intervencija posmatrača u situaciji zloupotrebe droga može biti ključna za pružanje podrške i pomoći osobi koja se suočava s problemom ovisnosti.

Posmatrači se mogu poučiti o znakovima i simptomima zloupotrebe droga, alkohola i drugih supstanci kako bi bolje razumjeli situaciju. Posmatrač može sudjelovati u edukaciji o prevenciji zloupotrebe droga i alkohola kako bi se smanjili rizici i podigla svijest o ovoj važnoj temi. **Za to je važno da posmatrač obrati pažnju na fizičke, emocionalne i socijalne znakove koji ukazuju na moguće zlostavljanje.**

Primjer: Primijetite promjene u ponašanju kao što su gubitak interesa za hobije, promjene u izgledu ili znatno lošiji akademski/poslovni rezultati.

Posmatrači mogu otvoreno i suosjećajno započeti razgovor s osobom o njenom ponašanju i mogućoj zloupotrebi droga. Važno je pružiti podršku i izraziti zabrinutost za njeno zdravlje i dobrobit. Vrlo je važno ponuditi podršku osobi i ponuditi razumijevanje za njene izazove i poteškoće s kojima se suočava.

Primjer: Recite osobi da ste tu za nju i da joj želite pomoći pronaći rješenja za njene probleme.

Osim lične i individualne podrške, posmatrači bi trebali nastojati potaknuti osobu da potraži stručnu pomoć - što znači doktore, terapeute, savjetnike ili organizacije koje nude podršku za ovisnike.

Primjer: Predložite osobi da se javi doktoru ili terapeutu koji se bavi problematikom ovisnosti o drogama (u Bosni i Hercegovini ovaj sistem podrške ostvaruje se putem zavoda/instituta, centara i komuna za liječenje od alkoholizma i ovisnosti).

Posmatrači bi trebali izbjegavati osuđivanje i stigmatiziranje osobe koja zloupotrebljava supstance. Umjesto toga, važno je pružiti podršku i pomoći pronaći resurse za oporavak. Ne krivite osobu za njenu situaciju, nego se usredotočite na zajednički rad na rješavanju problema. Pitajte osobu koju promjenu želi za sebe kako biste ispitali opcije sistema podrške. Ponudite konkretnu pomoć u pronalaženju resursa, vožnji na liječenje ili sudjelovanju

u aktivnostima koje podržavaju zdrav način života, otpratite ih do klinike, terapeuta ili grupe za podršku.

Posmatrači mogu potaknuti osobu da razmišlja o mogućnostima promjene i podržati je u procesu oporavka. Mogu razgovarati s osobom o njenim ciljevima i pomoći joj da identificira korake prema zdravijem životu. Jedan od načina je definirati dobrobiti i rizike promjena koje donosi proces oporavka.

U ovom slučaju također je važno da posmatrači budu svjesni svoje sigurnosti i granica. Ako situacija postane opasna, posmatrači se trebaju obratiti stručnjacima za pomoć.

Važno je imati na umu da intervencija kod zloupotrebe droga zahtijeva suosjećanje, strpljenje i podršku. Osobu koja se bori s ovisnošću treba tretirati s poštovanjem i potrebno je sačuvati dostojanstvo.



Dva primjera intervencije posmatrača iz stvarnog života

Scenarij 1:

Tokom noćnog izlaska s prijateljima, jedna od vaših prijateljica naruči alkoholno piće, iako je maloljetna. Konobar joj donosi piće.

- Šta je cilj?** Otkrijte razlog zbog kojeg vaša prijateljica pije alkohol čak i ako je to za nju protuzakonito. Naglasite konobaru da je osoba maloljetna i da nije dozvoljeno posluživati alkoholna pića maloljetnicima. Ponudite podršku i pomoć ako je potrebno.
- Razmotrite pet koraka u donošenju odluka:**
 - ▶ **Primijetite događaj** - Posmatrajte šta se događa - vaša prijateljica naručuje alkoholno piće i konobar joj donosi piće.
 - ▶ **Protumačite to kao problem/hitan slučaj** - alarm u toj situaciji je da je osoba maloljetna i da ne bi trebala naručivati niti biti poslužena alkoholnim pićem, ali ona jeste.
 - ▶ **Preuzmite ličnu odgovornost** - kao prijatelj možete pitati: „Da li je sve u redu? Nisam te prije vidio da piješ alkohol. Ovo je velika promjena. Koji je razlog?"; kao gost, možete pronaći konobara u trenutku kada vaša prijateljica nije u blizini kako joj ne biste stvorili neugodnu situaciju. Obavijestite konobara da je vaša prijateljica maloljetna. Postoji mogućnost da nije pretpostavio ili shvatio da je osoba maloljetna.
 - ▶ **Imajte vještine interveniranja** - trebali biste biti obaviješteni o tome u kojoj dobi mlađi puno- ljetnici smiju konzumirati alkohol, a u kojoj ne. Trebali biste biti suosjećajni i puni razumijevanja prema svojoj prijateljici.
 - ▶ **Provedite Help - Step UP!** - Razgovarajte s prijateljicom, detaljno ispitate razloge zbog kojih je ona naručila piće. Zamolite konobara ili konobaricu da uzme piće od prijatelja i donese bezalkoholno piće. Obavezno se pozovite na zakone koji se odnose na konzumiranje alkohola.

- 3 Šta biste mogli učiniti da intervencija bude sigurna, rana i djelotvorna?** - Kao prijatelj možete ponuditi prostor za razgovor i raspravu o situaciji, kao i djelovati prije nego što počne konzumacija.
- 4 Nedostaci/prednosti** – Koje su koristi od intervencije? Koji su nedostaci? Koji su nedostaci IZOSTANKA intervencije? - *Prednosti: Vaša prijateljica nije počela konzumirati alkohol u ranoj dobi, vi odgovarate kao odgovoran građanin i podsjećate radnike na njihove obaveze. Nedostaci: Vaša prijateljica se može naljutiti na vas, može vas etiketirati da niste „zabavni“ kao tinejdžer i to može utjecati na vaše prijateljstvo. Također možete doživjeti reakciju radnika. Nedostatak IZOSTANKA intervencije: Vaša prijateljica potencijalni ovisnik o supstancama. Kafić se suočava s pravnim posljedicama zbog svojih nezakonitih radnji.*
- 5 Zauzimanje perspektive** – Kako biste se osjećali da ste vi „žrtva“? Šta biste mislili? Šta biste željeli da drugi učine za vas? *Mogući osjećaji: frustracija, krivica, sram. Oni mogu biti uzrokovani problemima u porodici, niskim samopouzdanjem, depresijom, tjeskobom, borbom da u tom trenutku steknete kontrolu nad životom uz potrebu za „bijegom“ od stvarnosti; također pritisak vršnjaka, mišljenje da je to zabavno jer je zabranjeno, osjećaj buntovništva.. Moguće misli: „Ne mogu funkcionirati bez alkohola.“, „Pomaže mi da se nosim s mojom situacijom.“, „Zabavno je i uživam u tome, to me čini opuštenijim i prijateljski raspoloženijim“, „Ne sviđa mi se to baš, ali svi*

Scenarij 2:

Grupa vaših kolega i kolegica iz razreda počela je eksperimentirati s drogama, a jedna osoba počinje pokazivati znakove ovisnosti.



Pokušajte primijeniti „formulu od 5 tačaka“

- 1 Stalo mi je:** Hej Andrej, hoćeš li izaći sa mnom na svježi zrak, prošetati? Ti si jedan od mojih najbližih prijatelja i želio bih s tobom razgovarati o nečem vrlo važnom.
- 2 Vidim:** Primijetio sam u posljednje vrijeme da vrlo često kosiš korov. Promijenio si ponašanje otkako se se počeo družiti s uličnom bandom, prije si vrijeme provodio igrajući košarku, a sada vrijeme provodiš po hodnicima pušeći marihuanu. Čak si počeo izostajati s predavanja na fakultetu.
- 3 Osjećam:** Zabrinut sam za tebe - osjećam da bi ti to moglo stvoriti probleme. Iskreno, malo se bojim da bi mogao početi koristiti neke jače droge.
- 4 Želim:** Razumijem da su to vaše odluke i ja želim samo ono što je najbolje za tebe, stoga bih bio sretan da vidim da si smanjio upotrebu droga. Ako trebaš razgovarati ili te nešto muči, uvijek se možeš meni obratiti. Ali i naša psihologinja na fakultetu, super je! Ona ti može pomoći. Sjajan si u svojoj oblasti interesovanja, bilo bi mi žao da propuštaš neke dobre stvari u svom životu zbog loše odluke.
- 5 Hoću:** Bilo bi mi više nego drago poći s tobom do psihologinje. Želim biti uz tebe i podržati te kada budeš spreman da nešto poduzmeš. Jako si mi važan i ne mogu da ti ne kažem šta vidim i osjećam. Brinem se, nadam se da razumiješ.

4.1.5.

Intervencija prevencije samoubistva

Kada posmatrač posumnja da neko ima suicidalne ideje, da planira ili da eventualno realizira tu ideju, važno je odmah djelovati kako bi se toj osobi pružila pomoć i podrška. Slijede koraci koje posmatrač može poduzeti u takvoj situaciji:

- ▶ **Ostanite mirni:** Važno je zadržati mir kako biste mogli intervenirati trezveno i djelotvorno.
- ▶ **Razgovarajte:** Presudno je otvoriti dijalog sa osobom koja pokazuje znakove suicidalnih namjera. Postavljajte pitanja koja pokazuju brigu i razumijevanje.

Primjer: „Primijetio sam da možda imaš neki problem. Želim razgovarati o tome i pomoći ako mogu.“

Primjeri pitanja: „Kako se osjećaš? Da li razmišljaš o tome da sebi naneseš ozbiljnu povredu? Šta te muči? U kojim situacijama se te misli javljaju? Kako mislim prevladavaš takve situacije? Šta bi u takvoj situaciji bilo od pomoći/pružilo vam podršku?“

- ▶ **Pažljivo slušajte:** Dajte osobi prostora da izrazi svoja osjećanja i misli. Slušanje bez prosuđivanja može biti izuzetno važno.

Primjer: Aktivno slušajte ono što vam osoba povjerava i recite da vam je žao, npr. „Razumijem da ti je teško i da se boriš s tim“.

