

# Humanitarna psihologija dela – seminar pri predmetu Psihološka diagnostika in ukrepi v delovem okolju

*Pripravila: Sandra Antolović*

*Mentorica: izr. prof. dr. Eva Boštjančič*

*Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta, Oddelek za psihologijo, november 2*

## **Opredelitev humanitarne psihologije dela**

Humanitarna psihologija dela predstavlja sintezo organizacijskega, industrijskega, delovnega in drugih področij psihologije z namernimi in organiziranimi prizadevanji za povečanje dobrobiti vseh ljudi (Global Organization for Humanitarian Work Psychology [GOHWP], 2014). Je pa še vedno razvijajoča se disciplina, ki zajema uporabo industrijsko organizacijske psihologije pri humanitarnem delu (vključno z dobrim počutjem delavcev in njihovo delovno uspešnostjo) ter zagotavlja, da je delo vsake vrste čim bolj humanitarno. Le-ta spodbuja na etični in na praktični ravni, tako humanistične kot tudi humanitarne cilje, kot sta dostojno delo za vse in odgovornost organizacij do vseh nosilcev interesov v širših družbah.

Izraz, ki smo ga v slovenski jezik prevedli kot „Humanitarna psihologija dela“, je nastal v angleškem jeziku in v originalu se glasi: „Humanitarian work psychology (HWP)“. Ta izraz namreč namenoma zajema dve komplementarni perspektivi, tako prva perspektiva združuje prve dve besedi, in sicer *Humanitarian work* (slo. humanitarno delo), in njima dodaja še psihološki vidik. Osredotoča pa se na humanitarne organizacije in širi razpon tradicionalne psihologije na način, da vključuje npr. vsakdanje organizacijske stresorje, povezave med delom in osebnim življenjem, obvladovanje stresa v območjih prizadetih z vojno, sušo in drugimi naravnimi katastrofami. Druga perspektiva pa združuje zadnji dve besedi, in sicer *Work psychology* (slo. psihologija dela), ter njima dodaja humanitarni vidik. Ta se osredotoča na uporabo psihologije dela v namene, ki so usmerjeni proti povečanju dobrobiti vseh ljudi, kot je, na primer spodbujanje varnih delovnih pogojev in dostojnih plač v vseh sektorjih za vse ljudi.

Premostitev razlikovanja teh dveh perspektiv je ideja celotne nove discipline, ki jo imenujemo *humanitarna psihologija dela* (Carr in MacLachlan, 2014).

## **Predmet humanitarne psihologije dela**

Zgodovinsko gledano so se psihologi dela in organizacije največ ukvarjali z vprašanji delovnega mesta. V zadnjih letih narašča njihov interes za uporabo lastnih veščin, talentov in znanj v delu s prikrajšanimi skupinami (Stringer, 2016). Psihologi, ki svoje delo usmerjajo v to področje, delajo s ciljem zviševanja učinkovitosti dostavljanja humanitarne pomoči. Prav tako pomagajo prikrajšanim populacijam pri razvoju lastnih tržnih veščin, ki naj bi bile obstojne in neodvisne od humanitarne pomoči (Stringer, 2016). Vendar, humanitarna psihologija dela ni disciplina, ki se ukvarja le s klasičnim poimenovanjem humanitarnega dela. Le-ta zajema področja dela od zagotavljanja miru in stabilnosti v revnih področjih, ki so uničena z vojno, do zagotavljanja, da se, na primer ženske spoštujejo in pravično obravnavajo na delovnem mestu (GOHWP, 2014).

