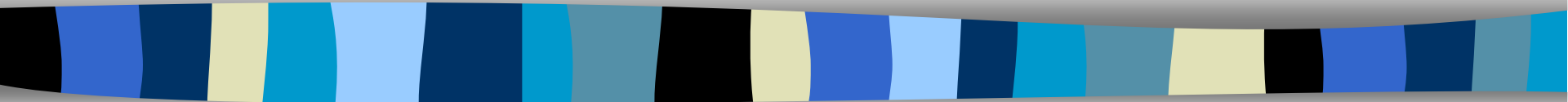


# Διαχείριση κρίσεων στη σχολική κοινότητα

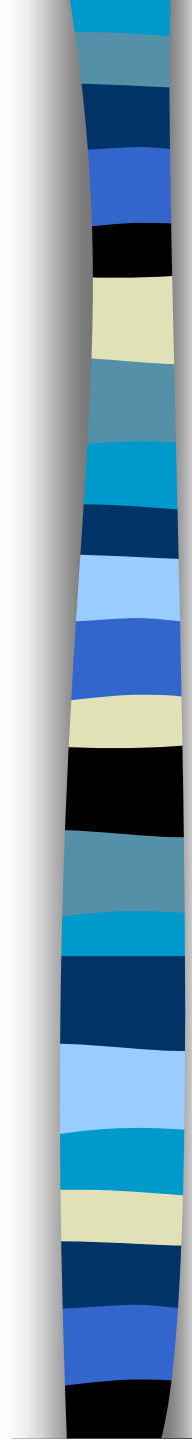


**Μαρία Τερζή, Κοινωνική Λειτουργός  
Νατάσα Μπογιατζόγλου, Ψυχολόγος  
Ομάδα Υποστήριξης 1<sup>ου</sup> ΚΕΣΥ Α΄ Αθήνας  
17/06/2021**



# Εννοιολογικός προσδιορισμός της κρίσης

- *«Αναστάτωση και αποδιοργάνωση που κάνει το άτομο να αισθάνεται ανημπόρια, ανεπάρκεια, σύγχυση, άγχος και σωματικά συμπτώματα από γεγονότα που μπορεί να προέρχονται από όλες τις εκφάνσεις της κοινωνικής ζωής» (Slaiken 1990)*
- *«Αδυναμία αντιμετώπισης του γεγονότος εξαιτίας της απρόσμενης και καταγιγιστικής εμφάνισης του ώστε οι γνωστοί και εναλλακτικοί έως τότε χειρισμοί αδυνατούν να λύσουν το πρόβλημα» (Slaiken 1990)*
- *«Πιθανότητα μιας ριζικά θετικής ή αρνητικής έκβασης σας αποτέλεσμα δραστηριοποίησης του ατόμου» (Caplan, 1964)*



# Ποια γεγονότα μπορούν να οριστούν ως γεγονότα κρίσης; (1)

## Κρίσεις όπως προκύπτουν από τις επιπτώσεις που έχουν στο άτομο

- Κρίσεις που οφείλονται στην ιδιοσυγκρασία του ατόμου
- Αναμενόμενες μεταβατικές περίοδοι ζωής
- Αναπτυξιακές κρίσεις
- Τραυματικό στρες
- Ψυχοπαθολογικές κρίσεις
- Επείγουσες ψυχιατρικές καταστάσεις



# Ποια γεγονότα μπορούν να οριστούν ως γεγονότα κρίσης; (2)

## Κρίσεις καταστάσεων

- Η απειλητική για την ζωή ασθένεια ή τραυματισμός
- Ο βίαιος και/ ή απροσδόκητος θάνατος
- Ο επαπειλούμενος θάνατος και/ ή τραυματισμός
- Οι πράξεις πολέμου
- Οι φυσικές καταστροφές
- Οι προκαλούμενες από τον άνθρωπο βιομηχανικές καταστροφές



