

**Полтавський обласний інститут післядипломної педагогічної освіти
імені М.В.Остроградського
Обласний центр практичної психології і соціальної роботи**

Методичні рекомендації

Подолання кризових ситуацій в освітньому середовищі



Полтава 2007

Подолання кризових ситуацій в освітньому середовищі : Методичні рекомендації / Укладачі Я. В. Сухенко, Н. О. Лук'яненко – Полтава : ПОППО, 2007. – 16 с.

В методичних рекомендаціях подано ключові поняття, які описують кризові ситуації, план дій, шляхи допомоги, методи профілактики пост стресових розладів, рекомендації щодо взаємодії із ЗМІ та ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій. Адресовано практичним психологам, соціальним педагогам, класним керівникам, педагогам, керівникам навчальних закладів.

© Обласний центр практичної психології і соціальної роботи

ЗМІСТ

I. Шляхи подолання кризових ситуацій в освітньому середовищі	4
1. Ключові поняття	5
2. Планування дій в кризових ситуаціях	6
3. Шкільна антикризова бригада	8
4. Шляхи допомоги	9
5. Методи профілактики постстресових розладів	11
6. Взаємодія із ЗМІ	12
7. Ліквідація наслідків надзвичайної ситуації	13
II. Методичні рекомендації Полтавського обласного центру практичної психології і соціальної роботи керівникам районних (міських) психологічних служб, практичним психологам і соціальним педагогам щодо подолання кризових ситуацій в освітньому середовищі	14
Інформаційні ресурси	16

ШЛЯХИ ПОДОЛАННЯ КРИЗОВИХ СИТУАЦІЙ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ

*К.Бурмістрова канд. психол. наук,
Н.Федуніна, канд. психол. наук,
В.Хайлова, Центр екстреної
психологічної допомоги МГППУ*

Неминучий наслідок екстремальних ситуацій — руйнування базової потреби людини — потреби в безпеці, порушення стабільної картини світу. Це призводить до важких відстрочених наслідків: невротизації, депресивних станів, втрати віри в себе, втрати перспективи – і багато в чому визначає подальшу долю не тільки однієї конкретної людини, але і цілих соціальних груп.

В умовах катастроф і стихійного лиха нервово-психічні порушення в значній частині населення проявляються в діапазоні від стану дезадаптації та невротичних, неврозоподібних реакцій до реактивних психозів. Їхня вага залежить від багатьох факторів: вік, стать, рівень вихідної соціальної адаптації; індивідуальні характерологічні особливості; додаткові фактори до моменту катастрофи (самотність, наявність дітей, хворих родичів, власна безпорадність: вагітність, хвороба і т.д.). Ці факти змушують нас говорити про те, що питання, зв'язані з наданням психологічної допомоги в надзвичайних ситуаціях, не можуть далі залишатися в рамках одного відомства, а здобувають державне значення.

Досвід показує, що керівники, що приймають відповідальні державні рішення, часом не знають, не розуміють і не враховують психологічних закономірностей і соціально-психологічних феноменів, що супроводжують розвиток подій в екстремальних ситуаціях. Подібного роду рішення і дії ведуть до зростання психологічних і соціальних проблем, тому надзвичайне значення для забезпечення психологічної безпеки населення має підвищення психологічної грамотності керівників регіонів, силових відомств. Врахування психологічних особливостей людей дозволяє приймати найбільш адекватні в тій або іншій ситуації рішення.

Особливе місце в системі психологічної безпеки займає інформаційно-психологічний аспект, зв'язаний з формуванням масової свідомості населення. У визначеному контексті система освіти, так само як і засоби масової інформації, впливає на психологічний настрій суспільства, оскільки вона формує в дитини систему ціннісних орієнтацій, світосприймання, почуття захищеності і перспектив розвитку особистості.

Таким чином, система психологічної безпеки складається з наступних розділів:

— психологія екстремальних ситуацій (формування психологічної стійкості населення, методи реабілітації потерпілих, психологічна підготовка фахівців служб надзвичайних ситуацій);

— психологічна підтримка людей, що знаходяться в ситуації підвищеного ризику: фахівців небезпечних професій, людей, що проживають у місцях із джерелами підвищеної небезпеки (атомні станції, шкідливі виробництва, постійні природні катаклізми і т.д.);

— психологічна підготовка керівників;

— інформаційно-психологічні аспекти роботи із ЗМІ;

Ключові поняття

Психологічна наука розрізняє чотири ключових поняття, якими можна описати критичні ситуації. Це поняття стресу, фрустрації, конфлікту і кризи.

Стрес (від англ. *stress* — напруга) — неспецифічна реакція організму на ситуацію, що вимагає більшої або меншої функціональної перебудови організму, що відповідає адаптації. Природа стресових реакцій виявляється в тім, що життя без стресу немислиме, а «повна воля від стресу,— як пише Г. Сельє, — означає смерть». Важливо мати на увазі, що будь-яка нова життєва ситуація викликає стрес, але далеко не кожна з них буває критичною. Критичні стани викликає дистрес, що переживається як горе, нещастя, виснаження сил і супроводжується порушенням адаптації, контролю, перешкоджає самоактуалізації особистості.

