ОШ „Трајко Стаменковић“, Лесковац

**Протокол о поступању школе у ситуацијама**

**психолошких кризних интервенција**

Мај 2023.

На основу члана 119. став 1. тачка 1) Закона о основама система образовања и васпитања („Службени гласник РС“, бр.88/2017, 27/2018-др. закон, 10/2019, 6/2020 и 129/2021) и члана 44. став 1. тачка 1) Статута ОШ „Трајко Стаменковић“ Лесковац (дел.бр. 369 од 18.04.2023), Школски одбор ОШ „Трајко Стаменковић“ у Лесковцу на седници одржаној дана 03.07.2023.године, донео је:

**ПРОТОКОЛ О ПОСТУПАЊУ ШКОЛЕ О СИТУАЦИЈАМА ПСИХОЛОШКИХ КРИЗНИХ ИНТЕРВЕНЦИЈА**

Председник Школског одбора

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Садржај

[Кризне ситуације у школи 3](#_Toc136247095)

[Психолошке реакције одраслих, деце и младих на кризне ситуације које могу да се догоде у школи 3](#_Toc136247096)

[Како помоћи деци и младима који су били жртве или сведоци кризног догађаја и испољавају знакове кризе 5](#_Toc136247097)

[Како створити окружење у коме ваше дете има подршку и стресним ситуацијама 7](#_Toc136247098)

[Делотворна комуникација са децом у кризној ситуацији 8](#_Toc136247099)

[Уобичајени знакови психосоцијалног дистреса деце 11](#_Toc136247100)

[Како организовати живот и рад у школи након кризног догађаја 14](#_Toc136247101)

[ВАЖНИ ТЕЛЕФОНИ 19](#_Toc136247103)

[Литература 20](#_Toc136247108)

[ПРИЛОЗИ 21](#_Toc136247110)

# Кризне ситуације у школи

Ако се у школи догоди:

* природна смрт ученика (у школи или ван ње, на екскурзији, рекреативној настави)
* убиство ученика (у школи или ван ње)
* самоубиство ученика (у школи или ван ње)
* саобраћајна несрећа у којој озбиљно страда ученик или наставник (у близини школе, али и далеко од ње)
* насиље већих размера (масовна туча у школи, злостављање било које врсте)
* природна смрт, убиство или самоубиство наставника
* одвијање наставе после неке интензивне катастрофе која је погодила целу заједницу или њен значајан део,

управо се одиграо догађај који називамо кризним. Кризни су они, на срећу, ипак релативно ретки догађаји који се одигравају изненада и који због свог интензитета могу задуже или краће време да поремете живот и рад у једној образовно-васпитној установи. Искуство говори да овакви догађаји битно мењају функционисање целокупне школске заједице и погађају како децу/ученике тако и одрасле. И код једних и код других, као реакција на овакве догађаје, долази до нарушавања унутрашње равнотеже, што најчешће укључује доживљај губитка - било да је то осећање претње губитком или стварни губитак особа или ствари и вредности које су важне за појединце или целу заједницу.

У таквој ситуацији јављају се снажна осећања која преплављују појединца (шок, неверица, јак страх, туга, беспомоћност, љутња, осећање кривице итд.).

Све ово показује да се у озбиљним кризним ситуацијама јавља општа конфузија, у којој емоције преплављују чланове колектива, док способност за доношење рационалних одлука постаје веома ограничена. У школским условима то се може видети у немогућности ученика и наставника да се концентришу на наставу, у изразитим тешкоћама у учењу и памћењу, јаком страху и забринутости због могућности да се догађај понови и поприми шире разме- ре, претераној осетљивости, испадима агресивности, невештом комуницирању са медијима и широм заједницом итд.

# Психолошке реакције одраслих, деце и младих на кризне ситуације које могу да се догоде у школи

Психолошке реакције одраслих

* Честа болна сећања на догађај (слике, мисли)
* Чести узнемирујући снови о догађају (ноћне море)
* Избегавање разговора везаних за трауму
* Негирање догађаја („Не, то није могуће. “)
* Смањено интересовање за уобичајене активности
* Осећање удаљености/отуђености од других
* Неконтролисани изливи беса, љутње
* Проблеми са концентрацијом, заборавност, „опседнутост“ истим мислима
* Изразита/претерана самокритичност
* Изразита/претерана опрезност
* Изразит/претерани страх
* Изразита/претерана осетљивост (нпр. трзање на сваки шум)
* Честе промене расположења
* Безвољност
* Осећање кривице
* Туга, плач, повлачење у себе
* Знојење руку, дрхтање руку, болови у желуцу, лупање срца, промене у телесној тежини, несаница
* Претерана употреба цигарета, кафе (алкохола, средстава за смирење).

Психолошке реакције ученика основне школе

После кризног догађаја код деце основно - школског узраста могу да се јаве промене, како на емотивном, тако и на мисаоном и телесном плану:

* Чест плач
* Љутња и свађа са другима – сви их нервирају
* Осећање кривице и опседнутост мислима да су то могли да спрече
* Страх да ће се кризна ситуација поновити
* Страх од ствари или ситуација од којих се дете раније није плашило (страх да остане сам код куће, страх од мрака...)
* Осећање стида због слабости да превазиђе кризну ситуацију
* Понекад осећања као да се „замрзну“ или нестану и то изазива страх и збуњеност
* Потреба да се буде сам
* Игре са друговима не изазивају радост као што је то раније био случај
* Потреба да се буде поред одраслих који их воле
* Неверица да се кризна ситуација догодила, сумња да све то није било стварно
* Тешкоће у учењу
* Заборавност (не може да се сети шта је дато као домаћи задатак)
* Утисак да је заборавио све оно што је раније знао
* Стално осећање умора
* Болови у стомаку, мучнина итд.

