



Lidija Arambašić

PSIHOLOŠKA PRVA POMOĆ NAKON KRIZNIH DOGAĐAJA

Vodič kroz psihološke krizne intervencije u zajednici

Recenzenti

Jasenka Pregrad, prof. psihol.

dr. sc. Bruna Profaca

Branka Starc, prof. psihol.



NAKLADA SLAP

SADRŽAJ

PREDGOVOR I ZAHVALE

xvii

I. dio

PSIHOLOŠKE KRIZNE INTERVENCIJE U HRVATSKOJ – PUTOVANJE KROZ VRIJEME

Kako je sve započelo, trajalo, kako je danas i što će biti sutra?

I

PRAPOČETAK – “ILEGALA” (svibanj 1995. – veljača 1999.)	2
SLUŽBENI POČETAK JAVNOG DJELOVANJA I PRVO RAZDOBLJE NAKON TOGA (ožujak 1999. – travanj 2006.)	5
Prosvjetne ustanove	5
Ustanove socijalne skrbi	6
Ostale ustanove	7
Osnovni brojevi pokazatelji o svim provedenim kriznim intervencijama	7
Rad na uspostavi sustava za provedbu kriznih intervencija	10
Osposobljavanje stručnjaka za provedbu kriznih intervencija	10
Oblikovanje i tiskanje letaka potrebnih za provedbu krizne intervencije	15
Uspostava dva usporedna sustava – prosvjetnog i onog u području socijalne skrbi	16
Krizne intervencije izvan sustava prosvjete i socijalne skrbi	21
Djelovanje državnih institucija (strategije, programi, mjere)	22
Moja teška i teško donesena odluka o prekidu izravnog sudjelovanja u kriznim intervencijama i radu na uspostavi sustava za njihovu provedbu (travanj 2006.)	29
DANAS I UBUĐUĆE (svibanj 2006. – svibanj 2012. pa do tko-zna-kada?)	34
Osposobljavanje stručnjaka u području kriznih intervencija	34
Prosvjetne ustanove	34
Ostale ustanove i organizacije	42
Nastavak rada na uspostavi sustava za pokretanje i provedbu kriznih intervencija	44
Timovi za krizne intervencije u sustavu odgoja i obrazovanja po županijama RH	44
Protokol o pokretanju psiholoških kriznih intervencija u sustavu odgoja i obrazovanja	45

Prijedlog uspostave sustava za pružanje psihološke podrške na području Grada Zagreba i bliže okolice	46
Provođenje kriznih intervencija u sustavu prosvjete	47
Današnji oblik djelovanja Društva za psihološku pomoć u području kriznih intervencija	49
Današnji oblik djelovanja Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta u području psiholoških kriznih intervencija	50
Što donosi budućnost?	52
II. dio	
NAČELA I OPIS PSIHOLOŠKIH KRIZNIH INTERVENCIJA	
Što općenito radimo, kako i zašto?	
	55
KRIZNI DOGAĐAJ I KRIZA KAO PSIHIČKO STANJE TE NAČELA PRUŽANJA PODRŠKE LJUDIMA U KRIZI	57
Krizni događaji i kriza	57
Načela provedbe kriznih intervencija	60
ŠTO SU PSIHOLOŠKE KRIZNE INTERVENCIJE I ŠTO SU IM CILJEVI?	64
Opis kriznih intervencija	64
Ciljevi kriznih intervencija	66
OPĆENITO O PROVEDBI KRIZNIH INTERVENCIJA	70
1. Nakon kakvih događaja se provode?	70
2. Kome su namijenjene?	81
3. Tko ih provodi?	82
4. Kad ih treba pokrenuti?	84
Krizni događaji sa smrtnim posljedicama	87
Krizni događaji koji su doveli do tjelesnog ozljeđivanja	90
Krizni događaji bez izravnih tjelesnih posljedica	90
5. Koliko traju?	96
6. Jesu li djelotvorne?	98
Sažeta psihološka integracija traume – specifičan postupak u okviru psihološke krizne intervencije	99
Empirijski nalazi o djelotvornosti sažete psihološke integracije traume – svjetska iskustva	103
1) <i>Bisson i sur. (1997.)</i>	105
2) <i>Hobbs i sur. (1996.)</i>	105
3) <i>Rose i sur. (2002.)</i>	106

<i>Metodološki nedostaci istraživanja o djelotvornosti sažete integracije traume</i>	109
<i>Mogući mehanizmi nanošenja štete primjenom sažete integracije traume</i>	111
Preporuke za provedbu djelotvorne rane intervencije i podrške nakon traumatskih/kriznih događaja	117
NAČIN RADA (UKLJUČUJUĆI I MJERE OPREZA)	119
Opće mjere opreza	120
1. Procjena toga je li krizna intervencija potrebna ili nije, a ako jest, u kojem obliku	121
2. Način rada	121
3. Briga o tome tko provodi kriznu intervenciju	124
Specifične mjere opreza	124
Različite komponente/vrste aktivnosti u okviru kriznih intervencija	125
Kad procijenimo da krizna intervencija <u>nije</u> potrebna	125
Kad procijenimo da krizna intervencija <u>jest</u> potrebna	126
Društveni kontekst (te stavovi i uvjerenja) u kojem se provode krizne intervencije	131
III. dio	
PRAKTIČAN HODOGRAM KROZ KRIZNU INTERVENCIJU	
Od saznavanja o kriznom događaju do pisanja izvještaja o obavljenom poslu	
	135
SAZNAVANJE O KRIZNOM DOGAĐAJU	137
Saznavanje putem medija	137
Putem telefonskog poziva ili elektroničke pošte kad je pozivatelj netko iz nadležnih institucija	140
Putem telefonskog poziva ili elektroničke pošte kad je pozivatelj član zajednice pogođene traumatskim/kriznim događajem	143
Putem telefonskog poziva ili elektroničke pošte kad je pozivatelj <i>posredno</i> povezan sa zajednicom pogođenom traumatskim/kriznim događajem	144
POKRETANJE KRIZNE INTERVENCIJE	145
1. Procjena stanja	145
2. Planiranje krizne intervencije	157
3. Organizacijsko-tehnički poslovi	170

PROVEDBA GRUPNIH I INDIVIDUALNIH RAZGOVORA TE PRUŽANJE PODRŠKE U OKVIRU KRIZNE INTERVENCIJE	173
Krizne intervencije u školi	173
1. Dolazak u školu i uvodni razgovor s odgovornom osobom/osobama	174
<i>S kim se konkretno provodi uvodni razgovor te njegov cilj/svrha i sadržaj?</i>	174
<i>Trajanje</i>	178
2. Skupni razgovor(i) s učenicima	178
<i>S kim se provodi?</i>	178
<i>Cilj/svrha i sadržaj</i>	179
<i>Način provedbe – srednjoškolci i učenici od 4. do 8. razreda osnovne škole</i>	181
<i>Način provedbe – učenici od 1. do 3. razreda osnovne škole</i>	182
<i>Način provedbe – djeca predškolske dobi</i>	182
<i>Trajanje</i>	182
3. Skupni razgovor s učiteljskim vijećem	183
<i>S kim se provodi?</i>	183
<i>Cilj/svrha i sadržaj</i>	183
<i>Način provedbe</i>	187
<i>Trajanje</i>	187
4. Roditeljski sastanak/sastanci	188
<i>S kim se provodi?</i>	188
<i>Cilj/svrha i sadržaj</i>	191
<i>Način provedbe</i>	193
<i>Trajanje</i>	193
5. Razgovor s pojedincima	193
<i>S kim se provodi?</i>	193
<i>Cilj/svrha i sadržaj</i>	194
<i>Način provedbe</i>	196
<i>Trajanje</i>	197
6. Davanje letaka	199
Redoslijed provedbe obvezatnih aktivnosti	201
Razgovor s ostalim zaposlenicima škole	205
Provedba krizne intervencije u drugim ustanovama/institucijama	206
<i>S kim se provode?</i>	206
<i>Cilj/svrha i sadržaj, način provedbe i trajanje</i>	207
KRATKOROČNI POSLOVI KOJE OBVEZATNO VALJA OBAVITI PO ZAVRŠETKU SVAKE KRIZNE INTERVENCIJE U UŽEM SMISLU	208
Praćenje stanja pojedinaca, skupina i zajednice	208

Pisanje i slanje izvještaja o obavljenom poslu	209
<i>Cilj/svrha</i>	209
<i>Tko piše izvještaj i kad se on piše/šalje?</i>	210
<i>Sadržaj, oblik i duljina izvještaja</i>	211
<i>Kome se sve šalje izvještaj?</i>	218
ULOGA VODITELJA KRIZNE INTERVENCIJE – U NJEZINU POKRETANJU I PROVEDBI TE U POSLOVIMA KOJE VALJA OBAVITI NAKON NJE	220
IV. dio	223
NIJE GOTOVO KAD JE GOTOVO!	
Što bi sve valjalo trajno raditi?	
DUGOROČNI POSLOVI KOJI SU SASTAVNI DIO KRIZNIH INTERVENCIJA U ŠIREM SMISLU	224
1. Vođenje evidencije o provedenim kriznim intervencijama	224
<i>Cilj/svrha</i>	224
<i>Sadržaj</i>	225
<i>Tko bi trebao voditi evidenciju?</i>	225
2. Procjena djelotvornosti kriznih intervencija	226
Evaluacija naših kriznih intervencija	227
<u>Kvantitativna</u> analiza odgovora na jedno zatvoreno i jedno otvoreno pitanje iz evaluacijskog upitnika (pitanja 5 i 11)	230
<u>Kvalitativna</u> analiza odgovora na otvoreno 11. pitanje u evaluacijskom upitniku	235
1) Prikaz dijela dobivenih odgovora	235
<i>Zaposlenici CZSS-a (ubojstvo kolege na radnom mjestu)</i>	235
<i>Srednja škola (samoubojstvo učenice)</i>	236
<i>Srednja škola (učenik pucao u učionici, ozlijedio suučenika i nastavnicu)</i>	238
2) Interpretacija sadržaja odgovora	239
<i>Mišljenja o tome da je krizna intervencija štetna</i>	239
<i>Mišljenja o tome da krizna intervencija nije pomogla</i>	242
<i>Mišljenja o tome da je krizna intervencija korisna</i>	245
3. Praćenje stručne literature	249
4. Briga o stručnjacima koji provode krizne intervencije/briga o sebi	250

V. dio	
OPĆE I SPECIFIČNE TEŠKOĆE U POKRETANJU, ORGANIZACIJI I PROVEDBI KRIZNIH INTERVENCIJA	
Kako ih izbjeći, ublažiti ili ukloniti?	255
Ravnatelji škola ne pokazuju (dovoljnu) zainteresiranost za vlastitu edukaciju u području kriznih intervencija	258
Inzistiranje na kriznim intervencijama kad nisu indicirane	261
Poticanje članova tima za krizne intervencije da rade i ono što nije njihov posao	262
Neprihvatanje naših profesionalnih i etičkih standarda povezanih s načinom rada	262
Traženje da se krizna intervencija provede samo s jednom određenom (problematičnom) osobom	266
Medijski napisi koji su dodatan izvor stresa ljudima pogođenim kriznim događajem	269
Nesuglasice među stručnjacima koji provode intervenciju	271
Nezainteresiranost pojedinaca/skupina za razgovor sa stručnjacima – članovima tima za krizne intervencije	271
Nesuradljivost skupina i pojedinaca	273
Kruto pridržavanje pravila koja funkcioniraju u “mirnodopskim uvjetima” (ali nakon kriznog događaja nisu djelotvorna, a mogu biti i štetna)	274
Razrednik, psiholog ili pedagog želi biti na roditeljskom sastanku i/ili na skupnom razgovoru s učenicima; psiholog iz sektora za ljudske resurse želi biti na skupnom razgovoru sa zaposlenicima	278
Podijeljenost kolektiva u mišljenjima	279
Ljutnja i agresivne reakcije	280
Osjećaj krivnje i stida	280
(Uporno) traženje krivca za krizni događaj	281
Potreba za osvetom (nasuprot traženju pravde)	283
Dolazak roditelja poginulog djeteta u školu/na roditeljski sastanak	283
Dodatne teškoće: pojedine “vrste” klijenata koji sudjeluju u grupnom razgovoru	286
EPILOG	
Nov život	290
Koliko; kojom brzinom	291

DODACI**293**

Dodatak 1: Kronološki popis provedenih kriznih intervencija (svibanj 1995. – svibanj 2012.)	294
Dodatak 2: Abecedni popis stručnjaka koji su sudjelovali u provedbi psiholoških kriznih intervencija u Hrvatskoj (svibanj 1995. – svibanj 2012.)	303
Dodatak 3: “Protokol o pokretanju psiholoških kriznih intervencija u sustavu odgoja i obrazovanja” (9. 4. 2008.)	305
Dodatak 4: Planovi provedbe psiholoških kriznih intervencija	308
Dodatak 5: Sažet prikaz sviju aktivnosti u okviru jedne psihološke krizne intervencije u osnovnoj školi	316
Dodatak 6: Izvještaji o provedenim kriznim intervencijama	322
1. Krizna intervencija u osnovnoj školi: smrt u učionici zbog zdravstvenih razloga	325
2. Krizna intervencija u osnovnoj školi: prometna nesreća na školskom izletu s tjelesnim posljedicama	332
3. Krizna intervencija u srednjoj školi: samoubojstvo	341
4. Krizna intervencija u srednjoj školi: prometna nesreća s tjelesnim posljedicama	351
5. Krizna intervencija u domu za odgoj: samoubojstvo	356
6. Krizna intervencija u centru za socijalnu skrb: talačka kriza bez izravnih tjelesnih posljedica	362
7. Krizna intervencija u banci: oružana pljačka sa smrtnim posljedicama i tjelesnim ozljedama	366
8. Krizna intervencija u ljekarni: oružana pljačka bez izravnih tjelesnih posljedica	374
9. Krizna intervencija u centru za socijalnu skrb: ubojstvo djelatnika na radnom mjestu (uključujući i jednodnevni posjet radi praćenja stanja nakon intervencije)	377
Dodatak 7: Obrazac za sažeto upisivanje podataka o kriznoj intervenciji	391
Dodatak 8: Tablice za upisivanje aktivnosti provedenih u okviru krizne intervencije	393
Dodatak 9: Tablica za financijski obračun posla načinjenog u okviru krizne intervencije	399
Dodatak 10: Reakcije stručnjaka iz tima za krizne intervencije na medijska izvještavanja o tragičnim događajima	401
Dodatak 11: Uпитnik primijenjen u evaluaciji naših četiriju psiholoških kriznih intervencija	411

LITERATURA**415****KAZALO POJMOVA****427**

POPIS TABLICA

Tablica 1: Psihološke krizne intervencije s obzirom na vrstu ustanova gdje su provedene i s obzirom na posljedice kriznih događaja koji su im bili povod (svibanj 1995. – svibanj 2012.)	8
Tablica 2: Broj klijenata u grupnim i individualnim razgovorima tijekom kriznih intervencija (svibanj 1995. – svibanj 2012.)	9
Tablica 3: Broj polaznika koji su završili dvije vrste seminara o kriznim intervencijama (1997. – 2008. god.)	12
Tablica 4: Broj članova u timovima za psihološke krizne intervencije po županijama RH (zaključno s imenovanjima u studenom 2005.)	20
Tablica 5: Broj senzibilizacijskih seminara o kriznim intervencijama za zaposlenike triju tvrtki i broj polaznika (2010. i 2011.)	43
Tablica 6: Broj članova u timovima za psihološke krizne intervencije u sustavu prosvjete po županijama RH – prema popisu poslanom u Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa u prosincu 2010.	45
Tablica 7: Osnovni podaci o kriznim intervencijama u sustavu prosvjete provedenim od 2009. do 2012. god. (tzv. regija Zagreb: Grad Zagreb, Zagrebačka, Karlovačka i Sisačko-moslavačka županija)	48
Tablica 8: Glavni i dodatni ciljevi krizne intervencije	67
Tablica 9: Broj kriznih intervencija s obzirom na njihovo trajanje i na veličinu ustanove u kojoj su provedene	97
Tablica 10: Sadržaj svake od sedam faza sažete psihološke integracije traume	101
Tablica 11: Savjeti učiteljima osnovne i srednje škole: što nakon kriznog događaja učenicima pomaže, a što ne pomaže?	184
Tablica 12: Brojčani podaci o individualnim razgovorima vođenim u okviru 12 kriznih intervencija provedenih u školi – s obzirom na vrstu kriznog događaja, trajanje krizne intervencije i veličinu škole	198
Tablica 13: Osnovni podaci o trima kriznim intervencijama, vrijeme primjene evaluacijskog upitnika i broj osoba koje su ga ispunile	232
Tablica 14: Broj pojedinih odgovora zaposlenika Centra za socijalnu skrb (CZSS) te učenika, učitelja i roditelja iz dviju srednjih škola na zatvoreno 5. pitanje o koristi skupnih razgovora iz evaluacijskog upitnika	233
Tablica 15: Broj pojedinih odgovora u kvalitativnoj kategoriji “korisnost provedene krizne intervencije” koje su zaposlenici Centra za socijalnu skrb (CZSS) te učenici, učitelji i roditelji iz dviju srednjih škola dali na otvoreno 11. pitanje iz evaluacijskog upitnika (<i>mišljenje o kriznoj intervenciji</i>)	234
Tablica 16: Aktivnosti u okviru jedne krizne intervencije provedene u osnovnoj školi	317