Фрустрація (від лат. *frustratio* — обман, марне чекання, розлад) визначається як стан, викликаний двома моментами. Наявністю сильної мотивації досягти мети (задовольнити потребу) і перешкоди, що заважає цьому досягненню. Перешкодами на шляху до досягнення мети можуть виявитися причини різного характеру: фізичного (позбавлення волі), біологічного (хвороба, старіння), психологічного (страх, інтелектуальна недостатність), соціально-культурного (норми, правила, заборони). З погляду порушень у сфері поведінки фрустрація може виявлятися на двох рівнях: як втрата вольового контролю (дезорганізація поведінки), або ж як зниження ступеня обумовленості свідомості адекватною мотивацією (утрата терпіння і надії).

Конфлікт (від лат. *conflictus* — зіткнення) як критична психологічна ситуація припускає наявність у людини досить складного внутрішнього світу й актуалізацію цієї складності вимогами життя. І якщо при фрустрації перешкодою є зовнішні причини або ж внутрішні, не підмети, то причини, що породжують конфлікт, не є самоочевидними, вони не представляють безумовного «табу» і завжди сплетені з умовами проблемної задачі. У випадку конфлікту саме свідомість повинна порівняти цінність мотивів, зробити між ними вибір, знайти компромісне рішення.

Криза (від греч. *krisis* — рішення, поворотний пункт) характеризує стан, породжений проблемою, що встала перед індивідом, від якої він не може піти і яку не може вирішити в короткий час і звичним способом (смерть близької людини, важке захворювання, зміна зовнішності, різка зміна соціального статусу і т.п.). Розрізняють два типи кризових ситуацій у залежності від того, яку можливість вони залишають для людини в реалізації наступного життя. Криза першого типу являє собою серйозне потрясіння, що зберігає визначений шанс виходу на колишній рівень життя. Ситуація другого типу — власне криза — безповоротно перекреслює наявні життєві задуми, залишаючи у вигляді єдиного виходу з положення модифікацію самої особистості і її сенсу життя.

Таким чином, кризові ситуації вимагають від людини внутрішньої роботи. Різного роду стресові реакції часто виявляються у виді граничної активації внутрішніх ресурсів особистості, що відстоює свої колишні можливості реалізації життєвих задумів. Більш важкі ситуації можуть вимагати від людини перегляду рівня своїх життєвих домагань і одночасної реконструкції свого «Я».

Криза має зовнішній і внутрішній компонент, відповідно, і зовнішня ситуація, і внутрішні динамічні процеси вимагають свого розгляду. Використання психодинамічних методів роботи в цій ситуації може бути дуже продуктивним. Звертання до минулого при цьому неминуче. Причина нинішньої кризи лежить у напрямі думок клієнта і впливає на його актуальну поведінку. Причини кожної кризи знаходяться у внутрішньому конфлікті, і про це треба пам'ятати.

Як правило, через деякий час після події більшість потерпілих в екстремальній ситуації думають, що життя стало більш невизначеним і напруженим. Загальна нестабільність породжує почуття непевності не тільки в завтрашньому дні, але й у власних силах. Заглибленість у власні проблеми не залишає часу і сил на розуміння потреб близьких людей, що приводить до дисгармонії у взаєминах. Саме відчуття неможливості щось змінити без сторонньої допомоги приводить багатьох потерпілих у надзвичайних ситуаціях до психолога.

Психологічна допомога, що надається в кризових або надзвичайних ситуаціях, має свої особливості, пов'язані з тим, що, по-перше, людина, що звертається в службу, знаходиться в стані емоційної напруги, порушення і, по-друге, контакт із клієнтом може виявитися єдиним. Ці особливості диктують методи і прийоми роботи.

У стані особистісної дезінтеграції та дезадаптації людина може стати сприйнятливою до різного роду маніпуляцій. Тому тут необхідно скористатися психологічними методами, що спираються на принципи посилення уваги до почуттів, зосередженні на сьогоднішньому, прийнятті відповідальності за власні цінності, сприяють активізації життєвої позиції.

Створюючи ситуації розвитку, психолог виходить із уявлення про те, що за допомогою спеціально організованого процесу спілкування в людини яка звернулася за допомогою можуть бути актуалізовані додаткові психологічні сили та здібності, які, у свою чергу, можуть забезпечити знаходження нових можливостей виходу з важкої життєвої ситуації.

Планування дій у кризових ситуаціях

На жаль, усі частіше серед потерпілих у кризових і надзвичайних ситуаціях виявляються діти.

