

## **Методические рекомендации для педагогов и родителей по преодолению кризисных ситуаций в образовательной среде**

**Стресс** (от англ. *stress* — напряжение) — неспецифическая реакция организма на ситуацию, которая требует большей или меньшей функциональной перестройки организма, соответствующей адаптации.

**Фрустрация** (от лат. *frustratio* — обман, тщетное ожидание, расстройство) определяется как состояние, вызванное двумя моментами. Наличием сильной мотивированности достичь цели (удовлетворить потребность) и преграды, препятствующей этому достижению.

**Кризис** (от греч. *krisis* — решение, поворотный пункт) характеризует состояние, порождаемое вставшей перед индивидом проблемой, от которой он не может уйти и которую не может разрешить в короткое время и привычным способом (смерть близкого человека, тяжелое заболевание, изменение внешности, резкое изменение социального статуса и т.п.).

### **ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЙСТВИЙ В КРИЗИСНЫХ СИТУАЦИЯХ**

К сожалению, все чаще среди пострадавших в кризисных и чрезвычайных ситуациях оказываются дети. К **кризисам, которые могут широко повлиять на учащихся, преподавателей и администрацию школ** можно отнести: несчастный случай с учащимся или преподавателем, самоубийство или смерть, грубое насилие (например, групповые «разборки»), захват заложников, пожар в школе или природные бедствия.

Психологическая травма может изменить представления ребенка о мире и о себе. Под угрозой оказываются ощущения стабильности и безопасности мира. **Реакция детей на травматическое событие зависит от тяжести ситуации, возраста детей, их психологических особенностей, навыков совладания с кризисными ситуациями.**

#### **Планирование действий в ситуации кризиса должно включать:**

- подготовку учителей и персонала, согласование планов действия с окружными, городскими службами;
- вовлечение полиции, представителей ГО и ЧС, медицинских работников, службы социальной поддержки.

Кризисные ситуации часто можно предотвратить, создав здоровую атмосферу в образовательном сообществе, вовлекая учащихся в творческую, продуктивную деятельность, что является незаменимым средством по предотвращению насилия в школе.

Учителя могут помочь учащимся справиться со своими реакциями на кризисную ситуацию целым рядом разнообразных форм деятельности в зависимости от возраста детей. В таких случаях эффективно распространение памяток об оказании помощи пострадавшим среди учащихся, родителей.

Для младшего школьного возраста рекомендуется игра, являющаяся неотъемлемым средством выражения чувств и элементы арт-терапии; чтение вслух; активные игры. В более старшем возрасте,

в средней школе, могут применяться арт-терапия, телесно-ориентированная терапия, танцевальная терапия, групповая дискуссия,

### **Что может сделать образовательное учреждение в кризисной ситуации?**

- Заверить учащихся в том, что о них позаботятся и что педагогический коллектив готов к выпавшему на его долю испытанию.
- Поддерживать стабильность в школе.
- Обеспечить родителей и учителей необходимой информацией.
- Школьные психологи и консультанты должны быть готовы к оказанию поддержки и консультированию в случае необходимости.
- Направить учащихся с наибольшей тревожностью, страхом, дезадаптивным поведением на дополнительную консультацию к специалисту.
- Обратит внимание на детей, недавно переживших тяжелое, травматическое событие, осуществить дополнительную поддержку и помощь.
- Не допускать ярлыков и обвинений.
- Помнить, что реакция на травматическое событие зависит как от индивидуальных, так и от возрастных характеристик детей.

### **КАК ПОМОГАТЬ ПЕРЕЖИВШИМ ТРАВМУ**

1. Поощряйте человека рассказать вам о его чувствах.
2. Говорите пострадавшему о своих чувствах и вашем сожалении о причиненной ему боли.
3. Напоминайте, что переживания человека нормальны.
4. Не пытайтесь уверять, что все будет хорошо, — это невозможно.
5. Не пытайтесь навязывать свои объяснения, почему все случилось.
6. Не говорите пострадавшему, что вы знаете, что он переживает. Вы не знаете этого.
7. Будьте готовы вообще не говорить. Пострадавшему может быть достаточно того, что вы рядом.
8. Говорите вашим друзьям и семье о своих чувствах. Помните, что, хотя вы сами и не были жертвой травмы, помогая пострадавшему, вы можете тоже оказаться травмированным.
9. Говорите вашим друзьям и семье о тех необычных физических ощущениях, которые могут быть связаны с вашей работой.
10. Не бойтесь, если пострадавший просит о более действенной помощи — например, обращении к профессионалу. И прибегайте по необходимости к такой помощи сами.
11. Постарайтесь не проецировать ваши собственные чувства на происходящее вокруг. Каждый переживает случаемое по-своему.
12. Не бойтесь спрашивать, как человек справляется с травмой. Но не задавайте вопросов о деталях травмы. Если человек говорит об этом, слушайте его. Самое хорошее — следовать за ним.

