LUBELSKI ROCZNIK PEDAGOGICZNY
T. XXXV, z. 1 – 2016

DOI: 10.17951/lrp.2016.35.1.197

Magdalena Barabas
Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie

INTERWENCJA KRYZYSOWA W PRACY PEDAGOGA SZKOLNEGO

Abstrakt: Wśród wielu pełnionych przez szkołę zadań jednym z głównych jest urzeczywistnienie funkcji dydaktycznej, wychowawczej i opiekuńczej w stosunku do uczniów. Zadania te są realizowane w dużym zakresie przez pedagoga szkolnego przez inicjowanie działań profilaktycznych, diagnostycznych, a także interwencyjnych ukierunkowanych na przywrócenie bezpieczeństwa. Zadania o charakterze interwencyjnym są podejmowane w sytuacjach kryzysowych dotykających zarówno jednostkę, jak i cały system rodzinny czy szkolny. Skuteczność tych czynności jest warunkowana nie tylko wiedzą merytoryczną w tym zakresie, lecz także świadomie planowanymi procedurami i trybami postępowania w konkretnych obszarach kryzysów. Celem artykułu jest przedstawienie podstawowych zagadnień dotyczących istoty kryzysu, głównych założeń interwencji kryzysowej, specyfiki i procedur postępowania interwencyjnego w sytuacjach kryzysowych w szkole.

Słowa kluczowe: kryzys, interwencja kryzysowa, szkoła

Wśród wielu pełnionych przez szkołę zadań dominujące jest urzeczywistnienie funkcji dydaktycznej, wychowawczej i opiekuńczej w stosunku do dzieci i młodzieży. Zadania te są realizowane w dużym zakresie przez pedagoga szkolnego przez podejmowanie działań profilaktycznych, diagnostycznych, a także interwencyjnych. Działania o charakterze interwencyjnym zaś są inicjowane w sytuacjach kryzysowych i wiążą się z szybką i skuteczną pomocą dziecku i jego rodzicom. Szkoła, będąc po domu rodzinnym drugim miejscem, w którym dzieci spędzają najwięcej czasu, odgrywa kluczową rolę w rozpoznaniu kryzysu i tworzeniu strategii postępowania w sytuacjach kryzysowych dla dziecka i jego rodziny. Sytuacje te łączą się z zagrożeniem bezpieczeństwa, zdrowia i życia. Stąd skuteczność

podejmowanych działań jest warunkowana nie tylko wiedzą merytoryczną w tym zakresie, lecz także świadomie planowanymi procedurami i trybami postępowania w konkretnych obszarach kryzysów.

WPROWADZENIE W PROBLEMATYKĘ KRYZYSU

Termin „kryzys" pochodzi z języka greckiego *krisis* i oznacza, w sensie ogólnym, wybór, decydowanie, zmaganie się, walkę, w której konieczne jest działanie pod presją czasu. To okres przesilenia i decydujących zmian. Termin ten ma charakter interdyscyplinarny i łączy się z pewnego rodzaju przełomem. Możemy zatem wyróżnić kryzys polityczny, społeczny, gospodarczy czy ekonomiczny. W psychologii kryzys najczęściej jest utożsamiany z „odczuwaniem lub doświadczaniem wydarzenia bądź sytuacji jako trudności nie do zniesienia, wyczerpującej zasoby wytrzymałości i naruszającej mechanizmy radzenia sobie z trudnościami" (James, Gilliland 2009, s. 33). Kryzys jest rezultatem trudności i przeszkód w osiągnięciu ważnych celów życiowych, które wydają się nie do pokonania przez zwyczajowe zachowania, co skutkuje stanem dezorganizacji (Caplan 1961, 1964). Kryzys jako dezorganizacja życia jest wynikiem zniweczenia istotnych dla człowieka celów życiowych, głębokiego zaburzenia cyklu życiowego i sposobów radzenia sobie z czynnikami stresującymi. Jest on sytuacją trudną do zrozumienia i wytłumaczenia w kategoriach przyczynowo-skutkowych. Wiąże się z lękiem, szokiem i trudnościami przeżywanymi w związku z zaburzeniem, a nie do samego zaburzenia (Brammer 1984). Kryzysy postrzegane są także jako osobiste trudności lub sytuacje odbierające jednostce zdolność działania i świadomego sprawowania kontroli nad własnym życiem (Belkin 1984). Owa niemożność poradzenia sobie z sytuacją powoduje, że człowiek postrzega ją w kategorii kryzysu. Gdy osoba w kryzysie nie otrzyma wsparcia, może to doprowadzić do poważnych zaburzeń afektywnych, behawioralnych i poznawczych.