- ▶ **Nemojte obećavati da ćete to držati u tajnost:** Ako vam osoba kaže da ima suicidalne misli, posebno ako i pravi plan, važno je obavijestiti odgovorne odrasle osobe, osobito ako se radi o djetetu. Obećanje potpune tajnosti može otežati pružanje odgovarajuće pomoći.

Primjer: U ovakvim situacijama najbolje je uključiti ljude koji vam mogu pomoći. „Želim ti pomoći, ako ih ne uključim, to bi značilo da ti nisam pomogao. Možemo proći kroz sve ovo zajedno.“

- ▶ **Postavite pitanja o planu:** Ako osoba izražava suicidalne misli, pitajte da li razmišljala o nekom određenom načinu na koji će se povrijediti.

Primjer: „Da li razmišljaš o tome da sebi naneseš ozbiljnu povredu?“ „Da li imaš plan?“

Primjer pitanja: „Da li imaš konkretan plan kako bi to mogao učiniti?“

- ▶ **Potaknite kontakt sa stručnjacima za mentalno zdravlje:** Potaknite osobu da se obrati stručnjacima za mentalno zdravlje, poput psihologa, psihijatra ili savjetnika.

Primjer: „Preporučujem ti da porazgovaraš s terapeutom ili psihijatrom koji ti može pružiti stručnu pomoć.“

- ▶ **Ponudite pratnju ili pomoć u traženju pomoći:** Ako je moguće, predložite da pođete sa osobom do stručnjaka za mentalno zdravlje ili nazovite hitnu pomoć ako je situacija hitna.

Primjer: „Mogu te odvesti terapeutu ili možemo zajedno pozvati hitnu pomoć ako smatraš da je potrebno.“

- ▶ **Uključite druge ljude:** Ako se radi o djetetu ili adolescentu, obavijestite roditelje, staratelje, nastavnike ili druge relevantne odrasle osobe.

- ▶ **Ostanite uz osobu:** Ako je situacija akutna i ako postoji neposredna opasnost, ostanite uz osobu do dolaska stručne pomoći.

- ▶ **Ne ostavljajte osobu samu:** Ako se situacija čini hitnom i ako postoji stvarna opasnost, nazovite službu hitne medicinske pomoći ili odvedite osobu u najbližu bolnicu.

- ▶ **Slijedite upute stručnjaka za mentalno zdravlje:** Ako je osoba već na liječenju, slijedite upute specijaliste i pomozite osobi da ostane na liječenju.

- ▶ **Pružite sebi podršku:** Susret s osobom koja ima suicidalne ideje može biti vrlo emocionalno iskustvo. Potražite podršku

svojih prijatelja, porodice ili stručnjaka za mentalno zdravlje.

Važno je shvatiti ozbiljnost situacije i brzo djelovati kako bi se osobi pružila potrebna pomoć i podrška. Ako postoji neposredna opasnost, nemojte se ustručavati nazvati službu hitne medicinske pomoći.

Dvije intervencije posmatrača iz stvarnog života

Scenarij 1:

Vaša prijateljica pokazuje znakove depresije, povlačenja i govori o samoozljeđivanju. Primjećujete da je počela nositi oštre predmete sa sobom i vidite tragove samoozljeđivanja na njenoj ruci.

Pokušajte primijeniti „formulu od 5 tačaka“

- 1 **Stalo mi je:** Nina, hoćeš li sjesti sa mnom na velikom odmoru? Uvijek tako lijepo razgovaramo i volim provoditi vrijeme s tobom. Puno sam razmišljao o tebi u proteklom periodu.
- 2 **Vidim:** Primjećujem da se u proteklom periodu povlačiš iz grupe i manje pričaš. Nekoliko puta si se našalila kako bi bilo zanimljivo nanijeti sebi bol. Da li razmišljaš o tome da sebi naneseš ozbiljnu ozljedu? Danas sam vidio neke oštre predmete u tvojoj torbi dok je bila na stolu.
- 3 **Osjećam:** Zabrinut sam za tebe. Kako se osjećaš? Bojim se šta bi se moglo dogoditi.
- 4 **Želim:** Razumijem da je ovo teško razdoblje za tebe i da se boriš. Možda je najbolje uključiti nekoga ko može pomoći. Želim ti pomoći, a ako ne uključim nekog iskusnog, to će za mene značiti da ti nisam pomogao. Možemo proći kroz ovo zajedno.
- 5 **Hoću:** Mogao bih ti organizirati sesiju s lokalnom terapeutkinjom. Mogu te otpratiti do njenog ureda. Ne moraš prolaziti kroz ovo sama. Šta bi još bilo od pomoći u ovoj situaciji? Ostat ću s tobom i poduzet ću nešto kad budeš trebala. Možeš to prevladati, jaka si i nisi sama.



Scenarij 2:

Pronašli ste pismo svog prijatelja u kojem on izražava osjećaj beznađa i u kojem prepoznajete njegove suicidalne misli. Već neko vrijeme se povlači iz društvenih aktivnosti, nema interesa za školu i većinu vremena provodi kod kuće.

Pokušajte primijeniti „formulu od 5 tačaka“

- Šta je cilj?** - Vaš cilj je pomoći prijatelju/prijateljici, pružiti podršku i uključiti stručnjaka koji može pomoći kako bi njemu/joj bilo bolje.
- Razmotrite pet koraka u donošenju odluka:**
 - ▶ **Primijetite događaj** - Kada pronađete pismo, povezujete povlačenje iz grupe prijatelja i nedostatak interesa za školu s njegovim suicidalnim mislima. Pismo pokazuje da postoji veliki problem.
 - ▶ **Protumačite to kao problem/hitan slučaj** - Znaci upozorenja su njegovi/njeni izrazi beznađa o kojima govori u pismu. To zahtijeva hitnu pažnju i djelovanje.
 - ▶ **Preuzmite ličnu odgovornost** - Kao prijatelj osjećaš odgovornost za djelovanje. Smatrate da bi bilo najbolje da o pismu obavijestite njegove/njene roditelje i školskog psihologa.
 - ▶ **Imajte vještine za intervenciju** - Osjećate da je potrebna stručna pomoć i da vam te vještine nedostaju. Možete se ponuditi da saslušate osobu i da joj pružite emocionalnu podršku, ali ne puno iznad toga.
 - ▶ **Implementirajte Help – Step UP!** - Vi donosite odluku da je najbolje obavijestiti školskog psihologa. Razgovarate s njima o tome što biste trebali učiniti sljedeće. Zajedno planirate kako pristupiti situaciji.



3 Što biste mogli učiniti da intervencija bude sigurna, rana i djelotvorna? -

Nemojte oklijevati jer to može dovesti do ishitrene reakcije vašeg prijatelja, a to bi bilo kontraproduktivno. Pokušavate ukloniti sve opasnosti ili predmete za potencijalno samoozljeđivanje kada ste u blizini prijatelja. Inicirate češće druženje kako biste nadzirali prijatelja i bili s njim.

- Nedostaci/prednosti** – Koje su koristi od intervencije? Koji su nedostaci? Koji su nedostaci IZOSTANKA intervencije? Koristi: spašavanje života vaših prijatelja, pružanje podrške koja im je potrebna, sprečavanje dugoročnih problema s mentalnim zdravljem. Nedostaci: stvaranje nelagode za vašeg prijatelja, pritisak na vaše prijateljstvo i emocionalni ožiljak koji je svjedočenje situacije ostavilo na vas. Nedostaci IZOSTANKA intervencije: potencijalni gubitak života vaših prijatelja, mentalno zdravlje koje se pogoršava, grižnja savjesti zbog nepoduzimanja radnji.

- Zauzimanje perspektive** – Kako biste se osjećali da ste vi „žrtva“? Šta biste mislili? Šta biste željeli da drugi učine za vas? - Moguća osjećanja: očaj, beznađe, bol, borba, težina osjećaja kad se ne vidi izlaz iz problema. Misli: „Ne mogu više ovako“, „Sam sam, niko me ne primjećuje“, „Nikome ne bih nedostajao“, Očekivanja od drugih: podrška, razumijevanje, biti viđen, da ljudi izraze svoju brigu i poduzmu nešto.

Važno je napomenuti da primjena ovih koraka može varirati ovisno o specifičnoj situaciji i okolnostima. Sigurnost posmatrača, žrtava i drugih prisutnih osoba uvijek bi trebala biti najvažnija i uvijek bi se trebala voditi oprezom. Posebno je važno obratiti pažnju na psihičku štetu koju može izazvati bilo koji oblik nasilja te je važno u primjeni 5D metoda intervencije posmatrača ne zaboraviti uključiti stručnu psihosocijalnu, psihološku i/ili psihoterapijsku podršku.

5. Briga o sebi i emocionalno blagostanje posmatrača koji intervenira

Posmatrači se često susreću s teškim i stresnim situacijama. Važan dio brige o drugima je ne zaboraviti voditi brigu i o sebi. Izloženost različitim vrstama zlostavljanja, ozljeđivanja i uznemiravanja može uzrokovati sekundarnu traumu kod posmatrača i važno je moći prepoznati utjecaj intervencije na posmatrača i njegovo emocionalno blagostanje.

Posmatrači mogu osjećati tjeskobu, strah, tugu i/ili izgaranje, što je potrebno ispravno riješiti kako štetna situacija ne bi ostavila dugotrajan efekt na posmatrača. Podrška kroz osnaživanje (vršnjačke grupe i supervizija) može dodatno podržati sposobnost posmatrača da se nosi s izazovima bez izgaranja. Važno je stvoriti prostor koji će normalizirati osjećanja i priznati da je njihovo prihvatanje prvi korak u njihovom ispravnom rješavanju.

Strukturirani pristup vršnjačkim grupama ili supervizorima

Primjer: „Pristup jedne sesije“ je pristup koji je usmjeren na postizanje ciljeva savjetodavnog rada kroz samo jednu sesiju, a ne kroz dugotrajan savjetodavni ili terapijski proces. Može se primijeniti tokom rada vršnjačke grupe ili supervizije kao strukturirani proces. Osnovni koraci procesa kroz „jednu jedinu sesiju“ su:

- 1 Uvod i uspostavljanje povjerenja:** Moderator započinje sesiju pozdravljanjem i uspostavljanjem pozitivnog odnosa povjerenja sa posmatračem. Važno je stvoriti sigurno okruženje koje pruža podršku.
- 2 Postavljanje ciljeva:** Moderator i posmatrač zajedno razgovaraju o ciljevima koje žele postići u toku jedne sesije. Ciljevi mogu biti konkretni (npr. rješavanje određenog problema) ili opći (npr. razumijevanje vlastitih emocija).