Tablica 17: Učestalost pojedinog broja grupnih razgovora u okviru krizne intervencije te broja stručnjaka uključenih u provedbu intervencije	320
Tablica 18: Usporedba prosječnog broja grupnih razgovora, broja klijenata uključenih u grupne i individualne razgovore, ukupnog broja klijenata i broja stručnjaka u timu za krizne intervencije s istim podacima za ranije prikazanu intervenciju u osnovnoj školi (tablica 16)	321

POPIS OKVIRA

Okvir 1: Primjeri službenih dokumenata državnih tijela RH gdje se spominju krizne intervencije	22
Okvir 2: Gdje smo sada, kamo mislimo da treba ići i kako bismo to mogli postići?	35
Okvir 3: Ovo “morate”, a ovo “ne smijete” činiti!	65
Okvir 4: Da, posve ste normalni!	68
Okvir 5: Molim(o), pomozite! Jako nam je žao, ali krizna intervencija ne može pomoći!	72
Okvir 6: Što mi još nedostaje za djelotvorno sudjelovanje u kriznim intervencijama?	83
Okvir 7: Prerani početak krizne intervencije nema smisla	89
Okvir 8: Prekasni početak krizne intervencije također nema smisla	92
Okvir 9: Nažalost, nije moglo ranije!	94
Okvir 10: Neznanje je velika opasnost	116
Okvir 11: Dodatne teškoće na pogrebu – koji je ionako, sam po sebi, težak	123
Okvir 12: Bizarni naslovi i problematični dijelovi članaka u našim dnevnim novinama	138
Okvir 13: Saznavanje o kriznom događaju putem telefonskog poziva kad je pozivatelj netko iz nadležnih institucija	140
Okvir 14: Kad stručnjaci “nameću” kriznu intervenciju onima koji su doživjeli krizni događaj	142
Okvir 15: Evo što predložimo da učinite do našeg dolaska	152
Okvir 16: Specifičnosti/teškoće u prepoznavanju i određivanju skupina kojima će tim za krizne intervencije trebati pružiti izravnu podršku	158
Okvir 17: “Zeleno opušta, zeleno opušta...”	168
Okvir 18: Sadržaj uvodnih razgovora s predstavnicima pogođene zajednice (neposredno prije početka same krizne intervencije)	175
Okvir 19: Nepovoljni trenuci za sazivanje roditeljskog sastanka	189
Okvir 20: Saznanja o klijentu koja nisu (izravno) povezana s kriznim događajem (a što nam je on sâm rekao u individualnom razgovoru)	195

Okvir 21: Svakoj skupini pripada određena vrsta letka	200
Okvir 22: Razgovor s pojedincem koji se provodi prije njegova mogućeg sudjelovanja u skupnom razgovoru	202
Okvir 23: Preporuke stručnjaka u izvještaju o kriznoj intervenciji	213
Okvir 24: Svaka vam čast na tome što ste učinili!	215
Okvir 25: Hvala vam puno, puno!	229
Okvir 26: I stručnjacima je (jako) teško...	252
Okvir 27: Nepokazana zainteresiranost ravnatelja škola za vlastitu edukaciju o kriznim intervencijama	259
Okvir 28: Učenik 7.x razreda zaista je nemoguć!	267

PROVEDBA GRUPNIH I INDIVIDUALNIH RAZGOVORA TE PRUŽANJE PODRŠKE U OKVIRU KRIZNE INTERVENCIJE

Krizne intervencije u školi

U ovom ću odjeljku opisati specifičnosti najvažnijih dijelova krizne intervencije – onih koje su obvezatan sastavni dio takvog oblika psihološke podrške. Pritom sam odlučila najprije opisati dijelove krizne intervencije *koja se provodi u školama*¹⁰ i to zato što su takve intervencije najobuhvatnije, a i dosad smo ih najviše proveli. Intervencije koje se provode, npr. u vrtiću, centru za socijalnu skrb, dječjem, odgojnom ili učeničkom domu, u nekoj tvrtki (npr. u poslovnici banke ili na benzinskoj postaji) ili drugdje obično

¹⁰ Dodatno o kriznim intervencijama u školi možete pročitati, npr. kod sljedećih autora: Brock, Sandoval i Lewis (2001.), Johnson (1993.), Juhnke (1997.), Kirk i Madden (2003.), Miller (2001.), Petersen i Straub (1992.), Pitcher i Poland (1992.), Webb (1994.) i Williams (2006.).

su manjeg opsega od intervencije u školi, tj. sastoje se samo od nekih aktivnosti koje se uvijek provode u školi.

Nakon opisa aktivnosti koje su sastavni dio krizne intervencije u školi, uslijedit će opis specifičnosti tih istih aktivnosti kad se provode negdje drugdje – naravno, tamo gdje te specifičnosti postoje.

Svaka krizna intervencija **koja se provodi u školi** sastoji se od sljedećih osam *obvezatnih* aktivnosti:

1. dolazak u školu i uvodni razgovor s odgovornom osobom/osobama
2. skupni razgovor(i) s učenicima
3. skupni razgovor s učiteljskim vijećem
4. roditeljski sastanak/sastanci
5. razgovor(i) s pojedincima
6. davanje letaka
7. praćenje stanja nakon krizne intervencije (najčešće telefonom, rjeđe ponovnim dolaskom u ustanovu)
8. pisanje izvještaja o obavljenom poslu.

Budući da se prvih šest aktivnosti može smatrati kriznom intervencijom u najužem smislu, njih ću opisati u nastavku ovog odjeljka, a o praćenju stanja klijenata i o pisanju izvještaja govorit ću u zasebnom, zadnjem odjeljku (*Kratkoročni poslovi koje obvezatno valja obaviti po završetku svake krizne intervencije u užem smislu*).

Važno mi je istaknuti da smo do tog “popisa” aktivnosti došli radom i učenjem. Pritom smo katkada učili logičnim spajanjem teorijskih znanja i toga koliko i kako su ona primjenljiva u našoj praksi, a katkada smo učili i najskupljom mogućom metodom – vlastitim pokušajima i pogreškama. Sve se te aktivnosti redovito primjenjuju više od deset godina i rekla bih da su toliko puta isprobane, popravljane i dotjerivane da bi se moglo reći da sada već čine kvalitetan standard dobre prakse. To, naravno, ne znači da ih s vremena na vrijeme nije moguće, a vjerojatno i potrebno, dodatno popravljati i usavršavati, ali čini mi se da će njihova srž ostati takva kakva je sada.

Redoslijed kojim ću opisivati aktivnosti samo djelomično odgovara redoslijedu kojim se one provode u okviru krizne intervencije, ali o tome će biti riječi u zasebnom odjeljku – nakon opisa sviju nabrojanih aktivnosti.

1. Dolazak u školu i uvodni razgovor s odgovornom osobom/osobama

S kim se konkretno provodi uvodni razgovor te njegov cilj/svrha i sadržaj?

Iako smo u fazi planiranja intervencije već sigurno razgovarali (nekada i više puta) s ravnateljem škole i/ili sa stručnim suradnikom, prije početka same krizne intervencije važno je sa spomenutim ljudima (ponovo) detaljno proći kroz plan rada kako bi im bilo posve jasno što će se određen broj dana zbivati u školi. U tom uvodnom razgovoru katkada sudjeluje i razrednik/ca izravno pogođenog razrednog odjela, a nekada i neki

drugi zaposlenik škole (npr. tajnica, učitelj/ica nekog predmeta ako je na neki poseban način vezan/a uz dotične učenike ili uz sam događaj itd.). Procjenu/odluku o tome tko će sve biti sudionikom uvodnog razgovora katkada ostavljamo školi, a katkad unaprijed tražimo da određena osoba također bude prisutna, što sve ovisi o konkretnom kriznom događaju i njegovim posljedicama te o konkretnoj školi.

U uvodnom je razgovoru važno prikupiti neke dodatne informacije, npr. što se u školi događalo u međuvremenu (otkad smo s njima posljednji put razgovarali), ima li kakvih promjena u stanju skupina i/ili pojedinaca (učenika, učitelja i ostalog osoblja škole), ima li kakvih medijskih, roditeljskih i sl. reakcija na sam krizni događaj i/ili na postupanje škole povodom toga itd. Osim toga, taj je razgovor prilika da provjerimo isplanirane dane i sate održavanja roditeljskog sastanka (ili više njih) i tematske sjednice učiteljskog vijeća, jesu li roditelji telefonom obaviješteni o sastanku i je li pritom bilo kakvih problema (ili će roditelji tek o tome biti obaviješteni) te jesu li pripremljeni plakati i natpisi za prostorije koje sam spominjala u prethodnom odjeljku. U Okviru 18 opisala sam nekoliko konkretnih primjera toga što se zbivalo u takvim uvodnim razgovorima, a neke od tih opisa preuzela sam izravno iz izvještaja o kriznim intervencijama.

OKVIR 18

SADRŽAJ UVODNIH RAZGOVORA S PREDSTAVNICIMA POGOĐENE ZAJEDNICE (neposredno prije početka same krizne intervencije)

Prvi primjer: Krizna intervencija ide prema planu (smrt učenice nakon kratkotrajne bolesti – u bolnici)

“Dvije članice Tima za krizne intervencije, A i B, razgovarale su s pedagoginjom i ravnateljem škole i prikupile bitne informacije o trenutačnom stanju učenika, roditelja i učitelja. Iznesen je i dogovoren plan krizne intervencije: raspored grupnih razgovora, vrijeme rada savjetovališta, raspored prostorija u kojima će se odvijati rad savjetovališta, postavljanje plakata s obavijestima o mjestu i vremenu održavanja individualnih razgovora (savjetovališta) za učenike, roditelje i učitelje itd. Važno je naglasiti da su pedagoginja i ravnatelj upoznali članice Tima s time da su učenici izravno pogođenog razreda vrlo tihi i djeluju jako tužno, da je nekoliko djevojčica prvih dana često plakalo te uplakano odlazilo kući. Roditelji su na prvom roditeljskom sastanku (koji je organizirala škola) bili zabrinuti zbog takvog raspoloženja djece te su preko razrednice apelirali na ravnatelja i stručnu službu škole da se djeci pruži psihološka pomoć.” (Razgovor je trajao 60 min.)

Drugi primjer: Krizna intervencija ide prema planu (samoubojstvo učenika)

“Dvije članice Tima za krizne intervencije, A i B, sastale su se s ravnateljem i psihologinjom škole te s razrednicom pokojnog učenika. Djelatnici škole obavijestili su nas o dosad poduzetome i o psihofizičkom stanju učenika i djelatnika. Saznali smo da je u školi organiziran prostor u knjižnici na kojem je postavljena slika N.N.-a, kao i knjiga žalosti u koju učenici i učitelji mogu zapisati svoje pozdrave i razmišljanja. Također smo informirani o tome kako je protekao sprovod te smo saznali da je to većini bilo vrlo intenzivno i bolno iskustvo, a pogotovo je uznemirujuće bilo vidjeti reakcije obitelji N.N.-a tijekom pokopa. Ravnatelj i razrednica posjetili su obitelj N.N.-a i izrazili sućut.” (Razgovor je trajao 50 min.)

Treći primjer: Krizna intervencija ide prema planu (samoubojstvo učenika)

“Prvog dana krizne intervencije najprije je obavljen razgovor s ravnateljem, pedagoginjom i psihologinjom škole. Članovi tima iscrpno su obaviješteni o pojedinstima događaja te o svim potrebnim radnjama i aktivnostima koje je škola poduzela otkako se zbio tragični događaj. Temeljem informacija koje je Tim prikupio, dogovoren je konačan plan krizne intervencije. Tijekom razgovora dogovoreno je gdje će se odvijati rad savjetovališta te kako će se obavijestiti učenici, roditelji i učitelji o mjestu i vremenu održavanja individualnih razgovora (savjetovališta) te o vremenu održavanja roditeljskog sastanka sa psiholozima iz Tima za krizne intervencije (učenici – usmeno: obavijestima i pismeno: plakatima na vidnom mjestu u školi; roditelji – svaki roditelj pojedinačno, telefonskim pozivom, učitelji – usmeno na sjednici Učiteljskog vijeća). Na poticaj Tima, psihologinja i pedagoginja nabrojile su učenike i učitelje koji, su prema njihovu viđenju, posebno pogođeni događajem ili su već tijekom života imali neko traumatsko iskustvo.” (Razgovor je trajao 45 min.)

Četvrti primjer: Plan krizne intervencije malo se mijenja (pogibija nesretnim slučajem – pred mnogo učenika očevidaca)

“Članice Tima za krizne intervencije, A i B, sastale su se sa socijalnom pedagoginjom škole kako bi prikupile podatke o trenutačnom stanju te usuglasile daljnje korake intervencije. Pedagoginja je iscrpno informirala članice tima o dosad poduzetim aktivnostima, o percipiranom stanju učenika i učitelja te o potrebama rada s posredno i neposredno ugroženim učenicima. U školi je od četvrtka _____ (datum) postavljena knjiga sjećanja, gdje učenici mogu zapisivati poruke za N.N.-a, a omogućeno im je i pisanje poruka u vidu grafita na školskom igralištu. Za 12.00 sati

predviđena je komemoracija, a sprovod je u 14.30 (datum _____). Ovom prilikom određen je popis učenika za grupne razgovore te hodogram aktivnosti za sljedeća dva dana. Na temelju novih informacija (da N.N. ima brata u XY razredu i da postoji veći broj učenika koji su bili u bliskom odnosu s poginulim) odlučuje se proširiti opseg intervencije na još jedan razredni odjel, a s obzirom na to da će se sprovod održati poslije podne, odlučuje se organizirati savjetovalište i u utorak ujutro." (*Razgovor je trajao 30 min.*)

Peti primjer: Želja da se plan krizne intervencije jako izmijeni (pogibija učenika u prometnoj nesreći pred mnogim učenicima očevicima)

"Nakon što je voditeljica nastave A.A. o dogovorenom planu aktivnosti Tima informirala kolege u školi, oni se s tim planom nisu složili. U uvodnom je razgovoru obavijestila koordinatoricu Tima za krizne intervencije o željenim promjenama: smatraju da bi predavanje za Nastavničko vijeće nastavnicima značajno produžilo radni dan, jer uz redovnu nastavu održavaju i maturalne ispite, pa predlažu da se ono ne održi, misle da nije potrebno provođenje skupnih razgovora sa svim predviđenim učenicima (mnogobrojni očevici nesreće i bliski prijatelji poginuloga, nap. L.A.), već samo s učenicima iz razreda koji je pohađao poginuli."

(Voditeljici nastave i ravnateljici škole ponovo je objašnjeno da je razgovor s čitavim Nastavničkim vijećem neizostavna aktivnost u sklopu svake krizne intervencije i da se razgovori moraju provesti sa svim planiranim skupinama učenika. Iznosena objašnjenja jasno su argumentirana i nakon dugotrajnog natezanja i mnogo negodovanja, krizna je intervencija provedena prema prvotnom planu. Jedino je, nažalost, na sjednicu Nastavničkog vijeća došla jedva trećina nastavnika. Nap. L.A.)