## Η διαδικασία της κρίσης

- Έναρξη αυτής της κατάστασης (αγχογόνο ή επικίνδυνο γεγονός)
- Αναγνώριση, ή αντίληψη του ατόμου ή υποκειμενική ερμηνεία αυτού του γεγονότος
- Απόπειρα επίλυσης με τις καινούργιες ή δοκιμασμένες μεθόδους επίλυσης προβλημάτων
- Συναισθηματική φόρτιση  $\longrightarrow$  άγχος, αναστάτωση, ένταση ψυχοσυναισθηματική ανισορροπία
- Συναισθηματικό μπλοκάρισμα (υιοθέτηση δυσπροσαρμοστικών τρόπων)



## Σχολικές μονάδες σε κρίση

- Ο τρόπος με τον οποίο τα σχολεία διαχειρίζονται μια κρίση μπορεί να επηρεάσει θετικά ή αρνητικά την μακροπρόθεσμη λειτουργία αυτών
- Εάν στο σχολείο δεν δοθεί η πρέπουσα προσοχή σε ένα τραύμα που συνδέεται με αυτό, η προσωρινή διατάραξη της ικανότητας του παιδιού να συγκεντρωθεί θα επηρεάσει και τις μαθησιακές του επιδόσεις
- Η αδυναμία του σχολείου να αντιμετωπίσει πολύπλευρα και ολοκληρωτικά την κρίση, υποσκάπτει την ψυχοσυναισθηματική ανάπτυξη του παιδιού
- Το ηθικό του προσωπικού και το θετικό κλίμα για μάθηση, μπορεί να παρεμποδιστούν σοβαρά από καταστάσεις κρίσης οι οποίες αγνοούνται ή δεν επιλύονται.

# Σχολικές μονάδες σε κρίση

Είναι ύψιστης σημασίας τα σχολικά συστήματα να αναπτύξουν σχέδια και διαδικασίες προκειμένου να διαχειριστούν κρίσεις. Σχέδια τα οποία θα έχουν πολυεπίπεδους στόχους, και θα αναφέρονται:

- στην *πρόληψη*
  - στην *ετοιμότητα*,
  - στην *επιμόρφωση των εμπλεκόμενων*,
  - στην *διαχείριση της κρίσης* και σε
  - *ενέργειες μετά την κρίση* με πυξίδα πάντοτε η σχολική φοίτηση να συνεχιστεί ομαλά για ολόκληρη την σχολική κοινότητα.
- ➡ κάθε περίπτωση οι νέες στρατηγικές αντιμετώπισης που τα γεγονότα αυτά απαιτούν μπορούν να δημιουργήσουν μια ευκαιρία για προσωπική εξέλιξη.



## Κρίση στη σχολική κοινότητα

- Το ερώτημα δεν είναι *αν*, αλλά *πότε* ένα σχολείο θα κληθεί να ανταποκριθεί σε μια ή περισσότερες κρίσεις.
- Οι κρίσεις είναι αναπόφευκτες και θα πρέπει να είμαστε προετοιμασμένοι γι'αυτές.
- Η διαχείριση μιας κρίσης συμβαίνει από μια ομάδα ανθρώπων.
- Οι σχολικοί ψυχολόγοι, οι σχολικοί κοινωνικοί λειτουργοί, καθώς και άλλες ειδικότητες υποστήριξης είναι σημαντικό να πλαισιώνουν τους εκπαιδευτικούς, τους γονείς και τους μαθητές κατά τη διάρκεια μιας κρίσης.

*Brock, 2013*





# Πριν την εμφάνιση της κρίσης

- Έχουμε ανοιχτά τα μάτια και τα αυτιά μας για να εντοπίσουμε πιθανούς κινδύνους.
- Παρεμβαίνουμε για να περιορίσουμε φαινόμενα που μπορεί να εξελιχθούν σε κρίση.
- Εφαρμόζουμε προγράμματα πρόληψης (π.χ. εκφοβισμός, επίλυση συγκρούσεων, διαχείριση συναισθημάτων, βία, ψυχική υγεία, αλκοόλ κτλ).
- Δημιουργούμε “ομάδα/ες διαχείρισης κρίσης”: Μέλη και αρμοδιότητες.
- Κατασκευάζουμε σχέδια δράσης για διάφορες μορφές κρίσης.



