

Smernice za prvi odziv na otroka, ki se srečuje s stisko v duševnem zdravju

Konzorcij za krepitev psihosocialne odpornosti otrok in mladih, ki ga sestavljamo UNICEF Slovenija, Lunina vila, Šolska svetovalnica in Zavod Voluntariat, si prizadeva okrepiti podporno okolje otrok in mladih s povezovanjem šol, vrstnikov, staršev in organizacij v lokalni skupnosti. Naš cilj je ustvariti usklajen in celosten prvi odziv na otrokovo stisko. Zato smo za vse neformalne akterje, ki otrokom ponujajo in zagotavljajo kakovostno preživljanje prostega časa in razvijanje potencialov, pripravili kratke smernice za odzivanje na stiske, s katerimi se otroci in mladostniki srečujejo v duševnem zdravju.

Obdobje otroštva in odraščanja je zaradi telesnih, duševnih in drugih sprememb že samo po sebi zahtevno in stresno. Otrok in mladostnik se poleg tega ves čas soočata z novimi zahtevami, pričakovanji, obveznostmi, ki mu jih nalaga njuna neposredna okolica. Otroci in mladostniki so pod velikim vplivom starejših, ki jih obkrožajo: staršev, učiteljev, trenerjev, mentorjev, sorodnikov, starejših vrstnikov. Posebej občutljivo je obdobje odraščanja od 13 let dalje, ko mladostnik doživlja identitetno krizo – sprašuje se, kdo je in kaj želi postati. Za to obdobje je značilno izrazito nihanje razpoloženja.

Duševne stiske so del odraščanja in se pri otrocih ter mladostnikih pojavljajo kot odziv na različne spremembe, izzive ali obremenitve. Predstavljajo način, kako otrok doživlja dogajanje okoli sebe in kako se poskuša z njim soočiti. Otroci svoje notranje doživljanje pogosto izražajo skozi vedenje, saj ga še ne zmorejo vedno jasno ubesediti. Vedenje se skozi razvoj naravno spreminja in je povezano z otrokovo starostjo, stopnjo zrelosti ter njegovimi osebnostnimi značilnostmi. Zato ga presojamo v kontekstu njegovega razvojnega obdobja in dosedanjega načina odzivanja. Na spremembo smo posebej pozorni takrat, ko vedenje opazno odstopa od otrokovega običajnega vzorca ali postane intenzivnejše in dolgotrajnejše (traja približno 3 do 6 mesecev). Takšne spremembe so lahko pomemben signal, da otrok potrebuje razumevanje, podporo in varno odraslo osebo, ki mu pomaga pri soočanju z izzivi.

Spremenjeno vedenje otroka je običajno znak, da se v njegovem življenju nekaj dogaja, vendar ob trenutnem hitrem življenjskem tempu, sprememba vedenja, ne pomeni nujno tudi, da je otrok ogrožen. Morda se stežka sooča s spremenjenimi okoliščinami in išče poti, kako se nanje prilagoditi. Sprememba njegovega vedenja je lahko tudi posledica doživljanja in nato interpretacije kakšnega dogodka, ki si ga je otrok razložil drugače kot odrasli, ker morda ni prejel dovolj informacij. Otrokovo vedenje se lahko spremeni, ne zaradi tega, kar se je zgodilo, ampak zaradi tega, kako si je to razložil. Npr. ekipa dobi novega trenerja. Odrasli to vidijo kot pozitivno spremembo. Otrok pa si lahko to okoliščino razlaga npr. na način prejšnji trener je šel zaradi mene, nisem bil dovolj dober. Četudi je sprememba objektivno nevtralna ali pozitivna, je subjektivno za otroka ali mladostnika lahko zaznana kot obremenjujoča. Pomembno je, da otrokovo vedenje interpretiramo kot njegov smiseln odgovor na konkretno situacijo, kot način njegovega zadovoljevanja aktualnih motivov, potreb. V pogovoru z otrokom zato raziskujemo, kakšna potreba in namen sta za njegovim vedenjem ter kako ga pri tem lahko podpremo. Mladinski delavci, trenerji, mentorji, učitelji in vsi ostali otroku pomembni odrasli, ki z otroki vstopate v stik skozi raznolike aktivnosti, običajno otroka že dalj časa poznate, kot tudi njegovo vedenje in odzivanje na kompleksnejše okoliščine, zato si predstavo o otrokovi situaciji lahko oblikujete iz vseh teh delčkov.



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA NOTRANJE ZADEVE
IN JAVNO UPRAVO



Pogosto ste prav vi prvi, ki opazite spremembo v otrokovem vedenju, saj ga poznate v sproščenem okolju, kjer počne nekaj, kar mu je še posebej ljubo in v čemer je uspešen. Obenem ste kot neformalni akterji vi tisti, ki lahko prekinete otrokovo osamljenost v stiski, če le to prepoznate in mu daste pomembno sporočilo, da je pomoč na voljo.

