

# SMERNICE ZA ZAPOSLENE U OBRAZOVNO-VASPIITNIM USTANOVAMA

## KAKO PRISTUPITI UČENICIMA U KRIZNIM SITUACIJAMA?

U tekstu koji sledi nalaze se opšte preporuke za zaposlene u obrazovno-vaspitanim ustanovama o tome kako razgovarati sa decom i mladima u situaciji krize i visoko traumatičnim situacijama.

Smernice obuhvataju načine na koje možete povećati sopstvene kapacitete, kako da pristupite učenicima, njihovim reakcijama i osećanjima, kako da razgovarate sa njima o traumatičnoj situaciji i odgovorite na neka pitanja koja učenici mogu imati.

Imajte u vidu da je pružanje podrške deci i mladima u kriznim situacijama izrazito kompleksan i zahtevan zadatak koji ne morate izneti sami. Razmotrite zajedno u kolektivu pristupe, aktivnosti i odgovornosti i ustanovite mehanizam putem koga se Vi možete obratiti za pomoć kolegama ili stručnim licima.



### BRINITE O SEBI

Pre razgovora sa učenicima, važno je da prvo povedete računa o sebi kako biste mogli da brinete o njima. **Definišete Vašu ulogu i odgovornosti**, ali ne zaboravite da **postavite realna očekivanja od sebe**, upravo u skladu sa svojom ulogom i trenutnom situacijom - u redu je da Vam nedostaju odgovori na pitanja koja trenutno postavljaju deca, roditelji, kao i Vi sami.

- **Održavajte svoj uobičajeni raspored i rutinu** koliko god možete, u cilju vraćanja osećaja izvesnosti i kontrole. Postarajte se da spavate dovoljno, budite fizički aktivni i imate redovnu ishranu,
- **Nemojte previše da planirate**, da ne bi došlo do iscrpljenosti.
- **Pravite pauze**. To može biti samo pet minuta kada izađete iz kuće, škole ili učionice i duboko udahnete ili odete u kratku šetnju. Odvojite vreme za pauzu.
- Obavezno **ograničite izlaganje informacijama o događaju** - izbegavajte da u intenzivnoj meri proveravate medijska izveštavanja, društvene mreže i komentare drugih ljudi.
- **Jasno uspostavite i komunicirajte sopstvene granice** - potrebno je da se usmerite na stvari nad kojima imate kontrolu i prihvatiti da nije moguće (niti je potrebno) da sami rešavate svaki problem na koji naidete. Budite spremni na to da nećete imati odgovor za svako pitanje koje će deca, adolescenti i mladi imati.
- U tim situacijama obavezno **potražite dodatnu podršku i pomoć** zaposlenih u školi (drugih kolega, stručnih saradnika, direktora) ili stručnjaka za mentalno zdravlje, stručnjaka za rad sa traumom ili drugih stručnih lica obučених za reagovanje u kriznim situacijama - nastavnici nisu stručnjaci za mentalno zdravlje i ne mogu sami, niti je njihova odgovornost, da se sami pobrinu za mentalno zdravlje učenika.

## 1

### STVARANJE OSEĆAJA BEZBEDNOSTI

Osnovni preduslov za razgovor o traumatičnom događaju i kreiranje prostora za ispoljavanje različitih emocija jeste stvaranje osećaja sigurnosti i vraćanje osećaja bezbednosti u školsko okruženje, jer je to ono što je trenutno ugroženo.

- Učenici različitog uzrasta mogu da budu zabrinuti za svoju bezbednost, kao i za bezbednost svoje porodice. Zato je važno da ih na samom početku uverite da su sada bezbedni i na sigurnom, kao i **da će svi nastojati da očuvaju bezbednost**.
- **Pokušajte da zajedno sa učenicima definišete šta je to za njih siguran prostor** i razmotrite kako zajednički možete da u učionici u kojoj se nalazite stvorite siguran prostor.



