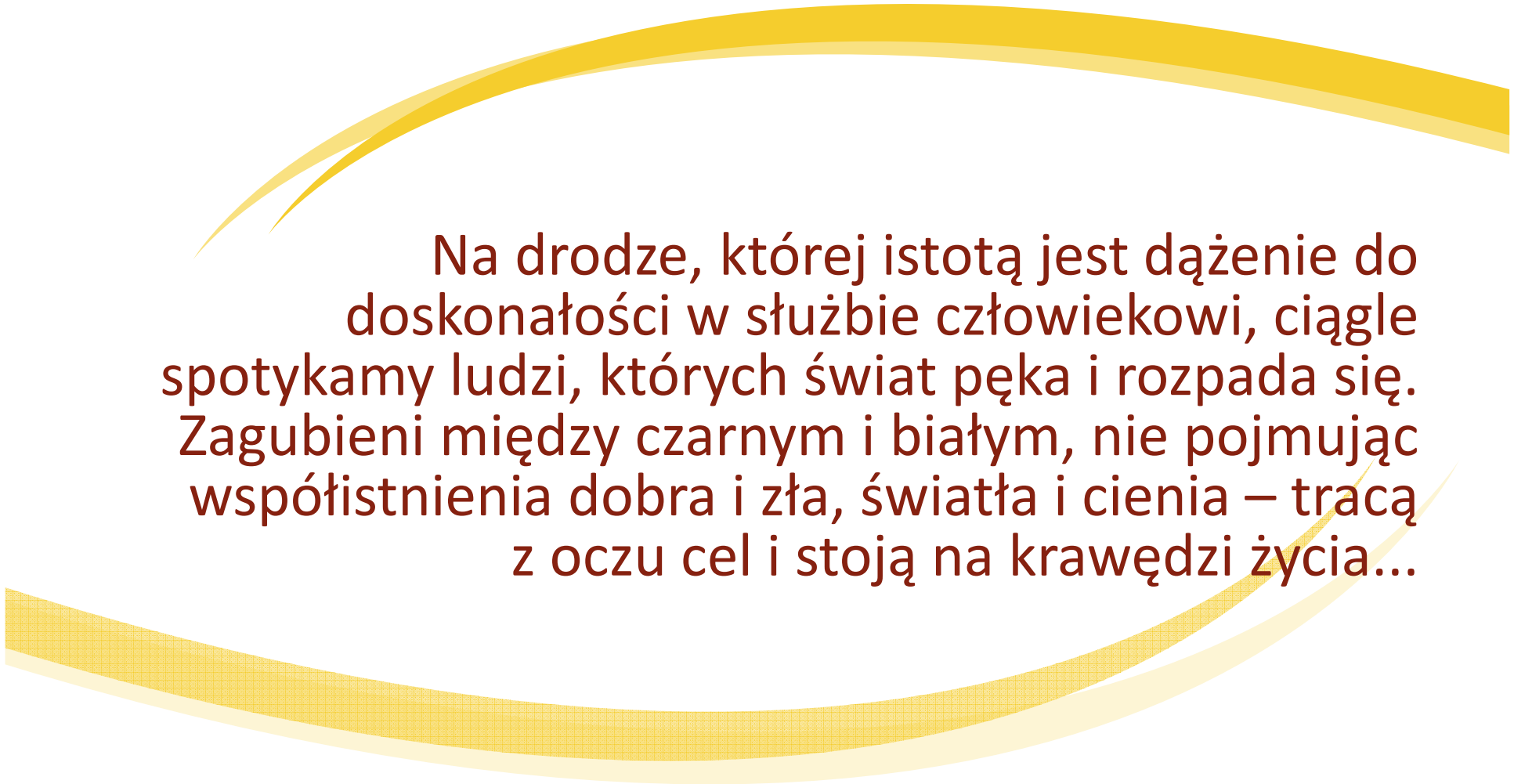




# Możliwości i formy interwencji kryzysowej na poziomie szkoły.

*Agnieszka Zielińska*





Na drodze, której istotą jest dążenie do doskonałości w służbie człowiekowi, ciągle spotykamy ludzi, których świat pęka i rozpada się. Zagubieni między czarnym i białym, nie pojmując współistnienia dobra i zła, światła i cienia – tracą z oczu cel i stoją na krawędzi życia...