Nenadno, hitro in intenzivno spremembo vedenja in razpoloženja pri otroku ali mladostniku v grobem lahko prepoznate po:

- **odzivih, ki se kažejo navzven** (otrok je v stanju »boja«): nenadno agresivno vedenje, povišan ton, preklinjanje in fizični izbruhi, ki za otroka niso značilni, nemir, nenehno premikanje, namerno kršenje pravil z namenom, da bi bil opažen ali da bi s tveganimi vedenji preizkusil meje varnosti, intenzivno iskanje potrditve ter druga na prvi pogled morda družbeno sprejemljiva vedenja, ki po svoji intenzivnosti ali vztrajnosti lahko kažejo na povečano notranjo napetost.
- **odzivih, pri katerih se otrok zapre vase** (otrok je v stanju »bega« ali »zamrznitve«): umik vase, otrok, ki je bil prej družaben, nenadoma sedi sam, se ne odziva na vabila vrstnikov, gleda v prazno, deluje odsotno ali manj odzivno, odgovarja z enozložnicami ali sploh ne, stisko ob najmanjšem neuspehu izraža z jokom, izgublja interes, ne odgovarja na sporočila, izostaja od srečanj in iz okolij, kjer se od njega pričakujejo socialne interakcije in uspeh, ker zunanji svet za otroka v stiski postaja vse težji.
- **telesnih ali somatskih znakov stiske**: otrok poroča o bolečinah (»boli me trebuh/glava«, »slabo mi je«), ponovno prične močiti posteljo (predvsem mlajši otroci), zgrbljena in vase zaprta telesna drža, skrivanje obraza s kapuco ali z lasmi, skrivanje rok z dolgimi rokavi zaradi samopoškodbenega vedenja, izogibanje vsakršnemu očesnemu stiku.
- **znakov duševne stiske**: nenavadne ponavljajoče se kretnje (puljenje nitk iz oblačil, grizenje nohtov do krvi, praskanje, žganje kože), spremenjen odnos do hrane in svojega telesa, ki nakazuje na motnje hranjenja itd.

Razlikovati med običajno stisko in krizo ter med vedenji, ki se lahko pojavljajo kot prvi znaki duševnih motenj, ni vedno enostavno in enoznačno. Ključno je zavedanje, da so dlje časa trajajoče duševne stiske (npr. težave pri spoprijemanju s problemi, slaba samopodoba, škodljivo uživanje alkohola ali psihoaktivnih snovi, neuspehi v šoli, težave s spanjem, motnje hranjenja ...) lahko znak globljih težav in s tem tudi predstavljajo tveganje za razvoj duševnih motenj. Te spremenijo razpoloženje, mišljenje, vedenje ali odnose z drugimi do te mere, da pomembno vplivajo na eno ali več življenjskih področij in posameznika ovirajo pri vsakdanjem življenju.

Povzeto po:

Aničić, K., Hrovat Svetičić, T., Hrovat, T., & Sušnik, A. (2017). *Nasilje nad otroki: strokovne smernice za delo z otroki, ki doživljajo zanemarjanje in/ali nasilje* (Elektronska izd.). Društvo za nenasilno komunikacijo. https://www.drustvo-dnk.si/images/publikacije/2017-smernice_otroci.pdf.

Jeriček Klanšček, H., & Bajt, M. (2015). *Ko učenca stresa stres in kaj lahko pri tem naredi učitelj: priročnik za učitelje in svetovalne delavce* (2. dopolnjena izd.). Nacionalni inštitut za javno



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA NOTRANJE ZADEVE
IN JAVNO UPRAVO



Aktivnosti sofinancira Ministrstvo za notranje zadeve in javno upravo v okviru javnega razpisa za razvoj in profesionalizacijo NVO in prostovoljstva 2024. Besedilo je bilo pripravljeno v okviru sodelovanja Konzorcija za krepitev psihosocialne odpornosti otrok in mladih in ne odraža uradnega stališča ministrstva.

zdravje. http://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/publikacije-datoteke/ko_ucenca_strese_stres_2015.p

Memmott-Elison, M. K., Holmgren, H. G., Padilla-Walker, L. M., & Hawkins, A. J. (2020). Associations between prosocial behavior, externalizing behaviors, and internalizing symptoms during adolescence: A meta-analysis. *Journal of Adolescence (London, England.)*, 80, 98–114. <https://doi.org/10.1016/j.adolescence.2020.01.012>.

Nacionalni inštitut za javno zdravje. (2023). *Pomoč v duševni stiski*. <https://nijz.si/zivljenjski-slog/dusevno-zdravje/pomoc-v-dusevni-stiski/>.

Šugman Bohinc, L. (2011). Sinergetika soustvarjanja učenja in pomoči v šoli. V L. Šugman Bohinc (ur.), *Učenci z učnimi težavami, Izvirni delovni projekt pomoči*. (2011). Fakulteta za socialno delo.



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA NOTRANJE ZADEVE
IN JAVNO UPRAVO



Aktivnosti sofinancira Ministrstvo za notranje zadeve in javno upravo v okviru javnega razpisa za razvoj in profesionalizacijo NVO in prostovoljstva 2024. Besedilo je bilo pripravljeno v okviru sodelovanja Konzorcija za krepitev psihosocialne odpornosti otrok in mladih in ne odraža uradnega stališča ministrstva.

Napotki za vzpostavljanje pogovora z otrokom, ki se srečuje s stisko v duševnem zdravju

Pred prvim stikom z otrokom preverite svojo regulacijo in bodite pozorni na svoj ton glasu, očesni stik, obrazno mimiko, telesno govorico in držo, le ta naj bo umirjena. Prav kakovost prvega stika namreč pomembno prispeva k otrokovemu občutku varnosti.

