**КРИЗОВА СИТУАЦІЯ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ: ЩО ВАЖЛИВО ЗНАТИ**

**Пам’ятка для спеціалістів психологічної служби закладів та установ освіти**

Джерело: “Соціально-педагогічна та психологічна допомога сім’ям з дітьми в період військового конфлікту” : навчально-методичний посібник. - К. : Агенство “Україна”. - 2015. - 176 с.

Психологічна наука розрізняє чотири ключових поняття, якими можна описати критичні ситуації.

**Стрес** (від англ. stress — напруга) — неспецифічна реакція організму на ситуацію, що вимагає більшої або меншої функціональної перебудови організму, що відповідає адаптації. 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), соціальнокультурного (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.).

**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.

Криза має **зовнішній і внутрішній компонент**, відповідно, і зовнішня ситуація, і внутрішні динамічні процеси вимагають свого розгляду.

**Причини кожної кризи знаходяться у внутрішньому конфлікті, і про це треба пам'ятати.** Таким чином, кризові ситуації вимагають від людини внутрішньої роботи.

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:

* застосування психологічних метод, що спираються на принципи посилення уваги до почуттів, зосередженні на сьогоденні, прийнятті відповідальності за власні цінності, сприяють активізації життєвої позиції;
* створення ситуації розвитку, актуалізація додаткових психологічних сил та здібностей, які, у свою чергу, можуть забезпечити знаходження нових можливостей виходу з важкої життєвої ситуації.

**Ознаки, що визначають першочерговість у наданні допомоги**

1. **Фізична близькість до місця події:** за межами зони нещастя, у межах зони чутності, поруч із зоною нещастя, у центрі зони нещастя..

2. **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.

3. **Необхідно працювати з населенням групи ризику**, до якої відносяться вкрай чуттєві люди, люди, які переживають складну особистісну, або соціальну кризу, люди, що втратили близьких за останній рік або свіжу подібну травму.

**Коло осіб, що насамперед потребують допомоги** (по ступені травматизації):

* травмовані діти;
* родина;
* батьки; ⎫
* свідки події;
* друзі і однокласники потерпілих;
* педагоги, персонал, адміністрація освітньої установи;
* представники вищестоячих організацій.

**Важливо пам’ятати!**

**Батьки** часто потребують допомоги у розумінні реакцій дитини на насильство і травму.

**Дитина** може переживати необґрунтовані страхи відносно майбутнього, може виникнути розлад сну, вона може навіть занедужати.

**Вчителі, персонал, адміністрація** закладу чи установи освіти потребують допомоги по відновленню самоконтролю, можливості справитися зі своїми власними почуттями, тривогами, реакціями на кризу.

**Для учнів** у разі потреби повинна бути передбачена можливість як короткострокового, так і довгострокового консультування після кризової ситуації.

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

Представники ЗМІ добре розуміють, що наносять травму постраждалим своїм переслідуванням.

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 пресконференцію для одержання контролю над ситуацією, запросивши ЗМІ.

**При взаємодії зі ЗМІ дуже важливо розуміти**, що ЗМІ необхідно отримати інформацію, а також про те, що часто інформація подається у викривленому або вигідному для преси світлі. Саме тому потрібно дати їм позитивну, фактичну інформацію. Чим більш конкретною буде ця інформація, тим більша імовірність того, 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.

**Пам’ятайте!**

**ЗМІ**— 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.**

**З метою пом’якшення травмування або запобігання повторній травматизації, нанесеній засобами масової інформації, у кожній кризовій ситуації задача фахівців − інформувати потерпілих про їхні особливі права відносно ЗМІ**

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 запитання).

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