



Република Србија
Министарство просвете



Поступање установа образовања и васпитања у кризним догађајима



ПРИРУЧНИК ЗА ЗАПОСЛЕНЕ У УСТАНОВАМА
ОБРАЗОВАЊА И ВАСПИТАЊА



Република Србија
Министарство просвете

Поступање установа образовања и васпитања у кризним догађајима



ПРИРУЧНИК ЗА ЗАПОСЛЕНЕ У УСТАНОВАМА
ОБРАЗОВАЊА И ВАСПИТАЊА

Издавач: Министарство просвете Републике
Србије, Немањина 22–26, Београд

Популациони фонд Уједињених нација,
канцеларија у Републици Србији, Булевар
Зорана Ћинђића 64, Београд

Аутори: доц. др Снежана Вуковић, Михрета
Фејзула, доц. др Никола Петровић, Наташа
Стојановић, Зорица Панић, Јелена Пареза-
новић, Оливера Зечевић

Лектор: Тијана Катона

Дизајн и штампа: MaxNova Creative

ISBN-978-86-7452-093-2





О Приручнику

Приручник *Поступање установа образовања и васпитања у кризним догађајима* настао је као резултат потребе за унапређивањем процедура поступања запослених у суочавању са кризним догађајима који погађају образовну, али и целокупну друштвену заједницу у Србији. Потреба за ефикасним поступањем запослених у установама образовања и васпитања у ситуацијама када се догоди кризни догађај, посебно је дошла до изражаја након трагичних догађаја који су погодили нашу земљу почетком маја 2023. године.

Приручник је намењен свим запосленима у предшколским установама, основним и средњим школама, школама са домом ученика и домовима ученика.

У уводном делу приручника дефинисани су кључни појмови кризе и кризног догађаја, као психолошке прве помоћи, као једне од најзначајнијих интервенција која се препоручује непосредно након кризног догађаја. У приручнику се прецизно дефинишу процедуре поступања и начини јачања спремности школе за ефикасно реаговање у ситуацијама суочавања са кризним догађајем. Такође, део приручника чине и препоруке за организовање начина рада школа након кризног догађаја, као и препоруке за комуникацију са медијима и креирање саопштења о кризном догађају за ученике, родитеље и запослене.

Велику захвалност дугујемо ауторкама приручника *Психолошке кризне интервенције у образовно-васпитним установама*¹ чији је садржај представљао основ за израду овог приручника.

Захваљујемо на подршци током процеса припреме овог приручника, који је подразумевао учешће стручњака из различитих институција и ресорних министарстава: Велиша Јоксимовић, Драган Филиповић, Драган Грујић, Данијела Чоловић, Јасмина Николић, Јасмина Богдановић, Миља Кривокућа, Силвана Павловић, Снежана Стојановић, Марина Надејин, Светлана Свешко, Ружица Петровић Гашевић, Наташа Мујагић, Весна Загорац, Ђурђица Ергић итд.

Израда и штампање овог приручника омогућено је захваљујући финансијској подршци Канцеларије Популационог фонда Уједињених нација у Републици Србији (УНФПА).

¹ Vljaković, J. & Vljaković, A. (2014). *Psihološke krizne intervencije u obrazovno-vaspitnim ustanovama*. Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja Republike Srbije & Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit.



Реч министарке

Кризни догађаји су саставни део наших живота и у већини случајева представљају непредвидиве догађаје са потенцијално негативним последицама по особе, због чега је благовремено пружање подршке веома важно за све који су погођени кризним догађајем. Посебну пажњу морамо посветити деци и младим особама које су непосредно или посредно биле изложене кризном догађају, како бисмо обезбедили ублажавање последица кризног догађаја. У процесу пружања подршке улога свих запослених у установама образовања и васпитања је веома значајна, посебно у ситуацијама када је кризни догађај директно или индиректно погодио предшколску, односно школску заједницу. Поред родитеља, запослени у установама образовања и васпитања најбоље познају децу, односно ученике, те је ваша улога од непроцењиве важности у пружању правремене подршке у циљу минимизирања последица и превладавања целокупног искуства кризног догађаја.

Сведоци смо трауматичних догађаја који су погодили наш образовни систем почетком маја текуће године, а тиме и целокупно друштво. Губитак детета је највећа бол коју родитељ може доживети. Губитак ученика је огроман губитак за школску заједницу, али и за целокупно друштво јер би деца били најпре грађани, али и лекари, уметници, професори, креатори друштва да су остала са нама. Зато се последице губитака не могу мерити, оне су непроцењиве. То је и разлог зашто сам као професор, психијатар и мајка, преузела руковођење Министарством просвете у веома тешком периоду.



Сведоци смо изазова са којима се запослени у вртићима и школама свакодневно суочавају у настојању да поред усвајања знања, деца и ученици усвоје и одређене ставове и систем вредности, и развијају социоемоционалне вештине. Потребно је да деци и ученицима помогнете и у њиховом суочавању са различитим врстама губитака, развојним кризама и потешкоћама, као и у суочавању са другим кризним догађајима. Стога, неизмерно сам захвална на посвећености и напорима које свакодневно улажете у пружању подршке и оснаживању деце, односно ученика у процесу њиховог целокупног развоја. Циљ свих нас је да обезбедимо сигурно и подстицајно окружење у којем ће се свако дете осећати безбедно, а сваки запослени оснажен да пружи подршку у превладавању кризних догађаја.

Приручник који је пред вама израђен је као подршка запосленима у систему образовања и васпитања за ефикасније суочавање са кризним догађајима.

Овом приликом желим да изразим велику захвалност и Канцеларији Популационог фонда Уједињених нација на подршци, мојим колегама из Министарства просвете на посвећеном раду, као и свим колегиницама и колегама који су учествовали у процесу израде овог драгоценог приручника, чији ће садржај бити велика подршка свим запосленима у установама образовања и васпитања.

Министарство просвете ће наставити да континуирано пружа подршку, а заједно можемо постићи више и избећи посттрауматски стрес и последице које носи.

Садржај

О Приручнику	2
Реч министарке	3
Увод	7
Психолошке реакције након кризног догађаја	8
Психолошка прва помоћ	11
Кризне ситуације у установама образовања и васпитања	13
Спремност установе за суочавање са кризним догађајем – јачање отпорности	16
Поступање установе у реаговању на кризни догађај	20
Активности установе након кризног догађаја	25
Дојаве терористичког напада	33
Прилог број 1: Психолошке реакције након кризног догађаја	35
Прилог број 2: Препоруке за запослене у установи	37
Прилог број 3: Препоруке за реализацију родитељског састанка	39
Прилог број 4: Како помоћи деци – препоруке за родитеље	40
Прилог број 5: Примери обавештења за ученике	42
Прилог број 6: Примери обавештења за родитеље	44
Прилог број 7: Примери писане или усмене изјаве ка медијима, јавности	46
Литература	48

Увод

Кризни догађаји, иако саставни део наших живота, у већини случајева представљају непредвидива дешавања која могу да проузрокују негативне последице по особе које су на директан или индиректан начин биле њима изложене. Некада су ови догађаји изазвани природним узроцима (нпр. поплаве, земљотреси, пандемије), а некада их узрокује човек (убиство, самоубиство, саобраћајне незгоде и сл.). Догађаји који су ван граница уобичајеног људског искуства, за већину људи предствљају кризне догађаје. Кризни догађај карактеришу психолошке реакције појединца и/или заједнице у целини, број жртава (повређених или настрадалих), материјална штета, као и солидарност у сврху отклањања и ублажавања последица.

Криза је привремено стање немира односно психичке пометње коју карактерише неспособност особе да превлада неку ситуацију доживљену као претњу, коришћењем до тада уобичајених начина решавања проблема. Да ли ће нешто од стране појединца бити доживљено као криза, зависи од интензитета догађаја, броја погођених особа, размера уништења и сл.

У акутној фази кризе, која обично траје од неколико дана до неколико недеља, јављају се различите реакције попут анксиозности, хиперсензитивности, повлачења од других, конфузије, беса и слично.