- **Uvažite njihove trenutne mogućnosti** - razgovarajte o tome kolike su njihove trenutne mogućnosti i na koji način mogu da Vam stave do znanja kada su preopterećeni. U redu je i odlaganje procene znanja.
- **Dozvolite deci da u učionici sede onako kako su i do sada sedeli.** Izbegavajte razmeštanje ili nametanje rasporeda sedenja neposredno nakon kriznog događaja. Zadržavanje istog rasporeda omogućuje osećaj doslednosti, održavanje rutine i posledično osećaja sigurnosti u poznatom prostoru.
- **Budite fleksibilni tokom držanja nastave**, ali se trudite da održite uobičajenu dinamiku rada u meri u kojoj je to moguće.
- **Osluškujete potrebe svojih učenika.** Ako procenite da im je potrebno, izdvojite jedan čas za razgovor koji će biti strukturisan i usmeren na odgovaranje na različita pitanja u vezi sa traumatičnim događajem. Tokom narednog perioda, proveravajte sa učenicima potrebu da ponovo razgovarate na iste teme. **U redu je da i u toku predmetne nastave izdvojite kraće vreme za proveru opšteg raspoloženja.**
- **Nemojte oklevati da započnete razgovor.** To možete da uradite pitanjem za učenike: prvo o tome šta znaju i kako se osećaju tim povodom, a zatim i o tome šta ih brine. Započinjanje razgovora o stresnim i traumatičnim temama daje dozvolu deci i mladima da podele svoje misli, osećanja, razmišljanja. Neophodno je da tokom razgovora negujete principe otvorenog razgovora.

## 2 OTVOREN RAZGOVOR

Razgovor sa učenicima o njihovim brigama je prvi korak koji će im pomoći da se osećaju bezbedno i da počnu da razumevaju i da se nose sa događajima koji se dešavaju oko njih. Važno je imati na umu uzrast deteta sa kojim se razgovara, te shodno tome prilagoditi način razgovora, ali sva deca moraju da znaju da ste tu za njih i da ih slušate. Isto tako je važno odvojiti dovoljno vremena za razgovor o događaju, što će umiriti učenike i umanjiti strah koji osećaju. Imajte na umu da su tri osnovna principa važna za otvoren razgovor - uvažavanje realnosti, otvorenost i empatija.

- **Odvojite dovoljno vremena za razgovor i pronađite zgodan trenutak kada možete da razgovarate** - zakažite poseban čas za tu namenu. Imajte na umu da je potrebna Vaša puna pažnja, posvećenost razgovoru i uvažavanje. Primećeno je da se posle ovakvih razgovora učenici lakše vraćaju redovnom praćenju nastave, dok, u suprotnom, mogu biti veoma dekoncentrisani, uzbuđeni i nemirni.
- **Ohrabrite ih da govore o svojim mislima i osećanjima**, sa Vama, roditeljima, prijateljima, kao i da postavljaju pitanja.
- **Budite spremni na to da je moguće da će deca imati veoma različite reakcije i razmišljanja o događaju, čak i suprotna onome što biste Vi možda očekivali.** Reakcije dece i mladih (ali i odraslih) mogu biti veoma različite - od toga da će neka deca intenzivno tražiti podršku i konstantno se baviti događajem, do toga da neka deca neće biti spremna da pričaju o dešavanjima. Takođe, moguće su i reakcije agresivnosti i besa, potpuno odsustvo interesovanja za temu, kao i reakcija koje uključuju opsesivno odigravanje traumatičnog događaja.



- **Upoznajte učenike sa tim da su reakcije ljudi na tragične događaje raznolike i kompleksne**, i da je stoga važno da ne umanjuju i ne skrivaju svoja osećanja i reakcije. Ohrabrite ih da mogu imati dobit od deljenja osećanja sa osobama kojima veruju ili sa stručnim licem, posebno ako se osećaju preplavljeno osećanjima i mislima o događaju. Takođe, podstaknite ih da prihvataju i to da će druga deca (i odrasli) možda imati veoma drugačije reakcije i osećanja u odnosu na njih - **važno je da zajednički negujete atmosferu međusobnog prihvatanja.**

Učenicima neće pomoći izbegavanje razgovora o događaju, kao ni filozofski, religiozni ili sentimentalni komentari na traumatski događaj. Nemojte ih podsticati da prepričavaju šta su videli. Velika je verovatnoća da neka deca neće odmah želeti da razgovaraju, stoga je važno ne prisiljavati ih ili forsirati na razgovor.

### 3 PAŽLJIVO SLUŠANJE

Važno je sa strpljenjem i uvažavanjem saslušati učenike koji su iskazali potrebu da govore. Dodatno je neophodno oslušivati i prihvatiti njihovu potrebu da o svemu razgovaraju i pitaju, u meri i na način koji njima odgovara. Različita deca mogu imati različite potrebe, kao i načine komuniciranja o traumatičnom događaju.