# Kryzys

- Przeszkoda w osiągnięciu ważnych celów życiowych, której nie można pokonać za pomocą dotąd znanych metod rozwiązywania problemów. Powoduje stan dezorganizacji i zamieszania (Caplan, 1961)
- Osobiste trudności i sytuacje, które odbierają ludziom zdolność działania i uniemożliwiają świadome kontrolowanie własnego życia. (Belkin 1984)
- Stan dezorganizacji, w którym człowiek staje w obliczu zniszczenia ważnych celów lub głębokiego zaburzenia swego cyklu życiowego i metod radzenia sobie z czynnikami stresującymi. (Brammer, 1985)

# Sytuacja kryzysowa a szkoła

Kryzys w zasadzie rozpoznać można po tym, że typowe działania zawodzą – sytuacja znacząco „przerasta” normalne okoliczności, reakcje, środki, zachowania.

Niewystarczająca okazuje się wiedza na temat tego, co w takiej sytuacji warto zrobić, a jakie działania nic nie wnoszą lub kryzys pogłębiają. Łatwo powiedzieć, ale trudniej rozpoznać, kiedy faktycznie warto już sięgnąć po specjalistyczną pomoc.

Częstym zjawiskiem jest ukrywanie kryzysu przez szkołę lub bagatelizowanie go z obawy przed negatywną oceną przełożonych i organu prowadzącego oraz utratą przez placówkę dobrej reputacji.

# Interwencja kryzysowa

Systemowe, interdyscyplinarne oddziaływanie na osobę w kryzysie lub grupę osób dostarczające wszechstronnego wsparcia i wielostronnej pomocy psychologicznej, materialno-bytowej, prawnej, społecznej, medycznej, informacyjnej, innej dostosowanej

# Interwencja kryzysowa to:


Stabilizowanie – radzenie sobie z trudnym doświadczeniem, poprzez zgodę na rozmowę, nazywanie i wyrażanie uczuć, jakie by one nie były.

Informowanie – udzielanie rzeczowych informacji pomaga w radzeniu sobie z trudnymi doświadczeniami. Tak szybko jak to możliwe należy wyjaśniać młodzieży co się stało odpowiadając szczerze na pytania . Wielokrotne powtarzanie pomaga w oswojeniu zagadnienia, doświadczenia, przeżycia i jego zasymilowaniu.

# Interwencja kryzysowa to:

**Mobilizowanie** – w sytuacjach traumatycznych powszechnym doświadczeniem jest doświadczenie poczucia bezradności. Stopniowe odzyskiwanie zaradności, wpływu na sytuację i poczucia kontroli służy poradzeniu sobie z trudnym przeżyciem.

(różne formy pożegnania ze zmarłym, czasem przybierające formę rytuałów, szczególnie w przypadku śmierci samobójczej)



Ważnym elementem jest również przekazywanie zarówno uczniom, jak również ich rodzicom informacji o tym, że w sytuacji ekstremalnie obciążającej powinni ze szczególną uwagą troszczyć się o prawidłowe funkcjonowanie. Przejawia się to m.in. w trosce o aktywności, które zwykle są automatyczne: sen, jedzenie, picie, ulubiona aktywność sportowa, czas na wypoczynek czy hobby itp.



# Interwencja kryzysowa to:

**Normalizowanie** - reakcją na ekstremalnie obciążające zdarzenie mogą być różnorodne symptomy fizyczne, różnorodne emocje, myśli i postawy, jak również zmiany w zachowaniu. Np. uczeń może "źle się poczuć" (boli go głowa czy brzuch), może czuć się zdenerwowany albo reagować zaczepnie w stosunku do innych. Ważnym jest rozumienie, a w zależności od wieku uczniów także przekazanie informacji, że wszystko to jest naturalną, normalną reakcją na ekstremalnie obciążającą sytuację. W tym znaczeniu normalizowanie jest także przekazem, że po ekstremalnie obciążających wydarzeniach reakcje osób mogą być różnorodne, niespodziewane i wszystkie one są normalną reakcją, a nie symptomem zaburzeń psychicznych.

## Cel interwencji

Interwencja kryzysowa jest pierwszą pomocą adresowaną do osób, które miały kontakt z ekstremalnie obciążającym zdarzeniem.

Pozwala zarówno uzyskać równowagę, gdy chodzi o rozumienie zaistniałej sytuacji, daje możliwość odzyskania umiejętności działania oraz emocjonalnego przepracowania trudnego doświadczenia, jak również tak szybko, jak to możliwe, powrót do rutyny, codzienności dnia szkolnego.

Wg. Beatrice. U. Suchalla

# Sytuacje kryzysowe w szkole

Indywidualne – długotrwała nieobecność ucznia, poważne naruszenie regulaminu grożące sankcjami, gwałtowne i niewytłumaczalne obniżenie efektów uczenia się, akty autoagresji, próby samobójcze.

Klasowe – tendencje wyraźne i destrukcyjne wpływające na całą klasę związane np. z powszechnym występowaniem kryzysów indywidualnych, konfliktów wewnątrzklasowych, aktów agresji, przemocy, wandalizmu.