Када се догоде екстремно кризни догађаји (оружани напад, вишеструко убиство и слично), код особа које су непосредно или посредно биле изложене, могу се јавити акутне трауматске и посттрауматске реакције. Ове реакције односе се на емоционалне, менталне, физиолошке и понашајне реакције које могу настати као одговор на трауматско искуство. Често су резултат осећаја немоћи, страха и губитка контроле током трауматског искуства. Посттрауматске реакције су поновљена сећања (кошмари, флешбекови), избегавање ситуација, хипервигилност односно константна будност и опрез, као и негативне промене у расположењу.

Посебно је осетљиво када се одређени кризни догађај догоди у установама образовања и васпитања јер погађа велики број деце, одосно ученика, запослених и родитеља. Када кризни догађај погоди школску заједницу, пред запосленима је велики изазов, а то је благовремено реаговање и предузимање активности у циљу пружања подршке деци, односно ученицима, њиховим родитељима, али и њиховим колегама и себи самима.

Благовремено пружање подршке, пре свега деци и младима који су непосредно или посредно били изложени кризном догађају, од непроцењиве је важности у ублажавању последица кризног догађаја и превладавања целокупног искуства.



Психолошке реакције након кризног догађаја

Након кризних догађаја, већина одраслих, деце и младих који су на посредан или непосредан начин били погођени тим искуством, вратиће се у режим уобичајеног функционисања које личи на оно пре него се десио кризни догађај. Ипак, један део њих проћи ће кроз широк спектар емоционалних реакција. Прва фаза реакције обично обухвата изненађење и шок, јер је некада тешко прихватити стварност кризног догађаја. Осећај несигурности и страха постаје доминантан. Одмах након тога, заједништво често постаје кључно – људи се окупљају како би подржали једни друге, тражећи утеху и снагу у заједничком суочавању са изазовом. Солидарност постаје основна вредност, а људи често испољавају нежност и бригу једни према другима. Ипак, временом, емоционални одговори могу варирати, а и солидарност људи

се може смањити. У каснијим фазама кризе може се приметити и појачана потреба за информацијама како би људи створили јаснију слику о ситуацији. Осећај немоћи може уступити место напору да се пронађу начини или стратегије превладавања тешкоћа и изазова након кризног догађаја.

Временом, емоционалне реакције и стања особе које су на директан или индиректан начин биле погођене кризним догађајем могу варирати.

Како би било могуће препознати да ли су код неког присутне психолошке последице кризног догађаја због којих би било добро упутити особу на прву психолошку помоћ, у наставку су дате уобичајене реакције одраслих, деце и младих:



Психолошке реакције одраслих:



- отуђеност од других људи и повлачење у себе;
- избегавање разговора о кризном догађају;
- негирање да се догађај уопште и догодио;
- честа болна сећања на догађај;
- неконтролисани изливи беса;
- проблеми са концентрацијом и заборавност;
- изразити страх (најчешће од тога да се кризни догађај не понови);
- осећање кривице (уз веровање да су могли нешто другачије да ураде);
- претерана употреба лекова за смирење, алкохола, никотинских средстава и сл.;
- психосоматске реакције (проблеми са спавањем, исхраном, стомачне тегобе, главобоља и сл).

Психолошке реакције деце предшколског узраста:



- изразити страх (најчешће од тога да се кризни догађај не понови);
- брига за безбедност блиских особа и сопствену безбедност;
- већи страх од одвајања од родитеља него раније;
- стални немир, слабија концентрација и пажња;
- промена апетита и проблеми за спавањем (ноћна буђења и страхови);
- промена у активностима у предшколској установи (недостатак интересовања);
- стално враћање на кризни догађај (кроз причу или игру);
- повећана осетљивост на гласне звуке;
- регресија, односно понашање детета као да је млађе него што јесте (нпр. сиса прст).

Психолошке реакције ученика основне школе:



- изразити страх (најчешће од тога да се кризни догађај не понови);
- изненадне промене емоционалног стања (плакање, љутња, напади беса, агресивно понашање, неконтролисани смех и сл);
- осећање кривице (опседнутост мислима да су могли спречити догађај);
- осамљивање или потреба за сталним присуством других;
- тешкоће у учењу;
- заборавност;
- психосоматске реакције (проблеми са исхраном, спавањем, стомачне тегобе, мучнина, главобоља и сл).

Психолошке реакције ученика средње школе:



- неверица да се догађај стварно одиграо;
- страх од тога да се кризни догађај не понови;
- интензивна сећања на догађај кроз слике и звуке;
- тешкоће са пажњом и учењем;
- губитак интересовања за оно што је раније било привлачно;
- осећај бесмисла;
- психосоматске реакције (проблеми са исхраном, спавањем, стомачне тегобе, мучнина, главобоља и сл.);
- осамљивање или потреба за сталним присуством других;
- склоност импулсивном реаговању и ризичном понашању.

Конкретне препоруке за запослене у установама, као и за родитеље у вези са пружањем подршке деци у циљу превладавања кризног догађаја, налазе се у прилозима 2 и 4. У ситуацијама када ова врста подршке није довољна, потребно је потражити помоћ стручних сарадника, али и представника спољашње мреже заштите, пре свега представника система здравствене заштите, који су

стручни за пружање интервенције у кризи и примену технике психолошке прве помоћи у циљу ублажавања последица кризног догађаја.

Како би превенирали да кризни догађај доведе до усложњавања реакција и последица код особа које су доживеле кризу, неопходно је пружање благовремене интервенције у кризи.

Психолошка прва помоћ

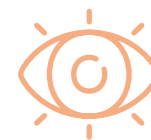
Психолошка прва помоћ представља једну од најзначајнијих и најефикаснијих интервенција која се препоручује непосредно након кризног догађаја. Суштина ове превентивне интервенције је пружање подршке и помоћи да би се смањило осећај беспомоћности и помогло особи да поново преузме контролу над својим животом. Психолошка прва помоћ је неинвазивна, превентивна, краткорочна и подржавајућа интервенција, која се спроводи непосредно након кризних догађаја на саосећајан и ненаметљив начин.

Психолошка прва помоћ представља врсту кризне интервенције за коју могу да се обуче професионалци као

што су психолози и психијатри, али и пажљиво одабране особе које нису професионалци у области менталног здравља. То су људи различитих професија које повезује висок степен емпатије, саосећања и спремности да особе у невољи саслушају, пруже утеху и разумевање.

Оно што психолошку прву помоћ чини јединственом у поређењу са другим облицима интервенција јесте њена флексибилност – не мора нужно укључивати директан разговор о трауматском догађају, али истовремено подстиче отворену комуникацију, пружа непосредну подршку, тежи позитивном усмеравању и ојачавању појединачца.

Три кључна принципа деловања у оквиру психолошке прве помоћи су:



посматрај
(идентификуј особе којима је потребна помоћ)



слушај
(препознај њихове потребе) и



повезуј
(усмери их ка социјалној подршци и адекватним облицима помоћи)



Кључне компоненте овог приступа обухватају:

- **успостављање односа са корисником (дететом, родитељем, запосленим);**
- **осигуравање безбедности и сазнавање потреба корисника (уз обезбеђивање онога што им је потребно, ако је то могуће);**
- **стабилизација корисника, односно смиривање;**
- **прикупљање информација – о кризном догађају и последицама по особу;**
- **практична помоћ (дати чашу воде, помоћи особи да попуни формулар и сл.);**
- **повезивање са мрежом социјалне подршке (блиске особе, установе и сл.);**
- **пружање информација (нпр. о реакцијама људи на кризу, о томе шта да очекују);**
- **повезивање са другим службама и видовима помоћи.**



Важно је да напоменемо да ће одређеном броју људи оваква интервенција бити довољна. Међутим, неким особама ће бити потребна додатна помоћ у виду психотерапије или психијатријских лекова, која ће им бити и обезбеђена од стране стручних лица.

Стручни сарадници који ће спроводити психолошку прву помоћ могу видети више о интервенцији у публикацији Црвеног крста „Психолошка прва помоћ: Водич за теренске раднике“, која је доступна на интернету.



Слика 1. Задаци психолошке прве помоћи

Кризне ситуације у установама образовања и васпитања

Системи образовања широм света преживљавају периоде турбулентности који захтевају не само брзе реакције, већ и иновативна решења за опоравак. Реакције, пре свега, зависе

од врсте кризног догађаја који је задесио установу.

