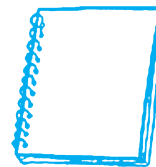


pripremili smo i/ili preveli za vas

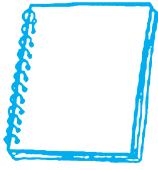


Vrtić i krizni događaji

Iako smo najčešće uvjereni da se stresne situacije događaju nekom drugom, katkad se dogode upravo nama. Svaki krizni događaj zahtijeva suočavanje i djelotvorno rješavanje nastale situacije. U članku psihologinje Gorane Hitrec pročitajte kako se nositi s kriznim događajima u vrtiću.

▶ **Gorana Hitrec,**
psihologinja
Udruga roditelja
'Korak po korak'
Zagreb

*Predškolska djeca
nakon kriznih
događaja pokazuju
opću anksioznost*



pripremili smo i/ili preveli za vas

Tko uopće danas može reći da ne živi pod stresom? Današnji način života prepun je događaja i situacija koje velika većina ljudi procjenjuje barem uznemirujućima, a često i opasnim. No, iako nas takvi događaji bacaju iz ravnoteže, ipak se uspijevamo s njima manje ili više uspješno nositi. Po tome kako izlazimo na kraj sa svakodnevnim stresnim događajima, jako se međusobno razlikujemo. Za razliku od stresnih događaja koji nas svakodnevno prate, traumatski događaji rijetki su i neočekivani događaji koji izlaze izvan okvira uobičajenog ljudskog iskustva i koji izazivaju intenzivnu patnju, užas, strah i osjećaj bespomoćnosti. Saznanje da nam je dijete smrtno bolesno, smrt bliske osobe, promatranje nasilnog ranjavanja ili nasilne smrti druge osobe, teška saobraćajna nesreća, teško ranjavanje susjeda uslijed eksplozije plina... Bilo da su neposredno doživljeni, viđeni ili su ih proživjele nama bliske osobe, traumatski događaji zbog svog karaktera i intenziteta izazivaju duboku patnju većine ljudi, bez obzira koliko 'snažne ličnosti' bili prije toga.

A što su to krizni događaji i kriza?

Lako ćemo se složiti da nam je stres postao gotovo svakodnevna pratnja. On nema nužno negativni predznak – nije li on taj koji nas 'pogurne' da stvari završimo na vrijeme, ili nas natjera da zapamtimo nešto važno. No, ako nas pojedini događaji ili slijed događaja dovedu u takvo stresno stanje kad **pritisak kojem smo izloženi rađa osjećaj da se više ne možemo nositi sa situacijom ili događajem, ulazimo u stanje krize**. Radi se o psihičkom stanju kojim odgovaramo na određeni događaj (tzv. krizni događaj). Upravo zato što nam je teška za podnositi, prisiljava nas na određene promjene kako bismo je razriješili. Krize možemo imati na poslu, u braku ili bilo kojem dijelu života. Odgajajući svoju djecu, roditelji se mogu suočiti s mnogim krizama.

Kriza, dakle, ima nekoliko aspekata:

- a) **Krizni događaj:** Događa se nešto što pokreće krizu. Taj događaj

obično uzrokuje ili prijeti prouzročiti neku vrstu gubitka. To može biti gubitak nekoga zbog smrti ili odvajanja, gubitak zdravlja zbog bolesti ili nesreće, gubitak neke važne stvari koja nam je bila izvor sigurnosti (posao, stan), gubitak dobrih osjećaja (osjećaj neuspjeha, osjećaj usamljenosti, osjećaj bezvrijednosti).

- b) **Osjećaj da se ne možemo nositi sa situacijom:** Takav se osjećaj može razviti zato jer nikad dosad nismo bili u takvoj situaciji, ili zato jer se baš tada osjećamo bolesni i iscrpljeni, ili zato jer smo u sličnoj situaciji kao nekoj prijašnjoj s kojom smo se jako teško nosili.

Odgajatelji i drugi profesionalci u vrtiću su, osim profesionalnom stresu, izloženi i kriznim događajima koji pogađaju djecu pa su i za njih izvor traumatskog iskustva koje može rezultirati posttraumatskim reakcijama i čak dovesti do posttraumatskog stresnog poremećaja

- c) **Emocionalni odgovor** na visoku razinu stresa: Krizni događaj i osjećaj da se ne možemo s njime nositi preplavljuje nas vrlo neugodnim emocijama, najčešće strahom, anksioznošću i ljutnjom, koje predstavljaju emocionalni odgovor.