- 3 Razumijevanje problema:** Moderator aktivno sluša posmatrača kako bi razumio problem s kojim se suočava. Pitanja se postavljaju kako bi se dobila jasnija slika situacije.
- 4 Razvoj strategija i tehnika:** Moderator pomaže posmatraču da razvije specifične strategije i tehnike za rješavanje problema. To može uključivati savjete, vježbe, tehnike disanja ili druge tehnike koje su relevantne za određeni problem.
- 5 Razumijevanje vlastitih resursa i snaga:** Moderator pomaže posmatraču da prepozna vlastite resurse, snage i strategije suočavanja koje već posjeduje. To može pomoći u jačanju samopouzdanja.
- 6 Radite na promjeni perspektiva i uvjerenja:** Moderator može pokušati promijeniti negativna uvjerenja ili perspektive koje posmatrač može imati o sebi, svojim sposobnostima ili situaciji.
- 7 Planiranje radnji:** Moderator i posmatrač zajednički razvijaju konkretne korake koje posmatrač može poduzeti kako bi riješio problem ili poboljšao njegovo stanje.

8 Provjera postizanja ciljeva: Moderator i posmatrač zajednički procjenjuju postizanje ciljeva postavljenih na početku sesije. Ovaj korak omogućava promišljanje i osigurava postizanje ciljeva.

9 Zaključak i evaluacija: Moderator završava sesiju sa zahvalnošću i podrškom posmatraču. Važno je da posmatrač osjeti da je postigao nešto važno tokom sesije i prepoznao svoje vrijednosti.

10 Preporuke za dalje: Moderator i ostali članovi grupe vršnjaka mogu dati preporuke za daljnje korake koje posmatrač može poduzeti kako bi nastavio raditi na postizanju svojih ciljeva, ako je potrebno.

Važno je napomenuti da „terapija u okviru jedne seanse“ može biti koristan pristup za određene situacije i izazove za posmatrače, ali nije prikladan za sve situacije. Neki problemi će se možda trebati obrađivati kroz duži proces podrške od strane vršnjaka ili supervizora.

5.1.

Izrada strategija suočavanja sa stresom i traumom u kontekstu brige o sebi

Briga o sebi važan je dio suočavanja sa stresom i traumom. Odvajanje vremena za opuštanje i razmišljanje o tome koje su potrebe vas kao posmatrača može igrati ključnu ulogu u grubim postupcima u štetnim situacijama. Ona vam može pomoći da zadržite pozitivan stav kada se suočavate s izazovnim situacijama i može stvoriti

prostor za nastavak pomaganja drugima bez velikog utjecaja na vaše mentalno i fizičko zdravlje i dobrobit.

„Right to be“ (ranije Hollaback!) nudi petominutne vježbe brige o sebi koje mogu biti korisne u situaciji u kojoj ste zaokupljeni drugima:

Petominutna vježba brige o sebi



Vježbe svjesne pažnje (engl. *mindfulness*), meditacija, hodanje, pisanje i stvaranje umirujućeg prostora mogu pomoći u upravljanju stresom i duhovnom uzemljenju u trenutku. Time je moguće smanjiti tjeskobu i podržati emocionalnu ravnotežu. Fizička aktivnost može osloboditi endorfine koji poboljšavaju raspoloženje i daju dobar poticaj cjelokupnom blagostanju. Hobbiji mogu poslužiti kao terapijski izlaz i mogu vam pomoći da se opustite i oslobodite stresa kada je to potrebno.

Evo jedne vježbe koja vam može pomoći da smanjite stres i tjeskobu:

Vježba imaginacije:

- 1 Zamislite situaciju koja je pogodila vas ili osobu zbog koje ste se osjećali nesigurno.
- 2 Ustanovite kako ste se osjećali u svom tijelu. Kakva je to emocija? Gdje je u tijelu?
- 3 Sada zamislite da pitate tu osobu: „Koja je tvoja dobra namjera ovakvog ponašanja?“
- 4 Zahvalite joj u mislima na odgovoru, čak i ako ne odgovori.
- 5 Na kraju je „odvedite za ruku“ do vrata i zamolite je da izađe.
- 6 Zatvori vrata za njom.
- 7 Udahnite – izdahnite (ponovite tri puta) i recite kako se sada osjećate.

Ovu vježbu može svako samostalno uraditi u svim situacijama u kojima se osjeća uzrujano.

Neki od savjeta za brigu o sebi koje također predlaže pokret „Right to be“ su:

- ▶ **Procijenite svoju neposrednu sigurnost:** Učinite što možete – bilo da je to prijava, pisanje poruke podrške ili jednostavno klikanje na „čuvam ti leđa“ – ali dopustite sebi da kažete „ne“ kada je to potrebno. U trenucima kada se ne osjećate otporni, budite ljubazni prema sebi i dopustite sebi da se odmorite. Postavke obavijesti o pristiglim email porukama možete promijeniti u profilu računa ako trebate uzeti slobodno vrijeme.
- ▶ **Vodite računa o vlastitim okidačima:** Iako je žrtvi uznemiravanja putem interneta uvijek korisno dobiti podršku od nekoga ko je bio u njevoj situaciji, pripazite na svoje **okidače** – one stvari koje vas posebno uznemiravaju i koje bi mogle izazvati sjećanja na nepravdu ili traumu koju ste doživjeli. Svaki zahtjev za pomoć označen je karakterom uznemiravanja (npr. rasizam, transfobija, mizoginija), tako da se možete usredotočiti na čitanje samo sadržaja s kojim ste najbolje opremljeni.
- ▶ **Podijelite svoja osjećanja:** Ne morate sve preuzeti na sebe. Razgovarajte s partnerom/partnericom, prijateljem/prijateljicom, članom porodice, terapeutom ili

zagovornikom i znajte da su vaša osjećanja valjana, kakva god ona bila.

- ▶ **Poduzmite korake da spriječite izgaranje** Kao što svi znamo, prevencija je najbolji lijek. Poduzmite nešto kako biste zaustavili izgaranje prije nego što se ono dogodi i suzbijite ga u korijenu. Uključite brigu o sebi u svoj raspored i planirajte susrete s prijateljima ili učinite nešto zabavno i opuštajuće. Vodite dnevnik ili bilješku na svom telefonu s popisom svih pozitivnih stvari koje vidite, učinite ili primijetite i pročitajte to kad počnete zapadati u negativnosti. Učinite danas nešto na čemu će vam vaša budućnost biti zahvalna!

- ▶ **Podrška drugima može biti oblik brige o sebi:** Može se činiti neodoljivim suprotstaviti se kulturi online uznemiravanja i većim sistemima ugnjetavanja koji je održavaju, ali ako odigrate svoju ulogu u promjeni takve kulture, to samo po sebi može biti briga o sebi. Kroz mala djela prijavljivanja i dokumentiranja zlostavljanja ili upućivanja lijepih riječi podrške nepoznatoj osobi pomažete žrtvi da povрати kontrolu nad situacijom i stvarate pozitivnu kulturnu promjenu. Dakle, iako je važno isključiti se kada je potrebno, imajte na umu veliku važnost onoga što radite i dopustite da vam to da energiju za nastavak borbe!

5.2.

Traženje podrške od vršnjaka, mentora i stručnjaka za mentalno zdravlje

Samo jedna bliska osoba, poput prijatelja/prijateljice ili člana porodice, može biti važan zaštitni faktor za mentalno zdravlje osobe, pogotovo kada je taj broj ljudi povećan. Taj faktor se može manifestirati u obliku podrške, razumijevanja i pomoći u teškim situacijama. Gayle i saradnici su u svojoj studiji istražili ulogu bliskih odnosa u zaštiti mentalnog zdravlja. Posmatrali su više od 1.500 odraslih osoba u Sjedinjenim Američkim Državama i ispitali ulogu bliskih odnosa u predviđanju simptoma depresije. Rezultati studije su pokazali da su bliski odnosi, poput prijateljstva i odnosa s članovima porodice, povezani s manjom vjerojatnošću nastanka simptoma depresije kod ispitanika. Također, utvrdili su da je kvaliteta odnosa važnija od kvantiteta, odnosno da su bolji odnosi jači prediktori zaštite u odnosu na simptome depresije. Ova studija ukazuje na važnost bliskih odnosa kao zaštitnog faktora za mentalno zdravlje, što je važno imati na umu u kontekstu prevencije i liječenja mentalnih poteškoća (Gayle i sur., 2018.). Povezivanje s drugim osobama koje

interveniraju ili s mentorima, pa čak i sa žrtvama koje sada svojim iskustvom educiraju o važnosti intervencija posmatrača, može biti značajno za poduzimanje radnji, dijeljenje stajališta i razgovora o mogućnostima. To može dovesti do stvaranja mreža podrške, kao što je „Budi muško klub“, koje mogu poticati kulturu djelovanja i promišljanja narativa i ponašanja, koji su važni za stvaranje osjećanja pripadnosti, razumijevanja i brisanja osjećaja da ste „jedini koji djeluje“. Vidjevši da i drugi misle i djeluju slično daje vam motivaciju da ne zapadnete u efekt posmatrača, nego da intervencije posmatrača koristite kao sredstvo za sprečavanje nastanka štete.

5.3.

Postavljanje ličnih granica i znati kada se povući

Razumijevanje vlastitog emocionalnog kapaciteta presudno je za intervencije posmatrača. Iako su intervencije važne, razumijevanje kada situacija može biti preteška za rješavanje i opterećujuća i kada može uzrokovati emocionalnu ili fizičku štetu posmatraču također je jedan od ključnih faktora znanja kada se trebate povući. Postavljanje jasnih granica pomaže u izbjegavanju sagorijevanja, tjeskobe i stresa, osiguravajući da se posmatrač prvo pobrine za sebe, a zatim da podrži žrtvu uznemiravanja.

Čak i ako može biti teško odstupiti jer možemo osjećati krivicu jer se ne ponašamo u skladu s našim vrijednostima, posmatrači moraju sebi dopustiti da se povuku iz određenih situacija ako su one preteške za rješavanje. **Prepoznavanjem potencijalnog utjecaja intervencija, prakticiranjem brige o sebi, traženjem podrške i postavljanjem granica, posmatrači mogu održati zdravu ravnotežu između pružanja pomoći drugima i brige za sebe.**

Zapamtite da ste bolje opremljeni za podršku drugima kada ste emocionalno otporni i imate dobru podršku.