Humanitarna psihologija dela je pogosto osredotočena na družbena in organizacijska vprašanja, ki so še posebej pomembna za večino svetovne populacije, ki živi zunaj ekonomsko naprednih, zahodnih držav. Osredotočena je namreč na ekonomsko nevarnost in neenakost, visoko nezaposlenost, odprte konflikte in bojevanje, bolezni kot sta aids in malarija in na hitre družbene in okoljske spremembe. Žal se o teh vprašanjih še vedno ne ve preveč, saj se z njimi industrijsko organizacijski psihologi redko srečujejo v zahodnih, naprednih državah iz katerih industrijsko organizacijska psihologija pravzaprav izvira (Gelfand, 2008, cit. v GOHWP, 2014). Vendarle, v ospredju obravnave takšnih humanitarnih vprašanj stojijo organizacije. Lahko se gre za milijone nevladnih organizacij, internacionalnih in lokalnih, za mirovne enote, za time za ukrepanje v sili, javne zdravstvene in izobraževalne organizacije, banke, za različna podjetja - od industrijskih do maloprodaj. Te organizacije so nosilci interesov (ang. stakeholders) v procesih kot so zmanjševanje revščine, ekonomska rast in družbeni razvoj na način, da ustvarjajo dostojna delovna mesta (= delovna mesta, ki izpolnjujejo človekove težnje in vrednote dostojanstvenega obstoja in kakovostnega življenja (Carr in MacLachlan, 2014)) in ponujajo osnovne dobrine in storitve, ki izboljšujejo kakovost življenja vseh ljudi (Prahald in Hart, 2002, cit. v Carr idr., 2012).

Nadalje, naraščajoče globalno zavedanje družbene odgovornosti podjetij vzbuja pričakovanja, da bi velika podjetja lahko imela velike, močne cilje, vključno z nekimi humanitarnimi cilji kot

sta zmanjševanje revščine in obvladovanje različnih vrst katastrof (Adler, 2011, cit. v Carr idr., 2012). Organizacije so namreč tiste, ki omogočajo ljudem, da delajo skupaj, jim zagotavljajo strukturo v kateri lahko izpuščajo svojo kreativno energijo. Brez njihovih talentov, kompetenc, znanj, veščin, motivacije bo pa kakršenkoli razvoj težko dosegljiv (Carr idr., 2012). Pogosto se pa dogaja, da se določene dobre ideje o tem kako omogočiti napredek ne prevajajo dobro iz enega, načeloma zahodnega konteksta v drugi, revnejši, socialno in kulturno drugačni kontekst. Pogosto se pa tudi dogaja, da tisti, ki so sprejemniki pomoči lahko različno interpretirajo motive in namere tistih, ki to pomoč ponujajo. Kot posledice te celo napačne interpretacije so lahko omejena učinkovitost uvedenih sprememb, ter tudi frustracija in izgorelost tistih, ki so želeli dati pozitiven prispevek (Carr idr., 2012).

Pogosto je namreč spregledano dejstvo, da sprejemniki in ponudniki pomoči prihajajo iz različnih psiholoških ozadij, ki temeljijo na različnih izkušnjah, izobraževanju in svetovnih nazorih (O'Neill Berry idr., 2009). En takšen primer neskladja so sistemi upravljanja delovne učinkovitosti in uspešnosti, ki poudarjajo samo-promocijo in individualni dosežek, ter lahko nasprotujejo tradicionalnim sistemom, v čigavih ospredij sta skromnost in socialni dosežek (MacLachlan in Carr, 2005, cit. v O'Neill Berry idr., 2009). Rezultati ene raziskave v kateri je sodelovalo 487 kitajskih družin, ki prihajajo iz ruralnega pekinškega področja, so pokazali, da je motivacija revnih kmetov za neodvisnost in samozadostnost nizka. V majhni meri si namreč želijo izboljšati življenje z usvajanjem novih znanj in veščin, s katerimi lahko zvišajo prej omenjene vrednote (Sun in Ren, 2006, cit. v O'Neill Berry idr., 2009). Ta informacija je zelo pomembna pri razvoju učinkovitih intervencijskih programov za takšne populacije, ampak informacije te vrste so v večini primerov omejene na psihološko področje in niso dostopne drugim disciplinam (O'Neill Berry idr., 2009).

Področje organizacijske psihologije ima pa na voljo veliko raziskav in teorij, ki lahko razjasnijo socialno-kulturne, socialno-ekonomske in socialno-politične razlike na kakršnemkoli delovnem mestu (O'Neill Berry idr., 2009). Kljub temu, da se različna znanja in perspektive organizacijske psihologije najbolj pogosto aplicirajo v podjetjih, se le-te da uporabiti pri razumevanju človeškega vedenja v veliko drugih formalnih, institucionalnih in organizacijskih pogojih. Namreč, veliko ukrepov in programov usmerjenih v svetovni razvoj, se odvija v različnih organizacijah, skupinah in med interaktivnimi posamezniki. Glede na to, da organizacijska psihologija poleg lastnih raziskav in teorij zajema tudi prispevke ostalih psiholoških disciplin, lahko na edinstven način prispeva organizacijam, ki so usmerjene k humanitarnim ciljem (O'Neill Berry idr., 2009).

