REKOMENDACIJOS

dėl krizių valdymo mokyklose, ugdymo procesą organizuojant nuotoliniu būdu

Rekomendacijos

dėl krizių valdymo mokyklose, ugdymo procesą organizuojant nuotoliniu būdu

NACIONALINĖ ŠVIETIMO AGENTŪRA

Vilnius 2021

Rengėjai:
Remigijus Auškelis,
Kristina Ignatavičienė,
Aušra Jonkutė,
Renata Mazūrienė,
Laura Ramoškaitė-Grava,
Rytis Šiautkulis,
Raminta Zdanevičiūtė,
Ieva Zuzevičiūtė

Redaktorė Rūta Krasnovaitė
Dizainerė Dalė Dubonienė
Maketuotojas Valdas Daraškevičius

Turinys

Įvadas 4

Mokyklos krizių valdymo tvarkos aprašo atnaujinimas 5

Krizių valdymo žingsniai 6

Emocinės ir psichologinės paramos teikimas po trauminio įvykio 9

1 priedas. Krizių valdymo komandos pagrindinės funkcijos 13

2 priedas. Mokyklos krizių valdymo komandos kontaktų sąrašas 14

3 priedas. Pranešimas bendruomenei apie netektį 15

4 priedas. Kaip padėti savo vaikui išgyventi sunkų laikotarpį 16

Šaltiniai 17

Naudinga informacija 18

ĮVADAS

Yra žinoma, kaip stipriai kriziniai įvykiai paveikia mus emociškai, sugriauna mūsų planus ir gyvenimo ritmą. Per pastaruosius metus kiekviena mokykla išgyveno krizę dėl COVID-19 pandemijos, kuri sutrikdė įprastas darbo ir mokymosi sąlygas, iki šiol kelia grėsmę sveikatai ir gyvybei. Pasikeitusi įprastinė mokyklos rutina, tuščios klasės ir koridoriai, bendravimo trūkumas bei tai, kad didžioji dalis mokyklos bendruomenės turėjo persikelti į nuotolinį darbą, paveikė kiekvieną. Šiuo sudėtingu laikotarpiu dalis žmonių dėl koronaviruso ligos neteko savo artimųjų, draugų, pažįstamų, todėl itin svarbus tapo vienas kito palaikymas, supratimas, pagarba.

Šie mokslo metai yra kupini nesaugumo ir neapibrėžtumo tiek dėl nesitraukiančios pandemijos, tiek dėl susipriešinimo visuomenėje šiuo metu aktualiais skiepijimo, testavimo dėl COVID-19 klausimais, kurie neaplenkia ir mokyklos. Šioje gana įtemptoje situacijoje itin svarbu, kad mokyklos darbuotojai kasdien darytų tai, ką gali ir kas nuo jų priklauso, siekdami minimizuoti pandemijos poveikį ir mažinti įtampą, taip pat – kad būtų pasirengę kriziniams įvykiams bei jų valdymui.

Krizė mokykloje – tai netikėtas ir (ar) pavojingas įvykis, sutrikdantis įprastą mokyklos bendruomenės ar atskirų jos narių veiklą, emociškai sukrečiantis visą mokyklos bendruomenę arba jos dalį. Krizė mokykloje gali nutikti bet kada, neatsižvelgiant į tai, kaip organizuojamas ugdymas ar kiek mokyklos krizių valdymo komanda yra pasirengusi ją suvaldyti.

Krizės valdymui pasiruošti padės iš anksto aptarti ir suderinti krizių valdymo komandos susitarimai ir veiksmai. Tokie susitarimai ir veiksmai yra užfiksuoti kiekvienos mokyklos krizių valdymo tvarkos apraše (Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro 2018 m. kovo 8 d. įsakymas Nr. V-229 „Dėl rekomendacijų dėl krizių valdymo mokyklose“), kuriuo krizių valdymo komanda ir vadovaujasi, valdydama krizę mokykloje. Būtina peržiūrėti ir atnaujinti mokyklos krizių valdymo tvarkos aprašą, atsižvelgiant į pasikeitusias ugdymo ir mokymo sąlygas.

Šios rekomendacijos skirtos mokyklos krizių valdymo komandai, kai krizė mokykloje įvyksta ugdymą organizuojant nuotoliniu ar hibridiniu būdu. Jose aptarta, į kokius krizių valdymo komandos darbo aspektus svarbu atkreipti dėmesį, rengiantis krizės valdymui ir organizuojant jos valdymą, kai ugdymas vykdomas nuotoliniu ar hibridiniu būdu, kokius dalykus reikia apsvarstyti, dėl ko susitarti iš anksto, ką įtraukti į atnaujintą mokyklos krizių valdymo tvarkos aprašą.

Mokyklos krizių valdymo tvarkos aprašo atnaujinimas

Pasikeitus krizių valdymo komandos sudėčiai, mokymo proceso organizavimo būdui, mokyklos komunikacijos priemonėms arba atsiradus kitoms krizės valdymui įtakos turinčioms aplinkybėms, rekomenduojama atnaujinti ar papildyti mokyklos krizių valdymo aprašą. Šiuo atveju krizių valdymo komandai svarbu atkreipti dėmesį į kelis svarbius toliau aptariamus aspektus.