До криз, що можуть широко вплинути на учнів, викладачів і адміністрацію шкіл, ми відносимо:

- нещасний випадок з учнем або викладачем
- самогубство або смерть
- грубе насильство (наприклад, групові «розбирання»)
- захоплення заручників
- пожежа в школі або природні нещастя (наприклад, ураган).

До деяких типів кризових ситуацій можна підготуватися, інші практично не залишають часу для попереднього планування.

Психологічна травма може змінити уявлення дитини про світ і про себе. Під загрозою виявляються почуття стабільності і безпеки світу. Реакція дітей на травматичну подію залежить від ситуації, віку дітей, їхніх психологічних особливостей, навичок опанування кризових ситуацій. Ефективна поведінка в

ситуації кризи зменшує її негативний вплив на навчання і психічне здоров'я, а також дозволяє швидше повернутися до нормального існування і запобігти появі психосоціальних проблем.

Найчастіше співробітники освітньої установи задаються питаннями: що робити в перші тридцять хвилин після події, що робити наступного дня, яким чином забезпечити психологічну безпеку?

Досвід таких країн, як США, Канада, Ізраїль, Франція, показує, що в кожній освітній установі необхідно мати чіткий план дій у кризових ситуаціях. На наш погляд, такий план повинен охоплювати різні аспекти безпеки учнів і персоналу — фізичної, психологічної емоційної.

Антикризовий план повинний містити в собі блоки:

- організаційний (хто буде відповідати за планування і порядок дій),
- методичний (виявляються критерії для оцінки ефективності роботи),
- ресурсний (матеріально-технічні і кадрові).

Кожен блок формується з урахуванням наступних факторів:

- типи ситуацій, що визначаються освітньою установою як надзвичайні;
- ознаки, що визначають кризовий характер подій;
- алгоритм дій (хто, де і як діє);
- визначення, за якими критеріями класифікувати медичну і психологічну травму;
- виявлення учнів і співробітників, яким може знадобитися наступна консультація;
- порядок дій у відношенні учнів, персоналу, батьків, ЗМІ;
- які додаткові зовнішні (регіональні) ресурси можуть бути використані і яким чином;
- хто буде оцінювати ефективність дій і необхідність доопрацювання і зміни кризового плану;
- які навчальні тренінги для співробітників необхідно провести;
- як буде відбуватися інформування про кризову ситуацію і план дій в самій освітній установі.

Планування дій у ситуації кризи, крім того, повинне включати:

- підготовку вчителів і персоналу, узгодження планів дій з районними, міськими службами;
- залучення міліції, представників служб надзвичайних ситуацій, медичних працівників, служби соціальної підтримки;
- визначення регулярності зустрічей антикризових бригад і районного антикризового підрозділу.

Щоб стати ефективним, антикризовий план повинний бути чимось більшим, ніж просто документ, що збирає пил на полку в кабінеті адміністрації. Ознайомлення персоналу з планом поведінки в ситуації кризи, обговорення технічних і психологічних моментів поведінки в кризових ситуаціях, проведення тренувальних зборів — усе це необхідно, щоб план виявився діючим.

Основні питання, які необхідно розглянути на етапах підготовки і попередження кризових ситуацій в освітній установі:

1. Кого імовірноше всього торкнеться нещастя (кризова ситуація)?
Адміністрація разом з антикризовою бригадою і представниками служби екстреної психологічної допомоги розглядає різні сценарії і визначає групи, що можуть бути залучені в кризову ситуацію.

2. Чи торкне ця подія антикризової команди? Яким чином?

3. Хто віддає розпорядження про початок дій по наданню допомоги і ліквідації наслідків кризової ситуації?

4. Які цілі цієї допомоги? Що случиться, якщо взагалі не втручатися?

5. Яка тактика і стратегія втручання?

6. Які критерії успішного втручання і/або його результату?

7. Які ресурси є в розпорядженні (коло підтримки, фізичні ресурси, скільки це буде коштувати, які обмеження)?

8. Які ще сторони можуть бути порушені кризовою ситуацією?

9. Чи буде кооперація з представниками інших освітніх установ, відомств? З ким саме? Хто буде координувати, керувати? Яким чином?

10. Яким чином взаємодіяти зі ЗМІ?

При плануванні дій по наданню допомоги в кризових ситуаціях важливо враховувати реальні потреби потерпілих. Це і бажання вижити, врятуватися, і як можна оперативніше встановити контакт із близькими; одержати інформацію, що відбувається з метою осмислення ситуації й орієнтації в нових умовах; і прагнення встановити контроль за тим що відбувається.

Безумовно, ніякий план, ніякі профілактичні міри не гарантують повну безпеку, спокій, відсутність екстремальних ситуацій, але вони можуть істотно знизити імовірність виникнення насильства в школі, дати можливість швидко й ефективно реагувати в надзвичайній ситуації, зменшити її жертви і наслідки у відношенні шкільного колективу і психічного здоров'я дітей і дорослих.

