



Република Србија  
МИНИСТАРСТВО  
ПРОСВЕТЕ, НАУКЕ И  
ТЕХНОЛОШКОГ РАЗВОЈА



Немачка  
сарадња  
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

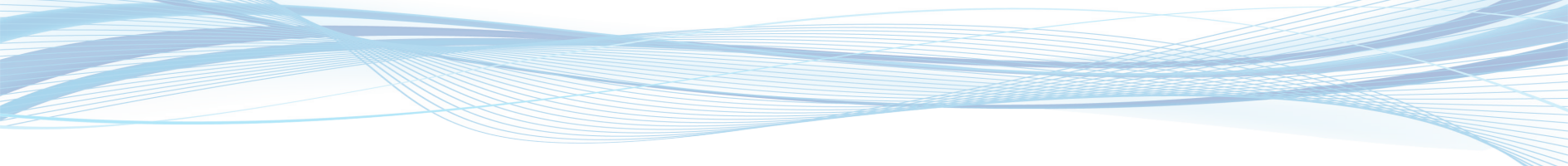
Implemented by:

**giz** Deutsche Gesellschaft  
für Internationale  
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

# Психолошке кризне интервенције у образовно – васпитним установама



Друштво психолога Србије



## Импресум

---

### **Издавач:**

Министарство просвете, науке и технолошког развоја Републике Србије, Немањина 22-26, 11 000 Београд и  
Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, Брзакова 20, 11 000, Београд  
Im Auftrag des Bundesministeriums für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ) der Bundesrepublik Deutschland

### **За издавача:**

Министарство просвете, науке и технолошког развоја Републике Србије, Др Срђан Вербић  
Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, Oliver Kainrad

### **Аутори:**

Проф. др Јелена Влајковић  
Мр Ана Влајковић

**Рецензент:** Биљана Лајовић, специјалиста школске психологије, Јединица за превенцију насиља, Министарство просвете,  
науке и технолошког развоја

**Лектор:** Јелена Бергер

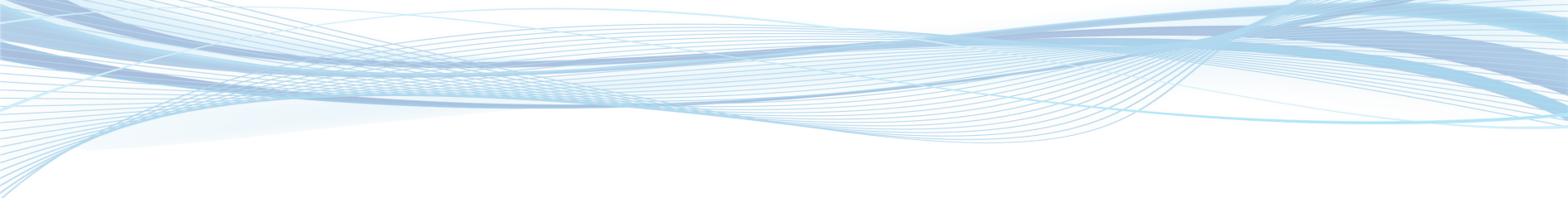
**Дизајн:** Вук Милосављевић

**Штампа:** Центар за примењену психологију, Ђушина 7/3, 11 000, Београд

**Тираж:** 2800

**ISBN** 978-86-7452-052-9

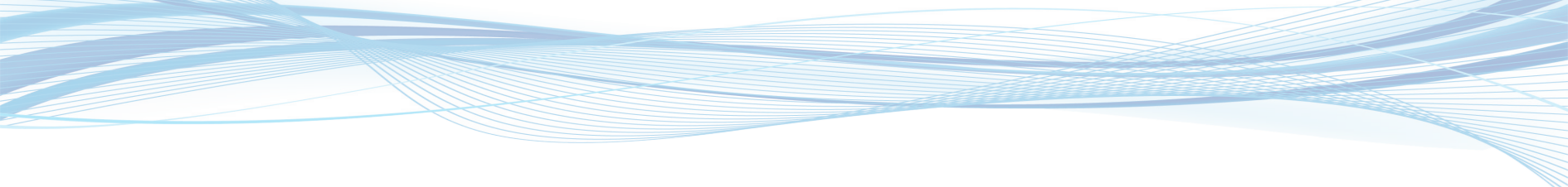
Штампање овог Приручника омогућено је захваљујући стручној и финансијској подршци Немачке организације за међународну сарадњу Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH у оквиру пројекта „Јачање структура за оснаживање и партиципацију младих у Србији“.



*Приручник*

**Психолошке кризне интервенције у  
образовно – васпитним установама**

*Београд, септембар 2014. године*



***Захваљујемо на подршци током припреме овог приручника:***

*Даници Белић, Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH  
Смиљани Грујић, Јединица за превенцију насиља, Министарство просвете, науке и технолошког развоја  
Гордани Меденица, Јединица за превенцију насиља, Министарство просвете, науке и технолошког развоја  
и тиму психолошкиња које су реализовале обуке у оквиру пројекта.*



Република Србија  
МИНИСТАРСТВО  
ПРОСВЕТЕ, НАУКЕ И  
ТЕХНОЛОШКОГ РАЗВОЈА



фото: Милован Милековић

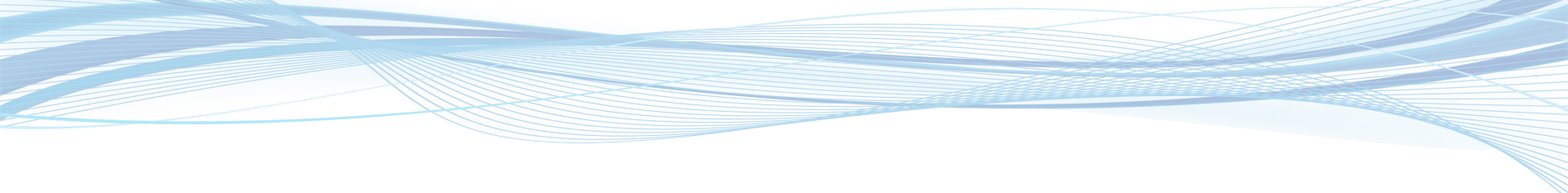
Кризне ситуације и догађаји су, нажалост, саставни део живота сваке заједнице. Сведоци смо многих драматичних догађаја чије је превазилажење захтевало компетенције које превазилазе оно што смо као знање добили током школовања. Захтевале су да помажемо деци да се суоче са губицима, да одговоре на захтеве и да преброде тешке догађаје, а у исто време смо осећали да и нама самима треба подршка и помоћ.