1. Apsvarstykite ir sutarkite, kokiomis komunikacijos priemonėmis ir programomis krizių valdymo komanda naudosis, krizės atveju organizuodama savo darbą ir informuodama mokyklos bendruomenę. Ar tai bus mokyklai įprastos bendravimo platformos, ar pasirinksite kažką kitą. Galbūt atskiriems atvejams nusistatysite skirtingas ryšio priemones.
2. Numatykite, kaip elgsitės, esant ryšio trikdžiams, pavyzdžiui, jeigu prieš susitikimą ar informavimą, jo metu dingtų interneto ryšys arba ryšys būtų labai silpnas ir dėl to stipriai nukentėtų garso ir (ar) vaizdo kokybė. Šiam atvejui būkite numatę alternatyvias ryšio priemones.
3. Peržiūrėkite ir įvertinkite krizių valdymo komandos susitikimų taisykles. Galbūt reikalinga jas papildyti susitarimais dėl nuotolinio ryšio priemonių naudojimo, saugumo užtikrinimo, galimo pašalinių asmenų prisijungimo. Siūloma susitikimų metu visada įjungti vaizdo kameras, o jei vaizdo kamera neįjungiama, būtų gerai, kad krizių valdymo komandos narys paaiškintų priežastį. Labai svarbu, kad komandos nariai ne tik girdėtų, bet ir matytų vieni kitus. Tai sustiprins tarpusavio ryšį, padės pastebėti kolegas, kuriems reikia pagalbos ir palaikymo.
4. Peržiūrėkite mokyklos krizių valdymo komandos sudėtį ir jos narių funkcijas (pvz., 1 priedas). Įvertinkite, ar dėl nuotolinio arba hibridinio bendravimo galimybės krizės metu atsirado papildomų reikalavimų narių funkcijoms. Galbūt reikia numatyti asmenį, kuris pagelbės dėl nuotolinio ryšio priemonių naudojimo, techninių nesklandumų išsprendimo, saugumo užtikrinimo.
5. Peržiūrėkite krizės valdymo veiksmų planą, apsvarstykite galimybę jį papildyti ar pakeisti dėl nuotolinio arba hibridinio ugdymo.
6. Informuokite mokyklos personalą apie atnaujintą mokyklos krizių valdymo komandos tvarkos aprašą, supažindinkite su svarbiausiais aspektais. Priminkite, kuris mokyklos darbuotojas ir kokiu būdu pirmiausia informuojamas įvykus kriziniam įvykiui, ir ką reikia informuoti, jeigu to asmens nėra. Aptarkite, kokios informacijos ir veiksmų tikimasi iš informuojančio asmens.
7. Peržiūrėkite ir atnaujinkite krizių valdymo komandos narių informaciją ryšiams (el. paštas, telefono numeris), pagalbos teikėjų sąrašą. Paskelbkite šią informaciją mokyklos interneto svetainėje (pvz., 2 priedas).

Krizių valdymo žingsniai

Įvykus kriziniam įvykiui, mokyklos krizių valdymo komanda turi reaguoti nedelsiant, neatsižvelgdama į tai, kokia forma yra organizuojamas ugdymas. Rekomenduojama, ištikus krizei, bendradarbiauti su pedagogine psichologine ar švietimo pagalbos tarnyba, jos krizių valdymo specialistais ar konsultantais. Jų patirtis ir pagalba ypač svarbi tiek organizuojant krizės valdymą, tiek teikiant pagalbą mokyklos darbuotojams ir specialistams. Mokyklos krizių komandoms siūloma prisiminti, kokių žingsnių reikia imtis ir į ką atkreipti dėmesį, įvykus kriziniam įvykiui bei siekiant jį suvaldyti.

1. Krizių valdymo komandos vadovas sukviečia krizių valdymo komandą ir informuoja apie krizinį įvykį bei aptaria tolesnius žingsnius.

2. Krizių valdymo komandoje nustatomi krizės faktai (ir informacijos apie juos šaltiniai):

- Kas atsitiko?
- Kokie žmonės dalyvavo kriziniame įvykyje?
- Kaip šie žmonės buvo paveikti?
- Kur tai atsitiko, kada? Ar šiuo metu įvykis dar vyksta?
- Kas sukėlė krizę?
- Kokia prognozė apie nukentėjusiųjų būklę?

3. Taip pat nustatomas krizės padarinių laipsnis. Kiek žmonių paveikė ši krizė? Koks šio poveikio mastas?

4. Mokyklos vadovas, įvykus kriziniam įvykiui, informuoja mokyklos steigėją. Mokyklos krizių valdymo komanda turi įsivertinti, ar yra pajėgi pačios mokyklos ištekliais įveikti krizinį įvykį. Jei visgi mokyklos išteklių nepakanka, krizių valdymo komandos vadovas kreipiasi į savivaldybės pedagoginės psichologinės ar švietimo pagalbos tarnybos specialistus arba kitus pagalbos teikėjus išorėje.