Vrste granica i primjeri:

- ▶ Fizički prostor, fizička autonomija
- ▶ Verbalne granice
- ▶ Prihvatljivo/neprihvatljivo ponašanje
- ▶ Društvena nepravda, pristrasnost, diskriminacija
- ▶ Domene života
- ▶ Prednosti jasnih granica
- ▶ Postavljanje očekivanja
- ▶ Rizici neodržavanja granica

Strategije za postavljanje i održavanje granica:

- ▶ Prepoznajte izazov
- ▶ Pripremljeni izrazi
- ▶ Vježbajte ih
- ▶ Dogovori unutar vaše grupe
- ▶ „Ja“ izjave, „to“ izjave, „ti“ izjave
- ▶ Navedite ličnu politiku
- ▶ Nemojte previše objašnjavati (to nije pregovaranje)
- ▶ Strategija oborenog rekorda
- ▶ Kupite više vremena za odgovor

Ovi primjeri pokazuju kako posmatrač može prepoznati i postaviti lične granice kako bi sačuvao svoju emocionalnu i fizičku dobrobit u različitim situacijama. Važno je shvatiti da postavljanje granica nije sebično, već nužno za očuvanje vlastite dobrobiti kako bi se kasnije mogli posvetiti proaktivnoj podršci drugima.

6.

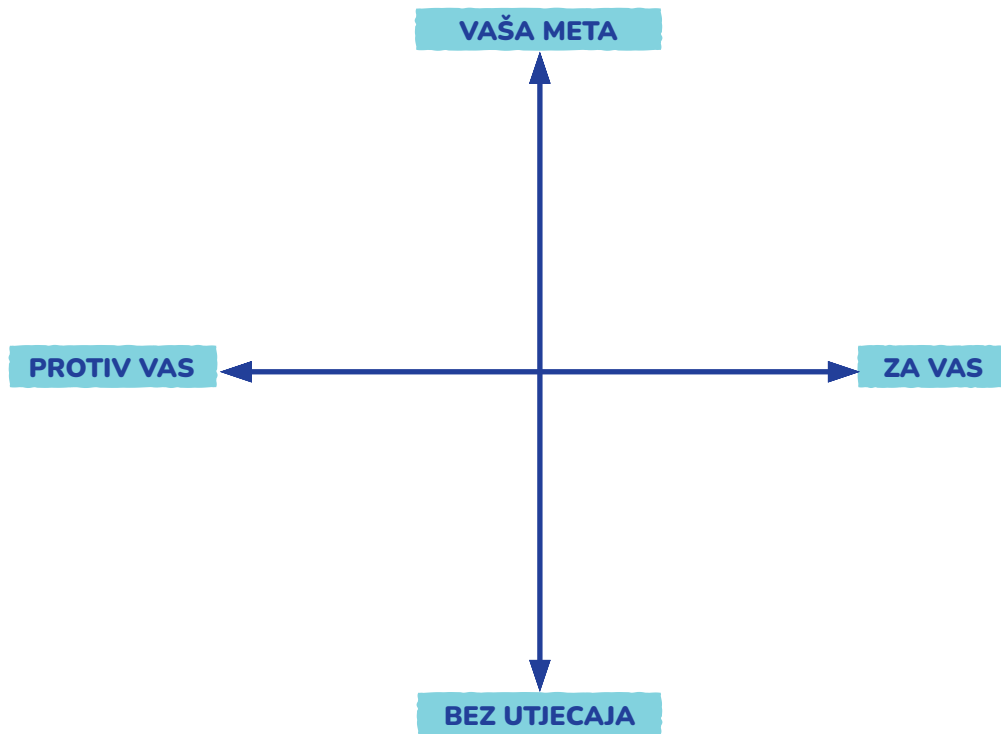
Izgradnja mreže podrške intervencijama posmatrača

6.1.

Identificiranje saveznika i partnera u zajednici

Prilikom izgradnje mreže podrške ključno je identificirati saveznike i partnere u zajednici. U tome vam može pomoći „mapa moći“.

Korištenjem „mape moći“ možete lako vidjeti ko bi vam mogao pružiti podršku, ko bi radio protiv vas, od koga mislite da biste mogli dobiti podršku, a ko nema utjecaja. Četiri pola su, naravno, međusobno povezana i na osnovu toga se može donijeti odluka o umrežavanju.



6.2.

Stvaranje sistema vršnjačke podrške među mladim liderima i liderkama

Osnaživanjem mladih ljudi za preuzimanje vodećih pozicija može se stvoriti prostor za lakši razvoj mreža i sistema vršnjačke podrške. Dobar primjer takve vršnjačke podrške je Asocijacija srednjoškolaca u Bosni i Hercegovini. Saradnja s takvim organizacijama može pomoći u promoviranju mentorskih programa u vršnjačkom obrazovanju i otvaranju dijaloga o tome koji su izazovi i prepreke, ali i koji su pozitivni ishodi kada kao posmatrač intervenirate.

6.3.

Olakšana saradnja s lokalnim organizacijama i organima vlasti

Saradnja s institucijama može biti izuzetno korisna za intervencije posmatrača. Saradnja s organima vlasti može osigurati prostor i resurse za provedbu aktivnosti u okviru modula intervencije posmatrača. Također, partnerstvo s lokalnim organizacijama može povećati programe jer one pruža priliku za umrežavanje i bolju raspodjelu resursa, strateško planiranje i zajednički rad na istoj temi kako bi se donijele promjene.

Nasilno ponašanje	Seksualno zlostavljanje	Nasilje u porodici	Zloupotreba supstanci	Samoubistvo
Policija	Policija	Policija	Policija	Policija
Centar za socijalni rad	Centar za socijalni rad	Centar za socijalni rad	Centar za socijalni rad	Centar za socijalni rad
Školski pedagog, nastavnik/ca, služba za učenike/studente (škole i fakulteti imaju protokole koji se odnose na Program sekundarne prevencije, Protokol za nasilje koje obuhvata djecu i protokole i sigurnosti djece i mladih)	Centar za mentalno zdravlje Bolnica Zavod za psihoterapiju (pruža besplatne sate psihoterapije pod nadzorom)	Centar za mentalno zdravlje Bolnica Zavod za psihoterapiju (pruža besplatne sate psihoterapije pod nadzorom)	Centar za mentalno zdravlje Bolnica Zavod, Centar ili Komuna za liječenje alkoholizma i ovisnosti Zavod za psihoterapiju (pruža besplatne sate psihoterapije pod nadzorom)	Centar za mentalno zdravlje Bolnica Zavod za psihoterapiju (pruža besplatne sate psihoterapije pod nadzorom)

1 Tabela: Institucije i organizacije koje je potrebno savjetovati za svaki tip uznemiravanja

6.4.

Podizanje svijesti i promoviranje intervencije posmatrača u zajednici

Kako bi promovirao intervenciju posmatrača u zajednici, posmatrač bi prvo trebao pokušati razumjeti načine na koje zajednica djeluje i funkcionira. To je bitno kako bi kampanje i intervencije doprle do zajednica i kako bi one shvatile važnost intervencija posmatrača. Platforme društvenih medija treba koristiti, kao i druge lokalne i nacionalne, ali i regionalne novine i portale, kao sredstvo za promociju i podizanje svijesti. Na taj način postoji mogućnost poticanja pripadnika zajednice da učestvuju u obuci za intervencije posmatrača, intervencijama posmatrača i da se osiguraju resursi za učenje kako sigurno intervenirati u štetnim situacijama.

7.

Prilagođavanje strategija intervencije posmatrača raznim okruženjima

7.1.

Provođenje intervencija posmatrača u školama

Provedba intervencije posmatrača u školama ključna je za poticanje sigurnog okruženja za učenje punog poštovanja. Intervencija posmatrača oprema učenike i osoblje alatima za sprečavanje nasilnog ponašanja, uznemiravanja i drugih negativnih oblika ponašanja, promovirajući kulturu empatije i podrške. Postoje različiti načini na koje škole mogu provoditi intervencije posmatrača, a ovdje ćemo dati neke preporuke o tome šta bi moglo predstavljati dobru praksu.

Programi obuke

Škole mogu uvesti sveobuhvatne programe obuke koji educiraju učenike, nastavnike i osoblje o tehnikama intervencije posmatrača, kao što je ovaj priručnik. Ti programi bi trebali podučiti osobe pojedinačno o tome kako prepoznati znakove nevolje, prikladno intervenirati i potražiti pomoć kada je potrebna. Sastavni dio rada uključenih učenika i/ili odraslih bile bi **vršnjačke grupe i supervizija**.

Zajedničko ovim modelima podrške je strukturirani proces koji slijedi:

- 1 Hipoteza o bihevioralnom simptomu (razlogu društveno neprihvatljivog ponašanja): postavljaju se pretpostavke o analiziranoj situaciji.

- 2 Postavljanje sistemskih pitanja za razumijevanje uzroka ponašanja, koja bi potencijalno bila upućena počinitelju/počiniteljima.

Svrha hipoteza i prethodno postavljenih pitanja dovodi do uzroka nečijeg nezadovoljstva prije nego što reagiramo na posljedicu. Otklanjanjem uzroka odgovaramo na direktne potrebe počinitelja i sprečavamo neprihvatljive oblike ponašanja u budućnosti.

Integracija u nastavni plan i program

Koncepti intervencije posmatrača mogu se integrirati u nastavni plan i program kako bi se učenici naučili o empatiji, poštovanju i ulozi koju mogu odigrati u održavanju pozitivne atmosfere. Diskusije, igrokazi i studije slučaja iz stvarnog života mogu pomoći učenicima i učesnicama da shvate važnost istupanja protiv nedoličnog ponašanja. Evo kako se posmatrač može mijenjati na osnovu kritičkog mišljenja i vrijednosti i kako to utječe na razvoj generičkih odgovora:

► Razvoj kritičkog mišljenja:

Situaciona analiza: Posmatrač koji razvija kritičko mišljenje uči kako pažljivo promatrati situacije i razumjeti njihovu dinamiku, često prepoznajući znakove potencijalnih problema.