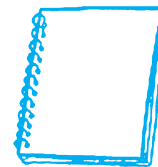
Katkad nije u pitanju samo jedan događaj koji pokreće krizu, već puno stvari koje se nagomilaju jedna na drugu. Ljudi ne mogu ostati zauvijek u stanju krize, na-

prosto zato jer je to odveć bolno. Kriza ima tendenciju trajati između nekoliko sati i nekoliko tjedana – najviše šest do osam tjedana. Nakon toga, najvjerojatnije će se promijeniti ili situacija ili način na koji mi reagiramo na nju. Ono što valja naglasiti jest to da **'stres, pa čak i traumatski stres, ne vodi nužno u krizu. Da bi se razvila kriza, potreban je osjećaj bespomoćnosti, gubitak kontrole i unutarnje ravnoteže te dezorganizacija ponašanja'**. (Arambašić, 2000.)

Krizni događaji u vrtiću

Što napraviti kad dijete nestane iz vrtića? Ili kad otkrijemo da ga je preuzela nepoznata osoba? Što napraviti ako je po dijete došao izrazito pijan i agresivan otac? Roditelji se rastaju pa uvlače dijete u svoje sukobe? Samo dijete je izloženo nasilju ili seksualnom zlostavljanju u obitelji, ili svakodnevno svjedoči tome? Roditelji imaju problema s drogom? Ili su ozbiljno bolesni? Roditelji su u zatvoru? Dijete ima teško bolesnog brata ili sestru s težim oštećenjima? Netko blizak mu je umro ili je fizički ozlijeđen? Ili je jedan od roditelja kroz duže vrijeme izložen negativnoj medijskoj pažnji? Ekološki incident u blizini vrtića ili u naselju? Požar u vrtiću?

Ovo su samo neke od mogućih situacija ili događaja koji mogu pogoditi pojedino dijete u vrtiću, neku ili svu djecu, i koji zahtijevaju osjetljivo reagiranje odgajatelja i drugih profesionalaca u vrtiću. Njihovu složenu i odgovornu ulogu u kriznim događajima valja posebno naglasiti. Često su izloženi profesionalnom stresu, gdje među snažne stresove idu npr. problemi s pojedinim roditeljima i osjećaj da ne možemo zaštititi dijete. Odgajatelji i drugi profesionalci u vrtiću su, osim profesionalnom stresu, izloženi i kriznim događajima koji pogađaju djecu pa su i za njih izvor traumatskog iskustva koje može rezultirati posttraumatskim reakcijama i čak dovesti do posttraumatskog stresnog poremećaja. Njihove reakcije na krizni događaj mogu biti takve da neposredno ili dugoročno utječu



na njihovo profesionalno ponašanje. Evo jedne takve reakcije. *Znam da se od mene očekuje da zaštitim i pomognem djetetu, no krizni događaj je u meni pokrenuo tako neočekivano snažne osjećaje da su se oni odrazili na moje profesionalno ponašanje u danom trenutku pa i kasnije.* Govorimo o doživljavanju 'šok' krize, kad nas je događaj toliko šokirao, djelovao toliko osobno i snažno da su uobičajeni način razmišljanja, osjećaji i ponašanje dovedeni u pitanje.

Krizni događaji u vrtiću, premda relativno rijetki, zahtijevaju ozbiljno osmišljavanje strategije kako pomoći 'pomagačima djece' da se što bolje pripreme za brzo i djelotvorno stabiliziranje situacije, ali i da se bolje nose sa svojim reakcijama. Valja istaknuti da dobra priprema za kriznu situaciju znatno smanjuje broj nedjelotvornih reakcija tijekom kriznog događaja, a upravo su nedjelotvorne reakcije izvorom vrlo mučnih osjećaja krivnje i srama koji dovode do krize u kojoj se neki odlučuju čak napustiti rad s djecom.

