

PROCEDURY POSTĘPOWANIA W SYTUACJACH KRYZYSOWYCH

Sytuacja kryzysowa jest to zbieg zdarzeń, okoliczności i zachowań, które zakłócają normalny tryb funkcjonowania społeczności, jednostki. Zdarzenia te występują nagle i nieoczekiwanie.

*Skuteczność działania w kryzysie zależy od klarownego podziału obowiązków między pracownikami szkoły. W związku z tym szkoła powołuje **Szkolny Zespół Zarządzania Kryzysowego**.*

W skład Szkolnego Zespołu Zarządzania Kryzysowego wchodzi:

1. dyrektor, wicedyrektor szkoły:

- zatwierdza procedury,
- określa zadania poszczególnych osób w sytuacji kryzysowej
- monitoruje przygotowanie szkoły do sytuacji kryzysowej

2. koordynator do spraw bezpieczeństwa:

- współpracuje z dyrektorem w sytuacji kryzysu
- koordynuje działania interwencyjne wraz z dyrektorem

3. wychowawca/nauczyciel zaangażowany bezpośrednio w sytuację kryzysową

- powiadamia uczniów w klasie i podejmuje temat w dyskusji
- niezwłocznie identyfikuje uczniów potrzebujących porady, pomocy i zawiadamia o tym psychologa, pedagoga lub specjalistę wspierającego szkołę;
- eskortuje uczniów szczególnie pobudzonych, roztrzęsionych do miejsca udzielania pomocy;

- monitoruje stan uczniów w okresie późniejszym;
- towarzyszy uczniom rannym, chorym;
- angażuje zespół klasowy w konstruktywne lub pożądane formy aktywności (w zależności od rodzaju zdarzenia);
- zmniejsza dolegliwość skutków, w okresie po zdarzeniu;

4. pedagog / psycholog:

- koordynuje działania związane z pomocą psychologiczną, w tym zgłasza zapotrzebowanie wsparcia w tym zakresie;
- pozostaje w stałym kontakcie z wychowawcami;
- kontaktuje się z sąsiednimi szkołami w sprawie ew. wsparcia w opiece nad uczniami;
- prowadzi ewidencję uczniów, którym należy udzielać pomocy;
- informuje rodziców / opiekunów prawnych o konieczności udzielania pomocy i zachęca do kontynuowania stosownych form pomocy poza szkołą;
- pomaga rodzicom w zrozumieniu podstawowych, typowych reakcji ich dzieci na zdarzenie kryzysowe;
- pomaga pozostałemu personelowi szkoły w radzeniu sobie z własnymi reakcjami na zdarzenie kryzysowe;

5. pielęgniarka (jeśli jest dostępna):

- udziela pierwszej pomocy przed medycznej;
- zgłasza potrzeby pomocy medycznej (wg oceny zagrożenia życia, zdrowia);
- aranżuje osoby towarzyszące uczniom odwiezionym do szpitali;
- udziela uczniom informacji o ew. konsekwencjach dla zdrowia, jakie niesie ze sobą incydent;
- przekazuje lekarzom kluczowe informacje o sytuacji, poszkodowanych;

6. sekretariat szkoły:

- kieruje wszelkie telefony, zapytania do osoby/instytucji wyznaczonej do kontaktów z mediami;
- zawiadamia członków Szkolnego Zespołu Kryzysowego o miejscach, terminach spotkań;

- kieruje służbami interweniującymi do miejsca incydentu, udziela informacji o topografii budynku, specyficznych cechach sytuacji.

ZADANIA ZESPOŁÓW KRYZYSOWYCH

- Opracowanie i upowszechnianie na terenie szkoły procedur postępowania w sytuacjach kryzysowych.
- Określenie zadań dla poszczególnych członków zespołu podejmujących interwencję w placówce i środowisku.
- Stworzenie szczegółowej bazy danych o instytucjach wspierających szkołę/placówkę w sytuacji kryzysowej (nazwa, adres, telefon instytucji).
- Podejmowanie działań interwencyjnych i mediacyjnych w sytuacjach kryzysowych.
- Opracowanie i koordynacja realizacji planu naprawczego podjętego w związku z zaistniałą sytuacją.
- Dokumentowanie prowadzonych działań.

Ogólna procedura interwencyjna na wypadek zdarzeń kryzysowych w szkole.

