

*Е.В. Бурмистрова, А.В.
Захаров*

РЕКОМЕНДАЦИИ

сотрудникам правоохранительных органов, администрациям и педагогическим коллективам образовательных учреждений в работе с учащимися, уличенными в телефонном хулиганстве (терроризме), а также в случаях возникновения других чрезвычайных ситуаций, в том числе и террористического характера.

Распространение телефонных звонков хулиганского и явно террористического характера в последнее время во многом объясняется спецификой телефонной связи как средства общения. К специфическим характеристикам телефонной связи можно отнести следующее:

- пространственные и временные особенности,
- максимальную анонимность,
- возможность прервать контакт,
- эффект ограниченной коммуникации.

Пространственные особенности. Телефонная связь предоставляет возможность общения людям, находящимся на значительном расстоянии друг от друга. Поэтому позвонивший может оказывать воздействие на любого, удаленного от него на десятки километров. Таким образом, сфера влияния позвонившего выходит далеко за рамки привычного пространства, что значительно снижает его моральную ответственность и вместе с тем психологическую нагрузку за совершаемые действия. Доступность такого способа самореализации во много раз выше, чем во всех других возможных, социально приемлемых и одобряемых видах деятельности.

Временные особенности. Нуждающийся в самореализации ребенок может практически мгновенно соединиться с любым желаемым объектом. Возможность незамедлительной связи в любое удобное время особенно важна для лиц с повышенной чувствительностью к отрицательным эмоциям, к аффективному напряжению. Таким образом, этот способ самореализации чаще всего выбирают дети, испытывающие психологический дискомфорт.

Максимальная анонимность. Пользуясь телефоном, ребенок избавляется от необходимости преодолевать какие-либо барьеры, возникающие при непосредственном обращении. Телефонный разговор обеспечивает полную анонимность, сохраняя для ребенка иллюзию безнаказанности.

Возможность прервать контакт. Беседу по телефону ребенок может в любой момент прервать, опустив лишь трубку на рычаг. Личный контакт с друзьями, педагогами, родителями закончить значительно труднее.

Эффект ограниченной коммуникации. Общение по телефону осуществляется по единственному акустическому каналу. Это сужает поток информации, которым могут обмениваться два взаимодействующих человека. Исключительно акустический и почти полностью вербальный характер телефонной коммуникации обуславливает определенную переорганизацию речевой деятельности ребенка. Прежде всего, усиливается вербализация переживаемой ситуации, эмоционального состояния, планов и намерений звонящего. Такие условия способствуют аффективному отреагированию.

Чаще всего к телефонному хулиганству прибегают дети в той или иной мере переживающие кризисное состояние. Именно это состояние может вызвать крутые и ужасные изменения в восприятии окружающей обстановки для переживающих его. Эти изменения в статусе-кво неожиданны, тревожны и часто повергают личность в состояние уязвимости и беспомощности. Такими кризисами, могущими широко повлиять на учащихся, являются: сложные взаимоотношения с родными и близкими, конфликтные ситуации с педагогами, нарушенные взаимоотношения со сверстниками, а также несчастный случай с учащимся или преподавателем, самоубийство или смерть (близких, знакомых), грубое насилие (например, групповые «разборки»), захват заложников, пожар в школе или природные бедствия (например, ураган). Исследования показывают, что школы значительно сильнее подвержены кризисной ситуации, негативно действующей на большое число учащихся. В настоящее время образовательная среда сталкивается с реакцией на проявления новых

типов травм/бедствий. Например, проблемы захвата заложников, атака снайперов, убийства, терроризм, угрозы взрывов, практически не существовавшие в школах тридцать лет назад, теперь встречаются с достаточной частотой. Поэтому школьным коллективам необходимо быть готовыми к кризисной ситуации, которая может нарушить работу учащихся, преподавателей и администрации.

Любые ситуации легче предотвращать, чем исправлять. Именно поэтому так важна профилактическая работа по предупреждению кризисных ситуаций в школе (к числу которых можно отнести и хулиганские телефонные звонки).