S ciljem, da še vedno se razvijajoča disciplina humanitarne psihologije dela napreduje, naj ne bi obdržala le najboljše od tega, kar področje industrijsko organizacijske psihologije ponuja, ampak ga dodatno nadgradila z razširitvijo kompetenc in preoblikovanjem vrednot. Tako razvijajoče se veščine in znanstveni napredki v industrijsko organizacijski psihologiji lahko služijo kot okvir pri vplivanju na različna humanitarna vprašanja. Vendar, ena od ključnih stvari je, da se strokovno znanje te discipline prilagodi lokalnim pogojem in kulturnem kontekstu v katerem se uporablja. To naj bi pomenilo, da raziskovalci in praktiki, ki delujejo na tem področju, morajo razviti določene kulturne kompetence, da bi lahko pomenljivo vplivali s svojim strokovnim znanjem (Scott, 2012).

Dober primer potrebe po razvoju določenih kulturnih kompetenc je opisan v knjigi *Humanitarna psihologija dela (poglavje: Motivacija učiteljev v Ugandi)*, kjer avtorja (Tumwebaze in MacLachlan, 2012, cit. v Carr idr., 2012) opisujeta probleme kot so zadrževanje učiteljev, njihova motivacija, plačilo in delovna učinkovitost, ter njihov vpliv na kakovost izobraževanja v Ugandi, posledično pa tudi vpliv na državni razvoj in zmanjševanje revščine v državi. Takšna vprašanja sodijo v področje industrijsko organizacijske psihologije, ampak, da bi v tem primeru kakršnikoli ukrepi bili učinkoviti, pomembno je, da psihologi razumejo kulturne in kontekstualne dejavnike, ter da dodatno raziščejo in prilagodijo glavne konstrukte „zahodne“ psihologije (Scott, 2012).

Nekateri avtorji (npr. Saner in Yiu, 2012, cit. v Scott, 2012) trdijo, da razvoj kulturnih kompetenc ne zadošča, če bi hoteli izvesti obsežne družbene spremembe v mednarodnem humanitarnem delu in delu za razvoj. Poleg tega, da imajo kulturne kompetence, psihologi dela naj bi še bili sposobni učinkovito upravljati in zagotoviti usklajenost med velikim številom različnih interesnih skupin (npr. ministrstev, nevladnih organizacij, podjetniških organizacij, multilateralnih organizacij). Dobro obvladanje slednjega pa zahteva kombinacijo diplomatskega načina razmišljanja in diplomatskih kompetenc skupaj z znanjem in kompetencami z industrijsko organizacijskega področja in področja organizacijskega razvoja (Scott, 2012). Zato, nekateri avtorji (npr. Saner, 2012, cit. v Scott, 2012) so mnenja, da organizacijski psihologi, ki kažejo interes za neko mednarodno delo, bi morali širiti svoje znanje na področju politične znanosti, mednarodnih odnosov, ter tudi mednarodnega prava.

Humanitarna psihologija dela lahko torej prispeva k mednarodnem razvoju na tri načine. In sicer preko znanja o vsebini, znanja o procesih in znanja o okoliščinah. Znanje o vsebini se nanaša na znanje o točnih intervencijah, ki jih je mogoče storiti, da bi se določeni organizacijski izzivi odpravili. Znanje o procesih se nanaša na poznavanje točnih načinov, kako

je določena mednarodna pomoč strukturirana lokalno oziroma regionalno ter kako naj bi mednarodne nevladne, multilateralne in multinacionalne organizacije delovale splošnejše in na še višji mednarodni ravni. Znanje o okoliščinah oziroma kontekstu pa se nanaša na razumevanje kako ljudje in kraj vplivajo na ukrepanje ter v kolikšni meri lokalni kontekst in različne kulture lahko spremenijo učinke intervencij. Na primer, ali lahko dejstvo, da je neki posameznik pripadnik ranljive skupine ali pa živi v urbanem slumu vpliva na učinkovitost intervencij, ki lahko dobro delujejo v drugih situacijah? Humanitarna psihologija dela je torej lahko dobro izhodišče za obravnavo teh vsebinskih, procesnih in kontekstnih izzivov v korist mednarodne pomoči in svetovnega razvoja (Carr idr., 2012).

