WSPOMAGANIE SZKÓŁ W ZAKRESIE INTERWENCJI KRYZYSOWEJ

Sieci współpracy i samokształcenia

seria Profilaktyka

Katarzyna Ciszewska, Sandra Żyża

ORE Ośrodek Rozwoju Edukacji

WSPOMAGANIE SZKÓŁ
W ZAKRESIE INTERWENCJI KRYZYSOWEJ

Sieci współpracy i samokształcenia

Katarzyna Ciszewska, Sandra Żyża

seria Profilaktyka

Warszawa 2016

Redaktorzy merytoryczni serii „Profilaktyka”
Anna Borkowska, Marta Witkowska

Opracowanie graficzne, projekt okładki, skład
Aneta Witecka
Na okładce wykorzystano zdjęcie: © shayneppl/Fotolia.com;
grafika: © Brooman/Fotolia.com, © Fiedels/Fotolia.com

Redakcja językowa i korekta
Katarzyna Gańko

ISBN 978-83-65450-57-9
ISBN 978-83-65450-70-8 (seria „Profilaktyka”)

© Copyright by Ośrodek Rozwoju Edukacji
Warszawa 2016

Wydanie II

Ośrodek Rozwoju Edukacji
Aleje Ujazdowskie 28
00-478 Warszawa
www.ore.edu.pl

MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ

ORE Ośrodek Rozwoju Edukacji

Publikacja wydrukowana na zlecenie Ministerstwa Edukacji Narodowej, sfinansowana z rezerwy celowej w ramach Rządowego programu na lata 2014–2016 „Bezpieczna i przyjazna szkoła”.

Publikacja została opracowana w ramach projektu *System doskonalenia nauczycieli oparty na ogólnodostępnym kompleksowym wspomaganiu szkół*, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007–2013.

SERIA PROFILAKTYKA

SPIS TREŚCI

Wstęp **4**
Rozdział I. Zadania poradni psychologiczno-pedagogicznej **5**
Rozdział II. Kryzys psychologiczny **21**
1. Definicja i cechy kryzysu 21
2. Rodzaje kryzysów 23
3. Fazy kryzysu 25
4. Emocje i zachowania osoby w kryzysie 27
5. Specyfika reakcji emocjonalnych dzieci i młodzieży w kryzysie 32
Rozdział III. Interwencja kryzysowa **33**
1. Definicja interwencji kryzysowej 33
2. Cele interwencji kryzysowej 34
3. Cechy interwencji kryzysowej 36
4. Etapy interwencji kryzysowej 39
4.1. Zdefiniowanie problemu 39
4.2. Zapewnienie bezpieczeństwa 40
4.3. Udzielanie wsparcia 42
4.4. Identyfikacja zasobów 46
4.5. Opracowanie planu działania 46
4.6. Zobowiązanie do działania 47
Rozdział IV. Interwencja kryzysowa z perspektywy szkoły **49**
1. Rozeznaj się w sytuacji 49
2. Pomóż zrealizować potrzeby 52
3. Przewiduj 55
4. Zasady współpracy poradni ze szkołą w zakresie reagowania na sytuacje kryzysowe 58
5. Szkolny zespół reagowania kryzysowego (SZRK) – czym się zajmuje? 61
6. Szkolny zespół reagowania kryzysowego – jak go stworzyć? 64
Rozdział V. Dzieci i młodzież w obliczu kryzysu. Zasady interwencji **70**
1. Przemoc 71
1.1. Przemoc w rodzinie 75
1.2. Przemoc rówieśnicza/bullying 77
1.3. Cyberprzemoc 82
1.4. Nadużycia seksualne 85
2. Dziecięca żałoba 87
3. Samobójstwa i próby samobójcze 90
3.1. Samobójstwo dokonane 92
3.2. Profilaktyka samobójstw 94
3.3. Zasady interwencji w przypadku prób samobójczych 95
3.4. Interwencja w przypadku samobójczej śmieci ucznia 97
3.5. Kryzysy sytuacyjne i traumatyczne 97
3.6. Jak informować o śmierci ucznia 99
4. Jak zadbać o siebie 103
Zakończenie **105**
O Autorkach **106**
Bibliografia **107**

Wstęp

Drogi Użytkowniku!
Nie będziemy zwracać się do Ciebie „Czytelniku”, bo nie chcemy, abyś ten poradnik jedynie przeczytał, ale byś używał go jak najczęściej. Będąc pracownikiem poradni psychologiczno-pedagogicznej i współpracując ze szkołami, z pewnością stykasz się z kryzysami na co dzień. Jako osoby nie tylko pasjonujące się interwencją kryzysową, lecz także **prowadzące** ją w codziennej pracy zawodowej, chcemy dać Ci narzędzie, którego nam brakowało – ułatwiające dostęp do potrzebnych informacji, porządkujące wiedzę i usprawniające znalezienie rozwiązania w sytuacjach trudnych i nietypowych.

Nie chcemy, byś po przeczytaniu poradnika po prostu odłożył go na półkę. Marzy nam się, żebyś kopię miał przy sobie, zabierał w teren, robił notatki. Nie łudzimy się, że posiadamy wiedzę kompletną i ostateczną. Nie jesteśmy w stanie przewidzieć wszystkiego i wiemy, że w swojej pracy możesz napotkać przypadki, o których nam się nie śniło. Dlatego chcemy, abyś tę publikację tworzył razem z nami. Korzystaj ze stworzonych przez nas spisów i list sprawdzających, kreśl, dopisuj i notuj swoje uwagi. Dostosuj ten poradnik do swoich potrzeb, środowiska i specyfiki pracy – jednym słowem **UŻYWAJ**.

Każde wydarzenie kryzysowe jest inne i niepowtarzalne, dlatego zasad interwencji nie da się zamknąć w jednoznacznych regułach i protokołach postępowania. Nie zaproponujemy scenariuszy i sztywnych planów, nie powiemy, co masz mówić i robić. Zamiast tego pomożemy zrozumieć, czym jest interwencja kryzysowa, jakimi rządzi się prawami, co może czuć osoba dotknięta kryzysem i czego może potrzebować. Postaramy się dać informacje, które w połączeniu z Twoimi doświadczeniami, wiedzą i intuicją pozwolą Ci nie tylko udzielać skutecznej pomocy osobom znajdującym się w sytuacji kryzysowej, lecz także planować działania prewencyjne, przewidywać zagrożenie, koordynować działania instytucji i edukować kolejne osoby.

Zachęcamy Cię do dzielenia się tą wiedzą. Im więcej osób pozna zasady interwencji kryzysowej, tym łatwiejsza będzie praca i Twoja, i nasza; tym więcej osób otrzyma potrzebne im wsparcie w niezwykle trudnej dla nich sytuacji.

Owocnego użytkowania poradnika!
Autorki

Rozdział I

ZADANIA PORADNI PSYCHOLOGICZNO-PEDAGOGICZNEJ

Praca poradni psychologiczno-pedagogicznych od dawna nie polega jedynie na diagnozowaniu oraz wydawaniu opinii i zaleceń. Obecnie placówki te współpracują ze szkołami i dysponują szerokim wachlarzem działań profilaktycznych, edukacyjnych, terapeutycznych. Coraz chętniej wychodzą ze swoją ofertą również do lokalnej społeczności.

Nowe *Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 1 lutego 2013 r. w sprawie szczegółowych zasad działania publicznych poradni psychologiczno-pedagogicznych, w tym publicznych poradni specjalistycznych* (Dz.U. z 2013 r., poz. 199) rozszerza, ale przede wszystkim porządkuje i szczegółowo opisuje zadania tych instytucji, dając prawne podstawy do tworzenia nowych, sprawniejszych rozwiązań. Zgodnie z rozporządzeniem, oprócz diagnozowania dzieci i młodzieży oraz udzielania bezpośredniej pomocy psychologicznej im oraz ich rodzicom, poradnia[1] powinna także realizować działania profilaktyczne, wspierając w ten sposób wychowawczą i edukacyjną funkcję przedszkola, szkoły i placówki, a także organizować i prowadzić wspomaganie przedszkoli, szkół i placówek w zakresie realizacji zadań dydaktycznych, wychowawczych i opiekuńczych.

Zadania poradni (MEN, 2013):
- Diagnozowanie dzieci i młodzieży.
- **Udzielanie dzieciom oraz rodzicom bezpośredniej pomocy psychologiczno-pedagogicznej**, w tym podczas interwencji kryzysowej!
- Realizowanie działań profilaktycznych.
- Wspomaganie w realizacji zadań dydaktycznych, wychowawczych i opiekuńczych.

Zdajemy sobie sprawę, że zapewne niektóre tego typu działania już teraz należą do Twoich obowiązków. Na co dzień doradzasz nauczycielom, jak rozwiązywać trudności wychowawcze, pomagasz im rozpoznawać zarówno problemy, jak i uzdolnienia uczniów, wspierasz w sytuacjach kryzysowych, edukujesz i rozwiewasz ich wątpliwości. Do tej pory jednak działania te miały charakter doraźny i nie zawsze skoordynowany. Często nakierowane były wyłącznie na pojedynczych uczniów. Brakowało spojrzenia na szkołę jako instytucję, w której zachodzą różnorodne

1 Na potrzeby tego poradnika używać będziemy określenia „poradnia", mając na myśli poradnię psychologiczno-pedagogiczną.

procesy. Pracownicy poradni częściej stawali w roli eksperta niż „wspieracza", facylitatora czy coacha. Poziom zaangażowania poradni w życie szkoły[2] zależny był od wielu czynników i nie opierał się na spójnych, systemowych rozwiązaniach. W efekcie podejmowane przez poradnię działania nie zawsze odpowiadały na potrzeby i oczekiwania szkoły, powodując obustronną frustrację.

Zgodnie z nowymi przepisami poradnia ma budować znacznie bliższą i długoterminową współpracę ze szkołą – na podstawie rzetelnej diagnozy jej potrzeb, przeprowadzonej wspólnie z pracownikami szkoły. Aby jednak takiej diagnozy dokonać, trzeba dobrze poznać środowisko szkolne, zbudować wzajemne zaufanie między osobą wspomagającą a pracownikami szkoły, tak aby rozmowa o wyzwaniach stojących przed szkołą była możliwa, zapoznać się z dokumentacją (m.in. wynikami ewaluacji, wynikami sprawdzianów i egzaminów), zadbać o właściwy dobór metod, aby zgromadzić rzetelne informacje o funkcjonowaniu danej instytucji.

Takie postępowanie pozwoli rozpoznać zasoby szkoły i wspólnie określić jej rzeczywiste potrzeby. Pamiętajmy, że do osiągnięcia takich efektów potrzeba czasu oraz wysiłku obu stron. Ważne jest, aby zarówno poradnia, jak i szkoła otworzyły się na współpracę, chciały poznać siebie nawzajem i odłożyły na bok ewentualne uprzedzenia.

Nie chcemy jednak, abyś pomyślał, że od teraz na Twoich barkach spocznie jeszcze więcej obowiązków. Nowe zadania oznaczają raczej potrzebę zmiany myślenia o sposobie realizacji dotychczasowych zadań i organizacji poradni. Warto na wszelkie działania proponowane szkole patrzeć przez pryzmat zdiagnozowanych potrzeb i obserwować w kontekście procesu zmian, który w szkole zachodzi.

Jako osoba udzielająca wsparcia innym sam również z pewnością go potrzebujesz. Dobra wiadomość jest taka, że wspomagając szkoły, nie wchodzisz w rolę eksperta, który ma znać panaceum na wszelkie trudności, ale stajesz się częścią grupy osób, którym wspólnie zależy na poprawie jakości funkcjonowania instytucji. Twoim zapleczem jest zarówno ich wiedza i doświadczenie, jak i wiedza i doświadczenie innych pracowników poradni, którzy, podobnie jak Ty, zgłębiają problemy i wyzwania środowisk szkolnych. Wasze wspólne wysiłki będą lepiej ukierunkowane, dookreślone i realizowane w sposób celowy i planowy.

W taki sposób łatwiej będzie monitorować efekty wprowadzanych zmian, a energia pracowników szkoły nie zacznie rozpraszać się na wiele

2 Pisząc „szkoła", mamy na myśli zarówno szkołę, przedszkole, jak i placówkę.

aspektów. Doświadczenie współpracy powinno zatem stać się mniej uciążliwe dla Ciebie jako pracownika poradni. Nowe przepisy zmieniają nieco zakres Twoich obowiązków i wymagają od Ciebie nie tylko pracy z dziećmi, nauczycielami i rodzicami, lecz także ze szkołą jako instytucją – stawiają w ten sposób przed Tobą nowe wyzwania oraz dają szansę rozwoju.

Chcemy, aby ten poradnik był dla Ciebie wsparciem i źródłem cennych informacji, choć zajmiemy się w nim tylko jednym aspektem Twojej pracy, czyli pracą z kryzysem. Równocześnie postaramy się wskazywać powiązania tego obszaru działań z niektórymi innymi zadaniami poradni (zwłaszcza ze wspomaganiem szkół).

W życiu szkoły, oprócz typowych kłopotów z nauką czy trudności wychowawczych, zdarzają się również sytuacje kryzysowe. Kryzys występuje nagle, trudno go przewidzieć, może mieć długofalowy, destrukcyjny wpływ na osoby, które go doświadczyły. Więcej o samym kryzysie i zasadach podejmowania interwencji powiemy w kolejnych rozdziałach, tutaj natomiast zajmiemy się jedynie rozważaniami dotyczącymi Twojej roli w sytuacji kryzysowej. Przede wszystkim chcemy, abyś pamiętał, że im lepszy masz kontakt ze szkołą i im bardziej harmonijnie układa się Wasza współpraca na co dzień, tym łatwiej będzie Ci przeprowadzić interwencję w obliczu kryzysu.

Mamy nadzieję, że po zapoznaniu się z naszym poradnikiem będziesz lepiej rozumiał, jak osoba dotknięta kryzysem może odnajdować się w środowisku swojej szkoły – na ile jest to środowisko sprzyjające, jakie zmiany warto wprowadzić na poziomie instytucji, aby łagodzić konsekwencje kryzysu dla jednostki.

Poprawa sytuacji jednostki wpłynie pozytywnie na funkcjonowanie szkoły. Współpracując ze szkołą, zetkniesz się z wieloma formami kryzysu i będziesz mieć do czynienia zarówno z uczniami, ich rodzicami, jak i pracownikami tej placówki. Twoja praca nie będzie ograniczać się jedynie do konsultacji z dziećmi. Może przecież się okazać, że sytuacja krytyczna dotknęła nauczyciela lub rodzica jednego z uczniów. Szkoła jest środowiskiem specyficznym, w którym sytuacje trudne odbijają się na całej społeczności, wiadomości krążą z niezwykłą prędkością i wszyscy są ze sobą w jakiś sposób powiązani. Dodatkowo kryzys dotyka nie tylko osoób bezpośrednio poszkodowanych, lecz także ich bliskich i niemal całego otoczenia. Jeśli w wyniku nieszczęśliwego wypadku ucierpi uczeń,

to pomocy będzie wymagał prawdopodobnie zarówno on sam, jak i jego koledzy i koleżanki z klasy, pozostali świadkowie, rodzice i nauczyciele.

Sytuacje kryzysowe wytracają z równowagi, budzą lęk i odbierają poczucie bezpieczeństwa samym pokrzywdzonym i całemu środowisku.
Ponadto musisz pamiętać, że tak jak jednostka wpływa na środowisko, tak środowisko wpływa na jednostkę. Społeczność szkolna świadoma swoich mocnych i słabych stron, nastawiona na współpracę i stawianie czoła problemom, może być istotnym wsparciem dla osoby w kryzysie.
W takim środowisku nie tylko łatwiej zidentyfikować osobę wymagającą wsparcia, lecz także jest większe prawdopodobieństwo, że uzyska ona adekwatne wsparcie i pomoc.

Co może Ci pomóc?
- Bliska współpraca ze szkołą.
- Pozytywna, przyjazna atmosfera.
- Wzajemne zaufanie.
- Jasne określenie Twoich zadań i kompetencji.
- Dobra znajomość społeczności szkolnej i środowiska lokalnego.

Osoba znajdująca się w sytuacji kryzysowej doświadcza silnego stresu, jest zdezorientowana i wystraszona, dlatego łatwiej jej nawiązać kontakt z kimś, kogo zna i do kogo ma zaufanie. Społeczność szkolna powinna wiedzieć, kim jesteś i czym się zajmujesz. Dzięki temu nauczyciele będą chętniej i otwarcie dzielić się swoimi doświadczeniami i stosować Twoje zalecenia, uczniom łatwiej będzie zwrócić się do Ciebie ze swoimi problemami, a rodzicom oddać swoje ukochane dzieci pod Twoją opiekę.

Wyobraź sobie, że na terenie szkoły zdarzył się śmiertelny wypadek z udziałem ucznia. W tej sytuacji należy:
- skoordynować działania interwencyjne;
- odizolować pozostałych uczniów od miejsca zdarzenia;
- umożliwić im odreagowanie emocji oraz pomóc w zrozumieniu, co się stało;
- wspierać nauczycieli;
- przeprowadzić rozmowę z rodzicami ofiary;
- zaplanować dalsze działania.

Jak sam widzisz, do zrobienia jest wiele i z pewnością będziesz potrzebował wsparcia. Pomyśl, o ile łatwiej będzie Ci delegować zadania osobom, które znasz i które wiedzą, jaka jest Twoja rola i zakres kompetencji. O ile mniej stresująca będzie dla uczniów rozmowa z osobą, którą kojarzą z innych, bardziej bezpiecznych sytuacji. O ile swobodniej

będziesz poruszać się po placówce, w której bywałeś i z którą jesteś zaznajomiony. W końcu – o ile mniejszy lęk będą przeżywać rodzice, wiedząc, że ich dzieci mają zapewnioną profesjonalną opiekę.

A teraz pomyśl, że jesteś w tej szkole pierwszy raz. Nikogo nie znasz i nikt nie wie, kim jesteś. Nauczyciele są zestresowani i zdruzgotani, a tu ktoś obcy próbuje wyznaczać im zadania. Dzieci, których kolega nie żyje, mają rozmawiać o swoich ekstremalnie trudnych emocjach z kimś, kogo nigdy wcześniej nie widziały lub kto w ich mniemaniu „zajmuje się wariatami". Rodzice zaś mają pozwolić, by ich straumatyzowanymi dziećmi zajął się ktoś, o kim zupełnie nic nie wiedzą. Twoja praca polega wówczas nie tylko na prowadzeniu interwencji zgodnie z jej zasadami, lecz także na przełamywaniu oporu, udowadnianiu swoich kompetencji i pokonywaniu własnej frustracji. Słowem: zamiast w pełni skoncentrować się na swoim już i tak wystarczająco trudnym zadaniu, musisz spożytkować energię na coś, o co mogłeś zadbać znacznie wcześniej. Nie musimy chyba przekonywać Cię, że bliska współpraca na co dzień procentuje w sytuacjach ekstremalnych, a pozytywna atmosfera panująca pomiędzy poradnią a szkołą znacznie ułatwia zarówno codzienną pracę, jak i podejmowanie nietypowych interwencji.

Jeszcze jeden przykład – wyobraź sobie, że utrzymujesz stały kontakt ze szkołą, a dodatkowo jakiś czas temu, w związku z kryzysem przeżywanym przez jednego z uczniów (związanym z burzliwym rozstaniem się jego rodziców, które spowodowało serię trudnych zachowań na terenie szkoły), kilkoro nauczycieli włączyło się w prace sieci współpracy i samokształcenia dotyczącej prowadzenia działań w sytuacjach kryzysowych. Prowadzisz tę sieć i wiesz, jakie zagadnienia były omawiane podczas spotkań, wiesz, jakiego rodzaju kompetencje posiadają ci ludzie, wiesz, z czym poradzą sobie sprawnie, a co może stanowić dla nich kłopot. Jak z tej perspektywy oceniasz możliwość sprawnego działania? Jaki ma to wpływ na Twój komfort podczas prowadzonych działań interwencyjnych?

Warto rozważyć!
Dobry pomysłem może być podpisanie pisemnego porozumienia pomiędzy poradnią a szkołą. Taki kontrakt mógłby szczegółowo określać zobowiązania obu stron i zapewniać realizację ich potrzeb. W porozumieniu mogą się znaleźć ustalenia dotyczące zakresu zadań poradni, przewidywanego czasu ich realizacji, ilości szkoleń, spotkań profilaktycznych z uczniami czy konsultacji z gronem pedagogicznym. Może ono także określać pozostałe zasady współpracy, takie jak kwestie lokalowe czy kadrowe. Powinno być podpisywane co roku, z możliwością dokonywania bieżących aktualizacji.

Z własnego doświadczenia wiemy, że choć sytuacjom kryzysowym czasem nie sposób zapobiec, to jednak dobre przygotowanie może znacznie zmniejszyć ich negatywne konsekwencje. Dlatego Twoim zadaniem jest przede wszystkim przewidywanie i przygotowanie.

Zacznijmy od **przewidywania**. Korzystając ze swojej wiedzy i doświadczenia oraz biorąc pod uwagę wszystkie informacje na temat uczniów, środowiska lokalnego, dotychczasowych trudności oraz funkcjonujących w danej szkole rozwiązań, możesz przewidzieć ewentualne zagrożenia. Jeśli rzetelnie pracowałeś z radą pedagogiczną nad diagnozą potrzeb szkoły, to z pewnością poznałeś wiele faktów, mechanizmów i zależności dotyczących tego środowiska. Zatem diagnoza, o której mówiłyśmy na wstępie, nie tylko uświadamia społeczności szkolnej jej potrzeby, lecz także zwrotnie daje Ci możliwość skorzystania z tej wiedzy we własnej pracy. Oczywiście nie chodzi o wróżenie z kart, ale o racjonalną analizę dostępnych informacji i wyciągnięcie z niej logicznych wniosków.

Po pierwsze, zastanów się wspólnie z radą pedagogiczną, jakie sytuacje kryzysowe mogą wystąpić w szkole. Rzecz jasna kryzysy związane z wypadkami i katastrofami (wypadki komunikacyjne, pożary) mogą zdarzyć się właściwie zawsze i wszędzie, dlatego radzimy założyć możliwość ich wystąpienia w każdej szkole. Istnieją jednak inne sytuacje kryzysowe, jak próby samobójcze, występowanie przemocy czy śmierć bliskiej osoby. Zastanawiając się nad prawdopodobieństwem ich wystąpienia, weźcie pod uwagę np. wiek dzieci w danej szkole. Zagrożenie bullyingiem czy wystąpieniem prób samobójczych u uczniów wzrasta wśród nastolatków, ale śmierć bliskich lub przemoc domowa to zjawiska dotykające dzieci w każdym wieku.

Po drugie, przemyśl, jaki wpływ na szkołę ma środowisko lokalne. Czy w okolicy występuje problem narkotyków lub dopalaczy? A może kibice rywalizujących ze sobą drużyn piłkarskich toczą ze sobą walkę na argumenty fizyczne i werbalne? Jeśli w szkole zdarzały się próby samobójcze uczniów, weź pod uwagę, że w związku ze zjawiskiem naśladownictwa mogą się one powtórzyć (więcej w części *Samobójstwa, próby samobójcze* w rozdziale IV). Sprawdź, czy w szkole występuje lub kiedykolwiek występowało zjawisko przemocy, a jeśli tak, to na jakim tle. Dowiedz się, czy wśród uczniów znajdują się reprezentanci innych nacji, kultur lub wyznań i jak zostali oni przyjęci przez społeczność szkolną. Pamiętaj także, by czerpać z doświadczenia i obserwacji kadry pedagogicznej. To nauczyciele spędzają najwięcej czasu z uczniami i często to oni jako

pierwsi zauważają niepokojące sygnały zwiastujące nadchodzący kryzys. Równocześnie wspólne rozpoznawanie zagrożeń jest dla nich ważnym etapem pracy. Zestawienie tej wiedzy ze świadomością własnych zasobów pozwoli wskazać obszary, w których szkoła może potrzebować wsparcia. Słuchając siebie nawzajem i wymieniając opinie, możecie uniknąć stereotypowego, sztampowego myślenia i w efekcie trafniej przewidzieć potencjalne zagrożenia.

Nie daj się jednak zwieść – kryzys zaskakuje nawet najbardziej wytrawnych interwentów. Możliwe, że pomimo skrupulatnych przewidywań i analiz ostatecznie zdarzy się coś, co wcześniej nawet nie przyszło Ci do głowy. Nie oznacza to, że Ty lub przedstawicie szkoły popełniliście błąd. Nie wszystko można przewidzieć, a życie pisze przedziwne scenariusze. Dlatego pierwsza zasada interwenta to „oczekuj nieoczekiwanego".

Przewidywanie:

- Skorzystaj ze swojej wiedzy i doświadczenia dotyczącego sytuacji kryzysowych wśród dzieci i młodzieży.
- Przeanalizuj aktualną sytuację i zastanów się, jakie zagrożenia są najbardziej prawdopodobne.
- Weź pod uwagę wiek dzieci oraz wpływy kulturowe i środowiskowe.
- Dowiedz się jak najwięcej o dotychczasowych sytuacjach kryzysowych w danej szkole.
- Wsłuchaj się w opinie i weź pod uwagę obserwacje nauczycieli, dyrekcji, uczniów i rodziców.
- Oczekuj nieoczekiwanego!

Druga zasada to „przygotuj się na wszystko". Przewidywanie zagrożeń to tylko pierwszy krok, najistotniejsze jest przygotowanie się na nie. Dotyczy to zarówno Ciebie jako osoby prowadzącej interwencję, jak i – w miarę możliwości – szkoły. Zastanów się, wraz z gronem pedagogicznym, jaki może być przebieg i konsekwencje sytuacji kryzysowej. Skorzystaj z istniejących już procedur i upewnij się, czy istnieje jasny podział obowiązków. Wyobraź sobie sytuację, w której w jednej z klas wybucha pożar. Czy wyznaczone są osoby mające przeprowadzić ewakuację? Kto ma za zadanie powiadomić odpowiednie służby oraz w jaki sposób społeczność szkolna ma zostać poinformowana o zagrożeniu? Zastanówcie się, kto i w jaki sposób zawiadamia poradnię o potrzebie interwencji i w jakiś sposób wyznaczony zostanie odpowiedzialny za nią pracownik. Przemyślcie, jak w zależności od rodzaju sytuacji powinno się zorganizować życie szkoły. Czy lekcje powinny zostać przerwane? Gdzie mają znajdować się uczniowie

i kto zajmie się doprowadzeniem ich we właściwe miejsce? Czy uczniowie powinni od razu dowiedzieć się o zdarzeniu, czy lepiej byłoby poinformować ich później, w bardziej przemyślany i zorganizowany sposób? Kto powinien to zrobić? Jak uniknąć paniki lub rozprzestrzeniania się plotek? Kto i jak powiadomi zainteresowanych rodziców? Jakie działania należy podjąć po ustaniu kryzysu, tak by udzielić wsparcia poszkodowanym i świadkom? Jakie wnioski należy wyciągnąć ze zdarzenia i jak zapobiegać podobnym sytuacjom w przyszłości?

Powyższa lista zagadnień wymagających szczegółowego przemyślenia nie jest kompletna. Należy jeszcze zastanowić się nad wieloma szczegółami, przeanalizować szereg scenariuszy i alternatyw. Co więcej, nigdy nie będziemy w stanie dać Ci wyczerpującego planu działania ani spisu rozwiązań, których zastosowanie zagwarantuje sukces. Zbyt wiele jest możliwości, czynników zaburzających, dostępnych opcji i danych, którymi nie dysponujemy. To Ty masz wpływ na wypracowanie przydatnych rozwiązań, pod warunkiem jednak, że będziesz w tej materii współpracował ze szkołą. Znając placówkę, z którą współpracujesz, oraz rozumiejąc jej potrzeby, zasoby i trudności, posiadasz informacje niezbędne do stworzenia realnego, adekwatnego planu działania (więcej o tym, jak tworzyć procedury postępowania w sytuacjach kryzysowych, napiszemy w rozdziale IV).

Przygotowanie:
- Zastanów się, jaki przebieg i konsekwencje mogą mieć potencjalne sytuacje kryzysowe.
- Skorzystaj z istniejących w szkole procedur (np. na wypadek pożaru) i staraj się, by wszystkie nowe plany były z nimi zgodne.
- Przeanalizuj dotychczasowe interwencje i wyciągnij z nich wnioski. Zastanów się, jak usprawnić działania i zadbać o bezpieczeństwo.
- Upewnij się, że każdy zna swoją rolę – wie, co ma robić.
- Twórz plany wspólnie ze społecznością szkolną.
- Pamiętaj, że wszystkie działania muszą być adekwatne do potrzeb i realiów środowiska szkolnego.

Pamiętaj, że nie działasz sam. Przemyślcie wspólnie możliwości szkoły w zakresie interwencji i weźcie pod uwagę potencjalne trudności. Zastanówcie się, czy zarówno szkoła, jak i poradnia mają wystarczające zasoby kadrowe, jaką dysponują przestrzenią i jak można najskuteczniej ją wykorzystać. Wiemy doskonale, że interwencja kryzysowa nie jest Twoim jedynym zajęciem. Twoi współpracownicy również mają inne obowiązki i ograniczenia czasowe mogą stać się pewną przeszkodą

w tworzeniu procedur, ale także organizowaniu interwencji. Szkoła rządzi się swoimi prawami, plan lekcyjny narzuca pewien rytm, a przecież nauczyciele także mają dodatkowe zajęcia i aktywności. Takie kwestie zawsze warto przemyśleć zawczasu, aby uniknąć dodatkowego stresu i nieprzyjemnych sytuacji. Zarówno kadra poradni, jak i szkoły powinny zastanowić się nad swoją dostępnością i jej ewentualnymi ograniczeniami oraz jasno określić zakres i zasady kontaktów.

Dodatkową trudnością, jaką warto wziąć pod uwagę, jest brak współpracy z innymi instytucjami i służbami. Zarówno szkoła, jak i poradnia mogą, a wręcz powinny, korzystać ze wsparcia innych instytucji dostępnych w środowisku lokalnym. Utrzymywanie dobrych stosunków z najbliższą komendą policji, szpitalem, ośrodkiem interwencji kryzysowej, poradnią zdrowia psychicznego, ośrodkami pomocy społecznej, ale także organizacjami pozarządowymi może okazać się bardzo ważnym źródłem wsparcia. Niestety – często instytucje nie współpracują ze sobą, a czasami wręcz pałają do siebie niechęcią lub rywalizują o pozycję w społeczności lokalnej. Może to wynikać z przeszłych, negatywnych doświadczeń, ale najczęściej spowodowane jest niewiedzą lub niedocenianiem zalet dobrej współpracy.

Z całego serca zachęcamy Cię do zorientowania się w ofercie pobliskich placówek, gdyż same niejednokrotnie w swojej pracy zawodowej korzystałyśmy z takiego wsparcia, ułatwiając sobie tym pracę i przy okazji wiele się ucząc. Nie musisz radzić sobie ze wszystkim sam i nie na wszystkim musisz się znać. Być może w Twoim najbliższym otoczeniu funkcjonują fundacje, stowarzyszenia lub instytucje, z których pomocy możesz skorzystać. Pamiętaj jednak, że podobnie jak w przypadku współpracy ze szkołą, takie kontakty warto nawiązywać zanim wystąpi kryzys. Dlatego rozpocznij dialog z innymi instytucjami, poznajcie się, wymieniajcie doświadczeniami, wyjaśnijcie sobie, czym dokładnie się zajmujecie. W ten sposób tworzy się sieć wsparcia bardzo pomocna w obliczu kryzysu.

Miej świadomość potencjalnych trudności!

- Rozważ ewentualne ograniczenia kadrowe i lokalowe zarówno po stronie poradni, jak i szkoły.
- Dbaj o współpracę z innymi instytucjami, również pozarządowymi. Jej brak może utrudniać interwencje.
- Pamiętaj o różnicach kulturowych i zawsze bierz je pod uwagę w kontakcie z przedstawicielami innych narodowości.
- Grono pedagogiczne może mieć ograniczoną wiedzę na temat kryzysu

i interwencji kryzysowej. Pomóż im zrozumieć tę problematykę, organizuj spotkania, szkolenia, warsztaty.
- Dbaj o rozwijanie kompetencji w zakresie interwencji kryzysowej. Miej świadomość własnych ograniczeń, doszkalaj się i szukaj wsparcia.
- Doceń znaczenie informacji. Wiedza zmniejsza lęk, dlatego zawsze dbaj o to, by uczestnicy sytuacji kryzysowej byli dobrze poinformowani o aktualnej sytuacji.
- Dbaj o pozytywną atmosferę i dobrą współpracę.

Kolejnym czynnikiem mogącym utrudnić działania interwencyjne są **różnice kulturowe** występujące w środowisku szkolnym. Polska jest krajem stosunkowo jednolitym pod względem religijno-kulturowym, jednak szczególnie w większych miastach sytuacja ta powoli się zmienia. Coraz więcej szkół ma pośród swoich uczniów przedstawicieli innych krajów, a co za tym idzie – innych ras, kultur i religii. Jest to zjawisko często bagatelizowane, jednak w obliczu kryzysu nie sposób nie wziąć tego aspektu pod uwagę. Nie chodzi o to, aby różnice kulturowe postrzegać jako dodatkową trudność i problem. Dalekie jesteśmy od negatywnej oceny zjawiska wielokulturowości, wręcz przeciwnie: uważamy je za niezwykle wzbogacające. Zachęcamy jednak do zastanowienia się, jakiego rodzaju wyzwania stawia ono przed nami w obliczu sytuacji kryzysowej.