Пытаясь совладать с психологическими и эмоциональными последствиями совершенного поступка, некоторые дети и подростки могут отрицать либо факт самого происшествия, либо его значение. Дети, которые используют отрицание как средство справиться с произошедшей ситуацией, должны быть уличены в мягкой, но прямолинейной манере. Подобная ситуация может вызвать гнев и негодование ребенка. Со временем и при поддержке, дети, как правило, начинают принимать реальность произошедшего.

Когда вопрос касается детей, то ответ зависит от нескольких переменных, включая личную историю, уровень социальной поддержки, тип и качество взаимодействия с представителями различных социальных служб. На всех этапах работы с учащимся, уличенным в телефонном хулиганстве (терроризме) со стороны образовательного учреждения должна быть обеспечена психолого-педагогическая поддержка. Родители (законные представители), либо психолог, либо классный руководитель участвуют во всех беседах проводимых с ребенком сотрудниками правоохранительных органов. В сложившейся ситуации важно помнить и об обязательной психолого-педагогической работе с родителями учащегося.

Учителя находятся на передовой во время и после произошедшего события. Они проводят большее количество времени со своими учениками и часто знают их лучше, чем кто-нибудь в школе еще. Таким образом, учителя находятся в хорошей позиции для оказания ранней непосредственной помощи.

Однако они также находятся в достаточно трудном положении для оказания адекватной помощи детям: им необходимо быть спокойными и быть в состоянии контролировать своих учеников в то время, как они сами могут испытывать прилив эмоций, связанных со сложившейся ситуацией.

Ниже будут обозначены действия, которые могут предпринять учителя для работы со своими учениками в подобного рода ситуациях:

- *Необходимо быть осторожным и не нарушать, не вторгаться в личностное пространство учащегося. Начиная от буквального расстояния и кончая психологическим.*
- *После получения информации, связанной с происшествием, **и разрешения директора раскрыть его**, классный руководитель должен аккуратно и честно объяснить ученикам произошедшее. Ученики должны получить информацию в доступной для них манере, с учетом возраста и уровня развития.*
- *Учителя могут, и большинство из них должны проконсультироваться со школьным психологом или специалистом окружного антикризисного подразделения, относительно наиболее удачной стратегии в работе в подобных ситуациях.*
- *Часто бывает полезно, чтобы школьные учителя разрешали учащимся вербализацию своих эмоций. Важно, чтобы учителя контролировали свои эмоции во время работы со школьниками. Задание довольно трудное, если принять во внимание, что учителя сами могли быть серьезно «задеты» сложившейся ситуацией. Дети имеют привычку смотреть на взрослых, чтобы подражать их реакции. Учитель, испытывающий трудности с обозначенной выше задачей, может быть не лучшим примером для оптимального способа справляться с переживаниями.*
- *Если классный руководитель не в состоянии адекватно действовать в сложившейся ситуации, то другой школьный представитель должен немедленно заменить его или помочь в работе.*

- *Необходимо проговорить с учащимся, уличенным в телефонном хулиганстве о том, что он может испытывать (к, примеру, сильные негативные эмоции, чувство страха, обиды, мести и т.п.).*
- *Период прохождения сильных эмоциональных реакций после завершения ситуации обычно длится от одной до шести недель.*
- *В целях предупреждения подобных действий со стороны учащихся классные руководители должны настойчиво выявлять детей, которые находятся в кризисных состояниях и нуждаются в индивидуальной помощи и поддержке.*
- *Учащемуся в обязательном порядке должна быть предоставлена возможность объяснить свои эмоции и поступки относительно произошедшего.*
- *Когда ученик сможет поделиться своими чувствами, учителям необходимо выслушивать его в некритической и неоценивающей манере.*
- *Ученику должна быть предоставлена возможность, выразить происшедшее через другие средства коммуникации (к примеру, письмо).*

Работа по преодолению последствий сложившейся ситуации продолжается в классе. Необходимо помнить, что некоторые ученики могут отреагировать на произошедшее днями или неделями позже. Преподаватели должны иметь в виду этот факт и оставаться настороже некоторое время после событий. Некоторые дети могут попытаться убедить других, что они не задеты этим событием, а потом внезапно продемонстрировать сильную эмоциональную реакцию.