Celem procedury jest uporządkowanie działań i sprawdzenie, czy wszystkie niezbędne czynności zostały wykonane.

1. OSZACUJ ZDARZENIE

- a. ustal i potwierdź rodzaj zdarzenia;
- b. pozyskaj kluczowe informacje (co się stało, kto był zaangażowany, kto był świadkiem, jak zdarzenie się zaczęło);

2. WEZWIJ POMOC

- a. zadzwoń na policję (997, 112), straż pożarną (998, 112), pogotowie ratunkowe (999, 112),
- b. rozpocznij realizację szkolnych procedur postępowania w sytuacji kryzysowej (w zależności od rodzaju zdarzenia);
- c. wezwij Szkolny Zespół Kryzysowy;
- d. w uzasadnionych sytuacjach - wezwij placówkę wsparcia

3. CHROŃ, ZAWIADAMIAJ

- a. zawiadom przez ogłoszenie (lub w inny dostępny sposób) personel szkoły;
- b. chroń (odizoluj) wszystkich, którzy byli narażeni na niebezpieczeństwo;
- c. podejmij działania zapobiegające dezinformacji, chaosowi;

4. ZABEZPIECZ BUDYNEK, TEREN I KIERUJ (w zależności od rodzaju zdarzenia)

- a. upewnij się, że wszyscy pozostali uczniowie (personel) są bezpieczni;
- b. bądź w kontakcie z personelem szkoły, aby monitorować sytuację;
- c. łagodnie kieruj uczestnikami zdarzeń;

5. CZEKAJ NA SŁUŻBY INTERWENIUJĄCE

- a. zbierz świadków, poszkodowanych w zdarzeniu jeśli to możliwe;
- b. idź do miejsca, z którego można zarządzać akcją i czekaj na wezwaną służbę;
- c. zbierz kluczowe informacje niezbędne do dalszych działań;

6. USTABILIZUJ ELEMENTY SKŁADAJĄCE SIĘ NA SYTUACJE. KIERUJĄC SIĘ BEZPIECZEŃSTWEM

- a. zapewnij udzielanie pierwszej pomocy przedmedycznej rannym (zapewniając bezpieczeństwo uczestnikom);
- b. sprawdź obecność uczniów i personelu;
- c. zawiadom rodziców/opiekunów prawnych;
- d. zabezpiecz miejsce zdarzeń, ślady

7. WSPÓŁPRACUJ Z POLICJĄ LUB ODPOWIEDNIMI SŁUŻBAMI W ROZWIĄZANIU PROBLEMU

- a. pozostań w miejscu zarządzania, wspieraj służby interweniujące;
- b. dostarczaj informacji, w tym specyficznych, dotyczących zdarzenia, szkoły;
- c. kieruj współpracą personelu ze służbami;

8. ZAWIADOM, GDY SYTUACJA ZOSTANIE USTABILIZOWANA

- a. powiadom rodziców/opiekunów prawnych;
- b. współpracuj z służbami w działaniach po zdarzeniu;
- c. powiadom, uspokój personel;

9. ZAINICJUJ DZIAŁANIA NAPRAWCZE

- a. powiadom organ nadzoru;
- b. zrób odprawę personelu;
- c. poproś o pomoc instytucje wsparcia specjalistycznego
- d. zaplanuj wznowienia rutynowych działań szkoły.

SZCZEGÓŁOWE PROCEDURY POSTĘPOWANIA W SYTUACJACH KRYZYSOWYCH

W oparciu o diagnozę środowiska szkolnego opracowano mapę sytuacji kryzysowych, mogących zdarzyć się w szkole.

1. Wypadek osoby pozostającej pod opieką szkoły

- osoba interweniująca zapewnia poszkodowanemu opiekę, w razie potrzeby wzywa fachową pomoc medyczną lub udziela pierwszej pomocy
- osoba interweniująca zawiadamia dyrektora szkoły i wychowawcę
- wychowawca zawiadamia rodziców ucznia
- w sytuacji wypadu śmiertelnego, ciężkiego lub zbiorowego dyrektor szkoły zawiadamia prokuraturę i Kuratorium Oświaty
- w przypadku zatrucia dyrektor zawiadamia Inspektora Sanitarnego
- osoby wyznaczone przez dyrektora zabezpieczają miejsce wypadku do czasu przybycia odpowiednich służb
- osoba powołana przez dyrektora sporządza protokół powypadkowy
- dyrektor szkoły omawia z pracownikami placówki okoliczności i przyczyny wypadków oraz ustala środki niezbędne do zapobieżenia im .