Wielokulturowość nie pozwala nam na zakładanie, że wszyscy myślą tak samo i stosują te same standardy. Wymaga od nas otwarcia się na inne kultury, poznania ich filozofii, sposobu rozumowania, wartości i zasad. Jeśli w szkole znajdują się uczniowie innych narodowości, musisz zastanowić się, czy trudnością nie stanie się przykładowo bariera językowa. Nie wolno nam zakładać, że skoro dziecko chodzi do polskiej szkoły, to na pewno wszystko zrozumie. Rozmowa z psychologiem to jednak nie to samo co zwyczajna lekcja, a poza tym dziecko prawdopodobnie znajduje się w stanie silnego stresu, co może znacząco wpływać na jego możliwości poznawcze. Jeśli dane dziecko nie mówi po polsku wystarczająco dobrze, by zrozumieć kierowane do niego komunikaty, to kto może przekazać mu je w jego ojczystym języku? Czy poradnia dysponuje psychologiem władającym językami obcymi, a jeśli nie, to kto może pełnić funkcję tłumacza? Czy pewne zachowania, np. przytulenie, naturalne w stosunku do jednych dzieci, nie będą niestosowne wobec innych, np. ze względów religijnych? Czy nie jest konieczne dostosowanie płci interwenta do płci poszkodowanego? (np. w niektórych kulturach kobieta nie może rozmawiać z obcym mężczyzną). Skuteczna interwencja wymaga poszanowania godności poszkodowanego, dlatego nie bagatelizuj tych czynników. Przemyśl je i zastanów się, co możesz zrobić, by wszyscy, któ-

rym pomagasz, czuli się zrozumiani i szanowani. W przeciwnym razie możesz nie tylko sprawić komuś przykrość, lecz także znaleźć się w wyjątkowo nieprzyjemnej i niezręcznej sytuacji. Sprawdź, na ile szkoła dostrzega i rozumie te aspekty. Być może okaże się, że wyzwania związane z wielokulturowością są trudnym i priorytetowym obszarem pracy.

Przygotowując się do działań interwencyjnych, weź także pod uwagę trudności wynikające z braku informacji. Mogą one mieć związek z brakiem wiedzy na temat kryzysu i zasad interwencji kryzysowej po stronie nauczycieli. Nie możemy wymagać, by wszyscy wiedzieli tyle samo na każdy temat. Dlatego zamiast dziwić się i frustrować – dzielmy się wiedzą! Twoja współpraca ze szkołą stanie się z pewnością łatwiejsza, jeśli obie strony będą rozumiały zagadnienie kryzysu i znały jego specyfikę. Nie każdy nauczyciel jest urodzonym interwentem, ale każdy, gdy wyposażyć go w choć podstawową wiedzę, może okazać się bardzo pomocny.

Nie zapominaj, że to nauczyciele są najbliżej uczniów i mogą najszybciej zauważyć zbliżający się kryzys. To do nich uczniowie zgłaszają się często po pomoc, więc przekazanie odpowiedniej wiedzy może pomóc im odpowiednio zareagować. Co bardzo ważne – to z nauczycielami współpracujesz, z nimi masz tworzyć procedury, z nimi wypracowywać pewne rozwiązania. Zapewniamy Cię, że dużo łatwiej będzie nauczycielom zaakceptować Twoje propozycje, jeśli będą rozumieli, z czego one wynikają i czemu mają służyć. Dlatego razem z pozostałymi pracownikami poradni zastanów się, jak możecie przekazać wiedzę na temat kryzysu pracownikom szkoły. Przemyśl formę, czas trwania i zakres takich działań, który jest dla Was możliwy do realizacji. Zweryfikuj Wasz pomysł z potrzebami zespołu nauczycieli. Przeanalizuj zasoby kadrowe i lokalowe poradni, wykorzystaj możliwości szkoły, stwórz plan szkoleń i dziel się wiedzą. Pamiętaj też, że doskonalenie kompetencji to nie tylko szkolenia. One mają być jedynie przyczynkiem do dalszej pracy. Kluczem do sukcesu będzie wspólna z Tobą praca nad procedurami obowiązującymi w szkole, ustalanie zasad i podziału ról. Mówiąc krótko – chodzi o to, by pomóc całemu środowisku szkolnemu wdrożyć zdobytą wiedzę.

Aby jednak dzielić się wiedzą, musisz ją najpierw posiadać. Odpowiedz sobie szczerze na pytanie, co wiesz na temat kryzysu i interwencji kryzysowej. Czy kiedykolwiek przeprowadzałeś interwencję, a jeśli tak, to jak czułeś się w tej roli? Co mogłoby pomóc Ci czuć się pewniej? Czego Ci brakuje? Czy potrzebujesz dodatkowych szkoleń, brakuje

Ci możliwości przećwiczenia swoich umiejętności w praktyce, a może chciałbyś móc omówić swoje dotychczasowye interwencje, przeanalizowć sukcesy i ewentualne błędy oraz wyciągnąć wnioski? Wiemy, że pomaganie osobom w kryzysie nie jest dla Ciebie nowością, robiłeś to zapewne już wcześniej, kiedy tylko występowała taka potrzeba. Wierzymy, że rozumiesz, na czym polega interwencja kryzysowa i mamy świadomość, że ten poradnik zapewne nie zawiera treści zupełnie dla Ciebie nowych. Mamy jednak nadzieję, że z jego pomocą łatwiej będzie Ci uporządkować dotychczasową wiedzę i nabrać pewności siebie w działaniach związanych z interwencją. Praca w roli interwenta kryzysowego wymaga ciągłego rozwoju, wiąże się z popełnianiem błędów i wciąganiem z nich wniosków, zmusza do konfrontacji z własnymi ograniczeniami i szukania sposobów ich pokonania, ale przede wszystkim opiera się na umiejętności korzystania z pomocy. Interwent wie, że nie wie wszystkiego, ale nie poddaje się w poszukiwaniu wsparcia, wiedzy i informacji.

Czynnikiem najbardziej utrudniającym interwencje jest **negatywna atmosfera,** brak zaufania i niechęć do wspólnych działań. Dotyczy to zarówno kontaktów pomiędzy pracownikami poradni i szkoły, jak i ich relacji z rodzicami uczniów. Jak już wcześniej wspominałyśmy, interwencja przebiega o wiele lepiej, kiedy odbywa się w warunkach wzajemnego zrozumienia i wiary w dobre intencje drugiej strony. Zarówno pracownicy poradni, szkoły, jak i rodzice powinni znać i rozumieć procedury obowiązujące w razie kryzysu, a najlepiej wspólnie brać udział w ich tworzeniu. Dlatego też w dalszych rozdziałach naszego poradnika omówimy szerzej zagadnienie szkolnego zespołu reagowania kryzysowego, którego istnienie na terenie szkoły może nie tylko okazać się bardzo przydatne w razie kryzysu, lecz także pozytywnie wpływać na atmosferę współpracy i akceptację wspólnie stworzonych zasad.

O tym, jak budować szkolny zespół reagowania kryzysowego, jaka może być rola poradni w tym procesie, kto powinien wchodzić w jego skład oraz jakie są jego zadania opowiemy szczegółowo w rozdziale IV naszego poradnika. Warto jednak pamiętać, że samo tworzenie zespołu nie będzie wystarczające. O budowanie wzajemnego zaufania i dobrego klimatu trzeba dbać na co dzień. Jeśli szkoła, z którą współpracujesz, odkryje własne trudności w tym zakresie, warto zająć się tym problemem – dzięki temu późniejsze działania interwencyjne będą skuteczniejsze.

Zauważyłeś już na pewno, że wspomaganie pracy szkoły współgra z prowadzeniem działań interwencyjnych. Wspólna diagnoza,

identyfikowanie zasobów i trudności, odnoszenie się do różnych aspektów funkcjonowania szkoły, które mogą mieć wpływ na działania interwencyjne, planowanie zadań i podział odpowiedzialności zgodnie z zasobami szkoły – to wszystko wpisuje się w proces wspomagania. Przy okazji planowania działań interwencyjnych możecie zidentyfikować kierunki istotne z punktu widzenia rozwoju szkoły.

I tak dochodzimy do ostatniego punktu tego rozdziału, czyli **profilaktyki**. Jak już wspominałyśmy na wstępie, do Twoich obowiązków oprócz diagnostyki oraz udzielania bezpośredniej pomocy psychologicznej należy również organizowanie działań profilaktycznych. Nie myśl jednak, że jest to materia zupełnie niezwiązana z interwencją. Wręcz przeciwnie, ma ona zarówno z kryzysem, jak i działaniami interwencyjnymi związek tak ścisły, że nie możemy w tym miejscu o profilaktyce nie wspomnieć.
W swojej pracy zawodowej wielokrotnie dochodziłyśmy do wniosku, że najważniejsze w przypadku kryzysu są nie działania po jego wystąpieniu, ale te, które go poprzedzają. Wierzymy głęboko, że do wielu sytuacji kryzysowych w ogóle by nie doszło, gdyby zawczasu przeprowadzono przemyślane działania profilaktyczne.

Dotyczy to oczywiście głównie kryzysów związanych z przemocą czy samobójstwami, ale profilaktyka może okazać się bardzo pomocna nawet w przypadku trudnych do przewidzenia wydarzeń traumatycznych. Profilaktyka to bowiem wszelkie działania mające na celu stworzenie i utrwalenie pozytywnych wzorców zdrowego stylu życia, myślenia i postępowania. Zadaniem działań profilaktycznych jest zapobieganie występowaniu negatywnych zjawisk poprzez kontrolowanie czynników ryzyka, uwrażliwianie na pierwsze symptomy występowania problemu oraz zahamowanie rozwoju negatywnych zjawisk poprzez promowanie i wzmacnianie zachowań pożądanych (Okoń, 1992). Twoim zadaniem jest zatem planowanie działań, dzięki którym społeczność szkolna nauczy się odróżniać zachowania niepożądane od pożądanych. Uczniowie powinni wiedzieć, co mieści się w zakresie norm społecznych, a co poza nie wykracza. Chcemy także, aby każdy młody człowiek miał świadomość negatywnych konsekwencji pewnych zachowań i potrafił świadomie z nich zrezygnować, jednocześnie prezentując zachowania pozytywne i właściwie reagując na występowanie patologii.

Profilaktyka:
- Działania profilaktyczne mogą pomóc uniknąć kryzysu, ale także wyposażają w narzędzia ułatwiające radzenie sobie z nim.
- Im wcześniej zaczniemy działać profilaktycznie, tym lepsze będą efekty.

- Unikanie trudnych tematów nie jest dobrym rozwiązaniem. Zamiast odkładać ich omówienie na później, już dziś zacznij wyposażać dzieci w wiedzę na temat otaczającego je świata, właściwych i niewłaściwych zachowań oraz radzenia sobie z trudnymi zdarzeniami i emocjami.
- Profilaktyka polega nie na straszeniu negatywnymi konsekwencjami, ale na wskazywaniu i utrwalaniu pozytywnych wzorców.
- Wszelkie działania profilaktyczne muszą być przemyślane i dostosowane do wieku i możliwości ucznia. Powinny także być ciekawe, angażujące i zachęcające do otwartości.
- Pojedyncze działania prewencyjne nie są skuteczne. Powinny one składać się w logiczną całość i odbywać się regularnie, a nie tylko incydentalnie.

Profilaktyka musi jednak być prowadzona w sposób przemyślany. Działania profilaktyczne należy właściwie osadzić w czasie, gdyż prowadzone zbyt późno nie przynoszą większego efektu. Im młodsze dzieci zostaną nimi objęte, tym większa ich skuteczność. Nie oznacza to oczywiście bombardowania małych dzieci treściami niedostosowanymi do ich wieku, lecz przygotowywanie gruntu pod coraz bardziej zaawansowane tematy na każdym etapie rozwoju. Im częściej rozmawiamy z dziećmi i im bardziej jesteśmy z nimi szczerzy, tym większy mamy wpływ na to, jak postrzegają one świat i jak sobie w nim radzą. Każdą, nawet najtrudniejszą kwestię można przedstawić uczniom w sposób dostosowany do ich wieku i możliwości intelektualnych. Im szybciej zaczniemy oswajać dzieci z tematem śmierci i żałoby, pomożemy rozpoznawać zjawisko przemocy czy nauczymy radzenia sobie z trudnymi emocjami, tym łatwiej będzie im poradzić sobie z trudnymi sytuacjami w przyszłości.

Działania profilaktyczne nie mogą być jednak traktowane zbyt dosłownie. Nie od dziś wiadomo, że zwyczajne pogadanki nie niwelują problemu narkotyków czy używania alkoholu przez nieletnich, a zajęcia na temat samobójstw, zamiast im zapobiegać, mogą zadziałać wręcz odwrotnie. Dlatego chcemy, abyś wiedział, że profilaktyka to budowanie atmosfery otwartości i przyzwolenia na dyskusję, uczenie, że nie ma złych czy głupich pytań, ale przede wszystkim słuchanie uczniów. To oni wiedzą najlepiej, z jakimi zmagają się problemami, czego nie rozumieją, jakiej potrzebują pomocy. Nie ma nic bardziej nieskutecznego i demotywującego niż źle zaplanowane, nieciekawie przeprowadzone, a przede wszystkim niedopasowane do potrzeb zajęcia profilaktyczne.

Uczeń ma wiedzieć, że mówisz do niego, powinien potrafić zidentyfikować się z omawianym tematem. Musi również czuć, że nie operujesz

stereotypami i nikogo nie szufladkujesz. Twoja otwartość, elastyczność i tolerancja są tutaj kluczowe. W profilaktyce nie chodzi o to, by przez godzinę opowiadać o negatywnych skutkach spożywania alkoholu, ale o to, by dotrzeć do ucznia i pomóc mu zidentyfikować powody, dla których on chce z używek zrezygnować. Profilaktyka to także niestraszenie negatywnymi konsekwencjami. To wzmacnianie zachowań adaptacyjnych i budowanie dobrych wzorców, a nie epatowanie tragicznymi historiami. Równocześnie musisz pamiętać, że „desant profilaktyczny", polegający na poprowadzeniu pojedynczego spotkania czy nawet cyklu profesjonalnych zajęć, nie zastąpi długofalowych działań szkoły w tej materii. Twoim zadaniem nie jest wyręczanie szkoły, lecz wspomaganie jej w planowaniu przemyślanych działań profilaktycznych. Nie powinny one ograniczać się do prowadzenia zajęć tematycznych czy warsztatów, lecz mieć charakter spójnych sposobów reagowania w sytuacjach codziennych. To może okazać się kolejnym ważnym obszarem wspomagania dla szkoły.

I na koniec – dobrze zorganizowana profilaktyka to solidna podstawa na przyszłość. Nie eliminuje ona występowania kryzysów, ale sprawia, że reakcja na nie jest zdrowsza. Działania profilaktyczne budują atmosferę wsparcia i zrozumienia problemu, dzięki nim promowana jest rzetelna wiedza, która jak wiadomo redukuje lęk. W ten sposób uczymy całą społeczność, jak reagować na kryzys, jak pomagać dotkniętym nim osobom i jak minimalizować jego negatywne skutki. Im więcej czasu poświęcisz na profilaktykę i edukację, tym reakcja na kryzys będzie łatwiejsza do opanowania i powrót do równowagi stanie się szybszy. Równocześnie: im uważniej będziesz współpracował podczas identyfikowania potrzeb szkoły, im bardziej otwarcie, ale bez przejmowania odpowiedzialności, będziesz wspomagał szkołę w diagnozie, planowaniu i wdrażaniu ważnych dla niej zmian – tym bardziej możesz liczyć, że przełoży się to na współpracę ze szkołą w sytuacji kryzysu, a działania podejmowane wspólnie będą skuteczniejsze.

Rozdział II

KRYZYS PSYCHOLOGICZNY

W tym rozdziale zajmiemy się kryzysem psychologicznym. Powiemy więcej o tym, czym jest kryzys, jaka jest jego specyfika i potencjalne konsekwencje. Omówimy typy oraz fazy kryzysów i zastanowimy się nad stadiami reakcji na kryzys. W dalszej części rozdziału przestawimy również emocje i zachowania osoby w kryzysie, ze szczególnym uwzględnieniem reakcji specyficznych dla dzieci i młodzieży. Chcemy, abyś po przeczytaniu tego rozdziału nie tylko dysponował bardziej uporządkowaną wiedzą na temat zjawiska kryzysu, lecz także wiedział, czego możesz spodziewać się po osobach znajdujących się w sytuacji kryzysowej.

1. Definicja i cechy kryzysu

Pojęcie **kryzysu** wykorzystywane jest powszechnie w języku potocznym i wszyscy mamy poczucie, że wiemy, co ono oznacza. Czy na pewno? W literaturze specjalistycznej odnajdziesz wiele definicji i teorii kryzysu, ich wspólnym mianownikiem jest jednak często wątek napotkania trudności w realizacji ważnych celów życiowych. Każdy człowiek w toku życia wypracowuje sobie własne schematy funkcjonowania, dzięki którym realizuje swoje potrzeby i zamierzenia. Kiedy jednak na drodze do osiągnięcia wyznaczonych celów spotyka przeszkodę, której nie może pokonać za pomocą dotychczasowych sposobów radzenia sobie z trudnościami, może to spowodować stan dezorganizacji i zamieszania (Caplan, 1961). W takim przypadku możemy mówić o kryzysie. Osoba zmagająca się z sytuacją kryzysową ocenia ją jako przekraczającą wytrzymałość i niemożliwą do rozwiązania. Trudność, przed jaką stoi, wydaje się nie do zniesienia, a kolejne próby jej pokonania są nieudane, co prowadzi do jeszcze silniejszego zakłócenia równowagi jednostki.

Cechy kryzysu:
- Jest normalnym zjawiskiem w życiu człowieka.
- Może spotkać każdego.
- Jest zjawiskiem indywidualnym i subiektywnym.
- Polega na postrzeganiu sytuacji jako niemożliwej do rozwiązania.

- Występuje, gdy jednostka napotyka trudność, której nie może rozwiązać za pomocą dotychczas wykorzystywanych sposobów.
- Zakłóca równowagę jednostki.
- Uniemożliwia realizację potrzeb i celów życiowych.
- W zależności od okoliczności wyróżniamy różne rodzaje kryzysów.
- Kryzys przebiega fazowo.
- Może być zjawiskiem prowadzącym do pozytywnych zmian i rozwoju jednostki.

Jak zapewne zwróciłeś uwagę, kryzys jest indywidualnym i subiektywnym odczuwaniem przez daną osobę określonej sytuacji jako zagrażającej i wyczerpującej jej zasoby (James, Gilliand, 2004) oraz powodującej emocjonalne cierpienie. Twoja uwaga powinna być zatem skierowana na to, jak dana osoba odczuwa określone zdarzenie. Obiektywna ocena nie ma tutaj większego znaczenia, dlatego nieważne, czy Ty sam zaliczasz daną sytuację do kryzysowych. Najważniejsza jest perspektywa osoby doświadczającej kryzysu, dlatego musisz zrozumieć jej trudności i udzielić wsparcia niezbędnego do odzyskania równowagi.

Równowaga jest tutaj bowiem słowem kluczowym. Kryzys odbiera poczucie kontroli nad własnym życiem. Jednostka nagle czuje, że nie ma wpływu na to, co dzieje się z nią i jej otoczeniem, dotychczasowe strategie działania nie przynoszą efektu, a sytuacja, pomimo usilnych starań, często się pogarsza. Każdy z nas ma własny, indywidualny stan równowagi psychicznej, który – jak nietrudno sobie wyobrazić – zostaje w takiej sytuacji zaburzony. W efekcie zmniejsza się skuteczność dotychczasowych mechanizmów adaptacyjnych danej osoby, zaczyna ona doświadczać wielu bardzo trudnych emocji. Dodatkowo nieprzewidywalność wydarzeń kryzysowych wzmaga ich intensywność. Pokrzywdzony może uważać, że nikt go nie rozumie i nie może mu pomóc, czuje się osamotniony i odizolowany, trudno mu szukać pomocy. W efekcie prowadzi to do apatii, przygnębienia, poczucia winy, lęku, frustracji i obniżenia poczucia własnej wartości. Osoby znajdujące się w sytuacji kryzysowej bardzo często mówią o utracie równowagi, załamaniu, dezorientacji, dezorganizacji i zamieszaniu (Badura-Madej, 2004).

Umiejętność zrozumienia stanu emocjonalnego osoby w kryzysie oraz udzielenia jej adekwatnego wsparcia jest kluczowym zasobem interwenta. Jest to bowiem praca opierająca się głównie na analizie subiektywnych odczuć i stabilizacji reakcji emocjonalnych, tak by osoba w kryzysie mogła zrozumieć własny stan i stopniowo odzyskiwać nad nim kontrolę.

W tym miejscu chciałybyśmy jednak zwrócić Twoją uwagę również na pozytywny aspekt sytuacji kryzysowej. Z perspektywy osoby doświadczającej sytuacji trudnej kryzys wiąże się z poczuciem zagrożenia. Warto jednak pamiętać o tym, że niesie za sobą również nową możliwość i szansę na zmianę. Pojawienie się kryzysu jest momentem zwrotnym, który bardzo często popycha jednostkę do podejmowania nowych ról czy mobilizuje ją do wprowadzenia pozytywnych zmian w dotychczasowym funkcjonowaniu (Kubacka-Jasiecka, 2010).

Przykładowo: uczeń, którego kolega trafił do szpitala wskutek zażywania środków odurzających, może zmienić swoją dotychczasową postawę wobec eksperymentowania z substancjami psychoaktywnymi. Niewątpliwie zagrożenie życia kolegi jest doświadczeniem trudnym, jednak w konsekwencji może wywołać pozytywne, długofalowe zmiany w funkcjonowaniu ucznia. Nie chodzi nam jednak o to, byś przekonywał osobę doświadczającą kryzysu, że „nie ma tego złego, co na dobre nie wyjdzie". Nie jest to oczywiście właściwe, empatyczne podejście i nie możesz oczekiwać, że zdruzgotana, przerażona osoba będzie w stanie do tego stopnia uruchomić swoją wyobraźnię. Z czasem jednak wiele osób deklaruje, że takie drobne, pozytywne zmiany spowodowane kryzysem pomogły im odnaleźć sens w tym, co je spotkało, i poradzić sobie z poczuciem krzywdy i niesprawiedliwości, jakie często towarzyszą osobom w podobnych sytuacjach.

2. Rodzaje kryzysów

Choć z pewnością wiesz, jak trudnym doświadczeniem jest kryzys, zdajesz sobie też sprawę, że jest on nieodłącznym elementem funkcjonowania i rozwoju każdego człowieka. Jest przy tym niezwykle egalitarny – nikogo nie wyróżnia i może spotkać absolutnie każdego, może jednak mieć różne przyczyny i konsekwencje. W zależności od typu sytuacji trudnej, jej przebiegu czy okoliczności, możemy wyróżnić kilka rodzajów sytuacji kryzysowej, mianowicie: kryzysy rozwojowe, egzystencjalne, sytuacyjne oraz środowiskowe (Kubacka-Jasiecka, 2010).

Kryzysy rozwojowe to wszelkie zmiany zachodzące w życiu każdego człowieka. To wydarzenia, które skłaniają daną osobę do wprowadzania zmian, pozwalających na pozytywne rozwiązanie sytuacji trudnej i umożliwiających jednostce dalszy rozwój. Występują one zarówno na etapie procesu dojrzewania, jak i w trakcie przemian okresu przekwitania. Pisząc o kryzysach rozwojowych, mamy tu na myśli np. trudności wieku dojrzewania, narodziny dziecka, awans w pracy, menopauzę, przejście

na emeryturę, podjęcie lub zakończenie pracy/szkoły czy też wyprowadzkę dzieci z domu (Brzezińska, 2002/2003).

Kryzysy rozwojowe:
- Występują w życiu każdego człowieka.
- Są niezbędne do rozwoju jednostki.
- Stawiają przed nowymi wyzwaniami.
- To np. narodziny dziecka, ślub, przejście na emeryturę.

Sytuacje trudne, charakterystyczne dla przełomowych okresów życiowych, często wywołane wewnętrznymi konfliktami dotyczącymi indywidualnych wartości danej osoby bądź wiążące się z lękiem przed dokonaniem ważnych wyborów, podjęciem decyzji czy szeroko rozumianą zmianą, nazywamy kryzysami egzystencjalnymi (Kubacka-Jasiecka, 2010).

Kryzysy egzystencjalne:
- Dotyczą trudnych, życiowych wyborów.
- Są wywołane konfliktami wewnętrznymi i lękiem przed zmianą.
- Wiążą się z pytaniami o sens życia.

Kryzysy sytuacyjne odróżnia od pozostałych ich nieprzewidywalny, nagły i przypadkowy charakter. Są to sytuacje zaskakujące i nieoczekiwane, w związku z czym generują silne poczucie zagrożenia. Ponadto doświadczająca ich osoba nie ma nad nimi kontroli i nie może ich powstrzymać. Ze względu na ich specyfikę oraz zazwyczaj ostrzejszy przebieg prowadzone przez Ciebie działania interwencyjne powinny być bezpośrednie i zdecydowane. Twoim głównym zadaniem jest tutaj przede wszystkim zapewnienie bezpieczeństwa osobie poszkodowanej oraz opanowanie jej silnych reakcji emocjonalnych. Do kryzysów sytuacyjnych zaliczamy: rozwód, napaść, nieuleczalną chorobę, wypadek komunikacyjny, gwałt, śmierć bliskiej osoby, katastrofę naturalną czy atak terrorystyczny (Kubacka-Jasiecka, 2010).

Kryzysy sytuacyjne bardzo często nazywane są też kryzysami traumatycznymi. Zwróć jednak uwagę, że traumą nie są wszystkie trudne wydarzenia kryzysowe, dlatego terminów tych nie należy stosować wymiennie. O sytuacji traumatycznej mówimy wtedy, kiedy dana osoba była świadkiem zagrożenia życia lub śmierci innej osoby albo jej własne życie było zagrożone. Krysy traumatyczne są zatem rodzajem kryzysów sytuacyjnych, podobnie jak kryzysy środowiskowe, do których należą m.in. powodzie, huragany, pożary lasów czy trąby powietrzne, a także zdarzenia pochodzenia biologicznego (plagi owadów, epidemie), cywiliza-

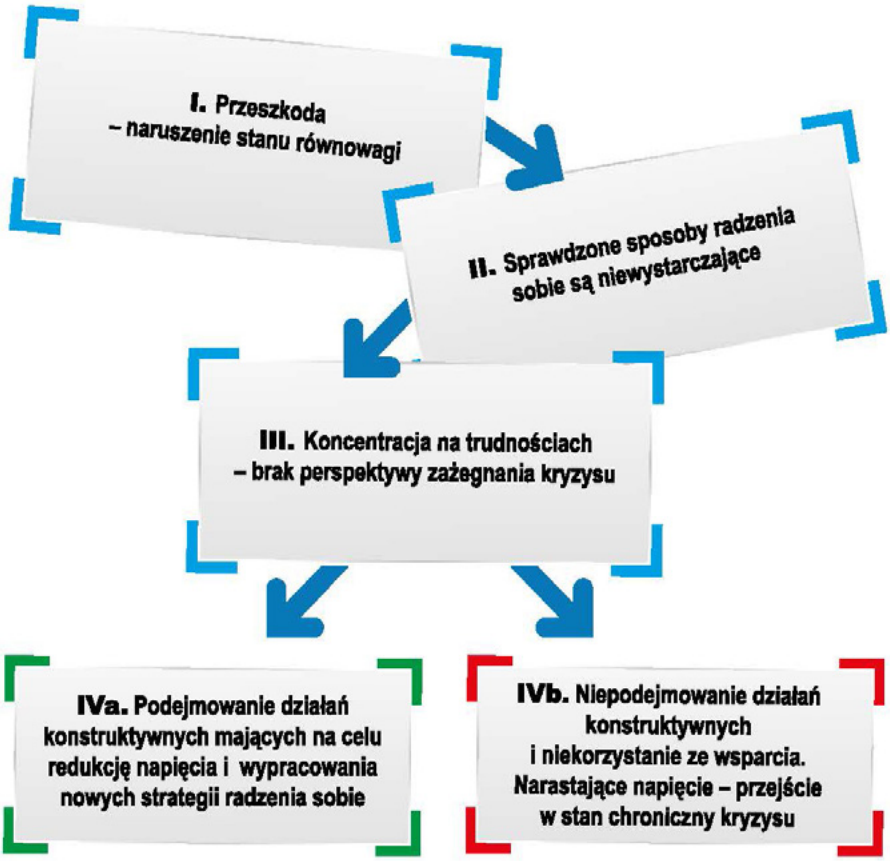
cyjnego (wycieki chemiczne, kryzysy ekonomiczne) oraz inne wydarzenia spowodowane przez człowieka (akty terrorystyczne, wojny).

Kryzysy sytuacyjne:
- Zazwyczaj nagłe, nieprzewidywalne i przypadkowe.
- Często zaskakujące i nieoczekiwane.
- Poza kontrolą, niemożliwe do zatrzymania.
- Często mają ostry przebieg.
- Należą do nich: utrata pracy, rozwód, napaść, choroba, gwałt, wypadek.
- Należą do nich wydarzenia traumatyczne i katastrofy naturalne, wojny, ataki terrorystyczne.

3. Fazy kryzysu

Niezmiernie istotna jest też znajomość przebiegu reakcji kryzysowej. Kryzys nie jest stanem jednolitym i niezmiennym. Wręcz przeciwnie – składa się z faz, z których każda stawia jednostkę przed nowymi wyzwaniami. To, w jakim tempie nastąpi przejście pomiędzy fazami oraz jakie będą konsekwencje kryzysu dla osoby go doświadczającej, zależy od okoliczności, rodzaju kryzysu, posiadanych zasobów oraz zewnętrznego wsparcia.

W pierwszej fazie niczego niespodziewająca się jednostka napotyka trudność, która narusza jej dotychczasowy stan równowagi. Nagła przeszkoda wywołuje silną reakcję emocjonalną, która wiąże się z dużym zaskoczeniem. Osoba znajduje się w stanie szoku i to na tym etapie rozpoczyna się jej pierwsza, psychologiczna reakcja na subiektywnie trudną sytuację. Sposoby do tej pory skuteczne w przezwyciężaniu problemów nagle okazują się nieefektywne i niewystarczające, co – jak nietrudno się domyślić – powoduje poczucie bezradności i bezsilności.



Rysunek 1. Przebieg reakcji kryzysowej

Człowiek zaskoczony nietypowymi trudnościami zaczyna koncentrować na nich całą swoją uwagę, podejmuje kolejne nieudane próby znalezienia rozwiązania, wzrastają jego frustracja i poczucie osamotnienia.
Osoby w kryzysie często na tym etapie ukrywają swoje prawdziwe uczucia, wierząc, że powinny same poradzić sobie ze swoim problemem. W efekcie izolują się od potencjalnych źródeł wsparcia, utrudniając sobie dostrzeżenie alternatywnych metod radzenia sobie z sytuacją kryzysową. Ostatnia faza jest decydująca dla procesu wychodzenia z kryzysu. Osoba doświadczająca kryzysu może bowiem pokierować swoją sytuacją na dwa sposoby:
albo podejmie działania konstruktywne, zmierzające do odzyskania utraconego stanu równowagi i redukcji odczuwanego napięcia,
albo nadal nie będzie korzystać ze wsparcia i dostępnych możliwości, co w konsekwencji spowoduje przejście kryzysu w stan chroniczny.

Na tym właśnie etapie masz do odegrania bardzo ważną rolę jako interwent. Twoim zadaniem jest towarzyszenie jednostce w tworzeniu realistycznego planu działania oraz udzielenie jej pomocy w wypracowaniu nowych, adaptacyjnych strategii radzenia sobie z trudnościami (Badura-Madej, 2004).

4. Emocje i zachowania osoby w kryzysie

Jednym z najtrudniejszych, a jednocześnie najistotniejszych elementów pracy interwenta jest mierzenie się z emocjami osoby w kryzysie. Pamiętaj, że reakcje w obliczu kryzysu są bardzo indywidualne, a co za tym idzie – trudne do przewidzenia.

Dodatkowo charakterystyczne dla sytuacji krytycznych zaskoczenie oraz poczucie zagrożenia intensyfikują emocje poszkodowanego. Często sytuację pogarszają obrażenia fizyczne lub separacja od bliskich. Dlatego musisz zachować otwarty umysł i przygotować się na zaskakujące, a czasem ekstremalne reakcje emocjonalne. Wiele osób znajdujących się w sytuacji kryzysowej mówi o bardzo silnym poczuciu bezsilności i bezradności, związanym z poczuciem utraty kontroli nad własnym życiem i brakiem wpływu na sytuację (Young, 1993). Wspominają one również o nieodłączonym poczuciu zagubienia i przytłoczenia, silnym lęku i narastającym niepokoju.

Emocje osoby w kryzysie:
- Indywidualne i trudne do przewidzenia.
- Bardzo intensywne reakcje emocjonalne.
- Utrzymujące się poczucie zagrożenia.
- Poczucie utraty kontroli, zaskoczenie.
- Poczucie osamotnienia i niezrozumienia przez otoczenie.
- Izolacja, apatia i przygnębienie.
- Lęk, frustracja, poczucie winy, smutek, rozpacz, załamanie, dezorientacja, dezorganizacja, złość, poczucie bezsilności i bezradności.
- Labilność emocjonalna.
- Wrażenie utraty zmysłów, popadania w obłęd.

Wiele czynników ma wpływ na to, jak dana osoba zareaguje na kryzys. Należą do nich indywidualne doświadczenia z przeszłości, stan zdrowia jednostki, wiek, wsparcie osób znaczących, a nawet podłoże kulturowo-religijne czy też natura zdarzenia, którego dana osoba doświadcza (WHO, 2011).

Wyróżniamy cztery fazy emocjonalnej reakcji na kryzys (Ugur, 2012):

Rysunek 2. Fazy emocjonalnej reakcji na kryzys

Fazę ostrzeżenia charakteryzuje wystąpienie sygnałów ostrzegawczych, zapowiadających wystąpienie sytuacji kryzysowej. Problem polega jednak na tym, że każdy człowiek ma naturalne przeświadczenie, że jest bezpieczny i nic mu nie grozi, a sytuacje kryzysowe go nie dotyczą. To poczucie pozwala nam normalnie funkcjonować na co dzień, jednak w obliczu kryzysu staje się pułapką. Przekonanie, że nieszczęścia zdarzają się innym, utrudnia nam dostrzeżenie i właściwą interpretację sygnałów zapowiadających zdarzenie krytyczne. Ofiary katastrof naturalnych bardzo często relacjonują, że zauważały nietypowe sygnały, takie jak nagła utrata energii elektrycznej, drgania ziemi czy silne zmiany pogody, ale zamiast zinterpretować je jako oznakę nadchodzącego huraganu bądź trzęsienia ziemi, znajdowały inne, bardziej przyziemne i łatwiejsze do zaakceptowania wyjaśnienie (Ugur, 2012). Zanim dana osoba zrozumie, co jej grozi, często traci cenne sekundy czy minuty, które mogłaby wykorzystać np. na ucieczkę.