Овај Приручник настао је као резултат обука за реаговање у кризним ситуацијама одржаних током школске 2013/2014. године у свим школским управама на територији Републике Србије. Садржај Приручника конципиран је тако да буде практичан водич за поступање у кризним ситуацијама и упутство како организовати живот и рад у образовно-васпитним установама након таквог догађаја.

Наша жеља је да оснажимо колективе за правовремене и одговарајуће реакције када се кризне ситуације догоде. Верујемо да на овај начин можемо помоћи и научити све оне који су у тој ситуацији погођени – а ту пре свега мислим на децу, односно ученике, родитеље, али и нас саме – како да преузму одговорност за бригу о себи и другима.

Захваљујемо се свима који се посвећено и професионално суочавате са различитим изазовима у раду са децом, односно ученицима. Верујемо да улагањем заједничких напора образовни систем може да постане сигурно и безбедно окружење за одрастање и развој наше деце.

*Министар просвете, науке и технолошког развоја*  
*др Срђан Вербић*





Препознајући важност и потенцијал младих, Deutsche Gesellschaft fuer Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, још од 2002. године, ради на имплементацији различитих пројеката који оснажују младе и обезбеђују им компетенције којима ће обликовати бољу будућност, како сопствену, тако и за даљи развој земље.

Од самог почетка рада GIZ-a у Србији, сарађујемо са Министарством просвете, науке и технолошког развоја на различитим темама, као што су трансформација конфликта, стручно образовање, професионална оријентација, али такође и адекватно поступање у кризним ситуацијама. GIZ пројекат „Јачање структура за оснаживање и партиципацију младих“, (раније „Трансформација конфликта и оснаживање младих“), је подржавао програме за превенцију конфликта и партиципацију младих, кроз промоцију ненасилне комуникације и конструктивног решавања конфликта, развијања компетенција наставника, побољшавање укључивања младих у процесе доношења одлука у школама, али такође и на општинском нивоу кроз локално акционо планирање.

Под окриљем теме трансформације конфликта, GIZ је, на иницијативу Министарства просвете, науке и технолошког развоја, подржао програм кризних интервенција у образовно-васпитним установама, који обезбеђује процедуре за адекватно поступање у превазилажењу кризних ситуација у свакодневном животу школе, што потенцијално може произвести погодну средину за ескалацију насиља.

Овај приручник је резултат програма који је био реализован у свакој школској управи и тренинга, који су укључили око 900 професионалаца из образовно-васпитних установа. Главни циљеви програма су обезбеђивање додатних вештина и компетенција професионалцима запосленим у образовно-васпитним установама, како да реагују и поступају када се криза појави у школи. Криза се у овом контексту разуме као догађај који значајно утиче на оне особе које су њоме директно погођене или су њени сведоци, и може довести до нефункционалности школе и заједнице на дужи период времена.

У том смислу ми смо уверени да ће овај приручник бити корисно средство за успостављање средине која подржава хармонично и сигурно окружење и атмосферу ученицима и запосленима у образовно-васпитним установама у Србији.

Оливер Каинрад (Oliver Kainrad)

*Вођа пројекта GIZ Јачање структура за оснаживање и партиципацију младих*



## О Приручнику

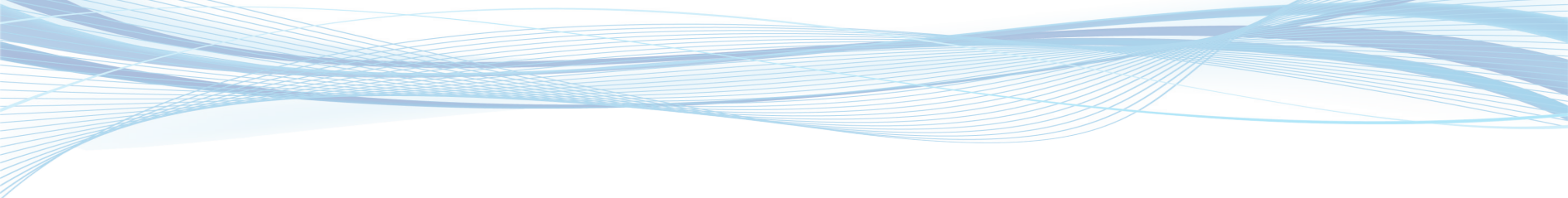
---

Приручник који је пред вама намењен је запосленима у образовно - васпитним установама – предшколским установама, основним и средњим школама и домовима за ученике. Настао је у оквиру пројекта који је реализован током 2013. и 2014. године, а који је иницирало Министарство просвете, науке и технолошког развоја, односно Јединица за превенцију насиља и који је остварен у сарадњи са Немачком организацијом за међународну сарадњу Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, током 2013. и 2014. године. У његовом остваривању активну улогу је имало Друштво психолога Србије, а свој допринос организацији програма обуке, у оквиру пројекта, имале су све школске управе на територији Републике Србије.

Психолошке кризне интервенције у образовно-васпитним установама налазе се на листи програма одобрених од Министра просвете, науке и технолошког развоја.

Током годину и по дана одржано је 19 семинара, које је похађало 886 полазника из свих школских управа у Републици Србији. Из сваке школе семинару су присуствовале по три особе: директор/ка, стручни сарадник/ца (психолог или педагог) и један члан колектива. Планирано је да они, после семинара, у ситуацијама када је то потребно, функционишу као тим за кризне интервенције - као део Тима за заштиту од насиља који постоји у свакој установи. Из евалуације семинара се може видети да је средња оцена семинара у целини 3,73 (од могућих 4), што је, такође, допринело издавању овог Приручника.





### **Приручник је конципиран на следећи начин:**

После увода следи први део Приручника, из кога ћете сазнати које се ситуације у образовно-васпитним установама сматрају кризним и на који начин оне утичу како на функционисање установа, тако и на ментално здравље свих који тим установама припадају (деца/ученици, одрасли/васпитачи, наставници).

Други део Приручника садржи опис психолошких реакција одраслих, деце и младих, на кризне ситуације које могу да се догоде у једној образовно-васпитној установи.

Трећи део намењен је васпитачима и наставницима и садржи препоруке за помоћ деци и младима који су доживели кризу. У овом делу налазе се и препоруке које васпитачи и наставници могу да дају родитељима/старатељима, чија деца имају тешкоће због кризне ситуације у којој су се нашла, било као жртве или као сведоци.

Четврти део посвећен је конкретним упутствима - како организовати живот и рад у образовно-васпитним установама након кризног догађаја и како комуницирати са ученицима, запосленима, родитељима и медијима у кризним условима.