- **Pažljivo slušajte njihove misli.** Ne prekidajte – dozvolite im da izraze svoje ideje i razumevanje pre nego što odgovorite. Dopustite i da međusobno razgovaraju dok ih Vi slušate. Vodite računa da tokom te razmene budete u ulozi moderatora osiguravajući da svaki učenik ima dovoljno prostora da podeli svoje mišljenje i osećanja, kao i da dinamika grupe bude negujuća i podržavajuća.
- **Dopustite im i ohrabrite ih da postavbe pitanja** i da na taj način zajednički sumiraju nedoumice i razmišljanja u vezi sa događajem.
- **Pokažite strpljenje** ukoliko učenik ima potrebu da Vam više puta ispriča šta mu se dogodilo ili kako se oseća - to je upravo način na koji pokušava da razume šta se dogodilo.

Učenicima neće pomoći potcenjivanje, osuđivanje ili kritikovanje njihovih ideja, osećanja ili pitanja. Svako pitanje je legitimno, i najčešće dolazi iz dečje potrebe da bolje razume novonastalu situaciju.

### 4 OSEĆANJA

Očekivano je da deca pokazuju različite emocionalne reakcije na događaj, zato je važno u školi stvoriti atmosferu prihvatanja u kojoj će učenici imati mogućnost da na različite načine, u zavisnosti od njihovog uzrasta, ispolje svoja osećanja u vezi sa događajem.

- **Obratite pažnju i pratite znakove stresa, straha ili anksioznosti.** Nakon traumatičnog događaja, tipično je za decu (i odrasle) da iskuse širok raspon emocija, uključujući **strah, šok, bes, tugu i anksioznost.** Kažite im da je **očekivano da osećaju** ono što osećaju.
- **Ohrabrite ispoljavanje emocija.** Podstaknite učenike da svoja osećanja prenesu rečima pričajući o njima ili vodeći dnevnik. Nekim učenicima može biti od pomoći da izraze svoja osećanja kroz crtanje, igru i kreativne aktivnosti.
- **Dozvolite učenicima da iskažu onoliko emocija koliko su trenutno spremni da podele** sa Vama i/ili svojim vršnjacima u datom trenutku. Pokažite puno razumevanje, uvažavanje i strpljenje za sve što žele da podele.
- **Imajte na umu da, kao i odrasli, i deca neće imati jedno osećanje, i da će se osećanja menjati.** To je prirodno i očekivano – naglasite da su sva osećanja dozvoljena.



- **Ponašanje učenika može se promeniti zbog njihove reakcije na događaj.** Mogu imati problema sa spavanjem, poteškoće sa koncentracijom u školskim zadacima ili uobičajenim obavezama, promene u apetitu i promene raspoloženja.
- **Ovakve reakcije su očekivane** i trebalo bi da počnu da se povlače za četiri do šest nedelja, ako se ne dogodi nijedan drugi traumatski događaj. Obavezno redovno proveravajte učenike dok pratite njihovo nošenje sa ovim procesom. **Obezbedite dodatno vreme, pažnju i strpljenje (uključujući dodatnu nežnost i prihvatanje).**
- **Pokažite svoja osećanja**, jer će upravo na taj način učenici uvideti da je „dozvoljeno“ ispoljavanje različitih emocija i da je prirodno da u ovoj situaciji neko oseća tugu, neko ljutnju, neko strah, neko zbunjenost. Upravo je razmena osećanja i dozvola da o njima razgovarate ono što osnažuje bliskost koja je osnova osećaja sigurnosti.
- **Budite obazrivi da Vaša osećanja budu koliko god je moguće umerena i pažljivo objasnite svoje reakcije** kako učenici ne bi pomislili da su ih oni izazvali.
- **Izuzetno je važno da su osećanja uvažena i da se vode u atmosferi uzajamnog poštovanja i prihvatanja.**

Učenicima neće pomoći požurivanje u oporavku, potcenjivanje njihovih osećanja ili ponašanje kao da se ništa nije dogodilo.

## **5** INFORMISANJE

U kriznim situacijama, ljudi često provode mnogo vremena prateći vesti i informacije na internetu, ne samo u cilju informisanja, već i zbog toga što nam to pruža osećaj kontrole. I Vaši učenici će možda želiti da budu informisani o razvoju događaja i o vestima o događaju preko interneta, televizije ili novina. Zato je važno obezbediti adekvatno informisanje u skladu sa uzrastom učenika.