Uvodni razgovor često uključuje i psihološku podršku koju članovi tima za krizne intervencije pružaju sudionicima razgovora budući da su oni u pravilu i profesionalno i osobno pogođeni kriznim događajem. Osim toga, to je i dobra prilika za odgovaranje na neka hitna pitanja, ali i za davanje povratnih informacija glede svega što je u školi učinjeno prije našeg dolaska. Pritom je jako važno davati pozitivne povratne informacije – one koje pokazuju uvažavanje, poštovanje i cijenjenje svega što je *dobro* učinjeno. Istodobno treba biti jako oprezan pri davanju tzv. korektivnih povratnih informacija – onih kojima se sudionicima razgovora poručuje da bi bilo dobro da nešto učine drukčije ili da nešto prestanu činiti. Kao što vidite, vještine davanja, ali i primanja povratnih informacija, još su jedan aspekt kompetentnosti koju moraju posjedovati stručnjaci koji provode krizne intervencije.

Trajanje

Trajanje uvodnog razgovora različito je od intervencije do intervencije i od škole do škole, ali iskustvo mi govori da je za njega dobro predvidjeti barem 60 min, a *najmanje* 30 min. Možda vam se čini da je jedan sat za uvodni razgovor previše, ali imajte na pameti da dolazite ljudima koji su odgovorni za funkcioniranje čitave škole koja je u krizi i da je to velik teret (osobito kad ima i puno napada na školu izvana) te da je riječ o ljudima koji su često i osobno u stanju psihičke krize. Osim toga, sudionici uvodnog razgovora često imaju mnoštvo pitanja, nedoumica i nesigurnosti koje jedva čekaju podijeliti sa stručnjacima za koje kažu da su iznimno rijetki posjetitelji škole koji dolaze isključivo radi pružanja podrške i pomoći, a ne radi kontrole, pozivanja na red, prigovaranja, kažnjavanja i sl. U takvim uvjetima, efikasnost razgovora prilično je smanjena pa on zato i traje dulje nego što bi to bio slučaj u mirnodopskim uvjetima. Usput ću samo spomenuti da je u ponekim slučajevima, obično nakon veoma teških i složenih kriznih događaja, takav uvodni razgovor znao trajati sat i pol, pa čak i dva sata.

2. Skupni razgovor(i) s učenicima

S kim se provodi?

U okviru krizne intervencije skupni se razgovor *uvijek* vodi sa svim učenicima izravno pogođenog razrednog odjela. Npr. ako su učenici 7.b¹¹ razreda bili na izletu i jedan se učenik tog razrednog odjela utopio u bazenu, skupno ćemo razgovarati sa *svim* učenicima 7.b, a ne samo, npr. s onima koji su u trenutku utapanja bili pokraj bazena ili u njemu (dok su drugi tada bili, npr. u hotelskim sobama ili u šetnji). Evo još nekoliko primjera kriznih događaja kad ćemo postupiti isto tako, tj. kad ćemo svakako razgovarati sa *svim* učenicima izravno pogođenog razreda:

- samoubojstvo učenice 7.a razreda,
- prirodna, ali iznenadna/neočekivana smrt u školi učenika 4.f razreda srednje škole,
- prometna nesreća nakon koje je učeniku 2.d razreda srednje škole amputirano stopalo,
- prometna nesreća u kojoj je poginuo učenik 3.c razreda osnovne škole,
- otac ubio svoju suprugu i sebe pa je troje djece ostalo bez oba roditelja (jedno dijete ide u 6.c razred).

U kriznim intervencijama koje smo provodili nakon spomenutih, ali i drukčijih kriznih događaja, jako smo često vodili samo jedan skupni razgovor s učenicima i to s onima iz izravno ugroženog razrednog odjela.

¹¹ Izmijenila sam razredni odjel, njegovu oznaku te vrstu škole (osnovna ili srednja) da bih što bolje zaštitila identitet učenika/škole.

Međutim, postoje i krizni događaji kad je odmah jasno da su izravno ugrožena dva ili čak više razrednih odjela, npr. prometna nesreća na (maturalnom) putovanju na koje su išla dva razredna odjela ili utapanje u jezeru/bazenu/u moru kad su na izletu/kupanju bila tri razredna odjela itd. Naravno, nakon takvih kriznih događaja, tijekom krizne intervencije bit će provedeno onoliko skupnih razgovora za koliko razrednih odjela znamo da su bili pogođeni kriznim događajem – bilo zato što je stradao učenik njihova razrednog odjela ili zato što je razredni odjel bio izravnim ili posrednim svjedokom kriznog događaja.

Konačno, postoje i krizni događaji nakon kojih nam je bilo puno teže (a katkada i iznimno teško) odrediti skupine za koje ćemo unaprijed planirati vođenje skupnih razgovora i o tome sam detaljno govorila u odjeljku o planiranju krizne intervencije. U svakom slučaju, jako je važno unaprijed prikupiti detaljne podatke od osoblja škole i tada, uz skupni razgovor s izravno pogođenim razredom, planirati razgovor sa skupinama učenika koje mogu biti definirane prema različitim kriterijima (npr. najbolji prijatelji, djeca koja se unaprijed sama prijave za skupni razgovor, očevici, učenici koji osjećaju da ih je krizni događaj tako jako pogodio da o tome žele porazgovarati sa stručnjacima iz tima za krizne intervencije itd.).

Tijekom svih ovih godina svako toliko bi se netko od nas spotaknuo na pitanje je li potrebno tražiti (pismeni) pristanak roditelja za grupni i/ili individualni razgovor s djecom/učenicima. I svaki smo put iznova zaključili da to nije potrebno jer je pružanje psihološke podrške učenicima u krizi sastavni (i rekla bih obvezatni) dio rada škole, a legitimno je pravo njezine stručne službe (psihologa, pedagoga, stručnjaka edukacijsko-rehabilitacijskih struka) da u tom poslu potraži pomoć stručnjaka izvana.¹²

Cilj/svrha i sadržaj

Cilj skupnog razgovora s učenicima je ublažiti im uznemirenost koju osjećaju, što se postiže empatijskim slušanjem, normalizacijom njihovih doživljaja, poučavanjem o temeljnim činjenicama o utjecaju kriznog događaja na pojedince, skupine i čitavu zajednicu, o tijeku oporavka, te o djelotvornim načinima suočavanja s njima – uključujući i važnost socijalne podrške najbližih. U okviru toga podržavaju se i strategije samopomoći

¹² Samo u jednom slučaju postupili smo drukčije i od roditelja smo tražili *pismeni* pristanak za razgovor s njihovom djecom. To smo učinili 1999. godine, tijekom naše prve službeno pokrenute krizne intervencije, i to zbog određenih specifičnosti te intervencije: krizni događaj bila je optužba protiv školskog domara da je seksualno zlostavljao pet djevojčica 2. razreda osnovne škole, a reakcije roditelja na školu i Ministarstvo prosvjete i športa bile su iznimno burne i agresivne. Osim toga, u sve su jako bili uključeni i mediji, koji su načinom izvještavanja i pisanja o tom događaju dodatno potpirivali vatru i jednostavno se nismo usudili bez pismenog pristanka roditelja razgovarati s njihovom djecom. Brinulo nas je da bi to moglo dodatno pojačati razumljive, ali prilično ljutite i agresivne roditeljske reakcije, što nikome ne bi bilo od koristi.

koje kao djelotvorne spominju i sami učenici. Npr. nakon pogibije učenika osnovne škole u prometnoj nesreći, njegovi su nam prijatelji rekli "da su tražili da se prilaz školi koji je asfaltiran upravo kad je N.N. stradao, nazove po njemu kao i da se uzduž te staze posadi šimšir u obliku njegova imena." Rekli su i da ih "škola podržava u tome i pruža im svu moguću pomoć." (U razdoblju praćenja stanja saznali smo da su učenici u roku od tjedan dana zaista i posadili spomenutu živicu.)

Drugi cilj skupnog razgovora s učenicima je jačanje grupne kohezije (povezanosti među članovima skupine) koja u razdoblju neposredno nakon kriznog događaja katkada (jako) oslabi. Do tog slabljenja dolazi zbog individualnih razlika u reakcijama na krizni događaj koje se katkada teško toleriraju, ali i zbog toga što su kapaciteti pojedinaca jedva dovoljni za vlastitu muku pa im ne ostaje dovoljno energije koja je potrebna za održavanje grupne kohezije. Osim toga, zbog individualnih i/ili kulturalno nametnutih uvjerenja, neki učenici misle da nije u redu što su tužni i (jako) pogođeni kriznim događajem pa svoje doživljaje skrivaju povlačeći se u sebe.

Treći cilj razgovora s učenicima je odgovoriti im na pitanja koja ih muče, npr. kako se postaviti prema bratu poginulog učenika kad ponovo dođe u školu, da li da razgovaraju s njim o tome, je li u redu ako se on zbog tog razgovora s njima rasplače, kako mu iskazati sućut a da ga ne preplave? itd.

Sadržaj razgovora tiče se kriznog događaja i njegovih posljedica, što uključuje i razgovor o tome da je dobro tražiti podršku bliskih osoba, npr. roditelja, drugih članova uže i šire obitelji, prijatelja. Često nam se u tom kontekstu događalo sljedeće:

- dvije učenice viših razreda osnovne škole kažu da s roditeljima ne razgovaraju o tome kako se osjećaju povodom N.N.-ove pogibije. Pokušale su, ali su dobile odgovore poput: "To sada trebaš zaboraviti i krenuti dalje", "Nemoj toliko misliti o tome" i sl., ili su se, pak roditelji toliko uznemirili da im djeca/mladi više ne žele govoriti koliko im je teško.
- učenici srednje škole navodili su potrebu da se sada "puno druže i razgovaraju" te da razgovaraju i s roditeljima. Istaknuli su da ih roditelji slušaju, tješe ih, ali i dosta "moraliziraju" te izražavaju velik strah i brigu za njih, što razumiju, ali im je to teško čuti.

U takvim je situacijama važno učenicima objasniti da su takve roditeljske reakcije posljedice neznanja kako da prikladnije reagiraju, ali i njihova prirodnog roditeljskog straha i brige. Pritom treba jasno istaknuti da je to objašnjenje, a *ne* opravdavanje roditeljskih postupaka (jer bi to značilo poruku da su roditelji "u pravu", a da su učenici "u krivu"), odnosno da razumijemo da takvi postupci u učenicima izazivaju doživljaje kakve su nam opisali. Osim toga, učenicima treba jasno reći i to da ćemo na roditeljskom sastanku roditeljima pomoći da pokušaju drukčije reagirati. Isto vrijedi i za pritužbe koje učenici znaju imati na postupke/reakcije nekih učitelja neposredno nakon kriznog događaja.

Konačno, skupni razgovor s učenicima *ne* vodi se o nekim drugim nevoljama koje ih muče (npr. nepravedno ocjenjivanje, prestrogi/preblagi učitelji, kućni red škole itd.).

Način provedbe – srednjoškolci i učenici od 4. do 8. razreda osnovne škole

Skupni razgovor s učenicima jednog razrednog odjela slijedi sedam faza sažete psihološke integracije traume: 1) uvod, 2) činjenice, 3) misli, 4) najteža pojedinost, 5) znakovi stresa i traume, 6) poučavanje te 7) "zaokruživanje" i kraj (detaljniji opis tih faza vidjeti u II. dijelu knjige, str. 100–102). Međutim, kao što sam rekla u II. dijelu knjige, to je samo okvir koji daje strukturu i unutar njega je važno prilagođavati se skupini s kojom razgovaramo. Zbog veličine razrednih odjela s kojima smo razgovarali (između 20 i 35 učenika), morali smo načiniti određene prilagodbe u provedbi druge, treće, četvrte i pete faze sažete integracije traume. Npr. nakon što nekoliko učenika nešto kaže u *fazi činjenica* (druga faza razgovora), ostale učenike pitamo bi li netko još dodao kakvu važnu pojedinost, odnosno na samom kraju te faze postavljamo pitanje: "Bi li možda još netko htio dodati nešto o činjenicama što mu/joj je jako važno?" Na isti način prolazimo kroz *fazu misli* i *fazu najteže pojedinosti* (treća i četvrta faza). U *fazi znakova stresa i traume* (peta faza), voditelj, kao i u radu s malom grupom, ponovi sve znakove stresa i traume koje je do tada čuo¹³ i nakon toga pita bi li još netko rekao/opisao svoje znakove stresa/traume koji dosad nisu bili rečeni. Ako se pokaže da postoji takav "novi" znak stresa/traume, tada voditelj zamoli ostale učenike da dizanjem ruke ili klimanjem glavom pokažu prepoznaju li oni i kod sebe taj znak stresa/traume. Takva je prilagodba morala biti uvedena zbog velikog broja članova grupe jer kad bi svi govorili o *svemu*, to bi trajalo neprimjereno dugo.

Uvod i predstavljanje (prva faza razgovora), zatim *faza poučavanja* i *faza zaokruživanja*, kao zadnje dvije faze (šesta i sedma), praktično se provode na isti način kao i sa, npr. skupinom od pet do šest sudionika. Jedino smo, razgovarajući s većom grupom učenika, u fazi poučavanja *još oprezniji* nego kad radimo s malom grupom i to tako da učenike češće upozoravamo na to da sve što čuju u toj fazi (mogući budući znakovi stresa/traume, uobičajen tijek oporavka od kriznog događaja, /ne/djelotvorni načini suočavanja s kriznim događajem itd.), *ne mora* vrijediti za neke pojedince i da ono što bilo kome od njih ne odgovara, jer nije u skladu s njima kao osobama, jednostavno zanemare. U fazi poučavanja naglašavamo i različitost u vrstama reakcija na krizni događaj i njihovoj jačini kod raznih osoba. To je bitno da bismo učenike potaknuli na međusobno uvažavanje različitih načina reagiranja.

¹³ Naime, u prethodnim četirima fazama učenici opisuju i svoje znakove traumatskog stresa, iako to nije prvenstveni cilj tih faza. Drugim riječima, sadržaj razgovora u prethodnim fazama nije ograničen samo na to što "kaže" naslov te faze razgovora.

Način provedbe – učenici od 1. do 3. razreda osnovne škole

S učenicima te dobi teško je *samo razgovarati* o kriznom događaju i njegovim posljedicama i to zbog njihova nedovoljno razvijenog rječnika nužnog za opisivanje unutrašnjih, psihičkih stanja te zbog njihova većeg oslanjanja na konkretno, a ne na apstraktno mišljenje. Zbog toga smo s tom djecom razgovarali tako da smo nakon predstavljanja i uvoda, prvo tražili da nacrtaju što se dogodilo, a potom smo postavljajući pitanja iz pojedinih faza sažete integracije traume tražili da na njih odgovaraju opisivanjem toga što su nacrtali. I ovdje, a zbog veličine grupe, na sva pitanja ne odgovaraju izravno sva djeca, već se razgovor vodi kao što sam opisala u ranijem odjeljku.

Način provedbe – djeca predškolske dobi

U kriznim intervencijama koje smo proveli u dječjem vrtiću (ukupno pet intervencija) poučili smo psihologe zaposlene u vrtiću kako će pomoću crteža razgovarati s djecom i to su obično bili individualni razgovori ili razgovori s najviše dvoje do troje djece. Djeca predškolske dobi previše su mala da bi se s njima o kriznom događaju moglo razgovarati u većim skupinama. Razgovori s djecom predškolske dobi o kriznom događaju i reakcijama na njega najčešće se vode pomoću crtanja, različitih igrački (npr. lutke, automobili, kuće itd.) i tome slično.