Кризові ситуації часто можна попередити, створивши здорову атмосферу в освітньому співтоваристві, залучаючи учнів до творчої, продуктивної діяльності, що є незамінним засобом по запобіганню насильства в школі — однієї з найбільш актуальних проблем в освітньому середовищі в багатьох країнах світу.

Шкільна антикризова бригада

Коли загальний план розроблений, можна конкретизувати його деталі (хід дій, час, місце, відповідальний, технічні засоби і т.д.). Саме з метою розробки і реалізації подібного плану дій в освітніх установах необхідно створювати шкільні антикризові бригади. Усі функції в такій бригаді заздалегідь розподілені.

Кожен член бригади повинний знати:

- хто відповідає за інформування всіх членів команди при необхідності;
- регулює і вибудовує систему комунікації;
- займається контролем слухів;
- забезпечує першу допомогу (психологічну, соціальну і медичну), взаємодіє зі ЗМІ;
- відповідає за евакуацію і перевезення;
- проводить індивідуальне і групове консультування;
- планує і проводить роботу з наслідками кризової ситуації.

Досвід показує, що за кожну функцію повинні відповідати один-два члена бригади. Важливо пам'ятати, що контактна інформація про команду повинна бути доступна і розміщена біля телефону, на дошці оголошень і т.д. На ефективність роботи антикризової бригади буде впливати чіткість і злагодженість дій усіх її членів. З цією метою з членами антикризової бригади регулярно проводяться тренінги і навчання. Вони повинні мати уявлення про природні реакції на стрес: різні люди можуть реагувати дуже по-різному в залежності від віку, індивідуальні особливості, культурних цінностей.

Дуже важливо, щоб робота антикризової команди проводилася за підтримкою зовнішнього консультанта, що робить допомогу як на стадії формування команди, її навчання, так і при діях у НС (по запропонованій нами моделі цим фахівцем повинний бути представник антикризового підрозділу або міської служби екстреної психологічної допомоги).

У коло питань, розв'язуваних представником антикризового підрозділу, входять: консультації і підтримка антикризової бригади, надання допомоги при проведенні дебрифінга, попередження синдрому емоційного вигорання в членів антикризової бригади (АБ). Консультант може виступати й у ролі супервізора, працюючи разом із членами АБ, надаючи їм можливість навчання в процесі роботи. У програму навчальних семінарів включаються, як правило, теоретичний і практичний блоки. Це насамперед лекції, що дають представлення про кризу, знання по оцінці ризику суїциду, техніки кризового втручання для різних вікових груп.

Однак, як показує досвід, у кризових ситуаціях власних ресурсів освітньої установи часто виявляється недостатньо. Саме тому необхідна координація роботи з регіональними антикризовими підрозділами.

Шляхи допомоги

При плануванні кроків по наданню допомоги необхідно враховувати як мінімум три ознаки, що визначають першочерговість у наданні допомоги.

По-перше, має значення фізична близькість до місця події: за межами зони нещастя, у межах зони чутності, поруч із зоною нещастя, у центрі зони нещастя.

По-друге, важливими є психологічний зв'язок та родинні відносини: допомоги потребують ті, хто ідентифікує себе з жертвою або уподібнюється жертвам, знайомі, далекі родичі або близькі друзі, безпосередньо родина.

По-третє, необхідно працювати з населенням групи ризику, до якої відносяться вкрай чутливі люди, люди які переживають складну особистісну, або соціальну кризу, люди, що втратили близьких за останній рік або свіжу подібну травму.

Таким чином, у число осіб, що насамперед потребують допомоги, потрапляють (по ступені травматизації) — травмовані діти, родина, батьки, свідки події, друзі потерпілих, однокласники, педагоги, персонал, адміністрація освітньої установи, представники вищестоячих організацій.

Часто допомога буває необхідна батькам у розумінні реакцій дитини на насильство і травму. Дитина може переживати необґрунтовані страхи відносно майбутнього, може виникнути розлад сну, вона може навіть занедужати.

Вчителі і персонал також повинні одержати допомогу по відновленню самоконтролю, можливості справитися зі своїми власними почуттями, тривогами, реакціями на кризу. Консультування і дебрифінг бувають настільки ж необхідні дорослим, як і дітям. Для учнів у разі потреби повинна бути передбачена можливість як короткострокового, так і довгострокового консультування після кризової ситуації. Варто допомогти потерпілим і членам їхніх родин повернутися в шкільне середовище.

Важливо пам'ятати про те, що в кризовій ситуації відбувається **розрив цілісності** людини на всіх чотирьох рівнях прояву нею себе: когнітивному, рольовому, соціальному і особистісному.

Когнітивний розрив виявляється в нерозумінні того, що відбулося. Рольовий розрив можна розглядати як нездатність потерпілого виконувати свої функції в родині і на роботі. Соціальний розрив — віддалення від родини і друзів. На особистісному рівні розрив характеризується як нездатність усвідомлювати те що відбулося фізично або емоційно.