Po wydarzeniu krytycznym następuje faza szoku. Osoba pokrzywdzona nie ma dostępu do własnych emocji i często opisuje ten stan jako zamrożenie emocjonalnie i odrętwienie. Jej relacje na temat zdarzenia mogą mijać się z rzeczywistym jego przebiegiem bądź ulegają ciągłym zmianom. Na tym etapie reakcji emocjonalnej możemy również zauważyć zmiany w percepcji czasu i przestrzeni. Osoba, która doświadczyła sytuacji krytycznej, może mieć poczucie, że czas mija jej bardzo szybko, bądź denerwować się, że

wszystko dookoła dzieje się zbyt wolno. Możesz wyobrazić sobie sytuację, kiedy nauczyciel czekający na karetkę pogotowia wezwaną do nieprzytomnego ucznia ma wrażenie, że trwa to stanowczo za długo. Natomiast kiedy ma za zadanie powiadomić o zdarzeniu rodziców, dyrekcję szkoły czy też porozmawiać z uczniami i do tego złożyć jeszcze zeznania na policji – może mieć poczucie, że czas mija bardzo szybko i nie wystarczy go na zorganizowanie wszystkiego.

Osoba będąca w stanie szoku nie odczuwa emocji, głównie dlatego, że jej cała uwaga skupiona jest na przetrwaniu i działaniach mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa. Na tym etapie bardzo często dochodzi do zaprzeczania i wypierania tego, co się wydarzyło. Dlatego, ku Twojemu zaskoczeniu, osoba w stanie szoku może zachowywać się tak, jakby zupełnie nic się nie stało. Przykładem niech będzie uczeń, który był świadkiem utonięcia kolegi podczas wycieczki szkolnej, jednak nie przerwał zabawy w wodzie. Takie zachowania są często trudne do zrozumienia i zaakceptowania dla otoczenia. Wszyscy mają przecież własne wyobrażenia tego, jak powinno się zareagować na czyjąś nagłą śmierć. Dlatego wracamy do zasady „oczekuj nieoczekiwanego". Niczego nie zakładaj, a przede wszystkim unikaj ocen i osądów. W rzeczywistości nie możesz bowiem być całkowicie pewny nawet własnej reakcji na kryzys. Pamiętaj, że dana osoba może zachowywać się nietypowo, a nawet ryzykownie, zupełnie nie zważając na konsekwencje podejmowanych przez siebie działań lub nie zdając sobie z nich sprawy.

Zachowania osoby w kryzysie:

- Indywidualne i trudne do przewidzenia.
- Mogą byś zaskakujące, nieprzemyślane, a nawet skrajne (szczególnie w fazie szoku).
- Należą do nich: płacz, wybuchy złości, krzyk, apatia, wycofanie, stupor, nadmierne pobudzenie, zachowania agresywne.
- Osoby w kryzysie często dopytują o swoich bliskich, próbują się do nich dostać.
- Poszkodowani zapominają o jedzeniu, piciu, odpoczynku.
- Osoby w kryzysie mogą domagać się informacji, dopytywać o okoliczności zdarzenia.
- Mogą wystąpić nieświadome reakcje fizjologiczne.
- Jednostka może nie zdawać sobie sprawy ze swoich obrażeń, nie czuć bólu.
- Osoby w kryzysie mogą izolować się od ludzi i ukrywać swoje trudności.
- Mogą prezentować zmienne nastroje, wycofywać się z podjętych uprzednio decyzji.

- Mogą mieć trudności ze snem, brak apetytu, problemy z pamięcią, koncentracją, uwagą, nie podejmować żadnych działań i aktywności.
- Mogą się zdarzać nawracające, natrętne wspomnienia i koszmary oraz silne reakcje lękowe na okoliczności przypominające o wydarzeniu krytycznym.

Przykładowo: bardzo drobny i niski uczeń, który brał udział w wypadku komunikacyjnym wraz z innymi kolegami z klasy, może nagle wykazać się zaskakującą siłą i podnosić bardzo ciężkie przedmioty, a nawet swoich rówieśników. Osoby będące w szoku są w stanie uciekać pomimo zmiażdżonych lub połamanych kończyn. Twoim zadaniem jest baczne obserwowanie zachowań poszkodowanych i zapewnienie im bezpieczeństwa.

Czasami jednak występuje sytuacja dokładnie przeciwna, kiedy to osoba znajdująca się w stanie szoku całkowicie wycofuje się z jakiejkolwiek aktywności i popada w stupor. Traci ona kontakt z otoczeniem i nie może podjąć żadnych konstruktywnych działań ani wykonać najprostszych czynności. Twoim zadaniem może być więc dopilnowanie, aby poszkodowany coś zjadł, wypił lub spróbował zasnąć. Czasami również możesz w jego imieniu wykonać niezbędne telefony lub inne czynności, które w danym momencie przekraczają jego siły i możliwości. Na tym etapie mogą wystąpić również charakterystyczne objawy somatyczne. Osoba poszkodowana może wymiotować bądź nieświadomie oddawać mocz czy kał lub doświadczać bardzo silnych wzrostów ciśnienia tętniczego. Co istotne, podobne reakcje mogą wystąpić nie tylko u bezpośrednio poszkodowanych, lecz także u ich bliskich lub świadków zdarzenia (Ugur, 2012).

Faza szoku trwa stosunkowo krótko. Możemy mówić o jej zakończeniu, kiedy dana osoba zaczyna odczuwać emocje. Poszkodowany konfrontuje się z tym, co go spotkało, i zaczyna powoli zdawać sobie sprawę z negatywnych konsekwencji zdarzenia.

Faza wczesnej reakcji na kryzys trwa od 6 do 8 tygodni i jest wyjątkowo trudna dla osoby pokrzywdzonej, gdyż pojawiają się w niej silne i bardzo obciążające emocje – takie jak strach, smutek, złość, lęk czy bezradność (Ugur, 2012). Jak wspominałyśmy wielokrotnie, osoba doświadczająca sytuacji kryzysowej traci poczucie kontroli nad swoim życiem. Co może pomóc jej odzyskać tę kontrolę? Rzetelna informacja. Dla osoby w kryzysie najważniejsze są konkretne informacje o tym, co się wydarzyło. Może więc pytać Cię m.in. o to, dlaczego zdarzenie miało miejsce, co je spowodowało

lub jakie wywołało straty. Posiadanie tych informacji pozwala uzupełnić luki w pamięci, które są naturalne w sytuacji silnego stresu. Systematyczna, uporządkowana wiedza dotycząca sytuacji kryzysowej, szczególnie w stanie totalnej dezorganizacji i chaosu, jest niezbędna do odzyskania poczucia równowagi.

Faza późnej reakcji na kryzys może trwać nawet kilka lat i trudno ją umiejscowić w określonych ramach czasowych. Na tym etapie mogą pojawić się trwałe zmiany w postrzeganiu siebie, swojego życia i dotychczasowych sposobów radzenia sobie z trudnościami. Ciągle powracanie przez daną osobę do zdarzenia kryzysowego, odczuwanie narastającego napięcia i nieustanne zmęczenie mogą doprowadzić do zmiany w relacjach z bliskimi osobami i wywoływać problemy zdrowotne. Długoterminowymi konsekwencjami sytuacji kryzysowej mogą być zaburzenia snu i koncentracji, trudności w wykonywaniu codziennych czynności i podejmowaniu innych aktywności, objawy depresyjne, natrętne obrazy dotyczące zdarzenia krytycznego, trudności w podtrzymaniu relacji z bliskimi, wycofanie się z kontaktów międzyludzkich. Na tym etapie bardzo często osoba rezygnuje też z podejmowania jakichkolwiek prób zmiany i poprawy swojej sytuacji.

Pamiętaj, że opisane reakcje emocjonalne mogą utrzymywać się przez 6–8 tygodni od momentu wystąpienia sytuacji kryzysowej i w tym okresie uznawane są za „normalne w nienormalnej sytuacji". Oznacza to, że są typowe dla wydarzeń kryzysowych i nie muszą świadczyć o występowaniu trwałych, patologicznych zmian. Niepokojące jest ich występowanie po upływie ośmiu tygodni od zdarzenia krytycznego. Ważne, abyś miał tutaj na uwadze, że nie każda osoba reaguje w taki sam sposób. Niektórzy w obliczu sytuacji trudnej mogą nie prezentować żadnych objawów reakcji kryzysowej bądź mogą mieć one znacznie mniejszą intensywność.

Punktem wyjścia dla Ciebie jest świadomość, że sytuacja kryzysowa to subiektywna, indywidualna ocena danego zdarzenia jako zagrażającego (Ulgur, 2012). Osoba w kryzysie może być płaczliwa, wycofana, nienawiązująca kontaktu czy milcząca. Towarzyszyć jej mogą różne dolegliwości fizyczne – od bólów głowy po utratę apetytu, drżenie ciała i bardzo silne zmęczenie, a nawet fizyczne wyczerpanie organizmu. W obliczu sytuacji trudnej może wystąpić silne poczucie lęku, niepokoju i strachu. Taka osoba zazwyczaj ma poczucie dezorganizacji i chaosu, co znacznie utrudnia jej odnalezienie się w rzeczywistości. Jest odrealniona, drażliwa i zagubiona (WHO, 2011).

5. Specyfika reakcji emocjonalnych dzieci i młodzieży w kryzysie

Osobami, z którymi najczęściej będziesz stykał się w obliczu sytuacji kryzysowych na terenie szkoły, są dzieci i młodzież. U najmłodszych możemy identyfikować pewne specyficzne reakcje na kryzys, jednak bardzo często są one zbliżone do reakcji osoby dorosłej. Wśród dzieci i młodzieży charakterystyczną reakcją jest wystąpienie zachowań regresywnych. Możemy zauważyć, że dziecko w wieku szkolnym nagle ma trudności w utrzymaniu moczu lub kału, że nagle przejawia problemy w mówieniu i porozumiewaniu się, choć dotychczas komunikowało się bardzo płynnie. Częste są także objawy somatyczne, szczególnie brak apetytu lub jego nadmiar, trudne do wyjaśnienia bóle i inne symptomy choroby, problemy z trawieniem oraz specyficzne objawy psychosomatyczne. U starszych dziewczynek mogą pojawić się zaburzenia menstruacyjne.

Sytuacja kryzysowa może wywołać u dzieci bardzo silne reakcje lękowe. Uczniowie mogą bać się ciemności w pomieszczeniach czy pozostawania w samotności. Mogą odczuwać lęk przez porzuceniem bądź doznaniem kolejnej krzywdy. Dzieci starsze mogę też obawiać się utraty domu, przyjaciół, rodziny i innych osób bliskich. Charakterystycznymi reakcjami na kryzys są również zachowania buntownicze i agresywne zarówno w szkole, jak i w domu, wobec rodziców i rówieśników. Drażliwość, płaczliwość, ogólny niepokój, gniew, poczucie winy to typowe reakcje wśród dzieci i młodzieży doświadczających sytuacji kryzysowej (Greenstrone, Leviton, 2004).

Większość z opisanych powyżej reakcji kryzysowych to naturalne zachowania związane z przechodzeniem do kolejnego etapu rozwojowego dziecka. Pamiętaj jednak, że diagnostyczne powinny być zarówno intensywność przejawianych reakcji, jak i dotychczasowy sposób funkcjonowania dziecka oraz jego sposoby radzenia sobie w sytuacjach trudnych.

Rozdział III

INTERWENCJA KRYZYSOWA

Interwencja kryzysowa to pojęcie, które w tym poradniku pojawiło się już wielokrotnie, zatem czas wyjaśnić, co dokładnie oznacza. Podczas swojej pracy zawodowej będziesz podejmował rożnego rodzaju działania interwencyjne, dlatego na tym etapie chcemy Ci przybliżyć istotę tego rodzaju pomocy i przedstawić najważniejsze założenia wsparcia interwencyjnego. Interwencja kryzysowa zarówno w przypadku dzieci, jak i dorosłych wygląda podobnie i rządzi się pewnymi uniwersalnymi prawami, zatem wiedzę wyniesioną z tego rozdziału będziesz mógł wykorzystać w różnych sytuacjach zawodowych. Postaramy się jednak przedstawić Ci zasady udzielania pomocy w ramach interwencji kryzysowej w kontekście szkoły i potrzeb społeczności szkolnej.

1. Definicja interwencji kryzysowej

Interwencja kryzysowa jest rozumiana jako pierwsza, psychologiczna pomoc udzielana osobie znajdującej się w kryzysie. Polega na zapewnieniu wsparcia emocjonalnego, a także podejmowaniu działań, które mają na celu przywrócenie danej osobie stanu równowagi sprzed kryzysu (Jagieła, 2010). Jest to praktyczna forma pomocy koncentrująca się na źródle kryzysu i wywołującym go problemie, wykorzystująca zasoby i możliwości jednostki znajdującej się w sytuacji kryzysowej (Jagieła, 2010).

Interwencja kryzysowa to interdyscyplinarne oddziaływania angażujące możliwości innych instytucji pomocowych – jak również społeczne otoczenie osoby doświadczającej sytuacji kryzysowej – w celu zażegnania kryzysu oraz przywrócenia danej jednostce poczucia sprawczości i wpływu (Zdankiewicz-Ścigała, 2011/2012). Osoba w kryzysie doświadcza wielu trudnych emocji uniemożliwiających jej codzienne, normalne funkcjonowanie, dlatego głównym celem interwencji kryzysowej jest złagodzenie tych przykrych objawów.

W przypadku środowiska szkolnego lista potencjalnych sytuacji kryzysowych jest nieskończona, a osobą dotkniętą kryzysem może być zarówno uczeń, który uległ wypadkowi lub stracił rodzica, jak i uczniowie, których kolega popełnił samobójstwo, nauczyciel, którego podopieczny zmarł na przewlekłą chorobę, lub rodzic, którego dziecko popełniło

przestępstwo. W każdym z tych przypadków interwencja kryzysowa polega na otoczeniu osoby dotkniętej kryzysem natychmiastową pomocą, obejmującą głównie zapewnienie jej bezpieczeństwa i udzielenie wsparcia emocjonalnego. Interwent powinien koncentrować się na zdarzeniu, które wywołało kryzys, i razem z samym pokrzywdzonym zaplanować działania prowadzące do odzyskania przez niego równowagi.

Jako pracownik poradni psychologiczno-pedagogicznej prawdopodobnie zostaniesz poproszony o interwencję w przypadku kryzysu. Nie zapominaj jednak, że również psycholog i pedagog szkolny, nauczyciele, a nawet rodzice mogą być osobami udzielającymi pierwszej pomocy psychologicznej w przypadku kryzysu w środowisku szkolnym. Odpowiedzialność za przeprowadzenie skutecznej interwencji nie spoczywa więc tylko na Tobie! Wszyscy członkowie społeczności szkolnej powinni znać podstawowe zasady pracy podczas kryzysu.

2. Cele interwencji kryzysowej

Zadaniem podejmowanych oddziaływań interwencyjnych jest przywrócenie stanu równowagi sprzed kryzysu, czyli stworzenie warunków umożliwiających danej osobie powrót do dotychczasowego stylu życia. Osoba w kryzysie może być przekonana, że znalazła się w sytuacji bez wyjścia, a jej problemów nie da się rozwiązać. Dlatego zadaniem interwenta jest identyfikowanie zasobów osoby w kryzysie, jak również ułatwianie jej dostrzeżenia dostępnych źródeł wsparcia. Zapoznanym z tematyką kryzysu pracownikom szkoły łatwiej będzie zauważyć uczniów zdradzających symptomy reakcji kryzysowej lub znajdujących się w grupie ryzyka, a następnie poświęcić im uwagę i zapewnić profesjonalną pomoc. Rodzice także mogą w porę wychwycić niepokojące sygnały i skonsultować się ze specjalistami, a przed wszystkim okazywać swoim dzieciom miłość i wsparcie. Dziecko znajdujące się w sytuacji kryzysowej łatwiej poradzi sobie ze swoimi trudnościami, jeśli otrzyma pomoc dorosłych.

Cele interwencji:
- Udzielenie pierwszej pomocy psychologicznej.
- Udzielenie wsparcia emocjonalnego.
- Wdrożenie działań mających przywrócić równowagę sprzed kryzysu.
- Złagodzenie objawów.
- Identyfikacja zasobów i źródeł wsparcia.
- Zapewnienie bezpieczeństwa.
- Odzyskanie przez osobę w kryzysie poczucia sprawstwa i wpływu na własne życie.

- Wypracowanie nowych, bardziej adaptacyjnych strategii radzenia sobie.
- Zapobieganie wystąpieniu zaburzeń psychicznych.

Ludzie często nie mają świadomości, że posiadane przez nich cechy i umiejętności mogą okazać się przydatne w procesie wychodzenia z kryzysu. Dotyczy to zarówno dzieci, jak i dorosłych. Uczniowie często nie zdają sobie sprawy z tego, że mogą dawać upust swoim trudnym emocjom np. poprzez sztukę czy sporty. Nauczyciele często uważają, że nie posiadają kompetencji do udzielania pomocy, podczas gdy już przeprowadzenie z uczniami rzeczowej, otwartej dyskusji na temat ich problemów może być skuteczną formą interwencji. Interwent ułatwia identyfikację takich zasobów i ukazuje zalety ich wykorzystywania.

Kluczowe dla poszkodowanych jest również wsparcie otoczenia. Osoby mogące liczyć na pomoc bliskich znacznie lepiej radzą sobie z kryzysem i szybciej dochodzą do siebie. Źródłem wsparcia mogą być zarówno rodzina, znajomi, jak i obcy. Najważniejsze jest okazywanie poszkodowanemu zrozumienia, ciepła i troski, szanowanie jego uczuć i wsłuchiwanie się w jego potrzeby. Osoby znajdujące się w sytuacji kryzysowej często czują się wyobcowane, inne, gorsze, naznaczone. Dlatego tak ważne jest, aby społeczność szkolna okazywała im zrozumienie i otwartość, wspierała w powrocie do równowagi.
Aby było to możliwe, konieczna jest atmosfera akceptacji i szacunku. Poczuciu bezpieczeństwa nie sprzyjają skandale, tajemnice i szkolne afery, pomocne są za to szczere rozmowy, wspólne poszukiwanie rozwiązań i tworzenie zasad, z którymi identyfikują się wszyscy członkowie społeczności.

Warto rozmawiać z pracownikami szkoły o tym, jak udzielać wsparcia osobom doświadczającym kryzysu. Jak przyjąć do szkolnego grona dziecko, które właśnie opuściło szpital po próbie samobójczej?
Jak przygotować uczniów na to spotkanie? Co powinni wiedzieć nauczyciele? Jak poradzić sobie z plotkami? Do kogo uczeń może zgłosić się w razie trudności? W jaki sposób powinno być monitorowane jego samopoczucie i zachowanie?

Jak pomóc nauczycielowi, którego uczeń zginął w wypadku? Czego może on potrzebować? Co może być dla niego trudne? Zadawanie sobie takich pytań i wspólne szukanie odpowiedzi pozwoli nie tylko zminimalizować prawdopodobieństwo popełnienia rażących błędów czy sprawienia komuś przykrości, lecz także stworzy okazję do omówienia wątpliwości, trudności i emocji wszystkich osób zaangażowanych w daną sytuację.

Prawidłowo poprowadzone działania interwencyjne umożliwiają osobie w kryzysie odzyskanie poczucia sprawstwa i wpływu na swoje życie, a także pokazują jej, że uporanie się z doświadczanymi trudnościami jest możliwe (WHO, 2011). Co jednak odróżnia interwencję kryzysową od innych dostępnych form wsparcia?

3. Cechy interwencji kryzysowej

Interwencję kryzysową charakteryzuje przede wszystkim natychmiastowość działania. Osoba doświadczająca sytuacji kryzysowej powinna mieć dostęp do tego rodzaju pomocy jak najszybciej – najlepiej w ciągu pierwszych 72 godzin od wydarzenia krytycznego. Interwencja kryzysowa w swoich założeniach koncentruje się przede wszystkim na aktualnych trudnościach osoby w kryzysie i jest ograniczona w czasie. Dlatego Twoim zadaniem jest zajęcie się problemem z perspektywy danej osoby. Najważniejsze jest, co dla niej stanowi problem i co jej zdaniem jest w danym momencie najtrudniejsze. Ponadto pracujemy „tu i teraz", nie zajmując się odległą przeszłością poszkodowanego i wieloczynnikową analizą jego sytuacji. Jest to zadanie wymagające dużej samokontroli szczególnie od pracowników specjalizujących się w terapii długoterminowej, gdyż zmusza ich do porzucenia zawodowych nawyków oraz powstrzymania się od diagnoz i nadinterpretacji.

Pamiętaj, że cele interwencji są ograniczone w czasie i mają prowadzić do stworzenia nowych, adaptacyjnych metod radzenia sobie z trudnościami. Nie chodzi tu o wprowadzanie głębokich zmian w funkcjonowaniu osoby w kryzysie lub poszukiwanie patologii w jego zachowaniu. Kryzys często dotyczy osób, które funkcjonują całkowicie prawidłowo i nie potrzebują długoterminowych działań terapeutycznych, a jedynie skutecznej interwencji w obliczu sytuacji krytycznej.

Cechy interwencji kryzysowej:

- Prowadzona natychmiast, najpóźniej w ciągu 24–72 godzin od wystąpienia wydarzenia krytycznego.
- Pomoc krótkoterminowa i ograniczona w czasie.
- Częstotliwość spotkań dostosowana do potrzeb poszkodowanego .
- Pomoc skoncentrowana na aktualnych trudnościach, „tu i teraz".
- Jasno określone i zdefiniowane cele interwencji.
- Praca osadzona w realiach i dotycząca faktów.
- Obejmuje rodzinę i bliskich poszkodowanego.
- Angażuje różne służby.
- Praca nastawiona na działanie.

Nie zapomnij też, że podczas interwencji dużą rolę odgrywa zaangażowanie w jej proces osób najbliższych poszkodowanemu. To one bowiem będą spędzać z nim najwięcej czasu i zetkną się z jego trudnymi objawami. Bardzo ważne jest więc objęcie pomocą bliskich poszkodowanego oraz edukowanie ich w zakresie reakcji kryzysowych, tak by potrafili odpowiednio wspierać osobę w kryzysie. Nikt nie uczy nas, jak należy zachowywać się względem osoby, która doświadczyła traumy lub zmaga się z kryzysem. Ludzie często nie wiedzą, co mówić i jak postępować, dlatego praca z rodzicami lub nauczycielami jest tutaj kluczowa. Nie wszystko można zrobić już podczas kryzysu, dlatego edukować o zasadach udzielania wsparcia emocjonalnego warto wcześniej. Zastanów się razem ze swoimi współpracownikami oraz gronem pedagogicznym danej szkoły, co zrobić, by były to działania skuteczne i nie jednorazowe, a systemowe i długofalowe.

Poza współpracą z bliskimi interwencja podkreśla też znaczenie współdziałania z innymi instytucjami i korzystania z ich wiedzy oraz doświadczenia. Interwent bardzo często staje bowiem w obliczu sytuacji nowych i wykraczających poza jego sferę komfortu. Nie musisz posiadać wiedzy absolutnej, ale powinieneś potrafić zidentyfikować potencjalne źródła informacji i potrafić z nich skorzystać. Podczas interwencji możesz współpracować z przedstawicielami wielu służb i instytucji, dlatego zawsze dbaj o pozytywne kontakty z nimi oraz twórz atmosferę wzajemnego szacunku i współpracy. W miarę swoich możliwości uświadamiaj przedstawicielom szkoły znaczenie współpracy z innymi instytucjami i pomóż nawiązać z nimi kontakt.

Wspominałyśmy już i wielokrotnie jeszcze będziemy wspominać o znaczeniu Twojej współpracy ze szkołą. Jeśli chodzi o interwencję kryzysową, jest ona kluczowa, bo to dzięki niej możliwe jest przeprowadzenie skutecznych działań na rzecz osoby w kryzysie; to ona poprawia warunki pracy – zarówno Twojej, jak i przedstawicieli szkoły. Przede wszystkim musisz wiedzieć, że nie ponosisz całkowitej odpowiedzialności za przeprowadzanie działań interwencyjnych.

Występujesz w roli eksperta, jesteś źródłem wsparcia zarówno merytorycznego, jak i emocjonalnego, ale obowiązek świadczenia pomocy w ramach interwencji kryzysowej spoczywa również na szkole. Pracownicy szkoły mają największy kontakt z uczniami i to oni jako pierwsi stykają się z kryzysem na terenie placówki. Są wśród nich zarówno pedagodzy, jak i psychologowie szkolni, których zadaniem jest prowadzenie interwencji i otaczanie uczniów profesjonalną opieką.

Nie chodzi jednak o to, by dystansować się od siebie nawzajem i wyliczać sobie obowiązki. Wręcz przeciwnie – ważne jest, abyście dzielili się swoimi zadaniami, uzupełniali i wspierali w miarę potrzeb i możliwości. Postarajcie się razem diagnozować potrzeby, tworzyć procedury i wdrażać je. Współpracujcie ze sobą, zamiast zasypywać oczekiwaniami.

Pamiętaj również, że interwencję kryzysową charakteryzuje elastyczność oddziaływań. Oznacza to umiejętność dostosowania oferowanych form pomocy do potrzeb, możliwości oraz stanu psychicznego osoby znajdującej się w sytuacji trudnej (WHO, 2011). Największym wrogiem interwenta jest szablonowe i sztampowe myślenie, dlatego tworzenie sztywnych scenariuszy interwencji uważamy za duży błąd. Rozumiemy, że kuszące jest odhaczanie kolejnych, zrealizowanych pozycji z uprzednio przygotowanego planu, jednak w przypadku interwencji kryzysowej jest to właściwie niemożliwe. Pomocne stają się natomiast otwartość, elastyczność i wyobraźnia, które umożliwiają szybkie reagowanie na dynamiczne okoliczności interwencji oraz kreatywne poszukiwanie rozwiązań, szczególnie w przypadku pracy z dziećmi.

W odróżnieniu od innych rodzajów pomocy psychologicznej interwencja kryzysowa jest również formą bardziej dyrektywną. Wynika to ze specyfiki sytuacji. Jak już wiesz, osoba w kryzysie może znajdować się w stanie szoku i nie zawsze podejmuje świadome decyzje. Ponadto silne emocje, urazy fizyczne i inne czynniki występujące podczas kryzysu znacząco wpływają na możliwości poznawcze oraz zachowania poszkodowanego. Czasem osoba w kryzysie odmawia np. poddania się badaniom lekarskim, wyrywa się lekarzom lub po prostu wykazuje niską motywację, jest apatyczna i wycofana. Twoim zadaniem jest uświadomienie jej sytuacji, pokazanie możliwych najbliższych działań, wyznaczenie celów i kolejnych kroków do ich osiągnięcia. Nie chodzi tu o narzucanie własnego zdania czy punktu widzenia, ale otoczenie poszkodowanego opieką i wspieranie go, dopóki nie stanie na nogi.

Dyrektywność nie oznacza też ignorowania potrzeb poszkodowanego. Mądre zachowania dyrektywne polegają na pozostawianiu wyborów, np. dziecko jest w szoku po śmierci rodzica, siedzi w gabinecie dyrektora od 4 godzin, milczące i wycofane. Wiesz, że od czasu śniadania nic nie jadło ani nie piło. Jest gorąco, więc przyjęcie płynów jest konieczne. Pozostali dorośli pytali dziecko, czy chce się czegoś napić lub coś zjeść, ale odmawiało. Co możesz zrobić? Zapytaj dziecko, czego chce się napić: wody czy soku? W ten sposób nie pozwalasz, by automatycznie odmówiło, ale pozostawiasz mu wybór i nie odbierasz całkowicie prawa do decydowania o sobie.

4. Etapy interwencji kryzysowej

Interwencja kryzysowa przebiega etapowo, Twoim zadaniem nie jest jednak przebrnięcie przez wszystkie jej etapy za wszelką cenę. W zależności od rodzaju sytuacji i dokonanej przez Ciebie diagnozy potrzeb osoby w kryzysie skuteczna interwencja może zakończyć się na jednym z wcześniejszych etapów.

4.1. Zdefiniowanie problemu

Twoim pierwszym zadaniem przed nawiązaniem kontaktu z osobą w kryzysie jest zebranie jak największej ilości informacji na temat zaistniałego zdarzenia.

Zorientuj się:
- Co się stało?
- Kiedy i gdzie dane zdarzenie miało miejsce?
- Ilu jest poszkodowanych i kim oni są?
- Kto zaspokaja ich podstawowe potrzeby?
- Gdzie i w jaki sposób poszkodowani mogą uzyskać pomoc?
- Kto jeszcze pomaga, kto jest zaangażowany w udzielanie wsparcia?
- Czy sytuacja kryzysowa się zakończyła?

Informacje te umożliwią Ci ocenę sytuacji, a także pozwolą odpowiedzieć na ewentualne pytania osoby znajdującej się w sytuacji kryzysowej, a jak pamiętasz – rzetelne informacje są kluczowym elementem udanej interwencji.

Pierwszym etapem interwencji kryzysowej jest zdiagnozowanie problemu, czyli określenie źródła kryzysu z perspektywy osoby, która go doświadcza. Aby podejmowana przez Ciebie interwencja mogła być skuteczna, należy dokonać trafnej oceny problemu, z którym zgłasza się osoba w kryzysie. Poszkodowany może mieć kłopot z nazwaniem swoich trudności. Twoim zadaniem na tym etapie jest pomóc mu w sformułowaniu problemu. Poproś osobę, aby opisała, czego doświadczyła, i opowiedziała możliwie szczegółowo tym, co się wydarzyło. Pomocne w tym miejscu będą techniki aktywnego słuchania oraz stosowanie pytań otwartych. Wykazuj się zrozumieniem i cierpliwością, nie poganiaj i nie krytykuj poszkodowanego. Daj mu czas i podkreślaj, że rozumiesz, że jest mu trudno, jednocześnie chwaląc, że dobrze sobie radzi. Unikaj sugerowania odpowiedzi lub zgadywania i pamiętaj, że posiadając informacje o zdarzeniu z perspektywy poszkodowanego, masz szansę właściwie określić źródło kryzysu (James, Gilliand, 2004).

4.2. Zapewnienie bezpieczeństwa

Na tym etapie istotne jest dokonanie oceny zagrożenia fizycznego i psychicznego bezpieczeństwa danej osoby (James, Gilliand, 2004). Nie zaczynaj interwencji psychologicznej, dopóki nie masz pewności, że życiu i zdrowiu osoby w kryzysie nie zagraża niebezpieczeństwo. Zapytaj ją, czy nie jest ranna lub czy coś ją boli – takie pytania pozwalają poszkodowanemu uświadomić sobie coś, z czego wcześniej nie zdawał sobie sprawy. Wiesz przecież, że ludzie znajdujący się w stanie szoku nie zawsze są świadomi własnych obrażeń, dopiero dopytani przyglądają się swojemu ciału lub zwracają uwagę na ból. Po udzieleniu pomocy medycznej zapytaj daną osobę, czy czuje się bezpieczna. Zastanów się, czy rozmowa nie odbywa się zbyt blisko miejsca zdarzenia, czy ewentualny sprawca został zatrzymany, czy poszkodowany nie widzi innych rannych lub nie znajduje się w niewygodnej pozycji. Może jego ubranie jest zniszczone i trzeba go okryć? Dbaj o to, by usunięto wszystkich niechcianych świadków i postaraj się zapewnić poszkodowanemu komfortowe warunki do rozmowy. Trzymaj media jak najdalej od uczestników sytuacji kryzysowej albo pomóż im w kontakcie z nimi.

Zapytaj swojego rozmówcę, gdzie w tym momencie czułby się najbezpieczniej, i postaraj się zaprowadzić go w to miejsce. Zapewnij go, że jest bezpieczny, jeśli to prawda, i omów z nim konieczne zasady bezpieczeństwa, jeśli zagrożenie całkowicie nie ustało. Udziel wszelkich możliwych informacji, które mogą zwiększyć poczucie bezpieczeństwa osoby w kryzysie. Podziel się faktami dotyczącymi samego zdarzenia, zdobądź informcje o tym, co dzieje się z bliskimi osoby poszkodowanej oraz innymi uczestnikami zdarzenia. Zadbaj o kwestie praktyczne, takie jak miejsce schronienia, transport, telefon do bliskich, ale nic nie podejmuj żadnych decyzji i działań bez konsultacji z zainteresowanym. Wspieraj osobę w kryzysie, dając jej poczucie bezpieczeństwa, ale nie odbieraj jej poczucia kontroli.

Możesz też zetknąć się z sytuacją, kiedy osoba w kryzysie będzie bardziej skoncentrowana na innych niż na sobie. Może nie zważać na zakazy wstępu, ignorować Twoje próby zapewnienia jej bezpieczeństwa, odmawiać rozmowy lub badania lekarskiego. Taka sytuacja dotyczy w szczególności rodziców uczniów, z którymi przyjdzie Ci pracować. Zachowaj spokój – mają prawo do takiego zachowania. Wytłumacz im jednak, że oni również potrzebują wsparcia. Możesz zaproponować, że podczas gdy oni skorzystają z pomocy dla siebie, Ty zorientujesz się w sytuacji ich bliskich. Pamiętaj jednak, że jeśli się do tego zobowiążesz, musisz dotrzymać słowa.

Wszystko co robisz, rób z poszanowaniem godności i praw osób dotkniętych kryzysem (WHO, 2011). Traktuj ludzi z szacunkiem i bierz pod uwagę kulturę, z jakiej się wywodzą. Jeśli nie jesteś czegoś pewny – zapytaj, ale nigdy nie zakładaj, że inni myślą tak samo jak Ty. Rozważ kwestie dotyczące ubioru, używanego języka, form grzecznościowych, bliskości i religii. W niektórych kulturach dotykanie drugiej osoby jest dużym nietaktem, w innych kobietom nie wolno rozmawiać z obcymi mężczyznami, niektóre religie wykluczają pewne pokarmy. Nigdy nie oceniaj innych i nie narzucaj im własnych przekonań, bądź ostrożny, stosując jakiekolwiek odniesienia religijne. Upewnij się również, że poszkodowani kryzysem mają łatwy i równy dostęp do wszelkich form pomocy, znają swoje prawa i w razie potrzeby mogą liczyć na specjalistyczną pomoc.