5. Mokyklos vadovas informuoja kitas mokyklas, kurias galėjo paveikti krizė. Pavyzdžiui, įvyko eismo įvykis, kuriame yra sužeistų ir (ar) žuvusių mokinių iš dviejų ar kelių skirtingų mokyklų, dingo be žinios keli mokiniai iš skirtingų mokyklų.

6. Krizių valdymo komandos vadovas susisiekia su nukentėjusiųjų šeimomis, informuoja apie krizinį įvykį, nurodydamas, kas įvyko, kur šiuo metu yra jų nukentėjęs artimasis, kokia būklė ir panašiai (atsižvelgiant į situaciją). Jei tarp nukentėjusiųjų yra mokinių, su artimaisiais gali susisiekti klasių vadovai arba kiti mokyklos vadovo paskirti asmenys.

7. Krizių valdymo komandoje pasitarus, nusprendžiama, kokia informacija bus pateikiama:

- tėvams;
- mokiniams (atsižvelgiant į jų amžiaus ypatumus ir raidą);

- mokyklos personalui;
- žiniasklaidai (jeigu kreipsis).

8. Apsisprendžiama dėl informacijos pateikimo būdo:

- rašytiniai pranešimai ar laiškai, pvz., trumpas pranešimas paskelbiamas platformoje, prie kurios turi prieigą visi bendruomenės nariai arba informacija siunčiama į elektroninį paštą (pvz., 3 priedas);
- susirinkimai kontaktiniu, nuotoliniu arba hibridiniu būdu;
- skambučiai telefonu;
- žodiniai pranešimai nuotolinių pamokų metu, pvz., per pirmąją pamoką, kartu prisijungęs krizės valdymo komandos narys informuoja mokinius apie situaciją.

9. Asmuo, kuris atsakingas už krizių intervenciją, nustato (dalyvaudamas nuotolinėse pamokose ar kituose nuotoliniuose renginiuose, bendraudamas su klasių vadovais ir pan.), kurie bendruomenės nariai yra labiausiai sukrėsti (dalyvavę įvykyje, nukentėjusiųjų artimiausi žmonės, draugai, bendraklasiai), ir pradeda planuoti intervencijos veiksmus.

- Susisiekiama su žmonėmis, kurie buvo artimi nukentėjusiajam (-siesiems), jie pakviečiami atskiram nuotoliniam pokalbiui; pasiūloma galimybė pabendrauti su psichologu (perduodant psichologo kontaktus, net jei sako, kad pagalbos nereikia).
- Perduodant informaciją, paprašoma, kad visi dalyvaujantieji būtų įsijungę vaizdo kameras. Mokytojų paprašoma pastebėti vaikus, kurie kelintą dieną iš eilės neįsijungia vaizdo kameros arba visai neprisijungia, arba komentuoja neadekvačiai situacijai. Tokiu atveju reikėtų susisiekti su mokinių tėvais, pasiteirauti, kaip jaučiasi mokinys (-iai), ar reikalinga pagalba iš mokyklos.

10. Įvykus krizinei situacijai, svarbus vaidmuo tenka mokyklos švietimo pagalbos specialistams – psichologui ir socialiniam pedagogui. Savižudybės krizės atveju privalu kreiptis pagalbos į pedagoginės psichologinės ar švietimo pagalbos tarnybos specialistus ir bendradarbiauti, nes savižudybė gali tapti emociškai dideliu iššūkiu mokyklai. Kitais atvejais švietimo pagalbos specialistams rekomenduojama įsivertinti, kiek krizės situacija paveikė juos pačius, ar jie yra pajėgūs teikti emocinę ir psichologinę pagalbą.

11. Pasirūpinama, kad būtų pasiekiama informacija apie emocinės ir psichologinės pagalbos galimybes: mokyklos, pedagoginės psichologinės ar švietimo pagalbos tarnybos psichologai, www.vaikulinija.lt, www.jaunimolinija.lt, http://www.pagalbavaikams.lt, www.tevulinija.lt, www.tuesi.lt, https://krizesiveikimas.lt. Švietimo pagalbos specialistai arba klasių vadovai turi informuoti tėvus, į ką jie turėtų atkreipti dėmesį, stebėdami vaikus namuose: elgesio pasikeitimai, valgymo sutrikimai, miego sutrikimai, emocijų užslopinimas (4 priede pateikiama informacija tėvams, kaip padėti vaikams išgyventi sunkų laikotarpį). Svarbu žinoti, kad skirtingo amžiaus vaikų reakcijos į stresą skiriasi. Vaikai gali būti verksmingesni, dažniau pykti. Gali pasikeisti elgesys, suprastėti mokymosi rezultatai, kilti dėmesio koncentracijos problemų. Jie gali pradėti vengti veiklų, kurios anksčiau džiugino, skųstis galvos ar kitų kūno dalių skausmais.

12. Mokyklos vadovas sušaukia personalo susirinkimą. Aptariamas krizinis įvykis, valdymo priemonės ir galimybės.

13. Klasių vadovai ir administracija mokinio (-ių) ar mokyklos darbuotojo mirties atveju pasirūpina, kad jo (jų) vardas (-ai) būtų pašalinami iš žurnalų (ar sąrašų, kompiuterių), taip pat pasirūpina mirusiojo (-iųjų) daiktais.