Stopnja pogovora	Cilj vprašanja	Primeri vprašanj
1. Prvi stik	Nežen, spoštljiv vstop v otrokov prostor oziroma notranji svet brez vsiljivosti.	"Opazi_l_a sem, da si danes bolj tiho kot običajno. Kako se počutiš?"
2. Povabilo k pogovoru	Dati otroku občutek, da ima nadzor nad situacijo. Sprejeti otrokovo morebitno zavrnitev pogovora in mu dati sporočilo, da smo mu na voljo tudi kasneje.	"Kako bi se ti zdelo, če za trenutek sedeva tukaj v miru?" "Želiš, da sem samo tukaj s teboj v tišini ali bi se raje pogovarjal_a?" »Razumem, da se zdaj o tem ne želiš pogovarjati. Sem tu in ti bom na voljo, ko boš pripravljen_a.«
3. Raziskovanje občutkov	Pomoč pri poimenovanju doživljanja (brez pojasnjevanja »zakaj«).	"Če bi svojemu počutju lahko dal_a ime ali barvo, kakšna bi bila?" »Kaj je zate trenutno najtežje?«
4. Vabilo k trenutku tukaj in zdaj	Preusmeritev pozornosti z bolečine na okolico.	"Mi lahko pomagaš najti tri (vstavi poljubno barvo) predmete v tem prostoru?" Povabilo k tehniki prizemljitve 5-4-3-2-1: z njo se osredotočamo na našo okolico, ki jo zaznavamo z različnimi čutili. Najprej poskušamo najti 5 stvari, ki jih vidimo (zanimivi predmeti, vzorci, barve, oblike), nato 4 stvari, ki jih tipamo (površina oblačil, material pohištva, teža predmetov), 3 stvari, ki jih slišimo (tiktanje ure,



		brnenje tehnologije, zvoki prometa), 2 stvari, ki ju vonjamo (osvežilec zraka, parfum, dišeče sveče, hrana) in 1 stvar, ki jo okušamo (žvečilni gumi, ostanki hrane med zobmi).
5. Preverjanje potreb	Raziskovanje možnosti olajšanja, razbremenitve, brez pritiska, da je stisko treba takoj rešiti. Pozornost usmerimo k temu, da otroku ne ponujamo preveč možnosti hkrati, saj je otrok v stiski lahko preobremenjen z izbiro.	"Kaj bi ti v tem trenutku najbolj pomagalo? Morda kozarec vode, svež zrak ali samo tišina?" "Obstaja kaj, kar lahko naredim zdajle, da ti bo za odtenek lažje?"
6. Nadaljnja podpora	Priprava na naslednji korak pomoči.	"Kdo je tvoja oseba, ki ji najbolj zaupaš, ko ti je težko?" "Bi želel_a, da skupaj pokličeva koga, ki bi ti bil_a v podporo?"



REPUBLIKA SLOVENIJA
 MINISTRSTVO ZA NOTRANJE ZADEVE
 IN JAVNO UPRAVO



Aktivnosti sofinancira Ministrstvo za notranje zadeve in javno upravo v okviru javnega razpisa za razvoj in profesionalizacijo NVO in prostovoljstva 2024. Besedilo je bilo pripravljeno v okviru sodelovanja Konzorcija za krepitev psihosocialne odpornosti otrok in mladih in ne odraža uradnega stališča ministrstva.

Razmejitev tveganja in postopek napotitve

- Spremljanje

Nizko tveganje predstavljajo situacije, v katerih mladostnik izraža stisko, a ni v neposredni nevarnosti. Mladostnik čuti žalost, tesnobo, ima težave v šoli ali v vrstniških odnosih, a ima razvite obrambne mehanizme in socialno mrežo. Nadaljujte s spremljanjem mladostnikovega vedenja in z rednimi pogovori o njegovemu počutju, spodbujajte ga, da se zaupa staršem ali drugi pomembni odrasli osebi.

- Vključitev staršev

Gre za zmerno tveganje, kjer stiska presega mladostnikove trenutne zmožnosti obvladovanja, vendar situacija še ni življenjsko ogrožajoča. Kadar opazite znake tveganega vedenja (npr. eksperimentiranje s substancami, samopoškodovalna vedenja, znaki motenj hranjenja, večji upad funkcioniranja) mladostniku v naprej povejte, da boste informacije predali staršem, ker s tem ohranjate zaupanje z mladostnikom.

- Visoko tveganje

V primerih, ko je mladostnik neposredno nevaren sebi (npr. hudo samopoškodovanje, izražena namera za samomor, pripravljen samomorilni načrt, izkušnja zlorabe ...) ali kadar je neposredno nevaren drugim (npr. grožnja z nasiljem nad drugo osebo) prevlada potreba po zaščiti otrokove varnosti. Mladostnika ne puščajte samega, takoj obvestite staršev, razen v primeru, ko so starši povzročitelji zlorabe – takrat se obrnite na center za socialno delo ali na policijo. Med pogovorom z otrokom ali mladostnikom, za katerega sumite, da je žrtev nasilja, je pomembno, da ocenite stopnjo ogroženosti žrtve, saj bo ta pomembno vplivala na nadaljnji proces podpore in pomoči otroku. Za visoko stopnjo ogroženosti gre, kadar je otrok doživel fizično ali psihično (oziroma druge narave) škodo zaradi nasilja in zlorabe ali okoliščine primera kažejo, da je ogrožen in da obstaja utemeljen razlog za nastanek škode pri tem otroku ali drugih otrocih v družini. Celostna ocena stopnje ogroženosti pa je naloga pristojnega centra za socialno delo, s katerim boste delili vse podatke, pomembne za izdelavo te ocene. Prav tako center za socialno delo po pooblastilu pripravi načrt pomoči in varnostni načrt za žrtev.

Kadar sumite, da je otrok žrtev nasilja, ste po Zakonu o preprečevanju nasilja v družini (več v Prilogi 1) **zavezani k prijavi nasilja**, ne glede na določbe o varovanju poklicne skrivnosti, zato je pomembno, da **takoj obvestite center za socialno delo, policijo ali državno tožilstvo**.