Sytuacja kryzysowa może zdarzyć się epizodycznie każdemu człowiekowi, rodzinom, grupom czy społecznościom. Kryzysy są inicjowane przez zagrażające położenie, które może być pojedynczą sytuacją lub następującymi po sobie znaczącymi wydarzeniami, których konsekwencje się kumulują. Stąd sytuacja ta może być postrzegana przez jednych jako zagrożenie lub jako wyzwanie i szansa na własny rozwój. Owa subiektywna interpretacja wydarzenia warunkuje sposób reagowania człowieka na te same sytuacje kryzysowe (Badura-Madej 1999). W psychologii rozwoju zdarzenia życiowe są utożsamiane z tzw. kamieniami milowymi, momentami granicznymi o charakterze zwrotnym, które kształtują i ukierunkowują różne aspekty i obszary życia człowieka (Danisk i in. 1980, za: Przetacznik-Gierowska,

Tyszkowa 1996). Zdarzenia te są postrzegane jako znaczące, istotne i ważne dla całego psychospołecznego funkcjonowania człowieka. Emocjonalny wymiar tego zdarzenia może mieć charakter przyjemny bądź nieprzyjemny. Charakterystyczna jest konieczność dokonania zmiany w dotychczasowym funkcjonowaniu osoby (por. Badura-Madej 1996, 1999; Kubacka-Jasiecka 2010). Wśród wielu definicji wydarzeń krytycznych na podkreślenie zasługuje perspektywa Heleny Sęk, według której wydarzenia krytyczne to „wzajemne oddziaływanie na siebie elementów otoczenia i podmiotu powodujące taki stan niezrównoważenia, który wymaga dokonywania zmian […] w układzie funkcjonalnym człowiek–otoczenie, grupa–środowisko" (Sęk 1997, s. 143–144). Krytyczne wydarzenia nie podlegają kontroli jednostki, wpisują się w obiektywną sytuację i historię życia człowieka, mają charakter ważny, uogólniony i symboliczny, odnoszą się do fundamentów dotychczasowego życia osoby i jej relacji z otoczeniem, egzekwują zmianę w zakresie systemu wartości i tożsamości społecznej przez powtórne samookreślenie i podjęcie nowych ról, jak również zmuszają do readaptacji (ingerują w dotychczasowy kierunek biegu życia) (za: Kubacka-Jasiecka 2010, s. 47).

Uogólniając, można stwierdzić, że kryzys oznacza przejściowy stan nierównowagi wewnętrznej uwarunkowany wystąpieniem krytycznego wydarzenia lub ciągiem różnych wydarzeń życiowych wymagających istotnych zmian dotychczasowego sposobu funkcjonowania. Duża liczba wydarzeń krytycznych, ich zagęszczenie w czasie i negatywna ocena jest zagrożeniem dla równowagi psychicznej człowieka (Badura-Madej 1999).

W konfrontacji z wydarzeniem krytycznym, zgodnie z klasyczną teorią kryzysu Geralda Caplana, człowiek zazwyczaj stara się rozwiązać daną sytuację problemową, stosując dotychczasowe sposoby radzenia sobie, które niestety zawodzą, powodując wzrost napięcia i lęku. Stąd nabiera on przekonania, że nie jest w stanie przezwyciężyć trudności, zaczyna mieć poczucie utraty kontroli nad własnym życiem. Wzrost napięcia z kolei prowadzi do maksymalnej mobilizacji energii i rezerw psychicznych w celu poszukiwania nowych sposobów rozwiązania problemu. Rezultatem tych działań może być przezwyciężenie kryzysu i odzyskanie równowagi lub zaprzeczenie istniejącym problemom (w wyniku nieudanych prób) albo zachowania destrukcyjne w celu zmniejszenia napięcia i zredukowania zbyt silnych emocji (por. Badura-Madej 1999; Kubacka-Jasiecka 2010).

W literaturze dotyczącej omawianej problematyki do najczęściej opisywanych kategorii (obszarów, rodzajów) kryzysu należą: kryzysy rozwojowe, sytuacyjne, egzystencjalne oraz kryzysy środowiskowe.

Kryzysy rozwojowe określane także mianem kryzysów przemiany lub normatywnych – to wydarzenia występujące w toku rozwoju i ewolucji powodujące intensywną i nagłą zmianę lub zwrot życiowy, wywołujące niespodziewaną reakcję.

Normatywny kryzys rozwojowy jest związany z wydarzeniami życiowymi, jak: małżeństwo, narodzenie dziecka, pójście dziecka do szkoły, dorastanie, opuszczenie domu. Są one nieodłącznie związane z życiem i rozwojem każdej rodziny. Każda rodzina przechodzi przez kolejne kryzysy przemiany. Mogą one mieć przebieg typowy lub szczególnie ostry, z ryzykiem przejścia w kryzys przewlekły. Czynnikami ryzyka wystąpienia nieprawidłowego kryzysu normatywnego w rodzinie są przykładowo: zagrożenie bytu materialnego rodziny, brak mieszkania, słaba więź małżeńska rodziców, słabe lub sztywne granice międzypokoleniowe, sprzeczność dążeń i potrzeb członków rodziny, konflikty między rodzicami, brak wspólnych zadań w rodzinie (zob. Badura-Madej 1999; Lipczyński 2007; James, Gilliland 2009; Kubacka-Jasiecka 2010). Kryzysy sytuacyjne (losowe) występują w konfrontacji z rzadkim i nadzwyczajnym zdarzeniem, którego człowiek nie jest w stanie przewidzieć i kontrolować. Kryzys sytuacyjny może być implikacją takich wydarzeń, jak wypadek samochodowy, gwałt, porwanie, utrata pracy, nagła choroba i śmierć. Parametrami kryzysu losowego, odróżniającego go od innych kryzysów, są: jego nagłość, przypadkowość, wywołanie wstrząsu, nasilenie i często katastroficzny wymiar. Kryzysy egzystencjalne obejmują konflikty wewnętrzne i lęki związane z niezmiernie ważnymi dla człowieka kwestiami oraz dotyczą celowości i sensu życia, wolności i niezależności, odpowiedzialności czy zaangażowania (James, Gilliland 2009; Lipczyński 2007). Z kryzysem środowiskowym mamy do czynienia wówczas, kiedy jakaś katastrofa (naturalna lub z inicjatywy człowieka) dotyka jednostkę lub całą grupę ludzi, którzy nie z własnej woli wpadają w nurt spowodowanych przez katastrofę wydarzeń. Zdarzenia te mogą wywołać negatywne implikacje dla wszystkich członków społeczności danego środowiska. Kryzysy środowiskowe mogą być konsekwencją zjawisk naturalnych (np. powodzi, trzęsień ziemi, pożarów), jak również mieć źródło pochodzenia biologicznego (np. epidemie), politycznego oraz mogą być następstwem ciężkiej zapaści gospodarczej (James, Gilliland 2009).

