



INTERWENCJA KRYZYSOWA W SZKOLE/PLACÓWCE W OBLICZU ZDARZEŃ O DRAMATYCZNYM PRZEBIEGU

Katarzyna Grzeskowiak

SYTUACJA KRYZYSOWA W SZKOLE

- **Przygotowanie do sytuacji kryzysowej:**
 - planowanie,
 - trening,
 - działanie w sytuacji zagrożenia.

CO MOŻE ZROBIĆ SZKOŁA ?

- Pierwsze działania opierają się na automatyzmach, wyuczonych wzorcach zachowania.
- Personel szkoły potrzebuje wiedzieć, co się w ogóle stało, jakie są sygnały zagrożenia, którądy należy iść, aby bezpiecznie ewakuować uczniów, jak pomóc tym, którzy potrzebują pomocy lekarskiej, psychologicznej.
- Edukacja i trening powinny wyprzedzać zdarzenia o charakterze kryzysowym.
- W trakcie incydentu nie ma czasu na opracowywanie planów ewakuacji, podejmowania decyzji, kto będzie informował o zdarzeniu, kto ma współpracować z mediami, kto zajmie się osobami poszkodowanymi.
- Trening zachowania podczas kryzysu powinien dotyczyć zarówno uczniów, personelu szkoły jak i dyrekcji. Powinien opierać się na realnych scenariuszach zagrożeń, jakie występują w danej społeczności szkolnej, ale obejmować również zdarzenia, które wystąpiły w innych szkołach.
- Planowanie wstępne należy przeprowadzić w zespole planowania reagowania na sytuację kryzysową.
- Zespół ten powinien mieć taką liczbę uczestników, aby realne było prowadzenie konstruktywnych prac.
- W skład zespołu powinni wejść przedstawiciele służb społecznych i instytucji rządowych, których zadaniem będzie reagowanie w sytuacjach nadzwyczajnych.
- W zespole powinny znaleźć się osoby bezpośrednio związane ze szkołą, znające jej problemy i otoczenie, także zorientowane w rozkładzie pomieszczeń w budynku szkolnym.
- Powinni znaleźć się tam przedstawiciele grona pedagogicznego, administracji szkolnej, rodziców oraz personelu pomocniczego, a nawet, jeśli to możliwe – uczniów.

REAGOWANIE NA KRYZYS

1. Zbieranie informacji

- Zespół kryzysowy powinien zadbać o identyfikację źródeł rzetelnych informacji.
- Należy odpowiedzieć sobie na pytania: co się w ogóle stało, gdzie znajduje się źródło incydentu, jakie osoby są zaangażowane w zdarzenie?
- Informacje należy sprawdzać kilkakrotnie, szczególnie, jeśli pochodzą one od zdenerwowanych rodziców, uczniów lub osób postronnych.
- Należy polegać na faktach, nie na domysłach.
- Obiektywnymi źródłami informacji są np. w przypadku samobójstwa czy zabójstwa informacje przekazane od policji, lekarza medycyny sądowej.
- Jeśli z oceny wstępnej wynika, że istnieje zagrożenie zdrowia i życia, dyrekcja szkoły musi powiadomić policję, ewentualnie inne służby (np. straż pożarną).
- Jednak interwencja służb zwykle ogranicza się do usunięcia bezpośredniego zagrożenia.
- Później szkoła musi uporać się z konsekwencjami zdarzenia.

REAGOWANIE NA KRYZYS

2. Ocena rozmiaru zdarzenia

- Po rozpoznaniu rodzaju zdarzenia konieczne jest zorganizowanie spotkania zespołu reagowania kryzysowego.
- Na spotkaniu powinny zostać omówione kwestie konsekwencji zdarzenia dla funkcjonowania uczniów, personelu oraz szkoły jako całości.
- Należy odpowiedzieć sobie na pytanie, jaki jest zakres zainteresowania mediów zaistniałą sytuacją oraz jaki wpływ może mieć bezpośrednia ofiara/ofiary kryzysu na funkcjonowanie społeczności szkolnej.
- Warto dokonać rozpoznania, czy wydarzyły się już podobne sytuacje i w jaki sposób zostały rozwiązane.
- Dodatkowym celem takiego spotkania jest oszacowanie, w jakim stopniu należy zmobilizować do działania personel szkoły i czy będzie konieczna pomoc specjalistów z zewnątrz, np. psychologów.

REAGOWANIE NA KRYZYS

3. Identyfikacja osób potrzebujących pomocy

- Na tym etapie należy określić, jakie osoby potrzebują natychmiastowej pomocy. Powinna być ona udzielana zgodnie z hierarchią potrzeb, to znaczy najpierw zapewniamy bezpieczeństwo, izolując od źródeł potencjalnego stresu.
- Kolejną sprawą jest zapewnienie opieki medycznej, wypoczynku i jedzenia lub picia. Dopiero po zaspokojeniu potrzeb podstawowych można myśleć o profesjonalnej interwencji psychologicznej.
- Interwencja wstępna może być prowadzona przez osoby, które nie mają formalnego przygotowania psychologicznego lub pedagogicznego. Istotne jest, aby były to osoby posiadające umiejętność słuchania i okazujące współczucie i szacunek ofiarom.
- W pierwszej fazie kryzysu, kiedy minie największe zagrożenie, ludzie mają silną potrzebę rozmowy o swoich przeżyciach.
- Nie można stwierdzić wobec ofiary, że nie jesteśmy odpowiednią osobą do wysłuchiwania ich przeżyć.