4.3. Udzielanie wsparcia

Udzielanie wsparcia jest kolejnym nieodłącznym elementem działań interwencyjnych. Przekonaj osobę w kryzysie, że jest dla Ciebie ważna, że zależy Ci na jej bezpieczeństwie i chcesz dla niej jak najlepiej. Będzie Ci łatwiej osiągnąć ten cel, jeśli wykażesz się umiejętnościami interpersonalnymi oraz poświęcisz jej całą swoją uwagę. Pokaż, że jesteś empatyczny, cierpliwy, akceptujesz poszkodowanego i jego uczucia oraz że potrafisz powstrzymać się od ocen i osądów (James, Gilliand, 2004).

Co robić?

- Przedstaw się i wyjaśnij swoją rolę.
- Zapewnij bezpieczeństwo.
- Zadbaj o zaspokojenie podstawowych potrzeb (picie, jedzenie, odpoczynek).
- Zadbaj o ustronne i komfortowe miejsce do rozmowy.
- Szanuj prywatne granice rozmówcy.
- Bądź szczery, nie kłam i nie zmyślaj.
- Zapewnij rozmówcę o swojej dyskrecji i uprzedź o jej ewentualnych ograniczeniach.
- Pokazuj, że słuchasz z uwagą.
- Okazuj wsparcie i szanuj emocje osoby w kryzysie.
- Szanuj prawo osoby w kryzysie do samodzielnego podejmowania decyzji.
- Bądź świadomy swoich ograniczeń, przekonań i uprzedzeń, staraj się nad nimi panować.
- Upewnij się, że dana osoba wie, że będziesz dla niej nadal dostępny, kiedy będzie tego potrzebować.
- Zachowaj spokój i bądź cierpliwy.
- Normalizuj emocje.

- Informuj o okolicznościach zdarzenia, kolejnych krokach, stanie innych osób itp.
- Chwal zaradność i zauważaj siłę poszkodowanego.
- Uwzględniaj różnice kulturowe, wiek i płeć osoby w kryzysie.

Przede wszystkim nie zapomnij się przedstawić i wyjaśnić, kim jesteś i jaka jest Twoja rola (jeśli jesteś osobą rozpoznawaną w danej szkole, przypomnij kim jesteś, osoba w kryzysie może być zdezorientowana i Cię nie pamiętać). Wszelkie rozmowy staraj się przeprowadzać w możliwie ustronnych, zapewniających dyskrecję warunkach. Zaproponuj poszkodowanemu, aby usiadł, i zadbaj o to, by było mu wygodnie. Wytłumacz, że emocje takie jak złość, strach czy frustracja nie świadczą o nim źle i są czymś normalnym w podobnej sytuacji. Nigdy nie zaprzeczaj jego uczuciom i traktuj poważnie to, co do Ciebie mówi. Zachowaj spokój. Nie daj się wytrącić z równowagi, mów opanowanym głosem, wolno i wyraźnie, ale jak najbardziej naturalnie. Pokazuj, że słuchasz, okazuj zainteresowanie, zadawaj dodatkowe pytania, potakuj. Bądź świadomy własnej mimiki i gestykulacji, staraj się szanować prywatną przestrzeń rozmówcy (WHO, 2011). Niczego nie zakładaj, nie zgaduj, nie kończ zdania za drugą osobę.

Podczas kontaktu z osobą w stanie szoku pamiętaj, że może ona nie zrozumieć zadawanych przez Ciebie pytań. Staraj się je powtarzać i upewnij się, że poszkodowany je rozumie. Jeśli podajesz mu jakieś informacje, poproś, aby je powtórzył i pomóż je zapisać, a w przypadku dzieci – przekaż je także ich opiekunowi. Obiecaj dyskrecję i wyjaśnij ewentualne ograniczenia, np. jeśli rozmawiasz z uczniem, powiedz mu otwarcie, że jesteś zobowiązany poinformować jego rodziców o zaistniałej sytuacji. Bądź szczery i udzielaj tylko informacji zgodnych z prawdą. Nie improwizuj i nie zmyślaj. Jeśli nie znasz odpowiedzi na jakieś pytanie, przyznaj się do tego i zapewnij rozmówcę, że postarasz się uzupełnić brakujące informacje.

Czego nie robić?
- Nie udzielaj informacji niezgodnych z prawdą ani nie składaj obietnic, których nie możesz dotrzymać.
- Nie naciskaj i nie udzielaj pomocy bez wyraźnej zgody osoby w kryzysie.
- Nie zmuszaj osoby w kryzysie do dzielenia się tym, czego doświadczyła.
- Nie oceniaj.
- Nie poganiaj i nie okazuj zniecierpliwienia.
- Nie podważaj słów rozmówcy, szanuj jego punkt widzenia.

- Nie pocieszaj i nie dawaj rad.
- Nie dotykaj poszkodowanego, jeśli wyraźnie sobie tego nie życzy.
- Nie tłum emocji poszkodowanego i nie zaprzeczaj im.
- Nie używaj specjalistycznego słownictwa.
- Nie opowiadaj historii innych osób.
- Unikaj określeń: ofiara i ocalony.
- Niczego nie zakładaj.
- Nie decyduj za osobę w kryzysie.
- Nie przerywaj, nie zgaduj i nie kończ zdania za poszkodowanego.

Nie obiecuj osobie w kryzysie niczego, czego nie jesteś w stanie jej zagwarantować i pod żadnym pozorem nie kłam (WHO, 2011). Poszkodowany prędzej czy później dowie się, że go oszukałeś, i straci do Ciebie zaufanie. W niektórych, szczególnie dramatycznych przypadkach zdarza się, że osoby udzielające wsparcia okłamują poszkodowanych w obawie, że prawda będzie dla nich zbyt trudna do zniesienia. W tym miejscu chcemy więc powiedzieć, że dopóki nie ma ewidentnych wskazań lekarskich do zatajenia pewnych informacji, należy je przekazać poszkodowanemu. Nie jest to zadanie łatwe, szczególnie gdy informujemy o czyjejś śmierci, ale ukrywanie tego typu informacji w rzeczywistości służy pomagającemu, a nie osobie w kryzysie. To, że przekażemy prawdę później, nie zmniejszy siły jej rażenia i nie ułatwi przyjęcia jej do wiadomości. Im wcześniej poszkodowany otrzyma trudną informację, tym wcześniej może zacząć mierzyć się z jej konsekwencjami.

Nie pozwól jednak, by osoba w kryzysie otrzymała przykre wieści od przypadkowych osób, nie podejmuj też podobnych decyzji pod wpływem impulsu, samodzielnie i bez konsultacji z rodziną poszkodowanego, swoimi współpracownikami lub przedstawicielami służb. To, kto i jak przekazuje tego typu informacje, ma ogromne znaczenie. Zawsze lepiej aby, o ile to możliwe, była to osoba znana i zaufana. Jeśli wiadomość przynosi grupa osób, jedna z nich powinna mówić, a pozostałe usunąć się w cień i interweniować tylko w razie potrzeby. W każdym przypadku treść powinna być sformułowana w możliwie prosty sposób. Nie należy budować napięcia ani niepotrzebnie komplikować tego, co mamy do powiedzenia. Warto też przygotować się na dodatkowe pytania oraz bardzo różne reakcje ze strony osoby w kryzysie.

Pamiętaj, że to, czego osoba w kryzysie potrzebuje najbardziej, dzieląc się z Tobą bardzo trudnym dla niej doświadczeniem, jest poczucie, że uważnie jej słuchasz. Doceń jej wysiłki i powiedz, jakie to dla Ciebie ważne, że otwiera się przed Tobą. Miej jednak na uwadze, że nie wszyscy

będą gotowi, by opowiedzieć Ci o tym, co się wydarzyło. Spotkasz zapewne przypadki, w których poszkodowany odmówi rozmowy lub powie, że jej nie potrzebuje. Nie obrażaj się wtedy, tylko uzbrój w cierpliwość. Zapewnij o swojej dostępności i gotowości do wysłuchania, jeśli zmieni zdanie i zechce z Tobą porozmawiać. W międzyczasie zadbaj o zapewnienie osobie w kryzysie realizacji podstawowych potrzeb, takich jak picie czy jedzenie, ale również odpoczynek i dostęp do informacji. Nie zapominaj też, że Twoja obecność jest wsparciem samym w sobie. Czasami chodzi po prostu o to, byś był obok. Nie obawiaj się ciszy. Paradoksalnie to właśnie milczenie bardzo często skłania osoby potrzebujące do dzielenia się swoimi trudnymi doświadczeniami.

Powiedz:
- Jesteś bezpieczny (jeśli to prawda).
- Cieszę się, że tu jesteś.
- Cieszę się, że zgodziłeś się ze mną porozmawiać.
- Przykro mi, ze cię to spotkało.
- To nie twoja wina (jeżeli to prawda).
- Twoja reakcja jest nie jest niczym dziwnym w tak trudnej sytuacji.
- Musiało być dla ciebie bardzo trudne to widzieć/słyszeć/czuć.
- Trudno mi sobie wyobrazić, jak możesz się teraz czuć.
- Nie wariujesz.
- Być może sprawy nie wrócą całkowicie do normy, ale z czasem poczujesz się lepiej.
- Czy mogę w jakiś sposób ci pomóc?
- Nie ma nic złego w tym, że płaczesz. Łzy też są potrzebne.
- Jestem tu dla ciebie.

Zapewniaj osobę w kryzysie, że to, co się z nią dzieje, i to, co odczuwa, jest naturalną reakcją na sytuację, której doświadcza. Nie oceniaj jej i pozwól na zmienność nastrojów, zniecierpliwienie i złość, zmiany zdania oraz swobodne artykułowanie potrzeb. Na tym etapie istotne jest również, abyś utrzymywał kontakt wzrokowy z osobą w kryzysie i zwracał uwagę na swoją postawę ciała czy gesty, jakie prezentujesz w kontakcie z nią – komunikacja niewerbalna odgrywa równie ważną rolę co przekaz werbalny (WHO, 2011).

Nie mów:
- Rozumiem.
- Masz szczęście, że...
- To zajmie trochę czasu, ale w końcu ci przejdzie.
- Wiem, jak się czujesz.

- Nie martw się, wszystko będzie dobrze.
- Musisz być silny.
- Uspokój się i zrelaksuj.
- Nie płacz, nie krzycz, nie denerwuj się.
- Nie wolno ci tak mówić/myśleć.
- Widocznie tak miało być.
- Ciesz się, że żyjesz.
- Nie myśl o tym.
- Nie powinieneś się tak czuć.
- Nie jest aż tak źle.
- Weź się w garść.

4.4. Identyfikacja zasobów

Aby pomóc osobie w kryzysie przyjrzeć się możliwościom poradzenia sobie z trudną sytuacją, należy dokonać identyfikacji posiadanych przez nią zasobów. Dowiedz się jak najwięcej o sytuacji rodzinnej (a w przypadku dorosłych – zawodowej) poszkodowanego i zastanów się, kto z bliskich czy znajomych może udzielić jej wsparcia. Weź także pod uwagę sytuację finansową, lokalową, zdrowotną i prawną danej osoby. W ten sposób możesz zidentyfikować potencjalne zasoby, ale także trudności. Zapytaj poszkodowanego, jak w przeszłości radził sobie z problemami. Być może jakieś strategie czy zachowania mogą okazać się przydatne i tym razem. A może już sama świadomość, że radziła sobie w przeszłości, będzie dla danej osoby dużym źródłem motywacji? Pamiętaj, że choć Twoim zadaniem jest pomoc poszkodowanemu w odnalezieniu źródeł wsparcia i pokazanie możliwych sposobów uporania się z problemami, to właśnie osoba w kryzysie jest dla Ciebie źródłem wszelkich potrzebnych informacji (James, Gilliand, 2004). Dlatego słuchaj jej uważnie i współpracuj z nią na każdym kroku.

4.5. Opracowanie planu działania

Kiedy już posiadasz informacje na temat sprawdzonych możliwości rozwiązania problemów, możesz wspólnie z osobą w kryzysie stworzyć plan działania, który pomoże jej odzyskać poczucie kontroli, wpływu i umiejętności samodzielnego i niezależnego radzenia sobie z trudnościami (James, Gilliand, 2004). Pozwól danej osobie decydować samodzielnie najpierw w najdrobniejszych kwestiach. Dzięki temu będzie mogła stopniowo podejmować decyzje w sprawach coraz większej wagi. Twoim zadaniem jest wspierać osobę w kryzysie i towarzyszyć jej w podejmowaniu aktywnych działań dotyczących jej własnej przyszłości, czyli dawać jej możliwość wyboru, zachęcać do szukania

rozwiązań i wzmacniać wszelkie zachowania zmierzające do poprawy jej sytuacji (WHO, 2011). Razem ustalcie cele i kolejne kroki potrzebne do ich osiągnięcia. Weźcie pod uwagę zasoby oraz przewidywane trudności i zastanówcie się nad alternatywnymi rozwiązaniami i planami B.

4.6. Zobowiązanie do działania

Ostatni etap interwencji kryzysowej polega przede wszystkim na zobowiązaniu się osoby w kryzysie do współdziałania i realizowania działań zawartych w stworzonym planie. Zadaniem osoby pomagającej jest towarzyszenie i weryfikowanie dokonywanych przez poszkodowanego postępów i wspieranie jej w dalszej realizacji działań zmierzających do zażegnania sytuacji kryzysowej. Jest to proces wymagający cierpliwości i zrozumienia. Osoba w kryzysie może bowiem robić postępy mniejsze, niż mógłbyś się spodziewać. Powstrzymaj się przed krytyką i okazywaniem zawodu. Zamiast tego wzmacniaj pozytywne zachowania, motywuj i wspieraj.

Jeśli interwencja dotyczy ucznia, to zastanów się wraz z pracownikami szkoły, kto i w jaki sposób będzie monitorował jego stan i postępy i w jaki sposób zebrane informacje będą ewaluowane i wykorzystywane. Zastanówcie się, jak częste powinny być spotkania z psychologiem, w jakim zakresie kontaktować się z rodzicami dziecka i jak zaangażować ich w proces interwencji. O wszystkich ustaleniach informujcie ucznia oraz jego opiekunów, pytajcie ich o zdanie i bierzcie pod uwagę deklarowane przez nich potrzeby.

W ramach podsumowania chcemy podkreślić, że podczas interwencji kryzysowej konieczne jest stworzenie warunków umożliwiających odreagowanie i nazwanie trudnych emocji. Dla osoby w kryzysie kluczowe jest poczucie, że przy Tobie może powiedzieć, jak naprawdę się czuje i co ją niepokoi. Nawet jeśli niektóre reakcje emocjonalne danej osoby zaskakują Cię lub są dla Ciebie trudne – nie wolno Ci ich tłumić lub bagatelizować. Mówiąc „nie płacz, nie krzycz, nie zamartwiaj się", nie tylko nie pomagasz poszkodowanemu, ale dodatkowo pozostawiasz go w przekonaniu, że jego uczucia nie są akceptowane i rozumiane, a on sam robi coś złego.

W rozmowie z osobą w kryzysie staraj się nie używać specjalistycznego słownictwa, które może być dla niej niezrozumiałe (szczególnie w kontakcie z dziećmi stroń od żargonu i skomplikowanych wypowiedzi). Zamiast tego stosuj określenia dostosowane do możliwości rozmówcy.

Możesz korzystać z przykładów i metafor oraz posiłkować się różnymi materiałami pomocniczymi, co jest przydatne szczególnie w przypadku pracy z dziećmi. Za wszelką cenę unikaj dawania rad, pouczania i pocieszania. Takie zachowania zazwyczaj jedynie irytują poszkodowanych – sprawiają, że czują się lekceważeni i traktowani z góry oraz upewniają ich, że nikt ich nie rozumie.

Podczas interwencji kryzysowej wskazane natomiast jest identyfikowanie sprawdzonych strategii radzenia sobie i odwoływanie się do nich w trakcie wspólnego tworzenia planu pomocy. Pamiętaj, że nie należy przymuszać osoby w kryzysie do podejmowania jakichkolwiek działań i decyzji dotyczących jej sytuacji. Pośpiech nie jest tu wskazany, a osoba poszkodowana musi identyfikować się z zaproponowanymi rozwiązaniami i całkowicie je akceptować (Badura-Madej, 2004).

Aby móc świadczyć pomoc w ramach interwencji kryzysowej, nie trzeba być psychologiem. Niezbędne jest jednak profesjonalne przygotowanie (w formie specjalistycznych szkoleń i warsztatów), zrozumienie zjawiska kryzysu i idei interwencji. Interwent nie zapomina też o tym, że w pierwszej kolejności musi zadbać o siebie samego. Pamiętaj o tym, gdzie kończy się Twoja rola, a jeśli działasz w zespole – nie zapominaj o swoich współpracownikach. Stawiaj granice i nie zgadzaj się na działanie pod presją lub podejmowanie zadań, które wykraczają poza Twoje kompetencje. Uczestnicy sytuacji kryzysowej lub przedstawiciele innych służb mogą oczekiwać od Ciebie niemożliwego, dlatego naucz się odmawiać i precyzyjnie wyjaśniaj swoją rolę i zakres obowiązków. Dbaj o siebie. Odpoczywaj, gdy jesteś zmęczony, pamiętaj o jedzeniu i piciu. Interwent śpiący lub głodny to interwent nieskuteczny, dlatego pilnuj też swoich współpracowników. Pamiętajcie o sobie nawzajem, przypominajcie o odpoczynku i bądźcie dla siebie wsparciem.

Rozdział IV

INTERWENCJA KRYZYSOWA Z PERSPEKTYWY SZKOŁY

Omówiłyśmy już główne założenia, etapy i najważniejsze elementy interwencji kryzysowej. Powiedziałyśmy o konieczności zapewnienia bezpieczeństwa i udzielenia wsparcia przy zachowaniu zasad poprawnej komunikacji. Wspomniałyśmy nawet, jakie zachowania prezentować, a jakich unikać, co mówić, a czego nie. Teraz czas, abyś nauczył się podstawowych zasad **przeprowadzania** interwencji. Pokażemy Ci, na co zwrócić uwagę, o czym pamiętać i jak przygotować się do działania. W dalszej części tego rozdziału powiemy więcej o tym, jak wykorzystać tę wiedzę we współpracy ze szkołą.

Bez względu na rodzaj kryzysu zasady są takie same. Nieistotne, czy masz do czynienia z katastrofą na skalę masową, małym wypadkiem czy samobójstwem ucznia. Idea jest taka sama: Twoim zadaniem jako interwenta jest zapewnienie bezpieczeństwa osobom doświadczającym kryzysu oraz złagodzenie doskwierających im objawów. Kolejne kroki, które opiszemy poniżej, możesz wykonać zarówno Ty – pracownik poradni psychologiczno-pedagogicznej – jak i każda inna osoba udzielająca pomocy osobom dotkniętym kryzysem.

1. Rozeznaj się w sytuacji

W pierwszej kolejności dowiedz się, co się stało. Czy jest to kryzys dotyczący jednej osoby, np. uczeń właśnie dowiedział się o śmierci rodzica, czy też zdarzenie to dotyka bezpośrednio większą grupę osób, jak wypadek podczas wycieczki szkolnej? Kiedy zdarzenie miało miejsce? Czy już ustało? Ustal dokładną liczbę pokrzywdzonych i pamiętaj, że sytuacje kryzysowe oddziałują także na świadków zdarzenia i najbliższe otoczenie osób w kryzysie.

Jeśli uczeń szkoły podjął próbę samobójczą, to interwencji wymagać będzie on sam, jego rodzina, ale także koledzy z klasy, wychowawca, a być może cała szkoła. Dowiedz się, jaka ma być Twoja rola i gdzie ma odbyć się interwencja. Masz jechać do szpitala czy do szkoły? Czy na miejscu jest bezpiecznie? (WHO, 2011). Czy w ogóle jesteś w stanie przeprowadzić interwencję w danej lokalizacji? Pamiętaj, że ludzie często dzwonią po pomoc w absolutnej panice i bez zastanowienia.

To, że ktoś prosi Cię o interwencję, nie znaczy, że musisz się na nią zgodzić (Patrz *Rola poradni* na końcu tego rozdziału). Pod żadnym pozorem nie zgadzaj się na interwencję w miejscach niebezpiecznych, np. na miejscu katastrofy budowlanej. Pamiętaj, że Twoje bezpieczeństwo jest najważniejsze, a heroiczne czyny sprawdzają się tylko w filmach.

Zbierz wszystkie informacje, zanim jeszcze zapadnie decyzja o podjęciu interwencji. Rozważ, ilu pracowników powinno podjąć interwencję i gdzie powinna ona mieć miejsce. Pamiętaj, że zawsze najlepiej przeprowadzać działania interwencyjne w zespołach co najmniej dwuosobowych. Pozwala to na objęcie pomocą większej grupy osób, ale również zwiększa komfort pracy samych interwentów. Drugi pracownik może stanowić wsparcie merytoryczne i emocjonalne lub zastąpić Cię w razie zmęczenia czy gorszego samopoczucia. Możecie podzielić się rolami, uzupełniać się nawzajem i łatwiej będzie Wam zadbać o własne bezpieczeństwo i wygodę.

Zanim pojedziesz gdziekolwiek, upewnij się, że masz ze sobą niezbędne rzeczy: **chusteczki higieniczne, wodę mineralną, listy sprawdzające, naładowany telefon komórkowy i legitymację służbową** lub **identyfikator** (na miejscu może być sporo ludzi, dostęp do poszkodowanych może być ograniczony tylko do upoważnionych osób, a nie możesz założyć, że wszyscy Cię znają).

Kiedy znajdujesz się już na miejscu, dowiedz się, kto potrzebuje natychmiastowej pomocy, oceń stan poszkodowanych i poszukaj tych w najgorszej kondycji emocjonalnej (WHO, 2011). Weź pod uwagę, że czasami może nie być to bezpośrednia ofiara. Zdarza się, że w najgorszym stanie są świadkowie lub rodzina poszkodowanych. Otocz ich opieką, pomóż się uspokoić, daj wsparcie. Uważaj, by nie wchodzić w drogę innym służbom. Priorytetem jest opieka medyczna, reszta działań interwencyjnych może poczekać.

Nawiązywanie kontaktu z osobą w kryzysie rozpocznij od przedstawienia się, następnie zapytaj, czy chce z Tobą rozmawiać. Jeśli tak, zabierz ją w bezpieczne, ustronne miejsce i zapewnij jej maksymalny komfort. Zapytaj rozmówcę, czy czegoś potrzebuje, czy coś go niepokoi. Nastaw się na realizowanie podstawowych potrzeb, takich jak podanie koca, chusteczek higienicznych, wody lub jedzenia.

Zawsze pytaj i niczego nie zakładaj. Interwencja bezpośrednio po zdarzeniu krytycznym to często trzymanie za rękę i po prostu obecność przy osobie w kryzysie. Praca psychologiczna zaczyna się zazwyczaj

znacznie później. Nie oznacza to jednak, że interwencja jest bez znaczenia. Wręcz przeciwnie – w naszej pracy zawodowej wielokrotnie spotykałyśmy się z relacjami klientów, którzy deklarowali, że ciepło i zrozumienie osoby, która np. usiadła koło nich i przykryła kurtką, było dla nich niezwykle ważne. Gotowość wysłuchania, ale nie wymuszanie rozmowy, i okazanie chęci pomocy znaczą dla osób w kryzysie bardzo wiele. To, że osoba znajduje się w szoku, nie znaczy, że niczego nie pamięta. Oschłość, brak empatii czy okazywanie zniecierpliwienia mogą głęboko zranić i wbrew pozorom pozostają z pokrzywdzonymi na długo. Dlatego dołóż wszelkich starań, aby czuli się szanowani i otoczeni opieką.

Pamiętaj o roli szkoły na tym etapie interwencji. Jeśli zdarzenie krytyczne miało miejsce na jej terenie – to właśnie przedstawiciele placówki powinni być w stanie udzielić Ci informacji o tym, co i gdzie się stało. W każdej sytuacji dotyczącej uczniów to właśnie szkoła powinna posiadać dane dotyczące uczestników zdarzenia, ich liczby, wieku itd. Oczywiście w obliczu chaosu i silnego stresu nie wszystkie informacje będą dokładne, ale to właśnie przedstawiciele szkoły powinni zadbać o to, by je zebrać, sprawdzić i usystematyzować.

Warto zatem zawczasu zastanowić się, kto z pracowników szkoły będzie za te zadania odpowiedzialny, jak powinien zorganizować sobie pracę i na czyje wsparcie może liczyć. Dodatkowo to pracownicy szkoły muszą ocenić, czy w zaistniałej sytuacji potrzebują wsparcia poradni psychologiczno-pedagogicznej, a jeśli tak, to kiedy i w jakim zakresie.

W tym miejscu również zachęcamy do przemyślenia okoliczności oraz zasad zwracania się po pomoc zawczasu. Szkoła powinna sobie odpowiedzieć na pytania (być może z pomocą Twoją lub przedstawicieli innych instytucji):

- W jakich sytuacjach informujemy poradnię o kryzysie?
- Czy robimy to zawsze, czy tylko w szczególnych przypadkach?
- Czy informowanie o kryzysie automatycznie oznacza interwencję pracownika poradni na terenie szkoły?
- Jak inaczej poradnia może udzielić szkole wsparcia?
- W jakich sytuacjach konieczna jest interwencja na terenie szkoły?
- Kto decyduje o zwróceniu się do poradni po pomoc: czy robi to grono pedagogiczne, dyrektor, szkolny zespół reagowania kryzysowego, a może psycholog?
- Jakie są oczekiwania szkoły wobec poradni?

Zadaniem szkoły jest także – a być może przede wszystkim – powiadomienie o zdarzeniu odpowiednich służb, takich jak policja czy pogotowie, oraz przekazanie im informacji na temat tego, co się stało. Razem z przedstawicielami szkoły zastanów się nad stworzeniem procedur, które ułatwią prowadzenie takich działań w obliczu sytuacji kryzysowej.

2. Pomóż zrealizować potrzeby

Pamiętaj, że jako interwent często stajesz się łącznikiem pomiędzy osobą w kryzysie a resztą świata. Poszkodowany zaufał Ci na tyle, by zgodzić się na Twoją obecność. Teraz Twoim zadaniem jest zaspokojenie jego potrzeb. Niektóre z nich są zupełnie podstawowe, należą do nich wspomniane już wcześniej jedzenie, picie, okrycie lub opieka medyczna. Nie wszystko będziesz mógł zrobić sam, dlatego znowu przypominamy Ci o roli szkoły. Jej zadaniem jest przygotowanie się na podobne sytuacje i zapewnienie niektórych niezbędnych „dóbr".

Ważne, by dyrekcja szkoły zastanowiła się, jak w razie potrzeby zorganizować dostęp np. do koców, sanitariatów, jedzenia, wody. Czy w razie potrzeby jedzenie zapewni szkolna stołówka? Czy na terenie szkoły pracuje pielęgniarka? Czy lepszym miejscem dla poszkodowanych będzie sala gimnastyczna czy klasy lekcyjne? Gdzie będą odbywały się rozmowy poszkodowanych z psychologiem? W jaki sposób najlepiej wykorzystać gabinet dyrektora?

Nie zapominaj, że jedną z najczęstszych potrzeb jest dostęp do informacji. W sytuacjach kryzysowych, bez względu na ich naturę i zasięg, zazwyczaj panuje spory chaos. Ponadto sytuacje kryzysowe cechuje zmienność i nieprzewidywalność, a dodatkowo sprawę pogarszają rozpowszechniane z niezwykłą szybkością plotki. Dlatego na początek ustal źródło sprawdzonych i aktualnych informacji. Zanim zaczniesz rozmawiać z osobą w kryzysie, zbierz jak najwięcej danych i przygotuj się na pytania (WHO, 2011). Razem z przedstawicielami szkoły ustal, kto i komu przekazuje informacje, kto jest odpowiedzialny za ich zbieranie i weryfikowanie.

Dowiedz się wszystkiego o danym kryzysie, względach bezpieczeństwa, dostępności innych służb oraz stanie pozostałych poszkodowanych. Pamiętaj, że wiedza redukuje lęk. Ludzie mają prawo do informacji, a im więcej wiedzą o zaistniałej sytuacji, tym rzadziej poddają się panice i frustracji. Jednocześnie kluczowe jest, by dane nie pochodziły

jednocześnie z wielu źródeł i by zawsze były sprawdzone.
Za przekazywanie informacji ze strony szkoły powinna więc być odpowiedzialna jedna osoba (oczywiście przy wsparciu innych pracowników), a dane należy przekazywać w sposób kontrolowany i przemyślany (tak, by uniknąć np. wycieku danych wrażliwych lub prywatnych informacji).

Weź ze sobą listy adresów i numerów kontaktowych do najważniejszych służb, przekaż je poszkodowanym i pomóż im wykonać ważne telefony (stwórz takie listy wraz z pracownikami poradni, ale także zachęcaj szkołę do posiadania własnych). Zawsze, gdy przekazujesz jakiekolwiek informacje, mów skąd pochodzą i w jakim stopniu można im zaufać. Mów tylko to, czego jesteś pewny. Nie zmyślaj i nie kłam. Jeśli czegoś nie wiesz, przyznaj się do tego i obiecaj, że postarasz się dowiedzieć i koniecznie dotrzymaj słowa! Zrób co możesz, aby wszyscy zainteresowani posiadali taki same informacje. Uaktualniaj je i uprzedzaj, kiedy będzie można dowiedzieć się czegoś nowego (WHO, 2011).

Niestety, osoba udzielająca informacji jest zazwyczaj narażona na to, że osoby w kryzysie na niej wyładowują swoją frustrację i złość. Kimkolwiek będzie ta osoba, pomóż jej zrozumieć, że nie powinna brać tego do siebie i może wyobrazić sobie, jak czułaby się na miejscu poszkodowanych. Czy nie zdenerwowałaby się, gdyby po tym, co ją spotkało, jej oczekiwania nie zostały spełnione? Czy łatwo byłoby jej powstrzymać złość? To naturalne, że w obliczu sytuacji kryzysowej poczucie krzywdy i niesprawiedliwości biorą górę i pojawiają się negatywne emocje. Zawsze najważniejsze jest, by zachować spokój i nie wdawać się w dyskusje. We współpracy ze szkołą zawsze podkreślaj, że każda osoba świadcząca pomoc musi zadbać o siebie, i sam stosuj się do tej zasady. Kiedy czujesz się zmęczony, poproś kogoś, by Cię zastąpił. Odetchnij, odpocznij, napij się czegoś lub coś zjedz.
Jedną z głównych potrzeb osób w kryzysie jest również kontakt z bliskimi. Wsparcie bliskich należy do najważniejszych czynników leczących i ma w obliczu kryzysu ogromne znaczenie. Dlatego, jeśli to tylko możliwe, zadbaj, aby rodziny pozostawały blisko siebie. O ile nie jest to absolutnie koniecznie, nie dopuszczaj do rozdzielenia rodziców i dzieci. Nawet jeśli dziecko musi zostać np. przewiezione do szpitala – upewnij się, że rodzić wie, gdzie będzie się ono znajdować, i pomóż zorganizować mu transport.

Jeśli kontakt bezpośredni nie jest możliwy, zaaranżuj rozmowę telefoniczną (WHO, 2011). Nie zapominaj o roli szkoły: jej zadaniem jest nie tylko poinformowanie opiekunów dziecka o zdarzeniu, lecz także

zapewnienie poszkodowanym tego, czego potrzebują. Mamy tu na myśli udostępnienie telefonu, a być może także transportu (Czy szkoła dysponuje własnym samochodem? Czy można zamówić taksówkę?), zapewnienie odpowiednich pomieszczeń do rozmowy czy informowanie opiekunów dziecka o rozwoju sytuacji.

Wspieraj osobę w kryzysie w rozwiązywaniu jej problemów. Twój rozmówca może czuć się przytłoczony i bezradny. Razem z nim poszukaj dostępnych rozwiązań. Dawaj praktyczne sugestie, ale nigdy nie decyduj za osobę w kryzysie. Poradzenie sobie z najdrobniejszymi nawet problemami pomaga przywrócić poczucie kontroli i sprawstwa oraz sprawi, że poszkodowany nabierze wiary we własne możliwości. Zapytaj, jak dana osoba radziła sobie w trudnych sytuacjach w przeszłości, przeanalizuj te sposoby i zastanów się razem z rozmówcą, które z nich mógłby aktualnie wykorzystać. Wzmacniaj strategie pozytywne, takie jak odpoczynek, regularne jedzenie i picie, rozmowa i spędzanie czasu z bliskimi, omawianie problemów z zaufanymi osobami, relaksujące aktywności, ćwiczenia fizyczne czy szukanie wsparcia w społeczności lokalnej. Jednocześnie zachęcaj do zrezygnowania z zachowań takich jak: zażywanie substancji psychoaktywnych, przesypanie całego dnia, uciekanie w naukę lub pracę bez odpoczynku, wycofywanie się ze wszelkich aktywności, unikanie bliskich, zaniedbywanie higieny osobistej i zachowania agresywne (WHO, 2011).

Pomóż przedstawicielom szkoły zrozumieć, że dziecko, które doświadczyło kryzysu, potrzebuje cierpliwości i uwagi, ale nie powinno być wyręczane. Zdarza się bowiem, że pracownicy szkoły chcą zrekompensować dziecku krzywdy lub po prostu zakładają, że samo sobie nie poradzi, dlatego podejmują za nie decyzje lub zwalniają z obowiązków. Zamiast tego lepiej, aby wysłuchiwali dziecka, obserwowali je, a w razie wątpliwości rozmawiali z samym dzieckiem i/lub specjalistami.