## Πριν την εμφάνιση της κρίσης

Τα σχέδια δράσης αφορούν σε καταστάσεις με τις οποίες μπορούμε να έρθουμε αντιμέτωποι, όπως:

- Φυσικές καταστροφές
- Κτηριακή καταστροφή (πλημμύρα, φωτιά κτλ)
- Ατομικά ατυχήματα ή ασθένειες
- Απειλή προς τον εαυτό ή προς τους άλλους
- Τραγικό συμβάν στην κοινότητα
- Θάνατος μαθητή ή μέλους του προσωπικού

Όταν συμβαίνει μια κρίση στην πράξη η πρόκληση είναι μεγάλη ακόμη και αν έχουμε προετοιμαστεί κατάλληλα. Αν δεν έχουμε κάνει καμία προετοιμασία, η διαχείρισή της θα είναι ακόμη πιο δύσκολη.



# Διαχείριση της κρίσης

**Ατομική κρίση που αφορά σε έναν/μία μαθητή/τρια (απειλή προς τον εαυτό ή προς τους άλλους):**

- Συνέντευξη με τον μαθητή/τρια για συλλογή πληροφοριών. Αν δεν τον/την γνωρίζουμε από πριν, δίνουμε έμφαση στο να συνδεθούμε μαζί του/της (rapport) σε ένα βαθμό και μετά ενημερώνουμε σχετικά με το γιατί ζητήσαμε αυτή τη συνάντηση.
- Συμβουλευτικές δεξιότητες: Συγκεντρώνουμε πληροφορίες.
- Αν βρίσκεται σε ένταση εφαρμόζουμε δεξιότητες αποκλιμάκωσης.
- Ενημερώνουμε διευθυντή/τρια, γονείς/κηδεμόνες και όποιον άλλο χρειάζεται.



# Διαχείριση της κρίσης

**Κρίση που αφορά το σχολείο στο σύνολό του**

- 1. Συλλέγουμε πληροφορίες** για το ακριβές γεγονός και εξακρίβωση των όσων μπορεί να έχουμε ακούσει.
- 2. Καθορίζουμε το επίπεδο παρέμβασης:** Αξιολογούμε τον αντίκτυπο της κρίσης και τον βαθμό που επηρεάζει το σχολείο. Για παράδειγμα, αν επηρεάζονται πολλοί μαθητές ή αν υπάρχουν έντονες συναισθηματικές ή/και συμπεριφορικές αντιδράσεις τόσο πιο μεγάλη θεωρείται η κρίση.
- 3. Αποφασίζουμε πόσο αποκαλυπτικοί θα είμαστε** στη σχολική κοινότητα και πώς θα το κοινοποιήσουμε. Στόχος να σταματήσουμε τυχόν φήμες και να σεβαστούμε/προστατεύσουμε όποιους μπορεί να θίγονται από την κατάσταση. Ενημερώνουμε το προσωπικό του σχολείου, τους μαθητές και τους γονείς.



# Διαχείριση της κρίσης

Καθοδηγούμε τους εκπαιδευτικούς στο να κάνουν μια συζήτηση με τους μαθητές τους ή κάποια δραστηριότητα στην τάξη (αν κάποιος/α εκπαιδευτικός δυσκολεύεται, το αναλαμβάνει κάποιο άλλο μέλος).

Η συζήτηση με τους μαθητές θα μπορούσε να έχει την εξής δομή:

- **Αναφέρουμε τα γεγονότα:** “Όπως ξέρετε ή αν δεν το γνωρίζετε, έχει συμβεί .....[το γεγονός]. Δεν έχουμε όλα τα στοιχεία μέχρι στιγμής. Αυτό που ξέρουμε, όμως, είναι..... [δίνουμε πληροφορίες]. Αναφερόμαστε στο πότε, που, τι έγινε και τι θα γίνει απ' εδώ και πέρα.

(Μένουμε μόνο στην περιγραφή του γεγονότος και όχι στο τι νομίζουμε ή στο τι μπορεί να έχει συμβεί).



## Διαχείριση της κρίσης

- **Αναγνωρίζουμε συναισθήματα και αντιδράσεις:** “Είναι φυσιολογικό να νιώθουμε πολλά διαφορετικά πράγματα όταν ακούμε νέα όπως αυτό. Μπορεί να αντιδράσουμε με διαφορετικούς τρόπους και ο καθένας μας διαχειρίζεται να συναισθήματά του με έναν δικό του τρόπο. Εσείς πώς νιώθετε με αυτό που συνέβη;

(Δεν κρίνουμε τα συναισθήματα. Επισημαίνουμε ότι το να μη νιώθει κανείς κάτι είναι, επίσης, εντάξει.)