Як можна перебороти ці розриви? Насамперед необхідні:

— інформування, пояснення, структурування, осмислення (ці засоби вжиті на подолання когнітивного розриву);

— перебування і пропозиція будь-якої ролі з метою мобілізувати його активність (ліквідація рольового розриву);

— допомога в перебуванні контакту і підтримки (усунення соціального розриву);

— визначення того, що не змінилося (особистісний розрив).

Учителі можуть допомогти учням справитися зі своїми реакціями на кризову ситуацію за допомогою різних форм діяльності в залежності від віку дітей. У таких випадках ефективно поширення пам'яток про надання допомоги потерпілим серед учнів, батьків, персоналу освітньої установи.

Для молодшого шкільного віку рекомендується гра, що є невід'ємним засобом вираження почуттів і переживань дитини; використання ляльок (діти часто більш вільно відгукуються на питання ляльки, більш відкрито розповідають про те що відбулося і про свої власні почуття); групова дискусія, елементи арт-терапії; читання вголос; активні ігри. У більш старшому віці, у середній школі, можуть застосовуватися арт-терапія, рольове моделювання, тілесно орієнтована терапія, танцювальна терапія.

Як допомагати пережити травму

1. Заохочуйте людину розповісти вам про його почуття.
2. Не чекайте, що чоловік буде справлятися з травмою краще, ніж жінка.
3. Говоріть потерпілому про свої почуття і ваш жаль про заподіяну йому біль.
4. Нагадуйте, що всі переживання людини нормальні.
5. Не намагайтеся запевняти, що усе буде добре, — це неможливо.
6. Не намагайтеся нав'язувати свої пояснення, чому все відбулося.
7. Не кажіть потерпілому, що ви знаєте, що він переживає. Ви не знаєте цього.
8. Будьте готові взагалі не говорити. Потерпілому може бути досить того, що ви поруч.

9. Говоріть друзям і родині про свої почуття. Пом'ятайте, що, хоча ви самі і не були жертвою травми, допомагаючи потерпілому, ви можете теж виявитися травмованим.

10. Говоріть вашим друзям і родині про ті незвичайні фізичні відчуття, що можуть бути пов'язані з вашою роботою.

11. Не бійтеся, якщо потерпілий просить про більш діючу допомогу — наприклад, звернення до професіонала. За необхідності звертайтеся до такої допомоги самі.

12. Намагайтеся не проектувати ваші власні почуття на те що відбувається навколо. Кожний переживає події по-своєму.

13. Не бійтеся запитувати, як людина справляється з травмою. Але не задавайте питань про деталі травми. Якщо людина говорить про це, слухайте її. Саме гарне — слідувати за потерпілим.

14. Не складайте ніяких планів відновлення для потерпілого і для себе.

Методи профілактики постстресових розладів

Існують різні підходи і методи психопрофілактики стресогенних розладів. Їхня ефективність багато в чому визначається індивідуальними особливостями особистості. За допомогою яких психологічних способів і прийомів людина може керувати своїм психологічним станом і знімати нервово-психічну напругу, мінімізуючи вплив різних стресогенних факторів?

Насамперед, необхідно освоїти методи психологічної саморегуляції. Під **психологічною саморегуляцією** розуміється вплив людини на самого себе за допомогою своєї психічної активності. Основою психологічної саморегуляції є самонавіювання.

Існують різні методи і модифікації методик саморегуляції. До їхнього числа можна віднести як окремі прийоми, так і комплекси систематизованих вправ.

У групу окремих прийомів саморегуляції включають:

- ритуальні дії;
- самосповідь (ведення щоденника, складання автобіографії і т.п.);
- самопереконавання;
- самонаказ;
- самопідкріплення.

Серед комплексів саморегуляції необхідно відзначити наступні:

- техніки активної нервово-м'язової релаксації;
- метод аутогенного тренування;
- ідеомоторне тренування та ін.

Стан релаксації можна розглядати як початкову стадію аутогенного занурення, що характеризується виникненням відчуттів тепла, ваги у всьому тілі, переживання внутрішнього комфорту, відпочинку, зняття занепокоєння та тривоги.

Техніки нервово-м'язової релаксації доступні для використання в тих ситуаціях, коли людина відчуває надмірну емоційну або фізичну напругу, що заважає конструктивній діяльності. Цей метод містить у собі серію вправ по довільній напрузі і розслабленню основних м'язових груп тіла. Характерною рисою кожної вправи є чергування сильної м'язової напруги і наступного за ним

розслаблення. Протипоказаннями для виконання окремих вправ по розслабленню є патології відповідних органів, хвороби кістково-м'язової системи.

З метою зняття психоемоційної напруги і самостійного освоєння прийомами саморегуляції, можна виконувати спеціальні вправи.