# Како помоћи деци и младима који су били жртве или сведоци кризног догађаја и испољавају знакове кризе

* Покажите своја осећања. Тиме ће ваши ученици добити „дозволу“ да искажу сопствена осећања
* Разговарајте са њима о томе шта се догодило
* Подстичите их да напишу или нацртају оно што их мучи. Ако не желе, не морају да вам покажу свој састав или цртеж
* Уважите њихова оправдања (да нису спремни да одговарају, да нису довољно сконцентрисани) посебно у првим недељама после тешких догађаја
* Пустите их да у разреду седе како желе, никако их немојте размештати у том периоду
* Нека у вама виде особу која ће их заштити и пружити им сигурност
* Немојте испитивати и оцењивати непосредно након кризног догађаја – свакако не у првим недељама после догађаја.

ЗАПАМТИТЕ: ученицима НЕЋЕ помоћи

* Избегавање разговора о догађају
* Прећуткивање битних и примерених информација
* Понашање као да се ништа није догодило
* Пожуривање опоравка (вербално или поступцима)
* Потискивање ваших осећања и реакција.

За родитеље/ друге законске заступнике

* Будите стрпљиви. Дајте времена детету да се опорави
* Саслушајте своје дете сваки пут кад жели да разговара о тешким догађајима
* Немојте избегавати одговоре на питања које вам дете поставља и немојте давати нејасне одговоре
* Не конкретна питања одговарајте конкретно
* Ако дете има потребу за осамљивањем и плакањем, пустите га, али га не остављајте сувише често само у кући, по- себно не ноћу
* Помозите му да задовољи потребу за сигурношћу – будите поред њега и организујте заједничке активности
* Побрините се да се дневне активности одвијају на уобичајени начин
* Водите рачуна да дете довољно спава и да се разноврсно храни
* Прихватите могућност да ће се ваше дете понашати као да је неколико година млађе
* Показујте му љубав чешће него раније
* Не љутите се ако вам се чини да је дете постало дрско или непослушно
* Немојте га кажњавати ако пропусти неку школску обавезу
* Немојте му замерити ако се ноћу умокри или дође у ваш кревет
* Искажите оптимистичка очекивања везана за будућност
* Подстичите га на активности које иначе воли (спорт, цртање, слушање музике...).

Како помоћи младима?

Током опоравка младих адолесцентног узраста може да дође до краткотрајних погоршања, али ће те реакције постепено сла- бити и нестајати. Опоравак ће свакако олакшати подршка околине и блиских особа међу којима су, неоспорно, родитељи/ старатељи. За њих, важне су следеће препоруке:

* Будите стрпљиви. Дајте детету времена да се опорави
* Саслушајте своје дете кад год жели да разговара о тешким догађајима, иако већ знате шта се догодило
* Немојте га прекидати док вам препричава тешке догађаје и охрабрите га да прича о узнемирујућим осећањима
* Покажите прихватање – реците да је нормално што се тако осећа, да се тако осећају и други који су били у сличној ситуацији, без обзира на узраст
* Ако дете има потребу за осамљивањем и плакањем, пустите га, али га не остављајте превише често самог у кући, посебно не ноћу
* Побрините се да се дневне активности одвијају на уобичајени начин
* Подстичите га да упражњава активности које воли (спорт, цртање, слушање музике...)
* Уважите потребу да своја осећања подели са онима који су имали слична искуства, као и да своје потребе јасно и отворено изнесе. Подршка у тим случајевима доноси олакшање
* Не љутите се ако вам се чини да је дете постало дрско или непослушно
* Очекујте да ће показати раздражљивост и љутњу. Покушајте да предвидите ситуације у којима би то могло да се до- годи, помозите му да испољи осећања, да смањи своју напетост и овлада својим понашањем.
* Искажите оптимистичка очекивања везана за будућност
* Немојте да избегавате одговоре на постављена питања и немојте да дајете нејасне одговоре. На конкретна питања одговарајте конкретно
* Нађите начина да покажете детету да га волите
* Немојте кажњавати дете ако пропусти неку школску обавезу
* Имајте стрпљења према детету и према себи. Дајте времена својој породици да се суочи са свим што је преживела
* Успоставите контакт са одељењским старешином и заједно пратите како се ваше дете суочава са захтевима сва- кодневних активности
* Побрините се да ваше дете довољно спава и да се разноврсно храни.

Запамтите адолесценту неће помоћи

* Негирање да је имао тешко искуство, потискивање непријатних осећања
* Избегавање разговора о догађају
* Пожуривање да се опорави, умањивање његових осећања („То је прошло, живот иде даље...“,“ Није то ништа...“, „Не треба да се бојиш, ниси више мали/а“). Дете тада може да има осећај да га не разумете
* Потискивање ваших осећања и реакција.

# Како створити окружење у коме ваше дете има подршку и стресним ситуацијама

Понекад је тешко заштититi и изоловати децу од узрочника стреса из околине, посебно оних који су ван ваше контроле. Међутим, постоје неке једноставне ствари које родитељи могу да ураде како би створили окружење у коме њихово дете има подршку и смањили утицај кризних ситуација.

Општи савети за сваки дан

* Исказујте љубав према детету тако што ћете га грлити или држати за руку. Реците му да га волите. То ће му помоћи да с еосети сигурније и да се утеши, а помоћи ће и да се очува позитиван однос.
* Покушајте да редовно издвајате време и стварате простор како бисте комуницирали са један на један са дететом.
* Охрабрите дете да пише дневник.
* Нормалне рутине су поремећене па је важно да с ерутинске ствари реорганизују како бисте деци обезбедили стабилност и предвидљивост (колико год је то могуће). Покушајте да задржие рутину одласка на спавање у исто време и уведите неке активности које се заснивају на учењу.
* Подстичите дете да се игра.
* Регулишите излагање дете вестима.
* Уколико дете жели вашу пажњу, али не можете одмах да је пружите, побрините се да зна да ћете га саслушати чим будете у прилици.
* Подстичите безбедне начине да ваш тинејџер осети независнот, на пример, кратке свакодневне шетње без ваше пратње или спровођења свакодневних рутина. Изнесите отворено тинејџеру шта се очекује или зашто је морала бити донета таква одлука.