Još ne tako davno vrijedio je vrlo raširen stav da, ukoliko se dogodi neki krizni događaj u vrtiću ili školi, 'ne treba dizati prašinu oko toga, treba se ponašati kao da se ništa nije dogodilo, vrijeme će tako ionako učiniti svoje'. Međutim danas je javnost, a osobito roditelji, iznimno senzibilizirana za to kako profesionalne osobe koje vode brigu o djeci reagiraju, i u pravilu su krizni događaji u tim ustanovama izloženi znatnoj medijskoj pažnji. Krizni događaji mogu se dogoditi u bilo kojem vrtiću u bilo koje vrijeme. Iako ne volimo ni pomisliti da se mogu dogoditi nama, mudro je i profesionalno odgovorno 'ukalkulirati' ih kao mogućnost i pripremiti se za njih kako bismo imali djelotvorniji odgovor i umanjili štetne posljedice.

Pripremiti se unaprijed

Pripremiti se unaprijed za slučaj kriznih događaja znači ponajprije prihvatiti da su oni mogući i u našem vrtiću – štoviše, da su se možda već i dogodili a nismo ih prepoznali ili, ako i jesmo, nismo znali na odgovarajući način reagirati.

Nadalje, to znači upoznavanje svih zaposlenih i svih roditelja s mogućim kriznim događajima, njihovim psihološkim posljedicama i s ulogom kriznih intervencija u ublažavanju tih posljedica. Takva priprema povećava značajno vjerojatnost uspješnijeg suočavanja s događajem ako on nastupi, a to znači manje kaosa i gubitka dragocjenog vremena, bržu i djelotvorniju pomoć onima kojima je potrebna, bolju mobilizaciju obrambenih mogućnosti, odgovarajuću uporabu vanjskih izvora stručne pomoći, brži oporavak onih koji su pogođeni i brže vraćanje na uobičajenu rutinu. Dakle, pripremiti se unaprijed značilo bi poduzeti sljedeće mjere:

1. Formirati vrtićki krizni tim u koji bi trebali ući:
 - ravnateljica
 - stručni suradnici/suradnice
 - nekoliko odgajateljica
 - zdravstvena voditeljica.
2. Definirati zadatke u okviru kriznog tima (zadaci rukovođenja i koordiniranja, zadaci izvješćivanja, zadaci usmjereni na osiguravanje psihosocijalne podrške i pomoći).
3. Identificirati potencijalne krizne događaje.
4. Razviti **opći plan za slučaj kriznog događaja** i raspraviti ga sa **svim** zaposlenicima vrtića:
 - obučiti ključne osobe u vrtiću i tajništvu kako postupati kod telefonskih upita;
 - definirati uloge za cjelokupno osoblje.
5. Dogovoriti seminar za obučavanje **cjelokupnog** osoblja vrtića (ne zaboraviti tehničko i administrativno osoblje!).
6. Osigurati potrebnu literaturu za osoblje.
7. Pripremiti **krizni plan za različite događaje**.

Opći plan za slučaj kriznog događaja

Općim planom za slučaj kriznog događaja određujemo:

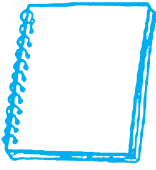
1. Tko je odgovoran za:
 - dobivanje informacija
 - okupljanje / kontaktiranje / informiranje osoblja
 - informiranje roditelja
 - organiziranje krizne intervencije
 - kontakte s medijima.
2. Kako se pobrinuti za djecu:
 - što im reći i kako pružiti psihološku prvu pomoć ako je potrebna?
 - ustanoviti je li potrebna pomoć osoba izvana?
3. Kako informirati roditelje:
 - sastanak za roditelje?
 - pismena informacija?
4. Koja vrsta intervencije je potrebna, npr.:
 - povećana pažnja pojedinoj djeci
 - povećana pažnja nekim grupama djece
 - kontakt s obitelji.
5. Kako odrediti prioritete:
 - što je važno
 - planirati kojim će se redom činiti pojedine stvari

Područje intervencije varirat će ovisno o događaju. Neki događaji zahtijevaju intervenciju samo na individualnoj razini, neki s grupom djece. Npr. očekivana smrt roditelja zbog teške bolesti uglavnom zahtijeva pojačanu brigu o pogođenom djetetu. Međutim, ukoliko su djeca doživjela saobraćajnu nesreću prilikom odlaska na izlet autobusom, situacija zahtijeva da se nešto poduzme s cijelom grupom.