Procjena rizika i prednosti intervencije: Kritičko razmišljanje pomaže posmatraču razumjeti moguće posljedice intervencije ili nedjelovanja i procijeniti najbolji način djelovanja.

► Utjecaj vrijednosti:

Razvoj moralnog kompasa: Vrijednosti poput empatije, solidarnosti, pravde i

ljudskih prava postaju ključni pokretači djelovanja posmatrača.

Odgovornost zajednice: Posmatrač uči da je važno da prepozna svoju ulogu u očuvanju zajedničkog blagostanja i sigurnosti.

Univerzalni odgovori:

- Univerzalna primjena principa: Kritičko razmišljanje i vrijednosti omogućavaju posmatraču da razvije univerzalne principe ponašanja u različitim situacijama. To uključuje prepoznavanje i reagiranje na potencijalno opasne situacije, bez obzira na okolnosti.
- Spremnost na akciju: Posmatrač razvija sposobnost brze ali promišljene reakcije, uzimajući u obzir okolnosti i moguće posljedice.
- Interdisciplinarni pristup i povezivanje s različitim predmetima: Kombiniranje nastavnog sadržaja u različitim predmetima (npr. jezik, društvene nauke, pravo) pomaže posmatraču da stekne drugačiju perspektivu i razumije različite aspekte problema.
- Korištenje izvannastavnih aktivnosti: Sudjelovanje u vannastavnim aktivnostima poput glumačkih klubova može pomoći posmatraču da razvije empatiju i razumijevanje različitih uloga i perspektiva u situacijama koje zahtijevaju intervenciju.
- Analiza političkih i društvenih sistema: Pristup analizi političkih i društvenih sistema omogućava posmatraču da razumije utjecaj okoline na situacije koje zahtijevaju intervenciju.

Značaj timskog rada:

Razvoj posmatrač također uključuje razumijevanje važnosti saradnje i komunikacije s drugim pripadnicima zajednice kako bi se djelotvorno odgovorilo na situacije koje zahtijevaju intervenciju. Ovaj interdisciplinarni pristup osigurava da posmatrač razvije sveobuhvatno

razumijevanje i sposobnost za djelovanje u različitim situacijama koje zahtijevaju pažnju i intervenciju.

Programi vršnjačkog liderstva

Metodologija „Klubova za kritičko razmišljanje i vrijednosti“, koju je razvio COI Step by Step, primjer je programa vršnjačkog liderstva koji se može promatrati kao prostor za njegovanje kulture intervencije posmatrača, razvijanje vještina i kompetencija kako bi djeca i mladi mogli djelovati kao posmatrači. Klubovi kritičkog razmišljanja i vrijednosti izvrstan su prostor za razmišljanje o različitim temama, poticanje diskusija, vođenje debata i podržavanje međusobnog obrazovanja. Evo nekoliko primjera koji ilustriraju kako ti klubovi mogu biti korisni:

- **Aktuelni događaji:** Članovi kluba mogu analizirati i raspravljati o aktuelnim događajima, pitanjima ili izazovima koji se javljaju u društvu ili svakodnevnom životu u školi.
- **Etička pitanja i moralne dileme:** Članovi mogu razmotriti različite etičke i moralne situacije, razviti razumijevanje različitih perspektiva i naučiti kako donositi informirane odluke u takvim situacijama.
- **Debata o kontroverznim temama:** Klub može organizirati debate o pitanjima koja izazivaju različite stavove i mišljenja. To pomaže članovima da razviju vještine argumentacije, razumijevanja stavova protivnika i komunikacijskih vještina.
- **Analiza zakona i politika:** Članovi kluba mogu razmatrati i analizirati različite zakone, politike i propise, razumjeti njihov utjecaj na društvo i razmišljati o mogućim poboljšanjima.
- **Razmišljanje o vrijednostima i njihovom utjecaju:** Klub može istraživati različite vrijednosti koje oblikuju društvo i pojedince, razumjeti kako te vrijednosti utječu na odluke i ponašanja.
- **Inkluzija i raznolikost:** Klubovi mogu biti platforma za razgovor o važnim pitanjima inkluzije, raznolikosti i poštivanja ljudskih

prava. Ti razgovori uključuju ispitivanje potreba školskog ili nekog drugog sistema, razmišljanje o akcijama koje uklanjaju uočene prepreke koje sprečavaju pojedince ili grupe da budu djelotvorniji i bolje uključeni.

Ovi klubovi izvrstan su način za poticanje neovisnog razmišljanja, razvijanje komunikacijskih vještina i izgradnju razumijevanja složenih društvenih pitanja. Oni također omogućavaju učenicima da se aktivno uključe u svoje obrazovanje i doprinose zajednici, utječući na izgled zajednice po mjeri svih građana.

7.1.1.

Saradnja sa školskim upravama i nastavnicima

Saradnja sa školskom upravom i nastavnicima iznimno je važna kako bi intervencije posmatrača bile djelotvorne u školskom okruženju. Pokretanje značaja teme intervencija posmatrača pred školskom upravom daje priliku za organiziranje obuke ne samo za učenike, nego i za nastavnike i članove uprave jer i oni, pored nastavnika, igraju važnu ulogu kao posmatrači u školskom okruženju. Važno je educirati nastavnike o njihovoj ulozi u sprečavanju nasilnog ponašanja i bilo kojeg drugog štetnog ponašanja. Oni također igraju važnu ulogu u stvaranju sigurnog okruženja za učenike koji su žrtve da traže pomoć ili za učenike koji su posmatrači da priđu i zatraže pomoć u postupanju na odgovarajući način kako bi pomogli žrtvi. Naglašavajući da su nastavnici uzor učenicima, oni mogu naučiti kako prepoznati znakove potencijalne štete i adekvatno intervenirati.

Postojeći propisi u školama igraju ključnu ulogu u osiguravanju sigurnog i poticajnog okruženja za učenike. Međutim, važno je stalno razmišljati o unapređenju ovih propisa kako bismo se bolje nosili s potencijalno problematičnim situacijama. Evo nekoliko općih informacija o postojećim propisima u Bosni i Hercegovini i kako ih možemo unaprijediti:

- ▶ **Politike protiv nasilnog ponašanja i protokoli za prijavu nasilja:** Većina škola ima politike protiv nasilnog ponašanja koje su namijenjene prevenciji i rješavanju problema nasilnog ponašanja među učenicima. Ove politike su izrađene na osnovu zakonskih odredbi i obaveza škole.

- ▶ **Sigurnosni protokoli:** Škole obično imaju sigurnosne protokole koji uključuju procedure za postupanje u vanrednim situacijama, kao što su požari, prirodne katastrofe ili druge vanredne situacije.

- ▶ **Zakoni o obrazovanju:** Svaki kanton/entitet ima vlastite zakone o obrazovanju, uključujući prava i obaveze učenika, nastavnika i škola.

- ▶ **Politike protiv diskriminacije i inkluzije:**

Ove politike imaju za cilj osigurati da se prema svim učenicima postupa jednako i pošteno, bez obzira na rasu, spol, vjeru ili druge karakteristike.

- ▶ **Psihološka podrška i savjetovanje:**

Mnoge škole imaju timove koji pružaju emocionalnu podršku učenicima koji se suočavaju s poteškoćama ili problemima.

Škole mogu integrirati strategije posmatrača u postojeće politike i programe kako bi stvorile sveobuhvatan pristup intervenciji posmatrača. Škole mogu ažurirati politike protiv nasilnog ponašanja kako bi izričito potaknule učenike da prijave incidente i interveniraju kada svjedoče nanošenju štete. Intervencija posmatrača također se može uključiti u programe vršnjačkog mentorstva, njegujući kulturu podrške i empatije.

Dobre prakse – saradnja s programima kao što je „Budi muško klub“:

Programi poput „Budi muško klub“ mogu biti iznimno korisni u stvaranju sigurnog prostora za razgovor o problematičnim situacijama. Filozofija Budi muško klubova je da dječake ne treba shvatiti kao prepreku miru i rodnoj ravnopravnosti, nego kao kritične saveznike u promoviranju nenasilnih, zdravih odnosa i zajednica. Ako učenici uče o nasilju, kao i o tome kako propitivati dominantne rodne norme i ako imaju priliku vježbati te nove ideje i vještine u sigurnim prostorima, tada će imati veću vjerovatnoću da će internalizirati te informacije, što će s vremenom rezultirati rodno ravnopravnijim, zdravijim i nenasilnim stilom života. Kako se grupne norme počinju mijenjati, program doprinosi njegovanju tolerantnijeg i prihvatljivijeg okruženja na nivou škole. (CARE, 2018.) Kroz takve programe učenici imaju priliku razgovarati o svojim iskustvima, postavljati pitanja i tražiti savjet od mentora ili vršnjaka. Ova vrsta podrške može spriječiti probleme i pružiti resurse za rješavanje problema kada se pojave.

7.2.

Provedba intervencija posmatrača na radnom mjestu

Uključivanje strategija intervencije posmatrača na radnom mjestu pomaže u stvaranju profesionalnog okruženja bez diskriminacije, uznemiravanja i toksičnog ponašanja. Zaposlenici na svim nivoima mogu doprinijeti njegovanju kulture poštovanja i odgovornosti.

Primjeri stvaranja prostora za provedbu intervencija posmatrača na radnom mjestu:

- 1 Osposobljavanje zaposlenika za intervenciju posmatrača organiziranjem radionica za obuku zaposlenih za prepoznavanje i suzbijanje neprimjerenih situacija na radnom mjestu.
- 2 Stvaranje sigurnog radnog okruženja provođenjem politika i mjera koje promoviraju sigurnost i poštovanje među zaposlenicima škole, te poticanjem njihovog aktivnog učešća u očuvanju tog okoliša.
- 3 Poticanje otvorene komunikacije stvaranjem prostora (npr. mreže zaposlenika ili sindikata) koji osigurava da se zaposlenici osjećaju slobodnima izraziti svoje brige i prijaviti neprikladne situacije ili ponašanja koja prijete sigurnosti i dobrobiti radnog mjesta.

- 4 Saradnja s nadležnim institucijama, lokalnim vlastima, centrima sigurnosti i drugim relevantnim organizacijama radi pružanja podrške i resursa za provedbu intervencija.