### **Globalna organizacija humanitarne psihologije dela (GOHWP)**

Različni strokovnjaki na področju psihologije dela in organizacije, ki imajo skupen interes za uporabo te discipline v namene izboljševanja stanja človeštva oziroma povečanja dobrobiti ljudi, se združujejo v organizacijo, ki se imenuje Globalna organizacija humanitarne psihologije dela (ang. Global Organization for Humanitarian Work Psychology).

Le-ta ima tri glavne cilje. In sicer (GOHWP, b.d.):

- 1) Razvijati, spodbujati in podpirati področje humanitarne psihologije dela skozi akademska raziskovanja, projekte, izobraževanja, opazovanja in usvojitve najboljših praksi na tem področju.
- 2) Promovirati svoje vrednote med disciplinami, organizacijami in društvi v katerih so člani vključeni. Predvsem gre za psihologijo, organizacijsko psihologijo in področja vključena v povečanje dobrobiti ljudi.
- 3) Kot organizacijski psihologi spodbujati in sodelovati v različnih humanitarnih dejavnostih, ki prispevajo k zmanjševanju revščine in opolnomočenju prikrajšanih skupin.

### **Razvoj skozi zgodovino**

Ustanovitvi discipline *Humanitarna psihologija dela* in organizacije, ki združuje vse psihologe aktivne na tem področju (Globalna organizacija humanitarne psihologije dela), so predhodili nekateri pomembni dogodki.

In sicer leta 2007 je Stuart C. Carr, profesor psihologije na Massey univerziteti v Novi Zelandiji in član skupine za raziskovanje revščine, ustanovil „Povio“ seznam elektronskih

naslovov s ciljem povezovanja organizacijskih psihologov, ki kažejo interes za prosocialno uporabo organizacijske psihologije (GOHWP, b.d.).

Leta 2008 sta na vsakoletni konferenci SIOP-a (Društvo za industrijsko in organizacijsko psihologijo) predstavljena simpozija imenovana *Organizacijski psihologi in svetovna revščina: Naše vloge in obveznosti* in *Revščina psihologije: Jo lahko zmanjšamo?* Med tem so tako organizacijski psihologi kot strokovnjaki z drugih področij razpravljali o vlogi organizacijske psihologije v zmanjševanju revščine v svetu, ter je tako leta 2009 prišlo do ustanovitve „Global Task Force on Organizational Psychology for Development“ (Carr idr., 2008, cit. v GOHWP, b.d.) oziroma začasne delovne skupine, ki je zadolžena za spodbujanje prakse, promocijo in razvoj humanitarne psihologije dela na način, da združi mednarodne skupnosti osredotočene na usklajevanje prosocialnih načrtov in dostojnega dela z lokalnimi potrebami. Med formiranjem te delovne skupine je izraz *humanitarna psihologija dela* prvič uporabljen. Izvirna postava je zajemala člane iz naslednjih držav: Nova Zelandija, ZDA, Papua Nova Gvineja, Velika Britanija, Uganda, Norveška, Irska, Kitajska (GOHWP, b.d.).

Skupina je predstavljala svoje ideje na različnih mednarodnih konferencah v Evropi, ZDA, Aziji, Avstraliji in Novi Zelandiji s ciljem dvigovanja globalnega zavedanja o uporabi organizacijske psihologije pri zmanjševanju revščine v svetu in zagotavljanju dostojnega dela.

Ta delovna skupina in celotna humanitarna psihologija dela kot disciplina sta predstavljeni tudi v ameriškem učbeniku za organizacijsko psihologijo. Poleg tega, o humanitarni psihologiji dela so lahko prvič poslušali tudi študentje na univerzah v Novi Zelandiji, Italiji, Španiji in ZDA (GOHWP, b.d.).

Leta 2012 je *začasna delovna skupina organizacijske psihologije za razvoj* postala trajna organizacija, v katero se vključilo čez 100 dodatnih članov iz več kot 20 držav in se danes imenuje Globalna organizacija za humanitarno psihologijo dela. Izdana je tudi knjiga *Humanitarian Work Psychology* (Carr, MacLachlan in Furnham, 2012), ki vsebuje široki razpon dela organizacijskih psihologov in strokovnjakov za razvoj na tem področju (GOHWP, b.d.).