Koraki napotitve so odvisni od narave in resnosti otrokove stiske ter od razpoložljivih podpornih virov:

- poškodbe, ogroženost otrokovega zdravja: reševalci (112),
- težave v duševnem zdravju: Center za duševno zdravje otrok in mladostnikov,
- sum kaznivega dejanja (v primerih nasilja, zlorabe, kraje ...): policija (113) oziroma tel. št. lokalne policijske postaje,



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA NOTRANJE ZADEVE
IN JAVNO UPRAVO



- problemske okoliščine v družinskem okolju: Center za socialno delo, policija, krizni center (vse institucije po zakonski dolžnosti sodelujejo med seboj),
- zaupne telefonske linije: TOM Telefon (116 111), SOS telefon (080 11 55), Samarijan (116 123),
- anonimna spletna svetovalnica [To sem jaz](#),
- šolske težave (odnosi s sovrstniki, težave pri šolskem delu): vodstvo šole, šolska svetovalna služba, lokalni mladinski centri.

Prepoznavanje samomorilno ogroženega otroka ali mladostnika_ce in nadaljnji koraki

- Opozorilne znake samomorilnega vedenja lahko v grobem prepoznamo po:
 - govoru ali pisanju o smrti, umiranju, samomoru (npr. »Nekaj si bom naredil_a«, »Dovolj imam vsega.«, »Boljše vam bo brez mene.«),
 - načrtovanju in iskanju načinov, kako storiti samomor,
 - odmiku od družine, prijateljev, socialne mreže,
 - tveganih dejavnostih brez skrbi za lastno varnost,
 - tvegani rabi psihoaktivnih substanc,
 - občutkih brezizhodnosti, obupa.
- Naša stališča in prepričanja o samomoru pomembno vplivajo na nudenje pomoči, zato je pomembno, da pristopimo s prepričanjem, da se z razmišljanjem o samomoru lahko sreča vsakdo in vprašanj ne zastavljamo na načine, ki odražajo obsojajoča stališča (npr. »Saj ne bi naredil_a česa neumnega, kajne?«). Prav tako se poskusite izogibati razpravljanju o smiselnosti samomorilnih misli ali vzbujanju krivde.
- Potem, ko skozi pogovor z otrokom ali mladostnikom_co nagovorite opažene spremembe v njegovem vedenju, izrazite skrb zanj.
- Po vzpostavljeni komunikaciji lahko povprašate o mislih o samomoru, če jih sam_a ne izpostavi, saj oseba zaradi vprašanj ne bo začela razmišljati o samomoru. Vprašanje zastavite tako, da boste lahko prejeli jasen in nedvoumen odgovor – npr. z direktnimi vprašanji (»Ali razmišljaš o samomoru?«, »Ali razmišljaš o tem, da bi se ubil_a?«, »Ali razmišljaš o tem, da bi si kaj naredil_a?«) ali bolj postopoma (»Se ti zdi, da bi bilo bolje, če te ne bi bilo?«).
- Osebi pokažite, da si želite slišati, karkoli bo povedala. Poskusite ji prisluhovati ter se ji nato zahvaliti za to, da je z vami delila svoje misli in občutke. Izkažite zavedanje, da je za to potrebno obilo poguma.
- Z vprašanji presodite resnost situacije: »Ali imaš izdelan samomorilni načrt?«, »Ali si že odločen_a, kdaj boš storil_a samomor?«, »Ali si že izpeljal_a kaj od svojega načrta?«. Samomorilno najbolj ogrožene so tiste osebe, ki imajo izdelan samomorilni načrt, imajo namen to storiti in nimajo virov podpore. Prav zato je pomembno, da povprašate o razpoložljivi podpori: »Ali si še komu zaupal_a svoje težave oziroma razmišljanja?«.



- Kadar je situacija nujna in je pri osebi prisotno akutno tveganje za samomor, ukrepajte hitro. Samomorilno ogrožene osebe ne puščajte same in poskrbite za varnost. Iz okolice umaknite vsa sredstva, s katerimi bi si oseba lahko vzela življenje (ostri predmeti, zdravila, čistila ...). Mladostnika čimprej napotite na zgoraj navedene podpirne vire.
- V kolikor akutno ogrožen mladostnik_ca zavrača strokovno pomoč, ji razložite, da vas skrbi za njegovo varnost in da morate ukrepati – npr. »Preveč me skrbi zate in potrebuješ pomoč.« Lahko se zgodi, da bo ogrožena oseba jezna ali se bo čutila izdano z vaše strani. Takšen odziv je odraz njene stiske, zato ga ne jemljite osebno in ohranite zavedanje, da tako ravnate, ker jo želite zaščititi.
- Tudi v primeru, kadar oseba razmišlja o samomoru, vendar nima načrta in sredstev za izvedbo dejanja, jo vzpodbudite k strokovni pomoči. V kolikor zavrača stik s strokovnjakom v živo, predlagajte zgoraj navedene zaupne telefonske številke.

Kratka „check“ lista

Ali sem ocenil otrokovo varnost? Ali je okolje, v katero se otrok vrača trenutno varno?	Ali sem po pogovoru z otorkom zabeležil ključne informacije, ki jih lahko predam pristojnim institucijam?
Ali so prisotni znaki ogroženosti (samomorilnost, nasilje, samopoškodovanje ...)?	Ali sva z otrokom sklenila jasen dogovor o naslednjem koraku?
Ali sem preveril, na katero varno in podporno odraslo osebo se otrok lahko zanese v svojem domačem ali šolskem okolju?	Ali sem otroku predal informacije o tem, kam se obrniti po strokovno pomoč?