Неки примери кризних догађаја у установама образовања и васпитања су следећи:



- Природна смрт детета/ученика;
- Покушај убиства и убиство детета/ученика (у установи или ван ње);
- Покушај самоубиства ученика и самоубиство (у установи или ван ње);
- Природна смрт, самоубиство или убиство запосленог у установи;
- Саобраћајна незгода у којој је повређено или настрадало дете/ученик и/или запослени у установи;
- Нестанак детета/ученика;
- Масовно тровање у простору установе;
- Дојава о подметнутој експлозивној направи у установи или терористичком нападу;
- Талачка криза;
- Насиље већих размера (масовне туче, вишеструка убиства, терористички напади);
- Техничко-технолошке опасности (експлозија, изливање, испаравање отровних материја и пожар);
- Природне катастрофе (поплаве, земљотреси, пожари...);
- Епидемија која је обухватила територију/општину на којој се налази установа;
- Други кризни догађаји.

Приликом поступања установе у одређеним ситуацијама кризног догађаја, неопходно је деловање у складу са *Правилником о протоколу поступања установе у одговору на насиље, злостављање и занемаривање* (део Правилника који се односи на поступање установе у кризним догађајима).

У случају проглашења ванредне ситуације/ванредног стања, установа поступа у складу са прописима који то уређују.

Када установу погоди кризни догађај, услед преплављујућих емоција и смањених способности за доношење рационалних одлука, може доћи до немогућности адекватног поступања установе. У школи може бити видљива појава, код наставника и код ученика, различитих психолошких и психосоцијалних реакција, као и одређених потешкоћа у реализацији наставних и ваннаставних активности. Уколико ове реакције трају дуже време, могу утицати на ментално здравље погођених.



Кризни догађаји који погоде установу образовања и васпитања не погађају само њу, већ и ширу заједницу.

Примарне жртве су особе које су директно погођене, али у ову групу убрајамо и њихову непосредну околину, нпр. најближа родбина, друг из школске клупе, разредни старешина, сведоци кризног догађаја.

Поред примарних, постоје и секундарне жртве, а то су нпр. наставници који нису предавали погођеном детету, спасилачке службе и људи који живе у близини установе.

Како би се установа што пре вратила у режим редовног функционисања, потребно је да се установи пружи подршка правовремено и на стручан начин.



Слика 2. Кругови угрожености

Спремност установе за суочавање са кризним догађајем – јачање отпорности

Иако су кризни догађаји изненадни и најчешће непредвидиви, установе се могу припремати континуираним јачањем отпорности, да би биле спремне за суочавање са кризним догађајима. Отпорност се може дефинисати као способност система, заједнице или друштва које је изложено опасностима да се одупре, апсорбује, прилагоди, трансформише и опорави од ефеката опасности, на благовремен и ефикасан начин, укључујући очување и обнављање основних структура и функција кроз управљање ризиком. Један од циљева установе образовања и васпитања представља континуирано јачање отпорности ради ефикасног деловања у сврху отклањања или свођења на минимум последица које је кризни догађај изазвао, како по

организацију и функционисање система, тако и по физичко и ментално здравље појединца.

Предуслов ефикасног реаговања је да у установи постоји тим за кризне догађаје који је део тима за заштиту од дискриминације, насиља, злостављања и занемаривања (у даљем тексту: тим). Тимом руководи директор установе, а формира се на почетку школске године. Број и састав тима одређује директор, а у складу са специфичностима установе (врста и величина установе, организација рада, и друго). Улоге чланова тима треба да су јасно дефинисане, односно да је унапред одређено који ће чланови тима обављати послове и активности које се односе на координацију, пружање психосоцијалне подршке и информисање.



Координација обухвата следеће активности:

планирање, организацију, координацију активности у установи и сарадњу са спољном заштитном мрежом, као и праћење и евалуацију.

Психосоцијална подршка обухвата следеће активности:

праћење реаговања, процену потреба за психосоцијалном подршком и пружање индивидуалне и групне подршке.

Информисање обухвата следеће активности:

прикупљање, проверавање, селекцију, дистрибуцију информација, припрему саопштења и обавештења за ученике, родитеље и медије.

Слика 3. Задаци чланова тима

При избору чланова тима треба водити рачуна да то буду особе које имају ауторитет у колективу а уједно су сензибилисане и добро се сналазе у стресним ситуацијама.

Тим за кризне догађаје планира, организује и заједно са осталим органима и тимовима установе, учествује у реализацији активности усмерених на јачање отпорности установе за суочавање са кризним догађајем. Овим активностима треба да буду обухваћени запослени и деца/ученици.

У оквиру Годишњег плана стручног усавршавања у установи потребно је да установа планира обуке запослених ради јачања компетенција за пружање психосоцијалне подршке, за реализацију плана евакуације, управљање стресом и друге обуке које могу допринети ефикаснијем реаговању установе у различитим кризним ситуацијама. Код превентивних активности са ученицима потребно је планирати и активности које јачају њихове социо-емоционалне компетенције (конструктивно решавање



сукоба, емпатија, толеранција, алтруизам...). Ова врста активности доприноси не само побољшању школске климе, стварању групне кохезије, неговању осећања припадности и солидарности, већ и јачању психолошке отпорности појединаца и колектива. Отпорност установе унапређује се и кроз благовремено и доследно спровођење интервентних активности у оквиру заштите ученика од дискриминације, насиља, злостављања и занемаривања.

Спремности за ефикасно реаговање на кризни догађај допринеће унапред припремљен **план информисања/комуникације**. За кризне догађаје који су се десили у установи или ван ње, потребно је јасно дефинисати кога информиса и на који начин.

Од изузетне је важности планирање реаговања установе на различите кризне догађаје који се могу десити у самој установи (пуцање из ватреног оружја, претње да је постављена експлозивна направа, терористички напад ...) како би се смањила вероватноћа да неко буде повређен. Установа треба да одреди начин на који се упозорава на опасност – **аларм** – и да о томе информиса све (децу, ученике, запослене, родитеље). Начини упозоравања могу бити различити нпр. специфично звоно или знак узбуне, обавештење преко разгласа, упозорење преко СМС-а, шифра и слично, у складу са могућностима установе. Без обзира који од понуђених начина упозоравања буде дефинисан у оквиру установе, важно је да знак узбуњивања садржи инфор-

мацију о врсти кризног догађаја и безбедном месту. Такође, неопходно је да унапред буде одређено ко и у којим ситуацијама активира систем узбуњивања/аларм.

Потребно је да све просторије у установи буду јасно означене бројевима (са обе стране врата) и да постоји просторни **план установе** са ознакама. Ово је врло важно у ситуацијама као што су, на пример, пожар, талачка криза, терористички напад, јер олакшава комуникацију и лоцирање оних који су угрожени, али и сналажење спасилачких екипа и полиције.

Било би добро обезбедити могућност **закључавања** просторија у установи. Када су деца/ученици у просторији, кључ треба да је са унутрашње стране како би наставник/васпитач могао да закључа уколико буде потребе за тим. Додатно, препорука је да на једном одређеном месту у установи буду сви дупликати кључева.

Свака установа треба да има план евакуације у коме ће поред евакуационог пута, бити тачно одређена **безбедна места/скровишта** у установи или ван ње, као и **место поновног окупљања** уколико би услед кризног догађаја дошло до напуштања установе. Евакуациони пут из установе је пут који води од било које тачке у објекту до спољног простора или сигурног и безбедног простора у установи. Ако установа има више излаза, потребно је тачно утврдити која одељења се усмеравају на који излаз. Предвиђено безбедно место може бити место ван установе или посебно место унутар установе на коме се не



могу очекивати штетне последице. Важно је да место ван установе буде удаљено од излаза из установе, а место унутар установе изграђено у складу са прописима којима се уређује евакуација лица или уколико тога у установи нема, потребно је одредити места која су адекватна за одређене врсте кризних догађаја (на пример: кров или горњи спратови када је поплава, најскровитији простор унутар установе уколико је терористички напад...). На видним местима у установи треба поставити план евакуације, упутства и постере са објашњењима о начину поступања у кризним ситуацијама.