Oprócz wyżej wymienionych kryzysów można także mówić o kryzysach ostrym i chronicznym. Charakterystyczne dla kryzysu ostrego (czwarta faza w koncepcji Geralda Caplana) są bardzo szybko zmieniające się w czasie zaburzenia zachowania, silne poczucie zagrożenia i wewnętrznego napięcia, subiektywne poczucie bezradności oraz stałe obniżanie się zdolności osoby w kryzysie do radzenia sobie. Kryzys ostry wiąże się także z pobudzeniem jednostki, regresją jej zachowania i narastającym poczuciem krzywdy. Charakterystyczna jest także fiksacja na przeżyciach i chaotyczność działań podejmowanych przez osobę doświadczającą kryzysu (Badura-Madej 1999). Kryzys przejściowy, określany również chronicznym, jest wynikiem wycofania się lub zastosowania patologicznych rozwiązań przez osobę doświadczającą kryzysu rozwojowego albo zatrzymania się jednostki

w kryzysie traumatycznym w fazie reakcji emocjonalnej. Jego wskaźnikami jest zazwyczaj bierność i bezradność, skłonność do wycofywania się, pogorszenie relacji społecznych oraz rezygnacja z odpowiedzialności (za: Badura-Madej 1999).

Właściwe zidentyfikowanie kryzysu warunkuje efektywność podejmowanej interwencji kryzysowej. Niewłaściwa jego diagnoza może skutkować pogorszeniem się stanu klienta przez zastosowanie nieodpowiednich i nietrafnych działań. Reakcje na wydarzenia krytyczne są uzależnione od subiektywnej interpretacji jednostki. Podobnie radzenie sobie z kryzysem łączy się z osobistą percepcją i oceną sytuacji.

PODSTAWOWE ZAŁOŻENIA INTERWENCJI KRYZYSOWEJ

Skuteczność podejmowanych metod radzenia sobie z kryzysem jest uzależniona od wielu czynników psychospołecznych, np. wieku, płci, doświadczeń jednostki czy wsparcia społecznego. W sieci wsparcia w sytuacji kryzysu mogą znajdować się zarówno osoby najbliższe, jak i osoby z dalszych kręgów społecznych, np. sąsiedzi, znajomi, współpracownicy czy osoby profesjonalnie zajmujące się pomocą i podejmujące interwencję kryzysową. Początki interwencji kryzysowej we współczesnym kształcie przypadają na lata 60. ubiegłego wieku. Można ją utożsamiać z interdyscyplinarną i wielostronną pomocą w kryzysach psychologicznych czy poważnych trudnościach występujących w toku życia człowieka (Lindemann 1944; Caplan 1964; Hoff 1995). Aktualnie interwencja kryzysowa najczęściej jest rozumiana „jako forma pomocy psychologicznej, polega na kontakcie terapeutycznym, skoncentrowanym na problemie wywołującym kryzys, czasowo ograniczonym, w którym dochodzi do konfrontacji osoby z kryzysem i do jego rozwiązania. Redukcja symptomów i przywrócenie równowagi psychicznej zapobiega dalszej dezorganizacji" (Badura-Madej 1999, s. 27). Jak zauważyła Dorota Kubacka-Jasiecka, interwencja kryzysowa wykracza poza indywidualną pracę interwencyjną z klientem, albowiem dostarcza wieloaspektowej pomocy osobie w kryzysie, angażuje się w rekonstruowanie więzi z osobami ze środowiska klienta oraz popularyzuje przemiany społeczne i polityczne ukierunkowane na ochronę praw jednostki oraz polepszania adaptacji i jakości życia ludzi (Kubacka-Jasiecka 2010).

