

## **PROCEDURY ZARZĄDZANIA KRYZYSEM W SZKOLE**

### **PROCEDURY OGÓLNE**

Procedury i strategie to narzędzie efektywnego reagowania na trudne lub zaskakujące sytuacje wychowawcze. Szczególny obowiązek reagowania na niepokojące sygnały i zachowania ucznia spoczywa na nauczycielach. Szkoła zobowiązana jest do wczesnego rozpoznawania problemu i podejmowania oddziaływań profilaktycznych (uprzedzających), wychowawczych (interwencyjnych), a czasami także resocjalizacyjnych (naprawczych).

#### **Schemat zarządzania kryzysem w szkole**

- okres przed kryzysem – działania uprzedzające
- okres kryzysu i bezpośrednio po kryzysie – działania interwencyjne
- później – działania naprawcze.

#### **Działania uprzedzające:**

- zebranie informacji o skali zjawisk mających wpływ na powstanie kryzysu,
- poznanie dostępnej infrastruktury pomocy,
- poznanie skutecznych i dostępnych form pomocy,
- opracowanie planu kryzysowych działań w tym procedur powiadamiania, ochrony i wsparcia psychicznego,
- praktyczne uzgodnienie form i zasad współpracy z potencjalnymi partnerami –uzgodnienie planów kryzysowych z poszczególnymi służbami (policją, strażą pożarną, wydziałem zarządzania kryzysowego, Centrum Zarządzania Kryzysowego),
- wyznaczenie członków Szkolnego Zespołu Kryzysowego,
- ustalenie lokalizacji zbierania się SZK,
- rozpoznanie potrzeb szkoleniowych kadry,
- przeszkolenie i ćwiczenia w zakresie stosowania procedur, działań wynikających z planów kryzysowych,
- wizualizowanie procedur, planów, inne formy promocji – druk plakatów, ulotek,
- przygotowanie zarządzających szkołą oraz SZK do działań w kryzysie,
- “oswajanie” z psychologicznymi konsekwencjami narażenia na stres pourazowy, przekazywanie sugestii co do roli wzajemnej pomocy, pomocy specjalistycznej, ryzyka zachowań, reakcji destrukcyjnych.

### **Działania interwencyjne:**

- ochrona, kierowanie, łączenie,
- działania formalne – powiadamianie organów nadrzędnych,
- zebranie Szkolnego Zespołu Kryzysowego,
- gromadzenie informacji o zdarzeniu, wstępna diagnoza,
- koordynowanie napływających informacji,
- inwentaryzacja problemów,
- szacowanie priorytetów, nadawanie rangi,
- ocena potrzeb,
- informowanie,
- koordynowanie i właściwe wykorzystanie zasobów ludzkich, oferowanej pomocy,
- doraźna pomoc psychologiczna .

### **Działania naprawcze:**

- koordynacja współpracy z innymi zaangażowanymi w działania instytucjami,
  - ocena potrzeb – ustalenie w jaki sposób zdarzenie wpłynęło na stan psychiczny ludzi (uczniowie, personel, rodzice) i funkcjonowanie szkoły,
  - opracowanie programu poradnictwa kryzysowego adresowanego do poszczególnych grup – w tym uczniów i rodziców,
  - koordynacja pracy osób zaangażowanych w pomaganie poszkodowanym:
- rozdzielanie zadań
  - monitorowanie stresu
  - budowanie powiązań
  - gromadzenie i udostępnianie materiałów
  - stałe gromadzenie informacji zwrotnych o efektywności działań
    - kierowanie do specjalistów.

### **Realizatorzy działań kryzysowych. Zadania poszczególnych instytucji.**

Realizacja wszelkich działań kryzysowych dotyczy bezpośrednio zaangażowanych w kryzys placówek, jak i instytucji nadzorujących, interweniujących i wspierających. Dyrektor, po zebraniu informacji o skali kryzysu, podejmuje decyzję o uzyskaniu pomocy z zewnętrznych zasobów.

**Szkoła (obszar działań wewnętrznych):**

- powołanie Szkolnego Zespołu Kryzysowego,
- opracowanie lub adaptacja znanych procedur na wypadek konkretnych zdarzeń,
- omówienie poszczególnych procedur w ramach innych zespołów szkolnych, np. wychowawczego,
- podejmowanie działań interwencyjnych przez wychowawców, nauczycieli, pedagoga, psychologa – niezwłoczne reagowanie na krytyczne zdarzenia wychowawcze,
- zwracanie się po pomoc i interwencję do instytucji wymiaru sprawiedliwości, wojska, policji, straży pożarnej, pogotowia ratunkowego (wg kompetencji służb),
- podejmowanie współpracy z placówkami wsparcia ogólnego i specjalistycznego,
- organizowanie szkolnych form pomocy i wsparcia (np. udzielanie konsultacji pedagogicznych, zajęć socjoterapeutycznych, in.).

**Placówki wsparcia ogólnego (Kuratorium Oświaty, PPP, in.)**

- wsparcie w działaniach kryzysowych wg kompetencji,
- nadzór merytoryczny,
- badanie, monitorowanie skuteczności,
- edukacja,
- koordynowanie wsparcia specjalistycznego.