### **Razširjenost v svetu**

Ko se je *Globalna organizacija za humanitarno psihologijo dela* šele ustanovila, priključilo se ji je okoli 90 ljudi, ki so postali njeni prvi člani. Ta številka čez leta narašča in danes organizacija šteje okoli 500 članov. Prihajajo člani z različnimi poklicnimi profili, in sicer od

profesorjev in inštruktorjev, preko psihologov, ki delajo v različnih podjetjih in svetovalcev s samostojno prakso do tistih, ki delajo v vladi in vojski. V organizacijo je včlanjen tudi velik odstotek študentov, ki kažejo interese za področje humanitarne psihologije dela (Hoffman in Sywulak, 2016).

GOHWP je zaenkrat zastopana v 53 državah. Največ članov prihaja iz ZDA, sledita mu Ghana in Velika Britanija. Veliko članov prihaja tudi iz Australije, Južne Afrike in Nove Zelandije (Hoffman in Sywulak, 2016). Na žalost, ta organizacija še vedno nima zastopnikov iz Slovenije, s področja bivše Jugoslavije sta pa včlanjena samo dva člana, in sicer eden iz Hrvaške in eden iz Srbije (A. Hoffman (osebna komunikacija, 10. oktober, 2016)).

## **Vloga organizacijskih psihologov na področju humanitarne psihologije dela**

Ena od najbolj pogostih ovir, s katero se srečujejo organizacijski psihologi, ki poskušajo zagovarjati svoja znanja, veščine in kompetence na področju humanitarnega dela, je napačna percepcija o tej psihološki disciplini. Gre namreč za to, da je ta disciplina pogosto zaznana kot zahodno orodje, s katerim si pomagajo velika podjetja, katera ne skrbijo za dobrobit in blagostanje ljudi iz slabše razvitih področij. Organizacijski psihologi sicer imajo specifična strokovna znanja in kompetence, s katerimi lahko prispevajo k različnim programom in projektom, in so usmerjeni v ponujanje pomoči slabše razvitim predelom (O'Neill Berry idr., 2009).

Takšna znanja in veščine so na primer vzorčenje, zbiranje informacij, analiziranje podatkov in sinteza ugotovitev. Ta pridejo v ospredje ko gre za raziskovanje, ki predhodi oblikovanju ukrepov, kot je na primer kvalitativno in kvantitativno ocenjevanje gospodinjstev v Ugandi s ciljem oblikovanja učinkovitih strategij za zmanjševanje revščine na tem področju.

Da bi kakršenkoli projekt bil uspešen in obstojen, mora biti razvito kooperativno partnerstvo med delovnimi skupinami, med delovnimi skupinami in državljani, ter med delovnimi skupinami in vlado v državi, v kateri je cilj izpeljati določen program. V te namene organizacijski psihologi razvijajo delavnice za sodelujoče, ki pomagajo pri identifikaciji skupnih težav, skupnih ciljev in korakov kako priti do le-teh. Tukaj v ospredje pride razumevanje človeške kognicije in čustev, pri čemer so psihologi izrazito močni. Še posebej na področju zastavljanja kratkoročnih in dolgoročnih ciljev, razvoja lastnih sposobnosti in načrtovanja korakov za doseganje ciljev, so organizacijski psihologi zelo cenjeni (Bandura,

1993, cit. v O'Neill Berry idr., 2009). Veliko dela, ki je usmerjeno k razvoju določenih področij je odvisno od informacij, ki so zbrane s strani sodelujočih v programu. Organizacijski psihologi pa imajo specifična strokovna znanja in kompetence, ki jih v te namene lahko uporabijo.

Predvsem gre za razvoj in testiranje pripomočkov, razumevanje kognitivnega in čustvenega razvoja udeležencev, ter tudi preverjanje veljavnosti in zanesljivosti njihovih odgovorov (Furr in Bacharach, 2008, cit. v O'Neill Berry idr., 2009).

Organizacijski psihologi imajo pomembno vlogo tudi pri selekciji in namestitvi prostovoljcev. Tiste prostovoljce, ki so žilavi in psihološki sposobni obvladati težke pogoje pošiljajo na teren, medtem ko ostale, ki kažejo neka druga, malo različna močna področja spodbujajo, da prispevajo iz svojega domačega okolja.