Planiranje kriznih intervencija

Krizne intervencije često se nazivaju i 'psihološkom prvom pomoći' jer se onima koji su pogođeni kriznim događajem nastoji pomoći da lakše podnesu njihove posljedice. Planiranje intervencije započinje na temelju odgovora na sljedeća pitanja:

1. Tko je pogođen?
 - dijete/djeca
 - odgajateljica/odgajateljice
 - tko još?



pripremili smo i/ili preveli za vas



U situacijama kad im je ugrožen život, mala se djeca osjećaju bespomoćno i pasivno

2. Što se dogodilo?

- nesreća
- teška bolest
- nešto drugo.

3. Kako se to dogodilo?

- u vrtiću / u neposrednoj blizini vrtića / kod kuće / drugdje
- koje su bile okolnosti?

4. Koje informacije imamo?

- ### 5. Možemo li intervencije izvesti sa svojim potencijalima ili nam je potrebna stručna pomoć? Kakva?

- problemi sa spavanjem
- problemi u odnosu s drugim djecom
- strah da će se loše stvari koje su se dogodile nastaviti događati i dalje
- strah od stvari koje mogu biti povezane s kriznim događajem (npr. glasna buka, strana osoba, pas)
- zabrinutost.

Naravno, reakcije su različite u različitoj dobi. Tako kod djece do pete godine zapažamo intenzivno sisanje palca, strah od mraka, ponovno mokrenje u krevet, grčevito hvatanje za roditelje, noćne more, probleme sa spavanjem, gubitak kontrole mjehura ili pražnjenja crijeva koju je već steklo ili zatvor, govorne probleme, probleme s hranjenjem, strah da

i na trenutak ostane samo, razdražljivost. U situacijama kad im je ugrožen život, mala se djeca osjećaju potpuno bespomoćno i pasi-

vno. Neka djeca ponašaju se kao da kriznog događaja nije niti bilo, tek mnogo kasnije mogu ga iznijeti zapanjujuće detaljno pred nekim u koga imaju povjerenje. Djeca ove dobi ne razumiju još pojam smrti, za njih ona znači isto što i odvajanje, pa od umrle osobe očekuju da se vrati. Ako im umre jedna roditelj, dijete može razviti izrazit strah od gubitka drugog roditelja ili bliskih članova obitelji.

Predškolska djeca i djeca mlađe školske dobi nakon kriznih događaja osjećaju se prestrašeno i ranjivo, pokazuju iritabilnost, 'zalijepljenost' za roditelje, skloni su cmizdrenju, agresivnosti, konfuznosti; zahtijevaju pažnju, imaju noćne more, probleme sa spavanjem; muči ih strah od mraka, strah da će biti ozlijeđeni, strah da će biti napušteni; javlja se odbijanje vrtića ili škole, bolovi u trbuhu; pokazuju opću anksioznost, glavobolju, slabu koncentraciju; postaju 'previše dobra'.

Što možemo učiniti za djecu u krizi

Odgajatelji su već po prirodi svojeg poziva orijentirani na pružanje emocionalne potpore djeci u različitim za njih teškim situacijama. I premda je kod kriznih događaja najvažnije dijete/djecu iz vrtića što prije spojiti s roditeljima, koji su im najvažniji izvor sigurnosti i zaštite, ipak vrtić i u vrijeme krize ostaje otvoren za djecu, kako bi ona djeca čiji roditelji ne mogu ostati uz njih zbog posla ili drugih razloga, imala mjesto na kojem su okružena brižnim poznatim osobama koje im pružaju osjećaj sigurnosti. **Kad krizni događaj prouzrokuje osjećaj da mu se svijet raspada, ono što djetetu najviše treba jest prihvaćanje, razumijevanje i podrška. Iznad svega treba osjećaj da postoji netko u koga se može pouzdati, na koga se može osloniti.**

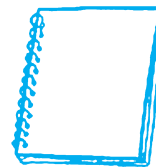
Komunikacija s djecom u krizi

Djeca koja su doživjela neki krizni događaj trebaju podršku i razumijevanje

Kako djeca reagiraju na krizne događaje?