Важливо, щоб співробітники освітніх установ усвідомлювали, що кризова ситуація може протягом тривалого часу впливати як на учнів, так і на самих співробітників. Проблеми дисципліни часто мають корені в неопрацьованих переживаннях горя, втрати, тривоги. Потрібно провести принаймні одне групове заняття з усіма співробітниками, щоб відстежити динаміку переживань і дати можливість людям поділитися своїми почуттями. Також повинен бути проаналізований і переглянутий кризовий план.

Взаємодія із ЗМІ

Особлива увага при ліквідації наслідків кризових ситуацій повинна бути приділена взаємодії освітньої установи з представниками засобів масової інформації.

Телевізор, радіо, газети — інформаційні служби, що давно стали невід'ємною частиною сучасного життя. Якщо раніше люди не бачили далі своєї околиці, знали лише про життя найближчих сусідів, не мали уявлення про те, що відбувається в іншому місті, а тим більше в іншій країні, то тепер вони можуть стежити за подіями у світі. Вони, щоправда, не приймаються людьми близько до серця, іноді здаються не цілком реальними, на відміну від того, що відбувається безпосередньо з кожною людиною, з його рідними, друзями, на його власній вулиці.

Але трагічні події, як би зміщують ракурс сприйняття, ступінь реальності раптом зростає. Висвітлення цих подій накладає особливі зобов'язання як на ЗМІ, так і на глядачів, слухачів, читачів. Багато людей сприймають цей біль як свій власний. Вони проводять дні перед екранами, не в змозі пропустити жодного випуску новин, а потім, не в змозі справитися зі сльозами, почуттям спустошеності, страху, засипають тільки з ліками. Діти, надивившись телевізор разом із батьками, починають боятися ходити в садок, школу, не хочуть відпускати батьків на роботу. У більшості з них сон стає більш тривожним, настрій похмурим, обтяженим. Щоб уникнути подібних реакцій, необхідно дотримувати деяких правил особистої безпеки.

У кожній кризовій ситуації задача фахівців інформувати потерпілих про їхні особливі права відносно ЗМІ. Члени антикризової бригади повідомляють постраждалим наступне:

1. Вони не зобов'язані розмовляти з журналістами, позувати для фотографій або надавати фотографії для ЗМІ.

2. Вони мають право вибирати час і місце проведення інтерв'ю.

3. Вони мають право відмовитися відповідати на питання, навіть якщо вони вже погодилися обговорювати цю тему.

4. Вони мають право перечитати/переглянути матеріал перед тим, як він піде до друку або в ефір.

5. Вони мають право дати інформацію: «для друку» — коли усе, що вони говорять, вони дозволяють опублікувати; «не для друку» — коли усе, що вони

говорять, не повинне стати предметом для публікації (однак треба мати на увазі, що інтерв'ю може бути опубліковано несумлінним журналістом); або коли інформація може бути використана без посилання на джерело.

6. Підкресліть, що потерпілі повинні переконатися, за якими правилами проводиться інтерв'ю (до того, як відповісти на будь-яке питання).

7. Треба пояснити потерпілим, що жоден репортер не є їхнім другом, коли робить репортаж.

Представники ЗМІ відмінно розуміють, що наносять травму постраждалим своїм переслідуванням. Преса може послужити як добру, так і злу, в залежності від характеру тих, хто нею керує.

Плануючи взаємодію з представниками ЗМІ, треба призначити одну людину з числа фахівців, що пройшли підготовку по наданню допомоги в кризових ситуаціях, для такої взаємодії. Адміністрації освітньої установи необхідно як найшвидше після трагедії провести прес-конференцію для одержання контролю над ситуацією, запросивши ЗМІ. При взаємодії зі ЗМІ дуже важливо розуміти, що ЗМІ необхідно отримати інформацію, і потрібно дати їм позитивну, фактичну інформацію. Чим більш конкретно буде ця інформація, тим більше імовірність, що ЗМІ точно передадуть повідомлення про те що відбулося.

Хоча неможливо цілком захистити від ЗМІ всіх потерпілих, існує безліч способів пом'якшити травму або повторну травматизацію засобами масової інформації. Це досягається за рахунок забезпечення анонімності потерпілих, створення «зони таємності» там, де це тільки можливо. Необхідно створити недоступні для представників ЗМІ зони очікування для родичів і близьких потерпілих, здійснити ряд кроків по запобіганню витоку інформації про проведений психологічний супровід у кризовій ситуації.

ЗМІ — виходячи із самої своєї назви — це засіб, іноді просто вражаючий своєю силою, широтою охоплення, масштабом впливу. І як із будь-якими засобами впливу, багато чого залежить від того, як його використовують. Причому щось залежить від організації, етики, правил роботи самих ЗМІ, а щось і від нас — тих, хто опинився в кризовій ситуації. І в цій сфері дотримання техніки безпеки і знання своїх прав настільки ж важливо, як і в інших сферах нашого життя.