Interwencja kryzysowa opiera się na założeniu, że kryzys jest normalną reakcją na wystąpienie wydarzenia krytycznego, a zasoby i wsparcie społeczne mają decydujące znaczenie w zmaganiu się z kryzysem. Ponadto istotą oddziaływań osób podejmujących interwencję powinna być ich interdyscyplinarność i eklektyczność przejawiająca się w różnorodności narzędzi, pierwszeństwu sytuacji kryzysu nad strategiami i modelami działania. Niezbędne jest towarzyszenie osobie w kryzysie w celu odzyskania przez nią możliwie szybko sprawności i samodzielności

funkcjonowania, tworzenie i aktywizowanie sieci wsparcia oraz inicjowanie procesów zmiany nie tylko na poziomie indywidualnym, lecz także społecznym (por. Kubacka-Jasiecka 2010). Podejmując działania interwencyjne, należy pamiętać o bezzwłoczności działania, nierzadko w trybie ratunkowym, celem uniknięcia kolejnych implikacji stanu nierównowagi klienta i jego zaburzeń afektywnych, behawioralnych i poznawczych. Działania interwenta, częstokroć dyrektywne, powinny skupiać się na problemie „tu i teraz", ograniczać podejmowane cele i być ograniczone w czasie. Należy przypomnieć, że stan czynnego kryzysu (stan nierównowagi) trwa zazwyczaj od 4 do 6 tygodni. Interwencja kryzysowa powinna być ukierunkowana na współpracę i współdziałanie z osobą w kryzysie w sposób, który umocni jej niezależność, wiarę w siebie i swoje możliwości. Priorytetem powinno być bezpieczeństwo (fizyczne i psychiczne), ochrona i podnoszenie obrazu własnego „ja" klienta oraz uruchamianie jego sieci wsparcia społecznego (Puryer 1979; Badura-Madej 1999; Jagieła 2009; Kubacka-Jasiecka 2010). Rola wsparcia społecznego w sytuacjach dla człowieka trudnych i kryzysowych, którym towarzyszy wysoki poziom stresu, jest nieoceniona (Sęk, Cieślak 2004; Kirenko, Byra 2008; Kirenko, Zubrzycka-Maciąg 2011). Najogólniej wsparcie społeczne to posiadane i dostępne człowiekowi zasoby, których „uruchomienie" ułatwia poradzenie sobie z sytuacją kryzysową. Można mówić o wsparciu społecznym w kontekście jego struktury, wskazując na źródła wsparcia społecznego, oraz o wsparciu społecznym w kategoriach funkcji, jakie spełnia (rodzaje wsparcia społecznego w kontekście treści wymiany społecznej) (Sęk 2003; Łosiak 2008).

Biorąc pod uwagę źródła wsparcia społecznego, wyróżnia się je naturalne i sformalizowane (Sęk, Cieślak 2004; Kirenko, Byra 2008; Kubacka-Jasiecka 2010). Charakterystyczne dla źródeł naturalnych jest spontaniczność i nieformalność relacji. W grupie tej są zazwyczaj: członkowie rodziny, przyjaciele, grupy towarzyskie, grupy rówieśnicze. Do sformalizowanych źródeł wsparcia należą najczęściej różnego rodzaju organy zinstytucjonalizowane niosące profesjonalną pomoc. Źródła wsparcia społecznego informują o tym, na kogo osoba w kryzysie może liczyć w trudnej sytuacji. Tworzą one tzw. sieci społeczne, z którymi powiązana jest jednostka potrzebująca pomocy. Sieć społeczna przedstawia strukturę społecznych więzów, w które uwikłany jest człowiek. Dla powodzenia działań interwencyjnych i pomocowych niezwykle ważna jest dostępność istniejącej sieci wsparcia. O jej dostępności decydują głównie: liczba kontaktów, szybkość i łatwość ich podejmowania oraz bliskość terytorialna (Pommersbach 1988). Biorąc pod uwagę bliskość i dostępność relacji, można wyróżnić pierwotną i wtórną sieć wsparcia społecznego (Jankowska 2009). Elementami sieci pierwotnej są m.in.: współmałżonek, dzieci, rodzina, przyjaciele, współpracownicy, sąsiedzi. Do sieci wtórnej należą zazwyczaj:

członkowie lokalnej społeczności, policja, pomoc społeczna, placówki oświatowe, pracodawca i inni (Sęk 1997).

Mając na uwadze sieć wsparcia społecznego, można także mówić o trzech kręgach społecznego zabezpieczenia. Do pierwszego należą: małżonkowie, bliska rodzina, osoby najbliższe jednostce potrzebującej pomocy i najwierniejsi jej przyjaciele. Jego cechą charakterystyczną jest bliskość związków pomiędzy osobami i trwałość więzów, stąd jest on zazwyczaj źródłem maksymalnego wsparcia dla osoby w kryzysie. Drugi krąg tworzą członkowie dalszej rodziny, koledzy z sąsiedztwa, miejsca pracy, nauki itp. Właściwością tego kręgu jest większa zawodność niż kręgu pierwszego, z uwagi na możliwość przemieszczania się jego członków. Trzeci krąg zabezpieczenia odznacza się najsłabszymi związkami i znaczną fluktuacją jego członków. Tworzą go: sąsiedzi, znajomi (często przypadkowi), krewni, profesjonaliści z różnych instytucji działających na rzecz osób potrzebujących (Kirenko 2002).

Rozpatrując wsparcie społeczne w kontekście treści wymiany społecznej, do najczęściej wymienianych rodzajów wsparcia społecznego zalicza się: wsparcie emocjonalne, wsparcie informacyjne (poznawcze), instrumentalne, materialne (rzeczowe) oraz wsparcie duchowe (Kirenko 2002; Kacperczyk 2006).