2. Znalezienie na terenie szkoły broni, materiałów wybuchowych, innych niebezpiecznych substancji lub przedmiotów.

- osoba interweniująca zawiadamia dyrektora szkoły

- w przypadku zagrożenia dyrektor szkoły podejmuje decyzję o ewakuacji ludzi i mienia
- osoby wyznaczone przez dyrektora zabezpieczają miejsce znalezienia niebezpiecznych przedmiotów do czasu przybycia odpowiednich służb; nie należy dotykać i przemieszczać podejrzanych przedmiotów lub materiałów.
- osoba upoważniona przez dyrektora ustala, czy nie ma osób poszkodowanych i w razie potrzeby wzywa pomoc medyczną
- dyrektor szkoły wzywa policję
- wszyscy pracownicy szkoły starają się zachować spokój i opanowanie, aby nie dopuścić do paniki.

3.Uzyskanie informacji o podłożeniu ładunku wybuchowego.

Po usłyszeniu słów "Podłożyłem ładunek wybuchowy - bombę" nie należy wpadać w panikę.

- po przyjęciu zgłoszenia nie odkładać słuchawki.
- należy natychmiast powiadomić swoich przełożonych (dyrektora szkoły).
- podczas rozmowy zachować spokój i starać się uzyskać od zgłaszającego jak największą ilość informacji.
- tak prowadzić rozmowę, aby stworzyć możliwość zidentyfikowania (choćby w przybliżeniu) sprawcy zamachu.
- należy ocenić: czas przyjęcia ostrzeżenia, płęć dzwoniącego, akcent, stan pod wpływem alkoholu lub środków odurzających, tło rozmowy, itp.
- należy dążyć do uzyskania odpowiedzi na następujące pytania:
 - Czy Pan/Pani podłożył/a bombę?
 - Kiedy bomba wybuchnie?
 - Gdzie jest w tej chwili bomba?
 - Jak bomba wygląda?
 - Jakiego typu jest ta bomba?
 - Co spowoduje wybuch bomby?
 - W którym miejscu bomba jest umieszczona?
 - Dlaczego Pan/Pani podłożył/a bombę?
 - Skąd Pan/Pani telefonuje?

- Gdzie Pan/Pani się w tej chwili znajduje?
- Jak się Pan/Pani nazywa?

Nie należy rozpowszechniać samowolnie informacji o otrzymanym zgłoszeniu o podłożeniu bomby, może to spowodować panikę wśród personelu oraz osób postronnych, utrudni działania policji oraz ewentualną ewakuację. Osoba przyjmująca zgłoszenie staje się świadkiem zdarzenia i będzie na tę okoliczność przesłuchiwana przez policję,

4. W przypadku otrzymania podejrzanej paczki lub koperty.

- nie wolno opróżniać zawartości wszelkich podejrzanych przesyłek, nie przenosić paczki lub koperty.
- nie wolno wdychać oparów, dotykać, sprawdzać smak, oglądać z bliska.
- umieścić w jednym, a następnie w drugim plastikowym worku, szczelnie je zamykając (zawiązać, zakleić taśmą).
- powiadomić policję lub straż pożarną.

Cechy charakterystyczne dla niebezpiecznych przesyłek:

- odręczny lub nieczytelny adres
- nieprofesjonalnie napisany adres
- otwory w kopercie
- twarda koperta
- nierównomierne rozłożenie wagi
- zastrzeżenia (poufne, do rąk własnych itp.)
- wewnętrzna koperta
- podejrzanе opakowanie
- wystające druty lub folia
- zapach
- zawyżona opłata
- błędy ortograficzne
- tłuste plamy, zaolejenia, przebarwienia
- zbyt staranne zapakowanie
- emitowane dźwięki
- brak adresu nadawcy brak jakichkolwiek znaków, kto może być nadawcą

5.Próba, zamiar, zamach samobójczy ucznia

W przypadku zamiaru samobójczego ucznia osoba interweniująca powinna podjąć następujące działania :