- 5 Stvaranje jasnih mehanizama prijavljivanja koji osiguravaju da se zaposlenici ne osjećaju neugodno kada prijavljuju incidente kojima svjedoče. Zaštitu zviždača treba uspostaviti kako bi se zaštitili oni koji prijavljuju neprikladno ponašanje od negativnih posljedica.

7.2.1.

Saradnja s poslodavcima i odjelima za ljudske resurse

Dovođenje intervencije promatrača na radno mjesto uključuje saradnju između zaposlenika, poslodavaca i odjela za ljudske resurse. Ova saradnja može obuhvatiti niz aktivnosti i inicijativa usmjerenih na poboljšanje radnog okruženja, sigurnosti zaposlenika i sprečavanje neprimjerenog ponašanja na radnom mjestu.

Primjer: Saradnja s poslodavcima i odjelima za ljudske resurse može uključivati provođenje edukacije o prevenciji seksualnog uznemiravanja na radnom mjestu, izradu politika zaštite zaposlenika te saradnju u provođenju internih istraga u slučaju sumnje na zlostavljanje.

Osim toga, ova saradnja može uključivati izradu programa za podizanje svijesti zaposlenika o pravilima ponašanja, poštivanju kolega te stvaranju sigurnijeg i ugodnijeg radnog okruženja. Osim toga, mogu se provoditi inicijative za njegovanje kulture međusobnog poštovanja i saradnje među zaposlenicima.

Važno je uspostaviti otvorenu komunikaciju s poslodavcima i odjelima za ljudske resurse kako bi se identificirali specifične izazove i potrebe radnog okruženja i izradili prilagođene strategije za unapređenje sigurnosti i dobrobiti zaposlenika.

- ▶ Javni prostor, kao što su parkovi, prometna čvorišta i trgovački centri, može ponuditi **radionice na kojima se učesnici podučavaju tehnikama intervencije posmatrača**. Ove sesije mogu osnažiti učesnike da s povjerenjem interveniraju u situacijama koje zahtijevaju pomoć.
- ▶ Planiranje i provedba aktivnosti koje pomažu **okupiti članove zajednice mogu povećati šanse za ljude da budu aktivni posmatrači** - njihov osjećaj pripadnosti i odgovornosti da podrže nekoga koga možda poznaju potiče okruženje koje podržava i žrtve i posmatrača.

Važno je da ljudi shvate da su njihov glas i djela bitni u rješavanju problema, traženju pomoći da neko dođe i na kraju spasi žrtvu i izvuče je iz opasne situacije.

7.3.

Provedba intervencija posmatrača u javnom prostoru

Kao i na svakom drugom mjestu, postupanje u slučaju uznemiravanja može biti različito za osobe pojedinačno u javnom prostoru. Strah od okrivljivanja za nasilje, od zaglavljivanja u policijskim i pravnim postupcima neki su izazovi koji zaustavljaju ljude. Ne znati šta učiniti u takvim situacijama još je jedna prepreka s kojom se posmatrači često suočavaju. U drugim slučajevima pritisak da se ponašaju na društveno prihvatljiv način može natjerati osobe da interveniraju čak i ako za to nisu vješti ni opremljeni. Ali budući da javni prostor dijele različite zajednice, intervencija posmatrača postaje ključna za održavanje sigurnog okruženja.

Postoji nekoliko strategija koje mogu pomoći osobama da sudjeluju ili se organiziraju u javnom prostoru kako bi podigli svijest o tome zašto je važno biti aktivan posmatrač u javnom prostoru:

- ▶ **Kampanje za podizanje svijesti** izvrstan su način za educiranje široke populacije o intervenciji posmatrača putem postera, videozapisa i sadržaja društvenih medija. Kampanje se mogu fokusirati na male radnje i njihov učinak, dijeliti već uspostavljene procedure koje osiguravaju sigurnost posmatrača ili zagovarati da takve procedure usvoje institucije vlasti.

7.3.1.

Razumijevanje jedinstvenih izazova interveniranja

Razumijevanje jedinstvenih izazova intervencije u javnom okruženju odnosi se na prepoznavanje specifičnih poteškoća s kojima se susreću posmatrači u situacijama u kojima je često prisutna anonimnost i ljudi oklijevaju intervenirati zbog straha ili neizvjesnosti.

Programi osposobljavanja za intervenciju posmatrača u javnim prostorima imaju za cilj educirati pojedince o tome kako brzo procijeniti situaciju, kako održati vlastitu sigurnost te kako odabrati odgovarajuće metode intervencije u specifičnom kontekstu javnog prostora.

Primjer: Društveni centar organizira radionicu o intervenciji posmatrača za sudionike koji često koriste javni prijevoz. Ova radionica pokriva niz aspekata, uključujući prepoznavanje znakova uznemiravanja u javnim prostorima, prakticiranje nekonfrontirajućih metoda intervencije i edukaciju sudionika o procedurama prijavljivanja incidenata nadležnim tijelima.

Ovaj primjer ilustrira kako se programi obuke mogu fokusirati na specifične situacije u javnim prostorima i kako posmatrači mogu naučiti prepoznati, reagirati i intervenirati u takvim okolnostima kako bi doprinijeli sigurnijem i ugodnijem okruženju za sve korisnike javnog prostora.

7.3.2.

Rad s lokalnim organima vlasti i organizacijama u zajednici na unapređenju javne sigurnosti

Saradnja s lokalnim vlastima i organizacijama zajednice ključna je za povećanje javne sigurnosti kroz intervenciju posmatrača. To podrazumijeva rad s lokalnim vlastima i organizacijama u zajednici na unapređenju javne sigurnosti. To uključuje zajedničke napore i aktivnosti usmjerene na stvaranje sigurnijeg okruženja za sve građane. To može uključivati rad s lokalnom policijom, organizacijama civilnog društva, lokalnim odborima i drugim relevantnim institucijama na razvoju programa, inicijativa i politika koje promoviraju sigurnost i dobrobit zajednice.

Ova saradnja može pokriti različite aspekte javne sigurnosti, uključujući **prevenciju kriminala, hitne intervencije u slučaju vanrednih situacija, nadzor javnog prostora i druge relevantne inicijative. Programi nadzora u susjedstvu, patroliranja u zajednici i kampanje podizanja svijesti o sigurnosti mogu pružiti priliku posmatračima da doprinesu sigurnijem okruženju.**

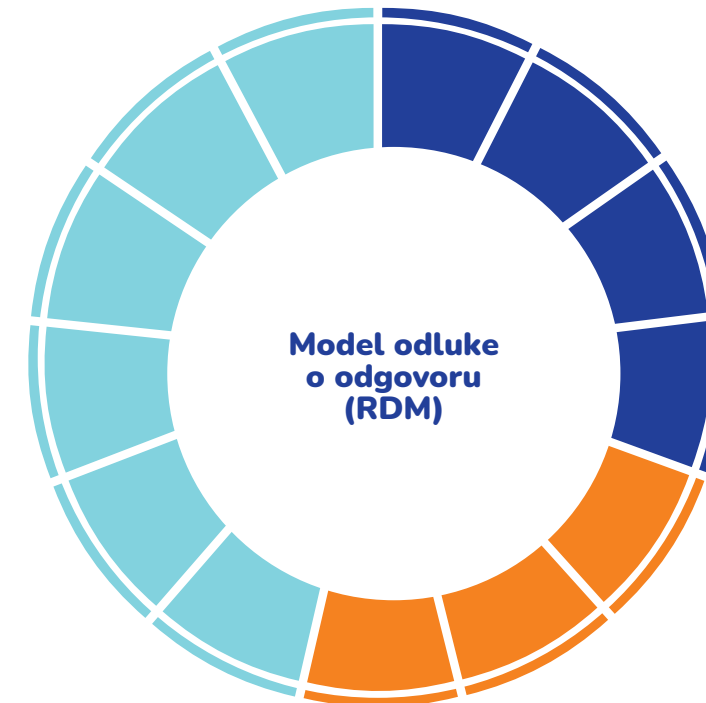
Primjer: Udruženje u naselju sklopilo je partnerstvo s lokalnom policijom na osmišljavanju programa za nadzor u zajednici. Posmatrači su obučeni da promatraju i prijavljuju sumnjive aktivnosti, stvarajući jači osjećaj sigurnosti u zajednici.

Prilagodba strategija intervencije posmatrača za različita okruženja uključuje prilagođavanje pristupa specifičnim potrebama svakog konteksta. To znači da nije moguće promijeniti jednu strategiju na sve situacije, nego je važno razumjeti i uzeti u obzir specifične okolnosti, okruženje i potrebe svake situacije.

Poticanjem saradnje, obrazovanja i podizanja svijesti, posmatrači mogu odigrati ključnu ulogu u stvaranju sigurnijih prostora s više poštovanja. To implicira da aktivno uključivanje posmatrača kroz saradnju, obrazovanje i podizanje svijesti može biti ključno u stvaranju okruženja koje je sigurnije i poštuje međusobna prava i dostojanstvo.

(c) opseg intervencije (tj. načini na koje posmatrač može intervenirati razlikuju se *online* u poređenju s *offline*) i (d) u prirodi (npr. žrtve, počinitelja, djela)."

Model koji odgovara ovim izazovima je **okvir za odlučivanje o odgovoru** koji su razvili Andalibi and Forte (2018) kako bi opisali kako korisnici društvenih medija šire reagiraju na osjetljiva ili društveno stigmatizirana otkrivanja.



2 Model odluke o odgovoru (kao što je citirano u Andalibi & Forte, 2018).

Faktori koji se odnose na osobu koja objavljuje na društvenim medijima

- ▶ Učestalost objavljivanja
- ▶ Ukupna podrška na mreži
- ▶ Percipirane namjere/očekivanja
- ▶ Sadržaj objave

Faktori koji se odnose na sadržaj

- ▶ Međusobni odnos
- ▶ Faktor vremena
- ▶ Društveni faktor

Faktori koji se odnose na samog sebe

- ▶ Zabrinutost oko pitanja privatnosti
- ▶ Upravljanje dojmovima
- ▶ Lično iskustvo, profesionalna stručnost
- ▶ Stavovi prema temi i razmjena stavova
- ▶ Zabrinutost za vlastitu dobrobit

7.4.