# Sytuacje kryzysowe

Szkolne – sytuacja związana z zaistnieniem incydentu krytycznego na terenie szkoły lub w jej pobliżu, mamy zbyt mało czasu na podjęcie kluczowych decyzji co do zapewnienia bezpieczeństwa uczniom i personelowi, a zaistniałe zdarzenie skupia uwagę mediów i społeczności lokalnej, co stanowi utrudnienie lub zagrożenie dla funkcjonowania instytucji. Sytuacja kryzysowa nie jest sprawą wyłącznie szkoły. W jej rozwój jak też rozwiązywanie zaangażowane są różnorodne podmioty jak: służby porządkowe, Policja, Straż Pożarna, służby medyczne, media, prawnicy, rodzice, nauczyciele, administracja szkoły, rodziny i przyjaciele ofiar, wreszcie sami uczniowie i ogół opinii publicznej.

# Przygotowanie do sytuacji kryzysowej

Działania uprzedzające – okres przed kryzysem

Działania interwencyjne – okres kryzysu i  
bezpośrednio po kryzysie

Działania naprawcze

# Działania uprzedzające - planowanie

Na radach pedagogicznych dyrektor i pracownicy powinni:

- określić mocne i słabe strony szkoły;
- zastanowić się nad jej wizerunkiem;
- wyodrębnić potencjalne sytuacje kryzysowe;
- podzielić sytuacje pod względem:
  - prawdopodobieństwa wystąpienia,
  - podobieństwa (np. wypadek, pożar),
  - poziomu zagrożenia i dolegliwości,
  - sposobów reagowania,

# Planowanie, szkolny zespół kryzysowy

- określić czynniki sprzyjające występowaniu i rozwojowi sytuacji kryzysowej (standardy, procedury postępowania);
- wyznaczyć osoby, które mają zajmować się rozpoznawaniem zagrożenia sytuacjami kryzysowymi i przeciwdziałać ich występowaniu, będąc zapleczem zespołu kryzysowego, a w sytuacji zagrożenia działają jako sztab kryzysowy;
- stworzyć modelowy plan działania w warunkach kryzysowych, wyznaczyć osoby, które w pierwszej kolejności będą zawiadamiane o sytuacji kryzysowej, stanowiące trzon zespołu kryzysowego.

# Procedury

Kto?

Co?

Kiedy?

W jaki sposób?

Ocenić zasoby i uzupełnić braki!!!



# Plan reagowania


Budując plan, trzeba szukać odpowiedzi na następujące pytania:

- kto będzie podejmował krytyczne decyzje;
- jak uzyskać zasoby niezbędne do natychmiastowej reakcji;
- co zrobić, gdy miejsce zdarzenia jest jednocześnie miejscem przestępstwa;
- jakie działania należy podjąć natychmiast i kto je wykona.

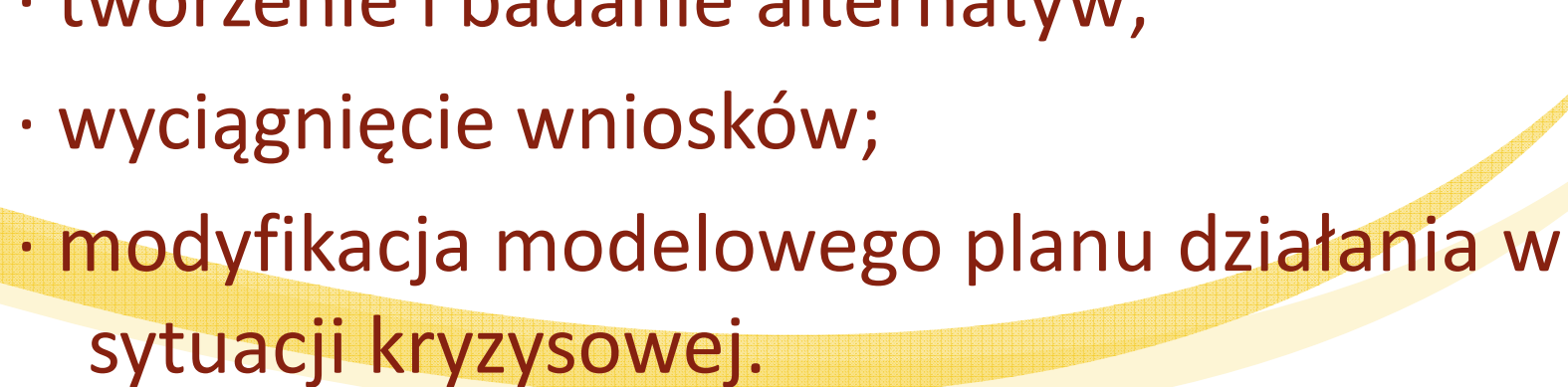
# Plan działań zespołu

W pierwszej fazie kryzysu:

- ocena emocjonalnych, poznawczych, behawioralnych aspektów reakcji kryzysowych;
- szybkie ustanowienie kontaktów (z osobami czy grupami zaangażowanymi w kryzys);
- identyfikacja głównych problemów lub czynników wyzwalających kryzys;
- wybór strategii komunikacji z otoczeniem zewnętrznym szkoły/placówki;
- uprawomocnienie planu oddziaływań;
- wdrażanie oddziaływań.



W drugiej fazie kryzysu, po opadnięciu emocji i wyciszeniu reakcji środowiska zewnętrznego:

- tworzenie i badanie alternatyw;
  - wyciągnięcie wniosków;
  - modyfikacja modelowego planu działania w sytuacji kryzysowej.
- 

## Przykład – śmierć (szczególnie samobójstwo)

Skutek - zaburzenia funkcjonowania klasy jako grupy: lęk, smutek, brak reakcji, zachowania agresywne, wycofanie lub lepkość emocjonalna (szukanie winnego, lęk przed konsekwencjami), tematy zastępcze o dużym ładunku emocjonalnym.

Cel interwencji – odzyskanie równowagi wewnętrznej przez klasę, poczucia sprawczości, ewentualnie rozwiązanie problemu, który jest podłożem doświadczenia kryzysowego.

# Kierunki pracy z klasą

Działania interwencyjne - proces odreagowania emocji,

- omówienie tego co się stało;
- rozważenie potrzeb pojedynczych uczniów i grupy jako całości w bieżącej sytuacji;
- skoncentrowanie się na podejmowaniu konstruktywnych działań w celu odbudowania poczucia bezpieczeństwa grupy i rekonstrukcji jej spójności;
- wprowadzenie takich zmian w normach i zasadach obowiązujących w grupie, które lepiej służyłyby jej członkom i klasie jako całości

# Co, jak można zrobić?

- Zadbaj o poczucie bezpieczeństwa i pewności. Utrzymanie rutyny dnia codziennego odgrywa bardzo ważną rolę, pozwala zyskać poczucie panowania nad swoim życiem. Tak szybko, jak to możliwe, wyjaśnij dzieciom i młodzieży, co się stało,
- Wysłuchaj, zanim powiesz - pozwól osobom opowiedzieć o swoim doświadczaniu tej sytuacji, mówienie może bowiem pomóc im poczuć się lepiej,
- Zezwól na przeżycie i wyrażenie uczuć, jakiegokolwiek by one nie były i jakkolwiek różniłyby się od tego, co Ty sam czujesz,
- Normalizuj reakcje osób - powiedz osobom, którym pomagasz, że to co czują i co się z nimi dzieje jest "Normalną reakcją na ekstremalnie obciążającą sytuację", a jeśli, ze względu na wiek (dzieci) są zbyt małe, aby im to tak bezpośrednio przekazać, przekaz tę informację rodzicom i sam o tym pamiętaj.
- Daj dzieciom i młodzieży możliwość pożegnania się ze zmarłą osobą. Jeśli jednak nie potrafią w tym obszarze podjąć decyzji, pomóż im zobaczyć wiele możliwości w jaki mogą pożegnać się ze zmarłą osobą.
- Obniżenie osiągnięć szkolnych jest w takiej sytuacji zjawiskiem normalnym – spokojnie daj dzieciom i młodzieży czas, aby z powrotem mogli skoncentrować się na nauce,
- Nie wartościuj sposobów, w jaki dzieci i młodzież radzą sobie z żałobą ("ten płacze, a ten świruje"),
- Gdy chodzi o proces żałoby, nie tyle chodzi o czurę czasową, podczas której żałoba powinna być przepracowana, a o to, aby osoby dotknięte tym doświadczeniem, nauczyły się żyć z sytuacją utraty

# Zalecenia w przypadku śmierci samobójczej

- Nie zwalniać uczniów ze szkoły i nie zachęcać do uczestnictwa w pogrzebie podczas godzin lekcyjnych.
- Nie organizować nabożeństwa żałobnego na dużą skalę.
- Zapewnić terapię indywidualną i grupową.
- Zweryfikować fakty i traktować śmierć jako samobójstwo.
- Podkreślać fakt, że samobójstwu nikt nie jest winien.
- Podkreślać dostępność pomocy oraz fakt, że samobójstwu w ogóle da się zapobiegać i że wszyscy mają tu do odegrania pewną rolę

(wg Amerykańskiego Stowarzyszenia Suicydologii 1991):

# Główne zasady

## Nie gloryfikować samobójstwa

Sesję odreagowania dla nauczycieli i uczniów trzeba przeprowadzić natychmiast z uwagi na możliwość dezorganizowania życia szkoły i niebezpieczeństwo pojawienia się wtórnych urazów psychicznych wśród uczniów i nauczycieli.