## Садржај

|                                                                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| О Приручнику.....                                                                                                                        | 8  |
| Увод.....                                                                                                                                | 11 |
| Први део: КРИЗНЕ СИТУАЦИЈЕ У ОБРАЗОВНО-ВАСПИТНИМ УСТАНОВАМА.....                                                                         | 15 |
| Други део: ПСИХОЛОШКЕ РЕАКЦИЈЕ ОДРАСЛИХ, ДЕЦЕ И МЛАДИХ НА КРИЗНЕ<br>СИТУАЦИЈЕ КОЈЕ МОГУ ДА СЕ ДОГОДЕ У ОБРАЗОВНО-ВАСПИТНОЈ УСТАНОВИ..... | 18 |
| Трећи део: КАКО ПОМОЋИ ДЕЦИ И МЛАДИМА КОЈИ СУ БИЛИ ЖРТВЕ ИЛИ<br>СВЕДОЦИ КРИЗНОГ ДОГАЂАЈА И ИСПОЉАВАЈУ ЗНАКЕ КРИЗЕ.....                   | 22 |
| Четврти део: КАКО ОРГАНИЗОВАТИ ЖИВОТ И РАД У ОБРАЗОВНО-ВАСПИТНИМ<br>УСТАНОВАМА НАКОН КРИЗНОГ ДОГАЂАЈА .....                              | 32 |
| Прилог бр. 1 .....                                                                                                                       | 39 |
| Прилог бр. 2 .....                                                                                                                       | 44 |
| Прилог бр. 3 .....                                                                                                                       | 46 |
| Прилог бр. 4 .....                                                                                                                       | 48 |
| ЛИТЕРАТУРА.....                                                                                                                          | 50 |

## Увод

---

Повремено и најчешће изненада, у заједницама или институцијама у којима ради већи број људи (а ту, наравно, спадају и образовно-васпитне установе) дешавају се неки нагли и неочекивани догађаји. То могу да буду догађаји које диктира природа (земљотреси, поплаве, пожари) али и они које производи сам човек (насилна или природна смрт, сукоби и туче већих размера, самоубиства). Такви догађаји, у зависности од њиховог интензитета и утицаја на свакодневно функционисање, различито се називају: **стрес** и стресни догађаји, **траума** и трауматски догађаји и **криза** и кризни догађаји. Иако се често у литератури ови догађаји сматрају синонимима, разлике које постоје међу њима нису мале.

Стресни догађаји (или стресори) су оне промене у спољашњем окружењу које особа **процењује** као угрожавајуће или опасне по сопствени живот, живот њему важних људи, материјалних добара, положаја у породици, друштву итд. Из оваквог дефинисања стресних догађаја јасно је да ови догађаји нису универзални и да не изазивају нужно стрес код свих људи. Да ли ће неки догађај изазвати стрес зависи од наше **процене** колико таква промена угрожава наше физичко и ментално здравље. Међутим, истраживања показују (Pykel, 1975, Влајковић, 1986) да постоје, ипак, две групе догађаја који су универзално стресни, односно који су стресни за све људе. То су, најпре, догађаји везани за **емоционални губитак** (одвајање или смрт блиске особе, где се смрт детета сматра најстреснијим универзалним догађајем) и за **губитак материјалне сигурности** (губитак посла). Уколико се такви догађаји десе, долази до посебне врсте реакција које називамо стресом. Код особе која се са таквим догађајем суочила може да дође до промене расположења, туге, љутње, осећања кривице, немоћи, губитка концентрације, болова у желуцу, поремећаја сна итд. Такође, понашање тих особа се мења. Такве особе често постају агресивне или се повлаче у себе, конзумирају већу количину алкохола, претерано пуше или неконтролисано узимају седативе. Укратко, такве особе налазе се у стању стреса, где се стрес дефинише као склоп емоционалних, мисаоних, телесних и понашајних реакција, у ситуацији коју процењујемо као опасну и угрожавајућу.

За разлику од стреса и стресних догађаја, у животу сваке особе могу да се јаве догађаји који су интензивнији од стресних догађаја и који могу озбиљно да утичу на ментално здравље. То су догађаји који су ван граница уобичајеног људског искуства и који су изузетно тешки и болни свим људима. Значи, за разлику од стресних догађаја код којих реакције на већину од њих (изузев када су такви догађаји универзално стресни) зависе од индивидуалне процене, на трауматске догађаје **сви** људи реагују на исти начин. Постоје две врсте реакција на трауматске догађаје:

- а. трауматске реакције
- б. посттрауматске реакције.

**Трауматске реакције** представљају склоп осећања, мисли и поступака који се јављају још за време трајања трауматског догађаја или непосредно након њега, а циљ им је да ублаже ужас таквог догађаја („обамрлост“, осећање да то није реално, да се то не дешава, губитак свести).

**Посттрауматске реакције** су склоп осећања, мисли и поступака везаних за **сећање** на трауматски догађај и његове последице. Ово сећање јавља се, најчешће, у виду присиле, односно присилног сећања на догађај („Не могу то да избацим из главе“) који је праћен бројним променама на емоционалном, мисаоном, телесном и понашајном плану (ове промене детаљније ће бити описане на страницама које следе). Ове промене мењају функционисање особе која се суочила са трауматским догађајем и утичу на њено ментално здравље. Како су ове промене веома непријатне - како за особу која их доживљава тако и за њену околину, она се против њих бори на различите начине. При томе, често следи савете које упућују најближи: „Најбоље је да све то заборавиш“, „Немој о томе да мислиш...“ итд. Такве реченице говоре да особа треба што пре да потисне сећање на догађај. Нажалост, овакви савети имају мало ефекта и не утичу на трауму. Поред позивања на заборав, околина често сматра да би минимизирање онога што се догодило помогло трауматизованој особи („Страшно је то што ти се догодило, али постоје и горе ствари у животу...“). И оваква минимизација нема ефекта. Коначно, често су трауматизоване особе изложене саветима који се односе на коришћење рационализације као механизма одбране: „Шта можеш, у животу се такве ствари догађају...“, „Такав је живот“ итд. Нажалост, оваква рационализација, као и предходни механизми одбране, „не лече“ трауму и она наставља да живи у особи која се са њом суочила.

Ако овакве трауматске реакције дуже трају и ако битно утичу на животну филозофију коју је особа раније изградила и систем вредности који је усвојила, долази до реакција које могу да представљају први степен ка психопатологији – долази до стања које се назива **кризом**.

