



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ПРОСВЕТЕ,
НАУКЕ И ТЕХНОЛОШКОГ РАЗВОЈА



giz

ПСИХОЛОШКЕ КРИЗНЕ ИНТЕРВЕНЦИЈЕ У ВАСПИТНО-ОБРАЗОВНИМ ИНСТИТУЦИЈАМА

Приручник – радна верзија

Припремиле:

Проф. др Јелена Влајковић

мр Ана Влајковић

У Београду, октобар 2012. године



уз стручну подршку Друштва психолога Србије

Приручник који је пред Вама намењен је члановима Кризног тима који функционише у оквиру једне васпитно-образовне установе (вртићи, основне школе, средње школе, Домови ученика).

Кризни тим чине: директор школе, стручни сарадник (психолог/педагог) и васпитач/наставник/професор кога одабере Кризни тим. Кризни тимови формирану су на посебним семинарима који су током последње две године одржавани на територији коју покривају све Школске управе. До сада је такав семинар похађало више од 800 полазника.

Иако је овај Приручник намењен, пре свега, трауматским догађајима који се дешавају у оквиру васпитно-образовних институција, он може да буде користан и у ситуацијама катастрофалних догађаја ширих размера као што је ова кроз коју Србија, тренутно, пролази.

Напомињемо да је ово радна верзија Приручника.

С поштовањем,

ауторке

Ако се у школи којом руководите 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
- Или...било који догађај који озбиљно, за краће или дуже време поремети уобичајени ток живота у школи.

поступите на следећи начин:

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 позовите одмах чланове Школског кризног тима који сте оформили одмах по завршетку семинара који сте заједно похађали. Вас троје (ви, као директор институције, стручни сарадник и члан колектива кога сте изабрали да обавља послове Инфо тима) чините окосницу Кризног тима. Међутим, могуће је, ако процените да је потребно, да позовете још неке сараднике, али њихов број не би требало да премаши бројку од 9 чланова.
- Обавестите особу која ће бити посебно задужена у Јединици за превенцију насиља при Министарству просвете, науке и технолошког развоја (број телефона налази се у Прилогу бр.1).
- **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 (Списак најчешћих реакција након тешких, трауматских догађаја налази се у Прилогу бр.2)
 - Нагласите да представнике медија упућују на особу која је задужена да даје информације и која једина може да контактира са медијима. То може да буде директор или члан Инфо тима кога одреди директор.
 - Упознајте запослене да помоћ могу да потраже у Саветовалишту и да у сваком тренутку могу да се обратe члановима Кризног тима.
- Наложите да се фотокопира текст **„Упутства за наставнике“** који ћете поделити свим наставницима (текст се налази у Прилогу бр.3 под насловом „Упутства за наставнике“)
 - Позовите породицу/е погођених кризним догађајем и договорите се са њима око њихових жеља у вези пружања информација школском особљу и ученицима.
 - Размотрите све добијене информације и одредите које ћете информације проследити запосленима у школи, ученицима, 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.4)
 - Обавештење које ће се упутити родитељима других ученика (текст обавештења налази се у Прилогу бр.5)
 - Правила за контакт са медијима (Прилог бр.6)
 - **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 особља које је у преподневној смени.**
 - Обавестите их о новим информацијама, уколико их имате.
 - Утврдите да ли је потребно обезбедити замену за наставнике.
 - Охрабрите запослене да, уколико за то постоји потреба, потраже помоћ у саветовалишту.
 - Уколико се кризни догађај завршио фатално (смрт ученика или наставника) обавестите особље о времену сахране и договорите се око протокола у вези сахране.
 - 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.
 - Уколико процените да су реакције најугроженијих забрињавајуће одлучите да ли је потребно позвати Мобилни тим (Прилог бр.7: Елементи за процену активирања Мобилног тима).
 - 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, веома је важно да одржите тај састанак, јер на тај начин особљу упућујете поруку да нису сами и да поштујете њихова осећања.
- Обавестите запослене о евентуалном доласку Мобилног тима и објасните њихову улогу.
- 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 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 које све начине је могуће опростити се од преминулог.

Сахрана је важан ритуал који помаже ожалошћенима да прихвате губитак вољене особе. Коначно полагање тела преминулог сучава 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 поштовани 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 шта 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 додаток: од почетка па до краја наставник (учитељ/ица, разредни старешина, васпитач) треба да буду уз децу и пружају снажну емоционалну подршку. Или, како непознати аутор говори у песми под насловом: „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 се може 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 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 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 које 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 је веома важно након кризног догађаја. 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 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 егзистенције и након периода жалости сетићете се онога што сте научили и никада нећете дозволити да појединачни живот буде обезвређен...“

(Моллу Фимиа)

ПРИЛОЗИ

Прилог бр. 1.