Wsparcie emocjonalne w głównej mierze ma na celu dowartościowanie jednostki, podniesienie jej dobrostanu i samopoczucia. Ukierunkowane jest ono na niesienie pomocy osobom doświadczającym trudnych sytuacji, często związanych z brakiem możliwości samodzielnego zaspokajania potrzeb, podejmowania decyzji, odczuwaniem ambiwalentnych emocji, cierpieniem (Baclewska 2005). Wsparcie poznawcze wiąże się głównie z dostarczaniem osobie doświadczającej kryzysu takich informacji (wiedzy), które pomogą jej zrozumieć sens zaistniałych wydarzeń, źródeł problemów oraz atrybucji sprawstwa. Wsparcie instrumentalne osadza się w bezpośrednich działaniach ingerujących w aktualną sytuację i dostarczaniu osobie wspieranej określonej pomocy w postaci środków rzeczowych lub usługowych. Właściwością wsparcia rzeczowego jest dostarczenie środków finansowych lub materialnych ułatwiających egzystencję osoby doświadczającej kryzysu (Kacperczyk 2006; Kirenko 2002). Wsparcie duchowe stanowi szczególny rodzaj wsparcia i dotyczy poziomu sensu życia i indywidualnych uwarunkowań tego sensu. Zazwyczaj ma charakter duszpasterski.

SYTUACJE KRYZYSOWE W SZKOLE

Spadek poczucia bezpieczeństwa na świecie będący implikacją liczby tragicznych wydarzeń, jak: zamachy, ataki terrorystyczne, pożary i powodzie czy napady z bronią i zabójstwa na terenie szkolnych kampusów, samobójstwa w wyniku nękania

i upublicznienia wizerunku osób prywatnych w sieci komputerowej, przyczynił się do wzrostu świadomości zagrożenia sytuacją kryzysową. Następstwem tego jest także zwiększające się przekonanie o konieczności podjęcia działań profilaktycznych i przygotowania się tego typu zdarzeń (Koszewska 2012). Sytuacje kryzysowe w szkole można rozpatrywać w wymiarze jednostkowym i organizacyjnym. Z pierwszym mamy do czynienia wówczas, kiedy dotyczy pojedynczych osób wymagających pomocy i wsparcia ze strony profesjonalistów. Z kryzysem w drugim wymiarze spotykamy się wówczas, kiedy występują zakłócenia i dezorganizacja w funkcjonowaniu różnych sfer działalności szkoły.

Odnosząc się do środowiska szkolnego, w którym dzieci i młodzież spędzają większość swojego czasu, umiejętność zidentyfikowania uczniów doświadczających kryzysu jest niezwykle ważna. Wśród sygnałów informujących o potencjalnym kryzysie można wymienić zmiany w zakresie dotychczasowego sposobu funkcjonowania ucznia, m.in.: zmiany w jego wyglądzie, trudności w sprawowaniu kontroli nad własnym zachowaniem i emocjami, dolegliwości somatyczne, zaburzenia motoryki, spostrzegania, pamięci czy myślenia (por. Jagieła 2010, 2010a). Niezwykle ważne jest ustalenie powiązań powyższych objawów ze zdarzeniami krytycznymi. Do najczęściej spotykanych sytuacji kryzysowych dotyczących dziecka należą: przemoc wobec dziecka, nadużycia seksualne, dziecięca żałoba, samobójstwo (Jagieła 2009, 2009a).

Ocena sposobu funkcjonowania osoby w kryzysie zasadza się na określeniu stanu jej równowagi (umysłowej lub emocjonalnej stabilności, zrównoważenia i kompensacji w organizmie) i jej zdolności do działania (przejawiającej się w samodzielnym radzeniu sobie z emocjami, potrzebami czy warunkami oraz elastyczności w przystosowaniu się do nowych warunków). Dokonując oceny funkcjonowania osoby doświadczającej kryzysu, należy brać pod uwagę trzy kluczowe obszary: afektywny, behawioralny i poznawczy. Jeśli jest to możliwe, pomocne w diagnozowaniu jest porównanie obecnego stanu w wyżej wymienionych obszarach do okresu poprzedzającego kryzys (James, Gilliland 2009).

W stosunku do szkoły dokonanie takiej konfrontacji wydaje się być realne z uwagi na częstość kontaktów nauczycieli z uczniami i ilość czasu spędzanego przez dzieci w szkole. Odnosząc się do uczniów, nie są oni anonimowi; nauczyciele, a zwłaszcza wychowawcy są zazwyczaj w stanie opisać i scharakteryzować danego ucznia pod względem zachowania. Stąd niezwykle ważna jest współpraca i współdziałanie wszystkich pracowników szkoły z interwentem.