- ustal i potwierdź rodzaj zdarzenia;
- nie pozostawiaj ucznia samego;
- usuń wszystko, co może ułatwić realizację zamiaru;
- bez rozgłosu przeprowadź ucznia w bezpieczne, ustronne miejsce;
- zbierz wstępnie informacje o okoliczności zdarzenia;
- wezwij pomoc (pogotowie, policje, straż) jeśli potrzeba;
- zadbaj, żeby interwencja służb przebiegła dyskretnie;
- towarzysz uczniowi-jesteś dla niego ważny;
- zawiadom Dyрекcję Szkoły
- dokonaj szybkiej oceny dalszych zagrożeń, np. wg. klucza:

RYZIKO UMIARKOWANE: np. uczeń mówi o samobójstwie, nie mówi, jak to zrobi, nie było wcześniejszych prób

RYZIKO DUŻE: :np. wystąpiły czynniki przed wypadkowe, uczeń mówi jak to zrobi, były wcześniejsze próby

RYZIKO EKSTREMALNE: :np. wystąpiły czynniki przed wypadkowe, uczeń dokonał samookaleczenia, podjął inne działania zagrażające zdrowiu / życiu

- zawiadom wychowawcę i członków Szkolnego Zespołu Kryzysowego, poinformuj o wynikach swojej oceny sytuacji (ryzyka);
- powiadom rodziców / opiekunów prawnych;
- dokonaj wyboru priorytetów działania uzależniając działania od oceny sytuacji
- ustal strategię odpowiednią do uzgodnionych priorytetów;
- chroń ucznia oraz inne osoby przed zbędnymi czynnikami traumatyzującymi (np. kontaktem z mediami, świadkami, itp.)

- dokonaj diagnozy ryzyka ponowienia zamachu (patrz: załącznik) uwzględniając, że odratowana osoba ma nadal poważne kłopoty z radzeniem sobie z problemami życiowymi;
- bezwzględnie skonsultuj dalszą strategię z PPP, lub placówką opieki zdrowotnej;
- podejmij próbę zmobilizowania rodziny, aby udzieliła wsparcia bliskiemu, zapewniła mu bezpieczeństwo, wzmocniła wzajemne więzi.

Zamach, zamiar samobójczy ucznia - lista sprawdzająca

Lp.	Czynnik wysokiego ryzyka	TAK	NIE
1.	Czy uczeń mówi lub w inny sposób wyraża beznadziejność, bezradność?		
2.	Czy bezpośrednio lub pośrednio mówi o samobójstwie?		
3.	Czy w ostatnim czasie pozbywał się osobistych przedmiotów- przedtem dla niego ważnych?		
4.	Czy ostatnio zaczął izolować się, wycofywać z kontaktów, także z bliskimi kolegami?		
5.	Czy zaniechał zajęć, zabaw, dyscyplin sportu dotąd sprawiających mu przyjemność?		
6.	Czy napisał testament, list pożegnalny?		
7.	Czy używa wyrażeń, które wskazują na jakiś moment w czasie, który wiąże się z końcem, zaprzestaniem, odejściem, inną sytuacją?		
8.	Czy przeszedł niedawno zdecydowaną zmianę charakteru, nastroju, zachowania?		
9.	Czy ostatnio zmienił swoje nawyki, np. przestał dbać o wygląd ?		
10.	Czy ma problemy z jedzeniem, spaniem nieuzasadnione organicznie?		
11.	Czy podejmował wcześniej próby samobójcze?		

12.	Czy podejmuje jakieś szczególnie ryzykowne zachowania?		
13.	Czy doświadczył niedawno straty, traumy?		
14.	Czy daje wyraz swemu zainteresowaniu tematyką śmierci, umierania, życia po śmierci?		
15.	Czy fascynuje się postaciami kultury, innymi znanymi osobami, które zginęły samobójczo?		
16.	Czy spożywa alkohol, czy używa narkotyków?		

Odpowiedź twierdząca na więcej niż jedno pytanie wskazuje na poważne ryzyko samobójstwa.

Lista sprawdzająca - ryzyko ponownej próby samobójczej

Nawet najmniej groźna próba samobójcza wymaga wnikliwej analizy. Powinniśmy móc ocenić zarówno stan psychiczny jak i somatyczny tej osoby. Dlatego niezmiernie ważne jest, aby w jej pobliżu był lekarz i psycholog. Należy bardzo dokładnie przeanalizować całą sytuację i rozważyć ryzyko ponowienia takiej próby. Należy pamiętać, że czasami poprawa nastroju jest związana ze spadkiem napięcia, ulgą po próbie samobójczej i nie należy traktować go jako wyraz pogodzenia się z życiem.