Vprašanja za samorefleksijo po pogovoru z otrokom

Vprašanje za refleksijo	Zakaj je to pomembno?
Kako sem se počutil med pogovorom?	Da ozavestite lasten stres, strah ali nemoč, ki vas je morda obhajala ob pogovoru z otrokom.
Sem uspel ohraniti mirnost? Ali sem prehitro silil z vprašanji ali s praznimi obljubami? Ali sem vprašanja zastavljal tako, da vanje nisem vnašal svojih morebitnih obsojajočih stališč ali v otroku oziroma mladostniku vzbujal občutkov krivde?	Preverjanje lastne drže.
Sem jasno skomuniciral, katere informacije, ki jih je otrok delil, ne bodo ostale zaupne zaradi zaščite njegove varnosti?	Da preprečite kasnejše občutke krivde in izgubo zaupanja v odnosu z otrokom, če boste morali informacijo predati naprej.
Sem otroka vključil v načrtovanje naslednjega koraka?	Glede na resnost situacije je pomembno, da ocenimo, ali je potrebno prevzeti kontrolo ali otroku lahko omogočimo nadzor nad njegovo situacijo.
Komu bom poročal o otrokovi stiski (starši, šola, policija, CSD)?	Posredovanje otrokove stiske pristojnim institucijam je ključnega pomena za pravočasno in ustrezno podporo in pomoč.
Kdo je moja oseba za razbremenitev?	Ne ostajajte sami s to izkušnjo.



V nadaljevanju najdete nekaj [smernic za odzivanje na otroka, ki se srečuje s stisko v duševnem zdravju](#). Pri odzivanju imejte vedno v mislih otrokove individualne in trenutne življenjske okoliščine ter večplastnost stiske.

- **Kadar imate občutek, da otrokovo počutje ni najboljše, znaki pa se vam ne zdijo tako očitni, da bi ukrepali naprej, otroka intenzivneje in bolj pozorno spremljajte, se z njim večkrat pogovorite.** Če spremembe v vedenju trajajo več dni, se ponavljajo ali postopoma postajajo izrazitejše, otroka intenzivneje in bolj pozorno spremljajte ter se z njim večkrat pogovorite. Pozorni ste lahko na vse drobne priložnosti, ko z njim lahko vstopite v stik in mu date občutek, da ste ga prepoznali in vam je mar za njegovo počutje (npr. ob prihodu na trening, med odmorom, po koncu aktivnosti).
- Dobrodošlo je, da se v takšnih situacijah povežete še s kakšno odraslo osebo (npr. s sodelavcem, akterji v vaši lokalni mreži, drugimi strokovnjaki), ki vam bodo v pomoč pri razmišljanju in načrtovanju nadaljnjih korakov. **V takšnih situacijah ne ostajajte sami, poskrbite zase.** Vaša naloga je prvi odziv, ne dolgotrajna podpora in pomoč. Po takšnem dogodku obvezno poiščite sogovornika zase, da odložite čustveno breme, ki ste ga s poslušanjem prevzeli nase.
- Preden pristopite do otroka situacijo ocenite z razdalje in poskrbite za fizično varnost otroka. Predlagamo, da zagotovite miren prostor, kjer se bo otrok ali mladostnik počutil varno. **Bodite pozorni na spoštovanje njegovega osebne prostora** (priporočeno vsaj 1,5-2 metra razdalje, razen, če je otrok v neposredni fizični nevarnosti oziroma odvisno od situacije, otrokove starosti in otrokovega občutka varnosti), **vzpostavite očesni stik in se mu približajte na njegovi višini** (spustite se v npr. v počep). Z vprašanjem preverite dovoljenje za bližino (npr. "Kako se ti zdi, če stopim korak bližje?") in ne spodbujajte dotika, če otrok tega ne izrazi (npr. ne silite v objem, temveč prej pridobite otrokovo dovoljenje). Ostalim prisotnim nakažite, naj se umaknejo in otroka zaščitite pred radovednimi pogledi, če je stisko potrebno nasloviti med skupno aktivnostjo. Otroka pokličite k sebi tako, da ne vzbujate pozornosti (npr. »Mi prideš prosim pomagat pospraviti opremo?« ali »Greva samo za trenutek na stran, da nekaj preveriva.«).
- **Poskrbite, da boste k otroku pristopili mirno.** Otrok v stiski ne potrebuje takojšnjih odgovorov na vprašanja in rešitev, temveč predvsem nekoga, ki zdrži ob njem v njegovi bolečini ali strahu.
- **Za pogovor z otrokom si vzemite čas in ga nikoli ne opravljajte v naglici. V pogovoru sledite otrokovemu tempu.** Bodite pozorni na to, koliko časa potrebuje, da kaj izrazi in vas sliši. V primeru, da zaznate ogroženost, je pomembno, da v pogovoru prevzamete bolj aktivno vlogo.
- **Otroku se približajte počasi in mehko, brez prisile, z obilo spoštovanja in razumevanja do njegove situacije,** predvsem pa z držo, da ne veste, kaj je najboljša rešitev zanj, saj boste to raziskovali v pogovoru. Morda je otrok o možnostih in nadaljnjih korakih razmišljal že sam in ima odgovore že v sebi. Potrebuje varno in odgovorno odraslo osebo, ki mu bo pri tem v podporo. Izkažite iskreno in pristno zanimanje za njegovo počutje. Pričnite z neformalnim, sproščenim klepetom. Poskušajte vzpostaviti odprt, varen in zaupen prostor za pogovor, pri tem si pustite čas in gradite zaupen odnos postopoma. Vsekakor je pomembno, da v primeru nasilja, kjer je povzročitelj pogosto



otrokova bližnja oseba, prevzamete odgovornost za zaščito in ustrezno ukrepate, saj otrok v takšni stiski potrebuje jasno usmerjanje varne odrasle osebe.