Ovdje valja istaknuti da je tijekom krizne intervencije jako važno poučiti odgajatelje kako će s djecom u grupi koju vode razgovarati o kriznom događaju kad se to pokaže potrebnim (jer npr. to djeca traže, jer neke dječje reakcije upućuju na to da je takav razgovor potreban i sl.). Osim toga, važno ih je uputiti u moguće reakcije koje djeca povodom kriznog događaja mogu imati tijekom svakodnevnih aktivnosti (npr. strah, ljutnja i agresija, povlačenje od druge djece, razdražljivost, plačljivost, ponašanje primjereno djeci mlade dobi itd.). Dakle, za učinkovitost razgovora s djecom predškolske dobi iznimno je važna početna podrška djelatnicima vrtića, osobito odgajateljima, tj. davanje jasnih i preciznih uputa o tome kako će djeci priopćiti da je npr. neko dijete umrlo i što da s tim u vezi poduzmu u prvim satima i danima. To djeluje jako umirujuće i na djecu i na odrasle te im daje osjećaj strukture (a odraslima još i osjećaj kontrole).

Trajanje

Razgovori koje smo vodili s učenicima jednog razrednog odjela trajali su između 30 i 120 min, najčešće 60 min (dok su mnogi trajali 90 min). Razmjerno kratko trajanje grupnog razgovora bilo je uzrokovano, npr. nespremnosću učenika da s nama dijele bilo što u vezi kriznog događaja jer su se bojali mogućih posljedica (npr. izravno ili posredno unaprijed su "znali" da će se dogoditi krizni događaj, ali im se, gledajući unazad, činilo da te informacije nisu shvatili "dovoljno ozbiljno"). Dakako, moguće je da smo za takvu nespremnost djelomično bili odgovorni i mi koji smo vodili razgovor jer učenicima nismo dovoljno dobro objasnili svoju ulogu i pravilo povjerljivosti te jasno rekli da naš razgovor s njima nije nikakva vrsta istrage. Sve to kod "jako osjetljivih" situacija treba

stalno imati na umu. Jako dugo trajanje razgovora koje smo vodili može se objasniti iznimnom uznemirenošću učenika zbog kriznog događaja, podrškom iz okoline koja je izostala ili je bila kontraproduktivna (npr. okrivljavanje, požurivanje oporavka, tješene koje je doživljeno kao umanjivanje jačine znakova stresa/traume/krize, kruto pridržavanje školskih ili obiteljskih pravila) i/ili općenito lošim odnosima unutar razrednog odjela i/ili škole, što je otežavalo podnošenje psihičkog stanja krize.

3. Skupni razgovor s učiteljskim vijećem

S kim se provodi?

Na samom početku provedbe kriznih intervencija imali smo dvojbe glede toga je li nakon kriznog događaja nužno da *svi učitelji škole* sudjeluju u skupnom razgovoru ili je dovoljno razgovarati, npr. samo s učiteljima razredne odnosno predmetne nastave ili sa svim učiteljima razrednog vijeća (tj. s onima koji predaju u određenom razrednom odjelu). Vrlo brzo iskustveno smo naučili da je iznimno važno skupni razgovor voditi sa *svim učiteljima u školi* i to jednostavno zato što nije moguće predvidjeti u kojem će se razrednom odjelu možda pojaviti potreba za pružanjem podrške učenicima (i njihovim roditeljima), a za to su, uz stručne suradnike, odgovorni učitelji koji to neće moći uspješno učiniti ako:

1. sami ne dobiju podršku za svoju osobnu pogođenost kriznim događajem i
2. ako mi ne dobijemo priliku poučiti ih o tome kako će prepoznati učenike kojima je potrebna podrška, a onda i što jest, a što nije djelotvorna podrška djeci/mladima nakon kriznih događaja.

Naravno, u razgovoru s učiteljskim vijećem sudjeluju i ravnatelj škole te stručni suradnici.

Iako se katkada događalo da ravnatelj ili neki drugi djelatnik škole misli da skupni razgovor nije nužno voditi s *čitavim* učiteljskim vijećem, od toga ne bi trebalo odstupiti čak ni pod cijenu da kriznu intervenciju uopće ne pokrenemo. Naime, nakon tolikih godina rada, čvrstog sam uvjerenja da odgovornost za kvalitetu tako zahtjevnog posla možemo preuzeti jedino ako ga možemo provesti u cijelosti, a ne djelomično.

Često se događa da je u školi prije početka krizne intervencije održana sjednica razrednog ili učiteljskog vijeća kako bi se s učiteljima razriješila različita praktična pitanja. Unatoč tome, stručnjaci iz tima za krizne intervencije moraju organizirati grupni razgovor s čitavim učiteljskim vijećem jer je to obavezni sastavni dio krizne intervencije i zato što su njegov sadržaj i cilj različiti od sjednice učiteljskog vijeća koji je prije našeg dolaska organizirala škola.

Cilj/svrha i sadržaj

Prvi *cilj* razgovora s učiteljskim vijećem jest pružiti podršku učiteljima kao "običnim" ljudima koji su pogođeni kriznim događajem. Taj je cilj i *kronološki prvi na redu* jer, kao

što sam rekla, učitelji (kao i svi ostali stručnjaci, bilo u kom području djelatnosti) svoju "profesionalnu kutu" oblače na osobu od krvi i mesa i ako ona ne dobije podršku za to kako se osjeća, neće moći dobro obavljati ni svoj posao učitelja-stručnjaka.

Drugi je cilj odgovoriti na pitanja učitelja koja ih muče, a tiču se kontakta s učenicima koje je pogodio krizni događaj, načina organiziranja nastave, poučavanja, ispitivanja gradiva, održavanja discipline u učionici itd. Odgovori na ta pitanja zapravo su savjeti o tome što je dobro, a što nije dobro činiti u učionici i u školi općenito – u prvom razdoblju i kasnije nakon kriznog događaja.

U tablici 11 prikazala sam dijelove teksta iz letaka koje smo napisali zasebno za učitelje osnovnih i srednjih škola¹⁴, a u kojima se, između ostalog, govori o tome što jest, a što nije dobro činiti u pružanju podrške učenicima nakon kriznog događaja.

Tablica 11

Savjeti učiteljima osnovne i srednje škole: što nakon kriznog događaja učenicima pomaže, a što ne pomaže?

KAKO VI MOŽETE POMOĆI UČENICIMA?

1. Djeca/mladi imaju potrebu razgovarati o događaju i prepričavati ga mnogo puta. Time pokušavaju ovladati događajem, razumjeti što se dogodilo. Razgovorom smanjuju svoj osjećaj usamljenosti. Zato je važno da ih slušate, bez obzira na to koliko su vam puta neku pojedinost već ispričali, i da s njima razgovarate.
2. Potičite razgovor pitanjem: "O čemu razmišljate?", a ne: "Kako se osjećate" – lakše je govoriti o mislima, nego o osjećajima.
3. Postavljat će puno pitanja "Zašto?" ("Zašto baš nama, zašto sada, zašto se događaju tako nepravedne stvari...?"). Na neka možete odgovoriti ili reći svoje mišljenje, ali na mnoga od njih nema odgovora. Bolje je mirno reći: "Na žalost, na mnoga pitanja nemamo odgovor", nego pokušavati dati tzv. utješne ili ublažavajuće odgovore (npr.: "Bolje bi bilo da o tome prestaneš razmišljati.").
4. Nakon traumatskog događaja često osjećamo krivicu jer nešto nismo učinili ili jer smo nešto pogrešno učinili. Krivica je posljedica potrebe da vjerujemo da smo zapravo imali kontrolu nad situacijom, čime smanjujemo vlastitu bespomoćnost. Činjenica da nismo mogli spriječiti nesreću pogađa osjećaj kontrole nad životom i osobne kompetentnosti. Saslušajte učenike te mirno i logično osporite misli o krivici (ako je to moguće/prikladno). Nemojte ih negirati govoreći: "To je glupost. Niste vi krivi."
5. Često se javljaju i misli o osveti – one također tješe bespomoćnost i ranjivost. Misli o osveti nemojte osuđivati – to je prirodna i česta reakcija u takvim situacijama. No, umjesto o osveti, razgovarajte s učenicima o ljutnji, bespomoćnosti i poniženju koje osjećaju. (Naravno, osvetničko *ponašanje* morate sprečavati.)

¹⁴ "Letak za nastavnike u srednjoj školi: Podrška učenicima nakon teškog događaja" priredile su Jasenka Pregrad i Lidija Arambašić, a "Letak za učitelje u osnovnoj školi: Podrška učenicima nakon teškog događaja" priredile su Renata Miljević-Ridički, Vlasta Vizek-Vidović i Lidija Arambašić.

6. Pitanje smisla života, koje učenike i inače u ovoj dobi muči, još je naglašenije pa sve druge uobičajene misli, brige i aktivnosti postaju manje važne (uključujući i učenje). (Ovo vrijedi za učenike na kraju osnovne škole i za srednjoškolce, nap. L.A.)
7. Nakon kriznog događaja sjećanja su neprecizna i nejasna pa je za ovladavanje i razumijevanje događaja važno da razgovaraju s drugim sudionicima događaja.
8. Pokažite svoje osjećaje: tada će učenici vidjeti da i oni smiju pred vama pokazati kako im je i da ćete ih razumjeti. Međutim, ako niste spremni s učenicima podijeliti svoje misli i osjećaje o ovom događaju, ne morate, to nije nužno, ali je tada važno da im kažete da o tome niste spremni razgovarati pred toliko ljudi – umjesto da se ponašate kao da se ništa nije dogodilo.
9. Dobro je da život teče koliko je god to moguće uobičajeno, postupno ih vratite svakodnevnoj rutini i aktivnostima, ali nemojte očekivati da u tome *odmah* budu “dobri” i uspješni. U početku je važnije da budu aktivni i nečim zaposleni nego da budu uspješni (ovo vrijedi i za učenje).
10. Dobro je da učine nešto korisno u vezi s događajem (npr. da daju krv, skupljaju novac za cvijeće, običu ozlijeđene, obitelj unesrećenih) jer to smanjuje osjećaj bespomoćnosti, ali u tome ne treba pretjerivati.
11. Potičite ih da donose odluke o svom ponašanju i ritualima ovih dana u školi i izvan nje jer tako postupno vraćaju kontrolu nad vlastitim životom koju je traumatski događaj poljuljao.
12. Ako su neposredno nakon kriznog događaja skloni donositi velike i važne odluke, saslušajte ih s poštovanjem i recite da ovo baš nije dobro vrijeme za takve odluke ili jednostavno recite: “Pričekaj malo, vidjet ćeš još...”
13. Potičite ih da napišu ili nacrtaju to što ih muči; ako ne žele, ne moraju vam to pokazati.
14. Uvažite njihove isprike ako nisu dovoljno koncentrirani (osobito u prvom tjednu nakon traumatskog događaja).
15. Pustite ih da u učionici sjede kako žele; nikako ih u ovom razdoblju nemojte samoinicijativno razmještati (tj. bez njihove želje).

Ukratko: budite im pri ruci, slušajte ih, pokažite im da ih prihvaćate i da poštujete njihove osjećaje, misli i potrebe te im pomozite da se osjećaju sigurnima.

ŠTO UČENICIMA NEĆE POMOĆI?

1. Izbjegavanje razgovora o događaju.
2. Prešućivanje bitnih informacija.
3. Ponašanje kao da se ništa nije dogodilo.
4. Požurivanje oporavka – verbalno ili postupcima poput zanemarivanja rituala koji su im potrebni i nastavljanja uobičajenog tumačenja i ispitivanja gradiva (postupno možete uvesti ponavljanje, pa tumačenje jednostavnijeg gradiva ili sporiji ritam rada).
5. Vaše skrivanje vlastitih osjećaja i reakcija.
6. Nemojte ih poticati da ne misle na događaj i da ga zaborave. To je nemoguće. (Istina, vama bi bilo lakše ne vidjeti bol na njihovu licu, jer vas ona podsjeća na vašu vlastitu bespomoćnost, odnosno nemogućnost da njih i sebe zaštitite od patnji.)

-
7. Ne govorite im: "Vi ste još i dobro prošli" ili "To se više neće dogoditi" i sl. jer nakon traumatskog događaja svijet doživljajno postaje nepredvidljivo i (potencijalno) opasno mjesto.
 8. Nemojte im nikada reći: "Znam kako ti je", jer to nije istina i može ih uvrijediti.
 9. Nemojte ih ispravljati u opisivanju događaja (osim ako je riječ o činjeničnim netočnostima ili glasinama) – svatko je događaj doživio iz svog kuta gledanja i važan je učenikov doživljaj i osjećaj.
 10. Djeca/mladi misle "crno – bijelo", isključivi su ili ironični. Nemojte "popravlјati" njihovo mišljenje, urazumlјivati ih i držati prodike govoreći im kako bi *trebali* misliti i što bi *trebali* raditi. Jednostavno iznesite svoje mišljenje i učenicima ostavite njihovo.
 11. Nemojte ispitivati i ocjenjivati neposredno nakon traumatskog događaja (svakako ne u prvom tjednu nakon događaja), osim ako to netko od učenika sam izričito ne traži.
-

Sadržaj razgovora koji vodimo s učiteljima također se tiče isključivo kriznog događaja i njegovih posljedica, iako učitelji katkada nastoje razgovor povesti u drugim smjerovima (npr. poticali su teme poput "današnje problematične djece i/ili roditelja", "nadležnih institucija koje im ne pružaju /dovoljnu/ podršku", "preopsežnih nastavnih programa koji ne omogućuju dugotrajniji, stvarni, ljudski kontakt s djecom", "općenito teškog stanja u školi glede učenja, dolazaka na nastavu i uvažavanja nastavnika, glede financijske situacije" itd.). U takvim slučajevima posao je voditelja skupnog razgovora da se što brže vrati na razgovor o kriznom događaju i nevoljama povezanim s njime. Pojediniosti o rješavanju te specifične teškoće u okviru krizne intervencije opisat ću u V. poglavlju knjige.

U rijetkim situacijama događalo nam se da je ravnatelj/ica škole predložio/la da grupni razgovor s učiteljima, kao dio krizne intervencije, bude samo jedna od točaka dnevnog reda uobičajene sjednice učiteljskog vijeća. Na to ne treba pristati jer je to miješanje različitih *sadržaja* razgovora. Osim toga, postoje suštinske razlike u *procesu* vođenja razgovora s učiteljima kad je riječ o redovitim školskim sadržajima i onima povezanim s traumatskim stresom, pa miješanje sadržaja razgovora svima uključenima (i voditelju razgovora) može biti teškoća. Konačno, time se ograničava trajanje našeg razgovora s učiteljima jer ako prvi dio potraje dulje, mi se moramo žuriti jer nema smisla da učitelje koji su ionako iscrpljeni kriznim događajem, beskraјno dugo držimo uz školi. Naravno, to ne znači da ravnatelju/ici škole nećemo "dopustiti" da na kraju našeg skupnog razgovora učiteljima kaže određene kratke obavijesti (bez obzira kojeg sadržaja), ali pokazalo se da je pritom važno upozoriti da razgovor s nama zna biti prilično iscrpljujući pa taj dodatak ne bi smio biti preduг.

Na kraju hoću istaknuti da razgovor s učiteljima ima izrazito naglašenu edukativnu komponentu, tj. učiteljima je važno iznijeti osnovne činjenice o tome kako sve krizni događaj može djelovati na ljude (odrasle i djecu/mlade), kako teče oporavak od njega, tko sve mogu biti izvori podrške, odnosno što su sve moguće strategije pomoći i samopomoći u stanju psihičke krize.

Način provedbe

Skupni razgovor s učiteljima vodi se na vrlo sličan način kao i s učenicima viših razreda osnovne škole i sa srednjoškolcima. To znači da u razgovoru slijedimo sedam faza sažete integracije traume, ali je način prolaska kroz njih prilagođen činjenici da se razgovor obično vodi s velikim brojem sudionika (detaljniji opis takvog načina rada nalazi se u odjeljku *Način provedbe – srednjoškolci i učenici od 4. do 8. razreda osnovne škole*, str. 181).