Do diagnozy tego stanu przydatne mogą być kolejne pytania ujęte w kwestionariuszu, wymienione poniżej:

- W jakich okolicznościach dokonał(a) próby samobójczej?
- Jakie są przyczyny bezpośrednie i pośrednie samobójstwa?
- Czy to jest pierwsza próba samobójcza? Jeśli nie, to jak wyglądały poprzednie?
- Co się działo w ostatnim tygodniu przed próbą samobójstwa?
- Co się działo w ostatnim dniu godzinach przed próbą samobójstwa?
- Jak się czuł(a) po odzyskaniu przytomności?
- Czy w rodzinie były śmierci samobójcze? Jeśli tak, to kto i kiedy?

- Czy w chwili próby samobójczej był(a) pod wpływem środków zmieniających nastrój?
- Czy było wcześniej leczenie psychiatryczne? Jeśli tak, to kiedy i z jakim rozpoznaniem?
- Czy z obecnej perspektywy ponowił(a) by próbę samobójczą?
- Czy w ostatnim okresie życia utracił(a) kogoś bliskiego?
- Jakich strat doznał(a) w swoim życiu? Jak one wpłynęły na historię życia?

Dzięki informacjom zebranych od ucznia możemy ocenić rodzaj myśli samobójczych i ich nasilenie; rodzaj zachowania samobójczego oraz możliwości jego powtarzania; system wartości danej osoby i zasoby osobiste oraz bardzo ważne dla dalszej pracy nastawienie do udzielającego pomocy.

6. Żałoba po śmierci ucznia (uwaga: za wyjątkiem śmierci samobójczej)

- dyrektor szkoły lub wyznaczona przez niego osoba informuje nauczycieli/ wychowawców o śmierci ucznia
- pedagog szkolny lub zaproszony specjalista omawia tematykę stresu, traumy, żałoby, reakcji typowych dla stresu pourazowego na forum Rady Pedagogicznej oraz zasady kierowania dyskusją z elementami odreagowania z uczniami, na potrzeby godzin wychowawczych, innych lekcji (jeśli to możliwe: udostępnia materiały instruktażowe)
- wychowawca klasy lub specjalista informuje uczniów na forum klasy, powiadamia o okolicznościach śmierci uwzględniając życzenia rodziny zmarłego
- dyrektor szkoły stwarza możliwość uczestniczenia w ceremoniach pogrzebowych, uroczystościach o charakterze „wspominkowym” itp.
- wychowawca klasy monitoruje stan psychiczny uczniów ze szczególnym uwzględnieniem reakcji stresu pourazowego, zwraca uwagę na uczniów, u których stwierdzi szczególnie ostry lub chroniczny przebieg reakcji;
- wychowawca klasy w razie potrzeby konsultuje się z pedagogiem/ psychologiem szkolnym lub innym specjalistą

7. Konieczność zawiadomienia o śmierci ucznia

W sytuacji konieczności zawiadomienia o śmierci ucznia wszelkie informacje przekazuje rodzinie dyrektor szkoły wraz ze wspierającą go osobą (pedagog, psycholog, wychowawca...)