*Branstetter, 2012*

(Συνηθισμένα συναισθήματα μετά από ένα τραγικό γεγονός: Σοκ, μούδιασμα, άρνηση, σύγχυση, αποδιοργάνωση, δυσκολία λήψης αποφάσεων κτλ)

*Learner & Shelton, 2001 στο Thompson, 2004*



## Διαχείριση της κρίσης

**Διδάσκουμε την αυτοφροντίδα:** “Όπως είδαμε το να νιώθει κανείς ..... [αναφέρουμε τα συναισθήματα που ειπώθηκαν] είναι φυσιολογικό. Επίσης, είναι σημαντικό να φροντίζουμε τα συναισθήματά μας και τον εαυτό μας”

“Τι κάνετε όταν νιώθετε .....;”

“Ποιος μπορεί να σας βοηθήσει όταν αισθάνεστε .....;”

(Υπενθυμίζουμε στους μαθητές ότι τα συναισθήματα αλλάζουν με την πάροδο του χρόνου. Συνήθως, στην αρχή είναι πολύ έντονα και στην πορεία μειώνεται η ισχύ τους. Αν συνεχίζουν να έχουν έντονα συναισθήματα, είναι καλό να το πουν σε κάποιον που εμπιστεύονται).



## Διαχείριση της κρίσης

**Οργανώνουμε μια δράση** (αν κάτι τέτοιο είναι κατάλληλο): “Όταν συμβαίνει κάτι τραγικό, πρέπει να φροντίζουμε τα συναισθήματά μας και να ζητάμε απ' τους ενήλικες υποστήριξη, αλλά είναι, επίσης, σημαντικό να είμαστε συμπονετικοί και με τους άλλους. Πώς θα μπορούσαμε να υποστηρίξουμε τον/τους.....[αναφέρουμε όσους επλήγησαν από αυτό που συνέβη].

Διδάξτε ψυχραιμία και ενσυναίσθηση.

Αν κάποιος μαθητής έχει έντονες συναισθηματικές ή συμπεριφορικές αντιδράσεις, ίσως να χρειάζεται επιπλέον υποστήριξη.





## Διαχείριση της κρίσης

**4. Παρέχουμε επιπλέον υποστήριξη:** Βραχεία συμβουλευτική υποστήριξη σε όσους μαθητές απευθυνθούν σε εμάς για επιπρόσθετη υποστήριξη. Γινόμαστε καλοί ακροατές και πηγή συναισθηματικής υποστήριξης. Σε καταστάσεις κρίσης, το να παρηγορήσουμε ένα παιδί που κλαίει, χωρίς να πούμε κάτι, μπορεί να είναι από μόνο του θεραπευτικό. Παραπέμπουμε σε εξωτερικούς φορείς εφόσον κρίνεται αναγκαίο. Σε κάθε περίπτωση, ενημερώνουμε τους γονείς.

**Μετά το πέρας της πρώτης διαχείρισης της κρίσης:** Πολλές φορές κατά τη διαχείριση μιας κρίσης βάζουμε στην άκρη τα δικά μας συναισθήματα για να υποστηρίξουμε τους άλλους. Αργότερα, μπορεί να βιώσουμε μια συναισθηματική και σωματική εξάντληση. Είναι σημαντικό να μοιραζόμαστε αυτό που νιώθουμε με τους συνεργάτες μας και να ζητούμε υποστήριξη.

*Branstetter, 2012*



# Διαχείριση της κρίσης

- Τα παραπάνω βήματα αποτελούν έναν ενδεικτικό τρόπο διαχείρισης της κρίσης.
- Είναι πολύ σημαντικό να είμαστε ευαίσθητοι απέναντι στη συναισθηματική κατάσταση των άλλων.
- Όταν κάνουμε κάποια παρέμβαση πρέπει να υπάρχει συγχρονισμός της παρέμβασης και της δεκτικότητας των ατόμων.
- Πρέπει να γίνεται με τον σωστό τρόπο και στον κατάλληλο χρόνο.
- Κάποιες φορές οι μαθητές έχουν ανάγκη να μιλήσουν μεταξύ τους γι' αυτό που συνέβη και δεν μην επιθυμούν να απευθυνθούν σε κάποιον ενήλικα.
- Σεβόμαστε την ανάγκη τους.
- Διαβεβαιώνουμε ότι είμαστε εκεί για όποτε μας χρειαστούν.