- **Na otroka se odzivajte osebno, navzoče, tukaj in zdaj.** Za otroka bo pogovor lahko veliko bolj razbremenilen, če se bo ta odvil v odnosu, v katerem se mu boste približali s človeške plati, a ohranili strokovno vlogo in vodili pogovor. Tako ne bo prejel občutka, da ga vi le sprašujete, on pa mora govoriti. V kolikor vam je udobno, lahko z njim podelite kaj, kar se vas je osebno dotaknilo, saj bo tako prejel občutek, da ste prisotni, ga poslušate in tako normalizirate (a ne minimalizirate) njegovo stisko. Povabite ga, da vas lahko vpraša kaj, kar ga zanima.
- **Otrokovo vedenje v stiski je »normalen«, pričakovan odziv na »nenormalno«, kompleksno in težko situacijo, v kateri se nahaja.** Otroci se svoje stiske pogosto sramujejo in jo želijo prikriti. S tem, ko čustvo poimenujete kot »normalen« odziv na težko situacijo, mu boste lahko v podporo (»To, kar čutiš, ta strah/žalost/nemoč, je povsem normalen odziv na to, kar se ti dogaja. Vsak bi se na tvojem mestu počutil podobno.«).
- Otroci v hudi stiski se pogosto ne zavedajo svojih čustev, čutijo pa svoje telo. Morda v pogovoru ne najdejo besed, s katerimi bi opisali, kaj vse čutijo. **Pomagajte jim povezati doživljanja v telesu s čustvi in jih poimenujte** – »Opazil_a sem, da močno stiskaš pesti in da se ti tresejo roke. Se ti zdi, da si morda zelo jezen ali te je strah?«, »Vidim, da gledaš v tla in si se čisto skril pod kapuco. Se počutiš, kot da bi se najraje nekam skril?«.
- **Otroku lahko ponudite kozarec vode, robčke, svež zrak.** Povprašate ga lahko, ali bi potreboval še kaj, kar mu lahko zagotovite.
- Pomembno je, da **otroka aktivno poslušate in ga med njegovo pripovedjo ne prekinjate z vprašanji »zakaj«**. Le ta bi v otroku lahko vzbudila občutek krivde in iskanja izgovorov. Otroku pritrjujte s kratkimi potrditvami (»Razumem.«, »Slišim te.« »Aha, lahko si predstavljam.«). **Svoje razumevanje lahko preverite tako, da otroku zastavite kakšno podvprašanje in kratko obnovite slišano** (»Če te prav razumem, se ti je zgodilo ... in zdaj ne veš, kako bi ...«). **Ne izhajajte zgolj iz svojih interpretacij in predvsem ne ustvarjajte prehitrih zaključkov.** Otrok si je morda kakšen dogodek v svojem življenju interpretiral drugače kot vi ali mu pripisal drug pomen. **V kriznih trenutkih ali ob akutni duševni stiski pa velja, da najprej poskrbite za varnost, regulacijo otrokovih trenutnih občutkov ter stabilizacijo le teh, šele nato sledi raziskovanje njegove izkušnje.** V kolikor mladostnik sam ne išče pomoči, se prepričajmo, da je z njegovimi težavami seznanjen nekdo, ki je osebi blizu (npr. družinski član ali prijatelj). Če zavrača strokovno pomoč, se obrnimo k strokovnim službam in jih prosimo za posredovanje.
- **Otroku zastavljajte čim več odprtih vprašanj** (kaj, kdo, kako, na kakšen način), ki ne vsebujejo vnaprej pripravljene predpostavke, sugestije. Tako bo svojo izkušnjo in doživljanje lahko opisal čim bolj prosto. Bodite pozorni na rabo besed in vprašanj, ki otroku vračajo občutek moči in ga vabijo v prihodnost, k rešitvi.
- **Vaša naloga ni preiskovanje in raziskovanje vzroka otrokove stiske in podrobnosti o tem, kaj se je zgodilo, temveč za otroka predstavljate sidro, da zmore zdržati v trenutnih občutkih.** Za to, da bi lahko pomagali, ne potrebujemo poznati celotne vsebine problema.
- **Otroku se pridružujte v njegovem jeziku, uporabljajte besede in metafore, ki jih uporablja tudi sam in se izogibajte strokovnim, abstraktnim terminom.** Še posebej pri



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA NOTRANJE ZADEVE
IN JAVNO UPRAVO



mlajših otrocih je pomembno, da se v pogovoru spustite na čim bolj konkretno raven in ves čas preverjate, ali so vas razumeli. V pogovoru z otrokom se izogibajte besedam kot so grozno, nepredstavljivo, obupno, saj mu s tem sporočamo, da je situacija zanj nerešljiva.