- powiadamianie o śmierci zawsze powinno się odbywać twarzą w twarz. Należy unikać powiadamiania za pomocą telefonu lub poczty. Jeśli jest to tylko możliwe. Powinno się odbywać w mieszkaniu, nigdy na klatce, w progu drzwi.
- prawidłowe powiadamianie o śmierci musi spełnić następujące warunki: dostarczyć niezbędne informacje; udzielić pierwszego wsparcia dla ofiar; ochronić godność i okazać szacunek wobec ofiary jak i powiadamianej rodziny.
- powiadomienie powinno odbyć się w możliwie jak najkrótszym czasie od ustalenia tożsamości ofiary i ustalenia tożsamości osób mu najbliższych.
- przed powiadomieniem należy zebrać informacje o relacjach ofiary z osobą powiadamianą, o stanie zdrowia osoby powiadamianej (zwłaszcza choroby serca, krążenie, cukrzyca itp.) -informacje, które są istotne do przewidywania sposobu reakcji osoby powiadamianej. Osoby powiadamiane mogą reagować w sposób bardzo emocjonalny, mogą potrzebować pierwszej pomocy. Warto przygotować sobie wsparcie pogotowia medycznego, żeby móc umożliwić w razie potrzeby natychmiastową interwencję lekarską.
- powiadomienie o śmierci powinno odbywać się przez co najmniej dwie osoby. Jedna udziela informacji, druga zaś obserwuje reakcje osoby powiadamianej.
- powiadomienie powinno odbyć się na terenie przyjaznym osobie powiadamianej.
- zawiadomienie powinno być możliwie jak najprostsze Np. „Mam dla pani/pana bardzo/ złą wiadomość: pani/pana bliski nie żyje". Powinno się wyrazić współczucie, przykrość i zrozumienie. Tak jak w przypadku standardowych kondolencji. Należy zachować się empatycznie, w razie potrzeby udzielić wsparcia fizycznego np. objąć osobę, podać chusteczkę do nosa. Trzeba być przygotowanym na udzielenie wszystkich informacji jakie będzie wymagała osoba powiadamiana. Osoby te często czują potrzebę dowiedzenia się szczegółów dotyczących śmierci bliskiego, okoliczności itp. (jak, w jaki sposób, kiedy, gdzie). Udzielane informacje powinny być również proste i zwięzłe. Należy unikać drastycznych szczegółów i informacji niepotrzebnych odnoszących się do drugorzędnych elementów sprawy.
- należy skupić się na udzieleniu pomocy i wsparcia rodzinie zmarłego - zaproponować pomoc w zawiadamianiu innych bliskich, zapytać się czy jest coś co możemy zrobić dla rodziny zmarłego.
- nie należy, po zawiadomieniu o śmierci, zostawiać rodziny i bliskich zmarłego samych, bez opieki. Powinien zostać pracownik socjalny lub psycholog, tak długo, aż

minie pierwsza reakcja , szok lub pojawią się osoby bliskie np. członkowie rodziny, znajomi, przyjaciele. Należy podać swoje dane kontaktowe (telefon, ewentualnie adres), aby udzielić informacji lub/i wsparcia, w razie potrzeby, aby rodzina ofiary nie czuła się pozostawiona sama sobie. Podać telefony , adresy instytucji udzielających wsparcia (np. psychologowie).

- jeżeli rodzina zmarłego nie znajduje się w miejscu zamieszkania, należy powiadomić sąsiadów o potrzebie kontaktu z rodziną , nie należy udzielać szczegółowych informacji sąsiadom, nie należy wspominać o śmierci, aby to nie oni zawiadomili rodzinę zmarłego.
- w realiach szkolnych rodzina nie powinna dowiadywać się o śmierci ucznia z mediów lub od osób trzecich. Obowiązek informowania leży po stronie personelu szkoły, dyrekcji.
- absolutnie unikać należy powierzania zadania informowania o śmierci dzieciom lub nastolatkom.

8. Epizod psychotyczny ucznia

Osoba interweniująca w sytuacji epizodu psychotycznego ucznia powinna zastosować się do następujących wskazówek :

- nie pozostawiaj ucznia samego
- reaguj spokojnie, łagodnie
- bez rozgłosu przeprowadź w spokojne miejsce
- na ile to możliwe, nie rozpowszechniaj w szkole informacji o zdarzeniu
- zawiadom dyrektora szkoły, wychowawcę (dyrektor powiadamia pogotowie ratunkowe, wychowawca wzywa rodziców)
- nie skupiaj się na rozstrzygnięciu, czy to jest psychoza, czy nie - pozostaw to lekarzom
- jeżeli uczeń wraca po leczeniu szpitalnym należy przygotować do tego klasę - np. przeprowadzić zajęcia edukacyjne nt. „czym jest choroba psychiczna" (jeżeli fakt choroby jest ogólnie znany);
- jeżeli uczeń sobie tego nie życzy - nie informować klasy;
- wziąć pod uwagę skutki uboczne leczenia i choroby przy określaniu wymagań wobec ucznia;

- konsultować postępowanie z lekarzem oddziałowym, na którym leczy się uczeń, który jednak nie musi udzielić informacji;
- udzielić elementarnego wsparcia rodzicom, w tym wskazać możliwość skorzystania z różnych form pomocy

9.Uczeń chce okaleczyć siebie lub innych

Osoba interweniująca w sytuacji , gdy uczeń chce okaleczyć siebie lub innych powinna zastosować się do następujących wskazówek :