Мала деца

* Посветите детету додатно време и пажњу.
* Често га подсећајте да је безбедно.
* Објасните му да није криво за лоше ствари које су се догодиле.
* Избегавајте одвајање мале деце од старатеља, браће, сестара и вољених особа.
* Држите се редовних рутина и распоредда што је више могуће.
* Пружајте једноставне одговоре о томе шта с едогодило без страшних детаља.
* Дозволите детету да остане близу вас уколико се плаши или се тешко одваја од вас.
* Будите стрпљиви са децом која почну да се понашају као када су мила мања нпр. да сисају палац или мокре у кревету.

Старија деца и адолесценти

* Посветите им време и пажњу.
* Помозите им да с едрже редовних рутина.
* Изнесите чињенице о томе шта се догодило и објасните шта се сада догађа.
* Дозволите им да буду тужни. Не очекујте да буду јаки.
* Саслушајте њихове мисли и страхове без осуђивања.
* Поставите јасна правила и очекивања.
* Питајте их о опасностима с којима се суочавају, подржите их и разговарајте о томе ккако могу најбоље да избегну да буду повређени.
* Подстичите и стварајте прилику да буду од помоћи.

# Делотворна комуникација са децом у кризној ситуацији

Савети за професионалце и волонтере

Окружење у коме долази до сукоба, несигурности и расељавања је узрок великог стреса за децу. Њихова реакција на стрес може да варира у зависности од узраста. Нека деца ће раније показати знакове дистреса, а нека ће реаговати на стрес тек кроз неколико недеља. Деца не могу да контролишу ове реакције, па им треба приступити обазриво како би се избегло додатно узнемиравање детета.

Када је дете под стресом, могу да се појаве ови знакови:

* Физички проблем попут главобоље, бола у стомаку, грознице, кашља, недостатка апетита.
* Потешкоће са спавањем, ноћне море, кошмари, викање или вриштање.
* Поратак на понашање из ранијег узраста (мокрење у кревету, чест плач, сисање палца, тешко одвајање од старатеља, страх да ће остати само и сл.)
* Дете постаје неуобичајено активно и /или агресивно или стидљиво, тихо, повучено и тужно.

Како помоћи деци путем комуникације

1. Приђите детету обазриво

* Објасните му ко сте и шта ту радите (како се зовете, за кога радите, зашто сте ту)
* Говорите тихо, полако и смирено
* Покушајте да седнете поред детета или се спустите да бисте били на истом нивоу док разговарате с родитељем или дететом.
* Уколико ј ето прикладно у вашој култури, гледајте дете или родитеља у очи или дете за руку или га обгрлите око рамена или држати руку на његовом рамену.

2. Помозите детету да се стабилизује

* Уколико дете делује успаничено и дезорјентисано, помозите му да се смири. Говорите смиреним, тихим, умирујућим гласом, а и ваш говор тела треба да делује мирољубиво. Представите се и опустите се како би вам очи биле на истој висини.
* Охрабрите дете да се фокусира на ствари у непосредном окружењу које не делују узнемирујуће. Прокоментаришите звукове или предмете који се налазе у близини.
* Охрабрите дете да дише дубоко и полако. Наглашено дишите или покушајте да бројите како бисте детету дали нешто на шта ће се концентрисати.
* Уколико дете реагује негативно ( нпр. агресивно) покушајте да смирите ситуацију. Објасните детету да разумете његову љутњу, али му реците и да агресивност не помаже, на пример: „ У реду је да будеш љут, али молим те да не удараш друге када си љут. Ја сам овде да се побринем за тебе и да ти и твоји другари будете безбедни“.

3. Постављајте отворена питања на која се не одговара са „Да или Не“

Питајте када, како, зашто, ко, где. На тај начин дете може да вам објасни шта се догодило и да пружи информације о својим осећањима и мислима. Поведие рачуна да не задирете превише дубоко када постављате детету отворена питања.

4. Слушајте активно

Преносите топлину и позитивне емоције у вербалној и невербалној комуникацији:

* Слушајте пажљиво - не говорите ништа и пустите дете да говори без прекидања. Користите говор тела како бисте показали да га слушате и да сте се концентрисали на оно што дете говори.
* Парафразирајте – Поновите кључне речи које је изговорило дете. Понашајте се као огледало- не понављајте као папагај већ говорите на исти начин као дете.
* Резимирајте – повремено промислите и резимирајте шта вам је дете до сада рекло у разговору. То показује да сте слушали и да покушавате да га разумете. Поред тога, тиме проверавате да ли сте добро разумели информације.

5. Примените нормализацију и генерализацију

Нормализација – уверите дете да је његова реакција уобичајена и нормална. То помаже детету да схвати да постоји разлог за таква осећања и такве реакције.

Генерализација – помозите детету да схвати да многа друга деца реагују тако, да је потпуно нормално да се тако осећа и реагује и да није само.

6. Примените триангулазију

Врло је непријатно и застрашујуће разговарати с непознатим људима. Уколико дете не жели директно да разговара са вама, разговарајте са дететом преко неког другог лица или користећи играчке/предмете. Обраћајте се првенствено детету како би оно осетило да сте фокусирани на њега. Нпр. уколико питате дете како је а оно не одговори реците „Могу ли уместо тебе да питам твоју маму? Уколико дете климне главом, питајте одраслу особу. Уколико дете није са старатељем користите играчку за триангулацију. Можете да кажете: „Твој меда изгледа уморно, мора да је много ходао данас. Можда би хтео мало воде. Да ли би и ти хтео мало воде?“

7. Разговор о сукобу и смрти

Када вам дете приђе и постави питање о сукобу или смрти потражите његовог старатеља. Родитељ/старатељ би о томе требао да разговара са својим дететом. Отворено то кажите детету.

# Уобичајени знакови психосоцијалног дистреса деце

Начин на који деца реагују на кризну сиуацију може да варирра у зависности од разних фактора, па и од узраста. Чак и деца која у почетку не изгледају као да су веома погођена могу у неком тренутку током наредних недеља почети да пролазе кроз фазе лошег понашања више него обично и да показују знакове стреса.