3. Przewiduj

Przewidywanie trudności to jedna z najważniejszych umiejętności interwenta. Przyda Ci się ona nie tylko w czasie samej interwencji, lecz także podczas tworzenia procedur oraz edukowania społeczności szkolnej na temat kryzysu. Wiedza o tym, co może się wydarzyć, pozwala się do tego przygotować. Dotyczy to zarówno Ciebie, jak i osoby w kryzysie. Niewiadoma budzi lęk, a on paraliżuje i utrudnia działanie. Będzie Ci łatwiej prowadzić interwencję, wiedząc, czego możesz się spodziewać. Co najważniejsze – osoba dotknięta kryzysem ma prawo

wiedzieć, co ją czeka. Dlatego nie ukrywaj przez zainteresowanymi żadnych nieprzyjemnych informacji i staraj się przygotować ich na to, co się wydarzy. Poniższe ćwiczenie pomoże Ci zrozumieć, co należy rozważyć i wziąć pod uwagę.

Ćwiczenie
Wyobraź sobie, że jeden z uczniów brał udział w wypadku samochodowym. Nie odniósł poważnych obrażeń, ale jego ojciec zmarł w szpitalu, a matka jest w stanie ciężkim. Dziecko zostało wypisane ze szpitala. Na co musisz je przygotować?

- Gdzie uczeń tymczasowo zamieszka? Kto będzie sprawował nad nim opiekę?
- Z jakimi kwestiami formalnymi i procedurami będzie miał do czynienia? Czy będzie przesłuchiwany przez policję? Gdzie i kiedy?
- Jakie czekają go badania lub testy medyczne?
- Czego może się spodziewać w najbliższej przyszłości?
- Co z pogrzebem ojca dziecka? Kiedy się odbędzie? Kto go organizuje?
- Jak przygotować chłopca na zainteresowanie mediów? Co powinien wiedzieć?
- Co jeszcze należy wziąć pod uwagę?

Zastanów się także, na co musisz przygotować szkołę, do której dziecko powróci. Stwórz listę zagadnień do przemyślenia/poruszenia.
- …
- …
- …

Zasady kontaktów z mediami:
- Warto, aby szkoła miała dobre relacje z lokalnymi mediami. Warto zapraszać dziennikarzy na szkolne wydarzenia, festyny czy zawody sportowe. Znajomość z dziennikarzami może okazać się przydatna w przypadku kryzysu.
- Dobrze, gdy szkoła ma wyznaczoną osobę do kontaktu z mediami. Powinna ona posiadać duże umiejętności interpersonalne oraz zdolność radzenia sobie ze stresem. Dobra dykcja i prezencja będą dodatkowym atutem.
- Media mogą próbować dostać się na miejsce zdarzenia, robić zdjęcia i zadawać pytania uczestnikom. O ile to możliwe, należy temu zapobiec. Osoby znajdujące się w stanie szoku mogą mieć trudność z zaznaczeniem własnych granic lub wykazaniem się asertywnością. Ponadto każdy ma prawo do prywatności, a przedstawiciele mediów

nie zawsze je szanują. Miejsce wypadku lub akcji ratunkowej nie powinno być fotografowane czy filmowane. Dodatkowo obecność mediów może utrudniać akcję ratunkową.
- Uczestników wypadku należy edukować na temat kontaktów z mediami. Wyjaśnij im, jakie mogą być konsekwencje udzielenia wywiadu. Jeśli mimo tego się na niego zdecydują, bądź obok i staraj się dopilnować poszanowania ich praw. Poinformuj ich, że nie muszą odpowiadać na wszystkie pytania.

Czego trzeba nauczyć osobę odpowiedzialną za kontakt z mediami:
- Jeśli wystąpi sytuacja kryzysowa, spodziewaj się zainteresowania mediów i przygotuj się na nie.
- Przekazuj tylko sprawdzone i aktualne informacje. Ustal, co masz powiedzieć.
- Nie panikuj.
- Nie koloryzuj, ale także nie ukrywaj informacji, które i tak wyjdą na jaw (np. nie mów, że nic się nie stało, kiedy w szkole był wypadek).
- Pamiętaj o ochronie danych osobowych oraz danych wrażliwych.
- Nie udzielaj żadnych informacji o osobach trzecich bez zgody zainteresowanych.
- Jeśli nie znasz odpowiedzi na pytania, przyznaj się do tego, nie wymyślaj i nie zgaduj.
- Nie musisz odpowiadać od razu. Możesz poprosić o telefon kontaktowy i oddzwonić z odpowiedziami.
- Nie obrażaj się na trudne pytania.
- Uważaj na stosowane słownictwo, nie udziwniaj swoich wypowiedzi.
- Kontroluj to, co mówisz.
- Przygotuj sie do rozmowy. Zastanów się, jakie mogą paść pytania, i pomyśl nad odpowiedziami. Unikaj zbyt długich pauz, ale też nie mów zbyt szybko. Postaraj się brzmieć naturalnie.
- Zadbaj o swój ubiór i odpowiednie otoczenie (szczególnie w kontakcie z telewizją).

Pamiętaj też, że osoba w kryzysie nie wie, co się z nią dzieje. Z dużym prawdopodobieństwem nigdy wcześniej nie doświadczyła podobnego stanu i nie ma pojęcia, czego się spodziewać. Dlatego bardzo istotne jest, abyś przygotował ją na typowe, natychmiastowe reakcje na kryzys. Należą do nich bezsenność, brak apetytu, stany lękowe, odrętwienie, poczucie osamotnienia, chęć odizolowania się od świata, złość, strach, frustracja, poczucie straty i trudności z koncentracją. Wytłumacz, że większość osób w kryzysie doświadcza podobnych stanów i są one „normalną reakcją w nienormalnej sytuacji”.

Następnie wyjaśnij, że w kolejnych dniach mogą pojawić się u poszkodowanego długoterminowe fizyczne i psychiczne reakcje na kryzys. Osoby w kryzysie często boją się, że wariują, że dzieje się z nimi coś złego, dlatego muszą wiedzieć, że uporczywe wspomnienia, koszmary, napady paniki, izolacja, trudności w komunikacji, zaburzenia snu, stany depresyjne, oziębłość emocjonalna, irytacja, porywczość czy brak koncentracji nie są objawem choroby, lecz naturalną reakcją na kryzys.

Poświęć czas także na rozmowę o możliwych reakcjach otoczenia. Wyjaśnij, jak mogą oni reagować na kryzys i z czego wynikają podobne zachowania. Aby zmniejszyć prawdopodobieństwo wystąpienia zachowań takich jak nadopiekuńczość, złość, obwinianie się czy unikanie rozmów o zdarzeniu krytycznym – postaraj się porozmawiać z bliskimi poszkodowanego. Pomóż im zrozumieć potrzeby osoby w kryzysie i wyjaśnij, dlaczego konkretne strategie nie działają na jej korzyść (WHO, 2011).

W kontakcie z osobą w kryzysie stosuj metodę małych kroków. Nie oczekuj zbyt wiele, stawiaj realistyczne, osiągalne cele. Twórz z poszkodowanym „listy rzeczy do zrobienia", pomagaj ustalać priorytety. Nastawiaj osobę w kryzysie na poszukiwanie rozwiązań, chwal postępy i motywuj do dalszej pracy. Pamiętaj też, że interwencja kryzysowa nie kończy się od razu w momencie ustania zagrożenia. Zadania interwenta polegają bowiem także na koordynacji dalszej współpracy z zaangażowanymi służbami (np. policją, ale także organizacjami pozarządowymi lub ośrodkiem interwencji kryzysowej). Osoby, które doświadczyły kryzysu, mogą potrzebować pomocy długo po zdarzeniu, dlatego zadaniem Twoim i szkoły będzie określenie, jakiego rodzaju wsparcia potrzebują, oraz skontaktowanie ich z odpowiednimi placówkami. Należy się także zastanowić, jakie działania skierować do świadków zdarzenia, pozostałych uczniów szkoły i nauczycieli. Oni także mogą potrzebować uwagi, monitoringu i tworzenia planów działania (Sarzała, 2006). Omów z nimi ich trudności, zbierz oczekiwania i przedyskutuj zaistniałą sytuację.

Moment, w którym należy zakończyć udzielanie pomocy, zależy od rodzaju kryzysu, Twojej roli oraz potrzeb zainteresowanego. Jako pracownik poradni psychologiczno-pedagogicznej spotkasz się z sytuacjami, w których wystarczy pojedyncza interwencja, ale możesz też w niektórych przypadkach kontynuować pracę z osobą w kryzysie przez kilka tygodni, we współpracy np. z psychologiem lub pedagogiem szkolnym.
Nigdy jednak nie przeciągaj pomocy zbyt długo. Ostatecznie celem jest odzyskanie równowagi i samodzielności przez osobę w kryzysie,

a nie uzależnienie się od Twojej pomocy. Zdarzyć może się i tak, że po przeprowadzeniu wstępnych działań interwencyjnych dana osoba będzie potrzebowała pomocy długoterminowej. Kiedy kończysz kontakt z osobą kryzysie, zawsze wyjaśnij jej, dlaczego to robisz, i wyposaż ją w informacje, gdzie w razie potrzeby może szukać pomocy.

4. Zasady współpracy poradni ze szkołą w zakresie reagowania na sytuacje kryzysowe

Powyższe informacje dotyczą każdego rodzaju kryzysu, bez względu na okoliczności. Nieprzypadkowo jednak ten rozdział nosi tytuł *Interwencja kryzysowa z perspektywy szkoły*. Jako pracownik poradni psychologiczno-pedagogicznej masz za zadanie udzielić bezpośredniej pomocy psychologicznej i pedagogicznej uczniom oraz rodzicom, a także wspierać w tym zakresie pracowników szkoły. Do Twoich zadań może należeć również przeprowadzanie interwencji w obliczu kryzysu na terenie szkoły czy udzielanie wsparcia merytorycznego pracownikom tej placówki podejmującym interwencje. Zapoznałeś się już z najważniejszymi założeniami tej formy pomocy psychologicznej. Wiesz, o czym należy pamiętać i co wziąć pod uwagę. Z założenia jednak nie będziesz pracował sam, Twoje zadanie ma przecież polegać na **współpracy** ze szkołą. O tym, jak istotna jest to sprawa, pisałyśmy już obszernie w rozdziale pierwszym. W tym miejscu chciałybyśmy jednak powiedzieć więcej o tym, jak ją zorganizować. Sam fakt istnienia przepisów regulujących tę kwestię nie gwarantuje sukcesu, wynikają z nich bowiem jedynie obowiązki obu stron.

Zasady wspólnych działań musicie wypracować sami. Z pewnością niektóre z nich istnieją w Waszej poradni od dawna, inne będą dopracowywane z biegiem czasu. Chcemy jednak zwrócić Twoją uwagę na kilka istotnych kwestii. Za bardzo ciekawy uważamy pomysł tworzenia „kontraktów na współpracę" pomiędzy szkołą a poradnią. Jest to bardzo praktyczny sposób uregulowania problemu zakresu obowiązków oraz oczekiwań obu stron (Rodak, 2004). Nie będziemy jednak zajmować się tutaj wszystkimi elementami takiego porozumienia. Interesują nas jedynie zagadnienia dotyczące interwencji kryzysowej na terenie szkoły.

Bez względu więc na to, czy Twoja poradnia zdecyduje się na wprowadzenie takich umów, czy też nie, rozważ następujące kwestie:

- Kto, w jakim zakresie i na jakich zasadach ma udzielać wsparcia szkole?
- Czy będą to każdorazowo ci sami pracownicy przypisani do danej placówki?

- Czy w poradni będą pracownicy wyznaczeni do działań interwencyjnych?
- Jakie mają być zadania pracownika poradni w trakcie interwencji?
- Jakie zadania mają mieć przedstawiciele szkoły?
- Jakie są potrzeby danej szkoły?
- Jak przeprowadzić ich ewaluację?
- Jak często pracownik poradni psychologiczno-pedagogicznej miałby spotykać się z przedstawicielami szkoły?
- Czego miałyby dotyczyć takie spotkania?
- Jakiego rodzaju działania profilaktyczne i edukacyjne mogłyby zostać przeprowadzone na terenie szkoły?
- Kto ma być ich adresatem? Jak miałyby zostać zorganizowane? W jakim zakresie szkoła zaangażuje się w ich przygotowanie i przeprowadzenie?
- W jaki sposób szkoła powinna zostać przygotowana na wystąpienie ewentualnego kryzysu?
- Jakie procedury mają zostać stworzone?
- Kto będzie za to odpowiedzialny? Jak je wprowadzić?
- W jaki sposób przeprowadzić ewaluację prowadzonych działań?
- Jakimi zasobami ludzkimi, lokalowymi i materialnymi dysponuje zarówno poradnia, jak i szkoła?
- Jakiego rodzaju interwencje powinny odbywać się na ternie szkoły, a jakie na terenie poradni?
- Jakie trudności możecie napotkać?

Powyższa lista pytań nie jest oczywiście wyczerpująca. W praktyce pojawi się zapewne wiele innych wątpliwości, a niektóre z tych wymienionych być może od dawna są już w Twojej poradni rozwiązane. Nie bagatelizuj jednak znaczenia jasnych i przejrzystych zasad współpracy. Nie zostawiaj ich tworzenia na później i nie daj się zwieść poczuciu, że skoro nic się nie dzieje, to można się bez nich obyć. Sytuacje kryzysowe występują nagle i bez uprzedzenia, nie pozostawiając czasu na przygotowania. Kiedy zaś mają już miejsce – wszyscy chcą jak najszybciej mieć je za sobą. To wtedy w panice i zamieszaniu powstają nierealistyczne oczekiwania i pojawia się pokusa, by obarczać innych odpowiedzialnością za rozwiązanie problemu. Istnienie przejrzystych reguł gry pozwala uniknąć rozczarowań i frustracji oraz zapobiega powstawaniu uprzedzeń i animozji. Dopiero znając zasady współpracy poradni ze szkołą, można zrobić kolejny krok, jakim jest tworzenie szczegółowych procedur postępowania w przypadku konkretnych wydarzeń kryzysowych. Wyobraź sobie, że na terenie szkoły, z którą współpracujesz, ma miejsce nagłe, niespodziewane wydarzenie dezorganizujące dotychczasowe funkcjonowanie placówki. Nie istnieją żadne procedury i nikt nie wie, co ma robić. Jak przekażesz im posiadaną wiedzę w krótkim czasie? Jak rozdzielisz obowiązki? Brak sprecyzowanych zasad

reagowania w sytuacjach kryzysowych może bardzo często wywołać chaos i panikę, a zamieszanie znacznie opóźni realizację działań zmierzających do złagodzenia sytuacji kryzysowej.

Pomyśl, ile mógłbyś zaoszczędzić czasu i energii, wiedząc, co, jak i z kim możesz w danej sytuacji zdziałać. Dlatego też w tym miejscu warto podkreślić znaczenie tworzenia systemu reagowania kryzysowego. Pozwala on skoordynować działania wszystkich zaangażowanych instytucji oraz stworzyć procedury w określonych sytuacjach kryzysowych i realizować je. Oczywiście znajomość podstaw interwencji i zasad bezpieczeństwa jest do tego niezbędna, a zaangażowanie konkretnej grupy społecznej we współtworzenie takich procedur również wydaje się pomocne.

5. Szkolny zespół reagowania kryzysowego – czym się zajmuje?

Ważną rolę w tworzeniu, modyfikowaniu czy uaktualnianiu określonych procedur obowiązujących na terenie szkoły odgrywa tzw. szkolny zespół reagowania kryzysowego (SZRK). Jego zadaniem jest przede wszystkim wyznaczenie pracowników, którzy będą odpowiedzialni za realizację określonych zadań podczas podejmowania działań interwencyjnych. Mowa tutaj nie tylko o zapewnieniu bezpieczeństwa osobom doświadczającym sytuacji trudnej, lecz także np. o zadbaniu o ewentualną ewakuację uczniów z budynku, poinformowaniu rodziców o zaistniałym zdarzeniu, odseparowaniu pozostałych uczniów i zorganizowaniu dla nich odpowiedniego miejsca, a nawet o kontakcie ze służbami czy przedstawicielami innych instytucji, z których pomocy w danym momencie można skorzystać.

Jak pewnie zauważyłeś, współpraca z innymi instytucjami jest niezwykle pomocna, dlatego to właśnie do zadań szkolnego zespołu reagowania kryzysowego należy nawiązanie kontaktu z ich przedstawicielami. Jeśli szkoła w obliczu kryzysu miałaby skorzystać z możliwości i zasobów innych instytucji, najpierw trzeba zapoznać się z ich ofertą, zapraszając do współpracy i ustalenia zasad. Poza współpracą z instytucjami z zewnątrz istotne jest też zaangażowanie w proces tworzenia procedur reagowania zarówno uczniów, jak i wszystkich pracowników szkoły, którzy powinni oczywiście wiedzieć o istnieniu szkolnego zespołu reagowania kryzysowego. Każdy powinien też posiadać informacje, kto należy do takiego zespołu i za co jest odpowiedzialny (Sarzała, 2006).

Przykładowe zadania poszczególnych pracowników szkoły
(Sarzała, 2006)

1. Nauczyciele:
- Identyfikowanie uczniów potrzebujących wsparcia i porady.
- Informowanie uczniów o zaistnieniu sytuacji kryzysowej.
- Identyfikacja uczniów szczególnie pobudzonych, roztrzęsionych i przeprowadzanie ich do wcześniej ustalonych miejsc.
- Towarzyszenie osobom rannym lub znajdującym się w stanie szoku.
- Monitorowanie uczniów dotkniętych kryzysem po jego ustaniu.
- Zachęcanie uczniów do uczestnictwa w pożądanych aktywnościach.

2. Psycholog, pedagog:
- Udzielanie wsparcia psychologicznego potrzebującym go uczniom i nauczycielom.
- Koordynowanie działań dotyczących pomocy psychologicznej w ramach interwencji.
- Pozyskiwanie aktualnych, sprawdzonych informacji w trakcie kryzysu.
- Utrzymywanie stałego kontaktu z nauczycielami i wychowawcami.
- Organizowanie wsparcia innych instytucji.
- Prowadzenie ewidencji uczniów potrzebujących pomocy, ustalanie priorytetów, wydawanie zaleceń.
- Informowanie rodziców o stanie ich dzieci oraz zalecanych formach pomocy.
- Edukowanie rodziców oraz nauczycieli z zakresu reakcji emocjonalnych oraz potrzebach osoby w kryzysie.
- Udzielanie wsparcia pracownikom szkoły.

3. Dyrektor:
- Powołanie szkolnego zespołu reagowania kryzysowego i monitorowanie jego prac.
- Oficjalne wprowadzanie wypracowanych procedur postępowania.
- Wyznaczenie osoby odpowiedzialnej za kontakt z mediami (może być to sam dyrektor).
- Przygotowywanie oficjalnych oświadczeń oraz informacji dla mediów.
- Pozostawanie w stałym kontakcie z członkami SZRK.
- Uczestnictwo w ewaluacji przeprowadzonych działań interwencyjnych.
- Tworzenie zasad współpracy szkoły z poradnią, zbieranie oraz zgłaszanie potrzeb.
- Reprezentowanie szkoły w kontaktach z innymi instytucjami.

4. Sekretariat:
- Przekazywanie członkom SZRK informacji o miejscu oraz terminach kolejnych spotkań.
- Informowanie służb interwencyjnych o rozkładzie budynku,

przeprowadzanie ich do miejsca zdarzenia, zapewnianie łatwego dostępu do poszkodowanych.
- Dostarczanie członkom SZRK potrzebnych danych teleadresowych oraz innych niezbędnych informacji czy przedmiotów.
- Odbieranie telefonów oraz kierowanie ich do właściwych osób.

Najważniejszym zadaniem SZRK jest **tworzenie szczegółowych procedur reagowania w określonych sytuacjach kryzysowych**.

Zadania szkolnego zespołu reagowania kryzysowego:
- ocena sytuacji kryzysowej;
- reagowanie na sygnały świadczące o sytuacji zagrażającej;
- podejmowanie i koordynowanie działań interwencyjnych w obliczu sytuacji kryzysowej;
- dbanie o realizację ustanowionych procedur;
- przydzielanie zadań i obowiązków;
- organizacja wsparcia i pomocy specjalistycznej;
- ewentualny kontakt z mediami;
- dbanie o bezpieczeństwo;
- podejmowanie działań prewencyjnych;
- współpraca i korzystanie z zasobów innych instytucji;
- poinformowanie właściwych służb o zaistniałej sytuacji.

Nawet jeżeli dana sytuacja nie miała do tej pory miejsca na terenie określonej placówki, nie znaczy, że pewnego dnia się nie wydarzy. Warto więc się na nią przygotować. Łatwiej i sprawniej będzie można zapewnić uczestnikom poczucie bezpieczeństwa i udzielić im wsparcia, wiedząc, co należy zrobić i kto jest za co odpowiedzialny.

Tutaj widzimy właśnie Twoją rolę. To Ty możesz wesprzeć szkołę czy inną instytucję w budowaniu i tworzeniu szkolnego zespołu reagowania kryzysowego, a także w trakcie ustalania określonych procedur. Możesz być także bardzo dużym wsparciem merytorycznym dla personelu szkoły, szczególnie poprzez organizowanie warsztatów i spotkań edukacyjnych, podnoszących kompetencje pracowników dydaktycznych.

Wielu pracowników poradni psychologiczno-pedagogicznych w obliczu sytuacji kryzysowej ma poczucie, że są odpowiedzialni za wszystko. To prawda – oczekiwania wobec interwenta często są całkowicie nierealistyczne. Wynikają one często z niewiedzy i bezradności środowiska szkolnego. Możesz jednak wpłynąć na tę sytuację. Ważne, abyś jako pracownik poradni:

- towarzyszył szkole w jej działaniach;
- pomagał dostrzegać i rozumieć procesy w niej zachodzące, przewidywać, co się może zdarzyć i jak na zaistniałą sytuację szkoła będzie mogła zareagować;
- wspierał w identyfikowaniu rzeczywistych potrzeb szkoły;
- wspomagał w diagnozie szkoły, wytyczaniu priorytetowych obszarów rozwoju, wdrażaniu zmian.

Dzięki temu szkoła w naturalny sposób będzie uczyła się zarówno zapobiegać niepotrzebnym kryzysom (tam, gdzie ma na to wpływ), jak i radzić sobie z już zaistniałymi kryzysam (w stopniu, który nie wymaga wsparcia z zewnątrz). Im bardziej uda Wam się wspólnie przygotować na kryzys, im więcej samodzielności, poczucia sprawstwa i odpowiedzialności po stronie szkoły – tym mniej nierealnych oczekiwań kierowanych wobec Ciebie.

Edukując społeczność szkolną na temat kryzysu i zasad interwencji kryzysowej, nie tylko ułatwiasz sobie pracę, lecz także znacznie poprawiasz sytuację pokrzywdzonych. Szkoła posiadająca przejrzyste i znane wszystkim procedury reaguje szybciej i skuteczniej, lepiej radzi sobie z kryzysem. Zaangażuj personel szkoły w realizację działań interwencyjnych, razem z nimi, krok po kroku diagnozuj trudności, stwórz procedury, jasno określ swoją rolę i rolę pracowników szkoły w ich realizacji oraz zastanów się, jak zapoznać z nimi całą społeczność szkolną. Pamiętaj – nie masz w tym zakresie wyręczyć nauczycieli, ale ich wspierać.

6. Szkolny zespół reagowania kryzysowego – jak go stworzyć?

Aby stworzyć szkolny zespół reagowania kryzysowego, musisz przede wszystkim zapoznać pracowników szkoły z zaletami funkcjonowania takiego zespołu na terenie danej szkoły. Zapytaj ich, co zrobiliby, gdyby właśnie dowiedzieli się, że autokar szkolnej wycieczki miał wypadek. Jak podzieliliby się zadaniami? Czy łatwo jest im na bieżąco opanować tę skomplikowaną sytuację? Czy wszyscy wiedzą, co i jak mają robić? Jak się z tym czują? Pomóż im zrozumieć, że w obliczu stresu nawet profesjonalne jednostki mogą stracić głowę i poddać się ogólnej panice. Ponadto ilość spraw, o których należy pamiętać w przypadku kryzysu, jest przytłaczająca, dlatego lepiej przygotować się zawczasu. Pozwala to uniknąć frustracji, bałaganu i niepotrzebnych, a często niosących przykre konsekwencje błędów.

Zaangażowanie całego grona pedagogicznego w proces tworzenia procedur nie zawsze jest możliwe. Zbyt duża liczba osób może spowodować chaos i spowolnić pracę, dlatego pomocne może okazać się wybranie grona kilku osób, które stworzą SZRK, i zaangażowanie się w działania zmierzające do opracowania szkolnych, interwencyjnych strategii radzenia sobie w obliczu sytuacji trudnej.

W skład takiego zespołu wchodzić może sam dyrektor, ale też pielęgniarka, nauczyciele, sekretarka, wychowawcy czy pedagog bądź psycholog szkolny – praktycznie każdy. Ważne jest jednak, aby były to osoby posiadające odpowiednie predyspozycje i gotowość do monitorowania, koordynowania i realizowania działań interwencyjnych na terenie szkoły. Pamiętaj, że warto zaznajomić potencjalnych członków SZRK z poszczególnymi rolami, które w sytuacjach kryzysowych będą miały kluczowe znaczenie.

Na tym etapie istotne jest ukazanie, na czym dana rola miałaby polegać i z wykonaniem jakich czynności/zadań może się wiązać. Takie działanie pozwoli na zidentyfikowanie osób, które posiadają odpowiednie kompetencje do podjęcia określonej roli, dlatego też wzięcie pod uwagę prywatnych predyspozycji oraz zainteresowań członków SZRK jest bardzo istotne. Niektóre wybory mogą wydawać się oczywiste – np. kontaktem z mediami może zajmować się dyrektor lub wiceyrektor, opiekę medyczną prawdopodobnie świadczyć będzie szkolna pielęgniarka, a ewakuację może poprowadzić nauczyciel wychowania fizycznego. Zachowaj jednak otwarty umysł, wsłuchaj się w zdanie całego grona pedagogicznego.

Myślcie kreatywnie, ale przede wszystkim wspólnie. Być może któryś z nauczycieli ma wyjątkowo cichy głos, co nie sprawdzi się podczas ewakuacji. Być może ktoś inny ma świetne umiejętności interpersonalne i wspaniale nada się do roli osoby odpowiedzialnej za kontakt z rodzicami. Być może w szkole nie ma pielęgniarki, ale są osoby posiadające przeszkolenie ratownicze bądź ukończony kurs pierwszej pomocy przedmedycznej lub zwyczajnie są gotowe podjąć takie szkolenie. Nie wykluczajcie tez pracowników spoza grona pedagogicznego. Panie sprzątające czy woźni świetnie znają budynek szkoły i mogą okazać się niezwykle pomocni np. w planowaniu ewakuacji lub wyznaczaniu sal do konkretnych celów.

Zadbaj o to, aby wśród członków SZRK znalazła się choć jedna osoba mająca bardzo dobry kontakt z uczniami. Nie wszystkie kryzysy to nagłe, traumatyczne wydarzenia. Niektóre z nich dotyczą trudności wieku

dorastania lub przemocy, a uczniowie często wiedzą, że któremuś z ich kolegów dzieje się coś niedobrego. Jeśli będą wiedzieli, że wśród osób zajmujących się sytuacjami kryzysowymi na terenie szkoły znajduje się ktoś zaufany i lubiany – szansa, że poinformują go o swoich obawach i obserwacjach, jest znacznie większa. Uczniowie powinni wiedzieć, że dany nauczyciel należy do SZRK i zajmuje się pomocą w sytuacjach kryzysowych. Warto, aby uczniowie znali również jego rolę. Najlepiej też, aby brali czynny udział w jego wyborze.

Jeśli szkoła zdecyduje się na tworzenie SZRK, postaraj się, aby zespół liczył 3–8 członków (w zależności od wielkości szkoły). Pamiętaj też, że osoby spoza SZRK także mogą mieć wyznaczone konkretne zadania, trzeba je po prostu dokładnie do nich przygotować. Po wybraniu członków zespołu wyznaczcie przewodniczącego. Jego zadaniem będzie organizowanie kolejnych spotkań, informowanie o nich oraz rozwiązywanie sytuacji spornych i dbanie o to, by wszyscy posiadali bieżące informacje. O ile to możliwe, pomóż zorganizować jakąś formę szkoleń dla wszystkich członków SZRK, by mieć pewność, że posiadają taką samą, rzetelną wiedzę na temat kryzysu i interwencji kryzysowej. Poświęcajcie Wasze spotkania na aktualizowanie wiedzy na temat sytuacji w szkole i monitorowanie, czy dotychczasowe ustalenia pozostają nadal adekwatne do rzeczywistości szkolnej.

Podczas kolejnych spotkań szkolnego zespołu reagowania kryzysowego wspólnie zajmijcie się rozważeniem, a następnie spisaniem możliwych sposobów reagowania w określonych przypadkach (śmierci samobójczej ucznia na terenie szkoły czy wypadku komunikacyjnego podczas wycieczki szkolnej). Bądź wsparciem merytorycznym i pilnuj, aby wszystkie stworzone rozwiązania były zgodne z zasadami interwencji. Pomóż członkom zespołu zrozumieć sposób myślenia oraz potrzeby osoby w kryzysie, ale także specyfikę sytuacji kryzysowej oraz związane z nią trudności. Wyjaśnij im zasady przeprowadzania interwencji, by mogli uwzględnić je w przygotowywanych procedurach. Tworząc plany działania w konkretnych sytuacjach, weźcie pod uwagę już istniejące procedury. Możecie także poprosić o współpracę przedstawicieli innych służb, takich jak policja, straż pożarna, ośrodek interwencji kryzysowej, którzy podzielą się z Wami swoimi doświadczeniami i dobrymi praktykami.
Z całą pewnością nikt nie wie tyle o organizacji reagowania kryzysowego w sytuacji zagrożeń masowych, co przedstawiciele straży pożarnej i policji. Tymczasem pracownicy ośrodków interwencji kryzysowej mają doświadczenie w udzielaniu pomocy psychologicznej w najróżniejszych rodzajach kryzysu. Inne instytucje, w tym pozarządowe, mogą odegrać

istotną rolę w udzielaniu pomocy po opanowaniu sytuacji kryzysowej.

Kryzys często obnaża trudności, z których nikt wcześniej nie zdawał sobie sprawy. Być może samobójstwo ucznia było spowodowane reakcją otoczenia na jego orientację seksualną, a może doznawał przemocy w domu? Może inni uczniowie mają podobne problemy? Jest szansa, że w najbliższym otoczeniu funkcjonują stowarzyszenia i fundacje, które zajmują się np. problematyką LGBTQ (z ang. Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender) lub pomagają osobom doświadczającym przemocy w rodzinie. Warto zapoznać się z ich ofertą i zaprosić do współpracy z młodzieżą, ale również gronem pedagogicznym na terenie szkoły. Instytucje te mogą zorganizować warsztaty lub inne spotkania edukacyjne podnoszące kompetencje grona pedagogicznego, dotyczące przykładowych działań profilaktycznych zachowań ryzykowanych dzieci i młodzieży. Placówki mogą dzielić się też swoimi doświadczeniami, wiedzą oraz spostrzeżeniami w pracy z dziećmi i młodzieżą, co może być pomocne przy podejmowaniu przez pracowników szkoły oddziaływań o charakterze prewencyjnym.

Poniższe ćwiczenie ma uświadomić Ci, jakie kwestie należy wziąć pod uwagę, tworząc procedury i scenariusze postępowania oraz wyznaczając zadania członkom szkolnej społeczności. Zwróć uwagę, że w obliczu kryzysu należy odpowiedzieć sobie na wiele pytań i przewidzieć wiele potencjalnych trudności. Pytania, które zadajemy w tym ćwiczeniu, nie są kompletne ani wyczerpujące. Z całą pewności przyjdą Ci do głowy sprawy, o których nie pomyślałyśmy. Nie chodzi nam o to, abyś tworzył procedury na każdy rodzaj wypadku – byłoby to zadanie niemożliwe do wykonania. Mamy jednak nadzieję, że ten prosty przykład pokaże Ci, na czym polega planowanie działań interwencyjnych, i ułatwi analizę innych wydarzeń kryzysowych.

Ćwiczenie
Wyobraź sobie taką sytuację:
W trakcie lekcji wychowania fizycznego oberwał się kosz do siatkówki. Dwóch uczniów zostało rannych, jeden ciężko. Świadkami zdarzenia byli uczniowie dwóch klas obecni wtedy na sali gimnastycznej. Nauczyciel powiadomił o zdarzeniu dyrektora szkoły.

A teraz odpowiedz sobie na poniższe pytania:
- Jaki powinien być następny krok dyrektora? Co powinien zrobić nauczyciel WF?

- Kto zadzwoni po karetkę? Kto doprowadzi zespół karetki na miejsce zdarzenia?
- Kto udzieli doraźnej pomocy rannym?
- Co ze świadkami zdarzenia? Kto oceni ich stan? Gdzie powinni się oni znajdować?
- Kto z nimi porozmawia? Co im powie?
- Kto powiadomi rodziców uczniów?
- Jak zapewnić ofiarom i świadkom maksymalny komfort i bezpieczeństwo?
- Jakie jeszcze służby należy powiadomić o zdarzeniu?
- Kto będzie odpowiadał na ewentualne pytania lokalnych mediów?
- Jak zapobiec panice?
- Jak powstrzymać gapiów?
- Co jeszcze należy wziąć w tej sytuacji pod uwagę?

Przygotowane przez SZRK procedury powinny znajdować się w miejscu widocznym i dostępnym dla wszystkich pracowników. Muszą je znać nie tylko nauczyciele, lecz także uczniowie, którzy powinni wiedzieć, co mają robić, jak będzie przebiegać ewentualna ewakuacja oraz jak zapewnić sobie bezpieczeństwo w obliczu kryzysu. Zastanówcie się zatem nad spotkaniami z młodzieżą oraz zorganizujcie regularne próby, w trakcie których przećwiczycie stworzone procedury, tak aby zarówno pracownicy, jak i uczniowie mogli sprawdzić się w swoich rolach.