14. Kiekvienos darbo dienos pabaigoje (ir (ar) po krizinio įvykio) krizių valdymo komandos nariai aptaria intervencijos procesą.

- Sudaroma galimybė krizių valdymo komandos nariams pasidalyti savo išgyvenimais, jausmais, sunkumais.
- Numatomi tolesni krizės valdymo veiksmai.

15. Suplanuojami rytiniai krizių valdymo komandos pasitarimai.

16. Mirties atveju aptariamas dalyvavimas laidotuvėse ar atsisveikinimo ritualuose. Mokykla neorganizuoja ėjimo į laidotuvės, juose dalyvauja tik to norintys mokyklos bendruomenės nariai. Esant karantino sąlygoms, reikėtų nepamiršti, jog dažniausiai atsisveikinti su mirusiuoju gali ribotas skaičius žmonių. Laidotuvės ir atsisveikinimo ritualai ypatingo aptarimo reikalauja tuo atveju, kai įvyksta savižudybė. Reikėtų vengti ritualų ar atminimo ženklų, kurie gali skatinti mirusiojo idealizavimą ar savižudybės romantizavimą. Tikslas – išlaikyti pusiausvyrą tarp mokinių poreikio gedėti ir vengimo romantizuoti savižudybę. Panašių principų reikėtų laikytis kiekvieno mokyklos bendruomenės nario mirties (ne tik savižudybės) atveju. Vienoda pozicija visų mirčių atvejais padeda mirusiojo artimiesiems ir mokyklos bendruomenės nariams jausti, kad mokykla išreiškia vienodą pagarbą visiems mirusiesiems, nepaisant jų mirties aplinkybių.

17. Po krizės komanda aptaria visą krizių valdymo procesą ir jį įvertina – įsivertina, kas veikė, o kas ne. Aptaria, kokių veiksmų buvo imtasi, ką kitą kartą darytų kitaip, kokios dar papildomos pagalbos reikėtų, ko nevertėtų kartoti.

Tai yra svarbiausi žingsniai, kurių mokyklos krizių valdymo komanda turėtų imtis, įvykus kriziniam įvykiui. Kiekviena mokykla šiuos žingsnius gali pasipildyti ir pasikoreguoti pagal esamą situaciją ir savo poreikius.

Emocinės ir psichologinės paramos teikimas po trauminio įvykio

Emocinės ir psichologinės paramos teikimas po trauminio įvykio (angl. *debriefing*) – tai aiškiai struktūruota krizių intervencijos forma, taikoma dirbant su žmonėmis, kartu išgyvenusiais nelaimę ar tragišką įvykį. Pagrindinis šių grupinių susitikimų tikslas yra užkirsti kelią potrauminio streso sutrikimo ir kitų neigiamų pasekmių vystymuisi. Emocinės ir psichologinės paramos teikimo po trauminio įvykio pagrindiniai uždaviniai yra šie:

- reakcijų ir jausmų išsakymas bei priėmimas (kiekvieno reakcija gali būti skirtinga ir tai yra normalu);
- įvykio dalyvių emocinės įtampos mažinimas;
- grupės išorinių ir vidinių išteklių mobilizacija;
- grupės narių parengimas susidurti su simptomais ar reakcijomis, kurios dar gali kilti;
- pagrindinių veiksmų numatymas ar suplanavimas;
- informacijos apie pagalbą suteikimas;
- asmenų, kuriems reikia daugiau dėmesio ir kvalifikuotos pagalbos, atpažinimas ir atrinkimas.

Emocinės ir psichologinės paramos teikimo grupės susitikimas

Emocinės ir psichologinės paramos teikimo po trauminio įvykio grupės susitikimą rekomenduojama vesti dviem švietimo pagalbos specialistams (psichologams, socialiniams pedagogams). Nesant galimybių šiuos susitikimus vesti gyvai, jie vedami nuotoliniu būdu.

Organizuojant emocinės ir psichologinės paramos teikimo po trauminio įvykio grupės susitikimą nuotoliniu būdu, vedantiesiems svarbu įsivertinti, ar pavyks jį tinkamai vesti, nes tai bus nelengvas susitikimas ne tik dėl emocinių, bet ir dėl techninių dalykų. Siūlytina atkreipti dėmesį į galimus toliau aptariamus iššūkius.

- Nuotoliniu būdu gali būti sunku įvertinti, kaip grupės dalyviai jaučiasi, nes nėra galimybių stebėti jų kūno kalbą, sunkiau įvertinti veido išraiškas.
- Dalis dalyvių gali atsisakyti įsijungti vaizdo kameras, o tai dar labiau sunkina susitikimą.
- Reikėtų atkreipti dėmesį į tai, kad ne visi grupės dalyviai gali norėti įsitraukti į pokalbį, todėl svarbu būtų jiems suteikti laiko ir erdvės, neversti kalbėti, kol nesijaučia pasiruošę.
- Iššūkiu gali tapti ir prastas interneto ryšys, todėl svarbu apsitarti su grupe, kaip bus elgiamasi, jei susitikimas nutrūks, dėl prasto ryšio bus sunku dalyvauti arba vienas iš dalyvių negalės įsijungti į susitikimą.