Уобичајени начини на које деца реагују када су под стресом:

7-12 година

* Постаје повучено
* Честа забринутост за друге погођене особе
* Промене уобичајених образаца спавања и јела
* Повећан страх
* Повећана раздражљивост
* Честа агресивност
* Немир
* Лоше памћење и концентрација
* Физички/психосоматски симптоми
* Често говори о догађају или се репетитивно игра
* Осећа кривицу или криви себе.

13-17 година

* Инензивна туга
* Показује превелику забринутост за друге
* Осећање кривице и стида
* Све веће супротстављање ауторитетима
* Повећано преузимање ризика
* Агресивност
* Самодеструктивност
* Осећање безнадежности.

Деца која дуже време показују ове знакове биће потребна стручна подршка:

* Повучена су или врло тиха, мало или нимало покрета
* Сакривају се или склањају од других људи
* Екстремна или стална брига
* Физички симптоми – не осећају се добро, дрхте
* Главобоље, губитак апеита, различити болови
* Агресивна асу, покушавају да повреде друге
* Збуњена су или дезорјентисана.

Разговор са децом о терористичким нападима и пуцњави у школама и заједници о којима се извештава у весима

Питаће шта се десило

Деца и тинејџери су способнији да се носе са узнемирујућим вестима када знају више о самом догађају. Њима су потребне информације баш као и одраслима. Почните тако што ћете их питати шта они већ знају о томе шта се догодило. Вероватно су већ чули за догађај на телевизији, интернету или друштвеним медијима, у школи или од својих пријатеља.

Међутим, већина њихових информација можда није тачна. Док објашњавају шта знају о догађају можете схватити шта је то што они већ не знају или не разумеју.потражите неспоразуме или застрашујуће гласине. Говорите истину и не покушавајте да их обманете „За њихово добро“. Деца и омладина различитог узраста разумеју и реагују различито у складу са својим развојним узрастом и јединственим личним искуствима.

Иако је корисно да деца знају довољно о томе шта се догодило да би осећала да разумеју шта се догодило и шта треба да ураде, није од помоћи да деца буду изложена графичким сликама или информацијама или континуираној или пинављајучем медијском извештавању. Такве слике и детаљи се често уњучују у извештавање о догађају на телевизији, радију и штампаним медијима, као и у друштвеним медијима и другде на интернету. Ограинчите количину изложености медијском извештавању и дискусији на друштвеним мрежама. Непосредно након кризног догажаја, право је реме да искључите телевизију, рачунаре и паметне телефоне и окупите се као породица и заједница ради дискусије и подршке.

Да ли сам могао нешто да учиним да ово спречим?

Важно је упамтити да не можемо претпоставити да су бриге деце исте као наше. Када слушамо децу и схватимо њихова осећања и бриге, можемо им боље помоћи да схвате ова искуства и како она утичу на све нас.

Количина детаља који ће деци бити корисни зависиће од њиховог узраста. Што је дете старије, то ће вероватно бити потребно више детаља да би се одговорило на његова питања и позабавило оним што га брине.

Пружите основне информације на једноставан и директан начин,а затим постављајте питања. Слушајте своју децу како бисте установили количину информација коју имје потребно дати. Пружите им сигурност кад год је то могуће. Наша влада, полиција и школе предузимају кораке да нас заштите да се овако нешто не понови и да нас сачувају. Деца често траже уверавање да су сада безбедна након оваквих сликовитих подсетника на опасност и мржњу.

Чак и када је очигледно да деца ништа не би могла да ураде да спрече или умање кризу, они се и даље могу осечати беспомоћно и могу помислити да су могли да промене оно што се догодило. Уместо тога, предложите да се заједно концентришете на оно што се сада може учинити да с епомогне онима који су најдиректиније погођени и да промовишете безбедност, толераницју и прихватање у нашим заједницама.

Чија је грешка?

Иако је природно размишљаи о кривици то не ублажава тренутна осећања туге и страха нити пружа било каква решења за будућност. Резумљиво је да би људи били љути на појединце који почине акте тероризма и мржње, али нажалост понекад су људи љути и на оне људе које је лакше пронаћи и окривити – као што су људи који изгледају као да припадају некој већој групи која укључује и оне који су били одговорни.

Ово је време да се удружимо и да наставимо да будемо инклузивни, прихватајући и подржавајући све који траже мир.

Да ли ће ово променити мој живот?

Ово је питање на које се сви боримо да одговоримо, не само за децу већ и занас саме. Нарочито у тешким временима, деца могу да се понашају незрело. Тинејџери можда желе да проводе више времена са својим вршњацима. Деца и тинејџери могу бити више забринути за себе. Када дође до трагичног догађаја, они могу постати још више забринут због онога што их лично погађа. Одрасли који ово не разумеју могу то видети као себичност или безбрижност. Важно је да деца постављају питања и изражавају своја осећања. Када се увере да их неко слуша и да ће њихове потребе бити задовољене, већа је вероватноћа да ће мочи да почну да размишљају о потребама других.

Могу ли да помогнем?

Када деца почну да се осећају безбедно и разумеју шта се дешава, многи ће желети да помогну. Они могу да почну тако што ће бринути о себи говорећи вам када су узнемирени или забринути, бити искрени и отворени. Они могу понудити помоћ другим члановима заједнице, својим ријатељима и друговима из разреда, насавнику и другим одраслим особама. Временом могу да размишљају како би они, заједно са другим члановима своје заједнице, могли да учине нешто корисно за жртве и преживеле.

Шта ако их ово узнемири?

Током ових разговора, деца могу показати да су узнемирена, могу да плачу, да буду анксиозни или нервозни, или да вам на неки други начин покажу да су узнемирени. Запамтите, догађаји су ти који их узнемирују а не дискусија. Разговор о догађају ће вам омогућити прилику да вам покажу колико су заиста узнемирени. Ово је први корак у суочавању са њиховим осећањима и прилагођавању њиховом новом схватању света.

За децу је од помоћи да схвате да је у реду да вам покажу када су узнемирени. У супротном, они могу покушати да сакрију своја осећања и онда ће бити остављени да се носе са њима сами.