Ćwiczenia oraz kontrolowane alarmy pozwalają na przetrenowanie działań, a także na ich modyfikację i usprawnienie. Każda próba powinna być dokładnie analizowana, a wyciągnięte wnioski należy omawiać podczas kolejnych spotkań SZRK. W tym miejscu chciałyśmy podkreślić, jak istotna jest częstotliwość tego typu działań. Spokój i brak wydarzeń kryzysowych może wprowadzić fałszywe poczucie bezpieczeństwa i uśpić czujność. Regularne spotkania, szkolenia i ćwiczenia mogą wydać się niepotrzebną stratą czasu. Nic bardziej mylnego. Informacje nieużywane znikają. To, co niećwiczone i nieprzetwarzane przez mózg – ucieka z pamięci. Procedury przypominane raz do roku wydają się mało istotne, umykają z głów i nie przydają się do niczego, kiedy nastąpi kryzys. Procedury zakodowane na stałe mogą w przyszłości uratować komuś życie.

Warto także stworzyć tzw. **listy sprawdzające**. W czasie kryzysu osoba interweniująca wystawiona jest na duży stres i doświadcza wielu silnych emocji. Nie sposób także wykluczyć wystąpienia nagłych, niespodziewanych sytuacji. Ogólny chaos i zamieszanie mogą utrudnić

realizację zaplanowanych czynności i zdezorganizować nawet najlepszego interwenta. W takich okolicznościach łatwo jest stracić orientację lub zwyczajnie zapomnieć, co do kogo należało. Stworzenie list sprawdzających pozwoli zarówno Tobie, jak i pracownikom szkoły zachować pewien porządek podejmowanych działań interwencyjnych i umożliwi realizację wszystkiego, co zostało zaplanowane.

Listy powinny być proste i przejrzyste. Warto, aby zawierały miejsce na dodatkowe notatki. Posiadanie ich dodaje pewności siebie i ułatwia odzyskanie kontroli nad sytuacją, dlatego zachęcamy do stworzenia ich dla wszystkich członków SZRK. Poniżej przykładowa lista sprawdzająca.

Działania interwencyjne Osoba odpowiedzialna za kontakt z rodzicami uczniów	
Zadanie	**Wykonanie**
Zebranie informacji od szkolnego zespołu reagowania kryzysowego na temat zaistniałego zdarzenia i ustalenie informacji, która ma zostać przekazana rodzicom poszkodowanych uczniów	
Przygotowanie numerów kontaktowych rodziców poszkodowanych uczniów	
Zorganizowanie ewentualnego wsparcia psychologicznego dla rodziców poszkodowanych uczniów – kontakt z poradnią psychologiczno-pedagogiczną i innymi instytucjami pomocowymi	
Zorganizowanie pomieszczenia dla rodziców przybywających na terenie szkoły	
Wykonanie telefonów wraz z sekretarką szkolną	

Jednocześnie pamiętaj, że nie jesteś w stanie przewidzieć wszystkich okoliczności. Zawsze może zdarzyć się coś, co wcześniej nikomu nie przyszło do głowy. Im więcej społeczność szkolna wie na temat zjawiska kryzysu, emocji, zachowań i potrzeb osób pokrzywdzonych oraz zasad reagowania na kryzys oraz samej interwencji kryzysowej – tym lepiej sobie z takimi sytuacjami poradzi.

Rozdział V

DZIECI I MŁODZIEŻ W OBLICZU KRYZYSU. ZASADY INTERWENCJI

W tym rozdziale chciałybyśmy zająć się zasadami prowadzenia interwencji w przypadku konkretnych sytuacji kryzysowych. Naszym celem jest przybliżenie charakterystycznych cech danej sytuacji krytycznej, jak również przedstawienie reguł udzielania pomocy dotkniętym nią osobom. Jak dobrze wiesz, dzieci i młodzież mogą doświadczać wielu rodzajów kryzysów. Niektóre z nich wywołane są celowym działaniem osób trzecich, inne wynikają ze zdarzeń losowych. Podstawowe potrzeby dzieci są jednak we wszystkich przypadkach takie same.

Czego dzieci potrzebują, aby poczuć się lepiej (WHO, 2011)

1. Niemowlęta potrzebują:
- poczucia bezpieczeństwa i ciepła;
- ciszy i spokoju;
- przytulania i bliskości;
- zachowania codziennej rutyny (na tyle, na ile to możliwe), regularnych pór karmienia i spania;
- cierpliwości i opanowania;
- uspokojenia, wyciszenia.

2. Małe dzieci potrzebują:
- więcej czasu i uwagi;
- poczucia, że są bezpieczne (powtarzaj im to jak najczęściej);
- przekonania, że nie odpowiadają za to, co się stało;
- bliskości rodziców/opiekunów (nie dopuszczaj do ich rozdzielania, o ile nie jest to absolutnie konieczne);
- stałego, uporządkowanego schematu dnia;
- szczerych, prostych odpowiedzi, ale bez przerażających szczegółów;
- obecności i uwagi opiekuna, gdy czegoś się boją;
- zabawy i relaksu.

3. Starsze dzieci potrzebują:
- czasu, cierpliwości i uwagi;
- wsparcia w utrzymaniu dotychczasowego porządku dnia;

- informacji o tym, co się stało;
- informacji o tym, co je czeka;
- prawdy i szczerości;
- uszanowania ich trudnych emocji oraz słabości;
- wysłuchania;
- poważnego traktowania ich obaw i przemyśleń, bez oceniania;
- przejrzystych zasad i jasno sprecyzowanych oczekiwań;
- poczucia bezpieczeństwa;
- wyznaczenia zadań, dzięki którym poczują się pomocne i potrzebne.

Teraz przejdźmy do omówienia poszczególnych sytuacji kryzysowych dotykających dzieci i młodzież.

1. Przemoc

Przemoc to zjawisko, z którym stosunkowo często w swojej pracy spotykają się pracownicy poradni psychologiczno-pedagogicznych, ale też nauczyciele i wychowawcy. O przemocy mówimy wtedy, kiedy jedna osoba, wykorzystując swoją przewagę społeczną, emocjonalną czy fizyczną, świadomie i celowo narusza nietykalność cielesną drugiej osoby, jej godność oraz prawa. Takie działania mają na celu utrzymanie władzy i kontroli nad osobą słabszą, wywołują u niej szkody fizyczne i psychiczne, a także powodują silne poczucie krzywdy i cierpienia.

Bardzo często zarówno świadkami, jak i osobami doświadczającymi przemocy są właśnie dzieci i młodzież. Mogą doświadczać przemocy fizycznej, psychicznej i seksualnej, zarówno ze strony rówieśników, jak i osób dorosłych, w tym także osób im bliskich. Dzieci i młodzież, którzy doświadczają przemocy, mogą przejawiać określone zachowania. Zazwyczaj są bardzo nieśmiałe i wycofane, co znacznie utrudnia im identyfikację z grupą rówieśniczą czy zaistnienie w kręgu kolegów i koleżanek. To dzieci osamotnione, przejawiające postawę lękową, szczególnie w relacji z rówieśnikami, dlatego większość swojego czasu spędzają samotnie, w odosobnieniu od innych. Uczniowie doświadczający przemocy bardzo często nie nawiązują bliskich relacji z innymi dziećmi, a w obliczu sytuacji trudnej nie potrafią zadbać o siebie czy się obronić. Zdarza się także, że są poniżane i wyśmiewane, ponieważ bardzo często są zaniedbane (noszą brudne czy poniszczone ubrania) bądź posiadają widoczne oznaki doświadczanej przemocy fizycznej (siniaki, zadrapania). Pytane o swoją sytuację i o to, co budzi niepokój w ich wyglądzie czy funkcjonowaniu, nie chcą rozmawiać i niezwykle rzadko proszą o wsparcie osoby dorosłe. Takie dzieci mogą przejawiać postawę nie tylko pasywną,

lecz także pełną niepokoju, prowokującą pewne agresywne zachowania ich rówieśników. Uczniowie doświadczający przemocy są sporadycznie aktywni podczas zajęć szkolnych i mają wyraźne trudności z koncentracją uwagi oraz przyswajaniem wiedzy, co jest widocznie w ich wynikach w nauce (Jagieła, 2009).

Dzieci doświadczające przemocy zazwyczaj nie mówią o swojej trudnej sytuacji wprost. Wysyłają jednak sygnały świadczące o tym, że dzieje się coś niepokojącego. Pamiętaj, że bardzo często można zauważyć u nich zaburzenia funkcjonowania w określonych sferach:

- Sferze poznawczej: problemy z koncentracją uwagi i w nauce oraz przyswajaniu wiedzy, wyraźne obniżenie wyników szkolnych, zaburzenie rozwoju poznawczego, nieprawidłowy rozwój mowy.
- Sferze emocjonalnej: objawy depresyjne i lękowe, silny niepokój, nadpobudliwość i rozdrażnienie, impulsywność, smutek i przygnębienie, płaczliwość, poczucie winy.
- Sferze społecznej: przejawianie zachowań agresywnych wobec innych osób, izolowanie się od rówieśników, dystans w nawiązywaniu relacji z grupą, wycofywanie się z kontaktów, zachowania buntownicze i opozycyjne.
- Nieprawidłowy rozwój psychoseksualny dziecka: inicjowanie zabaw o charakterze seksualnym i posiadanie wiedzy o seksualności nieadekwatnych do etapu rozwojowego i do wieku dziecka.
- Brak współpracy z rodzicami czy opiekunami dziecka. Rodzice nie uczestniczą w spotkaniach klasowych z wychowawcą, unikają kontaktu z nauczycielami, nie interesują się sprawami i sytuacją szkolną ich dziecka.
- Widoczne ślady zaniedbania dziecka i ślady przemocy fizycznej, o których dziecko najczęściej nie chce mówić (Jagieła, 2009).

Jeśli zauważysz u dziecka, z którym przyjdzie Ci pracować, opisane powyżej symptomy, możesz podejrzeć, że doświadcza ono przemocy. Zachowaj czujność i bardzo ostrożnie rozpocznij proces zbierania informacji na temat jego sytuacji. Nie bagatelizuj zaobserwowanych sygnałów i postaraj się sięgać do jak największej ilości źródeł. Pozwoli Ci to dokonać sumiennej analizy przypadku i dobrze przygotować się do podjęcia działań interwencyjnych (Kubacka-Jasiecka, 2010).

Wykorzystaj swoje doświadczenie i wiedzę na temat interwencji kryzysowej i zachowaj profesjonalizm. Nie zapominaj o tym, że to sytuacja szczególnie trudna dla dziecka, z którym rozmawiasz. Okaż mu zrozumienie i szacunek, bądź ciepły i wyrozumiały. Chwal jego odwagę i przekonaj,

że może Ci zaufać. Rodzaj doznawanej przemocy nie ma tu większego znaczenia. Zarówno w przypadku przemocy domowej, rówieśniczej, seksualnej, jak i cyberprzemocy, zasady postępowania są bardzo podobne. Oto one:

- Weź pod uwagę różne formy pomocy – zarówno spotkania indywidualne, jak i grupowe, konsultacje psychologiczne, pedagogiczne, warsztaty wychowawcze i zajęcia dla uczniów – i dostosuj je do specyfiki problemu.
- Nie podejmuj pochopnych decyzji, ale też nie bagatelizuj problemu.
- Pamiętaj, że najważniejszym celem jest tutaj zapewnienie dziecku bezpieczeństwa (Kubacka-Jasiecka, 2010).
- Pamiętaj, by nawiązać dobry kontakt z dzieckiem. Koniecznie poinformuj je, z jakiego powodu się spotykacie i o czym będziecie rozmawiać. Nie zapomnij też powiedzieć, jaka jest Twoja rola, kim jesteś i czym się zajmujesz. Zaznacz, że chcesz mu pomóc. Postaraj się dostosować poziom swojej wypowiedzi do możliwości intelektualnych dziecka. Mów do niego w sposób dla niego zrozumiały – tylko wtedy będzie w stanie poczuć się swobodnie i bezpiecznie. Nie oceniaj dziecka, unikaj pytań rozpoczynających się od „dlaczego?" i nie zadawaj ich zbyt wiele. Nie podważaj jego prawdomówności i nie mów nic, co mogłoby zasugerować, że zrobiło coś złego. Pytanie dziecka o powód, dla którego informuje o swojej sytuacji dopiero teraz, może wywołać u niego bardzo silne poczucie winy. Pamiętaj, aby nieustannie okazywać mu zrozumienie i ciepło oraz nie przymuszać go do rozmowy wbrew jego woli.
- Rozpoznaj objawy dziecka. To pozwoli Ci ocenić jego sytuację i stan psychofizyczny. Nie bagatelizuj żadnego z symptomów. To sygnały, które wymagają Twojej uwagi i obserwacji. Zachowaj czujność – zwracaj uwagę na to, co komunikuje Ci dziecko: zarówno werbalnie, jak i niewerbalnie.
- Zadbaj o to, aby rozmowa odbyła się w miejscu postronnym i bezpiecznym. Dziecko będzie rozmawiało z Tobą o bardzo trudnych dla siebie kwestiach, musisz zatem stworzyć mu do tego odpowiednie warunki. Zadbaj o to! Możesz zapytać ucznia, czego potrzebuje, aby poczuć się lepiej i komfortowo. Co możesz dla niego zrobić, aby zapewnić mu poczucie bezpieczeństwa? Nie obawiaj się zadawać takich pytań. Pamiętaj, że tylko dziecko może Ci powiedzieć, czego najbardziej potrzebuje. Zapewnij mu przy tym wygodę i dyskrecję.
- Podczas kontaktu w pierwszej kolejności oceń, czy dziecko nie wymaga interwencji lekarskiej. Jeśli Twoim zdaniem pomoc medyczna jest w tej sytuacji niezbędna – zapewnij ją!
- Zbierz jak najwięcej informacji na temat aktualnej sytuacji dziecka. Pamiętaj, że im więcej będziesz posiadał danych z różnych źródeł,

tym skuteczniejsza będzie Twoja pomoc. Ustal, kto jest sprawcą przemocy. Rozeznaj się, czy inni członkowie rodziny dziecka bądź rówieśnicy w klasie również nie doświadczają tego rodzaju zachowań. Informacje, które uzyskasz w trakcie rozmowy z dzieckiem, mogą okazać się bardzo ważne i pomocne podczas realizacji dalszych procedur. Pamiętaj, aby wszystko dokładnie zanotować. Twoja notatka w tej sytuacji jest bardzo istotna.

- Nie zapominaj o wyjaśnieniu dziecku, co należy do Twoich obowiązków i do czego zobowiązują Cię określone procedury i przepisy. Poinformuj, jeśli z wiadomych powodów nie możesz pewnych informacji zachować tylko dla siebie. Bez wahania zgłoś sytuację odpowiednim służbom. Jeśli posiadasz takie kompetencje – załóż dziecku Niebieską Kartę.
- Niezbędne jest przygotowanie dziecka na to, co będzie się działo. Porozmawiaj z nim o tym, jak będzie przebiegało badanie lekarskie czy przesłuchanie na policji. Nie wybiegaj jednak zbyt daleko w przyszłość, aby go nie wystraszyć. Bądź otwarty na jego pytania i stwórz warunki zachęcające do ich zadawania. Udzielaj mu wszelkich informacji. Pamiętaj, aby też omówić z nim jego obawy i niepokoje. To pozwoli dziecku poczuć się bezpiecznie i przygotuje na kolejne czynności.
- Koniecznie zorientuj się w kwestii bezpieczeństwa dziecka. Musisz mieć pewność, że miejsce, w którym aktualnie przebywa, jest bezpieczne. Jeśli ocenisz, że bezpieczeństwo jest zagrożone, podejmij kroki zmierzające do jego zapewnienia. Pamiętaj, aby w tej sytuacji niezwłocznie powiadomić policję i/lub sąd rodzinny.
- Udziel dziecku informacji o tym, czym jest przemoc. Wyjaśnij mu, że nikt nie ma prawa go krzywdzić, bez względu na sytuację i okoliczności. Pamiętaj, aby zapewniać dziecko, że to, czego doświadczyło, nie jest jego winą. Twoim zadaniem jest również wspieranie ucznia i normalizowanie jego odczuć. Zapewniaj, że to, co się z nim dzieje, co aktualnie przeżywa, jest normalną reakcją, do której w zupełności ma prawo.
- Do Twoich zadań należy pomoc w zorganizowaniu specjalistycznej pomocy dla dziecka doświadczającego przemocy. Z pewnością na terenie Twojej miejscowości funkcjonują specjalistyczne placówki świadczące tego rodzaju pomoc dla dzieci. Nie zapominaj o tym, że doświadczanie przemocy może spowodować negatywne konsekwencje dla prawidłowego rozwoju dziecka. Niekiedy pomoc długoterminowa jest konieczna, aby przywrócić uczniowi równowagę w codziennym funkcjonowaniu. Dziecko może korzystać zarówno ze wsparcia indywidualnego, jak i grupowego w formie warsztatowej lub spotkań psychoedukacyjnych.

- Pamiętaj, że pierwszą pomocą warto też objąć osobę, która stosuje przemoc wobec dziecka. Bardzo często interwencja wymaga przeprowadzenia rozmowy z rodziną, rówieśnikami, personelem szkoły czy innymi osobami zaangażowanymi w określoną sytuację.
- Poinformuj dziecko na zakończenie Waszej rozmowy, że jeśli będzie potrzebowało porozmawiać o swojej trudnej sytuacji, to zawsze może liczyć na Twoje wsparcie. Doceń odwagę dziecka, że miało siłę podzielić się z Tobą tym, czego doświadczyło (Jagieła, 2009).
- Nie panikuj i nie wzbudzaj sensacji.
- Unikaj egzaltacji i przesadnych reakcji emocjonalnych. Zachowuj się naturalnie.

Pamiętaj, że w działania, które podejmujesz, możesz zaangażować innych specjalistów, np. wychowawców czy członków szkolnego zespołu reagowania kryzysowego. Korzystaj z ich gotowości i zasobów. Dziel się zadaniami. Skuteczny interwent przede wszystkim dba o siebie i podejmuje interdyscyplinarne działania z wykorzystaniem możliwości innych specjalistów czy instytucji.

1.1. Przemoc w rodzinie

Dzieci i młodzież doświadczający przemocy ze strony swoich rodziców bardzo często mają poczucie, że jest to sprawa ich rodziny i nie ma przyzwolenia na mówienie o niej komukolwiek innemu. Musisz jednak pamiętać, że przemoc w rodzinie nie może być postrzegana jako czyjś prywatny problem. Dobrze wiesz, że samo bycie świadkiem przemocy w rodzinie może mieć bardzo duży wpływ na funkcjonowanie dzieci i młodzieży. Dzieci, które obserwują w domu przemoc fizyczną czy psychiczną, zaczynają być bardzo wycofane, niepewne i nieufne wobec innych osób. Mogą wagarować, przejawiać trudności w nauce czy uciekać z domu. Dzieci obserwujące przemoc w rodzinie mogą dorastać w przeświadczeniu, że jest ona jedynym skutecznym sposobem radzenia sobie z trudnościami, i powielać zachowania przemocowe, np. w kontakcie z rówieśnikami.

Dzieci doświadczające przemocy w rodzinie potrzebują zapewnienia im poczucia bezpieczeństwa, ponieważ nie otrzymują go w środowisku domowym. Ponadto musisz dać im dużo wsparcia. Pamiętaj też, że każda osoba posiadająca informacje, że dziecko może doświadczać przemocy, ma obowiązek – zgodnie ze swoimi kompetencjami – powiadomić odpowiednie służby i instytucje, a także założyć Niebieską Kartę.

Twoim zadaniem jest nie tylko zaopiekowanie się dzieckiem, które opowiedziało Ci o swoich trudnych doświadczeniach w środowisku rodzinnym, lecz także zadbanie o kontakt z rodzicami jako sprawcami przemocy. Zmiana w sytuacji rodziny, w której występuje przemoc, jest możliwa tylko na skutek systemowych i kompleksowych działań. Rozmawiając z rodzicami dziecka, które doświadcza przemocy, pamiętaj o tym, aby:

- Przekazać rodzicom informacje dotyczące Twoich spostrzeżeń na temat funkcjonowania dziecka. Podziel się swoimi obserwacjami i obawami. Mów otwarcie i nazywaj rzeczy wprost.
- Zwróć uwagę rodziców na to, że ich zachowanie i postępowanie względem dziecka jest przemocą. Poinformuj ich, jakie długoterminowe konsekwencje niesie za sobą doświadczanie tego rodzaju sytuacji, ale również bycie ich świadkiem.
- Koniecznie poinformuj rodziców o konsekwencjach prawnych stosowania przemocy wobec dziecka. Poinformuj ich, że w związku z informacjami, jakie posiadasz, jesteś zobowiązany do wykonania określonych działań i przeprowadzenia procedur. Powiedz, co się może teraz wydarzyć i jak może to wpłynąć na ich sytuację rodzinną. Załóż Niebieską Kartę i poinformuj o tym rodziców dziecka doświadczającego przemocy.
- Zmotywuj rodziców do skorzystania z pomocy specjalistycznych instytucji oferujących wsparcie dla osób stosujących przemoc. Przygotuj dane teleadresowe takich placówek w najbliższej okolicy, zapoznaj z ich ofertą.

Pamiętaj, że po założeniu Niebieskiej Karty dziecku doświadczającemu przemocy – czy też po poinformowaniu odpowiednich służby i instytucje o zaistniałej sytuacji – uruchomiona zostaje cała procedura wsparcia. Do działań zostaną zaangażowani przedstawiciele różnych instytucji mających możliwość monitorowania aktualnej sytuacji rodziny w jej naturalnym środowisku i podejmowania działań mających na celu zapewnienie dziecku bezpieczeństwa. Z regularnego wsparcia psychologicznego powinno korzystać nie tylko dziecko doświadczające przemocy, lecz także jego bliscy, którzy tę przemoc stosują.

Dużą rolę odgrywać będzie również grono pedagogiczne w szkole, do której uczęszcza uczeń. To nauczyciele, wychowawcy, pedagodzy, psychologowie będą mieli możliwość monitorowania sytuacji dziecka, jego stanu psychofizycznego, aktualnego zachowania i funkcjonowania w grupie rówieśników. To właśnie osoby będące w bezpośrednim kontakcie

z uczniami mają możliwość podejmowania kolejnych interwencji, jeśli zaobserwują jakiekolwiek niepokojące sygnały. Możesz wesprzeć grono pedagogiczne, organizując spotkania edukacyjne, mające na celu uwrażliwienie osób pracujących z dziećmi na oznaki tego, że uczeń doświadcza przemocy w rodzinie. Naszym zdaniem takie wsparcie merytoryczne może pozwolić wychowawcom i nauczycielom wzmocnić się i nabyć więcej pewności siebie w podejmowaniu koniecznych działań interwencyjnych, co na pewno wpłynie korzystnie na Waszą współpracę. Stałe współdziałanie grona pedagogicznego czy przedstawicieli szkolnego zespołu reagowania kryzysowego z pracownikami danej poradni psychologiczno-pedagogicznej daje możliwość wspólnego stworzenia strategii i procedur radzenia sobie z sytuacją, w której istnieje podejrzenie, że dziecko doświadcza przemocy w rodzinie.

1.2. Przemoc rówieśnicza/bullying

Dzieci i młodzież mogą doświadczać przemocy również w środowisku szkolnym. Przemoc w szkole to zjawisko o charakterze grupowym, ponieważ poza głównym sprawcą przemocy udział w nim bierze wielu pasywnych współsprawców. Takie działania grupowe bardzo często charakteryzuje mechanizm utraty kontroli nad zachowaniami agresywnymi, naśladownictwo i powielanie negatywnych zachowań. Dodatkowo występuje również zjawisko rozproszenia odpowiedzialności, co znacznie zmniejsza odczuwanie poczucia winy przez sprawców przemocy.

Co niezwykle niepokojące, dorośli często bagatelizują problem przemocy rówieśniczej, tłumacząc go zachowaniami typowymi dla wieku dojrzewania. W ten sposób dzieci stosujące przemoc otrzymują przyzwolenie dla swojego zachowania i nie ponoszą jego konsekwencji. Dlatego pamiętaj, że duże znaczenie w przeciwdziałaniu przemocy w szkole mają postawy grona pedagogicznego, samych rodziców, ale również ogółu społeczności szkolnej wobec zachowań agresywnych i wszelkich przejawów przemocy (Kubacka-Jasiecka, 2010).

W poprzedniej części rozdziału opisałyśmy już charakterystyczne sygnały mogące świadczyć o tym, że dziecko doświadcza przemocy na terenie szkoły. Pamiętaj również o tym, że przemoc rówieśnicza bardzo często dotyczy dzieci, które należą do mniejszości etnicznych czy religijnych, jak również dzieci i młodzieży LGBTQ (Jagieła, 2009). Im większa otwartość – zarówno Twoja, jak i pracowników szkoły – na ich trudności, tym większa szansa na szybką identyfikację problemu oraz skuteczną interwencję.

Chciałybyśmy teraz zwrócić Twoją uwagę na uczniów, którzy stosują przemoc w szkole. Jak już wspomniałyśmy, podczas interweniowania w sprawie przemocy nie można pozostawić stosujących ją uczniów bez specjalistycznego wsparcia. Jak poznać dzieci, które mogą zachowywać się agresywnie względem swoich rówieśników? Z pewnością są to uczniowie przejawiający zachowania agresywne nie tylko wobec kolegów, lecz także wobec nauczycieli i innych członków grona pedagogicznego, często prezentujący zachowania opozycje i buntownicze, niewykonujący poleceń nauczyciela i niestosujący się do panujących zasad i norm. Dzieci i młodzież stosujący przemoc wykazują duże zainteresowanie tym zjawiskiem jak i jego atrybutami. Zazwyczaj są to osoby pewne siebie i silne fizycznie, które nie odczuwają poczucia winy w związku z podejmowaniem zachowań przemocowych. Otaczają się gronem osób słabszych, szukających aprobaty i akceptacji kogoś silniejszego od siebie. Działania w grupie dają im przyzwolenie na agresywne zachowanie i ułatwiają osiąganie zamierzonych celów.

Niestety, w wielu przypadkach dzieci stosujące przemoc same jej doświadczają. Pochodzą z domów rodzinnych, w których nie ma ciepła, uwagi i zainteresowania, a zachowania przemocowe stanowią strategię rozwiązywania problemów. Ponadto opiekunowie nie poświęcają im uwagi i nie dają im pozytywnych wzorców, nie uczą obowiązujących norm i nie stawiają granic. Są to dzieci wbrew pozorom samotne i nieszczęśliwie, dlatego też wspieranie ich i udzielenie im pomocy w obliczu sytuacji kryzysowej jest niezbędne (Jagieła, 2009). Doświadczanie przemocy rówieśniczej w szkole może wywołać wiele zmian w obszarze zdrowia psychicznego dziecka. Negatywnymi konsekwencjami – poza objawami depresyjnymi i lękowymi – mogą być zaburzenia w sferze poczucia własnej wartości czy dokuczliwe objawy psychosomatyczne. Dzieci doświadczające przemocy mogą podejmować też zachowania ryzykowne, w tym eksperymentować z substancjami psychoaktywnymi, a także podejmować działania o charakterze autodestrukcyjnym, w tym również próby samobójcze.

Możemy wyróżnić czynniki sprzyjające występowaniu zjawiska przemocy rówieśniczej. W pierwszej kolejności jest to panująca w szkole atmosfera. Niewątpliwie nie wpływają na nią korzystnie przepełnione klasy szkolne i duża liczba uczniów. Utrudniają one personelowi szkoły nawiązywanie odpowiedniego kontaktu z podopiecznymi oraz ze sobą nawzajem. Sami uczniowie mają w takich warunkach trudności z budowaniem pozytywnych relacji i tworzeniem wspólnoty. Poza tym wiele szkół jest nastawionych na osiąganie wyników i podnoszenie prestiżu. Większą uwagę przywiązuje

się w nich do opinii szkoły i do tego, jak prezentuje się ona na tle innych instytucji edukacyjnych. Tymczasem niewiele zainteresowania kieruje się na podejmowanie działań profilaktycznych i prewencyjnych, mających na celu zapewnienie uczniom poczucia bezpieczeństwa i zintegrowania społeczności szkolnej. W takich placówkach nie podejmuje się wczesnych interwencji w obliczu sytuacji kryzysowej, ignorując skargi i informacje napływające od uczniów oraz zaniedbując działania prewencyjne. Przedstawicielom szkoły wydaje się, że dyskretne załatwienie problemu jest rozwiązaniem lepszym niż podejmowanie kompleksowych działań, które mogłyby negatywnie wpłynąć na reputację szkoły. Takie zachowania nie tylko sprzyjają występowaniu patologii, lecz także odbierają uczniom poczucie bezpieczeństwa, niszcząc ich zaufanie do dorosłych.

Kolejnym zjawiskiem sprzyjającym wystąpieniu przemocy na terenie szkoły jest również brak współpracy z rodzicami. Zdarza się, że rodzice skonfrontowani z trudnym zachowaniem swojego dziecka obwiniają za nie szkołę i nauczycieli. Analogiczna sytuacja również odbywa się w przeciwnym kierunku. Rodzice wzywani na rozmowę z dyrektorem w sprawie problematycznego zachowania swojego dziecka są obarczani odpowiedzialnością za to, jak postępuje dany uczeń. To nie ułatwia rozwiązania problemu i wypracowania skutecznych strategii radzenia sobie z nim. Ponadto bardzo często szkoły nie angażują uczniów we współtworzenie zasad, procedur i norm. Dzieci i młodzież nie uczą się więc, że wspólne opracowywanie zasad i stosowanie się do nich jest konieczne. Brak konsekwencji i atmosfera przyzwolenia oraz tolerancji dla postaw przemocowych jest również czynnikiem sprzyjającym pojawieniu i nasileniu się tego zjawiska na terenie szkoły (Kubacka-Jasiecka, 2010).

Działania prewencyjne i profilaktyczne, a także wczesna interwencja są w stanie przeciwdziałać wystąpieniu zjawiska przemocy rówieśniczej na terenie szkoły. Wymaga to jednak podejmowania konkretnych, przemyślanych, interdyscyplinarnych działań, angażujących możliwości i zasoby innych instytucji oraz służb. W takiej sytuacji trzeba zadbać o:

- Wspólne ustalenie jasnych norm i zasad, dzięki którym uczeń będzie wiedział, jakie zachowania są dozwolone, a jakie niedopuszczalne – zarówno na terenie szkoły, jak i poza nią. Należy kłaść wyraźny akcent na stanowczy sprzeciw wobec wszelkich zachowań o charakterze przemocowym i agresywnym.
- Ustalenie konsekwencji dla uczniów stosujących przemoc i ich sumienne egzekwowanie.

- Podejmowanie działań mających na celu rozwijanie u uczniów asertywności i umiejętności odmawiania, a także uczenie nowych, konstruktywnych metod radzenia sobie z trudnymi emocjami.
- Nawiązane ścisłej współpracy z policją i innymi służbami oraz instytucjami pomocowymi i korzystanie z ich pomocy.
- Zorientowanie się w skali zjawiska przemocy na terenie szkoły (np. za pomocą anonimowych ankiet czy innego badania). Otwartość na wprowadzanie zmian w odpowiedzi na zgłaszane potrzeby społeczności uczniowskiej.
- Stworzenie anonimowego telefonu zaufania, umożliwiającego uczniom zgłaszanie przypadków przemocy i agresji na terenie szkoły.
- Zwiększenie współpracy między uczniami, ich integrację i wzmacnianie więzi poprzez pozytywne aktywności.
- Wypracowanie u uczniów empatii i wrażliwości na potrzeby innych oraz umiejętności udzielania wsparcia.
- Organizowanie form edukacyjnych dla personelu szkoły w celu podniesienia posiadanych kompetencji społecznych, a także umiejętności interpersonalnych.
- Zaangażowanie rodziców w budowanie klimatu szkoły. Nawiązanie z nimi ścisłej współpracy poprzez systematyczną dyskusję na temat kwestii dotyczących przemocy.
- Poruszanie problematyki przemocy z uczniami podczas godzin wychowawczych oraz próba wspólnego wypracowania zasad postępowania w obliczu przemocy. Ustalenie konsekwencji grożących za złamanie norm panujących chw klasie. Pamiętaj, że takie zasady powinny zostać spisane i wywieszone w miejscu dostępnym dla wszystkich uczniów danej klasy.
- Stworzenie spójnej polityki antyprzemocowej i wyznaczenie zadań mających na celu zaangażowanie personelu szkoły w podejmowanie działań o charakterze prewencyjnym i interwencyjnym. Wspólne stworzenie procedur obowiązujących całą społeczność szkolną – we współpracy ze szkolnym zespołem reagowania kryzysowego i przedstawicielami poradni psychologiczno-pedagogicznej (Kubacka-Jasiecka, 2010).

Prowadząc interwencję w przypadku wystąpienia zjawiska przemocy na terenie szkoły, musisz pamiętać o kilku wskazówkach. Przede wszystkim zorientuj się, czy dziecko/uczeń, którego dotyczy sytuacja, wyraża zgodę na przeprowadzenie interwencji. Pamiętaj, że dziecko powinno być poinformowane o tym, co może się wydarzyć, i jakie są Twoje obowiązki w zaistniałej sytuacji.

Podczas wszystkich działań interwencyjnych dużą rolę odgrywa czas. Dlatego interwencja powinna zostać przeprowadzona możliwe szybko, ale w sposób zaplanowany i przemyślany. Bardzo pomocne może okazać się skorzystanie z procedur postępowania w określonych przypadkach, stworzonych wcześniej przez szkolny zespół reagowania kryzysowego. Pozwalają one zaoszczędzić czas i zadbać o skuteczność wczesnych działań interwencyjnych.

Nie zapominaj, że Twoim zadaniem podczas interwencji jest również odbycie rozmowy z uczniem stosującym przemoc, a także z rodzicami uczniów zaangażowanych w określoną sytuację. Może się okazać, że niezbędne będzie zorganizowanie specjalistycznej pomocy i wsparcia – nie tylko dla dziecka doświadczającego przemocy czy stosującego ją, lecz także dla ich rodziców.