**Zakres obowiązków pracowników szkoły, na wypadek krytycznych zdarzeń szkolnych:****Pielęgniarka (jeśli jest dostępna):**

- udzielanie pierwszej pomocy przedmedycznej,
- zgłaszanie potrzeb pomocy medycznej (wg oceny zagrożenia życia, zdrowia),
- wyznaczanie osób towarzyszących uczniom odwożonym do szpitali,
- udzielanie uczniom informacji o ew. konsekwencjach dla zdrowia, jakie niesie ze sobą incydent,
- przekazanie lekarzom kluczowych informacji o sytuacji poszkodowanych,

**Wychowawca, inni nauczyciele:**

- powiadomienie uczniów w klasie i podjęcie tematu w dyskusji,
- niezwłoczne zidentyfikowanie uczniów potrzebujących porady, pomocy i zawiadomienie o tym psychologa, pedagoga lub specjalistę wspierającego szkołę,
- eskortowanie uczniów szczególnie pobudzonych, roztrzęsionych do miejsca udzielania pomocy,
- monitorowanie stanu uczniów w okresie późniejszym,
- towarzyszenie uczniom rannym, chorym,
- angażowanie zespołu klasowego w konstruktywne lub pożądane formy aktywności,
- zmniejszanie dolegliwości skutków (w okresie po zdarzeniu).

**Pedagog, psycholog:**

- koordynowanie działań związanych z pomocą psychologiczną, w tym zgłaszanie zapotrzebowania wsparcia w tym zakresie,
- stałe udzielanie informacji – informacja jest podstawową formą pomocy w sytuacji krytycznej,
- pozostawanie w stałym kontakcie z wychowawcami,
- kontaktowanie się z sąsiednimi szkołami w sprawie ew. wsparcia w opiece nad uczniami,
- prowadzenie ewidencji uczniów, którym należy udzielać pomocy,
- informowanie rodziców / opiekunów prawnych o konieczności udzielania pomocy i zachęcanie do kontynuowania stosownych form pomocy poza szkołą,
- pomoc rodzicom w zrozumieniu podstawowych, typowych reakcji ich dzieci na zdarzenie kryzysowe,
- pomoc pracownikom szkoły w radzeniu sobie z własnymi reakcjami na zdarzenie kryzysowe.

**Sekretariat szkoły:**

- zawiadamianie członków Szkolnego Zespołu Kryzysowego o miejscach, terminach spotkań,
- kierowanie służb interweniujących do miejsca incydentu, udzielanie informacji o topografii budynku, specyficznych cechach sytuacji,
- kierowanie wszelkich telefonów, zapytań od mediów do dyrektora szkoły/institucji wyznaczonej do kontaktów z mediami.

**Schemat postępowania działań interwencyjnych****Dyrektor:**

- ustala i potwierdza rodzaj zdarzenia,
- pozyskuje kluczowe informacje (co się stało, kto był zaangażowany, kto był świadkiem, jak zdarzenie się zaczęło),
- w uzasadnionych sytuacjach – powiadamia Policję (997, 112), straż pożarną (998, 112), pogotowie ratunkowe (999, 112),
- rozpoczyna realizację szkolnych procedur ewakuacji,
- powołuje Szkolny Zespół Kryzysowy,
- w uzasadnionych sytuacjach – wzywa placówkę wsparcia (np. Centrum Zarządzania Kryzysowego),
- zawiadamia przez ogłoszenie lub w inny dostępny sposób personel szkoły,
- chroni (odizolowuje) wszystkich, którzy byli narażeni na niebezpieczeństwo,
- podejmuje działania zapobiegające dezinformacji, chaosowi,
- upewnia się, że wszyscy są bezpieczni,
- zarządza kontrolę wejść/wyjść w szkole,
- utrzymuje kontakt z personelem szkoły, aby monitorować sytuację,
- kieruje uczestnikami zdarzeń,
- na bieżąco zawiadamia jednostkę policji/straży pożarnej o przebiegu zdarzeń, monituje o zmianach,
- zbiera świadków i poszkodowanych w zdarzeniu,
- zbiera kluczowe informacje niezbędne do dalszych działań,
- organizuje udzielanie pierwszej pomocy przedmedycznej rannym (zapewniając bezpieczeństwo uczestnikom),
- kontroluje obecność uczniów i personelu,

- wyznacza osobę do zawiadamiania rodziców/opiekunów prawnych uczniów,
- zleca zabezpieczenie miejsca zdarzeń, śladów,
- współpracuje z policją lub odpowiednimi służbami w rozwiązaniu problemu,
- kieruje współpracą personelu ze służbami,
- zawiadamia służby interweniujące, personel, rodziców/opiekunów o ustabilizowaniu sytuacji,
- inicjuje działania naprawcze.

### **Kontakt z mediami w sytuacji kryzysowej**

1. Dyrektor szkoły może nawiązać współpracę z przedstawicielami mediów.
2. Współpracuje ze Szkolnym Zespołem Kryzysowym w przygotowywaniu oficjalnych komunikatów dla mediów.
3. Dyrektor szkoły wyznacza osobę spośród personelu szkoły lub zespołu kryzysowego, odpowiedzialną za kontakt z dziennikarzami.
4. Wyłącznie osoba wyznaczona przez Dyrektora szkoły przekazuje informacje do mediów.
5. Dyrektor szkoły wyznacza miejsce, z którego będą udzielane informacje podczas kryzysu.
6. Należy zwrócić uwagę, aby dziennikarze otrzymywali informacje od wyznaczonego personelu.