Обавезно једном годишње, а по потреби и чешће, спровести **вежбе** евакуације из установе (као да је нпр.

пожар) или закључавања просторија (ако је потребно заштитити се од спољне претње). Потребно је проверити да ли сви знају инструкције за евакуацију (не носе се торбе, књиге, сви иду у колони по двоје са својим наставником...). Такође је важно и да сви буду информисани где се налазе и како се користе апарати за гашење пожара и паковања прве помоћи.

При планирању и, касније, реализацији свих аспеката реаговања, укључујући и пружање психосоцијалне подршке, посебну пажњу треба посветити ученицима који имају одређене специфичности (оштећење чула, тешкоће у кретању, инвалидитет, тешкоће из спектра аутизма, хроничне болести...).



Поступање установе у реаговању на кризни догађај

Поступање установе ће зависити од врсте кризног догађаја, односно да ли се десио у установи или ван ње, затим од броја директно и индиректно погођених и процене даљих ризика.

Кључне активности директора и тима за кризне догађаје:

- Ако сте сазнали за догађај који се десио ван установе, проверите одмах тачност ове информације преко поузданих извора: породице, полиције, хитне помоћи и сл.
- Ако се у установи десио кризни догађај, одмах позовите хитну помоћ, полицију и евентуално друге службе (нпр: ватрогасце).
- Приликом поступања установе у одређеним ситуацијама кризног догађаја, неопходно је поступање у складу планом евакуације. Пре почетка евакуације, визуелним прегледом проверити да ли је пут за евакуацију безбедан.
- Након доласка припадника полиције, потребно је утврдити да ли су деца и запослени у установи безбедни на месту које је планом дефинисано као безбедно место или место поновног окупљања. Након доласка полиције, хитне помоћи и ватрогасаца-спасилаца, даље се поступа по инструкцијама ових органа.

- Сазовите хитан састанак тима за кризне догађаје.
- Информшите надлежну Школску управу.
- Уколико је последица кризног догађаја троје или више повређених/настрадалих лица, обавестите Министарство просвете како би се ангажовао интерсекторски мобилни тим за кризне ситуације.
- Размотрите све добијене информације и позовите породицу/е погођених кризним догађајем и договорите са њима које информације можете проследити запосленима у установи, деци, ученицима, родитељима и евентуално медијима.
- Обавестите све запослене о кризном догађају и закажите хитан састанак свих запослених уколико услови дозвољавају. Уколико није могуће састанак одржати у установи, пронађите друге начине комуникације (видео конференција, вибер комуникација, скајп...). На састанку поделите са запосленима проверене информације у вези са кризним догађајем, подсетите их да установа има Програм поступања установе у кризним догађајима, укажите на могуће изазове у наредном периоду.
- Нагласите да је директор једина овлашћена особа у установи за комуникацију са медијима.
- Упутите запослене да помоћ могу да потраже од стручног сарадника.
- Поделите већ припремљен текст „Препоруке за запослене у установи“ (видети Прилог 2)
- Одредите на који начин ће информације бити прослеђене ученицима и родитељима (у писаној или усменој форми – видети прилоге број 5 и 6).
- Припремите саопштење за ученике.
- Припремите саопштење које ћете упутити родитељима других ученика.
- Подсетите се правила за контакт са медијима и припремите писано саопштење које садржи кључне информације о догађају, безбедносним поступцима и плановима за опоравак. Изразите саосећање према жртвама и њиховим породицама, наглашавајући емпатију и подршку установе. Пратите извештавање медија и, ако је потребно, брзо реагујте на евентуалне нетачности (видети Прилог 7).



- **Одредите и јасно означите просторију у којој ће стручни сарадник/ци или чланови мобилног тима пружати психосоцијалну подршку запосленима, родитељима и ученицима којима је таква помоћ потребна.**

У данима након кризног догађаја:

- Уколико има потребе, тим за кризне догађаје у сарадњи са релевантним тимовима установе, израђује план рада по прилагођеном, односно измењеном режиму рада. Важно је да начин рада установе буде прилагођен последицама кризног догађаја, могућностима и потребама деце/ученика и запослених у погледу реализације свих школских активности непосредно након кризног догађаја.
- Размотрите да ли ћете неке школске активности отказати или променити датум одржавања (екскурзије, настава у природи, спортски и културни догађаји, тестирање, писмени задаци...).
- Настава се, по потреби, може модификовати (организовати ван школе, на новој локацији, модел наставе на даљину, комбиновани модел...).
- Одржите кратак састанак са запосленима, обавестите их о новим информацијама, корацима које је тим за кризне догађаје предузео и планираним активностима. Чак и ако немате нове информације, важно је да одржите састанак јер на тај начин запосленима упућујете поруку да нису сами, да имају подршку, а њихово активно укључивање допринеће смањењу/спречавању беспомоћности, обнављању самоконтроле/контроле, што најчешће бива пољуљано након кризног догађаја. Уколико установа ради двосменски, састанак поновите и са другом сменом.
- Неопходно је да запослени све време буду благовремено информисани.
- Поделите материјал из овог Приручника који се односи на психолошке реакције након кризног догађаја и препоруке за запослене (видети прилоге број 1 и 2). Важно је оснажити запослене да потраже СТРУЧНУ помоћ, уколико за тим постоји потреба.
- Заједно са наставницима/васпитачима идентификујте и у наредном периоду посебну пажњу обратите на особе које су најугроженије/најрањивије: сестру или брата уколико похађају исту школу, најбоље другове или другарице, особу са којом је повређени/настрадали био у емотивној вези итд.



- Уколико се кризни догађај завршио смрћу ученика или запосленог, проследите информацију о времену и организацији одласка на сахрану.
- Када је у питању смрт ученика, важно је предвидети ко ће од запослених да личне ствари преминулог ученика преда породици у одговарајућем тренутку.
- Уколико организујете комеморацију у установи, важно је да се са породицом настрадалог договорате о томе. Важно је припремити децу која желе да присуствују комеморацији и објаснити им шта ће се дешавати током комеморације. Може се омогућити онима који то желе да активно учествују у одавању поште преминулом. Тога дана, настава може да се откаже или да се распоред часова прилагоди поменутом догађају. Након комеморације треба омогућити да деца могу да буду са својим родитељима (посебно деца млађег узраста) и/или да буду заједно и разговарају уз подршку одрасле особе која им је блиска, у коју имају поверења (одељењски старешина, стручни сарадник, неко од наставника). Установа самостално одлучује да ли ће организовати комеморацију.

- **Поред организовања комеморације, постоји низ активности које могу да помогну у процесу туговања и допринесу бржем опоравку заједнице. То су:**

- остављање порука, цвећа, свећа, играчака и других предмета на за то одређено место;
- прављење заједничког цртежа, паноа, песме или приче ученика из одељења преминулог;
- постављање табле са текстом „Сећање на...“, на коју деца/ученици/запослени могу стављати поруке и цртеже;
- отварање „Књиге жалости“ и слично.

Посебно је осетљива ситуација када је у питању самоубиство ученика или наставника/васпитача. У таквим ситуацијама треба водити рачуна да не дође до осуђивања или величања таквог чина. Увек треба нагласити да то никада није решење и да је важно обратити се некоме за подршку и помоћ.

Уколико је у питању смрт детета или запосленог у установи, најчешће се поставља питање **да ли деца треба да присуствују сахрани**.

Сахрана је важан ритуал у процесу туговања, који ожалостњенима помаже да се носе са губитком. Одлазак на сахрану може да помогне у превазилажењу бола, али је потребно децу припремити, односно објаснити им шта ће се дешавати у току сахране. Одлазак на сахрану је индивидуални чин и треба да иду само они који то желе. Исто важи и за улазак у капелу. Деца могу, ако желе, а у договору са породицом преминулог да учествују у некој активности током сахране (на пример: ношење цвећа, венаца и сл).