Podczas interwencji w sytuacji przemocy rówieśniczej należy pamiętać o tym, aby jasno określić, które zachowania uczniów są dozwolone, a które nie – odwołując się do obowiązujących już na terenie danej szkoły norm i zasad (Kubacka-Jasiecka, 2010). W kontakcie z uczniami zaangażowanymi w sytuację przemocowe unikaj sformułowań typu sprawca czy ofiara, ponieważ są to określenia bardzo stygmatyzujące. Pamiętaj, że tłumaczyć, czym jest przemoc i jakie niesie za sobą konsekwencje, musisz zarówno dziecku doświadczającemu przemocy, jak i zachowującemu się w sposób agresywny. Edukuj o konstruktywnych sposobach radzenia sobie z trudnościami i wyciągaj konsekwencje wobec każdorazowego aktu przemocy rówieśniczej.

Jeśli zaobserwowałeś i zdiagnozowałeś problem przemocy w klasie, warto abyś podjął działania interwencyjne o charakterze grupowym. Podczas takich spotkań warto wspólnie z uczniami zastanowić się i przedyskutować, jak zachowania przemocowe wpływają na klimat oraz atmosferę panującą w klasie i jakie niosą za sobą konsekwencje. Rozmawiając z grupą uczniów, warto wskazać im, że to oni mają wpływ na to, co się pomiędzy nimi dzieje. To oni są odpowiedzialni za to, jak będą wyglądały ich relacje i na jakich zasadach będą funkcjonować w swoim środowisku klasowym. Podczas takich spotkań zachęcaj do zastanowienia się nad konstruktywnymi sposobami wyrażania złości i innych trudnych emocji, podkreślaj znaczenie umiejętności rozwiązywania sytuacji konfliktowej w klasie. Uświadamiaj uczniom sposoby przekazywania informacji o aktach przemocy i pomóż im przełamać opór. Wyjaśniaj, że zawsze powinni być lojalni wobec osoby doświadczającej przemocy, bo to ona potrzebuje ich wsparcia. Takie grupowe formy dyskusji

i wzajemnej pracy pozwalają uczniom stworzyć atmosferę integracji, rozwijają umiejętność współpracy, dają szansę na wymianę doświadczeń i dzielenie się własnymi spostrzeżeniami i emocjami. Dzięki temu możliwe jest wypracowanie wspólnych zasad reagowania w określonych sytuacjach.

1.3. Cyberprzemoc

Stosunkowo nowe – ale dość powszechne szczególnie wśród dzieci i młodzieży – zjawisko przemocy, wykorzystujące najnowsze technologie komunikacyjne i informacyjne, nosi nazwę cyberprzemocy. Jest ona ściśle powiązana z dostępem do internetu i z możliwością korzystania z innych urządzeń elektronicznych. Cyberprzemoc jest bardzo dotkliwą formą przemocy, ponieważ za pośrednictwem mediów elektronicznych informacje na temat danej osoby docierają bardzo szybko do wielu osób. W wielu przypadkach niemożliwe jest też ich całkowite usunięcie z sieci. Cyberprzemoc zapewnia sprawcy anonimowość, dlatego zagrożenie jest bardzo wysokie. Niestety, musisz pamiętać, że nauczycielom i rodzicom trudno jest zaobserwować sytuacje, w których dziecko doświadcza przemocy za pośrednictwem mediów elektronicznych. Stąd też rozpoznanie zjawiska cyberprzemocy na terenie szkoły wymaga podjęcia określonych działań, w trakcie których warto zadbać o:

- Prowadzenie zajęć prewencyjnych i profilaktycznych, które mają na celu przede wszystkim uświadamianie zagrożeń wynikających z korzystania z nowoczesnych technologii informacyjnych, ze zwróceniem szczególnej uwagi na edukację dotyczącą bezpiecznego użytkowania różnego rodzaju narzędzi komunikacyjnych.
- Stworzenie – we współpracy z poradnią psychologiczno-pedagogiczną, szkolnym zespołem reagowania kryzysowego oraz całą społecznością szkolną – procedur reagowania w sytuacji wystąpienia zjawiska cyberprzemocy.

Pamiętaj, aby interweniować w każdym przypadku, w którym posiadasz uzasadnione podejrzenie, że dziecko doświadcza cyberprzemocy. Jest to też okazja do sprawdzenia w praktyce istniejących procedur i zasad postępowania w tego rodzaju sytuacjach. Nie bagatelizuj żadnego zgłoszenia ani sygnałów budzących Twój niepokój (Macander, Borkowska, b.r.).

Informacja na temat wystąpienia cyberprzemocy na terenie szkoły może pochodzić z różnych źródeł. Sytuację zgłosić może zarówno sam poszkodowany uczeń, jak i jego rodzice bądź inni uczniowie posiadający

informacje na ten temat. Bez względu na to, kto zgłasza, że w środowisku szkolnym miał miejsce akt cyberprzemocy, pamiętaj, aby udzielić wsparcia osobie poszkodowanej, której dane zjawisko dotyczy. Dziecko doświadczające takiej sytuacji musi posiadać informacje na temat podejmowanych przez szkołę działań, zmierzających do rozwiązania jego trudnej sytuacji.

Na tym etapie bardzo ważne jest wspieranie i umacnianie dziecka w przekonaniu, że zrobiło dobrze, dzieląc się informacją na temat tego, czego doświadczyło. Empatia i zrozumienie dla emocji, jakie towarzyszą dziecku, są niezbędne do zapewnienia mu poczucia bezpieczeństwa i akceptacji. Podczas kontaktu z dzieckiem doświadczającym cyberprzemocy ważne jest upewnienie go, że szkoła nie akceptuje żadnych form przemocy i nikt nie ma prawa jej stosować. Taki uczeń powinien zostać poinstruowany, jak zadbać o swoje bezpieczeństwo. Przypomnij dziecku, aby nie podtrzymywało kontaktu ze sprawcą cyberprzemocy. Ważne, aby nie odpowiadało na otrzymywane od sprawcy SMS-y, telefony czy wiadomości e-mailowe. Poinformuj ucznia, aby nie kasował otrzymywanych e-maili lub SMS-ów, ponieważ będą one potrzebne do realizacji dalszych procedur interwencyjnych. Możesz zaproponować, aby przekazał zebrane dowody wybranej osobie dorosłej do przechowania. Zasadne wydaje się też rozważenie zmiany dotychczasowych danych kontaktowych uwzględnionych w różnego rodzaju komunikatorach.

Bardzo często pomocy ze strony szkoły mogą potrzebować też rodzice dziecka uwikłanego w cyberprzemoc. Zadaniem personelu placówki jest zorganizowanie im tego rodzaju wsparcia, ale również informowanie ich na bieżąco o podejmowanych działaniach interwencyjnych. Sytuacja dziecka doświadczającego cyberprzemocy, nawet po zakończeniu interwencji, wymaga dalszego monitorowania. Ważne, aby obserwować, czy wobec danego ucznia nie są podejmowanie kolejne działania o charakterze przemocowym.

Kolejnym istotnym krokiem, o którym musisz pamiętać, jest zabezpieczenie wszelkich dowodów i zebranie informacji na temat okoliczności wydarzenia. Fundamentalną zasadą interwencji kryzysowej wobec wszelkiego rodzaju przejawów przemocy jest dokładne zbadanie sytuacji, zebranie jak największej ilości danych i sporządzenie dokładnej dokumentacji zawierającej wszelkie ustalenia dokonane w trakcie interwencji. Dowody potwierdzające cyberprzemoc powinny być odpowiednio zabezpieczone. W trakcie rejestrowania tych informacji zanotuj treści otrzymywanych przez

dziecko wiadomości, ich daty i godziny, w miarę możliwości dane sprawcy (numer telefonu lub adres e-mail), ale również adresy stron internetowych, na których mogły zostać umieszczone krzywdzące informacje na temat ucznia.

Uwagę należy poświęcić również uczniowi, który jest sprawcą cyberprzemocy. Przede wszystkim należy wyciągnąć wobec niego konsekwencje, ale również zaplanować działania wpływające na zmianę jego postawy. Niewątpliwie celem rozmowy ze sprawcą cyberprzemocy jest ustalenie wszelkich okoliczności zdarzenia z uwzględnieniem przyczyny i motywów. Uczeń dopuszczający się cyberprzemocy powinien zostać pouczony o naruszeniu zasad panujących w szkole, ale również zobowiązany do zlikwidowania wszelkich szkodliwych informacji z sieci. W trakcie prowadzenia rozmowy może się okazać, że udział w zdarzeniu brała większa ilość osób. Należy w takiej sytuacji porozmawiać z każdym ze sprawców indywidualnie, unikając ich konfrontacji z osobą poszkodowaną. Rodzice dziecka uwikłanego w cyberprzemoc muszą zostać niezwłocznie poinformowani o zdarzeniu, a także o podjętych przez szkołę decyzjach dotyczących wyciągnięcia dyscyplinarnych konsekwencji wobec ich dziecka. Rodzice powinni też mieć możliwość zapoznania się z zebranymi materiałami dowodowymi w sprawie. Można również zaangażować rodziców w proces określania zobowiązań wobec ucznia dopuszczającego się cyberprzemocy i sposobów ich dalszego egzekwowania.
Nie zapominaj, że dziecko, które dopuszcza się cyberprzemocy, nie może pozostać bez wsparcia. Powinno ono być aktywnie zaangażowane w działania zmierzające do uświadomienia mu konsekwencji jego postępowania, jak również dokonania zmiany w jego postawie względem użytkowania i korzystania z nowych technologii komunikacyjnych oraz informacyjnych (Macander, Borkowska, b.r.).

1.4. Nadużycia seksualne

Innym rodzajem przemocy, której mogą doświadczać zarówno dzieci, jak i młodzież, są nadużycia seksualnie. Dzieci doświadczające tego rodzaju przemocy są narażone na rozwój zaburzeń wywołanych przez silny uraz emocjonalny. Bardzo często tylko profesjonalne wsparcie może pomóc dziecku uporać się z sytuacją, której doświadczyło. Uczniowie doświadczający przemocy seksualnej przejawiają bardzo podobne zachowania do dzieci, które zetknęły się z innymi formami zjawiska przemocy. Mogą bardzo często niechętnie wracać do swojego domu rodzinnego bądź pojawiać się w szkole dużo wcześniej niż rozpoczynają się lekcje. Takie zachowanie dziecka może być sygnałem

świadczącym o tym, że w jego rodzinnym domu dzieje się coś niepokojącego.

Charakterystycznym przejawem nadużycia seksualnego u dzieci i młodzieży jest nadmierne zainteresowanie się seksualnością czy onanizowanie się o charakterze kompulsywnym. Dzieci, które zostały nadużyte seksualnie, bardzo często kokietują osoby dorosłe, podejmując aktywne zachowania o charakterze seksualnym. Nastoletnie dziewczyny mogą się też prostytuować i podejmować inne zachowania ryzykowne, autodestrukcyjne; zażywać środki odurzające bądź przejawiać zaburzenia odżywania. Wskutek nadużycia seksualnego wśród młodych dziewcząt mogą pojawić się niechciane ciąże, urazy fizyczne czy poważne choroby przenoszone podczas kontaktu seksualnego. Chłopcy, którzy doświadczyli tego typu przemocy, mogą częściej podejmować zachowania agresywne o charakterze seksualnym wobec innych osób (Jagieła, 2009).

Jeśli podejrzewasz, że dziecko mogło doświadczyć przemocy seksualnej, Twoim zadaniem jest przede wszystkim zachowanie dyskrecji i udzielenie mu wsparcia w bezpiecznych warunkach. Pamiętaj jednak o tym, że musisz poinformować o zdarzeniu rodziców i przygotować wyczerpującą notatkę zawerającą informacje, które udało Ci się ustalić. Poinformuj odpowiednie służby o swoich podejrzeniach i zasięgnij pomocy innych, wyspecjalizowanych instytucji.

Zasady interwencji wobec dziecka doświadczającego nadużycia seksualnego niewiele różnią się od wytycznych omówionych w poprzednich przypadkach. W sytuacji, kiedy dziecko styka się z przemocą seksualną, bardzo ważne jest dostosowanie płci osoby udzielającej pomocy. Dziewczynka, która padła ofiarą gwałtu ze strony szkolnego kolegi, może czuć się niekomfortowo w kontakcie ze specjalistą płci męskiej. Najważniejszą kwestią podczas kontaktu z dzieckiem doświadczającym przemocy seksualnej jest zapewnienie mu bezpieczeństwa. Zadbaj o to, żeby wokół niego były osoby, których towarzystwa sobie życzy. Zapewnij mu opiekę medyczną, jeśli jest to koniecznie. Poinformuj, co się za chwilę wydarzy i co musisz zrobić, w związku z obowiązującymi Cię procedurami. Przygotuj dziecko na badania lekarskie czy przesłuchanie na policji. Wysłuchaj jego obaw i zapytaj, czego potrzebuje, by poczuć się pewniej i bardziej bezpiecznie. Powiadom odpowiednie służby i instytucje o zdarzeniu, które miało miejsce.

Stwórz dziecku warunki do przeżywania i okazywania trudnych emocji. Normalizuj je i uważnie słuchaj tego, co chce Ci powiedzieć. Twoim

zadaniem jest uświadamianie pokrzywdzonemu, że to, co mu się przytrafiło, nie jest jego winą. W sytuacji nadużyć seksualnych bardzo często dziecko wymaga profesjonalnej, długoterminowej pomocy terapeutycznej. Pomóż ją zorganizować, znajdź specjalistów, przekaż dane kontaktowe. Porozmawiaj z najbliższymi dziecka, którzy również mogą potrzebować Twojego wsparcia. Twoim zadaniem jest ponadto przygotowanie ich na ewentualne reakcje dziecka i zachowania, które mogą się pojawić. Bądź otwarty na pytania i udzielaj wszelkich informacji na temat wątpliwych kwestii. Praca z dzieckiem doświadczającym przemocy seksualnej jest niezwykle trudna i obciążająca. Nie zapominaj więc przy tym, aby zadbać o samego siebie. Skorzystaj ze wsparcia zespołu bądź innych współpracowników, wykorzystując przy tym sprawdzone przez Ciebie strategie radzenia sobie w trudnych sytuacjach.

2. Dziecięca żałoba

Utraty są w życiu dzieci zjawiskiem częstym i naturalnym. Mogą one dotyczyć zarówno choroby czy śmieci bliskich osób, jak i np. rozwodu rodziców. Choć proces przeżywania straty jest w zasadzie taki sam jak w przypadku dorosłych, to należy pamiętać, że dzieci inaczej rozumieją pojęcie śmierci (Badura-Madej, 2004). Świadomość tego, jak dziecko w danym wieku postrzega śmierć, jest kluczowa dla przeprowadzenia skutecznej interwencji w przypadku dziecięcej żałoby.

Rozumienie śmierci (Badura-Madej, 2004):

1. Dzieci do 3. roku życia: Dziecko nie rozumie pojęcia śmierci, dlatego jego negatywne emocje oraz przykre doznania wynikają z nieobecności opiekuna lub reakcji emocjonalnych otoczenia (dziecko może odzwierciedlać stan emocjonalny bliskich, np. dziecko płacze, bo mama płacze).
2. Dzieci w wieku 3–5 lat: Dzieci w tym wieku nie mają świadomości realności i nieodwracalności śmierci. Wierzą, że śmierć jest tymczasowa (np. kiedy tata wstanie?) i spowodowana przez magiczne siły. Próby wyjaśnienia im, czym tak naprawdę jest śmierć i co oznacza, mogą wywołać u nich silne reakcje lękowe i trudności ze snem.
3. Dzieci w wieku 6–8 lat: Dzieci zaczynają personifikować śmierć. Przeżywają także zainteresowaniem ciałem zmarłego. Mogą pytać, co się z nim stanie, dokąd pójdzie, obawiać o jego przyszłość, interesować procesem rozkładu. Rozumieją, że śmierć jest nieodwracalna, ale mogą myśleć, że umrzeć można za karę lub że umierają tylko ludzie starzy. Wszystko, co do nich mówimy, biorą bardzo dosłownie, dlatego w rozmowach z nimi należy unikać metafor.

4. Dzieci w wieku 9–12 lat: Dzieci w tym wieku rozumieją już naturę śmierci i wiedzą, ze wszystko, co żyje, kiedyś musi umrzeć. Zdają sobie sprawę z nieodwracalności śmierci i nie liczą na to, że zmarły ożyje. Rozumieją jej przyczyny, ale nie operują jeszcze pojęciem duszy.
5. Adolescenci: Wiedzą, że śmierć nie tylko jest ostateczna i nieodwracalna, lecz także dotyczy także ich samych. Eksplorują religijne i filozoficzne wyjaśnienia życia po śmierci.

Dostosowanie przykazywanych treści do wieku i możliwości intelektualnych dziecka jest tutaj bardzo ważne, jednak kluczowe – nieunikanie rozmowy z dzieckiem. Wielu dorosłych nie rozmawia z dziećmi o śmierci, uważając, że nie są one przygotowane do tak trudnych tematów. W rzeczywistości podobne taktyki nie służą dziecku, lecz dorosłemu. Podczas gdy dorosły odczuwa ulgę, unikając trudnego tematu, dziecko zostaje pozbawione informacji i wsparcia. W ten sposób zwiększa się nie tylko jego niepokój, lecz także ryzyko fantazjowania oraz zniekształcania faktów (Badura-Madej, 2004).

Tymczasem szczera, spokojna rozmowa redukuje lęk dziecka, pozwala mu zrozumieć otaczający je świat oraz odzyskać zachwiane poczucie bezpieczeństwa. Co najważniejsze, zadaniem dorosłych jest w takich sytuacjach przede wszystkim umożliwienie dziecku swobodnego wyrażania emocji. Choć z pewnością widok cierpiącego dziecka nie jest łatwy dla żadnego dorosłego, nie wolno pod żadnym pozorem tłumić reakcji emocjonalnych osoby w żałobie. Ważne jest również zapewnienie dziecka, że to, co czuje, jest normalne, że ma ono prawo do swoich emocji.

Dzieci w żałobie zachowują się podobnie jak dorośli. Mogą zaprzeczać temu, co się stało, popadać w odrętwienie, mieć trudności ze snem, tracić apetyt lub mieć wrażenie, że słyszą lub widzą ukochaną osobę (Badura-Madej, 2004). Zarówno powyższe reakcje, jak i charakterystyczne dla dzieci zachowania regresywne (moczenie nocne, ssanie kciuka itp.) są w takich sytuacjach całkowicie naturalne. Chcemy jednak uwrażliwić Cię na sygnały mogące świadczyć o tym, że uczeń, z którym pracujesz, potrzebuje pomocy specjalisty.

Przede wszystkim zwróć uwagę na to, jak dziecko reaguje na wspomnienie zmarłego. Jeśli za każdym razem prezentuje silne emocje, nosi przy sobie rzeczy tej osoby, naśladuje ją lub deklaruje, że chce do niej dołączyć, może to być sygnał alarmowy. Ponadto niepokojąca jest trwała zmiana dotychczasowego zachowania dziecka, np. utrzymują się zachowania

regresywne lub dziecko do tej pory bardzo zdolne opuszcza się w nauce. Przyjrzyj się, czy uczeń nie unika rówieśników, nie izoluje się od nich lub nie prezentuje objawów depresji. Upewnij się, że nie prezentuje zachowań autodestrukcyjnych, myśli samobójczych lub przeciwnie – panicznego lęku przed śmiercią. Poświęć szczególną uwagę dzieciom nagle tracącym na wadze, podupadającym na zdrowiu lub mającym trudności ze snem. Podstawową zasadą interwencji w przypadku dziecka w żałobie jest niezmuszanie go do rozmowy. Oczywiście, tak jak już wspominałyśmy, powinieneś odpowiadać na pytania dziecka, ale wiedz też, że dzieci często rozumieją sytuację na swój sposób i dlatego nie pytają. Zamiast rozmów potrzebują po prostu towarzyszenia, wsparcia i empatii. Twoim zadaniem jest więc okazywanie akceptacji i podążanie za potrzebami dziecka. Jeśli chce ono płakać, pozwól mu na to, jeśli ma ochotę się bawić – nie dziw się i daj mu to, czego potrzebuje. Zawsze jednak pamiętaj, by zapewnić dziecko, że jesteś gotowy z nim porozmawiać. Pokaż, że szanujesz jego wybory i nie naciskasz, ale jednocześnie sam nie unikasz rozmowy, choć są to trudne tematy.

O śmierci mów wprost. Nie stosuj metafor i eufemizmów – dziecko, które usłyszało, że babcia zasnęła, może przecież zacząć bać się ciemności lub mieć problemy ze snem. Udzielaj odpowiedzi i wyjaśniaj wątpliwości adekwatnie do wieku dziecka, uważaj na to, co mówisz, ale staraj się zachować naturalność i unikaj patetycznych tonów. Nie bój się okazywać własnych emocji, bo dzięki temu dziecku będzie łatwiej zaakceptować własne. Pokaż mu, że go nie oceniasz i zachęcaj je do ekspresji emocji. Nie bierz do siebie jego złości, przyjmij ją jako normalną reakcję w żałobie. Pomóż dziecku wyrazić to, co czuje, i normalizuj jego doznania. Zwróć uwagę szczególnie na poczucie winy, gdyż dzieci często wierzą, że ponoszą odpowiedzialność za śmierć bliskiej osoby (Pankowska-Koc, b.r.).

Jak widzisz, zasady interwencji w przypadku dzieci nie odbiegają od zasad pracy z dorosłymi. I tak jak przypadku każdego kryzysu i każdej grupy wiekowej dla skuteczności interwencji kluczowe są właściwe oddziaływania najbliższego otoczenia osoby w kryzysie. Dlatego obejmij pomocą także opiekunów dziecka. Pomóż im zrozumieć jego potrzeby, psychoedukuj i wspieraj w obcowaniu z dzieckiem w żałobie. Wasze połączone wysiłki ułatwią dziecku poradzenie sobie ze stratą.

Wskazówki dla opiekunów (Pankowska-Koc, b.r.):

- Rozmawiajcie z dzieckiem o doznanej stracie. Mówcie prawdę (bez drastycznych szczegółów), nie ukrywajcie faktów, nie unikajcie rozmowy i nie odkładajcie jej na później. Unikajcie abstrakcyjnych pojęć i cierpliwie odpowiadajcie nawet na powtarzające się pytania.

- Zapewnijcie dziecko, że pomimo doznanej straty jego warunki życia się nie zmienią (będzie miało opiekę, mieszkanie itd.). Jeśli wiadomo, że ulegną one zmianie – powiedzcie mu o tym wprost. Wytłumaczcie, co, jak i kiedy się zmieni. Pamiętajcie, ze im mniej zmian, tym lepiej.
- Nie izolujcie dzieci od emocji związanych ze śmiercią. Nie ukrywajcie swoich łez, nie udawajcie, że nic się nie dzieje, nie kończcie rozmów w pół zdania, kiedy dziecko wchodzi do pokoju. To od Was dziecko uczy się, jak rozpoznawać i nazywać emocje, jak sobie z nimi radzić. Smutek, rozpacz czy tęsknota są naturalne w przypadku żałoby i nie ustrzeżecie przed nimi dziecka. Jednocześnie nie obciążajcie go swoimi doznaniami i poszukajcie dla siebie adekwatnego wsparcia.
- Włączcie dziecko w rytuał pogrzebowy.
- Dajcie dziecku wsparcie emocjonalne i bądźcie blisko. Najtrudniejsze mogą być wieczory, postarajcie się więc znaleźć wtedy dla niego czas.
- Przyglądajcie się uważnie emocjom i zachowaniom dziecka. Jeśli coś Was niepokoi, omówcie swoje obawy z psychologiem.
- Powtarzajcie dziecku, że je kochacie, że poradzicie sobie w nowej sytuacji.

3. Samobójstwa i próby samobójcze

Niestety, przypadki samobójstw wśród uczniów nie są tak rzadkie, jak moglibyśmy sobie tego życzyć. Motywy samobójstw są przeróżne, od chronicznych sytuacji trudnych (jak przemoc w rodzinie), po impulsywne reakcje na jakieś wydarzenie (np. zawód miłosny). Oczywiście powodem podjęcia decyzji o samobójstwie może być pragnienie śmierci, ale często jest to po prostu wołanie o pomoc. Dziecko czuje się osamotnione, nierozumiane i pozostawione samo sobie, nie widzi innego sposobu zwrócenia uwagi na swój problem (Arseniuk, b.r.).

Bez względu na przyczyny i motywacje osób podejmujących próby samobójcze są to zawsze wielkie tragedie wywołujące silny wstrząs i kryzys w środowisku szkolnym oraz całej społeczności lokalnej. Dlatego jak zwykle w przypadku wszelkiego rodzaju kryzysów najlepszym pomysłem jest zapobieganie. Prawdopodobieństwo podjęcia próby samobójczej jest znacząco mniejsze u osób pochodzących ze spójnych, prawidłowo funkcjonujących rodzin, których członkowie nie tylko mają wobec siebie realistyczne wymagania, lecz także wspierają się i interesują sobą nawzajem.

Kolejnymi czynnikami chroniącymi dzieci i młodzież przed samobójstwami są dobre umiejętności stawiania czoła trudnościom, osiągnięcia szkolne,

dobre relacje z rówieśnikami, poczucie więzi i identyfikacja ze szkołą, umiejętność poszukiwania wsparcia i pomocy oraz umiejętność kontrolowania impulsów. Dzieci potrafiące konstruktywnie rozwiązywać problemy, mające adekwatne poczucie własnej wartości, przekonanie o sensie życia oraz ufające sobie i innym mają większa szansę poradzenia sobie z kryzysem bez uciekania się do zachowań autodestrukcyjnych. Dodatkowym, bardzo istotnym czynnikiem jest dostępność pomocy psychologicznej oraz tworzenie klimatu, w którym poszukiwanie pomocy jest wspierane i traktowane jak zasób, a nie oznaka słabości (Szymańska, 2012).

Czynnikami ryzyka są tymczasem m.in. trudne przeżycia z przeszłości, depresja oraz chroniczne traumy (przemoc w rodzinie, molestowanie, śmierć bliskiej osoby, zaniedbanie, zaburzona relacja z rodzicami). Dzieci posiadające takie doświadczenia mają trudność z wykształcenie adaptacyjnych strategii rozwiązywania problemów i nie otrzymują wystarczającego wsparcia. Niska samoocena dziecka oraz poczucie osamotnienia i brak nadziei mogą prowadzić do wyolbrzymiania zaistniałych problemów i utrudniać poszukiwanie alternatywnych rozwiązań. Dziecko, które czuje się niepotrzebne, gorsze i odrzucone, prędzej zdecyduje się na podjęcie próby samobójczej. Dotyczy to również dzieci impulsywnych, mających trudności z samokontrolą.

Wiele prób samobójczych podejmowanych jest pod wpływem chwili, w silnych emocjach i nie są one wcześniej planowane. Próby samobójcze podejmują częściej dzieci mające trudności z wyrażaniem swoich uczuć. Nie potrafią one rozpoznawać swoich emocji, nazywać ich i wyrażać, dlatego demonstrują je w zachowaniu. Dodatkowo często posiadają sztywne wzorce myślenia i zawężają swoją uwagę do problemu, koncentrując się na nim całkowicie. Nagle ich kłopot staje się całym ich światem, a rozwiązania wydają się odległe i nierealne, co prowadzi do przekonania o beznadziejności sytuacji.

Kolejnymi czynnikami sprzyjającymi samobójstwom są także: nadużywanie substancji psychoaktywnych, występowanie kryzysów w rodzinie, dysfunkcyjne środowisko rodzinne, trudności szkolne, trudności w relacjach z rówieśnikami oraz występowanie wcześniejszych prób samobójczych i historii tego typu zachowań w rodzinie (Szymańska, 2012). Bardzo istotne są także działania szkoły jako miejsca, w którym dzieci i młodzież spędzają ogromną część swojego czasu. Nastawienie na osiągnięcia w nauce oraz wysokie wymagania przy braku wsparcia, bezosobowe relacje nauczycieli z uczniami, wzajemna obojętność lub wrogość, nieznajomość problemów

społeczności szkolnej oraz brak integracji nie ułatwiają zapobiegania samobójstwom wśród uczniów. Sytuację dodatkowo pogarsza zarówno brak dyscypliny, jak i jej nadmiar, przemoc rówieśnicza, brak stanowczej reakcji na takie zjawiska, brak oferty pomocowej dla uczniów oraz niewspieranie ich talentów i umiejętności (Szymańska, 2012).

Musisz wiedzieć, że choć oczywiście zdarzają się i takie przypadki, to samobójstwa rzadko występują nagle. Zazwyczaj są rezultatem dłuższego procesu, a zagrożenie jest tym większe, im dłuższy jest czas działania wymienionych przez nas czynników ryzyka. Młody człowiek, doświadczający trudnych emocji, takich jak smutek, upokorzenie, złość, lęk, żal czy wstyd, czując, że nie może liczyć na niczyje wsparcie i uważając swoją sytuację za beznadziejną, może zechcieć uciec od swoich cierpień.

Możemy wyróżnić trzy fazy tego procesu:
- Myśli samobójcze – rozważania, że dobrze byłoby nie żyć; wyobrażanie sobie własnego pogrzebu, np. z płaczącymi i pełnymi poczucia winy rodzicami.
- Zamiary/tendencje samobójcze – podjęcie decyzji i poszukiwanie informacji o skutecznych sposobach odebrania sobie życia; testowanie ich, wymienianie się przemyśleniami z innymi osobami planującymi samobójstwo, np. przez internet.
- Samobójstwo dokonane.

3.1. Samobójstwo dokonane

W fazach poprzedzających popełnienie samobójstwa uczeń zaczyna wysyłać coraz wyraźniejsze sygnały wskazujące na jego zamiary.
Mogą to być zarówno komunikaty werbalne, jak i niewerbalne, takie jak: wiadomości, statusy na portalach społecznościowych, wypowiedzi podczas lekcji, poezja, rysunki. Jedne z nich są bardziej, inne mniej bezpośrednie, jednak zawsze są one swoistym wołaniem o pomoc. Większość osób planujących samobójstwo nie chce umrzeć i przez dłuższy czas ma nadzieję, że otrzyma pomoc i zrozumienie (Szymańska, 2012). Poniżej przedstawiamy objawy zespołu presuicydalnego (Szymańska, 2012).

Sygnały ostrzegawcze
1. Wczesne sygnały ostrzegawcze:
- izolacja od rodziny i przyjaciół;
- zainteresowanie tematyką śmierci;
- wyraźne zmiany osobowości i nastroju;
- trudności z koncentracją, obniżenie wyników w nauce;

- zaburzenia snu i apetytu;
- utrata zainteresowania dotychczasowymi rozrywkami;
- objawy psychosomatyczne;
- znudzenie, zobojętnienie;
- utrata zainteresowania rzeczami dotąd istotnymi (np. wyglądem).

2. Sygnały wysokiego ryzyka:
- rozmawianie o samobójstwie lub jego planowanie;
- nagłe impulsywne zachowania;
- zachowania buntownicze i ucieczkowe;
- nagłe stosowanie substancji psychoaktywnych;
- odrzucanie pomocy;
- samooskarżanie („jestem złym człowiekiem", poczucie „psucia i gnicia w środku");
- komunikaty na temat braku sensu, beznadziejności życia, braku wyjścia;
- nieprzyjmowanie pochwał i nagród;
- komunikowanie, że niedługo przestanie być problemem lub zniknie;
- nagła poprawa samopoczucia (może oznaczać, że po trudnej walce wewnętrznej uczeń podjął decyzję o samobójstwie i odczuwa ulgę);
- rozdawanie ulubionych przedmiotów;
- przygotowanie testamentu;
- komunikaty: „jestem zły", „nie powinienem się urodzić", „chcę umrzeć".

Pamiętaj, że w przypadku zaobserwowania już czterech objawów zespołu presuicydalnego na przestrzeni kilku tygodni należy podjąć działania zmierzające do zapewnienia dziecku pomocy. Pierwszym krokiem w takiej sytuacji jest rozmowa z rodzicami dziecka i uświadomienie im zagrożenia oraz skierowanie ucznia na konsultacje psychologiczne i psychiatryczne.

3.2. Profilaktyka samobójstw

W przypadku samobójstw bardzo szkodliwym działaniem są oderwane od faktycznych problemów szkoły, krótkie i pojedyncze działania edukacyjno-prewencyjne, koncentrujące się na samych samobójstwach i depresji. Nie tylko są one nieskuteczne, lecz także mogą być wysoce szkodliwe. Dlatego profilaktyka samobójstw powinna obejmować zarówno działania ograniczające czynniki ryzyka, jak i wzmacniające czynniki chroniące (Szymańska, 2012), takie jak:

- Szkolenie nauczycieli i innych pracowników szkoły w zakresie rozwoju dzieci i młodzieży, bezpieczeństwa i umiejętności wychowawczych.
- Powołanie szkolnego zespołu reagowania kryzysowego, przeszkolenie jego członków z zakresu problematyki samobójstw i wypracowanie procedur reagowania.
- Kreowanie wspierającego, zintegrowanego środowiska szkolnego. Budowanie dobrych relacji pomiędzy nauczycielami i uczniami, zapobieganie stygmatyzacji i odrzuceniu oraz ustalenie jasnych zasad postępowania wobec uczniów.
- Zdecydowana niezgoda na przemoc i jednoznaczne wspieranie osób doświadczających przemocy.
- Uczenie dzieci istotnych umiejętności psychospołecznych, takich jak radzenie sobie ze stresem, poszukiwanie pomocy, rozwiązywanie konfliktów i przewidywanie konsekwencji własnych działań.
- Podnoszenie samooceny uczniów.
- Wzmacnianie więzi ze szkołą.
- Zwiększanie wychowawczych kompetencji rodziców.
- Informowanie uczniów, do kogo mogą zwrócić się po pomoc.

Czego natomiast pod żadnym pozorem robić nie należy? Przede wszystkim nie powinno się organizować krótkich spotkań poświęconych wyłącznie samobójstwom, oderwanych od pozostałych działań profilaktycznych szkoły. W ten sposób bowiem podsuwamy uczniom w kryzysie pomysł na rozwiązanie ich problemów. Takie działania nie powstrzymają nikogo przed samobójstwem, a jedynie pogłębiają problem. Błędem jest także pokazywanie samobójstwa jako reakcji na stres i tłumaczenie jego psychologicznych mechanizmów. Nie chcemy przecież, aby uczniowie uznali samobójstwo za uzasadniony lub co gorsza naturalny i nieuchronny sposób rozwiązywania trudności.