Да ли ову тему треба да начињем чак и уколико они непостављају питања? Шта ако изгледа да не желе о томе да причају?

Када дође до велике кризе ове природе, добро је покренути ову тему са децом, ма колико била мала. У почетку и старија деца и тинејџери могу вам рећи да не желе или да немају потребу да разговарају о томе. Није добра идеја да их присиљавате да разговарају са вама, али нека им врата буду отворена да се врате и разговарају о томе касније. Будите доступни када буду спремни за разговр, али нека сами одаберу време. Често је деци лакше да говоре о томе шта друга деца говоре или осећају уместо да говоре о себи.

Где би требало да се обратим за помоћ?

Када дође до терористичког напада или пуцњаве у школи или заједници, већина људи ће бити узнемирена. Ако су деца и даље веома узнемирена наредних неколико дана и не могу да се опораве од својих страхова или ако имају проблема у школи, кући или са пријатељима, онда је добра идеја да разговарате са неким ван породице за савет.

Требало би да искористите саветовање и подршку кад год мислите да ће вам бити од помоћи.

Одговарајте на питања деце једноставним, директним и искреним одговорима и пружите одговарајучу сигурност и подршку. Иако бисмо желели да спречимо децу да икада чују за овако нешто сварнонст то не дозвољава. Чутање о томе их неће заштитити од онога што се догодило, већ их само спречити да схвате и суоче се са тим. Одговри и уверавање треба да буду на нивоу дететовог разумевања.

# Како организовати живот и рад у школи након кризног догађаја

## Упутство за директора – руководиоца тима за кризне интервенције

Први дан

* Сазнали сте за догађај
* Проверите одмах телефоном веродостојност ове информације преко поузданих извора: полиције, породице, локал- них институција и сл
* Уколико је информација тачна, треба одмах позвати чланове Кризног тима.Вас троје (ви, као директор институције, стручни сарадник и члан колектива кога сте изабрали..) чините окосницу Кризног тима. Међутим, могуће је, ако процените да је потребно, да позовете још неке сараднике, али њихов број не би требало да буде већи од 9 чланова
* Телефоном обавестите све запослене (укључујући и помоћно особље) о кризном догађају и „у међусмени“закажите хитан састанак свих запослених. На том састанку поделите са особљем проверене информације везане за кризни догађај
* Упознајте све запослене са тешкоћама које ће можда имати наредних дана.
* Нагласите да представнике медија упућују на особу која је задужена да даје информције и која једина може да контактира са медијима. А то је директор.
* Упознајте запослене да помоћ могу да потраже од стручног сарадника.
* Наложите да се фотокопира текст „Упутства за наставнике“, који ћете поделити свим наставницима (текст се налази у Прилогу бр. 1. под насловом „Упутства за наставнике“)
* Позовите породицу/е погођених кризним догађајем и договорите се са њима око њихових жеља у вези са пружањем информација школском особљу и ученицима
* Размотрите све добијене информације и одредите које ћете информације проследити запосленима у школи, учени- цима, родитељима ђака и медијима
* Одредите на који начин ће информације бити прослеђене (у писменој или усменој форми).
* Припремите:

Саопштење које ће се прочитати ученицима (текст саопштења налази се у Прилогу бр.2.)

Обавештење које ће се упутити родитељима других ученика (текст обавештења налази се у Прилогу бр.3.)

* Правила за контакт са медијима (Прилог бр.4)
* » Одредите просторију у којој ће стручни сарадник обављати саветодавни рад са запосленима и ученицима којима је таква помоћ потребна.

Други дан

* Дан почните кратким састанком са особљем које је у преподневној смени
* Обавестите их о новим информацијама, уколико их имате
* Утврдите да ли је потребно да се обезбеди замена за наставнике
* Охрабрите запослене да, уколико за то постоји потреба, потраже помоћ од одговарајућих стручних лица
* Уколико се кризни догађај завршио фатално (смрт ученика или наставника) обавестите особље о времену сахра- не и договорите се око протокола у вези са сахраном
* Заједно са особљем идентификујте особе које су најугроженије: брата или сестру - уколико похађају исту школу,
* најбоље другове или другарице, особу са којом је пострадали био у емотивној вези итд
* Исти састанак одржите и са особљем у поподневној смени
* Током дана одржите састанак кризног тима. На том састанку:
* Подсетите стручног сарадника да прати реакције најугроженијих особа
* Одлучите да ли неке школске догађаје (екскурзије, тестирање, писмени задаци, спортска и културна догађања) треба отказати или померити датум одржавања.

Трећи дан

* Почните радни дан кратким састанком запослених из прве смене (као и из друге смене) и информишите их о ко- рацима које је кризни тим предузео. Чак и онда када немате неке нове информације о корацима које је кризни тим предузео, важно је да одржите тај састанак, јер на тај начин особљу упућујете поруку да нису сами и да поштујете њихова осећања
* Договорите се са породицом око евентуалне комеморације у школи
* Уколико је у питању смрт ученика, одредите особу која ће сакупити све личне ствари преминулог и, у погодном тре- нутку, вратити његовој породици.

Четврти, пети дан..

Активности у данима који следе зависиће од типа кризног догађаја, који је школску

заједницу довео до кризе.

Уколико је у питању смрт ученика (или наставника/васпитача) најчешће се поставља питање да ли ђаци треба да присуствују сахрани, да ли у школи треба организовати комеморативни скуп и на који начин је најприкладније опростити се од преминулог.

**Сахрана** је важан ритуал који помаже ожалошћнима да прихвате губитак вољене особе. Коначно полагање тела преминулог суочава нас са коначношћу коју доноси смрт. Сахрана је за многе важна религиозна церемонија којом се испуњава коначна фаза живота. Ова церемонија окупља родбину, пријатеље и познанике и све то представља снажну психолошку подршку ожалошћенима.

Што се тиче питања **да ли деца треба да присуствују сахрани**, међу стручњацима за ментално здравље постоји сагласност да одлазак на сахрану може да буде позитивно искуство за децу. Међутим, одлазак на сахрану треба добро припремити.