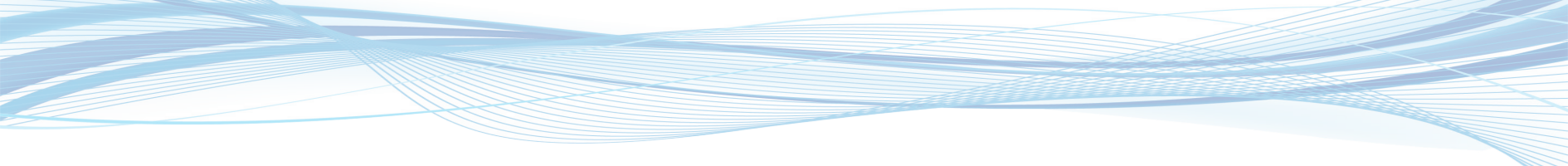
Криза се дефинише као стање психичке пометње, која се налази на прекретници између нормалног и патолошког реаговања. Трауматски догађаји и реакције на њих могу да доведу до трајног нарушавања менталног здравља особе која је била изложена таквом догађају. Да се то не би догодило, трауматизоване особе се подвргавају специфичном психолошком третману који се назива **интервенцијом у кризи** или **психолошким кризним интервенцијама**.

Након кризног (трауматског) догађаја, људима тај специфични психолошки третман помаже да лакше преброде оно што су доживели. Суштина психолошке кризне интервенције је у пружању подршке и помоћи, да се смањи осећање беспомоћности и помогне особи да поново загосподари својим животом. Због тога ове интервенције се сматрају **превентивним** поступком, јер се њима спречава појава тежих и дуготрајнијих последица по ментално здравље.

**У свету данас постоји више врста психолошких кризних интервенција. Набројаћемо само неке:**

- » Психолошка прва помоћ
- » Растерећење
- » Демобилизација
- » Сажета психолошка интеграција трауме.

**Психолошка прва помоћ** представља врсту кризне интервенције за коју могу да се обуче и пажљиво одабрани непрофесионалци. Непрофесионалци су људи различитих професија које повезује висок степен емпатије, саосећања и спремности да особе у невољи саслушају, пруже утеху и разумевање. Суштина психолошке прве помоћи је у испољавању осетљивог, саосећајног и флексибилног става према реакцијама које показују унесрећени, охрабривање да се осећања испољавају и помоћ у структурирању свакодневне рутине, да би се повратило осећање контроле.



**Растеређење и демобилизација** су кризне интервенције које могу да обављају искључиво обучени професионалци који припадају тзв. помагачким професијама (психолози, педагози, социјални радници, лекари). Ова врста кризних интервенција намењена је, пре свега, спасилачким службама (службе хитне помоћи, ватрогасци, полицајци итд.).

**Сажета психолошка интеграција трауме** представља сложени облик кризне интервенције, која има за циљ да спречи дуготрајне последице кризног догађаја. Аутор овог поступка је Џефри Мичел (Mitchell, 1983). Тежиште ове интервенције је на испољавању проживљеног искуства (индивидуално или у групи) на когнитивном и емотивном плану, а основни циљеви су: а. превенција посттрауматског поремећаја, б. превенција проблема у породици, на радном месту, свакодневном животу.

У Приручнику који је пред вама бавићемо се искључиво организацијом психолошке прве помоћи коју обезбеђује тим за кризне интервенције који, како је речено, треба да постоји у свакој образовно-васпитној установи.

## Први део: КРИЗНЕ СИТУАЦИЈЕ У ОБРАЗОВНО-ВАСПИТНОЈ УСТАНОВИ

**Ако се у школи (предшколској установи, дому за ученике) 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,

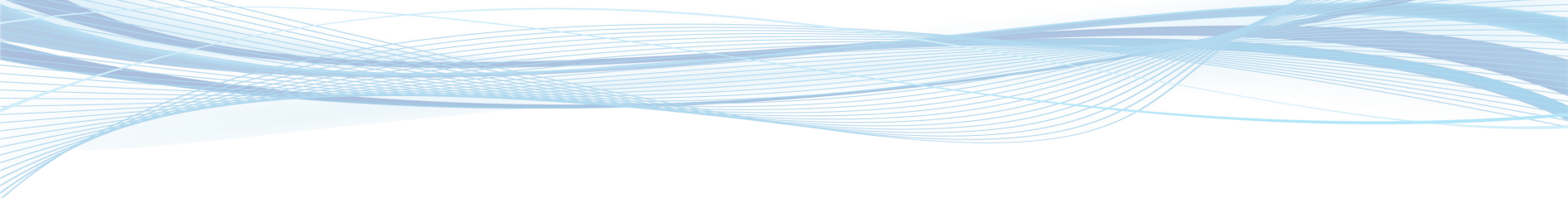
управо се одиграо догађај који називамо кризним. Кризни су они, на срећу, ипак релативно ретки догађаји који се одигравају изненада и који због свог интензитета могу задуже или краће време да поремете живот и рад у једној образовно-васпитној установи. Искуство говори да овакви догађаји битно мењају функционисање целокупне школске заједнице 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.). Такође, долази до промена на мисаоном плану (немогућност концентрације и одлучивања, тешкоће у доношењу одлука и решавању проблема итд.). Поред тога могу да се јаве и соматске тегобе (главобоље, поремећај апетита, тешкоће са дисањем, проблеми са срцем и крвним притиском, „чвор“ у желуцу итд.). Све ове реакције (емоционалне, мисаоне, телесне) могу да доведу до



дезорганизованог понашања (особа је узнемирена, долази до поремећаја сна, реакције су често импулсивне, одлуке се мењају или се јавља неспособност да се оне доносе). 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 размере, претераној осетљивости, испадима агресивности, невештом комуницирању са медијима и широм заједницом итд. Како је уобичајено функционисање установе отежано или чак немогуће, код одраслих долази до губитка аутономије и контроле над догађајима, што све изазива осећање беспомоћности и незнања. Ако ове реакције дуже трају, оне битно ремете ментално здравље свих особа (деца, одрасли) које су погођене овим догађајем. У таквим ситуацијама образовно-васпитној установи је потребна помоћ.