Złym pomysłem jest również prezentowanie uczniom filmów pokazujących zachowania samobójcze lub reakcje otoczenia na czyjąś samobójczą śmierć. Takie materiały działają jak instruktaż. Uczniowie mogą nie tylko czerpać z nich pomysły, lecz także zapragnąć zdobycia podobnego zainteresowania swoich bliskich. Również zapraszanie niedoszłych samobójców na pogadanki z uczniami może mieć bardzo negatywne skutki. Dzieci mogą identyfikować się z problemami zaproszonego gościa i chcieć kopiować jego zachowania (Szymańska, 2012).

3.3. Zasady interwencji w przypadku prób samobójczych

Jeśli uczeń informuje Cię, że planuje popełnić samobójstwo, nie panikuj. Twoim zadaniem jest zapewnienie dziecku bezpieczeństwa, nawiązanie z nim kontaktu i sprawienie, by nie czuło się samotne. Przede wszystkim nie reaguj natychmiast. Odetchnij głęboko i policz do trzech, to pomoże Ci zebrać myśli i zapanować nad głosem i mimiką. Staraj się nie okazywać zdenerwowania, bo uczeń w tym momencie potrzebuje opanowanego, dającego wsparcie dorosłego, a Twoje nerwy mu nie pomogą.

Zawsze traktuj podobne komunikaty poważnie. Co prawda istnieje powszechne przekonanie, że osoby mówiące o samobójstwie tak naprawdę nie chcą go popełnić, ale nie jest to prawda. Dziecko zaufało Ci i otworzyło się przed Tobą, więc musisz poświęcić mu swoją uwagę i czas. Pod żadnym pozorem nie umawiaj go na później, nie przekładaj rozmowy, nie zasłaniaj się innymi obowiązkami. Dziecko może poczuć się lekceważone lub stracić odwagę i już do Ciebie nie wrócić. Odwołaj inne aktywności i poproś, by ktoś zastąpił Cię w Twoich obowiązkach. Nigdy nie zostawiaj ucznia samego. Poproś o wsparcie innych pracowników i upewnij się, że ktoś jest przy dziecku, nawet jeśli Ty musisz na chwilę opuścić pokój.

Wyjaśnij uczniowi procedury postępowania, powiedz, co za chwilę zrobisz, tak by nie budzić w nim dodatkowego niepokoju. Jeśli w Twoim zespole jest ktoś lepiej przygotowany do podobnych sytuacji, poproś go o pomoc, ale uprzednio wyjaśnij dziecku, dlaczego to robisz. Nigdy nie obiecuj uczniowi absolutnej dyskrecji. Jest to bowiem zobowiązanie, którego z całą pewnością nie dotrzymasz. Musisz przecież poinformować o sytuacji rodziców dziecka, dyrektora szkoły, a być może także inne służby. Wyjaśnij uczniowi, dlaczego nie możesz zachować otrzymanych informacji dla siebie i podkreśl, że wszystkie Twoje działania mają na celu udzielenie mu pomocy. Jak w przypadku każdej innej interwencji, zadbaj o dobre warunki do rozmowy i upewnij się, że nikt nie będzie wam przeszkadzał. Nie prowokuj ucznia i nie podawaj jego zamiarów w wątpliwość. Są to zachowania ryzykowne, sprawdzające się tylko w filmach. W rzeczywistości zraniony i zdesperowany nastolatek może podjąć wyzwanie i zechcieć udowodnić Ci, że się mylisz. Pamiętaj, że siedzące przed Tobą dziecko cierpi, nie radzi sobie z emocjami i nie widzi wyjścia ze swojej trudnej sytuacji. Nie bagatelizuj więc jego problemów i traktuj je z szacunkiem. W przeciwnym razie tylko wzmocnisz jego przekonanie, że nikt go nie rozumie i nie chce mu pomóc.

Słuchaj uważnie i poświęć uczniowi całą swoją uwagę, powstrzymaj się od komentarzy. Nie mów, żeby się rozchmurzył, i nie pocieszaj go. Wiele osób w kryzysie deklaruje, że pocieszanie odbierają jako dowód lekceważenia i niezrozumienia sytuacji, co zupełnie odbiera im chęć do rozmowy. Bądź empatyczny i cierpliwy, nie oceniaj i nie dyskutuj. Twoim zadaniem nie jest natychmiastowe przekonanie ucznia do porzucenia planów samobójczych. Unikaj zasypywania go argumentami, odwoływania się do moralności czy religii, by nie wywołać u dziecka poczucia winy. Nie przyniesie to właściwych rezultatów, a jedynie oddali Cię od rozmówcy. Na tym etapie chodzi o odwleczenie samobójstwa w czasie, na trwałe zmienianie przekonań przyjdzie jeszcze pora. Podpisz z dzieckiem tzw. kontrakt na życie.

Mów bezpośrednio i otwarcie, nie bój się ciszy, bądź uczciwy i nie obiecuj zbyt wiele. Przedstaw swoje zamiary wobec ucznia, zapytaj czy jest coś, czego się obawia, i weź jego odpowiedź pod uwagę w planowaniu dalszych działań. Nie działaj pochopnie i nie stosuj konfrontacji – nawet jeśli uczeń chce sobie zrobić krzywdę np. z powodu przemocy, nie nalegaj na spotkanie ze sprawcą. W niczym to teraz nie pomoże, a jedynie wtórnie straumatyzuje dziecko.

O samobójstwie mów wprost, nie używaj infantylnych eufemizmów ani skrótów. Jakkolwiek okrutnie to brzmi, to nie są myśli „s", tylko myśli samobójcze, a uczeń nie chce zniknąć, tylko się zabić. Po zakończeniu rozmowy z uczniem natychmiast uruchom procedurę postępowania w sytuacjach kryzysowych i powiadom rodziców dziecka (Szymańska, 2012). Nigdy nie utrzymuj informacji o planach samobójczych ucznia w tajemnicy, a informując najbliższych dziecka, poinstruuj ich także, jak sami powinni się zachować. Usuń wszelkie dostępne środki pozbawienia życia z zasięgu ucznia i nie dopuść do tego, by sam opuścił szkołę (Pankowska-Koc, b.r.).

3.4. Interwencja w przypadku samobójczej śmieci ucznia

Jeżeli uczeń popełni samobójstwo, pamiętaj przede wszystkim, że może dojść do zjawiska „zarażania samobójstwem". Polega ono na tym, że inni uczniowie znajdujący się w sytuacji kryzysowej naśladują zachowanie kolegi. Może to być spowodowane nie tylko uznaniem śmierci za najlepsze rozwiązanie, lecz także chęcią zaszokowania otoczenia lub ukarania bliskich. Musisz zatem zidentyfikować uczniów znajdujących się w złym stanie emocjonalnym i otoczyć ich adekwatną opieką.

Informacji o samobójstwie ucznia nie da się ukryć. Koledzy szkolni dziecka, pracownicy szkoły i rodzice powinni zostać poinformowani o wydarzeniu w zorganizowany, przemyślany sposób, najlepiej w małych grupach (np. w ramach klas). Powinno się umożliwić im odreagowanie i przepracowanie trudnych emocji, nie należy jednak dopuścić do gloryfikacji i idealizacji samobójcy. Złym pomysłem jest organizowanie uroczystości o charakterze wspominkowym oraz apeli szkolnych „ku pamięci".

Uczniowie powinni otrzymać informacje o miejscach, w których mogą uzyskać pomoc w razie kryzysu. Głównym zadaniem interwencji w przypadku samobójstwa ucznia jest zapewnienie wsparcia innym dzieciom, umożliwienie im odreagowania emocji, zapobieganie naśladownictwu oraz identyfikowanie i otaczanie opieką dzieci zagrożonych nieprawidłowym przebiegiem żałoby (Pankowska-Koc, 2012).

3.5. Kryzysy sytuacyjne i traumatyczne

Jak już wcześniej wspominałyśmy, kryzysy sytuacyjne charakteryzuje nieprzewidywalność i element zaskoczenia. Dotykają one wszystkich, również najmłodszych, a w przypadku dzieci i młodzieży mogą dotyczyć nie tylko wypadków i katastrof naturalnych, lecz także utraty, śmierci samobójczej bliskiej osoby, gwałtów, napaści, kradzieży i wielu innych sytuacji. We wszystkich tych przypadkach obowiązują pewne uniwersalne zasady. Ludzie gorzej radzą sobie z kryzysami wywołanymi przez drugiego człowieka niż z tymi powodowymi przez naturę i ślepy los. Ofiara strzelaniny w szkole może więc doświadczać silniejszej reakcji na kryzys niż ktoś, kto przeżył powódź. Bez względu na przyczynę kryzysu Twoim zadaniem jest zapobieganie nasilaniu się objawów reakcji na kryzys i wystąpieniu zaburzeń postraumatycznych. Nie możesz odwrócić tego, co się stało, dlatego skoncentruj się na wspieraniu poszkodowanego w radzeniu sobie z konsekwencjami zdarzenia krytycznego. Pomóż dziecku skonfrontować się z tym, co się stało, odzyskać poczucie bezpieczeństwa i kontroli oraz przeciwdziałaj kształtowaniu się postaw unikowych i obwinianiu się.

Zacznij od udzielenia dziecku pomocy w radzeniu sobie z trudnymi emocjami. Znormalizuj je i pozwól odreagować, jednocześnie identyfikując źródła wsparcia i zasoby danego ucznia (Badura-Madej, 2004). Pamiętaj też, że każdy kryzys jest źródłem pewnego zagrożenia. Czasami jest to bezpośrednie, fizyczne zagrożenie zdrowia lub życia, czasami dotyczy ono sfery emocjonalnej, w każdym jednak przypadku Twoim zadaniem jest zabezpieczenie dziecka. Po pierwsze, upewnij się, że nic mu nie grozi,

zorganizuj opiekę medyczną i zaspokojenie podstawowych potrzeb. Następnie pomóż mu poczuć się bezpieczniej – udziel informacji i zapewnij obecność najbliższych. Przez kilka tygodni od wystąpienia wydarzenia traumatycznego obserwuj stan dziecka, współpracując w tej kwestii z jego nauczycielami i rodzicami.

Zwracaj szczególną uwagę na objawy zespołu stresu pourazowego, a jeśli wystąpią, zadbaj o zorganizowanie profesjonalnej diagnozy i terapii dla ucznia (Badura-Madej, 2004). Pamiętaj też, że najbardziej narażone na wystąpienie zaburzeń postraumatycznych są dzieci, które straciły bliskich, które pozostają pod opieką dorosłych, niebędących w stanie właściwie się nimi zająć, oraz dzieci, które odniosły obrażenia fizyczne lub w przeszłości przeżyły już traumę. W trakcie swoich działań otocz opieką zarówno poszkodowane dziecko, jak i jego bliskich, rówieśników i społeczność szkolną, w tym nauczycieli. Stosuj się do znanych Ci już zasad interwencji i udzielania pierwszej pomocy psychologicznej. Pamiętaj, że im lepiej przygotowane zasady reagowania, tym lepsza interwencja. Dlatego dbaj o to, by w szkole funkcjonował szkolny zespół reagowania kryzysowego, a tworzone przez niego procedury były powszechnie dostępne, znane i przećwiczone.

Przykładem kryzysu sytuacyjnego na terenie szkoły może być śmierć jednego z uczniów. Oto podstawowe zasady interwencji w takim przypadku:

- Omów sytuację na forum szkolnego zespołu reagowania kryzysowego.
- O ile to możliwe, skonsultuj się z rodziną zmarłego. Zanim cokolwiek zaproponujesz, zapytaj, czego sobie życzą i czego potrzebują. Uszanuj ich prośby i okazuj wsparcie.
- Poinformuj o zdarzeniu grono pedagogiczne, szanując wolę rodziny oraz jej prawo do prywatności.
- Przygotuj nauczycieli i wychowawców do kontaktu z uczniami. Porozmawiaj z nimi o żałobie, stresie pourazowym i możliwych reakcjach na takie sytuacje. Pomóż im zebrać materiały pomocnicze i przygotować się do zajęć z dziećmi.
- Powiadom uczniów o śmierci kolegi – wszystkich, na forum klasy. Przygotuj się na to, że będą oni ciekawi, co się stało. Odpowiadaj na ich pytania, ale udzielaj jedynie informacji zgodnych z wolą rodziny zmarłego dziecka.
- Ważne jest, aby społeczność szkolna mogła uczestniczyć w uroczystościach pogrzebowych. Nie może to jednak być przymus i zawsze konieczna jest zgoda rodziny zmarłego.
- Konieczne jest monitorowanie stanu psychicznego uczniów

i zaoferowanie im możliwości rozmowy, a specjalistyczną opiekę psychologiczną należy zapewnić wszystkim zainteresowanym (Jagieła, Halińska, 2014).

3.6. Jak informować o śmierci ucznia

- Przygotuj się na bardzo silne reakcje emocjonalne bliskich zmarłego dziecka.
- Pamiętaj, że o śmierci zarówno ucznia, jak i nauczyciela – szczególnie jeśli miała ona miejsce na terenie szkoły – rodzinę poinformować powinien dyrektor placówki lub inny przedstawiciel szkolnej administracji. Jeżeli nie jest to możliwe, zadanie to należy do przedstawicieli policji, lekarzy lub psychologów.
- Choć jest to obowiązek niezwykle trudny, informowanie o śmierci zawsze powinno odbywać się twarzą w twarz. Najlepiej też, aby miało miejsce w mieszkaniu lub innym miejscu przyjaznym i bezpiecznym dla powiadamianej osoby. Informując o czyjejś śmierci, postaraj się przekazać rodzinie niezbędne informacje i udzielić wsparcia. Zawsze dbaj o godność i potrzebę prywatności swojego rozmówcy.
- Powiadom rodzinę zmarłego najszybciej jak to tylko możliwe, ale tylko jeśli posiadasz sprawdzone, jednoznaczne informacje.
- Dowiedz się jak najwięcej o sytuacji danej rodziny. Być może któryś z jej członków jest poważnie chory i dobrze, żebyś miał to na uwadze.
- Zorganizuj sobie wsparcie pogotowia.
- Nigdy nie podejmuj takich działań pojedynkę. Obecne powinny być co najmniej dwie osoby. Jedna ma za zadanie przekazać informację, a druga – obserwować reakcje rodziny zmarłego i w razie potrzeby służyć za wsparcie.
- Unikaj długich wstępów, mów wprost i nie owijaj w bawełnę. Żadne słowa nie zmniejszą cierpienia po stracie bliskiej osoby. Jedyne, co możesz zrobić, to wyrazić współczucie i zrozumienie. Powiedz, że Ci przykro, okaż empatię, a w razie potrzeby podtrzymaj daną osobę lub podaj jej chusteczkę.
- Przygotuj się na pytania. Odpowiadaj zwięźle, bez zbędnych szczegółów i informuj, kto może udzielić rodzinie zmarłego bardziej wyczerpujących odpowiedzi.
- Zapytaj, w czym jeszcze możesz pomóc, zaproponuj wsparcie w powiadamianiu pozostałych członków rodziny. Pozostań z rodziną zmarłego tak długo, aż nie będą mogli Cię zastąpić ich bliscy lub znajomi.
- Zrób wszystko, by informacja o śmierci bliskiej osoby nie dotarła do rodziny za pośrednictwem mediów (Sarzała, 2006).

Podsumowując ten rozdział, chciałybyśmy powiedzieć, że poza znajomością podstawowych zasad i technik **interwencja opiera się głównie na zdrowym rozsądku i umiejętności szybkiego podejmowania decyzji**. Interwent powinien wierzyć we własne umiejętności, ale mieć świadomość swoich braków. Ciągła gotowość kształcenia się, otwartość i umiejętność korzystania ze wsparcia innych specjalistów są w tej pracy absolutnie niezbędne. Im lepiej przygotowane procedury i przemyślane działania prewencyjne, tym większe prawdopodobieństwo sukcesu. Żadne skrypty i scenariusze nie zastąpią jednak empatycznego, mądrego interwenta.

Wielokrotnie w naszym poradniku podkreślałyśmy znaczenie współpracy pomiędzy pracownikami poradni psychologiczno-pedagogicznej a personelem szkoły. Wzajemne współdziałanie w obliczu sytuacji kryzysowej pozwala na równomierne rozdzielenie zadań i pełne zaangażowanie wszystkich specjalistów, które zapewnia większą skuteczność podejmowanych działań interwencyjnych. Zaangażowanie pracowników poradni może odegrać bardzo dużą rolę w przygotowaniu szkoły do podejmowania wczesnej interwencji w przypadku wystąpienia sytuacji trudnej.

Wychowawcy oraz nauczyciele przedmiotowi to osoby, które mają najwięcej kontaktu z dziećmi i młodzieżą przebywającą na terenie szkoły. To oni jako pierwsi mogą zauważyć pewnie symptomy lub niepokojące ich objawy oraz monitorować sytuację poszczególnych uczniów. W związku z tym zarówno wychowawcy, jak i nauczyciele z odpowiednim przygotowaniem merytorycznym są w stanie podejmować wczesne działania interwencyjne, mające na celu udzielenie odpowiedniego wsparcia i pomocy w sytuacjach problemowych. Jak zadbać o to, żeby takie działania były możliwe? Zwróć uwagę, że wychowawcy i nauczyciele bardzo często mówią o strachu i poczuciu braku kompetencji w obliczu kryzysu. Już wiesz, że aby podejmować działania interwencyjne w sytuacjach kryzysowych, nie musisz być wysoko wykwalifikowanym specjalistą. Wystarczy, że będziesz posiadał podstawową wiedzę dotyczącą interwencji kryzysowej i odpowiednio się do niej przygotujesz.

Nic nie stoi zatem na przeszkodzie, by nauczyciele również udzielali uczniom pomocy w obliczu kryzysu. Tu właśnie pojawia się zadanie dla Ciebie. Zaproponuj szkole możliwość przeprowadzania cyklicznych spotkań służących omówieniu podstawowych zasad pomocy interwencyjnej. Takie spotkania będą dobrą okazją do przedyskutowania obaw wychowawców i nauczycieli oraz ich trudności w podejmowaniu działań interwencyjnych. Mogą również pełnić rolę grupy wsparcia czy

superwizji grupowej, podczas której wychowawcy mogą dzielić się swoimi odczuciami i doświadczeniami oraz wspólnie poszukiwać alternatywnych rozwiązań.

Jako przedstawiciel poradni psychologiczno-pedagogicznej możesz udzielić szkole ogromnego wsparcia w tworzeniu i określaniu procedur oraz zasad reagowania na kryzys. Wiesz już, jak pomocne jest wypracowanie przejrzystych strategii postępowania oraz zapoznanie z nimi społeczności szkolnej. Mamy nadzieję, że potrafiłbyś także poprowadzić spotkania szkolnego zespołu reagowania kryzysowego i wiedziałbyś, jakie rozwiązania warto w danych sytuacjach zaproponować.

Teraz pozostaje Ci tylko być otwartym na współpracę ze szkołą. Dziel się swoją wiedzą i doświadczeniami w tworzeniu możliwie jak najlepszych procedur reagowania. Pomóż szkole je wprowadzić i zapoznać z nimi zarówno uczniów, jak i personel. Na tym jednak nie wolno Ci poprzestać – pamiętaj, by organizować cykliczne spotkania mające na celu weryfikowanie skuteczności powstałych procedur bądź ich modyfikacje. Oczywiste jest, że stworzone scenariusze działań mogą nie sprawdzić się w rzeczywistej, konkretnej sytuacji. Niektóre osoby mogą nie czuć się na siłach, by wykonywać przypisane im obowiązki i bardzo wiele okoliczności może ulec znaczącym zmianom.

Zachęcamy do zachowania elastyczności i otwartego umysłu. Procedury mają Ci pomagać, a nie ograniczać Twoje działania, dlatego należy bezustannie je uaktualniać i udoskonalać. O zdanie na ich temat poproś przede wszystkim osoby najczęściej z nich korzystające. W zależności od atmosfery panującej w danej szkole możesz zaproponować otwartą dyskusję lub anonimowe ankiety, najważniejsze jednak, byś stworzył warunki do otwartej, szczerej wymiany poglądów. Wytłumacz, jak ważna jest ewaluacja podjętych działań i zapytaj nauczycieli, czy rozumieją wprowadzone zasady, czy są one czytelne i łatwo się nimi kierować. Czy występują jakiekolwiek wątpliwości, czy coś sprawia trudność lub wprowadza zamieszanie? Dowiedz się także, czy procedury są znane uczniom, czy dobrze je rozumieją, czy zdają sobie sprawę z ich celu i znaczenia. Rozważ wprowadzenie ankiet dla uczestników cyklicznych ćwiczeń alarmowych lub zaproszenie specjalistów z innych placówek, tj. policji, straży pożarnej lub ośrodka interwencji kryzysowej, aby ocenili sprawność procedur oraz próbnych działań interwencyjnych. Pomóż społeczności szkolnej zrozumieć, że ocena nie równa się krytyce, a jej celem nie jest samo wytykanie błędów, ale udoskonalanie procedur i co za tym idzie – zwiększanie ogólnego bezpieczeństwa.

Zdajemy sobie sprawę, że w obliczu kryzysu wszystkimi targają trudne emocje. Cierpienie jakiegokolwiek ucznia jest trudne do zaakceptowania i pochłania wiele energii. Każda sytuacja kryzysowa jest jednak nie tylko czyjąś tragedią, lecz także cenną lekcją. Dlatego każda podjęta interwencja powinna zostać poddana analizie i ewaluacji. Długofalowe badanie skuteczności interwencji z pewnością nie jest łatwe, jednak wyniki byłyby ważną informacją zwrotną na temat podjętych działań pomocowych. Świadomość tego, ilu uczniów wyszło z kryzysu, unikając trwałych zaburzeń psychicznych, byłaby z pewnością cenną nagrodą, zaś wiedza na temat utrzymujących się negatywnych skutków kryzysu motywowałaby do uniknięcia podobnych sytuacji w przyszłości. Oczywiście śledzenie sytuacji ucznia jest trudne, chociażby ze względu na ograniczenia wynikające z ukończenia szkoły, jednak ścisła współpraca z instytucjami pomocowymi mogłaby ten proces ułatwić.

Ewaluacji wymagają nie tylko same interwencje, lecz także wspominane przez nas wielokrotnie działania prewencyjne. Po pierwsze, należy sprawdzić, czy są one adekwatne do rzeczywistych potrzeb szkoły. Kolejnym krokiem jest badanie ich skuteczności. Można zrobić to zarówno na podstawie ankiet, jak i obiektywnych danych statystycznych. Jeżeli pomimo realizacji działań prewencyjnych przemoc nadal występuje na terenie szkoły, to nietrudno wysnuć wniosek, że plany profilaktyczne wymagają weryfikacji i usprawnienia, że konieczna jest głębsza diagnoza problemu.

Ewaluacja powinna zostać przemyślana i zaplanowana jako szereg uzupełniających się działań. Zapewniamy Cię, że pojedyncza ankieta nie będzie wystarczającym źródłem informacji na interesujące Cię tematy. Nie zapominaj też objąć ewaluacją pracy własnej poradni psychologiczno-pedagogicznej. Sprawdzaj, co we współpracy ze szkołą działa dobrze, a co wymaga udoskonalenia.

Postaraj się, by Twoja obecność w szkole nie kojarzyła się jedynie z kryzysem lub sprawdzaniem efektów współpracy. Na co dzień pozostawaj w stałym kontakcie ze szkolnym zespołem reagowania kryzysowego, monitoruj jego działania i odpowiadaj na potrzeby jego członków. SZRK na bieżąco diagnozuje skalę aktualnych problemów danej szkoły, ocenia potencjalne zagrożenia i, stając przed nowymi wyzwaniami, może potrzebować Twojego wsparcia emocjonalnego i merytorycznego.

4. Jak zadbać o siebie

Dotarłyśmy w ten sposób do ostatniej, a jednocześnie jednej z najważniejszych kwestii w naszym poradniku. Zasady interwencji i tajniki tworzenia procedur nie mają najmniejszego sensu, jeśli nie zadbasz o siebie. Nawet najlepsze scenariusze i najbardziej przejrzyste zasady nie uchronią Cię przed wypaleniem zawodowym i poczuciem porażki, jeśli nie nauczysz się realizować własnych podstawowych potrzeb.

Praca z kryzysem jest niezwykle wymagająca i może przytłaczać. Zmagasz się przecież nie tylko z ludzkimi tragediami i trudnymi, często negatywnymi emocjami, lecz także z własnym poczuciem bezradności. Dodatkowo, jako pracownik instytucji musisz spełniać oczekiwania wielu osób i nierzadko pracować w warunkach odbiegających od ideału. Dlatego kluczowe jest, abyś nauczył się radzić sobie ze stresem oraz własnymi emocjami.

Po pierwsze, dbaj o siebie. Mamy tu na myśli wiele czynników. Pamiętaj, być coś zjeść i wypić, ubierz się adekwatnie do warunków i odpocznij, gdy jesteś zmęczony. Interwent śpiący czy głodny to interwent nieskuteczny. Nigdy nie pracuj ponad siły. Naucz się dzielić obowiązkami. Nie musisz robić wszystkiego w pojedynkę i nie ma nic złego w poproszeniu kogoś o pomoc. Naucz się stawiać granice zarówno współpracownikom, klientom, jak i samemu sobie.

Po drugie, znaj własne możliwości. Nie udawaj, że wiesz i możesz więcej niż w rzeczywistości. Przyznawaj się do niewiedzy czy błędów, bo tylko w ten sposób możesz się czegoś nauczyć. Nie wymagaj od siebie zbyt wiele i naucz się odmawiać. Nie w każdej interwencji możesz wziąć udział i nie każdemu jesteś w stanie pomóc. Niektóre sytuacje pozostają całkowicie poza naszą kontrolą i właśnie z tym poczuciem bezradności musisz sobie poradzić. Można to zrobić jedynie poprzez akceptację, dlatego naucz się konfrontować z własną bezsilnością. Jeśli jakieś wydarzenie dotyka Twoich prywatnych, nieprzepracowanych przeżyć, wycofaj się z interwencji i poproś o zastępstwo. Nie bierz na siebie więcej, niż możesz udźwignąć, bo ucierpieć może nie tylko twój klient, lecz także Ty sam.

Kolejnym czynnikiem, o którym musisz pamiętać, jest prowadzenie zdrowego trybu życia. Unikaj używek i śmieciowego jedzenia, bądź aktywny i uprawiaj sporty. Pielęgnuj zainteresowania poza pracą oraz relacje z innymi ludźmi, bo to one są najlepszym lekarstwem na stres w pracy.

Naucz się pracować w grupie. Wraz ze swoimi współpracownikami zróbcie wszystko, aby stworzyć zespół. Wspierajcie się nawzajem i uważajcie na siebie, to zwiększy zarówno Wasze poczucie bezpieczeństwa, jak i skuteczność.

Po interwencji omów jej przebieg i odreaguj emocje. Nie ukrywaj tego, jak się czujesz, dziel się doświadczeniami i zawsze superwizuj swoją pracę.

Na koniec pamiętaj o najważniejszym – doceniaj samego siebie. Pogratuluj sobie udanej interwencji i nie zadręczaj się ewentualnymi błędami. Zamiast tego ucz się na ich podstawie i rozwijaj, a jeśli czujesz, że sam potrzebujesz pomocy, nie wahaj się po nią sięgnąć.

Zakończenie

Drogi Użytkowniku!
W ten sposób dotarliśmy do końca naszej wspólnej drogi. Wiesz już, czym jest kryzys, jakie są jego rodzaje i stadia. Zapoznałeś się z typowymi reakcjami emocjonalnymi oraz zachowaniem osoby w kryzysie i wiesz, jakie są jej najistotniejsze potrzeby. Znasz założenia interwencji kryzysowej, potrafisz tworzyć procedury i rozumiesz znaczenie współpracy poradni ze szkołą. Jednym słowem – masz wszystko, co potrzebne, byś mógł świadczyć profesjonalną i co najważniejsze skuteczną pomoc osobom znajdującym się w sytuacji kryzysowej. Jedyne, co jest Ci jeszcze potrzebne, to wiara w siebie i swoje możliwości.

My zupełnie się o Ciebie nie martwimy.
Autorki

O Autorkach

Katarzyna Ciszewska (ur. 1985 r.) – magister psychologii, absolwentka Uniwersytetu Jagiellońskiego na kierunku psychologia ogólna. Ukończyła studia podyplomowe na kierunku psychologia kryzysu i interwencji kryzysowej w Wyższej Szkole Psychologii Społecznej w Warszawie.

Pracowała w Ośrodku Interwencji Kryzysowej w Warszawie oraz współpracowała z organizacjami pozarządowymi zajmującymi się przeciwdziałaniem przemocy w rodzinie oraz pomocą osobom dotkniętym kryzysem. Prowadziła szkolenia w zakresie interwencji kryzysowej m.in. dla pracowników poradni psychologiczno-pedagogicznych, placówek dyplomatycznych oraz przedstawicieli służb mundurowych.

Przez prawie dwa lata mieszkała w Singapurze, gdzie jako psycholog/terapeuta pracowała z przedstawicielami wielu kultur i narodowości oraz współpracowała z lokalnym oddziałem Czerwonego Krzyża, szkoląc jego pracowników oraz współtworząc program pomocy psychologicznej dla uczestników misji ratunkowych.

Sandra Żyża (ur. 1988 r.) – magister profilaktyki społecznej i resocjalizacji Uniwersytetu Warszawskiego. Absolwentka pedagogiki na Wydziale Nauk Historycznych i Pedagogicznych Uniwersytetu Wrocławskiego. Ukończyła studia podyplomowe na kierunku psychologia kryzysu i interwencji kryzysowej w Wyższej Szkole Psychologii Społecznej w Warszawie. Ma doświadczenie w prowadzeniu konsultacji oraz warsztatów wychowawczych dla rodziców.

Pracowała w Ośrodku Interwencji Kryzysowej w Warszawie na stanowisku terapeuty, udzielając wsparcia osobom i rodzinom w kryzysie psychicznym, pełniła funkcję kuratora społecznego dla dorosłych (w sprawach karnych). Współpracuje z ORE, gdzie prowadzi szkolenia w zakresie interwencji kryzysowej głównie dla pracowników poradni psychologiczno-pedagogicznych. ktualnie rozwija się w branży Human Resources.

Interesuje się profilaktyką zachowań ryzykownych dzieci i młodzieży, pracą w ramach interwencji kryzysowej, edukacją rodziców oraz coachingiem.

Bibliografia

Arseniuk R., (b.r.), *Dorastanie – kryzys i powtórna szansa na rozwój*, Warszawa: Ośrodek Rozwoju Edukacji.

Badura-Madej W., (2004), *Kryzysy i interwencja kryzysowa w terapii dzieci i młodzieży*, [w:] Namysłowska I. (red.), P*sychiatria dzieci i młodzieży*, Warszawa: Wydawnictwo Lekarskie PZWL.

Brzezińska A., (2002/2003), *Wykłady z psychologii rozwoju człowieka*, Warszawa: Szkoła Wyższa Psychologii Społecznej.

Greenstrone L.J, Leviton S.C., (2004), *Interwencja kryzysowa*, Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.

Jagieła J., (2010), *Interwencja kryzysowa w szkole*. Część IV. *Elementy interwencji kryzysowej*, „Psychologia w Szkole", nr 2.

Jagieła J., (2009), *Kryzys w szkole. Krótki poradnik psychologiczny*, Kraków: Wydawnictwo Rubikon.

Jagieła J., Halińska M., (2014), *Interwencja kryzysowa w szkole*, materiały szkoleniowe Akademii Charaktery oraz Instytutu Psychologii i Edukacji „Charaktery", kurs internetowy.

James R.K., Gilliand B.E., (2004), *Strategie Interwencji Kryzysowej*, Warszawa: PARPA.

Kubacka-Jasiecka D., (2010), *Interwencja kryzysowa. Pomoc w kryzysach psychologicznych*, Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne.

Macander D., Borkowska A., (b.r.), *System reagowania w szkole na ujawnienie cyberprzemocy*, [w:] Wojtasik Ł. (red.), *Jak reagować na cyberprzemoc? Poradnik dla szkół*, wyd. 2 poprawione, Warszawa: Fundacja Dzieci Niczyje.

Ministerstwo Edukacji Narodowej, (2013), *Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 1 lutego 2013 r. w sprawie szczegółowych zasad działania publicznych poradni psychologiczno-pedagogicznych, w tym publicznych poradni specjalistycznych* (Dz.U. z 2013 r., poz. 199).

Okoń W., (1992), *Słownik pedagogiczny*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, s. 228.

Pankowska-Koc K., (b.r.), *Materiały edukacyjne. Dziecko w obliczu sytuacji kryzysowej w szkole*, Warszawa: Mazowieckie Samorządowe Centrum Kształcenia Nauczycieli.

Rodak I., (2014), *Razem na rzecz ucznia z SPE – wspieranie szkoły przez poradnie psychologiczno-pedagogiczną*, TRENDY nr 2.

Sarzała K. (red.), (2006), *Procedury, strategie zarządzania kryzysem w szkole*, opracowane przez Zespół ds. Przeciwdziałania Problemom Wychowawczym, działający na podstawie Zarządzenia Nr 1424/06 Prezydenta Miasta Gdańska.

Szymańska J., (2012), *Zapobieganie samobójstwom dzieci i młodzieży.* Poradnik dla pracowników szkół i placówek oświatowych oraz rodziców, wyd. 3, Warszawa: Ośrodek Rozwoju Edukacji.

Ugur K., (2012), *Psychological Reactions to Traumatic Events*, „Journal of Contingencies and crisis management", University of Tarty, volume 20, issue 1.

World Health Organization, War Trauma Foundation and World Vision International, (2011), *Psychological First Aid: Guide for field Workers* [online http://www.who.int/mental_health/publications/guide_field_workers/ en/, dostęp dn. 24.06.2016].

Young M.A., (1993), *Victims Assistance: Frontiers and Fundamentals*, Waszyngton: National Organization for Victims Assistance.

Zdankiewicz-Ścigała E., (2011/2012), *Materiały edukacyjne. Studia podyplomowe: psychologia kryzysu i interwencji kryzysowej*, Warszawa.