W odniesieniu do kryzysów w wymiarze jednostkowym, podejmując działania interwencyjne, należy brać pod uwagę wydarzenie krytyczne, stan osoby w kryzysie oraz dostępność wsparcia (obecność lub brak grupy wsparcia). Jednym z wielu wypracowanych modeli interwencji kryzysowych jest model autorstwa Richarda

K. Jamesa i Burla E. Gillilanda (James, Gilliland 2009). Zakłada on podejmowanie interwencji w sześciu etapach. Etap pierwszy to rozpoznanie i zdefiniowanie problemu. Etap drugi polega na zapewnieniu bezpieczeństwa osobie w kryzysie, zarówno fizycznego, jak i psychicznego. Kolejny trzeci etap to dostarczenie wsparcia. Etap czwarty wiąże się rozpoznaniem dostępnych dla osoby doświadczającej kryzysu realnych możliwości jego przezwyciężenia. Istotą piątego etapu jest skonstruowanie planu działania. Ostatnia faza – szósta – polega na udzieleniu osobie w kryzysie pomocy w podjęciu zobowiązania do wprowadzenia ustalonego planu w życie (James, Gilliland 2009). Podejmowana przez pedagoga interwencja kryzysowa powinna być ukierunkowana na zapewnienie bezpieczeństwa i przywrócenie stabilności oraz wypracowanie realnych sposobów rozwiązania sytuacji trudnych wiążących się z kryzysem.

Uogólniając, w sytuacji zaistniałego w życiu dziecka kryzysu należy m.in.:

1. Podejmować działania w trybie natychmiastowym – być może początkowo dyrektywnie.
2. Zapewnić dziecku bezpieczeństwo pod względem fizycznym i psychicznym.
3. Zadbać o najpilniejsze potrzeby dziecka – także materialne.
4. Nawiązać z dzieckiem jak najlepszy kontakt.
5. Aktywnie słuchać dziecko.
6. Być sprzymierzeńcem dziecka – często pedagog jest jedynym dorosłym w otoczeniu dziecka, któremu może ono zaufać.
7. Normalizować dziecku jego działania (tłumaczyć, że dane zachowanie w danej sytuacji są normalne, wiele osób w podobny sposób reaguje).
8. Stworzyć bezpieczną przestrzeń i atmosferę (bez oceniania) sprzyjającą uzewnętrznianiu myśli i emocji dziecka.
9. Zapewnić dziecku swoją obecność lub łatwą dostępność.
10. Dostosować intensywność kontaktów z dzieckiem do jego potrzeb.
11. Przedstawić dziecku swój plan pomocy – realny do zrealizowania.
12. Koncentrować się na aktualnej sytuacji i problemach, natomiast pomijać sprawy odległe.
13. Rozpoznać i uaktywnić sieć wsparcia dziecka doświadczającego kryzysu, a w przypadku braku systemu stworzyć go dla dziecka.

Powyższe dyrektywy są jedynie pewną propozycją dla pedagogów podejmujących interwencję kryzysową. Wszelkim działaniom w trybie interwencyjnym powinna przyświecać idea dobra dziecka. Fundamentalne zdaje się być towarzyszenie dziecku przez bycie jego sojusznikiem w zaistniałej sytuacji, wsłuchanie się w jego potrzeby, dostosowanie wsparcia funkcjonalnego do realnej sytuacji i możliwości rozwiązania problemów, dbanie o jego bezpieczeństwo. Zdarza się, że

osoba interwenta zwłaszcza w przypadku doświadczania przez dziecko przemocy w rodzinie, postrzegana jest jako agresor mający na celu zaszkodzenie rodzicom. W związku z powyższym ogromną rolę odgrywa tu świadomość pedagoga podejmującego interwencję i jego odpowiedzialność za ochronę ucznia. Uświadomienie sobie, że być może od jego aktywności zależy bezpieczeństwo i zdrowie dziecka. Nierzadko osoba interweniująca jest jedynym sprzymierzeńcem ucznia mającym narzędzia i możliwości rozwiązania danego kryzysu.

Szkoła lub jej pobliże jest także miejscem takich zdarzeń krytycznych, w których biorą udział nie tylko uczniowie, ale także nauczyciele i pozostałe osoby pracujące w szkole. Wśród sytuacji kryzysowych szkoły należy wymienić przede wszystkim:

- zdarzenia o charakterze klęski żywiołowej, skażenia środowiska w pewnej skali lub nagłego wydarzenia niebezpieczne dla zdrowia i życia (powódź, pożar),
- akty terroryzmu (podłożenie bomby, przetrzymywanie zakładników),
- systematyczne akty przemocy wewnątrz społeczności szkolnej (nauczycieli wobec uczniów, uczniów wobec nauczycieli, tzw. fala),
- ekstremalne traumatyczne wydarzenia z udziałem osób ze szkoły (samobójstwa, zabójstwa, nieszczęśliwe wypadki na imprezach szkolnych lub pozaszkolnych, w tym wypadki śmiertelne) (za: Koszewska 2012, s. 4).