Provedba strategija intervencija promatrača u digitalnim okruženjima

Intervencija digitalnog posmatrača uključuje aktivnu ulogu osobe, organizacije ili alata u nadzoru nad digitalnim okruženjem kako bi se identificirale i riješile situacije koje mogu ugroziti sigurnost, dobrobit ili integritet korisnika na internetu. To uključuje prepoznavanje i borbu protiv različitih oblika *online* prijetnji, uznemiravanja, štetnog ponašanja ili drugih problema koji se mogu pojaviti u digitalnom prostoru.

Davidović i sur. (2023) naglašava da „na prvi pogled, mnogi od istih procesa koji podupiru intervenciju posmatrača u *offline* okruženjima djeluju na slične načine u CMC-u. Međutim, moglo bi se tvrditi da se intervencija posmatrača *online* razlikuje od *offline* intervencije u smislu: (a) razmjera (viktimizacije, potencijalnih svjedoka); (b) vremena (tj. viktimizaciji se može svjedočiti dok se događa ili neko vrijeme nakon toga);

Davidović i sur. (2023.) su u svojoj studiji pronašli još jedno zapanjujuće otkriće - **raspon potencijalnih intervencija koje posmatrači mogu poduzeti online razlikuje se po složenosti, trudu/riziku i nivou vidljivosti.** Prema autorima „s RDM-om (Andalibi & Forte, 2018), sudionici su

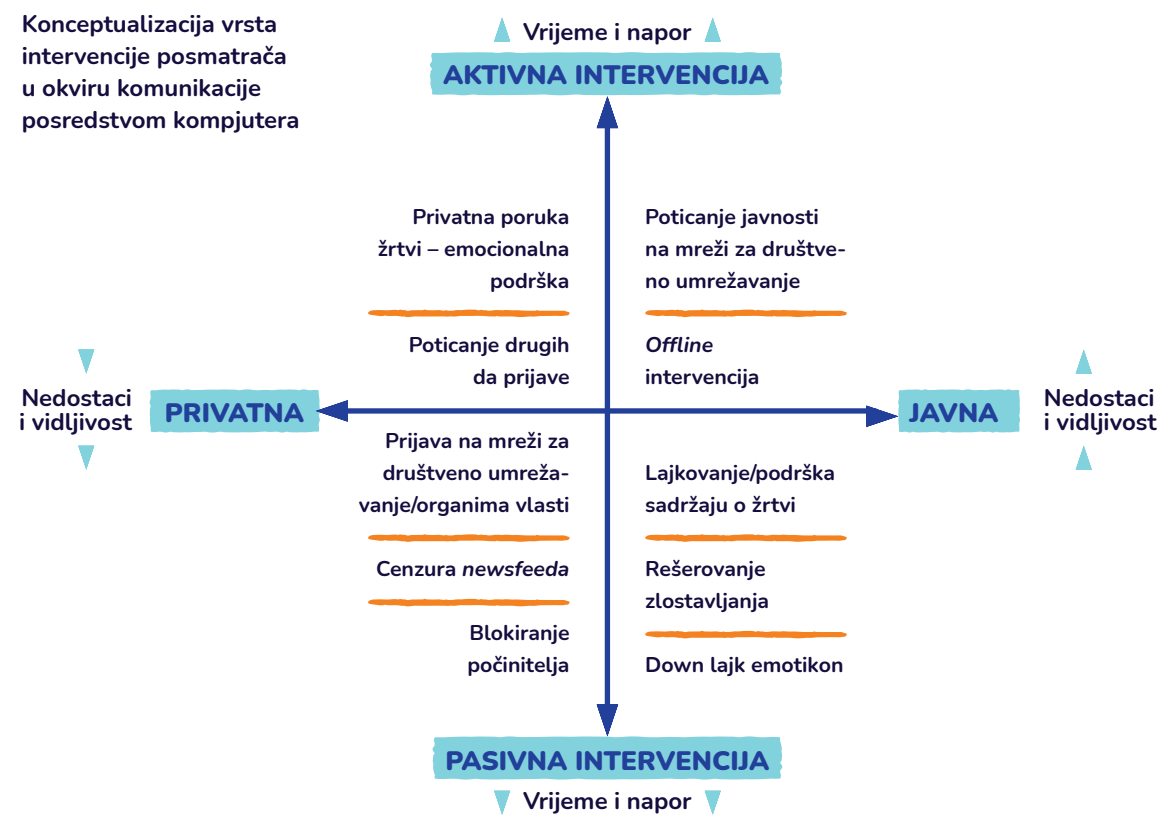
često koristili različite nivoe privatnosti (npr. „lajkanje“ umjesto komentiranja) kako bi ublažili neke svoje brige (npr. zabrinutost oko upravljanja dojmovima). Nisu sve te intervencije imale „izvanmrežni“ (*offline*) ekvivalent (npr. „nelajkovanje“ komentara zlostavljača, na primjer, kako

bi se pokazao nedostatak podrške), što možda sugerira da *online* okruženja mogu ponuditi nove i inovativne načine za intervenciju posmatrača“. (Davidović i sur. 2023). Slični nalazi u literaturi o internetskom zlostavljanju otkrili su snažnu sklonost „indirektnim intervencijama“, kao što je prijavljivanje zlostavljanja mreži za društveno umrežavanje ili pružanje podrške žrtvama (Dillon & Bushman, 2015; Fischer et al., 2011). Međutim, otkrili su da *online* posmatrači često uklanjaju i izbjegavaju prilike da uopće uoče zloupotrebu (npr. prilagođavanje i cenzuriranje njihovog *newsfeeda*). Prema izvornom modelu

intervencije posmatrača, svijest o incidentu je preduvjet za intervenciju posmatrača (Darley & Latané, 1968). Izbjegavanje bi se moglo opisati kao mehanizmi suočavanja, a ne kao aktivne intervencije, s velikom količinom *online* uznemiravanja na koje su mlađe punoljetne osobe toliko navikle i s kojim su bombardirani u svakom trenutku.

Imajući to na umu, oni predlažu odmak od binarnih konceptualizacija intervencije posmatrača prema kontinuumu sastavljenom od spektra raznih oblika ponašanja.

3 Konceptualizacija vrsta intervencije posmatrača u okviru komunikacije posredstvom kompjutera



Digitalni posmatrači mogu **intervenirati** identifikiranjem i sprečavanjem internetskog zlostavljanja, praćenjem *online* aktivnosti određenih grupa (npr. djece i adolescenata), provjerom autentičnosti sadržaja, pružanjem podrške žrtvama *online* prijetnji, istraživanjem *online* zajednica i foruma, obradom izvještaja o neprikladnom ponašanju ili konzultacijama o *online* sigurnosti.

Važnost obuke i obrazovanja posmatrača u opremanju mladih vještinama, resursima i kompetencijama za intervenciju u ovom kontekstu je ključna. Povezanost socio-tehničkih faktora naglašava važnost fokusiranja na prostor i način na koji posmatrači danas interveniraju – ne samo u *offline* svijetu nego i u *online* prostoru koji također treba biti prostor poštovanja, sigurnosti i slobode.

Literatura

- ▶ Albayrak, A. N., & Gleibs, I. H. (2021). Measuring global bystander intervention and exploring its antecedents for helping refugees. *British Journal of Psychology*, 112(2), 519–548.
- ▶ Andalibi, N., Forte, A. (2018). Responding to Sensitive Disclosures on Social Media: A Decision-Making Framework. *ACM Trans. Comput.-Hum. Interact.* 25, 6, Article 31, 29 pages. <https://doi.org/10.1145/3241044>
- ▶ APA. (2018). Dictionary. APA.
- ▶ Ashburn-Nardo, L., Lindsey, A., Morris, K. A., & Goodwin, S. A. (2019). Who is responsible for confronting prejudice? The role of perceived and conferred authority. *Journal of Business and Psychology*, 1-13.
- ▶ Banyard, V. L. (2011). Who will help prevent sexual violence: Creating an ecological model of bystander intervention. *Psychology of Violence*, 1(3), 216.
- ▶ Barriers to Bystander Interventions as Explained Through the Green Dot Strategy and the Socio-Ecological Model. Patrick Brady, MA (2013). Retrieved from: <https://idvsa.org/wp-content/uploads/2013/01/Barriers-to-Bystander-Interventions.pdf>
- ▶ Batson C. D. (2011). Altruism in humans. Oxford University Press.
- ▶ Bjelopolk, Š. (2023). Pitamo vas šta želite znati o...Banja Luka: Genesis.
- ▶ Brown, R. M., Craig, M. A., & Apfelbaum, E. P. (2021). European Americans' intentions to confront racial bias: Considering who, what (kind), and why. *Journal of Experimental Social Psychology*, 95, 104123.
- ▶ Bystander Intervention Effect. (2006). In J. E. Roenneklein (Ed.), *Elsevier's dictionary of psychological theories*. Elsevier Science & Technology.
- ▶ CARE International Balkans (2018). Factsheet: BE A MAN CLUB Be a man, change the rules. Retrieved from <https://care-balkan.org/wp-content/uploads/2020/12/02-F4Y-FactSheet-BMK-EN.pdf>
- ▶ Ceci, L. (2023). Distribution of videos removed from YouTube worldwide from 2nd quarter 2019 to 3rd quarter 2023, by reason. Statista. Retrieved from: <https://www.statista.com/statistics/1132956/share-removed-youtube-videos-worldwide-by-reason/>
- ▶ Clarkson, P. (1996). The Bystander. Wiley.
- ▶ Davidovic, A., Talbot, C., Hamilton-Giachritsis, C., Joinson, A., (2023). To intervene or not to intervene: young adults' views on when and how to intervene in online harassment, *Journal of Computer-Mediated Communication*, Volume 28, Issue 5. Retrieved from: <https://doi.org/10.1093/jcmc/zmad027>