**Прво, одлука о одласку на сахрану је индивидуални чин**. Не треба цео разред повести на сахрану, већ само оне који испоље жељу да оду. Такође, треба поштовати жељу неких да не улазе у капелу где је положен ковчег са телом покојника. Веома је важно пре одласка на сахрану разговарати са децом и младима о церемонији сахране и припремити их за оно што их тамо очекује. За ученике је значајно, уколико то они желе и уколико то жели породица преминулог, да преузму неку ак- тивнију улогу у церемонији сахране: ношење крста, цвећа, венаца или формирање почасне страже. Обично породици преминулог ученика пружа утеху присуство другова из разреда и наставника; то се односи и на ситуацију када је преминули наставник/васпитач.

**Помен у школи** може се организовати, посебно ако ученици из неког разлога не могу да присуствују сахрани. Сећање на преминулог ученика/наставника/васпитача -кроз неки облик школске церемоније или присећања - може да буде начин да сви ученици буду активно укључени и да осете да су допринели одавању поште умрлом другу, пријатељу/наставнику/ васпитачу.

Ове активности могу бити формалне или неформалне, велике или мале, кратке или дуге. Оне могу али и не морају да укључе породицу умрлог, али **ОБАВЕЗНО током припреме морају да укључе ученике**. Организовање помена помаже ученицима да лакше разумеју окончање живота преминулог и доводи до осећања испуњености због присуствовања помену.

Примери комеморативних активности:

* Сађење цвећа или дрвета
* Оснивање фонда за школску стипендију или давање прилога у добротворне сврхе
* Окупљање заинтересованих ученика који могу да раде као меморијална служба и да:

сакупљају белешке о преминулом,

прикупљају омиљену музику преминулог,

праве колекцију успомена које се тичу живота преминулог ученика/наставника/васпитача (фотографије, делови омиљене спортске опреме, књиге коју је волео и сл.).

* Пре одржавање помена ученике треба обавестити о ономе шта ће се дешавати, о могућим емоционалним реакцијама и о томе шта могу рећи сваком члану породице преминулог, ако чланови породице буду присутни. Након помена, треба омо- гућити да се ученици окупе и поразговарају о својим осећањима.
* Током одржавања помена часови могу да се откажу или помере тако да сви, ученици и наставници, могу да присуствују помену. Ученици који из било ког разлога не присуствују помену треба да буду у школи, на окупу, и то је право време да се са наставником поразговара о неким питањима везаним за живот и смрт. Неке школе из било ког разлога не могу (или не желе) да организују помен овог типа. То је у реду и свака школа треба самостално да одлучи шта је најбоље за њу. Али то треба имати на уму – ако је донета одлука да се одржи помен, то подразумева да ће се помен одржавати увек када неко од ученика или наставника/васпитача умре.

Поред организовања помена, постоји још низ поступака који могу да помогну у процесу туговања и допринесу бржем опо- равку школске заједнице. То су:

* Постављање меморијалне табле на коју се стављају приче, песме, поруке. На табли може да стоји текст: “Сећање на..
* Остављање порука, песама, цвећа, свећа или плишаних играчака, и других предмета на за то одређено место
* Прављење заједничког цртежа, песме или приче ученика из одељења преминулог.

Посебно је деликатна ситуација када ученик или наставник/васпитач изврше самоубиство. У таквим случајевима треба пронаћи праву меру и никако не остављати простор за осуду или глорификовање тог чина.

**Праћење ситуације** након кризног догађаја од посебног је значаја. Препоручује се да се неколико недеља по догађају одржи састанак особља са Кризним тимом и да се анализира ефикасност школе у превладавању кризног догађаја. То, такође, може да буде прилика да се процени колико је свако појединачно превладао кризну ситуацију. Потребно је упозорити наставнике на могуће одложене реакције туге код ученика. Реакције на смрт или несрећу могу се појавити тек после неког времена и то најчешће код особа које показују мало осећања током трајања несреће. У дужем временском периоду треба посебну пажњу посветити блиским пријатељима преминулог.

Такође, препоручује се да Кризни тим после две-три недеље организује састанак са заинтересованим родитељима. Сврха овог састанка је да се родитељима пружи могућност да говоре о својим осећањима и да процене колико је школа адекватно реаговала на кризни догађај. Овакви састанци могу да окупе и већи број родитеља. Међутим, када је самоубиство ученика у питању, треба избегавати састанке са већим бројем родитеља. Делотворније је омогућити таквим родитељима индивидуалне разговоре са стручним сарадником или разговор у малим групама.

Током времена кризна ситуација у заједници се смирује. Школски живот почиње да тече уобичајеним током. Поред сећања на кризни догађај и прикладног обележавања годишњице кризног догађаја потребно је, понекад, да застанемо и запитамо се какву вредност има тешко искуство које смо прошли са својим ђацима.

# Важни телефони

**Институт за метално здравље, Београд 063/8681757, 063/8682217**

**НАДЕЛ (родитељски телефон), 0800 007 000**

**Министарство просвете 0800 200 201**

**Клиника за психијатрију УКЦС 066 8300 854**

# Литература

# Друштво психолога Србије, Проф. др Јелена Влајковић Мр Ана Влајковић (2014): Психолошке кризне интервенције у образовно-васпитним установама, Центар за примењену психологију,Београд.