Процените када је адекватно одржати **родитељске састанке**. У зависности од врсте кризног догађаја и других критеријума релевантних за актуелну ситуацију, одлучите да ли ћете одржати родитељски састанак у једном одељењу, неколико одељења или у свим одељењима. Уколико има повређене/настрадале деце, родитељске састанке треба најпре одржати у одељењима која су похађала та деца. Након тога треба одржати Савет родитеља у сарадњи са председником Савета и представником родитеља у тиму за кризне догађаје. У ситуацијама када је већи број повређених/настрадалих, било би добро након седнице Савета, одржати и родитељске састанке у свим осталим одељењима.

Припремите и поделите родитељима материјал који се односи на психолошке реакције након кризног догађаја и препоруке за родитеље како да помогну деци (Прилог број 1 и 4).

У Прилогу број 2 дате су препоруке за реализовање родитељског састанка.

Активности установе након кризног догађаја

Праћење ситуације након кризног догађаја од посебног је значаја. Препоручује се да тим за кризне догађаје одржи састанак са запосленима у циљу анализе ефикасности установе у превладавању кризног догађаја (неколико недеља након догађаја). Састанак, такође, може да буде прилика да се процени у којој мери је свако појединачно превладао кризну ситуацију. Потребно је упозорити запослене на могуће одложене реакције туге код деце, али и потребу да о кризном догађају разговарају са одраслима, што је важно омогућити. Реакције на несрећу или смрт могу се појавити тек после неког времена и то најчешће код особа које не показују осећања током трајања несреће. У дужем временском периоду треба посебну пажњу посветити блиским пријатељима преминулог.

Ако је дошло до прекида наставе, потребно је направити процену о повратку деце/ученика у установу, уз уважавање индивидуалних разлика.

Уколико је због кризног догађаја дошло до прекида или до извођења наставе у измењеним условима, тим за кризне догађаје, када се стекну услови, у сарадњи са педагошким

колегијумом (по потреби и тимом за инклузивно образовање), сачињава посебан план даље реализације образовно-васпитног односно васпитног рада.

Тим за кризне догађаје може да после две-три недеље организује састанак са заинтересованим родитељима. Сврха овог састанка је да се родитељима пружи могућност да говоре о својим осећањима, да се од њих добију повратне информације о актуелном стању, о ефикасности поступања установе у претходном периоду и да се информишу о плановима за стабилизацију у наредном периоду. Овакви састанци могу да окупе и већи број родитеља. Некада је делотворније омогућити родитељима индивидуалне разговоре са стручним сарадником или разговор у малим групама.

Временом се кризна ситуација у заједници смирује. Живот у установи почиње да се стабилизује. Тим за кризне догађаје прати реализацију планова, у сарадњи са спољашњом заштитном мрежом процењује степен смиривања ситуације и покреће процес договарања са породицама жртава и повређених о начинима



обележавања сећања на догађај (обезбеђивање простора, активности сећања, обележавање годишњица и слично).

Посебно након масовних страдања, установа може организовати меморијални кутак. То је емотиван, али важан начин да се заједница заједно носи са губитком, да се негује међусобна подршка, солидарност и сећање на настрадале. Уз неопходно

консултовање са породицом преминулог/их, ово обично подразумева постављање спомен плоче, цвећа, фотографија и личних предмета, уметничких радова ученика и књиге сећања. Важно је неговати сећање на настрадале (сађење цвећа, дрвета, постављање клупице, организовање меморијалних турнира, оснивање фонда за награду/стипендију, обележавање годишњице догађаја...).

Евалуација реаговања установе на кризни догађај

Евалуација у овом контексту као задатак тима за кризне догађаје подразумева анализу реаговања на кризни догађај – шта је било ефикасно, са којим тешкоћама и изазовима се тим

сусрео, шта смо научили, шта нам је потребно да бисмо били спремнији, отпорнији, потреба за редефинисањем програма и планова, као и препоруке за будућа поступања.

Поступак евалуације:

- Дефинишите јасне циљеве евалуације.
- Прикажите податке о кризном догађају, укључујући време, место, узроке.
- Прикупите податке о реаговању установе – од запослених, деце, родитеља. Информације се могу прикупити кроз разговоре, фокус групе и друге начине.
- Процените ефикасност комуникације током и након кризног догађаја.
- Прегледајте безбедносне поступке установе током кризног догађаја.
- Идентификујте шта је функционисало добро и где је могуће побољшање.
- Саставите детаљни извештај који обухвата све аспекте евалуације и препоруке за будућност.



Комуникација са медијима и другим циљним групама

Кризни догађај који је погодио једну или више установа не представља само кризни догађај за ту установу, то место, већ у неким случајевима и за цео систем, и самим тим комуникација о том догађају не треба да буде координисана из саме установе, већ у сарадњи са Министарством просвете.

На тај начин не само да се смањује могућност погрешног комуницирања услед недовољног искуства са медијима и целокупном јавношћу, већ и услед природно јаких емоција које запослени у установи могу имати, а које могу надвладати контролу комуникације.

Свакако, то никако не искључује обавезу и одговорност установе образовања и васпитања да сарађује, пружи информације и обезбеди све

што је потребно како би се комуникација са јавношћу, односно са медијима, одвијала како треба.

Од изузетне важности за сваки догађај, а посебно кризни, јесте да комуникација буде без изношења нетачних, непроверених информација. Важно је да особа која је задужена за комуникацију са медијима, а то је директор установе, пружи проверене и поуздане информације, водећи рачуна о заштити података о личности и да том приликом пренесе и професионално и одговорно понашање образовног система, али и потребну емпатију. Овај део приручника ће настојати да обезбеди комуникациони оквир и усмери на правилно информисање, без обзира на ниво искуства у комуницирању.

Кризни догађај се десио – како информишемо?

С обзиром да смо у претходном делу нагласили да због озбиљности кризног догађаја, он сам више не утиче само на ужу циљну групу, већ на општу (заинтересовану) јавност и тиче се целокупног образовног система и државе, од изузетне је важности комуникацију координисати са надлежном Школском управом и Министарством просвете.

На Министарству просвете, као републичком органу, јесте процена да ли ће се даља комуникација водити преко Групе за односе са јавношћу Министарства просвете, Прес службе Владе Републике Србије (уколико је потребна сарадња више институција) или се иста може водити од стране саме установе која је погођена кризом.

Целокупна комуникација се мора усмерити према дефинисаним циљним групама, које у случају система образовања представљају:

- **ученике,**
- **запослене у установи,**
- **родитеље,**
- **медије,**
- **грађане, као заинтересовану јавност.**

Дефинисањем циљних група усмеравамо поруку коју је важно да одређена циљна група добије, односно шта је то што та циљна група треба да има као информацију. Не смемо очекивати да ће иста информација написана за медије бити јасна, довољна и важна запосленима или ученицима.

Зато при дефинисању поруке треба добро промислити о циљној групи.

Које комуникационе канале и алате можемо користити?

Комуникациони канали зависе, пре свега, од нивоа комуникације. У случају да се обраћа установа образовања и васпитања, комуникација треба да се, уколико је то уобичајена пракса установе, води кроз постојеће комуникационе канале, који могу

бити, поред традиционалних медија, и веб презентација установе и друштвене мреже, као што су Инстаграм и Фејсбук. На тај начин ће порука коју желимо да пошаљемо доћи до циљне групе која је навикла да на тим платформама и потражи информацију.

Са друге стране, уколико комуникацијом одређеног кризног догађаја координира Министарство просвете или Влада Републике Србије, установа може преузимати обавештења са тих веб презентација и постављати на своје комуникационе канале. Такође, сматра се прикладним да уста-

нове изразе жаљење због кризног догађаја и евентуалних последица, као и у случају смрти, да обавесте о истом ученике и родитеље, а потом и прикладним текстом сачувају сећање на жртву.

У случају комуникације са медијима, могуће је дати:

- **писану изјаву директора/руководиоца установе;**
- **усмену изјаву и одржати конференцију за медије;**
- **саопштење за јавност од стране установе.**

Директор може дати писану или усмену изјаву у случају да је постигнута сагласност надлежне Школске управе и/или Министарства. За писану изјаву директор се може одлучити у случају да му усмено обраћање представља стрес и није сигуран да ће таквом комуникацијом управљати на професионалан начин, посебно зато што усмено комуницирање са медијима захтева и одговарање на питања новинара.