### **Меры профилактики**

1. Создание благоприятных условий в образовательной организации для развития личности.
2. Отслеживание пробелов в знаниях, снятие «синдрома неудачника», ярлыков с личности.
3. **Забота об укреплении положения в коллективе (снятие «синдрома изгоя»).**
4. Поощрение положительных изменений, создание обстановки успеха.
5. Изучение психологического своеобразия обучающихся с помощью метода наблюдения.
6. Индивидуальные беседы.
7. Обучение социальным навыкам, способам эффективного общения, взаимодействия с окружающими, конструктивному поведению в конфликтных ситуациях.
8. Привлечение специалистов: психологов, юристов, социальных педагогов, психотерапевтов, психиатров, врачей-специалистов и т.д.

***Рекомендации родителям и педагогам, как правильно вести себя с детьми, проявляющими агрессию***

***1. Спокойное отношение в случае незначительной агрессии.***

В тех случаях, когда агрессия детей и подростков неопасна и объяснима, можно использовать следующие позитивные стратегии:

- **полное игнорирование** реакций ребенка/подростка (весьма мощный способ прекращения нежелательного поведения);
- выражение понимания чувств ребенка («**Конечно, тебе обидно, но...**»);
- переключение внимания, предложение какого-либо задания («**Помоги мне, пожалуйста, достать книгу с верхней полки, ты ведь выше меня**»);
- позитивное обозначение поведения («**Ты злишься потому, что ты устал**»).

*Так как агрессия естественна для людей, то адекватная и неопасная агрессивная реакция часто не требует вмешательства со стороны. Дети нередко используют агрессию просто для привлечения к ним внимания. Если ребенок-подросток проявляет гнев в допустимых пределах и по вполне объяснимым причинам, нужно позволить ему отреагировать, внимательно выслушать и переключить его внимание на что-то другое.*

***2. Акцентирование внимания на поступках (поведении), а не на личности.***

Проводить четкую границу между поступком и личностью позволяет техника объективного описания поведения. После того как ребенок успокоится, целесообразно обсудить с ним его поведение. Следует описать, как он вел себя во время проявления агрессии, какие слова говорил, какие действия совершал, не давая при этом никакой оценки. Критические высказывания, особенно эмоциональные, вызывают раздражение и протест и уводят от решения проблемы. Анализируя поведение ребенка, важно ограничиться обсуждением конкретных фактов, только того, что произошло **«здесь и сейчас»**, не припоминая прошлых поступков, иначе у ребенка возникнет чувство обиды и он будет не в состоянии критично оценить свое поведение. Вместо распространенного, но неэффективного «чтения морали» лучше показать ему негативные последствия его поведения,

убедительно продемонстрировав, что агрессия больше всего вредит ему самому. Очень важно также указать на возможные конструктивные способы поведения в конфликтной ситуации. Один из важных путей снижения агрессии - установление с ребенком обратной связи. Для этого используются следующие приемы:

- *констатация факта («Ты ведешь себя агрессивно»);*
- *констатирующий вопрос («Ты злишься?»);*
- *раскрытие мотивов агрессивного поведения («Ты хочешь меня обидеть?», «Ты хочешь продемонстрировать силу?»);*
- *обнаружение своих собственных чувств по отношению к нежелательному поведению («Мне не нравится, когда со мной говорят в таком тоне», «Я сержусь, когда на меня кто-то громко кричит»);*
- *апелляция к правилам («Мы же с тобой договаривались!»).*

Давая обратную связь агрессивному поведению ребенка/подростка, взрослый человек должен проявить по меньшей мере три качества: *заинтересованность, доброжелательность и твердость.*

### ***3. Контроль над собственными негативными эмоциями.***

Родителям и педагогам необходимо очень тщательно контролировать свои негативные эмоции в ситуации взаимодействия с агрессивными детьми. Когда ребенок или подросток демонстрирует агрессивное поведение, это вызывает у взрослых сильные отрицательные эмоции - раздражение, гнев, возмущение, страх или беспомощность. Взрослым нужно признать нормальность и естественность этих негативных переживаний, понять характер, силу и длительность возобладавших чувств. *Когда взрослый человек управляет своими отрицательными эмоциями, то он не подкрепляет агрессивное поведение ребенка, сохраняет с ним хорошие отношения и демонстрирует, как нужно взаимодействовать с агрессивным человеком.*