Wystąpienie katastrofy, wypadku czy aktu terroru to bez wątpienia sytuacje, które charakteryzuje nagłość i niemożność przewidzenia. Powodują one zazwyczaj chaos i destabilizację; ich właściwością jest niemożność ukrycia i rozprzestrzenianie się na wiele sfer funkcjonowania zarówno jednostki, jak i całych społeczeństw. Częstokroć o skutkach tego typu wydarzeń można mówić zarówno w wymiarze lokalnym, jak i globalnym. Są to takie wydarzenia, które zakłócają prawidłowy tryb funkcjonowania nie tylko placówki szkolnej, lecz także poszczególnych jednostek, społeczności, a nawet państwa. Wówczas kryzys wiąże się z nagłym i niepożądanym wydarzeniem zakłócającym równowagę w dowolnej sferze działalności organizacji (Smektała 2001). W przypadku tak rozumianego kryzysu, biorąc pod uwagę funkcjonowanie szkoły, sytuacja kryzysowa wymaga zaangażowania nie tylko personelu szkolnego, ale także innych podmiotów, m.in.: policji, straży pożarnej, służb medycznych, służb prawniczych, a także mediów i całej społeczności nie tylko lokalnej (por. Piotrowicz 2012). W przypadku kryzysu w szkole w wymiarze organizacyjnym powoduje on nie tylko poczucie zagrożenia i niepewność jego uczestników, ale również obnaża słabości, dezorganizuje pracę całej szkoły.

W celu uniknięcia popełnienia błędów działania szkoły powinny się koncentrować na edukacji i treningu całego personelu szkoły oraz uczniów w zakresie postępowania w konkretnej sytuacji kryzysowej. Stąd niezwykle ważne jest

wypracowanie odpowiednich algorytmów i strategii postępowania. Tworzenie procedur należy poprzedzić rzetelną diagnozą zagrożeń z perspektywy uczniów i personelu szkoły, a także rodziców. Trening zachowania podczas kryzysu powinien się opierać na solidnie przygotowanych i realnych scenariuszach dotyczących konkretnych zagrożeń, jakie mogą wystąpić.

Dobrą praktyką jest stworzenie zespołu reagowania kryzysowego, który koordynowałby działania szkoły w trakcie wystąpienia kryzysu. Ważne, aby osoby interweniujące w kryzysie posiadały nie tylko motywację do pomagania innym, lecz także odpowiednie przeszkolenie z zakresu udzielania pomocy psychologicznej, prowadzenia odreagowania, debriefingu itp., jak również doświadczenie (zob. Piotrowicz 2012).

Działania interwentów w kontekście kryzysu, którego doświadcza cała społeczność szkolna, powinny być skoncentrowane na dokonaniu oceny, udzieleniu wsparcia i towarzyszeniu osobie w przeżywaniu kryzysu. Istotne jest również monitorowanie stanu psychicznego osób, które doświadczyły kryzysu w późniejszym czasie. Priorytetem jest zatem dostarczenie takiego wsparcia i pomocy, aby wszyscy uczestnicy krytycznych wydarzeń mieli poczucie, że zostali wysłuchani, zrozumiani i czuli się bezpiecznie. Stąd należy unikać forsowania przekazu o tym, że nic się nie stało.

Efektywność działań podejmowanych przez szkołę mających na celu poradzenie sobie z kryzysem (zarówno w kontekście kryzysu jednostkowego, jak i kryzysu dotyczącego określonej sfery działalności szkoły) zależne jest m.in. od:

- właściwego rozpoznania zagrożeń, które mogą być źródłem kryzysu,
- niezaprzeczania wystąpieniu kryzysu i nieukrywanie jego symptomów,
- aktywnego podjęcia działań zmierzających do rozwiązania kryzysu (brak bezczynności i oczekiwania, że sytuacja sama się rozwiąże),
- wzięcia odpowiedzialności za rozwiązanie sytuacji kryzysowej zamiast poszukiwania „winnych" często poza placówką,
- działań prewencyjnych szkoły ukierunkowanych na zapobieganie przekształceniu się sytuacji trudnych w kryzysowe, m.in. przez rozwiązywanie bieżących konfliktów i problemów, szkolenia personelu podnoszące jego świadomość i kompetencje, tworzenie procedur postępowania,
- współpracy z innymi instytucjami skoncentrowanymi na działania interwencyjne i pomocowe na rzecz jednostki i całej rodziny (np. aktywne uczestnictwo w grupach roboczych powoływanych przez zespoły interdyscyplinarne w sytuacji przemocy).

PODSUMOWANIE

Podsumowując rozważania dotyczące funkcjonowania społeczności szkolnej w obliczu kryzysów, należy podkreślić, że z uwagi na specyfikę (wielość osób w różnym wieku, charakter działań, łatwość dostępu) szkoła była, jest, a zapewne i będzie w przyszłości miejscem potencjalnych zdarzeń kryzysowych. Niewątpliwie wszelkie działania prewencyjne powinny uwzględniać prawdopodobieństwo wystąpienia poszczególnego rodzaju zdarzeń, mogących być początkiem kryzysu. Projektowane strategie postępowania powinny liczyć się z regionalną specyfiką środowiska, w którym funkcjonuje szkoła, oraz potencjalnymi dostępnymi źródłami wsparcia i szeroko rozumianymi zasobami. W konfrontacji z kryzysem, bez względu na to, czy dotyczy on poszczególnego ucznia, nauczyciela czy też szkoły, w rozumieniu organizacji osoby odpowiedzialne za podjęcie interwencji i planowane działania powinny się koncentrować głównie na zapewnieniu bezpieczeństwa, rozpoznaniu i zaspokojeniu potrzeb osób doświadczających kryzysu.

LITERATURA

Baclewska D. (2005). *Wsparcie emocjonalne w pracy socjalnej*. Katowice.