Prieš nuotolinį emocinės ir psichologinės paramos teikimo po trauminio įvykio grupės susitikimą su mokiniais klasės vadovas arba vedantieji turi susisiekti su kiekvieno mokinio tėvais ir informuoti apie planuojamą susitikimą su jų vaikais. Rekomenduojama pirmiausia or-

ganizuoti susitikimą su mokinių tėvais, per kurį būtų paaiškinama apie krizės poveikį vaikams, jų emocinei būsenai, elgesiui ir apie tai, kaip tėvai jiems galėtų padėti (gaires, kaip tėvams kalbėti su savo vaikais po traumuojančio įvykio, galima rasti 4 priede). Svarbu informuoti tėvus, kada ir kelintą valandą vyks nuotolinis susitikimas su jų vaikais, kas jame dalyvaus, ir paprašyti, kad bent vienas iš tėvų tuo metu būtų namuose, nes vaikui gali kilti įvairių jausmų, o tėvai galėtų padėti jam nurimti, išsikalbėti. Tėvai su vaiku turėtų būti atskiruose kambariuose. Taip būtų užtikrinta, kad vaiko pokalbio nebus klausomasi, tačiau, prireikus pagalbos, tėvai jo lauks kitame kambaryje.

Emocinės ir psichologinės paramos teikimo grupės darbo organizavimas

1. Grupės susitikimas turi vykti saugioje aplinkoje.

- Dirbant tiesiogiai – kabinete, kuriame nebus jokių kitų pašalinių trikdžių, pvz., niekas netikėtai neužeis, nėra didelio triukšmo iš išorės.
- Dirbant nuotoliniu būdu – naudojant saugią platformą ir laikantis taisyklių, pvz., dalyviai turi būti įsijungę vaizdo kameras, kalbama po vieną, jei norima pasisakyti – pakeliama ranka (*raise hand* funkcija). Galima suteikti galimybę bendrauti pokalbių lange (*chat*) su vedančiuoju privačiai, bet tik tuo atveju, jei darosi per sunku kalbėti ir dalytis su visais. Suteikus tokią galimybę, svarbu nepalikti neatsakytų žinučių.

2. Į susitikimą surenkami nukentėję ar artimiausiai su kriziniu įvykiu susiję asmenys – pvz., tai gali būti visa klasė, kurioje įvyko žiaurios muštynės; tai gali būti pedagogai po savižudybės mokykloje, jaučiantys sunkius jausmus; tai gali būti grupė vaikų ir suaugusiųjų, mačiusių nužudymą.

3. Dažnu atveju emocinės ir psichologinės paramos teikimo po trauminio įvykio grupės susitikimas vyksta tik vieną kartą, jo trukmė priklauso nuo grupės dydžio ir dalyvių reakcijų (apie 1–3 val.). Pirmasis susitikimas turi įvykti per pirmąsias 48 valandas po traumuojančio įvykio. Po pirmojo susitikimo vedantieji įvertina, ar grupei reikės dar vieno susitikimo ir, esant poreikiui, jį suorganizuoja.

4. Rekomenduojama, kad nuotolinio susitikimo metu grupės dydis būtų iki 15 žmonių, tačiau vedantieji, atsižvelgdami į situaciją, turi patys įvertinti, kokio dydžio grupė būtų optimaliausia. Svarbu, kad vedantieji ar bent vienas iš jų visą laiką savo ekrano lange matytų visų dalyvių veidus ir jų išraiškas. Susitikimo metu kiekvienam dalyviui turi būti sudaryta galimybė išsisakyti. Jei nukentėjusiųjų ar artimai su kriziniu įvykiu susijusių asmenų yra daugiau, siūloma organizuoti tiek grupių, kad būtų sudaryta galimybė visiems dalyvauti.

5. Susitikimo metu pastebėjus, kad dalyviams kyla labai stiprūs jausmai, kuomet tampa sunku tęsti susitikimą, rekomenduojama daryti trumpą 5–10 minučių pertrauką. Grupės dalyviai informuojami, kad neatsijungtų nuo susitikimo platformos, o tik išsijungtų vaizdo kameras ir garsą.

6. Grupės dalyviai informuojami, kad susitikimo ir pertraukos metu, esant poreikiui, turi galimybę asmeniškai susisiekti su vienu iš vedančiųjų žinute ar skambučiu. Vedantieji pastebėję, kad dalyviui (-iams) emociškai sunku dalyvauti susitikime, gali pasiūlyti susitarti dėl individualaus susitikimo.

Emocinės ir psichologinės paramos teikimo grupės susitikimo struktūra

Įvadinė dalis. Vedantieji prisistato, paaiškina, dėl ko visi turėjo prisijungti nuotoliniu būdu, aptaria susitikimo struktūrą ir taisykles. Šioje dalyje vedantieji informuoja, kokiu būdu su jais asmeniškai būtų galima susisiekti ir pasikalbėti, jei dalyvis nenori ar bijo atsiverti grupėje, nurodo savo darbinį elektroninį paštą ir (ar) telefono numerį.