Po zgledu potresa, ki je leta 2008 ubil 87000 Kitajcev, skupina organizacijskih psihologov je razvila veljavni selekcijski pripomoček. Cilj jim je bil razviti vprašalnik, ki je enostaven za uporabo in ki lahko hitro določi ljudi, ki želijo biti prostovoljci v času, ko pride do nesreče. Na ta način so bistveno zmanjšali kadrovsko delo, ki bi sicer preplavilo agencije za pomoč žrtvam. Prav tako ta pripomoček lahko pomaga tem agencijam selektirati in usposobiti prostovoljce med „mirnim časom“, da bi se lahko kakovostno pripravili na prihodnje nesreče (O'Neill Berry idr., 2009).

Teorije organizacijske psihologije se lahko na primer uporabijo tudi za preučevanje izgorelosti, zadovoljstva z delom, stresa in distresa pri prostovoljcih, ter se s pomočjo tega lahko določijo ukrepi s katerimi se izboljšajo pogoji prostovoljnega dela. Hutchings (2002, cit. v O'Neill Berry idr., 2009) je na primer ugotovil, da avstralske organizacije za pomoč, ki delujejo na Kitajskem so pozorne na psihološke dejavnike med selekcijskim postopkom izseljenih delavcev, vendar, jim ne sledijo enkrat ko so ti delavci na terenu. To pomeni, da te organizacije niso pozorne na stres njihovih delavcev, ki se lahko pojavi med delom v tuji državi, posledično jih ne usposablja za obvladovanje stresa niti jih psihološki pripravljajo za povratek domov. Organizacijske psihologe, ki so aktivni na področju humanitarne psihologije dela lahko najdemo na mestu trenerjev različnih direktorjev v nerazvitih državah. Ti direktorji so včasih vladini predstavniki, ki nadzorujejo milijone dolarjev tuje pomoči, ali pa direktorji majhnih podjetij, ki zagotavljajo službo in rast lokalnega gospodarstva (Renner, 2007, cit. v O'Neill Berry idr., 2009).

Področje humanitarne psihologije dela je tako široko, da ne glede na to, ali preučujete prostovoljce, ki delujejo v državah v razvoju, vodite program razvoja družbene odgovornosti

podjetja, v katerem ste zaposleni, s svojim položajem v organizaciji vplivate na pomembne odločitve le-te, ali pa ste samo prosocialno usmerjeni zaposleni, pravzaprav že delujete na tem področju (Hoffman in Sywulak, 2016).

## Literatura in viri

Carr, S. C., De Guzman, J. M., Eltyeb, S. M., Furnham, A., MacLachlan, M., Marai, L. in McAuliffe, E. (2012). An Introduction to Humanitarian Work Psychology. V S. C. Carr, M. MacLachlan in A. Furnham (ur.), *Humanitarian Work Psychology*. Basingstoke, UK: Palgrave Macmillan.

Carr, S. C. in MacLachlan, M. (2014). Humanitarian work psychology. *The British Psychological Society*, 27, 160–163.

Global Organization for Humanitarian Work Psychology (2014). *Student Guide to Humanitarian Work Psychology*. Sneto z naslova

<http://gohwp.org/wp-content/uploads/2015/11/Student-Guide-to-Humanitarian-Work-Psychology-GOHWP.pdf>

Global Organization for Humanitarian Work Psychology (b. d.) *Our History*. Sneto z naslova

<http://gohwp.org/our-history/>

Hoffman, A. in Sywulak, L. (2016). *GOHWP: Who We are, Where We've Been, Where We're Headed*. Sneto z naslova

<http://www.siop.org/tip/oct16/hwp.aspx>

O'Neill Berry, M., Reichman, W., Klobas, J., MacLachlan, M., Hui, H. C. in Carr, S. C. (2009). Humanitarian work psychology: The contributions of organizational psychology to poverty reduction. *Journal of Economic Psychology*, 32, 240–247.

Scott, J. C. (2012). Humanitarian work psychology [recenzija knjige *Humanitarian Work Psychology* od S. C. Carr, M. MacLachlan in A. Furnham]. *Journal of Pacific Rim Psychology*, 6, 32–35.

Stringer, H. (2016). *Humanitarian work psychology*. Sneto z naslova

<http://www.apa.org/monitor/2016/04/humanitarian.aspx>