Dostarczać rzetelnej informacji szkole i mediom. Zidentyfikować osoby najbardziej zagrożone naśladownictwem (przyjaciele, ci co wiedzieli o planach zmarłego, osób po próbach s.) i udzielić im specjalistycznej pomocy. Kontakt z rodzicami.



# Ważne w działaniach naprawczych

Ustalić: - konkretne sale lekcyjne, w których będą się odbywać spotkania indywidualne z uczniami wymagającymi pomocy,

- salę, w której odbędzie się zebranie z rodzicami uczniów informujące o tym jak mogą pomóc swym dzieciom w tej sytuacji
- sale lekcyjne do łagodzenia skutków kryzysu w grupach klasowych.

Należy zebrać listę instytucji, które będą wspierać szkołę w sytuacji kryzysu np. najbliższy Ośrodek Interwencji Kryzysowej, Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna, Centrum Wspierania Rodziny, organizacje pozarządowe, instytucje przykościelne.

# Działania naprawcze

Wskazane jest wywieszenie na tablicy ogłoszeń podstawowych informacji: na temat zdarzenia, o możliwych reakcjach uczniów na to traumatyczne wydarzenie, podstawowych krokach pomocy z kontaktami telefonicznymi instytucji pomocowych.

Można też poinformować rodziców o podjętych przez szkołę dotychczas działaniach i planowanych krokach interwencyjnych.

# Wsparcie CIK

W sytuacjach, kiedy miało miejsce jakieś traumatyczne wydarzenie i kiedy należy podjąć działania związane z interwencją kryzysową na ogół rodzi się wiele pytań. Czasami niektóre z nich pozostają także po działaniach interwencyjnych.

Bywa też tak, że dopiero po zakończonej pracy, osoby pełniące funkcję interwenta czują cały ciężar przeprowadzonych działań.

Pedagodzy, psychologowie, nauczyciele i wychowawcy, jak również całe zespoły mogą w takich sytuacjach korzystać z konsultacji i wsparcia zespołu osób z Centrum Interwencji Kryzysowej.

# Przyczyny depresji

- **Biologiczne**
- **Psychogenne** - m.in.: indywidualna konstrukcja psychiczna (np. niska samoocena, skłonność do samokrytyki, brak poczucia bezpieczeństwa), depresyjne schematy myślenia nieumiejętność radzenia sobie ze stresującymi sytuacjami, słabe umiejętności społeczne,
- **Środowiskowe** np.: trudna sytuacja rodzinna (rozwód lub separacja, utrata rodzica/obojga rodziców, zła sytuacja materialna, alkohol, przemoc), nadużycie seksualne, problemy szkolne, doświadczenie przemocy lub odrzucenia przez grupę rówieśniczą.

# Rodzina

- Czynniki związane z dużą, społeczną patologią rodziny, taką jak przestępczość, alkoholizm, uzależnienie od narkotyków, prostytutka, fizyczne maltretowanie lub seksualne wykorzystywanie dziecka, a także poważne choroby jednego z rodziców, zwłaszcza choroby psychiczne. Wśród nich szczególną traumę dla dziecka stanowi przemoc w rodzinie, zarówno fizyczna, jak i seksualne wykorzystanie.
- Czynniki dotyczące struktury rodziny i takich jej cech, jak wielkość, obecność obojga lub jednego rodzica, pozycja dziecka w rodzinie granice, koalicje, przymierza, nadmierne uwikłanie emocjonalne lub separacja emocjonalna.
- Czynniki związane ze sposobami komunikowania się w rodzinie oraz sposobem wychowania dziecka. Obok prawidłowego, zróżnicowanego i elastycznego wychowania dostosowanego do wieku i potrzeb dziecka, wychowanie może być autorytarne, nadmiernie permissive oraz z brakiem zaangażowania, aż do fizycznego i psychicznego zaniedbywania dziecka.
- Separacja i straty jednego lub obojga rodziców.