# Φυσιολογικές αντιδράσεις μετά την κρίση

Οι συναισθηματικές επιπτώσεις μιας κρίσης μπορεί να είναι έντονες και ίσως επηρεάσουν την λειτουργικότητα των παιδιών, ωστόσο, τα περισσότερα παιδιά θα το ξεπεράσουν.

Πιθανές αντιδράσεις που μπορεί να παρατηρήσουμε στους μαθητές στο διάστημα που ακολουθεί την κρίση είναι οι εξής:

- *Αυξημένος φόβος και άγχος*
- *Μειωμένη σχολική επίδοση και φτωχή συγκέντρωση*
- *Αυξημένη επιθετική και εναντιωματική συμπεριφορά*
- *Μικρή ανοχή στη ματαίωση*
- *Αυξημένη ευερεθιστότητα, συναισθηματικές δυσκολίες και καταθλιπτικά συμπτώματα*

Είμαστε ευαίσθητοι απέναντι σε αυτές τις αντιδράσεις.

# Βιβλιογραφία και πρόσθετες πηγές

- Baldwin, B.A. Styles of crisis intervention: Toward a convergent model . Professional Psychology, 1979, 10, in press. (a)
- Branstetter, R. (2012). *The school psychologist's survival guide*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Brock, S.E. (2013). Preparing for the school crisis response. In J., Sandoval (Ed.), *Crisis counseling, intervention, and prevention in the schools* (3th ed.) (pp. 19-30). New York: Routledge.
- CARLSON, E.B. (1997). *Trauma assessments: A clinician's guide*. New York: Guilford Press.
- CAPLAN, G. (1964). *Principles of preventive psychiatry*. New York: Basic Books.
- Jackson-Cherry, L. R. & Erford, B. T. (2018). *Crisis assessment, intervention, and prevention*. New York: Pearson.
- Μπεκιάρη, Ε.Η., & Κατσαδώρος, Κ.Β. (χ.χ.). Οδηγός για την πρόληψη της αυτοκτονίας παιδιών και εφήβων: Οδηγός για εκπαιδευτικούς πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Αθήνα: Κλίμακα. Ανακτήθηκε από:  
<https://www.klimaka.org.gr/xrisimo-uliko-klimaka/>

# Βιβλιογραφία και πρόσθετες πηγές

- National Education Association (2018). *NEA'S School crisis guide*. Ανακτήθηκε από: <https://www.nea.org/resource-library/neas-school-crisis-guide>
- SLAIKEU, K.A. (1990). *Crisis intervention: A handbook for practice and research* (2nd ed.). Needham Heights, MA: Allyn and Bacon
- Thompson, R. A. (2004). *Crisis intervention and crisis management: Strategies that work in schools and communities*. New York: Brunner-Routledge.
- The National Child Traumatic Stress Network (2020). *Psychological First Aid*. Ανακτήθηκε από: <https://www.nctsn.org/treatments-and-practices/psychological-first-aid-and-skills-for-psychological-recovery/about-pfa>
- YOUNG, M.A. (1998). *The community crisis response team training manual* (2nd ed.). Washington, DC: National Organization for Victim Assistance.
- Υπηρεσία Εκπαιδευτικής Ψυχολογίας, Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού (χ.χ.). *Πρόληψη και διαχείριση κρίσεων στο χώρο του σχολείου: Οδηγός για Εκπαιδευτικούς Ψυχολόγους*. Κύπρος. Ανακτήθηκε από: [http://www.moec.gov.cy/dme/programmata/scholiki\\_paravatikotita/epimorfosi/encheiridia/encheiridio\\_diacheirisis\\_krisis\\_yeps.pdf](http://www.moec.gov.cy/dme/programmata/scholiki_paravatikotita/epimorfosi/encheiridia/encheiridio_diacheirisis_krisis_yeps.pdf)