Faktų fazė. Čia kiekvienas dalyvis pristato, ką jis matė, kaip suprato įvykį. Jei yra tų, kurie nenori kalbėti ir dalytis, neverčiame. Dalyviai paeiliui ratu gali atsakyti į toliau pateikiamus klausimus.

- Koks ryšys su nukentėjusiuoju?
- Ką žinai apie nelaimingą įvykį?
- Kur buvai, kai atsitiko nelaimė?
- Kas atsitiko?
- Ką matei? Girdėjai?

Minčių fazė. Šios fazės metu yra analizuojami įspūdžiai, priimti sprendimai, kilusios mintys. Dalyviams galima užduoti toliau pateikiamus klausimus.

- Kaip sužinojai apie įvykį?
- Kokia buvo pirma mintis, kai sužinojai apie nelaimę arba ją pamatei? (Klausimas skirtas tiems, kas tiesiogiai matė įvykį.)
- Kokia buvo pirma mintis, kai sužinojai, kas įvyko? (Klausimas skirtas tiems, kurie nebuvo tiesioginiai įvykio dalyviai.)

Išgyvenimų fazė. Paprastai tai pati ilgiausia fazė. Prieš tai buvusios fazės galėjo pastiprinti jausmus. Šios fazės tikslas – leisti išreikšti jausmus grupėje, kuri palaiko ir supranta žmogų. Vedantiesiems gali tekti padėti įvardyti jausmus. Vedantieji turi pasakyti, kad neišsakyti jausmai turi didelę griaunamąją galią. Pagrindiniai jausmai, apie kuriuos gali kalbėti dalyviai: baimė, bejėgiškumas, vienišumas, savęs kaltinimas, frustracija, pyktis.

Toliau pateikiami klausimai, kurie gali paskatinti kalbėti apie jausmus.

- Kaip reagavai į įvykį? Kaip jauteisi įvykio metu?
- Kas buvo baisiausia, kai tai įvyko?
- Ką jautė kūnas (kokius kvapus, garsus, vidinius jausmus), kai tai vyko?
- Koks buvo stipriausias jausmas?

Simptomų fazė. Vedantieji dalyvių prašo apibūdinti jų pastebėtus simptomus, tam tikras keistas elgesio formas. Šios fazės metu būtina paklausti dalyvių, kas jiems dabar gali trukdyti grįžti prie normalaus darbo ar gyvenimo ritmo.

Toliau pateikiami klausimai, galintys padėti kalbėti apie simptomus.

- Kaip išmiegi?
- Kaip valgai?
- Kaip dažnai bendrauji su artimais žmonėmis?
- Kokius kūno pasikeitimus pastebėjai?
- Kokie pasikartojantys vaizdiniai iš įvykio yra tavo mintyse?

Užbaigimo fazė. Šios fazės metu vienas iš vedančiųjų turi apibendrinti dalyvių reakcijas. Dalyviams neturi susidaryti įspūdis, kad jie privalo reikšti jausmus. Jie tiesiog turi gauti žinią, kad juos jausti yra normalu, kad jie gali jausmus išreikšti, kai tik panorės. Šios fazės metu, esant poreikiui, galima pasiūlyti dalyviams organizuoti susitikimą po savaitės.

Adaptacijos fazė. Šios fazės metu yra planuojami konkretūs veiksmai, planuojama ateitis.

Vedantieji aptaria su dalyviais toliau pateikiamus klausimus.

- Ką darys dalyviai, jeigu jie negaus jokio palaikymo iš artimų žmonių? (Dalyviams turi būti pateiktos konkrečios instrukcijos, kur ir iš karto galima gauti papildomos pagalbos).
- Dalyviams patariama ieškoti pagalbos:
  - jeigu simptomai tęsis ilgiau nei 6 savaites;
  - jeigu simptomai stiprės, atsiras naujų;
  - jeigu mokinys negalės toliau mokytis, pedagogas – dirbti.

Vedantieji turi pateikti konkrečius pagalbą teikiančių organizacijų kontaktus (geriausia būtų, jeigu prieš emocinės ir psichologinės paramos teikimo po trauminio įvykio grupės užsėmimą vedantieji būtų tai iš anksto suderinę su pagalbą teikiančiais specialistais). Dalyviams reikia pasakyti (ypač mokiniams), kad kreiptis psichologinės, medicininės ar kitokios pagalbos yra normalu, kad nereikia laukti, kol situacija visai pablogės.

Emocinės ir psichologinės paramos teikimo po trauminio įvykio grupės užsiėmimą galima pakartoti po vieno–dviejų mėnesių. Šis susitikimas jau gali būti mažiau struktūruotas. Pagrindinis tikslas – įvertinti, kokia yra dabartinė įvykio paveiktų žmonių būklė, kaip jie susitvarkė su kilusiais sunkumais.