По мишљењу многих, кризни догађаји се сматрају изолованим акцидентом који погађа само ону образовно-васпитну установу у којој се такав кризни догађај одиграо. Међутим, то није тако. Кризни догађаји, уколико су интензивни и ван очекиваних и уобичајених дешавања, утичу не само на одређену институцију већ и на целокупну заједницу. Неки аутори пореде утицај оваквих догађаја са концентричним круговима који се стварају када бацамо каменчиће по површини неке реке. Када су кризне ситуације у питању, ти концентрични кругови називају се круговима угрожености и рањивости (Raphael, 1986). Погледајмо како ти кругови изгледају:





Пажљивијим посматрањем кругова угрожености и рањивости може се видети да у ситуацији интензивног кризног догађаја нису погођене само непосредне жртве таквог догађаја, иако је њихов степен угрожености највећи. У образовно-васпитној установи у којој се кризни догађај одиграо, ове жртве (називају се још и примарним жртвама) су, када су ученици у питању, другови из одељења, најбољи друг или другарица, особа са којом је можда годинама делио исту клупу или тренирао у истом тиму. Када су у питању одрасли, то су, најпре, разредни старешина и сви наставници који су предавали и годинама били у непосредном контакту са жртвом кризног догађаја. Наравно, примарне жртве су, такође и чланови породице и најближи рођаци. Међутим, у примарне жртве спада још једна категорија угрожених: то су сведоци (деца или одрасли) који су присуствовали кризном догађају. Следећи кругови угрожених представљају тзв. секундарне жртве кризног догађаја (родбина, наставници који нису предавали жртви, спасилачке службе, они који долазе до помогну). И, коначно, на самом рубу круга угрожености налази се целокупна локална заједница која преко средстава јавног информисања сазнаје за кризни догађај. Да би се ситуација нормализовала и да би образовно-васпитна установа, као и локална заједница, наставиле уобичајено да функционишу, неопходно је на време и на стручан начин препознати реакције на такав догађај који представљају симптоме кризе и, уколико је то потребно, са посебно обученим професионалцима спровести неку од техника кризног интервенисања. Израз „обучени професионалци“ односи се на стручњаке из круга тзв. помагачких професија (психолози, психијатри, педагози, социјални радници) који су посебно обучавани- на специјализованим семинарима- да спроводе неку од кризних интервенција. Тренутно у Србији има неколико десетина психолога обучених за примену и најкомпликованије кризне интервенције, а то је Сажета психолошка интеграција трауме. Међутим, како још не постоје услови за њихово пуно ангажовање, професионалци обучени за ову врсту кризне интервенције ангажују се када је то потребно и када тим за кризне интервенције, који постоји у образовно-васпитним установама, не може да „изађе на крај“ са психолошким реакцијама одраслих и деце.

## Други део: ПСИХОЛОШКЕ РЕАКЦИЈЕ ОДРАСЛИХ, ДЕЦЕ И МЛАДИХ НА КРИЗНЕ СИТУАЦИЈЕ КОЈЕ МОГУ ДА СЕ ДОГОДЕ У ОБРАЗОВНО-ВАСПИТНОЈ УСТАНОВИ

---

### 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).

### **Све ове побројане реакције имају неколико заједничких елемената:**

- » Ситуацију („Реакције су нормалне, ситуација није нормална“)
- » Реакције се могу јавити одмах, али и неколико месеци касније
- » Реакције могу трајати неколико недеља, али и неколико месеци.

Понекад се ове реакције могу развити у психопатолошки синдром који се назива посттравматски стресни поремећај. Лечење овог синдрома спада у домен психијатрије.

### **Психолошке реакције деце предшколског узраста**

Бројне су реакције предшколског детета на кризни догађај. Овде ћемо набројати оне које се најчешће јављају:

- » Осећај тескобе и брига за сопствену сигурност и сигурност блиских особа
- » Већи страх од одвајања од родитеља него раније
- » Стална забринутост да би кризни догађаји могли да се понове
- » Стални немир, слабија концентрација и пажња, узнемиреност, повученост, показивање љутње и агресивности
- » Телесне сметње: главобоља, бол у стомаку, стални умор итд
- » Промена апетита и проблеми са спавањем, ноћна буђења и страхови
- » Промене у активностима у вртићу, недостатак интересовања
- » Стално враћање на кризни догађај (кроз причу или игру)
- » Повећана осетљивост на звуке (бука, звук мотора, аларм...)
- » Више супротстављања одраслима, више неугодних емоција (туга, страхови, љутња и слично)
- » Понашање детета као да је млађе (тепа, сиса прст, поново мокри у кревет и слично).

Важно је знати да су то уобичајене, нормалне реакције које могу да трају неколико недеља, али и неколико месеци.

## 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.

### Психолошке реакције младих, ученика средње школе

- » После кризног догађаја најпре се јавља неверица да се догађај стварно одиграо. Адолесцент поставља себи многа питања на које нема одговор (Зашто сада? Зашто нама?)
- » Често се враћају сећања на догађај, слике и звуке – понекад су она толико интензивна да се јављају присилно, често и током спавања
- » Тешкоће у памћењу и учењу
- » Губитак интересовања за оно што је раније било привлачно
- » Могуће је да се јави осећање бесмисла, као и сујеверје
- » Узнемиреност, „не држи га место“
- » Поремећај сна – спава или премало или превише („бекство у сан“)
- » Повлачење, осамљивање – непостојање жеље да се говори о догађају или стално причање о ономе шта се догодило
- » Преосетљивост, склоност импулсивном реаговању (љућња коју може да замени плач)
- » Склоност ризичном понашању (коришћење алкохола, цигарета, дроге, таблета).



## Трећи део: КАКО ПОМОЋИ ДЕЦИ И МЛАДИМА КОЈИ СУ БИЛИ ЖРТВЕ ИЛИ СВЕДОЦИ КРИЗНОГ ДОГАЂАЈА И ИСПОЉАВАЈУ ЗНАКЕ КРИЗЕ

У тексту који следи запослени ће наћи препоруке како помоћи деци и младима који су били жртве или сведоци кризне ситуације, која се догодила у образовно-васпитној установи. Поред тога, у тексту су дате информације које могу да пренесу родитељима - било на заједничком састанку који треба организовати после кризног догађаја, или током индивидуалних разговора уколико родитељи затраже помоћ, забринути због измењеног понашања своје деце/младих.

### ЗА ВАСПИТАЧЕ:

#### Како помоћи деци у предшколским установама?

Током боравка у предшколској установи детету које је преживело неки интензивни кризни догађај потребна је ваша пуна пажња и присуство. То ће умирити дете и умањити страх који осећа. Следећим поступцима можете помоћи детету:

- » Омогућите детету да искаже своја осећања везана за догађај – речима, цртежом, покретом, кроз играње улога и слично
- » Поделите своја осећања са дететом и тиме му дајте до знања да је у реду бојати се и бити тужан, љут или збуњен. Будите опрезни, јер се дете може уплашити ако исказете превише снажна осећања. Објасните пажљиво своје реакције, да дете не помисли да их је оно изазвало
- » Увек пажљиво саслушајте дете које жели да разговара – реците му да су његове реакције нормалне, да се тако осећају и деца и одрасли, када им се догоди нешто страшно



- » Имајте стрпљења када вам по „стоти пут“ прича шта му се догодило или се тога игра – то је начин да схвати шта се догодило. Помозите детету да осмисли крај приче/игре са охрабрујућим погледом на будућност
- » Будите стрпљиви са дететом које се „лепи“ за Вас или понаша као да је млађег узраста
- » Помозите детету да се растерети од напетости, кроз конструктивне активности – тиме можете спречити испаде беса
- » Када је уплашено, дајте му до знања да сте ту да га штитите и волите. Останите мирни и на изненадне изјаве о смрти, умирању, разарању. Одговорите кратко и јасно – ублажавање збуњује дете. Ако је неко умро, немојте говорити да спава!
- » Објасните детету шта се стварно догодило и дајте му до знања да оно није својим понашањем или мислима проузроковало догађај
- » Осигурајте сталну дневну рутину. Избегавајте замене васпитача!
- » Стално разговарајте са родитељима.