Саопштење представља писану информацију која садржи све неопходне информације о кризном догађају, поруке које је важно пренети ученицима, родитељима и запосленима и, евентуално, уколико је потребан неки позив на акцију. У саопштењима нема изјава, цитата, ова врста текста за установу треба да представља обавештење установе, не изјаву појединца.

Структура изјаве

Свака изјава треба да садржи три основна елемента:

- 1.** основне информације (ко, где, кад)
- 2.** детаљнију информацију (са податком, са неким показатељем) и
- 3.** позив на акцију, молбу.

Подсећамо да имена ученика не можемо давати док нам за то породица не да сагласност и уколико представници Министарства унутрашњих послова не захтевају другачије.

Разлика између усмене изјаве и конференције за новинаре је та што се усмена изјава може дати стојећи пред новинарима који се окупе око вас и краћа је од конференције за новинаре, за коју треба обезбедити простор где ће сви сести и где ће се посебно време посветити давању одговора медијима. На конференцији најчешће имамо више говорника, а организује се када се, примера ради, за одређени кризни догађај прикупе релевантне информације и има

нешто важно да се саопшти и исто детаљно образложи. Усмена изјава представља краћу форму и често се користи за обавештавање јавности у кризном периоду ради одржавања континуитета информисања јавности.

Што се тиче усмене изјаве, већ смо рекли да је потребно припремити се за одговарање на додатна питања новинара, на шта медији имају потпуно право, те ту нема места осећају љутње или нашем евентуалном непрофесионалном понашању.

У случају када немамо информације, прикладно је одговорити, на пример, на следећи начин:

Волео/ла бих да могу да Вам одговорим на то питање и дам потпуну информацију, али нажалост ја тај податак / ту информацију немам. Чим је будем имао/ла, исту ћу Вам и проследити.

Да бисмо се боље припремили за питања, најбоље би било да са најужим тимом седнемо и поразговарамо која сва питања се могу поставити и на иста прибележимо одговоре, добро промислимо о садржају. Тиме се смањује могућност изненађења при одговарању и прављење евентуалних грешака које могу направити штету по ученике, њихове породице, за истрагу или углед установе.

На пример, питања која се могу сматрати непријатним за одговарање садрже информације о ученику или родитељу који су актери кризног догађаја или о починиоцу. Ове информације могу да се даље искористе за сензационалистичко новинарство којем запослени из система образовања не смеју доприносити давањем информација којима се може угрозити нечија безбедност, мир или углед.

Пример:

Да ли је истина да је починилац рођак _____ и да је било индиција да је _____ све време знао да ће се ова трагедија десити?

Ни на који начин не можемо ми бити особе које ће давати неке непроверене информације и дозвољавати да се углед нечије породице угрози, те је на оваква питања у реду дати следећи одговор:

Разумемо заинтересованост за случај и потребу да на неки начин омогућимо логично објашњење за трагедију или окривимо некога и дамо крај овом случају, али ми нисмо ти који ћемо процењивати ко је крив. Сигурни смо да ће надлежне службе дати потпуне информације. Улога образовног система је да обезбеди подршку деци, ученицима и родитељима и да се у догледно време побринемо за наставни процес.

Писану изјаву директора/руководиоца установе можете објавити на својим каналима комуникације као вид одговорног и транспарентног поступања.

Саопштење за јавност

Саопштење, са друге стране, представља вид писане форме и обраћања ка циљној групи и често једноставнији вид комуницирања за сва лица која искуства у комуникацији са медијима немају, а одговара на принцип отворености и транспарентности рада.

То не значи да сте се „затворили“ и да не треба да одговарате на питања медија, али писање одговора или саопштења ће вам дати могућност да смирено, промишљено напишете најбољи могући текст, без уплитања разних емоција које при усменој комуникацији имамо.

Подсећамо да и за саопштење тражите сагласност надлежне Школске управе, односно Министарства просвете.

Када је у питању саопштење ученицима, оно није пуки текст информисања јавности у којима личне емоције можемо смањити, већ напротив, то је управо текст који треба буде најемотивнији, са пажњом и подршком написан и да садржи довољно информација које ће умирити ученике.

Предлози писане или усмене изјаве ка медијима, јавности дати су у Прилогу број 7.



Предлози поста на друштвеним мрежама (Инстаграм, Фејсбук)

Фотографије деце и ученика, као и њихова имена, не смемо објављивати осим уколико слично није тражено од чланова породице и одобрено. Такође, забрањено је објављивати фотографије којих нисмо власници, осим уколико такође такву сагласност немамо, у ком случају ћемо потписати фотографа/власника фотографије.

Уколико вам недостаје идеја за фотографију, постоје сајтови са бесплатним фотографијама, као што су

www.pexels.com или www.pixabay.com, на којима можете пронаћи фотографију свеће, руке деце и слично, која може послужити да се објави претходно споменута изјава или саопштење. На тај начин догађај није изигнорисан на каналу комуникације путем којег редовно обавештавате јавност, а испоштовали сте, пре свега, евентуалну жртву и породицу, као и децу, ученике и запослене у својој установи.

Предлог поста:

Са жаљењем обавештавамо да смо прерано остали без ученика/запосленог ____ и да смо сви, како ученици, тако и запослени, бескрајно тужни због тога. _____ је био/ла пун љубави према свима, пажљив/а и његова/њена ведрина ће нам свима недостајати. Док се боримо са тугом, трудићемо се да одржимо сећање кроз наше активности убудуће и надамо се да ћете нам се у томе и придружити.



Дојаве терористичког напада

Комуникација о дојавама терористичког напада (бомбе, токсини и сл.) представљају посебан стрес будући да су неизвесност и страх у овим случајевима огромни, а паника код свих највећа.

Сарадња са Министарством унутрашњих послова ће бити реализована по процедури која је базирана на борби против тероризма, безбедносној провери и, пре свега, хитној евакуацији и заштити свих који се налазе у установи током дојаве.

Важно је да, без обзира на евентуално уверавање да дојаве нису праве, директор/руководилац установе обавести родитеље и ученике, запослене и заинтересовану јавност.

Подсећамо да никакве информације о пошалојцу мејла нити о садржини истог не смемо давати било коме, без сагласности МУП и Министарства просвете, будући да истим можемо

озбиљно угрозити истрагу. Посебно је важно не давати сопствене оцене, размишљања о томе ко би могао да буде починилац, да ли су дојаве лажне или доводити у сумњу процедуре које су успостављене законом и морају се поштовати. Такође, ни на који начин, у порукама које шаљемо, не смемо дизати панику и уносити додатну нервозу. Свима је у овим ситуацијама најважније да чују да су деца/ученици и запослени на безбедном, као и да су предузете све мере да се установа прегледа, осигура њена безбедност и ухвати починилац. Умирите своју циљну групу пружањем тих порука и стављајући себе на располагање за додатне информације, уколико је то потребно.

Предлог саопштења за медије о дојавама терористичког напада (експлозивне направе) дато је у Прилогу број 7.)



Запамтите...

- **Свима је природно да одређене кризне догађаје доживимо трауматично и да нисмо способни да их одговарајуће представимо и пренесемо другима.**
- **Пронађите модел комуникације који вама и вашој установи одговара. Не морате бирати модел који вам се намеће, већ онај који одговара вашем сензибилитету и усклађен је са осетљивошћу теме. Ако нисте сигурни, консултујте се са надлежном Школском управом / Министарством просвете.**
- **Не пружајте информације које нису проверене, тачне, поуздане и на било који начин угрожавају нечији идентитет, углед, мир или евентуално истрагу надлежних органа.**
- **Замислите да сте ви та циљна група којој се обраћате, која која би вам информација/ порука била најважнија у том моменту.**
- **Поштујте мир породице, детета, ученика, другара и запослених који су највише погођени кризним догађајем.**
- **Комуникација мора бити професионална и јасна, али и континуирана.**
- **Изјаве и саопштења одржавају тај континуитет, док конференцију за медије организујте када је нешто на почетку или на крају, са прикупљеним информацијама, или имате нешто врло важно да саопштите.**
- **Добро се припремите за евентуална питања медија, тако што ћете све што можете да замислите, записати и дати писане одговоре.**
- **Комуницирајте на свим каналима на које сте навикли јавност, било да је реч о порукама путем телефона или сајта, или путем других платформи. Имајте на уму да различите платформе траже различите формате.**



Прилог број 1: Психолошке реакције након кризног догађаја

Психолошке реакције одраслих:

- отуђеност од других људи и повлачење у себе;
- избегавање разговора о кризном догађају;
- негирање да се догађај уопште и догодио;
- честа болна сећања на догађај;
- неконтролисани изливи беса;
- проблеми са концентрацијом и заборавност;
- изразити страх (најчешће од тога да се кризни догађај не понови);
- осећање кривице (уз веровање да су могли нешто другачије да ураде);
- претерана употреба лекова за смирење, алкохола, никотинских средстава и сл.;
- психосоматске реакције (проблеми са спавањем, исхраном, стомачне тегобе, главобоља и сл.).

