Политика в отношении критических инцидентов

Пересмотрено в апреле 2024 года. Следующее пересмотрение — апрель 2025 года

Вступление

Кризисы — это более-менее привычная часть жизни, но некоторые происшествия могут быть гораздо серьёзнее и тяжелее других. Дети, родители и сотрудники (специалисты и вспомогательный персонал) могут испытывать сильный и даже длительный стресс. Можно многое сделать, чтобы помочь сотрудникам и детям справиться с кризисом. В противном случае, если не принять меры, стресс и страдания затянутся, выздоровление замедлится, серьёзно пострадает успеваемость и в целом ухудшится самочувствие всего сообщества.

Критические инциденты

Критический инцидент — это событие или цепочка событий, которые влияют на обучающихся и/или сотрудников и вызывают у них сильный стресс. Этот стресс может быть настолько сильным, что обычные способы реагирования, процедуры и стратегии преодоления трудностей не помогают. Такие инциденты могут иметь серьёзные эмоциональные и организационные последствия.

В могут произойти разные критические инциденты, например:

* стихийное бедствие;
* пожар;
* несчастный случай или смерть ученика, учителя или сотрудника школы;
* террористическая атака или преступление;
* сексуальное насилие;
* утечка химических веществ (например, в школьной лаборатории);
* самоубийство обучающегося, специалиста или сотрудника;
* дорожно-транспортное происшествие;
* убийство ученика, учителя или сотрудника;
* случаи, связанные с общественным здоровьем.

Первая неотложная помощь

Если происходит чрезвычайное происшествие, угрожающее безопасности сотрудников и детей, сотрудники обязаны предпринять необходимые действия в чрезвычайной ситуации и/или оказать первую помощь, а также обратиться в экстренные службы.

В случае серьёзного происшествия директор решает, нужно ли собирать группу по **урегулированию кризисных ситуаций** (CIT). Решение принимается с учётом четырёх факторов: насколько опасно происшествие для обучающихся, сотрудников и местных

жителей; репутации; нарушения законов или правил; вероятности привлечения внимания СМИ.

Задача группы CIT — координировать действия в ответ на происшествие.

Неотложные шаги

* Ведите журнал обсуждений и хронику событий.
* Собирайте точную и актуальную информацию об инциденте.
* Проанализируйте текущие риски и решите, нужна ли дальнейшая первая помощь или поддержка.
* Свяжитесь с советом директоров и сообщите им об инциденте.
* Решите, нужно ли закрыться.
* Определите, требуется ли юридическая консультация.
* Если есть опасения по поводу структурного ущерба зданию, ограничьте доступ в него.
* Назначьте ответственных за взаимодействие:
* с властями;
* пострадавшими людьми и их семьями;
* СМИ.
* При необходимости организуйте психологическую поддержку и подготовьтесь к её оказанию.
* Как можно раньше примите решение о том, как информировать родителей, сотрудников и детей. Важно согласовать заранее подготовленное заявление с фактами и обеспечить «единый голос», чтобы избежать путаницы. Прежде чем публиковать любую информацию, подумайте о соблюдении конфиденциальности.

Информирование родителей или детей, непосредственно пострадавших в результате инцидента

* В случае смерти или серьёзных травм у детей, первым об этом должен сообщить полицейский. Затем как можно скорее в семью должен прийти кто-то из сотрудников школы. Родителей или опекунов могут пригласить, чтобы сообщить им новости.
* Если ребёнок не получил серьёзных травм, но всё же пережил травмирующее событие, директор может связаться с родителями по телефону.

Сотрудники, непосредственно участвовавшие в инциденте

* Если в результате инцидента кто-то из сотрудников серьёзно пострадал или погиб, обычно именно полиция сообщает об этом его близким. Если полиция не может это сделать, то руководитель должен лично встретиться с близкими пострадавшего и рассказать о случившемся. Если это невозможно, он должен связаться с ними по телефону.
* Для сотрудников, которые были вовлечены в инцидент, но не пострадали серьёзно, нужно провести обсуждение произошедшего, чтобы понять, что случилось, поделиться эмоциями и успокоить их. При необходимости можно предложить им помощь психолога.

Информирование персонала

Руководитель должен как можно скорее сообщить всем сотрудникам. Всегда выражать сочувствие публично и лично тем, кого затронул инцидент. Избегать сплетен и придерживаться фактов.

В случае общения с прессой не давать комментариев и направлять журналистов к

представителю школы по связям с прессой.

Информирование родительского сообщества

* Напоминание о необходимости уважать частную жизнь людей, вовлечённых в инцидент.
* Сообщение должно быть отправлено как можно скорее, но только после того, как будет подтверждено, что чрезвычайная ситуация миновала, а персонал был проинформирован, чтобы иметь возможность обрабатывать обратную связь от родителей. Если потребуется реакция родителей, необходимо разработать чёткие инструкции, чтобы избежать путаницы. Сообщение должно быть спокойным и профессиональным, чтобы не вызывать ненужную панику или беспокойство.
* Общение будет происходить через ClassDojo и электронную почту, сообщения будут отправлены директором.
* В электронном письме должны содержаться факты об инциденте (включая информацию, которая ещё неизвестна или находится на стадии расследования), краткое описание реакции школы, чёткие указания, если требуются дальнейшие действия со стороны родителей, и выражение сочувствия всем пострадавшим.
* Рассмотрите возможность попросить ограничить звонки на главный коммутатор школы только срочными или экстренными вызовами.

Информирование

* Важно одновременно и аккуратно рассказать всем обучающимся о случившемся, учитывая их возраст.
* Особенно внимательно следует отнестись к тем обучающимся, у которых есть близкие отношения с сотрудниками или детьми, серьёзно пострадавшими в инциденте. Им нужно предложить психологическую поддержку.

СМИ

* Все публичные заявления должны быть сделаны с ведома и одобрения директора. Директор обсудит эти заявления с советом директоров, прежде чем они будут обнародованы.
* Заявления всегда должны быть честными и в быстро меняющейся ситуации отражать наилучшую информацию, известную на тот момент. Никогда не говорите «Без комментариев».
* По возможности проявляйте эмоции. В ситуации, связанной с жизнью и смертью, человек, который искренне грустит из-за событий, вызывает больше доверия и уважения, чем тот, кто резко отвечает на вопросы и спорит об их обоснованности.
* Никогда не допускайте представителей СМИ без сопровождения на территорию. Родители, дети и сотрудники должны быть защищены от навязчивой огласки.

Среднесрочные действия

Директор с помощью команды по обеспечению непрерывности учебного процесса и других сотрудников:

* поможет детям вернуться;
* будет поддерживать связь с пострадавшими или посещать их;
* решит проблемы, связанные с работой персонала и/или обучающихся;

* при необходимости организует тихое место (музыкальную комнату);
* проведёт специальные собрания и мемориальные службы, если это уместно;
* поддержит контакт с семьями пострадавших;
* внимательно проследит за прогрессом, чтобы оценить последствия;
* организует консультации со специалистами, если потребуется;
* восстановит помещения, если нужно.

Долгосрочные действия

Директор с командой по обеспечению непрерывности учебного процесса и другими сотрудниками:
* отметит годовщины событий;
* проконтролирует уязвимых детей;
* окажет поддержку сотрудникам, участвующим в юридических процессах;
* постарается минимизировать чувство вины и обвинения, которые являются нормальной реакцией на травму, и поддержит всех участников событий.