# Ewaluacja rodziny

- wzrastająca liczba rozwodów,
- zwiększająca się liczba rodzin z jednym rodzicem – głównie matką,
- więcej czasu poświęcanego pracy – brak dostępności emocjonalnej rodziców,
- emigracja jednego, a czasami obojga rodziców,
- bezrobocie – obniżenie morale rodziny,
- rola Internetu jako środka komunikacji w rodzinie, komunikacja wirtualna, (ułatwienie zdrady, brak czasu)
- relacje nie są ograniczone barierami geograficznymi,
- łatwość nawiązywania – trudność utrzymywania więzi,
- nowe konfiguracje rodzinne i wzorce relacyjne,
- zmiana z modelu matriarchalnego lub patriarchalnego na bardziej partnerski.

# Czynniki związane ze szkołą

- niedostatki w środowisku fizycznym szkoły,
- nieprawidłowości w organizacji procesu nauczania,
- niekorzystną strukturę kadry nauczającej,
- niedostateczne współdziałania rodziców i szkoły,
- narastające zjawisko agresji wśród uczniów w szkole, które może mieć charakter agresji bezpośredniej, pośredniej oraz wykluczenia z grupy i czynienia z dziecka „kozła ofiarnego”.

(wg. B. Woynarowska)

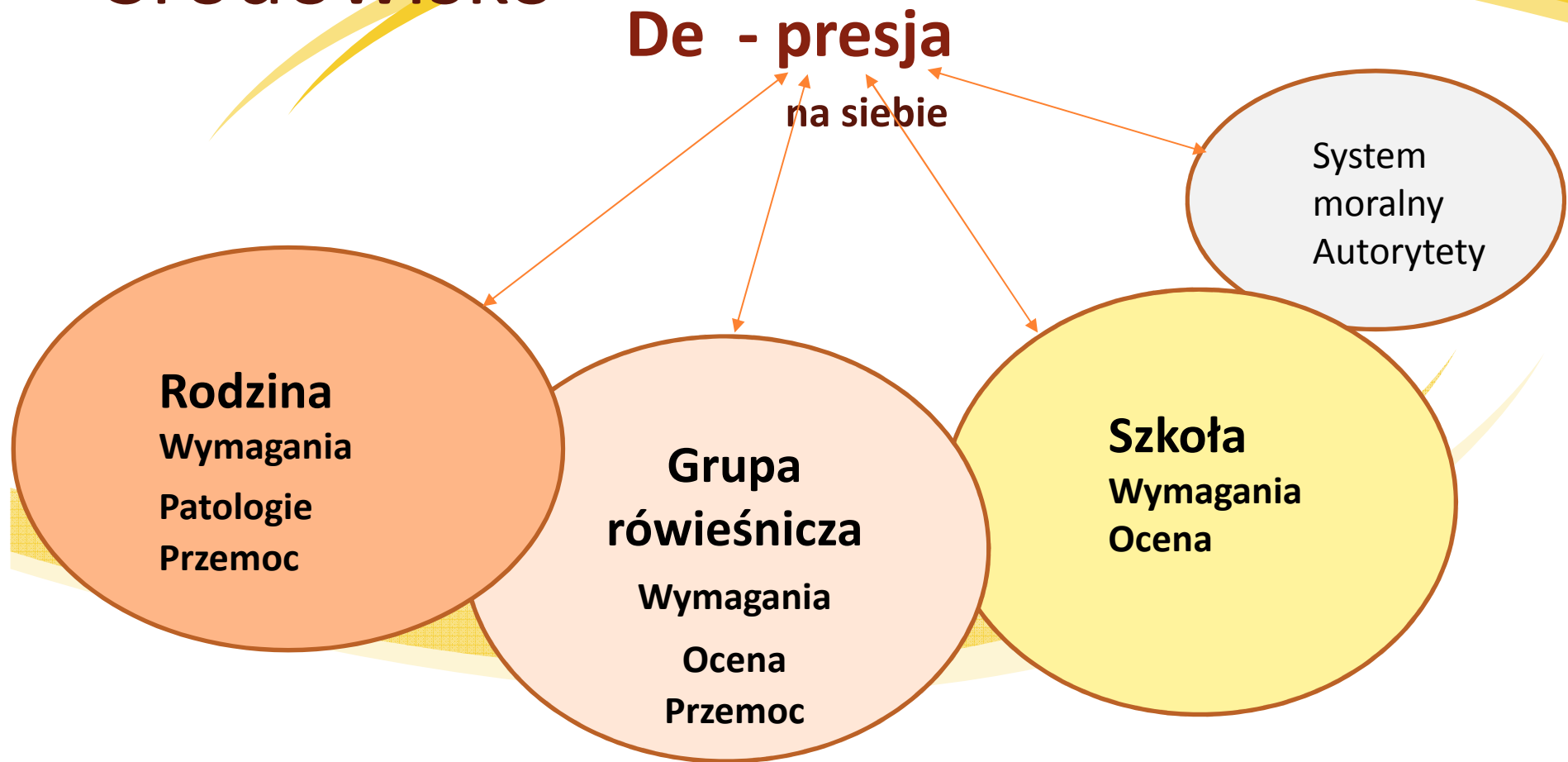
# Środowisko rówieśnicze

W tym trudnym okresie rozwojowym związki z grupą rówieśniczą pomagają w procesie separacji, są bowiem konkurencją dla związku z rodzicami, a jednocześnie oparciem, dostarczają wzorców do identyfikacji i poczucia przynależności, tak ważnych wobec prób nastolatka dystansowania się od rodziny. **Środowisko rówieśnicze proponuje czasami inne niż rodzina wartości, style i modele życia.** Pojawia się wiele agresji, a równocześnie tendencje do alienacji, potrzeba kontaktu, ale niemożność jego nawiązywania, pogrążanie się w świecie wirtualnym, w którym koledzy stanowią tylko „innych przed komputerem”.

Zagrożenia związane z przynależnością do grupy rówieśniczej:  
nadmierne uczestnictwo, trudności w kontaktach,  
odrzućenie i izolowanie oraz sztywne role społeczne.