Психолошке реакције деце предшколског узраста:

- изразити страх (најчешће од тога да се кризни догађај не понови);
- брига за безбедност блиских особа и сопствену безбедност;
- већи страх од одвајања од родитеља него раније;
- стални немир, слабија концентрација и пажња;
- промена апетита и проблеми за спавањем (ноћна буђења и страхови);
- промена у активностима у предшколској установи (недостатак интересовања);
- стално враћање на кризни догађај (кроз причу или игру);
- повећана осетљивост на гласне звуке,
- регресија, односно понашање детета као да је млађе него што јесте (нпр. сиса прст).



Психолошке реакције ученика основне школе:

- изразити страх (најчешће од тога да се кризни догађај не понови);
- изненадне промене емоционалног стања (плакање, љутња, напади беса, агресивно понашање, неконтролисани смех и сл);
- осећање кривице (опседнутост мислима да су могли спречити догађај);
- осамљивање или потреба за сталним присуством других;
- тешкоће у учењу;
- заборавност;
- психосоматске реакције (проблеми са исхраном, спавањем, стомачне тегобе, мучнина, главобоља и сл).

Психолошке реакције ученика средње школе:

- неверица да се догађај стварно одиграо;
- страх од тога да се кризни догађај не понови;
- интензивна сећања на догађај кроз слике и звуке;
- тешкоће са пажњом и учењем;
- губитак интересовања за оно што је раније било привлачно;
- осећај бесмисла;
- психосоматске реакције (проблеми са исхраном, спавањем, стомачне тегобе, мучнина, главобоља и сл.);
- осамљивање или потреба за сталним присуством других;
- склоност импулсивном реаговању и ризичном понашању.



Прилог број 2:²

Препоруке за запослене у установи

- Будите отворени и искрени, дајте конкретна и узрасту примерена објашњења. Нетачна и апстрактна објашњења са сврхом „да се деца заштите“, могу изазвати додатне тешкоће.
- Омогућите деци и ученицима да се изразе, разговарају са вама о кризном догађају. Примећено је да су овакви разговори лековити: после оваквих разговора ученици се могу вратити редовном наставном раду.
- Јасно реците деци и ученицима да је сасвим нормално да имају емоционалне реакције на догађај, информишите 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.
- Охрабрите децу и ученике да говоре о својим осећањима са пријатељима и родитељима.
- Деци и ученицима реците истину о догађају – без непотребних детаља.
- Направите окружење у коме ће се деца и ученици осећати савршено безбедно, за питања и разговор.
- Искрено одговарајте на питања.
- Слушајте и будите емпатични.
- Поделите са децом и ученицима своја осећања.
- Допустите деци и ученицима да изразе јака осећања, чак и бес и горчину, и испољите разумевања за њихова осећања.
- Не судите, не држите предавања, не моралишите.
- Не повезујте патњу и смрт са кривицом, казном или грехом.
- Не очекујте „одрасле“ реакције од адолесцената или деце. Њихове реакције на бол могу, понекад, да укључе и шалу и смејуљење.
- Већина реакција је прихватљива и треба их охрабривати. Наставници и васпитачи ипак треба да региструју оне облике понашања који делују екстремно и необично.

² Преузето из приручника: „Психолошке кризне интервенције у образовно-васпитним установама“ - Vlajković, J. & Vlajković, A. (2014). Psihološke krizne intervencije u obrazovno-vaspitnim ustanovama. Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja Republike Srbije & Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit



- Не инсистирајте на „редовном раду“ код ученика који су у жалости, али, у исто време, не дозволите да час буде потпуно неструктурисан.
- Наставите редовну наставу, али ако се појави потреба, омогућите даље разговоре о кризном догађају.
- Немојте испитивати и оцењивати непосредно након кризног догађаја – свакако не у првим недељама после догађаја.
- Затражите помоћ колега или чланова тима за кризне догађаје уколико осећате да вам је помоћ потребна.
- Упутите колеге за које видите да се тешко носе са кризним догађајем на помоћ.

Препоруке за први час

- **Смирено и без патетике прочитајте/ изговорите обавештење које је припремио тим за кризне догађаје ваше школе.**
- **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 треба одвратити од идеје да контактирају с породицом покојника и од ње траже информације.**
- **Треба их упозорити и да не шире вести на друштвеним мрежама.**
- **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. Објасните им да гласине само повређују породицу и пријатеље преминулог.**



Прилог број 3: Препоруке за реализацију родитељског састанка

- Почните родитељски састанак топлим поздравом и евентуално изразите саучешће родитељима због тешког тренутка кроз који пролазе.
- Пружите основне информације о догађају, али избегавајте сензационализам или непотребне детаље.
- Осврните се на то како установа реагује и управља ситуацијом.
- Истакните доступност емоционалне подршке за децу, ученике и родитеље.
- Обавестите родитеље о плану установе за период након кризног догађаја.
- Ако постоје посебни кораци које ће установа предузети, поделите их са родитељима.
- Отворите састанак за питања и одговоре како бисте омогућили родитељима да изразе своју забринутост.
- Постарајте се да су одговори јасни, али избегавајте спекулације.
- Поновите информације о доступним ресурсима, укључујући телефонске линије за хитне случајеве, подршку заједнице и слично.
- Ако постоје планови за додатне састанке, обавестите родитеље о томе.
- Завршите састанак изражавањем захвалности родитељима на присуству и понудите додатну подршку ако је потребна.
- Поделите родитељима припремљен материјал који се односи на психолошке реакције на кризни догађај и препоруке за родитеље како да помогну деци (из Прилога број 1).



Прилог број 4: Како помоћи деци – препоруке за родитеље

Иако не постоји приступ који би се могао применити генерички на свако дете истоветно, следе препоруке за подршку деци која су на било који начин била укључена у кризни догађај:

- 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 искажете 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/њене 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 заправо догодило. Помозите детету да осмисли крај приче/игре са охрабрујућим погледом на будућност.
- Изражавајте се јасно и прилагођено узрасту детета и евентуалним сметњама у развоју које има.
- Будите стрпљиви са дететом које се „лепи“ за вас или се понаша као да је млађег узраста.
- Помозите детету да се ослободи 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.
- Објасните детету шта се стварно догодило и дајте му до знања да оно није својим понашањем или мислима проузроковало догађај.
- Осигурајте сталну дневну рутину.
- Немојте негирати да је дете имало тешко искуство.
- Немојте избегавати разговор и умањивати осећања кроз изјаве „не треба да се бојиш, сад је све прошло, нећемо више о томе...“.
- Немојте излагати дете вестима о том догађају са ТВ-а.

- Будите свесни да ће нека деца имати тешкоће са учењем, концентрацијом и памћењем.
- Узмите у обзир да се опоравак не може пожуривати.
- Имајте разумевања за необичне реакције детета (нпр. бес).
- Помозите детету 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).
- Водите рачуна да дете довољно спава и да се разноврсно храни.
- Немојте кажњавати дете ако пропусти неку школску обавезу.
- Подстичите дете на активности које иначе воли (спорт, цртање, слушање музике...).
- Помозите детету да задовољи потребу за сигурношћу – будите поред њега и организујте заједничке активности.

