



# DJELOTVORNA KOMUNIKACIJA S DJECOM U KRIZNOJ SITUACIJI SAVJETI ZA PROFESIONALCE I VOLONTERE

## KOJI SU ZNAKOVI STRESA KOD DJECE

Okruženje u kojem dolazi do sukoba, nesigurnosti i prisilnih evakuacija ili raseljavanja uzrok je velikog stresa za djecu. Njihova reakcija na stres može varirati u zavisnosti od uzrasta. Neka će djeca ranije pokazati znakove stresa, a neka će reagirati na stres tek kroz nekoliko sedmica. Djeca ne mogu kontrolirati ove reakcije, pa im treba pristupiti obazrivo kako bi se izbjeglo dodatno uznemiravanje djeteta.

**Kada je dijete pod stresom, mogu se pojaviti ovi znakovi:**

- Fizički problem poput glavobolje, bola u stomaku, groznice, kašlja, nedostatka apetita.
- Poteškoće sa spavanjem, noćne more, košmari, vikanje ili vrištanje.
- Regresija ili povratak ponašanja iz ranijeg uzrasta (mokrenje u krevetu, čest plač, sisanje palca, teško odvajanje od staratelja, strah da će ostati samo).
- Dijete postaje neuobičajeno aktivno i/ili agresivno, stidljivo, tiho, povučeno i tužno.

## KAKO POMOĆI DJECI PUTEM KOMUNIKACIJE

### 1. PRIĐITE DJETETU OBAZRIVO

- Objasnite mu ko ste i šta tu radite (kako se zovete, za koga radite, zašto ste tu).

- Govorite tiho, polako i smireno.
- Pokušajte sjesti pored djeteta ili se spustite, kako biste bili na istom fizičkom nivou dok razgovarate.
- Gledajte dijete ili roditelja u oči ili održavajte fizički kontakt tako što ćete npr. držati roditelja ili dijete za ruku ili ga obgrliti oko ramena ili držati ruku na njegovom ramenu.

### 2. POMOZITE DJETETU DA SE STABILIZIRA

Ako dijete djeluje uspaničeno i dezorijentirano, pomozite mu da se smiri.

- Govorite smirenim, tihim, umirujućim glasom, a i vaš govor tijela treba djelovati miroljubivo. Predstavite se i spustite se kako bi vam oči bile na istoj visini.
- Ohrabrite dijete da se fokusira na stvari u neposrednom okruženju koje ne djeluju uznemirujuće. Prokomentirajte zvukove ili predmete koji se nalaze u blizini. Pitajte ga: „Koje tri stvari vidiš oko sebe?... Koje tri stvari čuješ?“.
- Ohrabrite dijete da diše duboko i polako. Naglašeno dišite ili pokušajte brojati kako biste djetetu dali nešto na šta će se koncentrirati.
- Ukoliko dijete reagira negativno (npr. agresivno), pokušajte smiriti situaciju. Objasnite djetetu da razumijete njegovu ljutnju, ali mu recite i da agresivnost ne pomaže, naprimjer: „U redu je da budeš ljut, ali molim te da ne udaraš druge kada si



Ijut. Ja sam ovdje da se pobrinem za tebe i da ti i tvoji drugari budete sigurni."

### 3. POSTAVLJAJTE OTVORENA PITANJA NA KOJA SE NE ODGOVARA S „DA” ILI „NE”

Pitajte zašto, kada, gdje, šta i ko. Na taj način dijete može objasniti šta se dogodilo i pružiti vam informacije o svojim osjećanjima i mislima. Povedite računa da ne zađete previše duboko kada postavljate otvorena pitanja.

### 4. SLUŠAJTE AKTIVNO

Prenosite toplinu i pozitivne emocije u verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji:

- Slušajte pažljivo – ne govorite ništa i pustite dijete da govori bez prekidanja. Koristite govor tijela kako biste pokazali da ga slušate i da ste se koncentrirali na ono što dijete govori.
- Parafrazirajte – ponovite ključne riječi koje je izgovorilo dijete. Ponašajte se kao ogledalo (ne ponavljajte kao papagaj, već govorite na isti način kao dijete).
- Rezimirajte – povremeno promislite i rezimirajte šta vam je dijete do sada reklo u razgovoru. To pokazuje da ste ga slušali i da ga pokušavate razumjeti. Pored toga, time provjeravate jeste li dobro razumjeli informacije.

### 5. PRIMIJENITE NORMALIZACIJU I GENERALIZACIJU

Normalizacija – uvjerite dijete da je njegova reakcija uobičajena i normalna. To pomaže djetetu da shvati da postoji razlog za takva osjećanja i takve reakcije.

Generalizacija – pomozite djetetu da shvati da mnoga druga djeca reaguju isto tako, da je potpuno normalno da se tako osjeća i reagira i da nije samo!

### 6. PRIMIJENITE TRIANGULACIJU

Vrlo je neprijatno i zastrašujuće razgovarati s nepoznatim ljudima. Ukoliko dijete ne želi direktno

razgovarati s vama, razgovarajte s djetetom preko neke druge osobe ili koristeći igračke/predmete. obraćajte se prvenstveno djetetu kako bi ono osjetilo da ste fokusirani na njega. Naprimjer, ukoliko pitate dijete kako je, a ono ne odgovori, recite: „Mogu li umjesto tebe pitati tvoju mamu?”. Ako dijete klimne glavom, pitajte odraslu osobu. Ukoliko dijete nije sa starateljem, koristite igračku za triangulaciju. Možete reći: „Tvoj medo izgleda umorno; mora da je mnogo hodao danas. Možda bi htio malo vode. Bi li i ti htio malo vode?”.

### 7. RAZGOVOR O SUKOBU I SMRTI

Kada vam dijete priđe i postavi pitanje o sukobu ili smrti, potražite njegovog staratelja. Staratelj bi trebao o tome razgovarati sa svojim djetetom. Otvoreno to kažite djetetu.