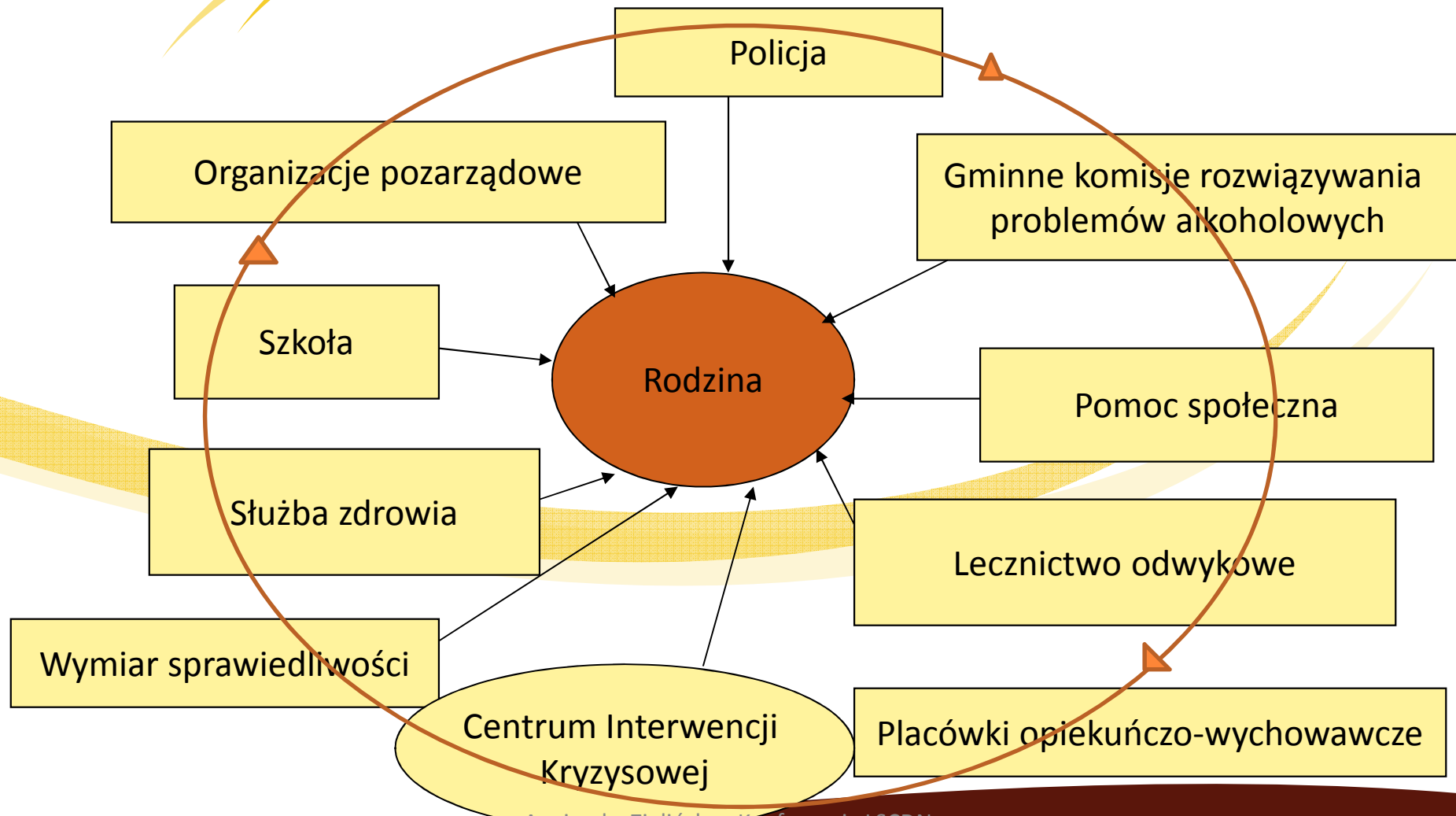
# Środowisko



Oczekiwania z zewnątrz – chęć sprostania  
Oczekiwania wewnętrzne – dążenia

blokowanie emocji, kumulacja,  
działanie na skrajnościach

# System pomocy rodzinom



# Centrum Interwencji Kryzysowej

## Zadania:

- **Udzielanie kompleksowej pomocy rodzinom, osobom poszkodowanym w tzw. sytuacjach kryzysowych o charakterze nagłym (przestępstwa, wypadki, samobójstwa) kryzysy osobiste (utrata pracy, rozwód, nagła ciężka choroba, śmierć osoby bliskiej, inne), także w przypadku występowania zjawiska przemocy domowej.**
- **Współpraca z organizacjami i instytucjami działającymi w obszarze pomocy społecznej i instytucjami wymiaru sprawiedliwości na rzecz budowania instytucjonalnego systemu wsparcia w mieście.**

# FORMY POMOCY

- **poradnictwo specjalistyczne (osobiste, telefoniczne, internetowe);**
- **pomoc psychologiczną – indywidualną, grupową i rodzinną;**
- **pomoc terapeutyczną o charakterze krótkoterminowym;**
- **pomoc prawną (nie udziela się sprawcom przemocy);**
- **interwencję kryzysową w środowisku domowym, w miejscach zdarzeń: dla ofiar wypadków, przestępstw, prób samobójczych, rodzin osób nagle zmarłych, zaginionych;**
- **pomoc socjalną realizowaną we współpracy z pracownikami socjalnymi sekcji pracy socjalnych**
- **szkolenia i konferencje dla osób zawodowo stykających się z problemem przemocy i sytuacjami kryzysowymi**

# Zajęcia grupowe w CIK

- Grupy terapeutyczne i wsparcia dla kobiet doświadczających przemocy
- Grupa z programem DDA
- Warsztaty umiejętności rodzicielskich
- Warsztaty komunikacji dla par i małżeństw
- Trening umiejętności społecznych dla młodzieży „trudnej” – TZA
- Warsztaty z wiedzy prawnej