1 priedas

KRIZIŲ VALDYMO KOMANDOS PAGRINDINĖS FUNKCIJOS

Svarbu aiškiai apibrėžti, kurie darbuotojai priklauso krizių valdymo komandai ir už kokias funkcijas kiekvienas iš jų yra atsakingas. Visas krizių valdymo komandos narių funkcijas galima rasti Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro 2018 m. kovo 8 d. įsakyme Nr. V-229 „Dėl rekomendacijų dėl krizių valdymo mokyklose“ ir metodinėje medžiagoje „Krizių valdymas mokykloje. Metodinė medžiaga mokyklų krizių valdymo komandoms“. Toliau pateiktos pagrindinės krizių valdymo komandos narių funkcijos krizės metu.

- Krizių valdymo komandos vadovas – rekomenduojama, jog tai būtų įstaigos vadovas arba jo pavaduotojas. Koordinuoja krizių valdymo komandos darbą.
- Asmuo, atsakingas už komunikaciją – geriausia, jog tai būtų mokyklos vadovas ar jo pavaduotojas. Jis atsakingas už informacijos pateikimą mokyklos bendruomenei ir žiniasklaidai. Labai svarbu, kad su žiniasklaida bendrautų tik už komunikaciją atsakingas asmuo, siekiant išvengti skirtingos ar netikslios informacijos sklaidos.
- Asmuo, atsakingas už saugumą – rekomenduojama, jog tai būtų vienas iš administracijos darbuotojų. Prireikus iškviečia policiją ir (ar) priešgaisrinę gelbėjimo tarnybą.
- Asmuo, atsakingas už pirmosios medicininės pagalbos organizavimą – paprastai tai būna mokyklos visuomenės sveikatos priežiūros specialistas. Jis, jei yra galimybė, nustato sužeistus mokyklos bendruomenės narius, inicijuoja pirmosios medicininės pagalbos teikimą, prireikus iškviečia greitąją medicinos pagalbą.
- Asmuo, atsakingas už emocinės ar psichologinės pagalbos organizavimą ir (ar) teikimą – rekomenduojama, kad tai būtų asmuo, kuris geba teikti psichologinę ar emocinę pagalbą. Tai galėtų būti psichologas, socialinis pedagogas, specialusis pedagogas ar asmuo, kuris yra apmokytas teikti emocinę paramą.
- Asmuo, atsakingas už informacines technologijas – rekomenduojama, kad tai būtų informatikos mokytojas arba samdomas informacinių technologijų specialistas. Įvykus techniniams nesklandumams, krizių valdymo komandos nuotolinių ar hibridinių susitikimų metu teikia pagalbą.

2 priedas

MOKYKLOS KRIZIŲ VALDYMO KOMANDOS KONTAKTŲ SĄRAŠAS

Nr.	Pareigos	Vardas, pavardė	Telefono nr. ir (ar) el. paštas
1.	Mokyklos komandos vadovas		
2.	Psichologinės pagalbos organizavimas ir teikimas		
3.	Komunikacija su žiniasklaida		
4.	Komunikacija su mokyklos bendruomene		
5.	Saugumo priežiūra ir komunikacija su policija ir saugos tarnyba		
6.	Pirmosios medicininės pagalbos organizavimas		
Mokyklos komandos vadovą, esant reikalui, pavaduoja:			

3 priedas

PRANEŠIMAS BENDRUOMENEI APIE NETEKTĮ

(Skirtas informuoti mokytojus, mokinius ir mokinių tėvus po krizinio įvykio)

Mūsų bendruomenėje skaudus įvykis – *(mėnuo ir diena)* mirė / žuvo / nusižudė *(trumpa fraze apibūdinti įvykį, tačiau jei tai savižudybė, nieko nedetalizuoti) (klasė)* klasės mokinys / mokytojas *(Vardas, Pavardė)*. Ši netektis prislėgė ir nuliūdino visą mokyklos bendruomenę – mokinius, jų tėvus, mokytojus. Giliai užjaučiame *(Vardas)* šeimą ir draugus.

Tikime, kad visi kartu pamažu išgyvensime šią skaudžią netektį. Jeigu jaučiate, jog sunku išbūti su savo jausmais, nelikite vieni, kreipkitės pagalbos. *Toliau nurodyti nemokami psichologinės ar emocinės pagalbos telefonai ir kiti kontaktai, kur galima kreiptis dėl kilusių išgyvenimų*.

Jaunimo linija	8 800 28 888 I–VII visą parą jaunimolinija.lt
Linija „Doverija“ (pagalba teikiama rusų kalba)	8 800 77 277 I–V 16.00–20.00
Vaikų linija	116111 I–VII 11.00–23.00 vaikulinija.lt
Vilties linija	116123 I–VII visą parą viltieslinija.lt
(Mokykla gali įrašyti kontaktus, kas teikia psichologinę pagalbą mokykloje)	

Pagarbiai
(Vadovo Vardas, Pavardė)

4 priedas

KAIP PADĖTI SAVO VAIKUI IŠGYVENTI SUNKŲ LAIKOTARPĮ

(Gairės tėvams po krizinio įvykio)