#### **ЗАПАМТИТЕ: детету НЕЋЕ помоћи**

- » Негирање да је имало тешко искуство, потискивање непријатних осећања
- » Избегавање разговора о догађају
- » Пожуривање опоравка и умањивање значаја његових осећања (нпр. реченицама: „Није то ништа“, „То је глупо“, „Не треба да се бојиш“, „Сад је све прошло, нећемо о томе...“
- » Поновно излагање кризном догађају (вести на ТВ-у, нове информације о кризном догађају који отежавају опоравак).

## ЗА ОСНОВНЕ ШКОЛЕ:

### Како помоћи деци у основној школи?

- » 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.

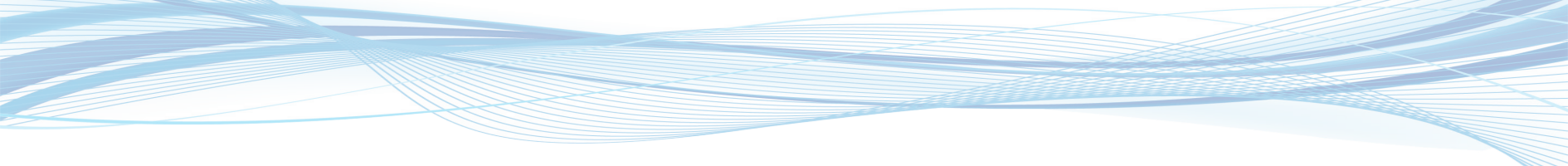
### ЗАПАМТИТЕ: ученицима НЕЋЕ помоћи

- » 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 СРЕДЊЕ ШКОЛЕ:

### Како помоћи младима?

- » Јасно реците ученицима да је сасвим нормално да имају различите емоционалне реакције на све оно што се догодило. Информишите их о уобичајеним реакцијама људи на трагичне догађаје, о томе да не би требало да умањују или скривају своје емоције, да је корисно да о њима говоре, иако је и то болно
- » Покажите своја осећања. Тако ће ученици увидети да их разумете и да им дајете „дозволу“ да и они изразе своја осећања
- » Нека ученици у вама виде особу која ће их заштитити и пружити им сигурност
- » Дозволите им да искажу онолико бола колико су спремни да поделе са вама
- » Допустите им да искажу јака осећања (нпр. бес, горчину) и покажите пуно разумевања за све што осећају
- » Охрабрите их да говоре о својим осећањима са пријатељима, родитељима, да постављају питања и разреше сопствене недоумице
- » Уважите њихова оправдања - ако нису спремни да одговарају, посебно у првим недељама после кризних догађаја
- » Немојте ученике испитивати и оцењивати непосредно после тешких догађаја, свакако не у првим недељама након догађаја
- » Дајте ученицима времена да овладају догађајима. Прихватите њихову потребу да о свему томе разговарају, питају и то колико они сами желе.



Примећено је да после оваквих разговора ученици могу да се врате редовном праћењу наставе, док, у противном, могу бити веома деконцентрисани, узбуђени и немирни.

- » Подстичите их да истражу своја осећања тако што ће написати или нацртати оно што их мучи. Ако не желе, не морају то да вам покажу
- » Будите флексибилни током наставе, али се трудите да одржите одређени степен уобичајеног рада.

#### **ЗАПАМТИТЕ:** младима НЕЋЕ помоћи

- » Избегавање разговора о догађају
- » Понашање као да се ништа није догодило
- » Потискивање Ваших емоција и реакција
- » Прећуткивање битних и примерених информација
- » Коришћење филозофских, религиозних или сентименталних примедби
- » Моралисање, осуђивање
- » Потцењивање неке идеје или осећања или било ког постављеног питања
- » Пожуривање опоравка – вербално или поступцима.

## ЗА РОДИТЕЉЕ/СТАРАТЕЉЕ:

### Како помоћи деци предшколског узраста?

- » Помозите детету да задовољи потребу за сигурношћу. После разговора о узнемирујућем догађају, омогућите му да се усмери на садашњост кроз сигурне, мирне активности. Држите га за руку, заједно читајте или радите нешто што вас умирује
- » Слушајте дете без прекидања и имајте разумевања за то што више прича о догађају, или што кроз игру проживљава доживљено
- » Охрабрите дете да прича о узнемирујућим осећањима. Покажите прихватање, стрпљење, реците да је нормално што се тако осећа, да се тако осећају и други који су били у сличној ситуацији, и деца и одрасли
- » Предшколско дете прича о догађају и у најнеобичније време, када то не очекујете и поставља питања која вас могу изненадити. Одговорите му мирно, једноставним речима. Важно је да зна да може да разговара са вама и да може да пита шта жели. Иако може да вас нервира то стално постављање питања, треба разумети да је детету потребно да чује некада више пута информацију, како би могло да разуме шта се догодило
- » Када детету објашњавате шта се догодило, изражавајте се јасно. Нејасноће у вашем говору збуњују дете
- » Избегавајте непотребна дужа одвајања детета од вас, или других особа важних за дете
- » Да би себи објаснило догађај, дете може да искриви информације – да окриви себе, да верује да се догађај није десио, или поверује да се нешто трагично догодило - јер оно није, или јесте, нешто учинило („Није било добро“, „Није слушало одрасле...“). Нежним опхођењем према детету помозите му да схвати шта се стварно догодило
- » Очекујте да ће дете можда показати љутњу. Покушајте да предвидите ситуације у којима би се то могло догодити, помозите му да испоји своја осећања, да се ослободи напетости и овлада својим понашањем

- » Помозите да схвати да ће се временом боље осећати. Причајте му о својим доживљајима из детињства која су имала леп крај, читајте му приче са срећним завршетком...
- » Покажите разумевање, ако се дете понаша као да је млађе (нпр. мокри у кревет током ноћи, „тепа“ док говори, мање је самостално). Не пожурите га, пружите му подршку, покушајте да покажете да верујете у бољу будућност
- » Успоставите контакт са дететовим васпитачем у вртићу и заједно пратите како се ваше дете понаша у свакодневним активностима
- » Заштитите дете и припазите да не дође до поновног излагања кризном догађају (ТВ емисије, разговори одраслих...). Запамтите: и када је закупљено другим активностима – дете слуша!
- » Обављајте свакодневне породичне активности, посебно оне које се односе на оброке, одлазак на спавање, одлазак у вртић. Неопходно је да дете има довољно сна и правилну и редовну исхрану.