Pritom, u razgovoru s učiteljima postoje četiri specifičnosti, a sve se tiču uvodnog dijela, kad je jako važno naglasiti:

1. da će se razgovor u početku ticati njih osobno, tj. da ćemo se svi zajedno prvo baviti njima kao “običnim ljudima”, a ne kao učiteljima, te da je kraj razgovora rezerviran za odgovaranje na pitanja i davanje savjeta koji se tiču njihova posla (kontakta s učenicima i njihovim roditeljima), tj. njih kao stručnjaka,
2. da tijekom razgovora svi, koliko god je to moguće, zanemare hijerarhijske odnose, tj. da su u tom razgovoru ravnatelj škole i učitelji na istoj odnosnoj razini,
3. da koliko god je to moguće, zanemare razlike u vrsti posla između stručnih suradnika i učitelja, drugim riječima, da psiholog, pedagog i/ili stručnjak edukacijsko-rehabilitacijskih struka ni na koji način u razgovoru nema drukčiju poziciju od učitelja i
4. da od onog što će čuti od nas, “uzmu” samo to što njima kao pojedincima odgovara, tj. da naše poučavanje ne shvate kao apsolutnu istinu koja mora na isti način vrijediti za svakoga od njih. Ovdje prvenstveno mislim na dio razgovora koji se tiče njih osobno budući da dio razgovora koji se tiče pružanja podrške učenicima, dakle to što ćemo im reći o obavljanju njihova posla u uvjetima krize, vrijedi podjednako za sve.

Tijekom razgovora s učiteljima katkada se događa da sudionici “skrenu” u svoje uobičajene hijerarhijske i/ili profesionalne uloge, a voditelj razgovor tada ih podsjeća na to što je rečeno u uvodu.

Ranije spomenuti ciljevi skupnog razgovora s učiteljskim vijećem postižu se davanjem prilike sudionicima razgovora da kažu kako su nakon kriznog događaja – kao ljudi od krvi i mesa i kao stručnjaci, te da s članovima tima za krizne intervencije podijele to što ih muči, da iznesu svoje nedoumice i postave pitanja.

Trajanje

U dosad provedenim kriznim intervencijama tematske sjednice učiteljskog vijeća trajale su između 45 i 120 min, najčešće 60 min (a velik broj njih trajao je 90 min).

Kraće trajanje sjednice najčešće je bilo povezano sa slabijom krizom koju su učitelji osjećali nakon kriznog događaja, s činjenicom da su kao pojedinci imali dobre kapacitete za suočavanje s krizom i s dobro funkcionirajućom stručnom službom. Razgovori su kraće trajali i kad su međuljudski odnosi u zbornici bili razmjerno loši i/ili kad stil

rukovođenja nije bio baš najbolji (npr. jako autoritaran). Naime, u takvim se uvjetima pojedinci ne žele ili ne usude međusobno povjeravati jer se brinu zbog kasnijih mogućih posljedica.

Razlozi duljeg trajanja sjednica bili su jača stanja krize koju su osjećali gotovo svi učitelji u školi i to najčešće zbog vrste kriznog događaja (npr. samoubojstvo učenika, smrt učenika na izletu/maturalnom putovanju) te ako je događaj izazivao učestale i vrlo neugodne reakcije medija, javnosti i/ili roditelja. Razgovori s učiteljima obično su dulje trajali i kad su međuljudski odnosi u zbornici bili dobri, a stil rukovođenja kvalitetniji jer su se u tim uvjetima sudionici razgovora osjećali sigurnima dok bi pred kolegama opisivali svoje (teško) stanje.

4. Roditeljski sastanak/sastanci

S kim se provodi?

U okviru krizne intervencije obvezatno je organizirati sastanak roditelja učenika s kojima smo vodili skupne razgovore. Nužnost provedbe takvog razgovora proizlazi iz činjenice da su roditelji odgovorni za svoju djecu i tu im odgovornost u kriznoj intervenciji niti smijemo niti možemo uzeti (niti bi to bilo dobro – ni za koga!). Kao što sam opisala u odjeljku o organizacijsko-tehničkim poslovima, naša je odgovornost da svi roditelji koje pozivamo dobiju informaciju o sastanku, a njihova je odgovornost hoće li ili neće doći na njega.

Iskustvo nam pokazuje da se broj roditelja koji dođu na roditeljske sastanke, kao dijela krizne intervencije, kreće od jednog roditelja (od ukupno 29 u razrednom odjelu) do broja koji je veći od ukupnog broja učenika u razrednom odjelu – jer na sastanak dođu majka i otac nekih učenika, pa čak i bake i djedovi. Opširno tumačenje mogućih razloga zašto na roditeljski sastanak katkada dođe jako malo roditelja nadilaze okvire ove knjige pa ću samo ponoviti što sam već rekla: jedan od razloga možda je i roditeljski doživljaj da roditeljski sastanci općenito “nemaju smisla ni koriste”. U svakom slučaju, jasno je da će kvaliteta ukupno obavljenog posla u kriznoj intervenciji biti to veća što više roditelja dođe na roditeljski sastanak i zato je važno da sa svoje strane učinimo sve da što više povećamo vjerojatnost njihova dolaska u školu. Drugim riječima, razlog njihova katkada (vrlo) slabog odaziva ne smije biti *naša* odgovornost, npr. zato što nismo bili dovoljno jasni da svi moraju *izravno* dobiti informaciju o roditeljskom sastanku (dakle, ne smije se dogoditi da u školu nisu došli jer *nisu znali* za roditeljski sastanak) ili zato što je roditeljski sastanak organiziran u vrijeme za koje se unaprijed zna da roditeljima neće odgovarati. Nažalost, katkada, iako rijetko, dogodilo se da smo unaprijed znali da je roditeljski sastanak organiziran u vrlo nepovoljno vrijeme ili u vrlo problematičnim okolnostima i u Okviru 19 nalaze se opisi dva takva slučaja i toga kako smo se suočavali s tom nevoljom.

OKVIR 19**NEPOVOLJNI TRENUCI ZA SAZIVANJE RODITELJSKOG SASTANKA****Prvi primjer: na roditeljski sastanak došao je samo jedan roditelj**

Krizni događaj: pogibija učenika 1. razreda srednje škole u prometnoj nesreći nedaleko od škole i to pred nekoliko prijatelja iz iste škole

Kronologija zbivanja:

- prometna nesreća – četvrtak
- pogreb – utorak
- tzv. organizacijsko-informativni roditeljski sastanci koje je samoinicijativno sazvala škola – utorak i srijeda (dan pogreba i sutradan)
- krizna intervencija – srijeda (dan nakon pogreba; razgovor s učenicima izravno pogođenog razreda, skupni razgovor s učiteljima) i četvrtak (roditeljski sastanak)

Istog dana kad je bio pogreb, odnosno sutradan, škola je organizirala roditeljske sastanke roditelja sva tri prva razredna odjela radi davanja točnih informacija o prometnoj nesreći te odgovaranja na roditeljska pitanja glede tragičnog događaja i akcija poduzetih za ublažavanje njegovih posljedica. Budući da je iznimno važno razgraničiti tzv. organizacijsko-informativni roditeljski sastanak (koji je organizirala škola) od onog koji je dio psihološke krizne intervencije, roditeljima smo uobičajeno ponudili mogućnost da sa psiholozima skupno porazgovaraju o stanju svoje djece. Nažalost, u toj konkretnoj situaciji nije bilo druge mogućnosti nego roditeljski sastanak sazvati sutradan nakon spomenutog “organizacijsko-informativnog” sastanka. Dakako, bili smo svjesni toga da sastanci dva dana za redom roditeljima mogu predstavljati teškoću, ali za takvu su nepovoljnu odluku postojala dva razloga: 1) u okviru krizne intervencije roditeljski sastanak važno je zakazati što brže nakon razgovora s učenicima i 2) s obzirom na dostupnost članova tima za krizne intervencije, sljedeći mogući datum roditeljskog sastanka bio bi tek tjedan dana nakon razgovora s njihovom djecom, što je prevelik razmak između ta dva grupna susreta.

Pretpostavljamo da je zbog takvih nepovoljnih okolnosti na roditeljski sastanak došao *samo jedan otac*. Zbog toga je odlučeno da se naknadno, svim roditeljima učenika izravno pogođenog razreda, poštom pošalje pismo s objašnjenjem razloga sazivanja roditeljskih sastanaka dva dana za redom. Osim toga, roditeljima su poslana i dva letka: 1) onaj namijenjen pružanju roditeljske podrške djeci nakon kriznog događaja (letak su trebali dobiti na roditeljskom sastanku) i 2) onaj o tome što su psihološke krizne intervencije.

Evo u cijelosti pisma koje smo poslali spomenutim roditeljima:

TIM ZA KRIZNE INTERVENCIJE**Društva za psihološku pomoć****10 000 Zagreb, Prilaz Gjure Deželića 27**

U Zagrebu, datum _____

SVIM RODITELJIMA UČENIKA XY RAZREDA

Kao što vjerojatno znate, u školi koju pohađa i Vaše dijete tijekom dva dana (datum) provedena je psihološka krizna intervencija povodom nesretne pogibije učenika N.N. iz XY razreda. Nakon takvih tragedija, uobičajeno je vođenje najmanje tri skupna razgovora: 1) s učenicima najizravnije pogođenog razreda (u ovom slučaju to su Vaša djeca), 2) s cijelim Učiteljskim vijećem i 3) s roditeljima učenika s kojima smo prethodno razgovarali. Cilj takvog roditeljskog sastanka jest prenijeti roditeljima zapažanja o reakcijama njihove djece na tragičan događaj, davanje praktičnih savjeta o pružanju podrške djeci i odgovaranje na postavljena pitanja.

Premda smo bili svjesni da je nepraktično organizirati roditeljski sastanak s Timom za krizne intervencije sutradan nakon što je održan roditeljski sastanak s predstavnicima škole, odlučili smo ga ipak tada sazvati jer nam je uvijek važno roditelje vidjeti što brže nakon razgovora s njihovom djecom (a, nažalost, sljedeći datum kad bismo mi mogli bio bi tek tjedan dana nakon razgovora s učenicima).

S obzirom na to da je na roditeljski sastanak (koji se bio dana _____, u 18.00 sati) došao otac samo jednog učenika, ovim vas putem želimo ukratko obavijestiti o tome što smo čuli od vaše djece.

Učenici XY razreda su tijekom skupnog razgovora vrlo malo govorili, što je uobičajeno za mlade ljude te dobi. Prema onome što su rekli, vidljivo je da imaju glavobolje, teškoće sa spavanjem, da su tužni, ljuti, da još ne vjeruju da je N.N. poginuo. Isto tako, istaknuli su teškoće koje primjećuju na misaonom planu, tj. teškoće s koncentracijom, pamćenjem i dosjećanjem.

Tijekom razgovora stekli smo dojam da učenici pažljivo prate što im je voditeljica rekla (npr. klimali su glavom dok je ona govorila, klimanjem glave potvrđivali su ili opovrgavali određene nabrojane znakove traumatskog stresa).

U prilogu ovom pismu šaljemo Vam dva letka – jedan je namijenjen roditeljima srednjoškolskih učenika i u njemu je riječ o roditeljskoj podršci djeci nakon tragičnih događaja, a u drugome se objašnjava što su psihološke krizne intervencije. Vaša su djeca na kraju skupnog razgovora dobila letak namijenjen srednjoškolskim učenicima i on je sličan letku namijenjenom roditeljima, ali je ipak ponešto drukčiji pa Vam savjetujemo da i njega pročitate.

Nadam se da oporavak od doživljenog tragičnog događaja ide svojim prirodnim tijekom i da u obitelji nemate većih teškoća u izlaženju na kraj s tim. Ako zbog spomenutog događaja imate teškoće zbog kojih Vam treba naša podrška, slobodno nam se javite na brojeve telefona navedene na letku.

Uz srdačan pozdrav, s poštovanjem,

Voditeljica Tima za krizne intervencije:
Prof. dr. sc. Lidija Arambašić

Drugi primjer: na roditeljski sastanak došlo je skoro tri četvrtine roditelja

Krizni događaj: samoubojstvo 14-godišnjeg učenika

U kriznoj intervenciji koju smo provodili izvan Zagreba morali smo roditeljski sastanak organizirati u vrlo nepovoljnih 14.00h. Razlog tome bio je vrlo banalan: zadnji vlak iz tog mjesta u smjeru Zagreba išao je u 16.00h, a kolegica i ja morale smo se tog dana vratiti u Zagreb. Stručnu službu škole i razrednicu detaljno smo uputile u to što će roditeljima reći kad ih telefonom budu obavještavali o roditeljskom sastanku (npr. da je *nama* jako važno da ih vidimo i kažemo kako su njihova djeca, da nam je jako žao što roditeljski sastanak sazivamo u tako nezgodno vrijeme, da smo spremne, ako treba, nazvati njihove rukovoditelje i objasniti u čemu je stvar kako bi ih pustili da odu ranije s posla itd.).

Moram reći da je, na koncu, na taj roditeljski sastanak, iako je bio organiziran u radno vrijeme, došlo 16 roditelja (od ukupno 23 učenika u razrednom odjelu)!

Isto kao i kod učiteljskog vijeća, i ovdje vrijedi pravilo da iako škola katkad organizira informativni roditeljski sastanak prije početka krizne intervencije, mi bismo svakako morali nastojati organizirati grupni susret s roditeljima koji će voditi stručnjaci iz tima za krizne intervencije. Naime, kao što sam rekla, takav sastanak ima drukčiji sadržaj i cilj od sastanka koji je samoinicijativno organizirala škola i obvezatni je sastavni dio krizne intervencije.

Cilj/svrha i sadržaj

Krajnji *cilj* roditeljskog sastanka je pružiti podršku roditeljima da bi svojoj djeci mogli biti što boljom podršku u procesu oporavka od kriznog događaja. Taj se cilj postiže na četiri načina:

1. davanjem prilike roditeljima da kažu kako se oni kao osobe osjećaju povodom kriznog događaja, tj. da opišu kako je on na njih utjecao,

2. opisivanjem roditeljima u kakvom su psihičkom (i tjelesnom) stanju njihova djeca i to iznošenjem toga što smo čuli izravno od učenika tijekom skupnog razgovora i toga što smo saznali od učitelja/stručnih suradnika koji su s njima u kontaktu,
3. davanjem prilike roditeljima da kažu kako se povodom kriznog događaja osjećaju u roditeljskoj ulozi, tj. što ih muči, što im je teško itd. dok su u kontaktu sa svojim djetetom koje je u stanju psihičke krize i
4. odgovaranjem na roditeljska pitanja koja se najčešće tiču njihovih nedoumica o tome što da čine, a što da ne čine prema svojoj djeci koja su doživjela krizni događaj. Najčešća takva pitanja su sljedeća: "Kako razgovarati s djetetom da bi se olakšao/ubrzo oporavak?", "Kako djetetu olakšati...?", "Što činiti ako dijete i dalje ne bude moglo spavati?", "Za koliko vremena će se oporaviti?", "Je li opasno ako dijete ne želi s roditeljima razgovarati o kriznom događaju?", "Što da djeca kažu učeniku kojemu je poginuo brat/sestra...?" itd. Jedna nam je majka, npr. rekla da njezina 18-godišnja kći nikako ne želi razgovarati o samoubojstvu N.N.-a, a cijeli svoj dnevnik izlijepila je partama, što majku jako brine.

Kao što je vidljivo, *sadržaj* razgovora s roditeljima također se odnosi na krizni događaj i njegove posljedice, ali roditelji katkada pokušavaju s voditeljima skupnog razgovora raspravljati i o temama koje nisu u mandatu krizne intervencije, npr. da škola ni inače ne funkcionira dobro, da ravnatelj i ostali zaposlenici škole nisu dobri stručnjaci, da u razrednom odjelu postoje učenici koji već dugo zlostavljaju ostalu djecu, da u školi radi učitelj koji je tjelesno zlostavljao učenike i čiji je sudski postupak upravo u tijeku, itd. Sve to važno je kratko vrijeme poslušati, a potom se vratiti na dogovorenu temu susreta. Evo jednog konkretnog primjera toga: roditelji su nam rekli da ih jako brine problem s drogom u školi koji procjenjuju jako velikim (taj problem povezuju sa samoubojstvom učenika povodom čega je i pokrenuta krizna intervencija). Nakon pokušaja roditelja da se susret pretvori u razgovor o drogi, voditeljica razgovora vratila ih je na krizni događaj zbog čega su i došli u školu, rekla im je i da se škola sprema ozbiljno poraditi na edukaciji roditelja, učenika i nastavnika o drogi, ali da je to tema za razgovor u neko drugo vrijeme i s drugim stručnjacima.