# ПРИЛОЗИ

**Прилог број 1**

Упутства за наставника

После кризног догађаја наставници би требало да се држе неколико начела у контакту са ученицима:

* Бити отворен и поштен, давати конкретна и узрасту примерена објашњења. Нетачна и апстрактна објашњења са сврхом „да се деца заштите“, могу изазвати додатне тешкоће. Тако, на пример, смрт не треба млађим ученицима објашњавати изразима као што су „спава“, „отпутовао“, јер то може да пробуди фантазије којих ће се плашити (нпр. могу да се плаше да иду на спавање, да се одвоје од родитеља итд.). Када је реч о самоубиству које на посебан начин узнемирава децу, савет наставницима је да избегавају изразе који би могли да се схвате као глорификација или опра- вдавање тог чина. Најбоље је користити изразе попут „несрећан чин“, „непромишљен“, „коначан“
* Дати ученицима времена да когнитивно овладају догађајем и бити спреман да се о том догађају разговара. При томе треба ослушкивати потребе ученика и давати само оне информације за које они питају. Примећено је да су овакви разговори лековити: после оваквих разговора ученици се могу вратити нормалном наставном раду, док у противном, ако разговор изостане, ученици могу бити деконцентрисани,узбуђени и немирни
* Учинити губитак стварним, што значи да не треба скривати сопствена осећања. Треба омогућити ученицима да учест- вују у ритуалима опраштања, комеморације, погреба и допустити им да неко време у разреду држе предмете који подсећају на умрлог (цртеж, фотографија на његовом месту и сл.). Погреб као церемонија има дубоки људски смисао, који врло често ускраћујемо ученицима, чиме негирамо њихова осећања, њихову патњу и отежавамо процес туговања
* Јасно рећи ученицима да је сасвим нормално да имају емоционалне реакције на догађај, информисати их о уоби- чајеним реакцијама људи на кризне догађаје, о томе да емоције не треба умањивати нити скривати, и да је корисно о њима говорити, иако је то болно
* Наставници могу да предложе ученицима начине на које ће изразити своја тешка и болна осећања у вези са до- гађајајем. То може бити цртање, писање дневника и сл
* Охрабрити их да говоре о својим осећањима са пријатељима, родитељима, да постављају питања, да разреше сопс- твене недоумице, да редовно једу и довољно спавају.

Процедура за први час

* Смирено и без патетике прочитајте обавештење које је припремио Кризни тим
* Поделите са ученицима сопствена осећања губитка и жалости, признајте да је то велики шок за све
* Обавестите их о променама у распореду
* Реците ученицима да ће обавештења о комеморацији и сахрани добити накнадно
* Ученике би требало одвратити од идеје да контактирају породицу покојника и од ње траже информације
* Очекујте широк распон емоција и охрабрите ученике да поделе своја осећања и мисли са вама и међусобно
* Узмите активну улогу у препознавању и изражавању осећања
* Одвојите време за сваки разговор који би ученици желели да воде
* Ако се појаве питања на која не можете да одговорите, запишите их и реците ученицима да ћете прикупити те ин- формације
* Реците ученицима да гласине, које ће можда чути, провере код вас или код чланова Кризног тима. Објасните им да гласине само повређују породицу и пријатеље преминулог
* Неки ученици ће можда бити у шоку, док ће други бризнути у плач. Реакције могу бити различите.
* Већина реакција је прихватљива и треба их охрабривати. Наставници би, ипак, требало да региструју оне облике понашања који делују екстремно и необично
* Подстакните их да говоре о својим осећањима и то на следећи начин:
* Занима ме шта сте прво помислили када сте чули ову вест
* Како сте се тада осећали и како се осећате сада?
* Шта вам од овога најтеже пада?
* Када нам неко познат изненада умре неки људи имају проблема са спавањем, јелом или концентрацијом. То су сасвим нормалне реакције. Ако се оне јаве и код вас, можете да се обратите психологу школе
* Објасните им колико је важно да пружају подршку једни другима и буду заједно
* Када вам се то учини прикладним, започните нормалан рад
* Пропитивања градива и евентуална тестирања треба оставити за касније
* Наставите редовну наставу али, ако се појави потреба, омогућите даље разговоре о кризном догађају.

Десет „ДА“ и десет „Не“ којих наставник треба да се придржава

* ДА
  1. Слободно, без устручавања, затражите помоћ колега или чланова Кризног тима уколико осећате да Вам је помоћ потребна
  2. Ученицима реците истину о догађају - без непотребних детаља
  3. Направите окружење у коме ће се ученици осећати савршено безбедно, за питања и разговор
  4. Искрено одговарајте на питања
  5. Слушајте и будите емпатични
  6. Поделите са ђацима своја осећања
  7. Допустите ученицима да изразе јака осећања, чак и бес и горчину и испољите разумевања за њихова осећања
  8. Реците „Не знам“ када је заиста тако
  9. Организујте активности које ће омогућити ученицима да опипљиво искажу свој бол (нпр. цртање или писање писама)
  10. Будите флексибилни у вези са нормалном рутином рада у школи, али се трудите да одржите одређени степен уобичајеног стања.
* НЕ

1. Немојте истог тренутка „уништити“ све доказе о присуству преминулог ученика или наставника/васпитача
2. Немојте се бавити гласинама или спекулацијама – бавите се само чињеницама. За одбрану од гласина и питања у вези са околностима смрти, можете користити неке од ових реченица:

„Могу да говорим само о информацијама које сам добио/ла од школе“

„Није наш посао да одлучимо или кажемо да ли су те гласине истините“

„Хајде да причамо о томе како се осећамо“

1. Не користите филозофске или сентименталне примедбе
2. Не присиљавајте дете да учествује у разговору
3. Не судите, не држите предавања, не моралишите
4. Не повезујте патњу и смрт са кривицом, казном или грехом
5. Не очекујте „одрасле“ реакције од адолесцената или деце. Њихове реакције на бол могу, понекад, да укључе и шалу и смејуљење. Ако се то догоди, немојте прекоревати такве ученике. Довољно је (и корисно) да кажете: “По- стоје различити начини да се искаже бол“
6. Не исмејавајте и не потцењујте било које питање, идеју или изражавање осећања од стране ђака
7. Немојте рећи: “Знам како се осећаш“ већ им дајте до знања како се ви осећате и будите у додиру са оним како се они осећају
8. Не инсистирајте на „редовном раду“ код ђака који су у жалости, али, у исто време, не дозволите да час буде пот- пуно неструктурисан.

**Прилог број 2**

Саопштења која могу да сепрочитају ученицима

Први пример

Данас ћемо поделити са вама јако тужну вест. (име) који је био ђак наше школе и похађао (разред, одељење) данас се онесвестио испред кабинета за ликовно. Позвали смо хитну помоћ и много наставника је покушало да помогне да (име) што пре стигне у болницу где су дошли и његови родитељи.