Са старијом децом и адолесцентима важно је да:

- постављате отворена питања и дате простор детету/адолесценту да подели своја осећања.
- слушате пажљиво и без осуђивања. Важно је да дете/адолесцент осећа да може да изрази своје мисли и осећања.
- посматрате промене у понашању, спавању, апетиту или школском успеху. Ти знакови могу указивати на потребу за додатном подршком.
- избегавате прекомерну изложеност медијима, јер то може појачати осећај анксиозности.
- подстичете позитивно размишљање.
- настојите да одржите рутину у свакодневном животу колико је то могуће. Рутину може пружити осећај стабилности.
- ако приметите да ваше дете/адолесцент има озбиљне емоционалне изазове, размотрите тражење помоћи од стручњака.



Прилог број 5: Примери обавештења за ученике

Први пример

Данас ћемо поделити са вама јако тужну вест. _____ (име) који је био нови ученик/ица наше школе и похађао _____ (разред, одељење) данас се оневестио 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 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 бисмо 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) изненадно је преминуо.

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 у вези са данашњим активностима у одељењу. Осим тога, ако желите да насамо попричате са неким, на располагању је школски психолог кога/коју сви добро познајете. Редовно ћемо вас обавештавати о новим информацијама, а то подразумева и време и место одржавања сахране.



Прилог број 6: Примери обавештења за родитеље

Први пример

Поштовани родитељи / други законски заступници,

Данас је веома тужан дан у ОШ_____. Обавештени смо да је _____ученик/ица _____(разред и одељење) наше школе преминуо/ла јуче увече после дуге борбе са канцером. _____(име) је био одличан ученик и председник Одељења. Његова/њена храброст и снага духа дирнули су све који су га/је 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 са Школом.

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 ОШ _____

Други пример

Поштовани родитељи / други законски заступници,

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 детету 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)

Трећи пример

Поштовани родитељи и драги ученици,

Обраћамо вам се тешка срца и пуни туге после трагичног догађаја у нашој школи. Речи не могу да изразе тугу коју сви осећамо као заједница. Наше мисли и молитве су са онима који су настрадали и који се опорављају од повреда и њиховим породицама.

Захваљујемо се на разумевању и отвореним емоцијама које делите са нама. Радимо са стручним службама које нам помажу да кренемо корацима опоравка иако смо свесни да је пут ка опоравку дуг и тежак за све нас, због чега је важно да једни другима будемо подршка.

Тренутно предузимамо кораке да осигурамо да наша школа буде безбедно и сигурно окружење за све ученике и запослене. Безбедност, сигурност и здравље наших ученика, као и свих нас, главни су приоритети на којима ћемо наставити да радимо.

Захваљујемо се свима на подршци, пре свега деци и родитељима, колегама медицинском особљу, полицији, сарадницима, пријатељима и свима који су били уз нас.

Учинићемо све да, у сарадњи са Министарством просвете, Министарством здравља и другим сарадницима, пружимо подршку свима којима је потребно. Сви ми, као заједница, корак по корак, уз пуно стрпљења, разумевања, ослушкивања и слушања, кренућемо путем опоравка.

У циљу повратка у редовне образовно-васпитне токове, планиране су активности о којима ћемо вас редовно информисати.

Молимо за заједништво у тузи и опоравку. Бринимо једни о другима током овог тешког периода.

Колектив установе



Прилог број 7:

Примери писане или усмене изјаве ка медијима, јавности

Први пример

Са великим жаљењем саопштавамо да се у нашој школи _____ десила несрећа/трагедија у којој је _____ изгубио/ла живот / се повредио/повредила _____ услед _____ (узрок, опис кризног догађаја) који се одиграо _____ (кад) и _____ (где).

Тренутно је у току увиђај од стране Полицијеске управе (ПУ) _____ и верујемо да ћемо више информација имати ускоро. За сада једино што знамо од званичних информација јесте да _____ (неки детаљ који је одобрен од стране ПУ да не угрожава истрагу нити на било који начин представља непроверену, непоуздану информацију, како би се смањило кружење неистине, дизање панике и сл.).

Апелујемо на јавност да се суздрже од ширења дезинформација и за све даље информације прате сајт _____ (или други релевантан медиј). Позивамо све који су у могућности да у наредном периоду _____ (дају крв, пруже подршку...).

Други пример

Са жаљењем запослени у _____ обавештавају јавност да је данас у Школи ученик _____ разреда изненада преминуо услед престанка срчаног рада.

Хитна помоћ је дошла одмах и упркос пруженој лекарској помоћи, ученику _____ није било спаса. Наставници и и други запослени у Школи покушали су да пруже помоћ ученику када су приметили да се нешто дешава и сви су, као и његови другари, тужни и у шоку.

Тренутно је најважније да пружимо мир његовој/њеној породици да што лакше прођу кроз овај изузетно тежак период који је испред њих, те апелујемо на све да тако и поступимо. Наша школа ће у наредном периоду учинити све што је до нас да им помогнемо, као и да пружи психолошку подршку његовим/њеним другарима и наставницима, јер је ово изузетно тежак период и за нас.

Трећи пример

Данас у _____ часова наша школа / предшколска установа / дом примила је мејл са садржином да је у нашим просторијама постављена експлозивна направа, те смо истог момента обавестили надлежног школског полицајца, а припадници Министарства унутрашњих послова су у најкраћем могућем року дошли и евакуисали све ученике, као и запослене.

Важно је да напоменемо да је установа у потпуности прегледана и да су се припадници МУП-а изјаснили да је Школа / ПУ / дом безбедна, као и да са наставом/радом можемо наставити.

Школа / ПУ / дом ће наставити са радом.

У оваквим ситуацијама установа неће самостално доносити одлуке, већ искључиво послушати савете стручњака за ову област и процедуре које су већ успостављене.

Хвала на разумевању и надамо се да се овако нешто више неће дешавати.



Литература:

Arambašić, L. (2012). *Psihološka prva pomoć nakon kriznih događaja*. Naklada Slap.

Brock, S. E., & Jimerson, S. R. (2004). School crisis interventions: Strategies for addressing the consequences of crisis events. In E. R. Gerler, Jr. (Ed.), *Handbook of school violence* (pp. 285–332). Haworth Press.

Brock, S. E. (2013). Preparing for the School Crisis Response. In J. Sandoval (Ed.), *Crisis Counseling, Intervention, and Prevention in the Schools* (pp. 19-30). Routledge.

Brock, S. E., Nickerson, A. B., Louvar Reeves, M. A., Conolly, C. N., Jimerson, S. R., Pesce, R. C., & Lazzaro, B. R. (2016). *School crisis prevention and intervention: The PREPaRE model* (2nd ed.). National Association of School Psychologists.

Cornell, D. G., & Sheras, P. L. (1998). Common Errors in School Crisis Response Learning from Our Mistakes. *Psychology in the Schools*, 35(3), 297-307.

Johnson, K. (2000). *School crisis management: A hands-on guide to training crisis response teams* (2nd ed.). Hunter House.

Kerr, M., & King, G. (2019). *School crisis prevention and Intervention* (2nd ed.). Waveland Press Inc.

Nickerson, A., & Cornell, D. (2019). School crisis prevention, response, and recovery. In M. J. Mayer & S. R. Jimerson (Eds.), *School safety and violence prevention: Science, practice, policy* (pp. 223–246). American Psychological Association.

Pepper, M. J., London, T. D., Dishman, M. L., & Lewis, J. L. (2010). Leading schools during crisis: *What school administrators must know*. Rowman and Littlefield Education.

Perkins, J. C. (2018). Preparing teachers for school tragedy: Reading, writing, and lockdown. *Journal of Higher Education Theory*, 8(1), 70-81.

Snider, L. van Ommeren, M., & Schafer, A. (2017). *Psihološka prva pomoć: Vodič za terenske radnike*. Red Cross of Serbia & World Health Organization.

Thompson, R. (2004). *Crisis intervention and crisis management. Strategies that work in schools and communities*. Brunner-Routledge.

Vlajković, J. & Vlajković, A. (2014). *Psihološke krizne intervencije u obrazovno-vaspitnim ustanovama*. Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja Republike Srbije & Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit.

Правилник о протоколу поступања у установи у одговору на насиље, злостављање и занемаривање (2024. година)