Pri skupnom razgovoru s roditeljima valja imati na umu da mnogi od njih nerado govore o svojoj bespomoćnosti i frustraciji koje osjećaju jer ne mogu umiriti/utješiti svoje dijete. Takve svoje osjećaje skrivaju jer se brinu da će biti proglašeni lošim roditeljima. Međutim, ta se roditeljska muka vidi iz mnoštva pitanja koja postavljaju o svojoj djeci, npr.:

- "Vi kažete da pričamo sa svojom djecom, ali on se potpuno zatvorio i na sva moja pitanja sliježe ramenima i odgovara 'ne znam'."
- "Pozvali smo njezinu sestričnu s kojom je jako dobra da se preseli k nama ovih tjedan dana. Je li to u redu ili mislite da pretjerujemo?"
- "Stalno sluša jednu te istu pjesmu i tad plače. Sklonili smo joj taj CD pa je sad ljuta. Da joj ga vratimo?"

- “Dopustili smo mu da spava s nama u krevetu i da donese sto nekih svojih igračaka i dekica, ali on se i dalje boji. Što da radimo?”

Kad roditelji postavljaju takva i slična pitanja, voditelji skupnog razgovora moraju biti osjetljivi na to te odgovarati i na implicitni, a ne samo na sadržajni dio roditeljskih pitanja. Drugim riječima, umjesto samo davanja uputa roditeljima o tome što da rade, a što da ne rade (sadržaj pitanja), važno je usmjeriti se i na to kako je roditeljima dok gledaju svoju djecu kako šute, plaču, dok se boje, ljute itd. Time ćemo im pokazati da ih slušamo i čujemo, pokazat ćemo im svoju empatiju i to da nastojimo razumjeti kako im je te ćemo im tako pružiti podršku kao ljudskim bićima i kao roditeljima.

Konačno, roditelji katkada poistovjećuju tim za krizne intervencije s prosvjetnim vlastima. To je važno jasno zaniijekati i roditeljima ponovo objasniti tko smo i zašto smo s njima.

Način provedbe

Način vođenja razgovora s roditeljima ne razlikuje se bitno od onoga s njihovom djecom i učiteljima. Jedna specifičnost koju sam zapazila jest da se na tim razgovorima pojavljuje ukupno nešto više zabrinutosti, tuge, ljutnje i agresivnih reakcija nego u razgovoru s drugim skupinama, što je vjerojatno uvjetovano specifičnošću roditeljske uloge. Naime, roditelji su, prirodno, vrlo osjetljivi na patnju svoje djece i zbog toga katkada reagiraju vrlo burno, nastojeći pronaći krivca bilo za krizni događaj bilo za neke reakcije škole koje smatraju neprikladnima.

Trajanje

Roditeljski sastanci koje smo vodili trajali su između 30 i 120 min, najčešće 60 min (a mnogi su trajali 90 min). U nekim su slučajevima roditelji bili prilično nestrpljivi da se sastanak završi što brže, a katkada se jednostavno nisu dali “poslati kući”. Rekla bih da je to ovisilo o kvaliteti vođenja razgovora za što je odgovoran voditelj, a dijelom je možda bilo povezano i s kvalitetom komunikacije roditelja i škole koja postoji otprije. Dakako, to je sigurno ovisilo i o posve drugim specifičnim razlozima (npr. jačina utjecaja kriznog događaja na roditelje, uspješnost organizacije obiteljskih i drugih obveza itd.).

5. Razgovor s pojedincima

S kim se provodi?

Kao što sam govorila u II. djelu knjige, jedan od ciljeva sviju skupnih razgovora u okviru krizne intervencije je i trijaža, tj. prepoznavanje pojedinaca za koje procjenjujemo da im je nakon zajedničkog razgovora potrebna naša dodatna podrška. Drugim riječima, nakon nekih skupnih razgovora prilazili smo pojedincima kod kojih smo uočili da su vrlo uznemireni kriznim događajem (pa su o tome nezaustavljivo govorili ili su pak čitavo vrijeme šutjeli, a neverbalno su pokazivali svoju uznemirenost, jako su i dugo plakali itd.) i nudili smo im da još malo ostanemo porazgovarati nasamo ili smo ih pozivali da se jave u savjetovalište za individualne razgovore koje će sljedećih dana biti organizirano u školi.

Druga "vrsta" pojedinaca s kojima treba razgovarati nasamo su svi oni koji nisu bili na skupnom razgovoru, a unaprijed znamo da bi im trebalo pružiti podršku i/ili nas je na to upozorio netko iz škole (npr. razrednica razrednog odjela čiji su učenici na izletu doživjeli prometnu nesreću, najbolji prijatelj/djevojka poginulog učenika, očevidac kriznog događaja ili učiteljica koja je vrlo bliska s roditeljima stradalog učenika). Do takvih smo pojedinaca dolazili tako da smo im sami prilazili i *nudili* razgovor, a katkada smo na takvom razgovoru i *inzistirali* (npr. kad smo imali podatak da učenik razmišlja o samoubojstvu, da se netko osjeća iznimno krivim zbog kriznog događaja, kad neka odrasla osoba ima specifičan položaj u odnosu na učenike, npr. razrednica, učitelj koji je vrlo blizak s učenicima, kad smo znali da je netko bio veoma blizak s nastradalom osobom itd.).

Treća "vrsta" pojedinaca su svi za koje, tijekom krizne intervencije, bilo tko u školi primijeti da su jako uznemireni. Uputa koju smo pritom davali učiteljima i učenicima te stručnim suradnicima glasila je otprilike ovako: "Ako primijetite da je nekom iz vaše blizine u školi jako loše zbog toga što se dogodilo (*reći konkretan događaj*), molimo vas da ga svakako uputite k nama u savjetovalište za individualne razgovore ili da dodete zajedno s njim. Važno nam je da svaku takvu osobu vidimo i mi ćemo u razgovoru s njom procijeniti što je potrebno/moguće učiniti kako bi joj bilo bolje."

Individualni razgovori namijenjeni su učenicima i njihovim roditeljima te svim zaposlenicima škole, a obavijest o savjetovalištu koje se u školi privremeno otvara za takve razgovore dajemo na skupnom razgovoru s učenicima, na učiteljskom vijeću, roditeljskom sastanku te putem plakata koji se nalazi na vidljivom mjestu u školi. Iako je to bilo vrlo rijetko, znalo se dogoditi da na individualne razgovore dođu i učenici koji nisu iz škole u kojoj se provodi krizna intervencija, npr. nakon samoubojstva učenika 7. razreda, na individualni je razgovor došlo nekoliko njegovih bliskih prijatelja iz 1. razreda srednje škole koja je u istoj zgradi gdje je osnovna škola, ali u ulazu pokraj.

Na spomenutom plakatu obično piše sljedeće: "Pozivamo sve učenike, učitelje i roditelje koji se osjećaju uznemirena zbog _____ (*napisati konkretan događaj*) da slobodno dođu u savjetovalište za individualne razgovore gdje mogu nasamo porazgovarati sa stručnjacima koji su zbog toga u našoj školi. U savjetovalište možete doći _____ (raspored po danima i satima te prostorija/prostorije)."

Ovdje je važno istaknuti da u školskim uvjetima, osobito kad je riječ o učenicima, razgovor s pojedincem ne znači uvijek doslovno to budući da oni na takve razgovore često dolaze u parovima, trojkama, a katkada i četvorkama (u nekim su situacijama u savjetovalište za individualne razgovore dolazile i skupine od po šest-sedam učenika). Smatram da je to važno poštovati jer je učenicima očito tako lakše doći k nama i tako se osjećaju sigurnijima. U tom ćemo slučaju razgovor obaviti s onoliko učenika koliko ih je došlo i izrazilo želju da tijekom razgovora budu zajedno.

Cilj/svrha i sadržaj

Cilj individualnih razgovora je pružiti dodatnu podršku pojedincima koji na skupnim razgovorima nisu uspjeli reći sve što ih muči ili to, zbog različitih razloga, nisu željeli

učiniti pred drugima. Sljedeći cilj je porazgovarati s osobama za koje unaprijed znamo da bi mogle biti iznimno pogođene kriznim događajem (npr. razrednik, najbolji prijatelj/netko intimno blizak s nastradalom osobom) i to zato da bismo mogli preciznije procijeniti njihovo stanje i ako je potrebno, o tome obavijestiti nekoga iz škole ili roditelje.

Katkada je, a zbog prije prikupljenih podataka, specifičan cilj razgovora s pojedincem procjena njegove sklonosti samoubojstvu, o čemu također uvijek obavještavamo ljude koji su s tom osobom u kontaktu ili su "zadužene" za nju (stručni suradnik, roditelj – kad je riječ o učenicima ili blizak kolega – kad je riječ o učiteljima).

Što se tiče *sadržaja*, razgovor s pojedincem također se vodi o kriznom događaju i njegovim posljedicama iako je u individualnim razgovorima dopuštena/moguća nešto veća fleksibilnost. U mnogim smo situacijama od pojedinaca slušali i sadržaje koji nisu bili izravno povezani s kriznim događajem jer nam se činilo da je to u funkciji uspostave odnosa povjerenja, međutim, nakon određenog vremena, klijenta bismo ponovo vratili na temu zbog koje smo kod njih u školi. U nekoliko sam individualnih razgovora klijentu čak rekla da bi bilo dobro da potraži dodatnu stručnu pomoć (psihološko savjetovanje ili psihoterapiju) jer sam na temelju iznesenog sadržaja, a koji nije bio povezan s kriznim događajem, procijenila da su snage i mogućnosti te osobe za izlaženje na kraj s trenutačnom krizom izrazito smanjene i to zbog velike količine drugih teškoća koje ima, uz istodobno vrlo slabu podršku iz okoline.

U Okviru 20 nabrojila sam neke od sadržaja koje su nam pojedinci samoinicijativno rekli o sebi, a koji nisu bili (izravno) povezani s kriznim događajem.

OKVIR 20

SAZNAJNA O KLIJENTU KOJA NISU (IZRAVNO) POVEZANA S KRIZNIM DOGAĐAJEM (a što nam je on sâm rekao u individualnom razgovoru)

- ♦ učenik je prije četiri godine doživio da susjed pred njim, u njegovu (klijentovu) stanu umre od moždanog udara
- ♦ učenik 7. razreda osnovne škole u tri je mjeseca bio na četiri sprovoda (bratić, polusestra, prijatelj, majka prijateljice)
- ♦ 16-godišnja djevojka je u sedam mjeseci doživjela smrt tri jako dobra prijatelja, a uzrok sve tri smrti bilo je samoubojstvo
- ♦ smrtonosna bolest roditelja
- ♦ psihičke bolesti u obitelji
- ♦ vlastita smrtonosna bolest (karcinom)
- ♦ roditelji su učeniku dulje vrijeme tajili djedovu smrt

- ♦ ratna iskustva (prognanici)
- ♦ nekoliko selidbi tijekom tri-četiri godine
- ♦ alkoholizam u obitelji, česte svađe, tjelesno nasilje
- ♦ član obitelji je u zatvoru
- ♦ učiteljici je tri tjedna prije krizne intervencije iznenada umrla 35-godišnja sestra
- ♦ učiteljica nije udana, oduvijek živi s mamom, s kojom je u stalnim i jakim sukobima

Kao i u skupnim razgovorima, i u razgovoru s pojedincem važan dio sadržaja odnosi se na poučavanje o znakovima stresa, traume i krize, značajkama oporavka od tog stanja, o (ne)djelotvornim načinima suočavanja s njim itd., a uključuje i odgovaranje na pitanja povezana s kriznim događajem.

U individualnim razgovorima često dolazi do izražaja jedna od osobitosti kriznih intervencija koja se često spominje u literaturi (npr. Vizek i Arambašić, 2000.), a to je "velika aktivnost i prilagodljivost pomagača" (str. 60. – 61.). Riječ je o tome da, za razliku od psihološkog savjetovanja i psihoterapije, stručnjak koji provodi kriznu intervenciju katkada klijentima daje vrlo izravne savjete i time preuzima odgovornost za dio njihova života. Naime, ljudi u stanju krize su konfuzni i dezorijentirani, (privremeno) su izgubili kontrolu nad onim što im se zbiva i kako se osjećaju, prijašnji mehanizmi suočavanja sa stresom trenutačno im ne pomažu, a zbog preplavljenosti emocijama, "mozak" im ne funkcionira baš najbolje. Budući da se takvo stanje krize jako teško podnosi, ljudi su skloni impulzivno donositi važne, a katkada i životne odluke, a da pritom ne mogu odvagati njihove dobre i loše strane. Zbog toga ljudi u krizi trebaju od stručnjaka dobiti direktivnije upute nego inače pa će ih ovi u individualnim razgovorima katkada izravno savjetovati, nastojeći ih privremeno odvratiti od donošenja važnih odluka. To se može učiniti, npr. riječima: "Ovaj ste čas jako potreseni time što se dogodilo (*reći konkretan događaj*) i zbog toga jednostavno niste u stanju odvagati dobre i loše strane odluke o prodaji kuće/stana/preseljenju u drugi grad/odlasku na naturalno putovanje (itd.). Voljela bih da donošenje te važne odluke odgodite za neko vrijeme." Naravno, to ne znači da ćemo takve odluke donositi umjesto njih.

Način provedbe

Kad razgovaramo s pojedincem koji nije bio na skupnom susretu, razgovor može slijediti strukturu sažete integracije traume, ali to će biti puno "ležernije" i fleksibilnije nego u skupnom razgovoru. Drugim riječima, u tom se razgovoru faze mnogo više pretaču jedna u drugu, dolazi do vraćanja na već "odrađene" faze i sl., pa sve to služi više kao način strukturiranja razgovora i kao podsjetnik na sadržaje o kojima bi bilo dobro razgovarati, a manje kao propisan postupak ili krut okvir. U svakom slučaju, u razgo-

voru s pojedincem najvažnije su vještine koje se i inače koriste u procesu psihološkog savjetovanja, a to su: slušanje, aktivno slušanje, pokazivanje empatije, praćenje vlastitih i klijentovih neverbalnih znakova, dodir ako je to prikladno, šutnja, postavljanje otvorenih pitanja – uz izbjegavanje pitanja koja počinju sa *zašto* budući da ona uvijek zvuče optužujuće itd. (Detaljnije o tome možete pročitati, npr. kod Hackney i Cormier, 2012., Nelson-Jones, 2007.)

Trajanje

Savjetovalište za individualne razgovore u pravilu se organizira tako da u toku dana, tj. u određenoj školskoj smjeni, jedan do dva stručnjaka najmanje dva sata dežuraju u privremenom savjetovalištu. Ovisno o tome u kakvom su stanju ljudi u školi, savjetovalište može biti organizirano već i prvog dana krizne intervencije ili će ono raditi od drugog dana intervencije nadalje. Dakako, o procjeni broja djece/mladih i odraslih koji će doći (ili bi mogli doći) na individualne razgovore ovisi hoće li biti potrebno i više stručnjaka koji će dežurati u savjetovalištu, hoće li dežurstvo trebati trajati dulje od dva sata i koliko će dana savjetovalište biti otvoreno. Bilo je kriznih intervencija u kojima smo nas četiri bile neprekidno zauzete u savjetovalištu za individualne razgovore puna četiri sata, a bilo je i situacija kad su dvije osobe dežurale dva sata, a u savjetovalište je došla samo jedna osoba ili čak nitko. Osim toga, bilo je intervencija kad smo jedan i/ili dva dana nakon završetka sviju skupnih razgovora organizirali samo dvosatno dežurstvo jedne osobe u savjetovalištu za individualne razgovore. Dakle, rekla bih da bi dobra praksa bila svakodnevno najmanje dvosatno savjetovalište za individualne razgovore u kojemu je najmanje jedna osoba, a najbolje dvije. Naravno, ako se pokaže da je to premalo, sutradan se "opseg rada" savjetovališta može povećati. U tablici 12 prikazala sam brojčane podatke o razgovorima vođenim u savjetovalištu za individualne razgovore u okviru 12 kriznih intervencija i iz tih se podataka vide velike razlike u broju provedenih razgovora s pojedincima.