#### **ЗАПАМТИТЕ: детету НЕЋЕ помоћи**

- » Негирање да је имало тешко искуство, потискивање непријатних осећања
- » Избегавање разговора о догађају
- » Пожуривање опоравка и умањивање значаја његових осећања (нпр. реченицама „Није то ништа“, „То је глупо“, „Не треба да се бојиш“, „Сада је све прошло, нећемо о томе...“)

**Имајте стално на уму: ВИ СТЕ СВОМ ДЕТЕТУ НАЈБОЉИ ПОМАГАЧ!**

## ЗА РОДИТЕЉЕ/СТАРАТЕЉЕ:

### Како помоћи деци основношколског узраста?

- » 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, посебно 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...).

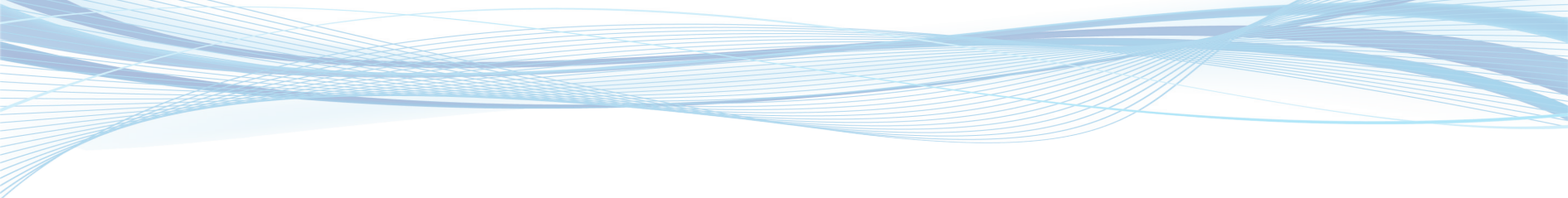


## ЗА РОДИТЕЉЕ/СТАРАТЕЉЕ:

### Како помоћи младима?

Током опоравка младих адолесцентног узраста може да дође до краткотрајних погоршања, али ће те реакције постепено слабити 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 догоди, 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 свакодневних 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.

**И оно најважније: ВИ СТЕ СВОМ ДЕТЕТУ НАЈБОЉИ ПОМАГАЧ!**

## Четврти део: КАКО ОРГАНИЗОВАТИ ЖИВОТ И РАД У ОБРАЗОВНО-ВАСПИТНИМ УСТАНОВАМА 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, локалних 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 информације 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, ученицима, родитељима ћака 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 сахране 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

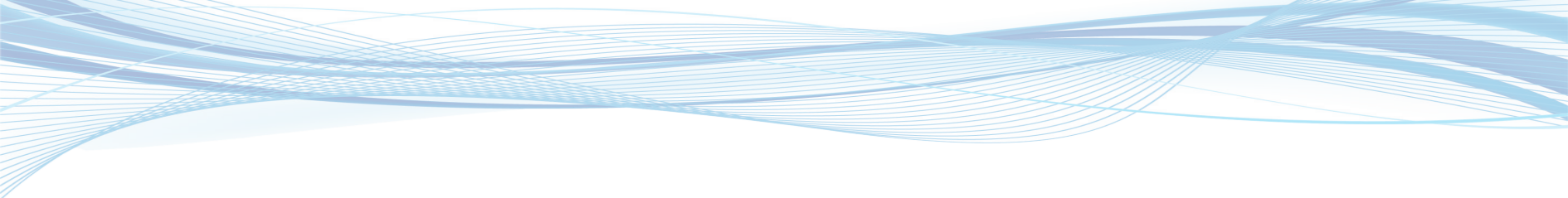
- » Почните радни дан кратким састанком запослених из прве смене (као и из друге смене) и информишите их о корацима које је кризни тим предузео. Чак и онда када немате неке нове информације о корацима које је кризни тим предузео, важно је да одржите тај састанак, јер на тај начин особљу упућујете поруку 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 тренутку, вратити његовој породици.

### Четврти, пети... дан

**Активности у данима који следе зависе 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 ожалошћенима 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

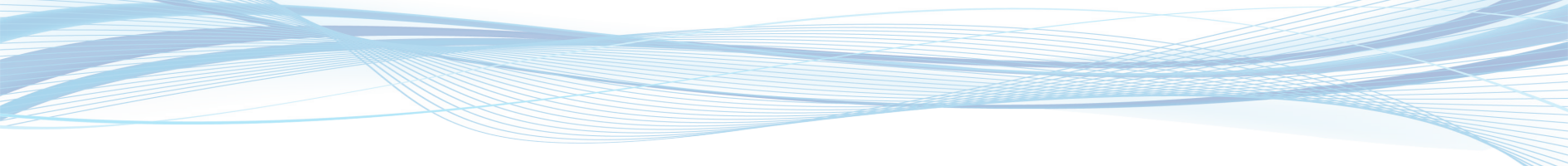


коначна фаза живота. Ова церемонија окупља родбину, пријатеље и познанике и све то представља снажну психолошку подршку ожалашћенима.

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 активнију 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.

Према томе, **на питање да ли деца и млади треба да присуствују сахрани**, одговор је потврдан, али уз додатак: **од почетка па до краја наставник - учитељ/ица, разредни старешина, васпитач- треба да буду уз децу и пружају снажну емоционалну подршку. Јер, све то може да има специфични едукативни значај. То се може наслутити из песме непознатог аутора под називом „Празнина“:**



*Када ученик умре  
Остане  
Празнина  
У вашем одељењу  
Не журите да је попуните  
Не померајте столице  
Оставите празнину откривену  
Да је сви виде  
Нека ваши ученици  
Стану на њену ивицу  
И проуче је  
Дозволите им да осете ивицу  
Али нека ваша рука буде ту, надохват.*

**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 омогућити 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 опоравку 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.