Ліквідація наслідків надзвичайної ситуації

На жаль, як би ми не готувалися до надзвичайних ситуацій, вони відбуваються, вони завжди несподівані і вимагають негайної дії.

Що може зробити освітня установа?

- Завірити учнів у тому, що про них подбають і що педагогічний колектив готовий до іспитів, які випали на його долю.
- Підтримувати стабільність у школі.
- Забезпечити батьків і вчителів необхідною інформацією.
- Шкільні психологи і консультанти повинні бути готові до надання підтримки і консультування в разі потреби.
- Виділити час для обговорення того що сталося.
- Направити учнів з найбільшою тривожністю, страхом, з дезадаптивною поведінкою на додаткову консультацію до фахівця.

- Довести інформацію до відома батьків.
- Звернути увагу на дітей, які нещодавно пережили важку, травматичну подію
- Не допускати навішування ярликів і обвинувачень.
- Пам'ятати, що реакція на травматичну подію залежить як від індивідуальних, так і від вікових характеристик дітей.

При організації заходів щодо ліквідації наслідків кризової ситуації, як і при будь-якій операції, що стосується великої кількості людей, необхідно пам'ятати про те, що всі кроки повинні здійснюватися по добре обміркованому плану.

У групу, що розробляє план дій по ліквідації наслідків, входять: керівник освітньої установи, головні адміністратори, представники шкільної служби безпеки, консультанти, вчителі й інші особи, що відповідають за проведення антикризових робіт. Планується проведення загальних зборів, групова й індивідуальна робота. Визначаються час, місце і відповідальні за проведення заходів.

Загальні збори

Для проведення загальних зборів призначаються помічники ведучих (з розрахунку приблизно 1 асистент на 10–20 учнів), які необхідні для виявлення групи ризику. Директор описує ситуацію, інформуючи школу про те, що трапилося, тим самим припиняючи чутки, що швидко з'являються і поширюються при нестачі інформації. Директор повинен дати зрозуміти у своїй мові, що важкі почуття нормальні в цій ситуації, і проінформувати про ті можливості, що є в учнів, щоб поговорити про свої почуття (у групі або при індивідуальній консультації).

Проведення загальних зборів має кілька задач:

1. Описати і підтримати прояв нормальної реакції горя (бесіда про прояви горя, емоційних реакціях, відчуттях, зв'язаних із втратою; пояснення, чому ці реакції можуть бути адаптивними; зачіпаються почуття смутку, страху, розгубленості).
2. Виявити учнів, що потребують додаткової уваги.
3. Підтримати «здорові» реакції і зменшити зворотні, запропонувати учням подумати про те, як можна справитися з трагедією.

Необхідно передбачити обговорення деструктивних способів виходу з кризових станів: ведучі зборів запитують в аудиторії, що учні думають про такі шляхи виходу зі стресу, як алкоголь, наркотики, агресія; принаймні один-два чоловіки звичайно виражають неприйняття таких форм поведінки, що і підтримується.

Особливе місце займає робота щодо запобігання самогубства — вона є також важливою частиною групової роботи, тому що часто спостерігається збільшення ризику самогубства у випадку смерті товариша. Дуже важливо надати інформацію про можливості одержання допомоги, консультації. Якщо дозволяє час, демонструються і коротко порозуміваються техніки розслаблення.

Робота в малих групах

Крім загальних зборів необхідна робота в малих групах (4–12 учнів). Проводить таку роботу фахівець, що пройшов навчання по наданню допомоги в кризових ситуаціях і здатний визначити важкість стану дитини. Цілі подібні тим, що

ставилися для загальних зборів. Невелике число учнів у групі дає можливість для більш ретельної і тонкої роботи. Тривалість заняття, як і загальних зборів, 1–2 години.

Виявлення групи ризику здійснюється у відповідності з наступними ознаками:

- відсутність емоційної реакції в однокласника, що добре знав потерпілого або являвся свідком інциденту
- нездатність дитини керувати емоціями
- підвищене самозвинувачення, лють, злість
- суїцидальні наміри;
- дивне поведінка;
- центрованість на особистих і сімейних проблемах.

Робота з учнями припускає виконання наступних кроків:

- письмовий виклад інформації про те що відбувається (надати цю інформацію і батькам);
- сортування проблем за допомогою короткої і проблемно-орієнтованої діагностики; діти, що потребують екстреної психологічної допомоги, наприклад учні з ризиком самогубства, повинні бути спрямовані у відповідні служби; з іншими дітьми може проводитися коротка безпосередня робота (зазвичай у груповій формі).