Kao što vidite iz tablice 12, broj individualnih razgovora nije izravno povezan s trajanjem krizne intervencije jer kad je ona trajala, npr. dva dana, individualnih je razgovora bilo između 2 i 65. Osim toga, taj broj nije izravno povezan ni s veličinom škole, npr. u školi od 230 učenika proveden je 41 individualni razgovor (krizna intervencija br. 3 iz tablice 12), dok su u školi koja ima 950 učenika samo 4 osobe došle na individualni razgovor (krizna intervencija br. 11 iz tablice 12).

Razgovori s pojedincima trajali su od otprilike 5 minuta (jer se vrlo brzo pokazalo da je, npr. učenik htio samo izbjeci nastavu) pa sve do 90-ak minuta. Iskustvo nam pokazuje da takvi razgovori najčešće traju otprilike 30 min. Trajanje razgovora s pojedincem ovisi o tome zbog čega je došao u savjetovalište, ali važno je imati na umu da takvi razgovori u okviru krizne intervencije *nisu* psihoterapija, što znači da se u njima ne ide "duboko", da oni *ne* služe rješavanju i drugih (nagomilanih) klijentovih problema (npr. odnos učenika s učiteljima i/ili roditeljima, međuljudski odnosi u školi itd.), već ublažavanju trenutačnog stanja i poučavanju.

Tablica 12

Brojčani podaci o individualnim razgovorima vođenim u okviru 12 kriznih intervencija provedenih u školama – s obzirom na vrstu kriznog događaja, trajanje krizne intervencije i veličinu škole

Red. br.	Krizni događaj	Trajanje krizne intervencije	Ukupan broj klijenata u savjetovalištu	Veličina škole
1.	Pogibija učenika osnovne škole (utapanje u bazenu na školskom izletu)	5 dana	97 (77 učenika, 14 učitelja, 9 roditelja)	1.200 učenika, 85 prosvjetnih djelatnika
2.	Pogibija učenika osnovne škole (prometna nesreća)	2 dana	65 (60 učenika, 2 učitelja, 3 roditelja)	356 učenika, 25 prosvjetnih djelatnika
3.	Pogibija učenika srednje škole (nesretni slučaj, školski izlet)	3 dana	41 (34 učenika, 7 učitelja)	230 učenika, 32 prosvjetna djelatnika
4.	Učenik srednje škole ubio profesora pa sebe (na školskom dvorištu)	5 dana	25 (13 učenika, 10 učitelja, 2 roditelja)	570 učenika, 40 prosvjetnih djelatnika
5.	Samoubojstvo učenika srednje škole	2 dana	24 (23 učenika, 1 učitelj)	300 učenika, 40 prosvjetnih djelatnika
6.	Ugroženost života učenika osnovne škole (utapanje u bazenu)	2 dana	19 (14 učenika, 5 roditelja)	600 učenika, 50 prosvjetnih djelatnika
7.	Teška tjelesna ozljeda učenika srednje škole (prometna nesreća)	3 dana	12 (9 učenika, 3 učitelja)	1.200 učenika, 110 prosvjetnih djelatnika
8.	Pogibija učenika osnovne škole (prometna nesreća)	3 dana	10 (5 učenika, 4 učitelja, 1 roditelj)	670 učenika, 35 prosvjetnih djelatnika
9.	Pogibija učenika osnovne škole (nesretni slučaj)	2 dana	10 (9 učenika, 1 roditelj)	530 učenika, 43 prosvjetna djelatnika
10.	Učenik srednje škole pucao u učionici (dvoje lakše ranjenih)	4 dana	6 (4 učenika, 2 učitelja)	420 učenika, 45 prosvjetnih djelatnika
11.	Iznenadna smrt učenika osnovne škole (zdravstveni razlozi, u učionici)	2 dana	4 (2 učenika, 2 učitelja)	950 učenika, 56 prosvjetnih djelatnika
12.	Pogibija učenika srednje škole (ubojstvo)	2 dana	2 (učitelji)	900 učenika, 70 prosvjetnih djelatnika

Budući da tim za krizne intervencije u školi boravi obično 2-3 dana, stručnjaci imaju priliku neke klijente pozvati na individualni razgovor i nekoliko puta ako za tim postoji potreba i to smo u mnogim situacijama i činili. Osim toga, neki su klijenti samoinicijativno dva do tri puta dolazili u savjetovalište za individualne razgovore, a katkada su u nekoliko navrata dolazili na poticaj vršnjaka/učitelja/kolega.

U Dodatku 5 nalazi se sažet prikaz sviju aktivnosti u okviru jedne psihološke krizne intervencije u osnovnoj školi iz kojega možete steći ukupan dojam o tome koje su sve aktivnosti o kojima sam dosada govorila povedene u toj intervenciji i u kom opsegu.

6. Davanje letaka

Od samog početka provedbe kriznih intervencija bilo nam je jasno da ljudi u krizi s kojima smo u kontaktu najvjerojatnije slušaju što im govorimo, ali da vrlo vjerojatno i puno toga *ne čuju* (zbog toga što su u stanju psihičke krize), što znači da im treba dati da sa sobom ponesu pisane materijale koje će moći upotrijebiti kad im to bude trebalo. Kao što sam rekla u I. dijelu knjige, prvih 9 godina koristili smo tekstove koje smo napisali i umnožavali na papiru A4 formata. S vremenom smo utvrdili da nam ti tekstovi nisu dovoljno specifični za pojedine skupine ljudi s kojima razgovaramo pa smo 2003. god. napisali devet različitih letaka, na koje sam jako ponosna, i koje smo otisnuli u različitim bojama. Riječ je o lecima za roditelje i odgajatelje djece predškolske dobi (zeleni), za učenike, učitelje i roditelje osnovnoškolske djece (narančasti), za učenike, učitelje i roditelje srednjoškolaca (crveni) te za odrasle (ljubičasti), tj. za one kojima se ne obraćamo kao učiteljima/odgajateljima/roditeljima, već kao zaposlenicima, npr. centra za socijalnu skrb, nevladine organizacije, banke, ljekarne itd.

Svaki od tih letaka ima iste dijelove, tj. u njemu se ukratko opisuju moguće reakcije na krizni/traumatski događaj, značajke oporavka od njega, (ne)djelotvorni načini izlaženja na kraj s kriznim događajem, kad je dobro potražiti stručnu pomoć i kome/gdje se ljudi u krizi mogu obratiti radi (dodatne) stručne podrške ako za njom osjete potrebu.

Osim toga, napisali smo i deseti letak, u kojem su ukratko opisani Društvo za psihološku pomoć, krizni događaj i krizna intervencija, djelatnost tima za krizne intervencije te kada i kako pozvati tim za krizne intervencije.

Odgovarajući letak daje se svim sudionicima *na kraju svakog skupnog i individualnog razgovora* i pritom im se kaže da su u njemu napisani sadržaji koje su čuli tijekom razgovora, ali i neki drugi, i da im savjetujemo da sadržaj letka za neko vrijeme pažljivo prouče te da mu se po potrebi vraćaju. Kao što vidite, leci se daju samo onima koji su bili u kontaktu sa stručnjacima iz tima za krizne intervencije i moram reći da smo na vrlo skup način naučili da se toga treba pridržavati. Naime, u nekoliko su kriznih intervencija leci ostavljeni i za osobe s kojima nismo bili u kontaktu i tada nam se pokazala opasna strana takve prakse: ljudi koji nisu čuli svoje kolege i nas stručnjake bili su usmjereni samo na napisani tekst koji je vrlo sažet i "plošan", ne omogućuje interakciju sa stručnja-

kom koji daje dodatna pojašnjenja, koji je empatičan itd., pa napisano može djelovati, u najblažu ruku, nekorisno, a u najgoru, zastrašujuće. U Okviru 21 opisala sam još jednu moguću opasnost pri davanju letaka.

Naravno, nije moguće kontrolirati hoće li npr. ljudi u školi fotokopirati letke i dijeliti ih kome god žele, ali ponovo se vraćam na pojam odgovornosti: ako se to i dogodi, to je isključivo njihova odgovornost, a naša je da ih damo samo onima s kojima smo bili u izravnom kontaktu i da ih, uz navedeno obrazloženje, upozorimo da, po našem odlasku, letke ne dijele "sami od sebe".

OKVIR 21

SVAKOJ SKUPINI PRIPADA ODREĐENA VRSTA LETKA

Iako se na prvi pogled može činiti suvišnim raspravljati o tome da je jako važno paziti na to *kome* se daje *koji* letak, iz primjera koji slijedi vidjet ćete da ta "rasprava" i te kako ima smisla.

U jednoj je srednjoj školi učenik nožem napao i teško ozlijedio učitelja i to u učionici pred ostalim učenicima. Zbog iznimno jakog pritiska državnih prosvjetnih vlasti, krizna je intervencija pokrenuta prebrzo, u nju su *poslani* ljudi s veoma malim ili nikakvim iskustvom u tome poslu i to bez jasno razrađenog plana rada. Situacija u školi bila je na rubu eksplozije, učitelji su bili bijesni, očajni, uplašeni, osjećali su se posve nezaštićenima i pitali su se hoće li netko od njih morati poginuti u školi pa da se "nešto počne poduzimati". Usput, provedbu "krizne intervencije" (koja, nažalost, kao što sam rekla, i nije bila krizna intervencija u pravom smislu te riječi) otežavala je delegacija iz Ministarstva prosvjete koja je bila u školi i na određen način "diktirala" što će se i kako raditi.

U čitavoj toj zapetljanoj i teškoj situaciji, učiteljima su, na kraju skupnog razgovora, podijeljeni leci na kojima piše da su namijenjeni *srednjoškolskim učiteljima*, što se činilo posve logičnim. Nažalost, nitko nije vodio računa o tome da je riječ o lecima u kojima se, između ostaloga, učitelje upozorava na nužnost toga da učenicima "budu pri ruci, da ih slušaju i da im pokažu da ih prihvaćaju te da poštuju njihove osjećaje, misli i potrebe, te da im omoguće da se osjećaju sigurnima" (pogledajte ponovo tablicu 11 u ovom dijelu knjige, str. 184, u kojoj se nalazi dio sadržaja tog letka). Dakle, riječ je o lecima kojima se učitelje poziva na to da budu dobrom podrškom učenicima u oporavku od kriznog događaja, a u ovoj konkretnoj situaciji učitelji su (kao skupina) bili žrtve – jedan njihov kolega bio je proboden nožem, a počinitelj napada bio je učenik! Možete zamisliti u kakvom su čudu učitelji čitali

što sve u tom letku piše o pružanju podrške *učenicima*!?! Možete zamisliti njihovu ljutnju i razočaranost kad su spoznali da čak ni u letku nitko ne mari za njihovo dostojanstvo, ugled, sigurnost itd.!?

Sve u svemu, u toj su situaciji učitelji trebali dobiti tzv. *letak za odrasle*, jer je on namijenjen "uloži" žrtve koju su oni imali u tom konkretnom događaju. Taj je incident digao na noge i sve prosvjetne sindikate, koji su postavljali pitanja o tome "za koga rade ti psiholozi" koji su provodili tzv. "kriznu intervenciju" i trebalo je dosta dugo da se ta situacija smiri.

Redoslijed provedbe obvezatnih aktivnosti

Redoslijed provedbe obvezatnih aktivnosti nije moguće jasno i strogo "propisati" jer on ovisi o različitim činiteljima, uključujući i one organizacijske povezane s konkretnom školom. Zbog toga ću opisati redoslijed kojeg smo se najčešće *nastojali* držati i zašto je tome tako, a svima koji u budućnosti budu određivali taj redoslijed u nekoj konkretnoj kriznoj intervenciji predlažem da se drže opisane *logike*, uz istodobno prilagođavanje redoslijeda konkretnim uvjetima na terenu.

Od svih obvezatnih aktivnosti koje sam opisala posve je jasno da je jedino dolazak u ustanovu i uvodni razgovor s odgovornom osobom/osobama *uvijek* prvi na redu te da se leci dijele na kraju svakog razgovora (bilo skupnog ili s pojedincem). Nakon uvodnog razgovora bilo bi dobro provesti skupni razgovor s učenicima, a nakon toga učiteljsko vijeće pa roditeljski sastanak.

Razlog za to da razgovor s učenicima bude proveden prije onoga s odraslima vrlo je jednostavan: da bismo odraslima mogli opisati stanje u kojem se nalaze učenici i na temelju toga im savjetovati što da u sljedećem razdoblju rade, a što da ne rade u pružanju podrške, moramo prvo razgovarati s djecom/mladima i od njih čuti kako su i što ih sve muči.

Razlog za to da se razgovor s učiteljskim vijećem provodi prije roditeljskog sastanka više je organizacijske naravi: mnogo je jednostavnije i brže sazvati tematsku sjednicu učiteljskog vijeća nego sve roditelje obavijestiti da će u školi biti organiziran roditeljski sastanak povodom kriznog događaja. Međutim, praksa nam je pokazala da za taj redoslijed postoji i jedan suštinski razlog: u nekim je situacijama bilo jako važno roditeljima reći što smo sve učiteljima savjetovali (umjesto da ćemo im *tek* savjetovati).

Konačno, kao što sam rekla, razgovor s pojedincima u pravilu se provodi nakon skupnih razgovora, iako u tom pogledu postoje određena *odstupanja*. Jedno od njih je da je s osobom za koju znamo da je na vrlo specifičan način povezana s kriznim događajem važno razgovarati prvo individualno kako bi dobila podršku koju neće moći dobiti na skupnom razgovoru i/ili kako bi odlučila hoće li nakon individualnog razgovora uopće sudjelovati u skupnome. U Okviru 22 opisala sam tri takva primjera.

OKVIR 22

RAZGOVOR S POJEDINCEM KOJI SE PROVODI PRIJE NJEGOVA MOGUĆEG SUDJELOVANJA U SKUPNOM RAZGOVORU

Prvi primjer:

Razgovor s učenicom (7. razred osnovne škole) koji je doživio ubojstvo majke i samoubojstvo oca

Opis kriznog događaja: Otac je na ulici pištoljem ubio svoju suprugu, pred sinom od 2.5 god., dok je izlazila iz prijateljičine kuće. Potom je otišao u stan gdje je živio s druga dva sina – 7. razred osnovne škole (N.N.) i 2. razred srednje škole (roditelji su u postupku razvoda braka), rekao je da im je upravo ubio mamu, otišao je u kupatonicu i ubio se istim pištoljem. Sinovi su pozvali Hitnu pomoć i policiju. Pogrebi su bili nakon nekoliko dana – posebno za majku i posebno za oca. Na pogrebima su bila djeca iz N.N.-ova razrednog odjela (7.x razred) te učitelji. Nakon ubojstva/samoubojstva, zimski praznici trajali su još tjedan dana, tj. djeca su došla u školu sedam dana nakon kriznog događaja. Djeca poginulih roditelja smještena su u majčinu obitelj.

Razgovor s učenicom čiji su roditelji poginuli: Cilj razgovora bio je procijeniti kako je N.N., objasniti mu što će se zbivati u učionici tijekom grupnog razgovora, reći mu da će mu vjerojatno biti teško ako u tom razgovoru bude sudjelovao, objasniti zašto takvi razgovori koriste i sl. te mu pomoći da odluči hoće li ostati u učionici tijekom skupnog razgovora ili će radije otići kući, tj. *kod tete gdje sada živi*¹⁵. U tom mi je razgovoru bilo jako važno N.N.-u reći i sljedeće: "Ako odlučiš biti na skupnom razgovoru s učenicima iz tvog razreda, važno mi je da znaš sljedeće: tijekom razgovora, a osobito u njegovu prvom dijelu, neću ti se izravno obraćati ili ti postavljati pitanja kao drugoj djeci i to ne zato što mi nije stalo do tebe ili jer me ne zanimaš, nego zato što mislim da će ti trebati (malo) vremena da se opustiš. Ako ti budeš ipak sâm htio nešto reći, naravno, slobodno kaži. Pri kraju razgovora bih te ipak pitala hoćeš li i ti nešto reći, a ti ćeš mi slobodno i iskreno kazati želiš li to ili ne." Potom mi je bilo važno provjeriti kako je N.N. shvatio to što sam mu rekla i je li mu, ako odluči doći na skupni razgovor, moj prijedlog o načinu vođenja razgovora prihvatljiv ili bi htio nešto drugo.