- V kolikor med pogovorom opazite, da se je otroku težko izražati z besedami ali teh ne najde, ker so njegovi občutki intenzivni in preplavljajoči, ga lahko **spodbudite, da se izrazi na druge načine** – lahko vam npr. kaj zapiše, nariše, prikaže z gibanjem ... Tudi tu je pomembno, da vse, kar je otrok izrazil, skupaj z njim interpretirate in raziščete, kako sam gleda na to.
- **Dovolite si, da je med pogovorom tišina.** Je eno najmočnejših, a hkrati tudi najtežjih orodij. Pogosto ob stiski drugega čutimo, da moramo nekaj reči, mu svetovati ali zapolniti prostor z besedami, vendar je učinek pogosto ravno nasproten. Tišina omogoča, da otrok sploh sliši, kaj ste mu povedali in mu sporoča »Tukaj sem zate in ne pritiskam nate.«
- **Če otrok svojo stisko izraža z jokom, je ključno, da mu to dopustite in joka ne poskušate prekinjati.** Pogosto je nam, odraslim, težko zdržati ob otroku, ki joče, saj v svoji skrbi zanj želimo poskrbeti, da bi mu bilo lažje. Za otroka je pomembno, da z vaše strani prejme sporočilo, da so vsa čustva sprejemljiva in imajo svojo nalogo, zato je pomembno, da si jih dovolimo občutiti in jih tudi izražati. Njegovo žalost lahko zrcalimo s svojo umirjeno, sočutno prisotnostjo, ne pa z besedami, ki bi njegovo bolečino poskušale popredalčkati v nekaj, kar nam je znano.
- **Če opazite, da otrok panično ihti in je tesnoben, ga lahko spodbudite h kateri od tehnik umirjanja** – npr. k globokemu in/ali kvadratnemu (ritmičnemu) dihanju, opazovanju okolice in naštevanju predmetov, ki jih vidi, se jih lahko dotakne, jih sliši, vonja in okuša, štetju, tresenju telesa ... Šele potem, ko se otrok umiri, lahko nadaljujete s pogovorom.
- **V pogovoru z otrokom njegove občutke poskušajte priznati, validirati.** Namesto spraševanja »Kaj je narobe?«, »Zakaj se tako počutiš?«, poskusite z opazovanjem in nadaljnjim odkrivanjem: »Vidim/Slišim/Občutek imam, da ti je zdajle zelo težko. Rad_a bi slišal_a, kako si. Ni ti treba ničesar razlagati, če ne želiš. Lahko samo sediva tukaj. Če mi boš želel kaj povedati, sem tu in te bom poslušal_a. Skupaj lahko najdeva način, kako ti bo malo lažje.«
- **Nikoli ne trdite, da veste, kaj otrok čuti.** Namesto tega uporabljajte vabila k razmišljanju in jih v pogovor vnesite kot možne hipoteze (npr. »Zdi se mi, kot da si zdajle zelo žalosten, je to res?«). S tem otroku pustimo prostor, da nas popravi, kar mu daje občutek nadzora.
- Otroku, ki je v duševni stiski, doživlja svojo bolečino kot nekaj absolutnega, počuti se, kot, da se to dogaja le njemu, zato svojo izkušnjo vidi zelo unikatno. **Kadar odrasli z namenom sočutja reče "Vem, kako ti je, kako se počutiš.", lahko otrok to razume, kot da odrasli njegovo intenzivno, vseobsegajočo stisko primerja z neko svojo (morda banalno, neprimerljivo) izkušnjo.** Otrokov odziv v mislih je ob teh besedah: »Ne, nimaš pojma. Ti nisi jaz, ne veš, kaj se dogaja v moji glavi/domu.« V teh trenutkih raje recite: »Vidim, da ti je zdajle težko. Verjamem, da boli.«, »Ne morem si popolnoma predstavljati, kako ti je, vidim pa, da si v stiski.«, »Želim si razumeti, kaj doživljaš. Mi lahko, ko boš pripravljen, to pomagaš opisati?«, »Tukaj sem s tabo. Ni ti treba ničesar razlagati, če ti je v tem trenutku še pretežno.«



- **Izogibajte se praznim obljubljam in otroku nikoli ne obljublajte česa, za kar niste prepričani, da bo uresničljivo** (npr. »Vem, da boš pisal pozitivno.«, »Vse bo v redu.«, »Obljubim, da ne bom nikomur povedal_a.«, »Nič se ti ne bo zgodilo.«). Otrok, ki je v duševni stiski, je pogosto že bil razočaran s strani odraslih. Če mu obljubite nekaj, česar ne morete izpolniti, potrdite njegov občutek, da svet ni varen in da ljudem ne more zaupati. Prav tako boste v določenih primerih, predvsem v primeru nasilja, informacije, ki ste jih pridobili v pogovoru, morali posredovati naprej pristojnim institucijam in prav je, da ste pri tem z otrokom iskreni. Izpostavite vašo dolžnost po zaščiti njegove varnosti.
- **Z otrokom v pogovoru raziščite, kdo so tiste osebe v njegovi socialni mreži, na katere se običajno lahko obrne in jih prepozna kot zaupanja vredne.** Nagovorite lahko morebitne dobre pretekle izkušnje, ko mu je podobne situacije že uspelo rešiti, s čigavo pomočjo, kaj mu je bilo takrat v podporo ... Podprite ga z dodatnimi informacijami o tem, na koga se lahko obrne in kje lahko prejme pomoč. **Z otrokom konkretno opredelite, koga lahko pokliče in mu predajte telefonske številke, kjer lahko prejme pomoč, skupaj načrtujte, kaj lahko naredi, če se stiska stopnjuje (npr. če ne more spati, če se počuti preplavljeno) in kateri koraki mu lahko pomagajo ostati varen.** Konkretizacija v otroku povečuje občutek predvidljivosti in varnosti.
- **Otroka pohvalite, da je o svoji izkušnji spregovoril.** Izrazite zavedanje, da je bilo potrebno obilo poguma za ta korak in da je svoje skrbi pomembno deliti z odraslo osebo.
- **Ko ugotovite, da boste morali informacijo deliti naprej (npr. s starši ali s pristojnimi institucijami), to storite skupaj z otrokom.** Povejte mu: "Moja odgovornost in dolžnost je, da te informacije delim s tvojimi starši ali s pristojnimi institucijami." Vprašajte ga: »Želiš biti zraven, ko pokličem tvoje starše?« ali »Kaj bi želel, da jim najprej povem?«. S tem mu vrnete del nadzora in občutek moči nad njegovo situacijo. **Pred klicem staršev se v pogovoru z otrokom prepričajte, ali so mu v tej situaciji lahko v podporo ali je njihov odnos morda vir otrokove stiske** (predvsem v primeru zlorabe, nasilja, izpostavljenosti situacijam, v katerih je otrok posredna žrtev).
- **Ob koncu pogovora ali srečanja otroku jasno zagotovite svojo nadaljnjo razpoložljivost za pogovor, če imate to možnost.** Pomembno je, da otrok prejme občutek in sporočilo, da ste mu na voljo tudi v prihodnje in vam je njegovo duševno zdravje pomembno. **Kadar otrokova stiska presega vaše zmožnosti in okvir dela, njegovo potrebo po podpori posredujte pristojnim institucijam.** Kot neformalni akterji ste ključen most do pristojnih institucij, kjer otrok lahko pravočasno prejme ustrezno strokovno podporo in pomoč.