*Јер, „када се заиста суочите са својом тугом стижете до драгоценог тренутка разумевања апсолутне вредности живота једног људског бића. Када заиста разумете смисао једног живота и једне смрти, доћи ћете до смисла људске egzистенције и након периода жалости сетите се онога што сте научили и никада нећете дозволити да појединачни живот буде обезвређен...”*

*(Моли Фимиа)*

## ПРИЛОЗИ

### Прилог бр. 1

---

#### Упутства за наставнике

##### 1.1 Општа упутства

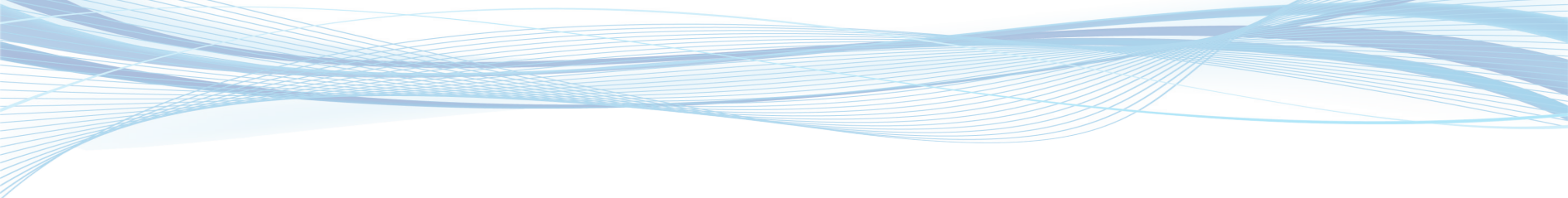
После кризног догађаја наставници би требало да се држе неколико начела у контакту са ученицима:

- » Бити отворен и поштен, давати конкретна и узрасту примерена објашњења. Нетачна и апстрактна објашњења са врхом „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 оправдавање 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 послушквати 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 учествују у ритуалима опраштања, комеморације, погребна 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 убицајеним 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 предложи ученицима начине на које ће изразити своја тешка и болна осећања у вези са догађајем. То може бити цртање, писање дневника и сл
- » Охрабрити их да говоре о својим осећањима са пријатељима, родитељима, да постављају питања, да разреше сопствене недоумице, да редовно једу и довољно спавају.

## 1.2 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 информације
- » 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.

### 1.3 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“
3. Не користите филозофске или сентименталне примедбе
4. Не присиљавајте дете да учествује у разговору
5. Не судите, не држите предавања, не моралишите
6. Не повезујте патњу и смрт са кривицом, казном или грехом
7. 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: “Постоје различити начини да се искаже бол“
8. Не исмејавајте и не потцењујте било које питање, идеју или изражавање осећања од стране ђака
9. 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
10. Не инсистирајте на „редовном раду“ код ђака који су у жалости, али, у исто време, не дозволите да час буде потпуно неструктурисан.



## Прилог бр. 2

---

### Саопштење које може да се прочита ученицима (два примера)

#### Први пример

Данас ћемо поделити са вама јако тужну вест. \_\_\_\_\_ (име) који је био нови 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 наставници 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 бр. 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 је 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 је 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 бр. 4

---

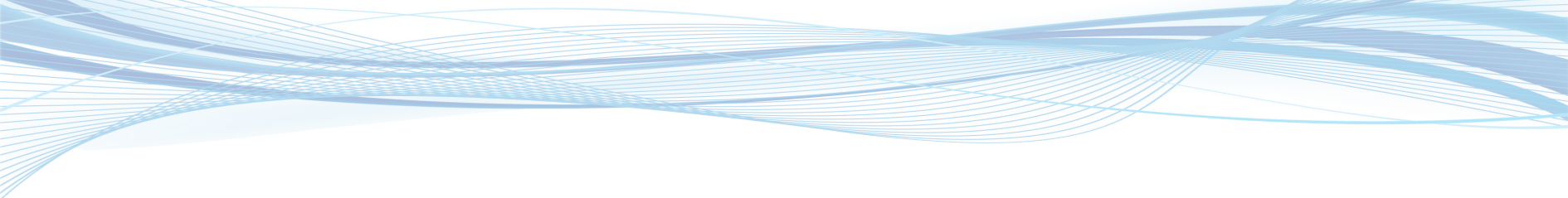
### Правила за контакт са медијима

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 директором, 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 потребно, даје вам излаз из ње

- 
- » Током интервјуа највише времена посветите корацима које школа предузима (упутства наставницима, писма родитељима, евентуално ангажовање стручњака ван установе)
  - » Немојте заборавити да школа има право да забрани медијима приступ школском особљу и ученицима. Задатак руководиоца 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. Дobar приступ је одговорати 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.

## ЛИТЕРАТУРА

---

**У припремању овог Приручника коришћена је следећа литература:**

1. Арамбашић, Л. и сар.(2000): Психолошке кризне интервенције, Друштво за психолошку помоћ, Загреб
2. Арамбашић, Л. (2012) Психолошка прва помоћ након кризних догађаја, Наклада Слап, Загреб
3. Влајковић, А. (2011): Пројекат терцијалне превенције за жртве катастрофа – приређивање лифлета за 9 категорија становништва, у циљу очувања менталног здравља деце, младих и одраслих погођених катастрофалним животним догађајима (природне катастрофе и људским фактором изазване катастрофе), Црвени крст Србије и Међународна федерација Црвеног крста и Црвеног полумесеца
4. Влајковић, Ј. (2005): Животне кризе – превенција и превазилажење ИП Жарко Албуљ, Београд
5. Влајковић Ј. (2009): Од жртве до преживелог – психолошка помоћ у несрећама, ИП Жарко Албуљ, Београд
6. Друштво за психолошку помоћ (2002): Лифлети за помоћ у кризним ситуацијама, Загреб
7. MacDonald, V. (2002) Предавања о туговању и стратегијама за пружање помоћи школи погођеном кризним догађајем



CIP - Каталогизација у публикацији  
Народна библиотека Србије, Београд

159.944.4-053.4/.5(035)  
159.9:35.078.7(035)

ВЛАЈКОВИЋ, Јелена, 1943-

Психолошке кризне интервенције у  
образовно-васпитним установама : приручник /  
[аутори Јелена Влајковић, Ана Влајковић]. -  
Београд : Министарство просвете, науке и  
технолошког развоја Републике Србије :  
Deutsche Gesellschaft für Internationale  
Zusammenarbeit (GIZ), 2014 (Београд : Центар  
за примењену психологију). - 51 стр. :  
илустр. ; 24 cm

Податак о ауторкама преузет из колофона. -  
Тираж 2.800. - Библиографија: стр. 50.

ISBN 978-86-7452-052-9

1. Влајковић, Ана, 1972- [аутор]

а) Образовно-васпитне установе - Кризне  
ситуације - Психолошки аспект - Приручници  
COBISS.SR-ID 210451468