¹⁵ Ovo ističem zato što kad sam ga upitala: "Bi li radije ostao s nama ili bi otišao kući?", spustio je glavu i rekao: "Znate, ja više nemam svoju kuću."

(Razgovor je trajao 30-ak minuta.)

Dojmovi i opažanja: N.N. djeluje vrlo smireno, postavlja dosta pitanja o tome što će se zbivati u učionici tijekom skupnog razgovora, izjavljuje da ne bi htio da se njegovi prijatelji "opterećuju zbog njega". Potpuno je siguran da *želi* biti u učionici tijekom skupnog razgovora.

Skupni razgovor s učenicima N.N.-ova razrednog odjela (7.x razred): U razgovoru su sudjelovala 23 učenika. Nakon predstavljanja i kratkog uvoda, razgovaramo o činjenicama. Potom razgovaramo o tome kakve im misli prolaze kroz glavu, kako se osjećaju i što im je najteže u tom događaju. Slijedi opis znakova stresa i traume, faza poučavanja i kraj. Između ostalog, djeci sam rekla da su u takvim situacijama prijatelji često zbunjeni jer bi vjerojatno nešto pitali osobu koju je pogodio težak događaj ili bi joj nešto rekli, a ne usude se, a potom sam ih pitala osjećaju li i oni to u odnosu na N.N.-a. Djeca su odmah potvrdila da je tome tako. Na moje pitanje N.N.-u bi li mu smetalo da ga djeca nešto pitaju/da mu nešto kažu, odgovorio je da ne bi. Djeca ga na to pitaju bi li sutradan išao s njima u kino, bi li došao na rođendansku proslavu i nude mu podršku "kad god mu treba" te kažu da žele da "zna kako su mu zauvijek prijatelji".

(Razgovor je trajao 75 min.)

Dojmovi i opažanja: Djeca su prilično uznemirena, kažu da ih je strah, da su zabrinuta za N.N.-a, ali i da se to njima ne dogodi. Zbunjena su u odnosu na N.N.-a i jako su žalosna zbog njega. Jedna djevojčica (N.N.-ova rođakinja) gotovo cijelo vrijeme plače. U završnom krugu kažu da su "dobro, tak-tak, čudno, srednje". U trenutku kad su počeli nuditi N.N.-u svoju podršku i dok su mu govorili da su mu zauvijek prijatelji, nekoliko djece vidno se rastužilo. (Jako se dobro sjećam koliko je i meni to bio dirljiv trenutak tijekom tog skupnog razgovora i kako su i meni oči bile pune suza.) Razredni odjel djeluje vrlo složno i blisko.

Drugi primjer:

Razgovor s razrednicom učenika koji se utopio na školskom izletu

Opis kriznog događaja: N.N., učenik 7. razreda osnovne škole, udario je glavom o dno hotelskog bazena skačući u njega. To se dogodilo na školskom izletu na kojem su bila dva razredna odjela i četvoro učitelja. Po izlasku iz bazena, N.N. se potužio prijatelju da ga malo boli glava, ali je od njega zahtijevao da to ne kaže razrednici. Sutradan ujutro, kad je N.N. od razrednice tražio tabletu protiv glavobolje, ona je pozvala Hitnu pomoć, koja ga je odvezla u mjesnu ambulantu gdje su ga, nakon pregleda i utvrđenog b.o. stanja, ipak poslali u bolnicu u najbliži veći grad. Tamo je primljen

u svjesnom stanju, bez primjetnih znakova opasnosti za život i s očekivanjem da će se zajedno s prijateljima sutradan vratiti u grad gdje živi. Međutim, sutradan je pao u komu. Učenici i učitelji istog su se dana vratili s izleta, a učenik je ostao u bolnici u stanju koje je, prema liječničkim navodima, bilo loše. Na žalost, dan nakon toga, u večernjim je satima umro od “snažnog nagnječenja mozga”.

Razgovor s razrednicom poginulog učenika: Cilj razgovora i u ovom je slučaju bio vidjeti kako je razrednica te joj objasniti kako će izgledati skupni razgovor s Učiteljskim vijećem, upozoriti je da će joj vjerojatno biti teško ako odluči sudjelovati u njemu, objasniti joj zašto takvi razgovori koriste i sl. te joj pomoći da odluči hoće li ili neće ići na tematsku sjednicu Učiteljskog vijeća. Isto kao u prvom primjeru, i njoj je trebalo jasno i unaprijed opisati kako ćemo prema njoj postupati tijekom skupnog razgovora.

(Razgovor je trajao 30 minuta.)

Dojmovi i zapažanja: Razrednica je tijekom razgovora bila jako uzbuđena, plakala je, govorila je o tome da se osjeća jako krivom za učenikovu smrt, strašno joj je bio težak susret s njegovim roditeljima, osjeća se posve shrvano – i tjelesno i psihički. Na kraju je ipak odlučila biti na sjednici Učiteljskog vijeća i u njoj sudjelovati samo onoliko i onako kako bude mogla.

Treći primjer:

Razgovor s učenikom (1. razred osnovne škole) koji se zamalo utopio u bazenu

Opis kriznog događaja: Na bazenima zimskog plivališta, tijekom obuke plivanja za učenike prvih razreda osnovne škole (ukupno 21 učenik), zamalo je došlo do utapanja jednog učenika. On se s nekoliko prijatelja iz razrednog odjela zatekao u malom bazenu dok su ostali učenici vježbali pod nadzorom trenera u velikom bazenu te je, izgubivši ravnotežu, potonuo i ostao pod vodom nekoliko minuta. To su primijetili njegovi prijatelji i učiteljica pa su počeli dozivati pomoć dok ga je jedan od dječaka izvukao na površinu. Dežurni spasitelji iznijeli su ga iz bazena, pozvali su dežurnog liječnika koji ga je odmah počeo reanimirati te je po uspostavljanju znakova života upućen kolima Hitne pomoći u bolnicu, gdje je ostao tri dana na liječenju/promatranju. Sva zbivanja pratilo je kroz staklo kafića i nekoliko roditelja djece prvog razreda koji nisu mogli prići bazenu, ali i svi ostali učenici prvog razreda koje je događaj vidno potresao.

Razgovor s učenikom koji se utapao u bazenu: “Budući da je učenik koji se utapao, tog dana prvi put nakon kriznog događaja došao u školu (to je tjedan dana nakon nesreće, nap. L.A.), članice Tima za krizne intervencije željele su prvo razgo-

varati s njim radi donošenja odluke o tome hoće li sudjelovati u grupnom razgovoru s ostalim učenicima njegova razrednog odjela. Dogovoreno je da u tom razgovoru bude prisutna i učiteljica kao potpora dječaku, što je ovaj odmah prihvatio.¹⁶ Dječak se rado odazvao na naš poziv te izrazio želju da sudjeluje u razgovoru o događajima na bazenu s prijateljima iz razreda." (Iz izvještaja o kriznoj intervenciji, nap. L.A.) (Razgovor je trajao 20-ak minuta.)

Dojmovi i zapažanja: Dječak je opisivao svoje strahove vezane za krizni događaj, govorio je o strahu za sigurnost svojih bližnjih te o nelagodi pri pomisli da ponovo ide na plivanje. Rekao je da mu je jako teško pao trodnevni boravak u bolnici (to mu je i prvo odvajanje od roditelja u životu). Prema navodima roditelja, dječak se osjeća dobro, a svi u obitelji bili su jako potreseni svime što se događalo, a osobito u posljednje vrijeme (zbog "najeзде novinara"). Primijetili su da dječak ima jaču potrebu nego inače da bude u njihovoj blizini.

U većini kriznih intervencija držali smo se opisanog redoslijeda aktivnosti, iako smo u nekim slučajevima taj redoslijed morali ponešto izmijeniti zbog konkretnih okolnosti. Drugim riječima, u konkretnoj situaciji, a uz konzultacije s predstavnicima pogođene zajednice te s kolegama stručnjacima, nužno je "uključiti" teorijska znanja, dosadašnje iskustvo u kriznim intervencijama, konkretne podatke o zajednici kojoj ćete pružati podršku, ali i *zdrav razum* i to sve zajedno omogućit će vam da redoslijed provedbe aktivnosti u okviru krizne intervencije odredite tako da što bolje odgovara okolnostima.

Razgovor s ostalim zaposlenicima škole

Opisujući obvezatne aktivnosti koje se u okviru krizne intervencije provode u školi, govorila sam o razgovorima s učenicima, učiteljima, stručnim suradnicima i ravnateljem te s roditeljima. Međutim, ne smijemo zaboraviti da, osim njih, u školi postoje i zaposlenici administrativnih službi (tajništvo i računovodstvo), spremačice, kuharice, a katkada i domari. Pošteno i iskreno priznajući, "u moje vrijeme", tijekom kriznih intervencija tim ljudima nismo uvijek posvećivali pažnju koju zaslužuju i jako mi je žao zbog toga pa svima koji danas provode krizne intervencije savjetujem da njih nikako ne zaborave! Kad kažem da im nismo posvećivali *dovoljno* pažnje, mislim na to da smo

¹⁶ U prva četiri razreda osnovne škole (a osobito u prvom razredu) učenici su u pravilu jako povezani s učiteljem/učiteljicom razredne nastave i njegova/njezina prisutnost tijekom takvog razgovora djeci stvara osjećaj sigurnosti koji je nakon kriznog događaja iznimno važan za oporavak. Isto to vrijedi i za djecu predškolske dobi i njihove odgajatelje/odgajateljice iz vrtića.

obično ravnatelja i/ili stručne suradnike pitali kako su oni, poučili smo ih kako da im budu podrškom kad mi odemo, ali vjerujem da je bilo situacija kad smo i njima trebali izravno pružiti podršku, a propustili smo to učiniti. Doduše, u svoju "obranu" mogu reći da smo individualne razgovore uvijek nudili i tim zaposlenicima škole (iako je ta ponuda češće dolazila putem stručnih suradnika i plakata, a rjeđe izravno od nas).

U jednoj situaciji ostali zaposlenici škole bili su planski i izravno uključeni u skupni razgovor: nakon ubojstva srednjoškolskog nastavnika i samoubojstva učenika-ubojice, procijenili smo da treba formirati zasebnu skupinu od 10 zaposlenika škole (tehničko osoblje) budući da se u izravnim konzultacijama s nekoliko njih pokazalo da se oni ne bi dobro osjećali da zajedno s učiteljima sudjeluju na tematskoj sjednici Učiteljskog vijeća. Postoje i primjeri kriznih intervencija kad su na tematskoj sjednici učiteljskog vijeća "najnormalnije" bili i svi ostali zaposlenici škole jer je u toj ustanovi to bilo posve prirodno. Prema tome, i ovdje je nužno u obzir uzeti konkretne okolnosti u kojima se krizna intervencija provodi.

Provedba krizne intervencije u drugim ustanovama/institucijama

S kim se provode?

Naravno, osim u školama, krizne se intervencije provode i u različitim drugim ustanovama/institucijama, npr. u dječjem vrtiću, učeničkom, dječjem i odgojnom domu, centru za socijalnu skrb, nevladinoj organizaciji, banci, benzinskoj postaji, rafineriji, ljekarni, tvornici odnosno u bilo kojoj drugoj tvrtki.

Pri provedbi krizne intervencije u spomenutim ustanovama valja slijediti istu logiku kao i kad je riječ o školi. *Prvo*, intervencija svakako mora uključivati uvodni razgovor s odgovornom osobom/osobama, skupne i individualne razgovore, davanje letaka kao podsjetnik koji će poslužiti u oporavku od kriznog događaja te praćenje stanja nakon krizne intervencije i pisanje izvještaja o obavljenom poslu. *Drugo*, pri određivanju skupina s kojima će se razgovarati važno je razmišljati o stupnju izravnosti kojom su skupine pogođene kriznim događajem te o homogenosti skupina. To konkretno znači da će, npr. u *dječjem i odgojnom domu* skupni razgovori obvezatno biti vođeni s odgojnom skupinom djece/mladih kojoj je pripadalo dijete/mlada osoba koja je bila izravna žrtva kriznog događaja, a po potrebi bit će organizirani i skupni razgovori s još nekim skupinama djece/mladih. Ovisno o organizaciji i načinu života i rada, npr. u *učeničkom domu*, skupinu mogu činiti učenici koji dijele istu sobu, oni s istog kata ili učenici određene dobi. A kad je riječ, npr. o *poslovnici banke* ili *benzinskoj postaji*, tada će skupni razgovor biti ponuđen *svim* zaposlenicima te poslovnice/postaje (neovisno o tome jesu li bili na radnom mjestu kad se dogodila pljačka ili nisu) budući da svi zajedno čine jedan, cjelovit kolektiv, a vrlo je vjerojatno da su zbog mehanizma empatije i poistovjećivanja i oni pogođeni

kriznim događajem (tj. suosjećaju sa svojim kolegama i misle/kažu: "To se moglo/može se dogoditi i meni."). *Treće*, prilikom planiranja krizne intervencije ne smijemo zaboraviti na nužnost pružanja podrške rukovoditelju/rukovoditeljima ustanove. I *četvrto*, ako je riječ o ustanovi/instituciji zaduženoj za skrb o djeci/mladima, tada svi odrasli koji su odgovorni za njih moraju dobiti priliku da se uključe u skupni razgovor i svima mora biti ponuđena individualna podrška (npr. čitavo odgajateljsko vijeće u dječjem vrtiću, u dječjem, učeničkom ili odgojnom domu – uključujući ravnatelje i stručne suradnike).

Dakako, ni ovdje ne smijemo zaboraviti ostale zaposlenike ustanove/institucije, npr. u dječjem vrtiću to su spremačice, kuharice i administrativno osoblje. U jednom vrtiću, a nakon prometne nesreće (prevrtanje autobusa s djecom koja su išla na zimovanje), svi su zaposlenici kuharicu i spremačice smatrali "najnormalnijim" članicama kolektiva tako da su one zajedno s odgajateljima, ravnateljicom vrtića i stručnim suradnicama sudjelovale u skupnom razgovoru (zbog različitih osobnih razloga, administrativno osoblje nije moglo doći na skupni razgovor). Isto upozorenje vrijedi i za, npr. poslovnicu banke: uz spremačice tu su i djelatnici zaštitarske službe. U nekim kriznim intervencijama ponuda zaštitarskoj tvrtki da i njihovi djelatnici budu obuhvaćeni kriznom intervencijom nije bila prihvaćena, a u nekim su slučajevima zaštitari dobili individualnu i/ili grupnu podršku stručnjaka iz tima za krizne intervencije. Kakav god bio ishod, važno je zapamtiti da je naša odgovornost podršku ponuditi svima koji su u poslovnici banke bili izravno ili posredno pogođeni kriznim događajem/pljačkom. U jednoj kriznoj intervenciji provedenoj u centru za socijalnu skrb planirali smo i proveli dva skupna razgovora s "ostalim zaposlenicima" ustanove: 1) daktilografi, djelatnik koji radi na porti i spremačice (ukupno 6 osoba) i 2) djelatnici protokola, računovodstva i tajnica ravnatelja (ukupno 12 osoba). U kriznoj intervenciji u jednom odgojnom domu također je planiran i proveden skupni razgovor u koji je bilo uključeno administrativno i pomoćno osoblje (ukupno 7 djelatnika Doma). (Izveštaje o te dvije posljednje krizne intervencije možete pročitati u Dodatku 6.)

Opisujući krizne intervencije koje se provode u školi rekla sam da svakako moramo razgovarati s roditeljima djece s kojom smo proveli skupni razgovor. To, nažalost, nije moguće učiniti, npr. u dječjem, odgojnom i učeničkom domu jer nam roditelji nisu dostupni. Zbog toga je u tim ustanovama i te kako važno pružiti podršku zaposlenicima takve ustanove, tj. poučiti ih kako će biti podrškom ako/kada dođu u kontakt s roditeljima djece koja su doživjela krizni događaj.

Cilj/svrha i sadržaj, način provedbe i trajanje

Skupni i individualni razgovori koji se u okviru krizne intervencije vode u drugim ustanovama/institucijama imaju iste ciljeve/svrhu, istog su sadržaja, provode se na isti način i traju po prilici jednako dugo kao i kad se vode u školi.