Очигледно нешто није било у реду са радом његовог срца и, мада су доктори из Хитне помоћи покушали да му помогну, нису могли да спрече да његово срце престане са радом. Оно је отказало и \_\_\_\_(име) је преминуо. То није ничија грешка и изгледа да нико од нас није могао ништа да уради како би му помогао.

Веома је тужно када се тако нешто деси детету. Када умре неко кога познајемо, људи се често осећају повређени, уплашени, тужни и понекад љути. Можемо да разговарамо о својим осећањима и питањима овде у школи и код куће.

Родитељи (име) су нас замолили да вам пренесемо следећу информацију. (име) је волео да буде у школи и имао је овде пуно пријатеља. Породица ће организовати сахрану и обавестиће нас када ће то бити.

Десио се јако тужан догађај једном од ваших другова који је многима од вас био пријатељ. Замолио сам ваше наставнике да поразговарају са вама о овом трагичном догађају и да вас обавесте да ћемо ми све учинити како би вам помогли у овим тешким тренуцима.

Други пример

Молимо ученике за пажњу

Данас морам да вам саопштим нешто веома тужно.

Прошле вечери (име), један од наших ученика \_\_\_\_(разред, одељење) је изненадно умро. Тренутно располажемо следећом информацијом\_\_\_\_\_\_\_(**проверите чињенице пре него што их саопштите**). Овог јутра на- ставници школе су се састали и направили план, који ће свима нама помоћи да се изборимо са овим тужним и узнемирујућим догађајем. Дата су нам и нека упутства везана за данашње активности у одељењу. Осим тога, за сваког од вас који би желео да насамо поприча са неким, на располагању је школски психолог кога сви добро познајете. Редовно ћемо вас обавештавати о новим информацијама, а то подразумева и време и место одржавања сахране.

**Прилог број 3**

Обавештење које може да се упути родитељима других ученика (два примера) Први пример

Поштовани родитељи/старатељи,

Данас је веома тужан дан у О.Ш. Обавештени смо да је ученик (разред и одељење) наше школе преминуо јуче увече после дуге борбе са канцером. (име) је био одличан ученик и председник одељења. Његова храброст и снага духа дирнули су све који су га познавали. Веома ће нам недостајати.Наше искрено саучешће изјављено je породици.

Смрт (име) веома је потресла многе ученике и наставнике. Наша стручна служба стоји на располагању свима којима је помоћ потребна. Ако желите да ваше дете поприча са нашим психологом , молимо вас да контактирате школу.

За сада не поседујемо информације у вези са сахраном. Ваше дете ће можда желети да присуствује овом чину. Иако ће деца бити у пратњи наставника, препоручујемо да и ви будете поред свог детета.

Искрено ваш,

Директор О.Ш

Други пример

Поштовани родитељи/старатељи,

Као што знате, наша школа је у жалости због трагичне несреће на језеру, која се десила током викенда. Трагедија ових размера утиче на велики број људи. У недељу поподне, Тим за кризне интервенције наше школе окупио се у школи да понуди помоћ породицама и ученицима. Наша стручна служба (психолог, педагог) вам je на располагању. Уколико процените да је вашем сину/ћерки потребна додатна помоћ и подршка, можете је потражити у школи.

Знамо да ће наредни дани сигурно бити тешки за све. Наставићемо да се међусобно подржавамо и помажемо, док пролазимо кроз процес туговања.

Молимо Вас да се не устручавате да нас позовете уколико можемо да Вам помогнемо на било који начин. Искрено,

Директор (име школе)

**Прилог број 4**

Правила за контакт са медијима

Суочавање са медијима може да представља један од најтежих аспеката руковођења кризом. По правилу, медији су увек веома заинтересовани за кризне догађаје у школама и често о њима пишу на сензационалистички начин. Због тога директори имају двоструку одговорност: да заштите особље и ученике и да одговоре на забринутост шире заједнице. Да би комуникација са медијима била коректна и у функцији смиривања кризе, потребно је да се Кризни тим, на челу са директо- ром, придржава неколико правила.

За комуникацију са медијима је одговоран директор образовно - васпитне установе.

Правила сарадње са медијима су следећа:

* Одредите простор који ће бити намењен медијима. Најбоље је да тај простор буде изван територије у којој бораве ученици. Уколико је то могуће, контакте са новинарима треба организовати ван зграде школе
* Инсистирајте да новинари поштују приватност и право ученика и наставника на жалост
* Помозите наставницима и ученицима да избегну „напад“ камера и микрофона, реченицом „без коментара“
* Особљу школе би јасно требало ставити до знања да није у обавези да одговара на питања новинара
* Немојте давати никакве информације о жртви, док вам породица то не одобри
* За разлику од особља и ученика вама (као директору) није дозвољено да кажете „без коментара“. Уколико нисте у ситуацији да дате више информација, или не можете да потврдите одређене информације, кажите то медијима
* Одредите и контролишите време трајања сваког интервјуа са медијима. Ово вам олакшава ситуацију и, ако је потреб- но, даје вам излаз из ње.
* Током интервјуа највише времена посветите корацима које школа предузима (упутства наставницима, писма роди- тељима, евентуално ангажовање стручњака ван установе)
* Немојте заборавити да школа има право да забрани медијима приступ школском особљу и ученицима. Задатак руко- водиоца школе је и да размишља о томе како приче у медијима могу да утичу на ученике и породицу која је у жалости
* Ипак, школски званичници морају да буду осетљиви на потребе новинара да информишу јавност. Лош контакт са медијима може ненамерно послати поруку да у школи влада хаос и да је сигурност деце угрожена. Добар приступ је одговарати тачно на питања новинара, али без одавања поверљивих података
* Најбоље је да одмах по јављању кризе, сазовете конференцију за штампу и да сваки од новинара добије написан текст о томе како се кризни догађај одиграо и шта све образовно-васпитна установа чини да би ублажила дејство кризног догађаја
* И на крају, када је криза готова, директор школе треба јавно да се захвали свима који су били од помоћи - што укључује и новинаре.