### ***4. Обсуждение проступка.***

Анализировать поведение в момент проявления агрессии не нужно, этим стоит заниматься только после того, как ситуация разрешится и все успокоится. В то же время обсуждение инцидента необходимо провести как можно скорее. Лучше это сделать наедине, без свидетелей, и только затем обсуждать в группе или семье (и то не всегда). Во время разговора важно сохранять спокойствие и объективность. Нужно подробно обсудить негативные последствия агрессивного поведения, его разрушительность не только для окружающих, но прежде всего для самого маленького агрессора.

### ***5. Сохранение положительной репутации ребенка.***

Ребенку, тем более подростку, очень трудно признать свою неправоту и поражение. Самое страшное для него - публичное осуждение и негативная оценка. Дети и подростки стараются избежать этого любой ценой, используя различные механизмы защитного поведения. И действительно, плохая репутация и негативный ярлык опасны: закрепившись за ребенком/подростком, они становятся самостоятельной побудительной силой его агрессивного поведения.

*Для сохранения положительной репутации целесообразно:*

- публично минимизировать вину подростка («**Ты неважно себя чувствуешь**», «Ты не хотел его обидеть»), но в беседе с глазу на глаз показать истину;
- не требовать полного подчинения, позволить подростку/ребенку выполнить ваше требование по-своему;
- предложить ребенку/подростку компромисс, договор с взаимными уступками.

Настаивая на полном подчинении (то есть на том, чтобы ребенок не только немедленно сделал то, что вы хотите, но и тем способом, каким вы хотите), можно спровоцировать новый взрыв агрессии.

#### **6. Демонстрация модели неагрессивного поведения.**

Взрослым нужно вести себя неагрессивно, и чем меньше возраст ребенка, тем более миролюбивым должно быть поведение взрослого в ответ на агрессивные реакции детей.

Поведение взрослого, позволяющее показать образец конструктивного поведения и направленное на снижение напряжения в конфликтной ситуации, включает следующие приемы:

- **нерефлексивное слушание.** Это слушание без анализа, дающее возможность собеседнику высказаться. Оно состоит в умении внимательно молчать. Здесь важны оба слова. Молчать - так как собеседнику хочется, чтобы его услышали, и меньше всего его интересуют наши замечания; внимательно - иначе человек обидится, и общение прервется или превратится в конфликт. Все что нужно делать - поддерживать течение речи собеседника, стараясь, чтобы он полностью выговорился;
- **пауза, дающая ребенку возможность успокоиться;**
- **внушение спокойствия невербальными средствами;**
- **прояснение ситуации с помощью наводящих вопросов;**
- **использование юмора;**
- **признание чувств ребенка.**

Дети довольно быстро перенимают неагрессивные модели поведения. Главное условие - искренность взрослого, соответствие его невербальных реакций словам.

#### **7. Снижение напряжения ситуации.**

Основная задача взрослого, сталкивающегося с детско-подростковой агрессией, - уменьшить напряжение ситуации.

**Типичными неправильными действиями** взрослого, усиливающими напряжение и агрессию, являются:

- **повышение голоса, изменение тона на угрожающий;**
- **демонстрация власти («Учитель здесь пока еще я», «Будет так, как я скажу»);**
- **крик, негодование;**
- **агрессивные позы и жесты: сжатые челюсти, перекрещенные или сцепленные руки, разговор «сквозь зубы»;**
- **сарказм, насмешки, высмеивание и передразнивание;**

- *негативная оценка личности ребенка, его близких или друзей;*
- *использование физической силы;*
- *втягивание в конфликт посторонних людей;*
- *непреклонное настаивание на своей правоте;*
- *нотации, «чтение морали»;*
- *наказание или угрозы наказания;*
- *обобщения типа: «Вы все одинаковые», «Ты, как всегда, ...», «Ты никогда не...»;*
- *сравнение ребенка с другими детьми (не в его пользу);*
- *команды, жесткие требования, давление;*
- *оправдания, подкуп, награды.*

**Некоторые из этих реакций могут остановить ребенка на короткое время, но возможный отрицательный эффект от такого поведения взрослого приносит куда больше вреда, чем само агрессивное поведение.**