# Pomoc całodobowa

## Całodobowy Telefon Zaufania 81-534-60-60



**Interwencje w środowisku w miejscu zdarzenia**, pomoc ofiarom zdarzeń i rodzinom ofiar.  
Wypadki komunikacyjne  
Napady, gwałty  
Zabójstwa, samobójstwa  
Przemoc domowa  
Inne zdarzenia o charakterze traumatycznym

# Pomoc całodobowa

**13 miejsc noclegowych dla osób w sytuacjach kryzysowych, które:**

- **doświadczyły skutków sytuacji traumatycznych (np. powódź, pożar)**
- **doświadczają przemocy, nie mogą aktualnie przebywać w dotychczasowym środowisku ze względu na zagrożenie zdrowia i życia,**
- **ofiary przestępstw, które pozostając w dotychczasowym środowisku narażone są na kolejną wiktymizację, a nawet utratę zdrowia lub życia, (ofiary handlu ludźmi, ofiary przestępstw).**



Agnieszka Zielińska - Konferencja LSCDN  
Lublin, 27.10.2014

# Działalność edukacyjna

Konferencje dot. problematyki przemocy domowej i sytuacji kryzysowych

Szkolenia dla różnych grup zawodowych:

- Personel medyczny – przemoc i uzależnienia
- Pracownicy socjalni – osoby zaburzone psychicznie
- Prokuratorzy – portret psychologiczny ofiary i sprawcy przemocy
- Grupy interdyscyplinarne – przemoc w rodzinie, interwencja kryzysowa
- Pracownicy oświaty (psychologowie, pedagodzy, nauczyciele) – przemoc w rodzinie, interwencja kryzysowa w przypadku samobójstw uczniów, nagłych śmierci itp.
- Studenci i uczniowie

Konsultacje indywidualne



# Czas pracy

Siedziba **ul. Probostwo 6a**

Poniedziałek – piątek 7.00-19.00

Sobota - 7.00-15.00

Telefon zaufania **81-534-60-60** – cała doba

Schronienie – cała doba

Interwencje do zdarzeń – cała doba

E-mail [sekretariat@cik.lublin.eu](mailto:sekretariat@cik.lublin.eu)