Povzeto po:

- Bouwkamp, R., & Bouwkamp, S. (2020). Blizu doma: priročnik za delo z družinami: ravnanje z interakcijskimi vzorci v družini, pri procesih podpore in pomoči ter na področjih psihosocialnega dela. Znanstvena založba Filozofske fakultete; Pedagoška fakulteta; Inštitut za družinsko terapijo.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Bregar-Golobič, K., Šugman Bohinc, L., Akerman, B., Kustec, K., Kvaternik, I., Kodele, T., Mešl, N., & Dogenik, S. (2013). *Otrokov glas v procesu učenja in pomoči: priročnik za vrtce, šole in starše* (T. Kodele & N. Mešl, ur.; 1. izd., str. 239). Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2025). Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika. Fakulteta za socialno delo.
- Gehart, D. (2007), *Creating Space for Children's Voices*. (str.167–183). V: Anderson, H., Gehart D. (ur.) *Collaborative therapy*. New York, London : Routledge.
- Ministrstvo za zdravje. (2015). *Strokovne smernice za obravnavo nasilja v družini pri izvajanju zdravstvene dejavnosti*. <https://www.prepoznajnasilje.si/docs/default-source/zakonodaja/strokovne-smernice-za-obravnavo-nasilja-v-dru%C5%BEini-pri-izvajanju-zdravstvene-dejavnosti.pdf>.
- Nacionalni inštitut za javno zdravje. (2018). *Kako pomagam v primeru samomorilne ogroženosti? Smernice za psihološko prvo pomoč*. <https://nijz.si/wp-content/uploads/2018/06/smernice-ppp-samomorilne-misli.pdf>.
- Psihološka prva pomoč: priročnik za delavce na terenu. (2016). *Prelomi - inštitut za družinsko terapijo, svetovanje in izobraževanje*. http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44615/54/9789612850364_slv.pdf.



Priloga 1: Pravna podlaga

Obveza zaščititi otroka (KOP)¹

- **19. člen**

1. Države pogodbenice bodo z vsemi ustreznimi zakonodajnimi, upravnimi, družbenimi in vzgojnimi ukrepi varovale otroka pred vsemi oblikami telesnega ali duševnega nasilja, poškodb ali zlorab, zanemarjanja ali malomarnega ravnanja, trpinčenja ali izkoriščanja, všteti spolne zlorabe, medtem ko je pod skrbništvom staršev, zakonitih skrbnikov ali katerekoli druge osebe, ki skrbi zanj.

2. Takšni zaščitni ukrepi naj, če je to primerno, vključujejo učinkovite postopke za sprejemanje socialnih programov, ki otroku in tistim, ki skrbijo zanj, zagotavljajo potrebno podporo, kakor tudi druge oblike zaščite ter ugotavljanje, obveščanje, prijavljanje, preiskovanje, obravnavanje in spremljanje prej naštetih primerov trpinčenja otrok in, če je potrebno, poseg sodišča.

Zakon o preprečevanju nasilja v družini (ZPND)²

- **4. člen (posebno varstvo in skrb)**

(1) Posebno varstvo pred nasiljem uživa mladoletni družinski član (v nadaljnjem besedilu: otrok).

(2) Otrok je žrtev nasilja tudi, če je prisoten pri izvajanju nasilja nad drugim družinskim članom ali živi v okolju, kjer se nasilje izvaja.

(3) Posebne skrbi pri obravnavanju nasilja in nudenju pomoči žrtvam so deležne starejše osebe in invalidi ter osebe, ki zaradi osebnih okoliščin niso sposobne skrbeti zase.

- **6. člen (dolžnost prijave)**

(1) Organi in organizacije ter nevladne organizacije, ki pri svojem delu izvedo za okoliščine, na podlagi katerih je mogoče sklepati, da se izvaja nasilje, so dolžni o tem takoj obvestiti center za socialno delo, razen v primeru, če žrtev temu izrecno nasprotuje in ne gre za sum storitve kaznivega dejanja, ki se preganja po uradni dolžnosti.

(2) Vsakdo, zlasti pa strokovni delavci oziroma delavke v zdravstvu ter osebje vzgojno-varstvenih in vzgojno-izobraževalnih zavodov, mora ne glede na določbe o varovanju poklicne skrivnosti takoj obvestiti center za socialno delo, policijo ali državno tožilstvo, kadar sumi, da je otrok žrtev nasilja.

¹ <http://www.varuh-rs.si/pravni-okvir-in-pristojnosti/mednarodni-pravni-akti-s-podrocja-clovekovih-pravic/organizacija-zdruzenih-narodov/konvencija-o-otrokovih-pravicah-ozn/>

² <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO5084>