3. IDENTYFIKACJA OSÓB POTRZEBUJĄCYCH POMOCY C.D.

- Po ewentualnej interwencji służb porządkowych lub pogotowia ratunkowego szkolny zespół interweniujący powinien sporządzić listę osób, które potrzebują pomocy zarówno medycznej jak i psychologicznej.
- Przy określaniu, kto potrzebuje pomocy należy stosować co najmniej dwustopniową hierarchię.
- Pierwsze będą osoby wymagające natychmiastowej opieki medycznej i psychologicznej (ofiary ranne, będące w szoku, dzieci, kobiety w ciąży, osoby starsze).
- Drugą turę stanowią osoby nie posiadające widocznych obrażeń, zachowujące się głośno, roszczeniowo. Szczególną uwagę w działaniach należy zwrócić na dzieci. Z badań wynika, że większość dzieci doświadczających traumy narażona jest na wystąpienie zaburzenia po stresie traumatycznym.
- Kwalifikacja ofiar do kontaktu z psychologiem nie należy wyłącznie do zespołu kryzysowego.
- Uwzględnianie subiektywnych odczuć ofiar, szczególnie, jeśli przez dłuższy czas po zdarzeniu doświadczają silnego strachu o własne zdrowie i życie lub życie bliskich, mają problemy ze snem, przeżywają nawracające wspomnienia zdarzenia.
- Obserwacja wszystkich uczniów, aby sprawdzić, czy nie pojawiają się wśród nich zachowania wskazujące na nieadekwatne przeżywanie sytuacji krytycznej.
- Trzeba pamiętać, że zdarzenie traumatyczne będące przyczyną sytuacji kryzysowej, nie dotyczy wyłącznie ofiar, które doznały bezpośrednich obrażeń fizycznych lub psychicznych.
- Zdarzenie takie dotyka także rodziny ofiar i osoby związane z nimi emocjonalnie, służby ratownicze, osoby z personelu i administracji szkoły a także inne osoby, które silnie identyfikują się ze zdarzeniem.
- Po zamachach terrorystycznych i innych traumach masowych, a także po samobójstwach obserwowano reakcje wskazujące na zaburzenia po stresie traumatycznym u osób, które utożsamiały się z ofiarami.
- Należy pamiętać o rodzicach i nauczycielach w równym stopniu, co o ofiarach – uczniach. Rodzice powinni otrzymać zwięzłe informacje o rodzaju zdarzenia oraz wiedzieć, pod jakie numery telefonów mogą zadzwonić, aby dowiedzieć się o stan zdrowia najbliższych.
- Powinni także otrzymać informacje na temat możliwych objawów silnego stresu, jakie wystąpiły lub mogą wystąpić u dzieci (jest to w dużej mierze zadanie dla psychologów).

REAGOWANIE NA KRYZYS

4. Pomoc psychologiczna

- Zadaniem psychologów zaangażowanych w redukcję skutków sytuacji kryzysowej jest nawiązanie kontaktu z osobami dotkniętymi kryzysem, niezależnie od subiektywnego poczucia dyrekcji szkoły na temat stopnia tego uczestnictwa.
- Psycholog dokonuje rozpoznania obszaru problemu i dostarcza wsparcia.
- W większości sytuacji wsparcie jest zapewniane poprzez mobilizację naturalnych źródeł pomocy – osób bliskich, rodziny, nauczycieli i dyrekcji.
- Podstawowa pomoc psychologiczna obejmuje także zapewnienie, że uczeń zostanie wysłuchany z uwagą i szacunkiem i będzie mógł rozładować narastające negatywne emocje.
- Spotkania z psychologami powinny odbywać się (o ile to możliwe) w salach szkolnych przy udziale nauczycieli przeszkolonych w kwestiach traumatycznego stresu i reagowania kryzysowego.
- Debriefing jest to ustrukturalizowane spotkanie, którego celem jest wymiana doświadczeń związanych ze zdarzeniem, normalizacja reakcji na zdarzenie traumatyczne, mobilizacja
- indywidualnych zasobów i umiejętności radzenia sobie ze skutkami zdarzenia, udzielenie informacji na temat dostępnych źródeł wsparcia.

PRZYDATNE WSKAZÓWKI DLA DYREKTORA SZKOŁY LUB OSOBY WYZNACZONEJ DO KOORDYNACJI DZIAŁAŃ KRYZYSOWYCH:

- nawiąż współpracę z przedstawicielami mediów zanim nastąpi kryzys, dzięki temu prawdopodobieństwo, że zrozumiecie swoje potrzeby podczas zdarzenia kryzysowego, będzie większe,
- wyznacz osobę spośród personelu szkoły lub zespołu kryzysowego, odpowiedzialną za kontakt z dziennikarzami,
- zadбай o to, aby wyłącznie osoba wyznaczona miała możliwość przekazywania informacji do mediów,
- wyznacz miejsce, z którego będą udzielane informacje podczas kryzysu,
- zwróć uwagę, aby dziennikarze otrzymywali informacje od wyznaczonego personelu i nie „werbowali” rozmówców spośród uczniów.