Tipične reakcije djeteta u vrijeme krize mogu biti:

- regresivno ponašanje
- gubitak interesa za aktivnosti koje je voljelo
- problemi u ponašanju



okoline, u prvom redu obitelji i osoblja u vrtiću. Pripremanje vrtića unaprijed za slučaj kriznog događaja podrazumijeva i uvažavanje bitnih obilježja komunikacije s djecom u krizi:

- 1) Kroz otvorenu i iskrenu komunikaciju važno je:
 - pružiti objašnjenja prilagođena dobi djece;
 - izbjegavati apstraktna objašnjenja;
 - ne objašnjavati smrt kao *zaspao je* ili *otputovao je*.
- 2) Dati dovoljno vremena za kognitivno ovladavanje događajem:
 - prihvatiti pitanja i razgovor o događaju;
 - prihvatiti i sasvim kratke razgovore;
 - prihvatiti dječju igru koja odražava događaj.
- 3) Učiniti gubitak realnim:
 - ne skrivati vlastite osjećaje;
 - savjetovati roditelje kako da uz odgovarajuću psihičku pripremu djeteta i ostanak u njegovoj neposrednoj fizičkoj okolini njegovo sudjelovanje u ritualu pogreba bliskih osoba;
- 4) Poticati emocionalno suočavanje kroz igru.

Odnos s medijima

Pojedini krizni događaji znaju privući znatnu medijsku pažnju. Mediji traže informacije, a ako su im uskraćene često na temelju nedovoljno sigurnih i nepovjerenih podataka konstruiraju priču. Stoga u općem planu za slučaj kriznog događaja treba odrediti i osobu koja će biti odgovorna za komunikaciju s medijima. Njezin je zadatak pružiti kratku, jasnu i objektivnu informaciju o događaju. Takva informacija podcrtava profesionalan, odgovoran i brižan pristup rješavanju kriznog događaja. Izbjegavanje medija i odbijanje davanja izjave podgrijava glasine i čini golemu štetu ugledu ustanove, što je dodatni izvor stresa.

Briga za osoblje vrtića

Važno je osigurati i **pomoć osoblju vrtića** da se nosi s vlastitim reakcijama. Kad se u vrtiću dogodi krizni događaj, to će najčešće jako pogoditi barem jednog, a najčešće više zaposlenika. Odgajateljice se lako identificiraju s djecom, što može dovesti do pretjeranog emocionalnog uključivanja. Stoga su određene upute u svezi brige za osoblje neophodne. One

mogu uključivati:

- pripremu odgajatelja i ostalih u vrtiću za vlastite reakcije kad se radi o kriznom događaju;
- obučavanje za posebne zadatke koji su im dodijeljeni *općim planom za slučaj kriznog događaja* kako bi se izbjegao osjećaj bespomoćnosti;
- u situacijama većih kriznih događaja: odrediti jednu osobu koja će biti odgovorna za planiranje brige o osoblju, poučavanje o nošenju sa stresom i o kontroli stresa;
- sažeta psihološka integracija traume (*debriefing*) za dio ili sve osoblje, ako je potrebno;
- mobiliziranje podrške drugih zaposlenika u vrtiću, kao i članova obitelji pogođenih zaposlenika (to trebaju biti osobe do kojih možete doći i koje će vas slušati, s kojima možete razgovarati o sljedećim koracima, koje su u stanju pružiti utjehu i podršku, pomoći u rješavanju problema);
- mogućnost da se individualno prate odgajatelj/odgajateljice kojima je to potrebno.

Umjesto zaključka

Živimo u vrlo promjenjivom i nepredvidivom svijetu u kojem su nam na brigu povjerena djeca. Njihova ranjivost čini našu profesiju osobito važnom, pa stoga i osobito stresnom. Apsolutne sigurnosti nema. Ukoliko se krizni događaj dogodi a mi smo se dobro pripremili i uvježbali djelotvorno reagiranje, tek onda smo spremni djeci pružiti odgovarajuću psihološku pomoć i umanjiti vlastiti stres.

Literatura:

1. *Atle Dyregrov: School crisis contingency plan - 1st draft prepared for UNICEF, Mena Section, korišteno uz pismeno odobrenje autora.*
2. *Lidija Arambašić, ur. (2000.): Psihološke krizne intervencije, Zagreb, Društvo za psihološku pomoć.*



Tipična reakcija djeteta u vrijeme krize može biti gubitak interesa za aktivnosti koje je voljelo