Badura-Madej W. (1996). *Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej*. Warszawa.

Badura Madej W. (1999). *Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej. Poradnik dla pracowników socjalnych*. Katowice.

Belkin G.S. (1984). *Introduction to counseling*. Dubuque.

Brammer L.M. (1984). *Kontakty służące pomaganiu. Procesy i umiejętności*. Warszawa.

Caplan G. (1961). *An Approach to Community Mental Health*. New York.

Caplan G. (1964). *Principles of Preventive Psychiatry*. New York.

Hoff L.A. (1995). *People In Crisis: Understanding and Helping*. San Francisco.

Jagieła J. (2009). *Kryzys w szkole. Krótki poradnik psychologiczny*. Kraków.

Jagieła J. (2009a). *Interwencja kryzysowa w szkole. Moduł II. Sytuacje kryzysowe dziecka*. „Psychologia w Szkole" 4, s. 56–67.

Jagieła J. (2010). *Interwencja kryzysowa w szkole. Moduł III. Sytuacje kryzysowe szkoły*. „Psychologia w Szkole" 1, s. 50–54.

Jagieła J. (2010a). *Interwencja kryzysowa w szkole. Moduł IV. Elementy interwencji kryzysowej*. „Psychologia w Szkole" 2, s. 151–158.

James R.K., Gilliland B.E. (2009). *Strategie interwencji kryzysowej*. Warszawa.

Jankowska J. (2009). *Interwencja kryzysowa – podstawy teoretyczne, metody i podstawowe umiejętności jej stosowania w pracy socjalnej*. W: I. Grudzień (red.).

Podręcznik dla uczestników specjalizacji II stopnia w zawodzie pracownik socjalny. Lublin.

Kacperczyk A. (2006). *Wsparcie społeczne w instytucjach opieki paliatywnej i hospicyjnej*. Łódź.

Kirenko J. (2002). *Wsparcie społeczne osób z niepełnosprawnością*. Ryki.

Kirenko J., Byra S. (2008). *Zasoby osobiste w chorobach psychosomatycznych*. Lublin.

Kirenko J., Zubrzycka-Maciąg T. (2011). *Współczesny nauczyciel. Studium wypalenia zawodowego*. Lublin.

Koszewska K. (2012). *Budowanie strategii antykryzysowej na terenie szkoły/placówki oświatowej. Materiały ORE*, [online], http://www.ore.edu.pl/bezpieczna-szkola/4321-agresja-i-przemoc (dostęp: 29.08.2015).

Kubacka-Jasiecka D. (2010). *Interwencja kryzysowa. Pomoc w kryzysach psychologicznych*. Warszawa.

Lindemann E. (1944). *Symptomology and Management of Acute Grief*. „American Journal of Psychiatry" 101.

Lipczyński A. (2007). *Psychologiczna interwencja w sytuacjach kryzysowych*. Warszawa.

Łosiak W. (2008). *Psychologia stresu*. Warszawa.

Piotrowicz D. (2012). *Szkoła w obliczu incydentów krytycznych oraz sytuacji kryzysowych – przygotowanie i reagowanie. Materiały Ośrodka Rozwoju Edukacji*, [online], http://www.ore.edu.pl/bezpieczna-szkola/4321-agresja-i-przemoc (dostęp: 30.09.2015).

Pommersbach J. (1988). *Wsparcie społeczne a choroba*. „Przegląd Psychologiczny" XXXI (2), s. 503–525.

Przetacznik-Gierowska M., Tyszkowa M. (1996). *Psychologia rozwoju człowieka. Zagadnienia ogólne*. Warszawa.

Puryear D.A. (1979). *Helping People In Crisis*. San Francisco.

Sęk H. (1997). *Rola wsparcia społecznego w sytuacji kryzysu*. W: D. Kubacka-Jasicka, A. Lipowska-Teutsch (red.). *Oblicza kryzysu i pracy interwencyjnej*. Kraków.

Sęk H. (2003). *Wsparcie społeczne jako kategoria zasobów i wieloznaczne funkcje wsparcia* W: Z. Juczyński, N. Ogińska-Bulik (red.). *Zasoby osobiste i społeczne sprzyjające zdrowiu jednostki*. Łódź.

Sęk H., Cieślak R. (2004). *Wsparcie społeczne, stres i zdrowie*. Warszawa.

Smektała T. (2001). *Public relations w sytuacjach kryzysowych*. Wrocław.

CRISIS INTERVENTION IN THE WORK OF A SCHOOL GUIDANCE COUNSELLOR

Abstract: Among the many of school tasks, the predominant one is to perform the didactic, educational and nurturing function in relation to students. These tasks are conducted primarily by the school guidance counsellor, who initiates preventive, diagnostic and intervention actions aimed at restoring security. The interventions are only carried out in crisis situations affecting both the unit and its whole family or school system. The effectiveness of these operations is subject not only to the substantive knowledge in this field, but it also hinges on deliberately planned procedures and modes of conduct in specific areas of crises. The aim of this article is to explain the basic issues relating to the substance of crisis, the main objectives of crisis intervention, particular features and procedures of interventions in crisis situations in the school context.

Keywords: crisis, crisis intervention, school