Як відзначалося вище, наслідки кризової ситуації можуть бути тривалими, у зв'язку з чим необхідно передбачити можливість психологічного супроводу учнів, що полягає у психологічній підтримці, а також проведення зборів через кілька тижнів після кризи — для відстеження динаміки змін.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

Полтавського обласного центру практичної психології і соціальної роботи керівникам районних (міських) психологічних служб, практичним психологам і соціальним педагогам щодо подолання кризових ситуацій в освітньому середовищі

1. Керівникам районних (міських) психологічних служб провести організаційно-методичні наради для директорів, практичних психологів, соціальних педагогів закладів освіти щодо шляхів подолання кризових ситуацій в освітньому середовищі

До 30.05.2007 року

2. Практичним психологам, соціальним педагогам навчальних закладів розробити план превентивних дій, який включає: організацію та проведення соціологічних опитувань стосовно ситуацій насилля у соціальному оточенні учнів, просвітницькі заходи по подоланню кризових ситуацій для всіх учасників навчально-виховного процесу, заходи соціальної реклами щодо способів та правил поведінки у кризових ситуаціях. План превентивних дій відобразити у річному плані роботи на 2007-2008 н.р.

До 30.08.2007 року

3. Керівникам районних (міських) центрів практичної психології і соціальної роботи, методистам що відповідають за психологічну службу, узагальнити інформацію щодо плану превентивних дій по подоланню кризових ситуацій та подати до ОЦППСР за формою:

Заходи	Зміст роботи, навчальний заклад	Термін проведення	Цільова група, показники охоплення	Прогнозований результат
Просвітницькі				
Соціально-психологічні дослідження				
Заходи соціальної реклами				

До 30.09 2007 року

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. Александровский Ю.А. и др. Психогении в экстремальных условиях. — М.: Медицина, 1991.
2. Алиев Х. Ключ к себе. — М.: Молодая гвардия, 1990.
3. Андреева А.Д. Как помочь ребенку пережить горе // Развивающие и коррекционные программы для работы с младшими школьниками и подростками / Под ред. И.В. Дубровиной. — Москва–Тула, 1993.
4. Бехтерев В.М. Коллективная рефлексология. — Пг.: Колос, 1921.
5. Бубер М. Два образа веры. — М.: Республика, 1995
6. Василюк Ф.Е. Пережить горе / В кн: О человеческом в человеке. — М., 1991
7. Василюк Ф.Е. Психология переживаний. — М., 1984.
8. Гадамер Х.Г. Истина и метод. — М.: Прогресс, 1988.
9. Делез Ж. Различие и повторение. — СПб.: Петрополис, 1998.
10. Колодзин Б. Как жить после психической травмы. — М., 1992
11. Механізми взаємодії органів державної влади та неурядових організацій у протидії жорстокому поводженню з дітьми. Навчально-методичний посібник. За редакцією Левченко Б.К., Трубавіної І.М. – К.: Юрисконсульт. – 2005. – 452 с.
12. Мушинський В. Неблагополучна сім'я як фактор дисгармонійного розвитку дитини// Психолог. – 2005. - №34 (178)
13. Науково-методичні засади діяльності психологічної служби: Навчальна-методичний посібник: В 2 т. / За ред. В.Г.Панка. І.І.Цушка. – К.: Ніка-Центр, 2005. – Т.2 – 284 с.
14. Науково-методичні засади діяльності психологічної служби: навчально-методичний посібник; В 2 т. / За ред.. В.Г.Панка, І.І.Цушка. – К.: Ніка-Центр, 2005. – Т.1. – 328с.

15. Психологічна реабілітація дітей, які зазнали сексуального насильства: Посібник до навчального відео-курсу. – «Жіночий консорціум України», 2005
16. Психолого-педагогічна реабілітація дітей, вилучених із секс-бізнесу/ За ред.. О.П.Петрашук та І.І.Цушка. – К.: Ніка-Центр, 2003. – 248с.
17. Романовська Д., Собкова С. Робота з підлітками, схильними до суїциду// Психолог. – 2006. - №15 (207)
18. Рубинштейн С.Л. Проблемы общения в психологии. — М.: Педагогика, 1973.
19. Соціальна робота: технологічний аспект: Навчальний посібник / За ред. Проф. А.И. Капської. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 352с.
20. Статмен Пола Безопасность вашего ребенка: Как воспитать уверенных и осторожных детей/ Пер. с англ. С.А.Юрчука. – Екатеринбург: У-Фактория, 2004. – 272с.
21. Тетяна Бойченко Освітні профілактичні програми. – К.: Главник, 2006. – 128с.
22. Учбова діяльність молодшого школяра: діагностика і корекція неблагополучностей: Книжка для вчителів диференційованих класів/ В.П.Гапонов, В.А.Георгієвська, Ю.З.Гільбух та ін., за ред. Ю.З.Гільбуха. – К.: ВПОЛ, 1994. – 88с.
23. Фрейд А. Психология Я и защитные механизмы / Пер. с англ. — М.: Педагогика, 1993.
24. Шадура А.Ф., Мамедова Г.Ю. Дети, опаленные войной: Психологическая реабилитация. — Народное образование, № 4, 2002.