- bądź dyrektywny. Jeśli czas na to pozwala, poinformuj dokładnie, co dziecko ma robić z rękami, nogami, itp. np. jeśli właśnie chce kogoś uderzyć, powiedz: „*opuść ręce*”, jeśli chce rzucić krzesłem, należy powiedzieć: „*postaw krzesło*”, jeżeli chce kopać: „*trzymaj stopy na podłodze*”;
- należy unikać pouczania go, czego nie ma robić, np. nie mówić „*nie bij*”, zamiast tego należy udzielić wskazówek, co ma robić;
- należy unikać niejasnych sformułowań typu: „*uspokój się*”, a używać precyzyjnych wyrażeń, takich jak: „*trzymaj ręce w bezruchu*”;
- jeśli wskazówki werbalne są ignorowane i dziecko w dalszym ciągu zachowuje się agresywnie, próbuje ugodzić innych, czy niszczy mienie, należy uniemożliwić mu to, używając siły fizycznej. Może zaistnieć potrzeba przejścia do bezpośredniego użycia siły fizycznej w sytuacji, gdy brak jest czasu na wskazówki słowne;
- jeśli jest to możliwe, należy używać takich technik, jak blokowanie, w celu uniemożliwienia dosięgnięcia innych, czy okaleczenia siebie;
- aby nie dopuścić do okaleczenia, należy, jeśli to możliwe unieruchomić dziecku ręce i nogi. Jedyne, co powinno się mówić w takiej sytuacji, to: „*trzymaj ręce w bezruchu, puszcze cię wtedy, gdy twoje ręce będą nieruchome*”. Nie powinno się mówić nic więcej do czasu, gdy dziecko zapanuje nad swoimi kończynami;
- gdy zaczyna postępować zgodnie ze wskazówkami, należy stopniowo redukować siłę fizyczną. Jeśli ponownie stanie się gwałtowne, znowu powinno być wprowadzone zabezpieczenie fizyczne;
- użycie siły fizycznej powinno być stosowane tylko w przypadku zagrażającym zniszczeniem czy okaleczeniem i usunięte, gdy tylko sytuacja zostanie uznana za bezpieczną;

- jeśli zajdzie taka okoliczność, należy wezwać pomoc. Powinno się to zrobić w spokojny sposób, nie okazując emocji;
- nie dyskutować o zaistniałej sytuacji w obecności dzieci;
- posługiwanie się siłą fizyczną nie powinno być stosowane w przypadkach, które nie są niebezpieczne, czy destrukcyjne, jak gwałtowne poruszenie się, czy skakanie, itp.;
- opiekunowie, aby posługiwać się siłą fizyczną, powinni być przeszkoleni przez specjalistę w tej dziedzinie, muszą być kompetentni;
- ważne jest uświadomienie dziecku, że zachowanie agresywne nie opłaca się. Osiąga się to przez unikanie bezpośredniego ustosunkowywania się do agresywnego zachowania.
- należy unikać dyskusji, pogroźek, ekscytacji (pozytywnego wzmocnienia), nie wymagać przeproszenia czy rekompensowania szkód.
- w razie konieczności osoba interweniująca wzywa pomoc medyczną lub/i policję
- osoba interweniująca powiadamia dyrektora i wychowawcę
- wychowawca wzywa rodziców

10.Kontakt z mediami w sytuacji kryzysowej

Wskazówki dla dyrektora szkoły lub osoby wyznaczonej do koordynacji działań kryzysowych:

- nawiąź współpracę z przedstawicielami mediów zanim nastąpi kryzys, dzięki temu prawdopodobieństwo, że zrozumiecie swoje potrzeby podczas zdarzenia kryzysowego, będzie większe,
- współpracuj ze Szkolnym Zespołem Kryzysowym w przygotowywaniu oficjalnych komunikatów dla mediów;
- wyznacz osobę spośród personelu szkoły lub zespołu kryzysowego, odpowiedzialną za kontakt z dziennikarzami;
- zadbaj o to, aby wyłącznie osoba wyznaczona miała możliwość przekazywania informacji do mediów;
- wyznacz miejsce, z którego będą udzielane informacje podczas kryzysu;
- zwróć uwagę, aby dziennikarze otrzymywali informacje od wyznaczonego personelu i nie „werbowali” rozmówców spośród uczniów.