- **Važno je obratiti pažnju na količinu vremena koju učenici provode u praćenju vesti i informacija**, jer stalna izloženost informacijama može zapravo povećati anksioznost i strahove, kako kod učenika, tako i kod Vas.
- Potrebno je imati na umu da svako **dodatno izlaganje medijskim sadržajima o događaju, naročito vizuelnom sadržaju**, može stvoriti psihološki efekat na učenike koji nalikuje scenariju kao da su bili na mestu događaja ili povećati rizik od posttraumatskog stresnog poremećaja za decu koja su direktno iskusila dati događaj.
- **Obavezno razgovarajte sa učenicima o onome što su videli ili pročitali.** Ukoliko raspolažu dezinformacijama ili pogrešnim informacijama – **obavezno korigujte informacije**, podelite sa njima samo ono što je provereno i budite otvoreni po pitanju toga da ne raspolažete svim informacijama.
- Nemojte se ustručavati da sa učenicima razgovarate o neproverenim informacijama koje oni međusobno dele. **Pitajte ih šta je ono o čemu razgovaraju sa vršnjacima, kao i o njihovim pretpostavkama o događaju koje međusobno dele.**
- **Obratite pažnju na razgovore među odraslima u okviru kolektiva ustanove** - deca, adolsecenti i mladi mogu iz ovih razgovora prikupljati neproverene i delimične informacije koje će sami dopunjavati sopstvenim interpretacijama - ovo može voditi do povećane zbunjenosti, straha i nepoverenja.
- **Važno je imati u vidu da je teško dati odgovor na pitanje o uzroku događaja**, posebno u ranim fazama i imajući u vidu kompleksnost situacije. Stoga je značajno izbegavati pretpostavke i nagađanja o motivima, porodičnoj dinamici, **a posebno o psihološkom profilu počinioca.**

Učenicima neće pomoći prećutkivanje važnih, proverenih i primerenih informacija, kao ni ignorisanje osetljivih, neproverenih i neistinitih informacija.





## DOSTUPNI RESURSI

Ako se osećate preplavljeno ili preopterećeno, razmislite o razgovoru sa nekim ko bi mogao da Vam pomogne. Licencirani stručnjak za mentalno zdravlje, kao što je psiholog, može Vam pomoći u razvoju odgovarajuće strategije za prevazilaženje aktuelnih teškoća. Važno je, ukoliko se Vi ili neko od Vaših učenika oseća da u bilo kom trenutku otežano funkcioniše ili sa teškoćama obavlja osnovne aktivnosti svakodnevnog života, da potražite i dobijete stručnu pomoć.

### Neki od dostupnih kontakt telefona ka besplatnoj psihološkoj podršci

#### Institut za mentalno zdravlje u Beogradu

podrška porodicima stradalih u OŠ „Vladislav Ribnikar“, učenicima, nastavnicima i roditeljima kojima je potrebna psihološka pomoć i podrška

063 868 1757

063 868 2217

#### Klinika za psihijatriju UKCS

066 830 0854

Za zakazivanje razgovora: 011 3662124 i 063 310723

#### KBC „Dr Dragiša Mišović-Dedinje“

011 363-07-82

#### NADEL

Nacionalna dečja linija 116 111

Savetodavni telefon za roditelje 0800 007 000

#### Centar Srce

0800 300 303

#### Centar za mentalno zdravlje - Terazije 3

011 3612467,

#### Pokret Nesalomivi

0800 001 002

#### Društvo psihologa Srbije

<https://www.dps.org.rs/>

Psihološka podrška: [psiholoskapodrskadps@gmail.com](mailto:psiholoskapodrskadps@gmail.com)

#### Klinika Laza Lazarević, Nacionalna linija za pomoć adolescentima

0800 309309 (opcija 3)

#### Psihološko Jezgro Centar

Grupe podrške za roditelje OŠ „Vladislav Ribnikar“

064 800 2005



Psihološke krizne intervencije u obrazovno-vaspitnim ustanovama

Resursi za reagovanje u kriznim situacijama

 **Klikom otvarate link**



Odeljenje za psihologiju,  
Filozofski fakultet, Univerzitet u Beogradu



Psychosocial Innovation Network