- ▶ Dyvik, E. H. (2024). Largest armies in the world ranked by active military personnel as of January 2024 (in 1,000s). Statista. Retrieved from: <https://www.statista.com/statistics/264443/the-worlds-largest-armies-based-on-active-force-level/>
- ▶ Education World. Bullying Intervention Strategies That Work. Retrieved from https://www.educationworld.com/a_issues/issues/issues103.shtml
- ▶ Edwards, D. (2009). Green Dot curriculum manual. Lexington: University of Kentucky Press.
- ▶ Farley, J. (2018). Teachers as obligated bystanders: Grading and relating administrator support and peer response to teacher direct intervention in school bullying. *Psychology in the Schools*, 55(9), 1056–1070.
- ▶ Fischer P., Greitemeyer T., Pollozek F., Frey D. (2006). The unresponsive bystander: Are bystanders more responsive in dangerous emergencies? *European Journal of Social Psychology*, 36, 267–278. <https://doi.org/10.1002/ejsp.297>
- ▶ Grantham, T. C. (2011). New directions for gifted Black males suffering from bystander effects: A call for upstanders. *Roeper Review: A Journal on Gifted Education*, 33(4), 263–272.
- ▶ Gulker, J. E., Mark, A. Y., & Monteith, M. J. (2013). Confronting prejudice: The who, what, and why of confrontation effectiveness. *Social Influence*, 8(4), 280–293.
- ▶ Gayle, B. M., Owens, R. L., Pickett, S. M., & Holtzman, S. (2018). Close relationships and depression: The importance of social support and relational quality. *Journal of Social and Personal Relationships*, 35(2), 262–283.
- ▶ Hasanbegović, L., Mrgud, A. Bećirović, A. (2023). Bosna i Hercegovina u brojevima 2022. Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine. Sarajevo. Retrieved from: https://bhas.gov.ba/data/Publikacije/Bilteni/2023/NUM_00_2022_TB_1_BS.pdf
- ▶ Haynes-Baratz, M. C., Bond, M. A., Allen, C. T., Li, Y. L., & Metinyurt, T. (2021). Challenging gendered microaggressions in the academy: A social–ecological analysis of bystander action among faculty. *Journal of Diversity in Higher Education*.
- ▶ Henson, B., Fisher, B. S., & Reyns, B. W. (2020). There is virtually no excuse: The frequency and predictors of college students' bystander intervention behaviors directed at online victimization. *Violence Against Women*, 26(5), 505–527.
- ▶ Hollaback! (2017). Bystander Intervention Resources: Hollaback! End Harassment. Retrieved from <https://www.ihollaback.org/bystander-resources/>
- ▶ IASP. Global Suicide Statistics: References. Retrieved from <https://www.iasp.info/wspd/references/>
- ▶ Izmirlić, A. (2023). Vršnjačko nasilje u BiH u porastu: Je li sistem zakazao? Istinomjer. Retrieved from: <https://istinomjer.ba/vrsnjacko-nasilje-u-bih-u-porastu-je-li-sistem-zakazao/>
- ▶ Jenkins, L. N., & Nickerson, A. B. (2019). Bystander intervention in bullying: Role of social skills and gender. *The Journal of Early Adolescence*, 39(2), 141–166.
- ▶ Johnson, N. L., Walker, R. V., & Rojas-Ashe, E. E. (2019). A social justice approach to measuring bystander behavior: Introducing the critically conscious bystander scale. *Sex Roles: A Journal of Research*, 81(11–12), 731–747.
- ▶ Kawakami, K., Karmali, F., & Vaccarino, E. (2019). Confronting intergroup bias: Predicted and actual responses to racism and sexism. In *Confronting Prejudice and Discrimination* (pp. 3–28). Academic Press.
- ▶ Krajišnik, N. (2019). *School of values, Handbook*. CEI Step by Step.
- ▶ Krueger J. I., Massey A. L. (2009). A rational reconstruction of misbehavior. *Social Cognition*, 27(5), 786–812.
- ▶ Lehigh University. Resources. Retrieved from <https://studentaffairs.lehigh.edu/content/resources-6>
- ▶ Lehigh University. What is Bystander Intervention? Retrieved from <https://studentaffairs.lehigh.edu/content/what-bystander-intervention>
- ▶ Liebst, L. S., Philpot, R., Bernasco, W., Dausel, K. L., Ejbye, E. P., Nicolaisen, M. H., & Lindegaard, M. R. (2019). Social relations and presence of others predict bystander intervention: Evidence from violent incidents captured on CCTV. *Aggressive Behavior*, 45(6), 598–609.
- ▶ Lindegaard, M. R., Liebst, L. S., Philpot, R., Levine, M., & Bernasco, W. (2022). Does Danger Level Affect Bystander Intervention in Real-Life Conflicts? Evidence From CCTV Footage. *Social Psychological and Personality Science*, 13(4), 795–802. <https://doi.org/10.1177/19485506211042683>
- ▶ Madden, C., & Loh, J. (M. I.) (2020). Workplace cyberbullying and bystander helping behaviour. *The International Journal of Human Resource Management*, 31(19), 2434–2458.
- ▶ McMahon, S. M., Hoge, G. L., Johnson, L., & McMahon, S. (2021). “Stand up and do something”: Exploring students' perspectives on bystander intervention. *Journal of Interpersonal Violence*, 36(7–8), NP3869–NP3888.
- ▶ Menolascino, N., & Jenkins, L. N. (2018). Predicting bystander intervention among middle school students. *School Psychology Quarterly*, 33(2), 305–313.
- ▶ Mujal, G. N., Taylor, M. E., Fry, J. L., Gochez-Kerr, T. H., & Weaver, N. L. (2021). A systematic review of bystander interventions for the prevention of sexual violence. *Trauma, Violence, & Abuse*, 22(2), 381–396.
- ▶ Nelson, J. K., Dunn, K. M., & Paradies, Y. (2011). Bystander anti-racism: A review of the literature. *Analyses of Social Issues and Public Policy*, 11(1), 263–284.
- ▶ Parrott, D. J., Swartout, K. M., Tharp, A. T., Purvis, D. M., & Topalli, V. (2020). Speak up! Prosocial intervention verbalizations predict successful bystander intervention for a laboratory analogue of sexual aggression. *Sexual Abuse: Journal of Research and Treatment*, 32(2), 220–243.
- ▶ Petrosyan, A. (2023). Percentage of internet users in selected countries who have ever experienced any cybercrime in 2022. Statista. Retrieved from: <https://www.statista.com/statistics/194133/cybercrime-rate-in-selected-countries/>
- ▶ Pripoljac, A., Petković, S., Kamenica, N., Krajišnik, N. (2022.) Metodologija osnivanja ŠKOLSKIH KLUBOVA KRITIČKOG MIŠLJENJA I VRIJEDNOSTI. Centar za obrazovne inicijative Step by Step, Sarajevo. Retrieved from <https://inskola.com/wp-content/uploads/2022/08/Klub-kritic%CC%8Ckog-mis%CC%8Cljenja-priruc%CC%8Cnik-COISBS.pdf>

- ▶ Potter, S. J., Demers, J. M., Flanagan, M., Seidman, M., & Moschella, E. A. (2021). Can video games help prevent violence? An evaluation of games promoting bystander intervention to combat sexual violence on college campuses. *Psychology of Violence*, 11(2).
- ▶ Rodenhizer-Stämpfli, K. A., Eckstein, R. P., & Edwards, K. M. (2018). Bystander action. In R.J.R. Levesque (Ed.), *Encyclopedia of adolescence* (2nd ed.). Springer Science+Business Media.
- ▶ Self-Care for Bystanders. (n.d.). Retrieved from <https://stories.righttobe.org/pages/self-care-for-bystanders>
- ▶ Salkanović, M., Šehović, N. Cvjetićanin, T. (2023). Novi serijal Raskrinkavanja: Kako mediji izveštavaju o femicidu? Raskrinkavanje.ba. Retrieved from: <https://raskrinkavanje.ba/analiza/novi-serijal-raskrinkavanja-kako-mediji-izvestavaju-o-femicidu>
- ▶ Shotland R. L., Stebbins C. A. (1983). Emergency and cost as determinants of helping behavior and the slow accumulation of social psychological knowledge. *Social Psychology Quarterly*, 46(1), 36–46. <https://doi.org/10.2307/3033659>
- ▶ Spaulding, H. (2023.). Boundary Setting, Bystander Intervention, and Personal Safety in the Field. Environmental Health & Safety. Retrieved from <https://ehs.berkeley.edu/publications/boundary-setting-bystander-intervention-and-personal-safety-field>
- ▶ Statista Research Department (2023). Ranking of the most dangerous cities in the world in 2023, by murder rate per 100,000 inhabitants. Statista. Retrieved from: <https://www.statista.com/statistics/243797/ranking-of-the-most-dangerous-cities-in-the-world-by-murder-rate-per-capita/>
- ▶ Statista Research Department (2023). Homicide rate in Europe in 2021, by country (per 100,000 inhabitants). Statista. Retrieved from: <https://www.statista.com/statistics/1268504/homicide-rate-europe-country/>
- ▶ Statista Research Department (2023). Number of conflicts worldwide in 2022, by region and intensity of conflict. Statista. Retrieved from: <https://www.statista.com/statistics/262936/number-of-conflicts-worldwide-by-region-and-intensity-of-conflict/>
- ▶ Statista Research Department (2023). Would you say you have ever been sexually harassed by a man?. Statista. Retrieved from: <https://www.statista.com/statistics/1220442/sexual-harassment-women-europe/#statisticContainer>
- ▶ Statista Research Department (2024). Global drug use - Statistics & Facts. Statista. Retrieved from: <https://www.statista.com/topics/7786/global-drug-use/#topicOverview>
- ▶ Talmon, M. (1990). Single Session Therapy: Maximizing the Effect of the First (and Often Only) Therapeutic Encounter. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training: American Psychological Association*.
- ▶ UNESCO (2020). What you need to know about school violence and bullying. UNESCO. Retrieved from: <https://www.unesco.org/en/articles/what-you-need-know-about-school-violence-and-bullying>
- ▶ UNESCO & UN Women (2016). GLOBAL GUIDANCE ON ADDRESSING SCHOOLRELATED GENDERBASED VIOLENCE. UNESCO. Retrieved from: <https://www.unwomen.org/sites/default/files/Headquarters/Attachments/Sections/Library/Publications/2016/Global-guidance-on-addressing-school-related-gender-based-violence-en.pdf>
- ▶ UNICEF. Protecting children from violence in school. Retrieved from: <https://www.unicef.org/protection/violence-against-children-in-school>
- ▶ Victorian Health Promotion Foundation (VicHealth) (2010). Review of bystander approaches in support of preventing race-based discrimination. Retrieved from <https://coe.uga.edu/assets/downloads/dei/internal-resources/ally-bystander-discrimination.pdf>
- ▶ Violence against women prevalence estimates, 2018: global, regional and national prevalence estimates for intimate partner violence against women and global and regional prevalence estimates for non-partner sexual violence against women. Geneva: World Health Organization; 2021. Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.



Embassy of Italy
Sarajevo

