

## PROTOKOL O POKRETANJU PSIHOLOŠKIH KRIZNIH INTERVENCIJA U SUSTAVU ODGOJA I OBRAZOVANJA

### UVOD

**Krizni događaj** je iznenađan i/ili rijedak događaj koji djeluje izrazito uznemirujuće ili stresno na većinu ljudi. Uključuje mogući ili stvarni gubitak osoba, stvari ili vrijednosti važnih za pojedinca, odnosno skupinu. Ljudi imaju osjećaj da ga ne mogu sami savladati (ili izaći iz krize) koristeći uobičajene mehanizme suočavanja. Može imati učinak na pojedinca, skupine ili čitave organizacije i zajednice.

**Kriza** je psihičko stanje uzrokovano nekim kriznim događajem i manifestira se kroz reakcije koje se mogu javiti neposredno, tijekom samog događaja, ali i kao odgođene reakcije na taj događaj. Kriza se odnosi na vrijeme koje uključuje sam krizni događaj i razdoblje reakcija nakon njega. U kriznoj situaciji javlja se osjećaj gubitka kontrole, preplavljenost osjećajima i misaona smušenost. Unutarnja ravnoteža je narušena i osjećaj ranjivosti izrazito je snažan.

U dosadašnjem radu vidjeli smo da izravne žrtve traumatskog događaja, ali i ljudi koji mu nisu bili izravno izloženi, već su u njega bili uključeni kao opažači ili pomagači, često bivaju traumatizirani tim događajem te počinju pokazivati znakove posttraumatskog stresa. Pritom često ostaju bez prikladne i pravodobne podrške i pomoći.

**Psihološka krizna intervencija** predstavlja psihološku prvu pomoć i cilj joj je stabilizirati kognitivne i emocionalne procese kod ljudi koji su bili izravno ili neizravno izloženi kriznom događaju. Time se smanjuje učestalost pojave dugoročnih negativnih učinaka tog događaja na pogođene osobe i na zajednicu u kojoj se nalaze.

Psihološka krizna intervencija NIJE psihoterapija, već preventivni postupak u cilju sprječavanja dugoročnih posljedica kriznog događaja.

### TIM ZA PSIHOLOŠKE KRIZNE INTERVENCIJE

Ministarstvo znanosti obrazovanja i sporta imenovalo je članove **Tima za psihološke krizne intervencije** u sustavu odgoja i obrazovanja koji pokriva potrebe u predškolskim ustanovama, osnovnim i srednjim školama, učeničkim domovima i visokoškolskim ustanovama. To su posebno educirani stručnjaci za pružanje psihološke pomoći ove vrste. Edukaciju ovih stručnjaka provodi Društvo za psihološku pomoć u suradnji s nadležnim ministarstvima. Društvo za psihološku pomoć započelo je s provođenjem kriznih intervencija još 1995. godine. Timovi su do kraja 2013./2014. školske godine intervenirali više od 230 puta nakon kriznih događaja u brojnim organizacijama u različitim sustavima.

Tim za psihološke krizne intervencije

1. pruža početnu podršku zajednici pogođenoj kriznim događajem u vidu konzultacija prije dolaska članova Tima u zajednicu,
2. dolazi na mjesto događaja i primjenom specifičnih psiholoških postupaka pridonosi ublažavanju psiholoških posljedica kriznog događaja te potpomaže procese oporavka,
3. pruža zainteresiranim stručnjacima i pomagačima edukaciju iz područja stresa, traume i kriznih intervencija.

## KADA POZVATI TIM ZA PSIHOLOŠKE KRIZNE INTERVENCIJE?

Ako se u vašoj ustanovi dogodio neuobičajeno težak događaj, kao što je:

1. događaj u kojem je netko ozbiljno ozlijeđen ili ugrožen (na primjer: kad dijete ili djelatnik ustanove doživi ranjavanje, silovanje, talačku krizu, pokušaj ubojstva ili samoubojstva...)
2. stradavanje sa smrtnim posljedicama (na primjer: samoubojstvo, ubojstvo, utapanje, prometna nesreća, nesretni slučaj),
3. katastrofa u kojoj je došlo do većih šteta i/ili ljudskih gubitaka (na primjer: poplava, požar),

Nakon ovakvih događaja javljaju se traumatske reakcije kao na primjer: vrlo intenzivan strah, bespomoćnost, tjeskoba, ljutnja, nemogućnost koncentracije na posao, učenje ili igru, zaboravljanje, razdražljivost, smušenost, poremećaji apetita, spavanja, noćne more, glavobolje, grč u želucu, teškoće s disanjem i drugo). S ovakvim reakcijama ljudi se teško nose što ozbiljno narušava njihovo uobičajeno funkcioniranje.

**Krizne intervencije najdjelotvornije su ako se pokrenu što prije nakon kriznog događaja!**

## KORACI U AKTIVIRANJU TIMA ZA PSIHOLOŠKE KRIZNE INTERVENCIJE

### 1. Ravnatelj i stručni tim ustanove utvrđuju potrebe za kriznom intervencijom.

U tu svrhu prikupite osnovne podatke o tome:

- a) Što se dogodilo?
- b) Kada se dogodilo?
- c) Gdje se dogodilo?
- d) Broj ljudi uključenih u događaj?
- e) Tko je bio izravno i neizravno uključen u događaj?
- f) U kakvom su stanju, kako reagiraju, gdje se nalaze ti ljudi?
- g) Je li neka od hitnih službi već intervenirala (policija, hitna medicinska pomoć)?
- h) Je li u ustanovi već nešto učinjeno radi ublažavanja psiholoških posljedica događaja?

### 2. Ravnatelj ustanove informira o kriznom događaju i podnosi zahtjev za pokretanjem krizne intervencije. Informacije o kriznom događaju i zahtjev za pokretanjem krizne intervencije pošaljite:

- Ministarstvu znanosti, obrazovanja i sporta na e-adresu: [krizne-intervencije@mzos.hr](mailto:krizne-intervencije@mzos.hr) ili nazovite na broj telefona: **01 4594 461** (Uprava za standard, strategije i posebne programe).

### 3. Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta elektroničkom će poštom obavijestiti koordinatera regionalnog tima za psihološke krizne intervencije te će dati suglasnost za pokretanjem psihološke krizne intervencije.

### 4. Voditelj regionalnog Tima za psihološke krizne intervencije stupit će u kontakt s ravnateljem ustanove i dogovoriti sve pojedinosti u vezi s organizacijom i provođenjem intervencije u ustanovi.

### 5. Nakon provedene intervencije voditelj Tima dostavlja izvještaj o intervenciji u ustanovi:

- Ministarstvu znanosti, obrazovanja i sporta,
- gradu/županiji i
- Društvu za psihološku pomoć Zagreb.

Izvještaj sadrži i financijski obračun prema aktualnom cjeniku za psihološke krizne intervencije.

**AKO NISTE SIGURNI JE LI KRIZNA INTERVENCIJA INDICIRANA ZA DOGAĐAJ KOJI SE DOGODIO U VAŠOJ  
USTANOVI, NAZOVITE VODITELJA VAŠEG REGIONALNOG TIMA ZA KRIZNE INTERVENCIJE  
ILI DRUŠTVO ZA PSIHOLOŠKU POMOĆ I POTRAŽITE SAVJET.**