Број телефона Јединице за превенцију насиља: 011/36-16-382

Прилог бр. 2.

Списак најчешћих реакција након тешких, трауматских догађаја

- Честа болна сећања на догађај (слике, мисли)
- Чести узнемирујући снови о догађају (ноћне море)
- Избегавање разговоора 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, проблеми у учењу, 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 желудцу, лупање срца, промене у телесној тежини, несаница
- Претерана употреба цигарета, кафе (алкохола, средстава за смирење)

Све ове побројане реакције имају неколико заједничких елемената:

- Све оне спадају у очекиване, нормалне реакције на изненадну, неочекивану 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.
- Реакције не зависе од узраста, пола, националности, вере и сл.
- Понекад се ове реакције могу развити у психопатолошки синдром: Посттрауматски стресни поремећај.

Прилог бр. 3

Упутства за наставнике

3.1 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 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 оправдавање тог чина. Најбоље је користити изразе попут „несретан 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 оваких 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 уобичајеним 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 догађаја. 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.

3.2. 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.
- Одвојте 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 са нормалним радом.
- Пропитивања градива и евентуална тестирања треба оставити за касније.
- Наставите са редовном наставом али, ако се појави потреба, омогућите даље разговоре о кризном догађају.

3.3. 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 разредном рутином, 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 подцењујте 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. 4

Саопштење које ће се прочитати 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 ликовног кабинета. 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 многим 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 имам да вам саопштим нешто веома тужно.

Прошле вечери _____(име) , један од наших ученика _____(разред, одељење) је изненадно и неочекивано умро. Тренутно располажемо следећом информацијом _____(проверите чињенице пре него што их саопштите). Овог јутра сви 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. 5

Обавештење које ће се упутити 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 је изјављено 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 сахране. 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 се окупио у школи да понуди помоћ породицама и ученицима. Наша стручна служба (психолог, педагог) су вам на располагању. Уколико процените да је Вашем сину/ћерки потребна додатна помоћ и подршка можете је потражити у школи.

Верујемо 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.6

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 придржавају неколико правила.

Прво, током формирања Кризног тима један од чланова биће задужен за информисање. Та особа може да буде портпарол школе када се догоди кризни догађај или он може само да прикупља информације, а да портпарол буде неко други. Због ауторитета који ужива самим својим положајем најкорисније да са медијима комуницира директор школе.

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 нису у обавези да одговарају 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 Мобилног тима).

- 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. Добар приступ је одговорати тачно на питања новинара, али без одавања поверљивих података.
- И на крају, када је криза готова директор школе треба јавно да се захвали свима који су били од помоћи (па и новинарима).

Прилог бр. 7

Елементи за процену активирања Мобилног тима

- Шта се догодило?
- Када се догађај десио и колико је трајао?
- Да ли је догађај такве снаге да изазива посебно снажне емоционалне реакције?
- Колико људи је погођено догађајем ?
- Постоји ли међу погођенима више различитих група људи? (Ако их је више потребно је позвати више стручњака ангажованих у Мобилним тимовима).
- У каквом су психичком и функционалном стању особе којима ће се помагати?
- Који знаци стреса су присутни? (ако је циљна група неуобичајено уплашена или анксиозна, пати од поремећаја спавања, избегава одређене активности, обузета је размишљањима о смрти, испољава збуњеност, треба позвати Мобилни тим)
- Да ли су особе које су погођене догађајем зачајно промениле своје понашање? (ако јесу, потребно је позвати Мобилни тим)
- Колико дуго трају симптоми стреса? (ако трају неколико дана након догађаја, треба позвати Мобилни тим)
- Да ли се симптоми погоршавају током времена? (ако је одговор потврдан, Мобилни тим је неопходан)
- Да ли је неко од погођених толико узнемирен да размишља о самоубиству? (ако јесте, Мобилни тим треба позвати).
- Да ли групе које су погођене прихватају помоћ Мобилног тима?
- Да ли постоје адекватне просторије за рад Мобилног тима?

Литература

У припремању овог Приручника коришћена је следећа литература:

1. Арамбашић Л. и сар.(2000): Психолошке кризне интервенције, Друштво за психолошку помоћ, Загреб
2. Vincent E. MacDonald (2002) предавања о туговању и стратегијама за пружање помоћи школи погођеном кризним догађајем
3. Влајковић А. (2010/2011): 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): Од жртве до преживелог – психолошка помоћ у несрећама, ИП Жарко Албуљ, Београд