- Atidžiai išklausykite. Leiskite savo vaikui viską papasakoti, išsikalbėti, jeigu jis pats to nori.
- Skirkite savo vaikui papildomo dėmesio šiuo laikotarpiu, daugiau laiko pabūkite drauge, paglobokite ir, jei reikia, nuraminkite.
- Užtikrinkite vaiką, kad jis yra saugus.
- Nesakykite „Dar pasisekė, galėjo būti blogiau.“ Tokie teiginiai žmonių nepaguodžia. Geriau pasakykite, kad jums labai gaila, jog taip atsitiko ir kad norite jį geriau suprasti bei padėti.
- Nenustebkite, jei pastebėsite pasikeitusį, vaikui neįprastą, nebūdingą elgesį. Bėgant laikui, šios emocinės reakcijos išnyks.
- Nepriimkite vaiko pykčio ar kitų jausmų asmeniškai. Padėkite jam suprasti ryšį tarp pykčio ir traumuojančio įvykio. Padėkite jam rasti būdų, kaip saugiai išreikšti savo jausmus, pavyzdžiui, išsikalbėti, piešti, sportuoti.
- Padėkite vaikui suprasti, kad priešiškumas, agresyvūs veiksmai ir rizikingas elgesys yra būdai, kuriais jis stengiasi apsisaugoti nuo savo skausmo, skriaudos jausmo arba baimės.
- Išeidami iš namų, pasakykite, kur einate ir kada grįšite.
- Jei išeinate ar išvykstate ilgesniam laikui, bendraukite telefonu, kad vaikas jaustųsi saugiau.
- Ramiai reaguokite, jei pasirodo regresyvus vaiko elgesys – nagų kramtymas, nykščio čiulpimas arba noras miegoti prie įjungto šviestuvo.
- Pasidalykite su vaiku, kaip jautėtės, kai patys buvote labai išgąsdinti ir kaip su tuo tvarkėtės.
- Jei vaikas jaučia kaltę ar gėdą dėl įvykio, pabrėžkite, jog ne jis nusprendė, kad taip atsitiktų, ir jis nėra kaltas. Net jeigu jie kažkada pykosi su mirusiu žmogumi arba negerai su juo elgėsi, tai nebuvo įvykio priežastis.
- Bendradarbiaukite su mokyklos krizių valdymo komanda ir kitomis pagalbos tarnybomis.

Šaltiniai

Polukordienė K. O., Skruibis P., Bagdonienė M., Rekuč V., Skruibienė I. (2010). *Krizių valdymas mokyklose. Metodinė medžiaga mokyklų krizių valdymo komandoms.* Vilnius: Jaunimo psichologinės paramos centras. Prieiga per internetą: https://www.klrppt.lt/wp-content/uploads/2015/05/Kriziu-valdymas-mokykloje1.pdf

Responding to Critical Incidents Resource: Materials for Schools, National Educational Psychological Services, 2016.

2018 m. kovo 8 d. LR švietimo ir mokslo ministro įsakymu Nr. V-229 patvirtintos Rekomendacijos dėl krizių valdymo mokyklose.

Naudinga informacija

Atmintinė „Kaip iškęsti egzaminus? Patarimai abiturientams“, https://www.nsa.smm.lt/wp-content/uploads/2021/05/abiturientams-besirengiantiems-egzaminams.pdf

„Atmintinė abiturientams, laikantiems egzaminus. Vaizdo įrašas gestų kalba“, https://www.youtube.com/watch?v=YZ-dSJlMtFA

Atmintinė tėvams, pedagogams „Kaip padėti mokiniams išvengti priklausomybės nuo ekranų?“, https://www.nsa.smm.lt/wp-content/uploads/2021/05/Atmintine.pdf

Rekomendacijos „Ugdymo įstaigų psichologams dėl darbo nuotoliniu būdu“, https://www.nsa.smm.lt/wp-content/uploads/2020/11/Rekomendacijos-ugdymo-istaigu-psichologams.pdf

Rekomendacijos mokyklų vadovams ir pedagogams „Smurto ir patyčių prevencija mokantis nuotoliniu būdu“, https://www.nsa.smm.lt/wp-content/uploads/2020/11/Elektroniines-patycios.-04-08.pdf

Rekomendacijos socialiniams pedagogams „Socialinio pedagogo vaidmuo nuotolinio ugdymo organizavimo procese“, https://www.nsa.smm.lt/wp-content/uploads/2020/11/priedas-prie-rekomendaciju_soc.pedagogams.pdf

Vaizdo įrašas „Nuotolinis mokymas. Kaip kalbėti su vaikais krizės situacijoje ir kaip jiems padėti“, https://www.youtube.com/watch?v=Fy-yDjP0Bh8

Vaizdo įrašas „Nuotolinis mokymas. Rekomendacijos mokyklų darbuotojams „Kaip elgtis krizės situacijoje“, https://www.youtube.com/watch?v=XFiXVuYNxqE

REKOMENDACIJOS DĖL KRIZIŲ VALDYMO MOKYKLOSE, UGDYMO PROCESĄ ORGANIZUOJANT NUOTOLINIU BŪDU

2021-09-23.

Išleido Nacionalinės švietimo agentūros Bendrųjų reikalų departamento Aprūpinimo ir leidybos skyrius,
K. Kalinausko g. 7, LT-03107 Vilnius

Elektroninis leidinys
ISBN 978-609-8275-30-8