С течением времени, при правильной поддержке со стороны школьного персонала и семьи, учащийся сможет адекватно оценить свой поступок. Он станет позитивно рассматривать все предъявляемые ему требования. Однако, есть учащиеся, которые вследствие своих личностных характеристик (включая опыт и способность оказывать и получать помощь) будут продолжать

переживать кризисные состояния и проявлять поведенческие проблемы в школе и повседневной жизни. Этим учащимся потребуются дальнейшая индивидуальная помощь.

Учащийся, прибегнувший к телефонному хулиганству, в той или иной мере переживает кризисное состояние (состояние дисбаланса). Агрессия может являться последствием данного состояния ребенка. В сложившейся обстановке классному руководителю важно выявить объективную причину поведения учащегося и дать оценку ситуации. В некоторых случаях для решения этой задачи необходимо обратиться за помощью к школьному психологу.

При самостоятельной работе с учащимся классному руководителю необходимо:

- *Постараться определить, что тревожит учащегося, вовлекая его в беседу о том, что с ним происходит.*
- *Попытаться узнать, что конкретно причиняет ему беспокойство в данный конкретный момент.*
- *Выявить наиболее актуальную проблему с точки зрения учащегося.*
- *Выявить те проблемы, которые могут быть решены непосредственно с помощью учителя или взрослого.*
- *Совместно с учащимся продумать, что может препятствовать решению проблем*
- *Обсудить, что можно сделать с наибольшей эффективностью в кратчайшие сроки, чтобы справиться с проблемой.*
- *Постарайтесь, заметить сходство данной ситуации с предшествующей, недавними инцидентами. (Например, в случае одних и тех же случаях не выполнения социальных правил и норм).*

Классному руководителю необходимо обратить особое внимание на встречающиеся ярко выраженные проблемы у школьников, нуждающихся в дополнительной помощи. Ниже приводятся критерии выявления учащихся, составляющих «группу риска»:

- *учащийся, не выполняет школьные задания или поручения довольно*

значительное количества время, при условии, что большинство сверстников справляются с работой;

- учащийся с высоким уровнем эмоциональных реакций (к примеру, агрессивность, плач, слезливость);*
- учащийся в депрессии, а также не желающий общаться;*
- учащийся с низкой успеваемостью и слабым уровнем концентрации внимания;*
- учащийся с суицидальными идеями, а также учащийся, который преднамеренно наносит себе повреждения (к примеру, ранят себя);*
- учащийся с очевидно возросшим количеством употребления алкоголя или наркотиков;*
- учащийся, набирающий или теряющий значительный вес за короткий период времени;*
- учащийся, перестающий обращать внимание на личную гигиену.*

Все перечисленные выше признаки могут являться определяющими при выявлении в среде учащихся «телефонного террориста». Поэтому сотрудники правоохранительных органов, ведущие его поиск, а также занимающиеся профилактикой подобных противоправных действий в обязательном порядке должны обращать внимание на эту «группу риска», координируя свои действия с классным руководителем и администрацией образовательного учреждения.

Как показал опыт последних лет, образовательные учреждения все чаще сталкиваются с разными типами кризисных ситуаций. Одни из них локальны и касаются только учеников и школьный персонал (такие как телефонный терроризм, переживание утраты, в связи со смертью ученика, преподавателя), другие носят более глобальный, региональный характер (террористические акты, стихийные бедствия, и т.д.). Экстремальная (чрезвычайная) ситуация может представлять угрозу физической безопасности учащихся. К некоторым типам кризисных ситуаций можно подготовиться,

другие практически не оставляют времени для предварительного планирования. Одни бедствия случаются в стенах школы, другие - за ее пределами. Эти факторы влияют на реакцию в кризисных ситуациях. Но вне зависимости от типа ситуации сотрудники образовательного учреждения сталкиваются с необходимостью планирования действий в соответствии с происшествием, а также как распознать, понять поведение учащихся. Такие события будучи неплановыми, неожиданными для обычного течения школьной жизни, часто не получают достаточного внимания со стороны администрации. Именно поэтому любая кризисная ситуация предполагает осуществление со стороны школьной администрации следующих шагов:

- *При наличии пострадавшего позвонить его семье, предложить помощь, поддержку. Обозначить действия, которые необходимо предпринять. Назначить ответственного за связь с родственниками.*
- *Оповестить вышестоящую организацию и соответствующие правоохранительные органы о чрезвычайной ситуации.*
- *Поставить в известность всех, непосредственно связанных с событием (учителей, одноклассников, школьный персонал). Определить последовательность действий. Назначить ответственных.*
- *Ознакомить учителей со стратегиями помощи учащимся справиться с эмоциональными последствиями чрезвычайной ситуации.*
- *Оценить необходимость обращения за помощью в региональный (городской или районный) антикризисный центр и другие организации.*
- *Рассмотреть, составить расписание (в зависимости от ситуации школа может быть закрыта на день, работа учреждения может быть продолжена в обычном режиме с обращением особого внимания на группу риска и т. д.);*

рассмотреть возможную деятельность всех подразделений школы (кружков, дополнительных занятий и т.д.).

- Выделить аудитории для групповой работы и других особых целей.*
- Предпринять шаги по выявлению группы риска.*
- Определить необходимость связаться с родителями учащихся группы риска.*
- Определить политику контакта с средствами массовой информации, какую информацию предоставлять.*
- Пригласить бригаду мобильной помощи из службы экстренной психологической помощи по работе с посттравматической ситуацией.*
- В случае выявления факта смерти или самоубийства в школе принять необходимые меры в отношении сохранности личных вещей пострадавшего. Назначить ответственного.*
- Представить информацию в городскую службу экстренной психологической помощи (информация включает в себя следующие сведения*
 - школа, дата происшествия, краткое описание, что сделано антикризисной школьной бригадой, с точки зрения школы: что происходило удачно в работе, что можно было сделать по-другому, была ли задействована региональная служба экстренной психологической помощи, ее действия).*

В каждой кризисной ситуации среди учащихся, педагогов и родителей распространяются памятки с напоминанием о том, как следует и не следует себя вести, что и как следует и не следует говорить, кратко описывается течение переживания горя, симптоматика переживания страха, гнева, вины, депрессии и т.д.

В случаях проявлений телефонного хулиганства(терроризма), либо другого рода террористического проявления администрация и педагогический

коллектив образовательного учреждения должны пользоваться методическими рекомендациями, подготовленными Управлением ФСБ России по г. Москве и Московской области и рекомендованными к практическому использованию Федеральной антитеррористической комиссией (Издательство «Изографус», Москва 2002 г.).

Рекомендации предлагаются в дополнение к установленному порядку работы администрации и педагогического коллектива в условиях чрезвычайной ситуации и должны использоваться при разработке плана действий в кризисных ситуациях каждым образовательным учреждением. При подготовке рекомендаций использовались материалы из опыта работы психологических служб России, США, Израиля и Канады.

В психолого-педагогической работе с детьми и родителями, находящимися в кризисном состоянии можно использовать следующую литературу:

1. Андреева А.Д. «Как помочь ребенку пережить горе» // Развивающие и коррекционные программы для работы с младшими школьниками и подростками /Под ред. И.В. Дубровиной - Москва-Тула, 1993.
2. Алиев Х.М. «Ключ к себе» - М.: «Молодая гвардия», 1990.
3. Бубер М. Я и Ты. В книге «Два образа веры» - М.: «Республика», 1995.
4. Беличева С.А. Основы превентивной психологии. Ред. Издат. Центр "Социальное здоровье России" М 1994
5. Василюк Ф.Е. Психология переживаний - МЛ 984
6. Василюк Ф.Е. Пережить горе. - В книге «О человеческом в человеке», М.: 1991.
7. Гиппенрейтер Ю.Б. «Общаться с ребенком как?» - М. 2002 г.
8. Левис Ш., Левис Ш.К. Ребенок и стресс. - Спб: Питер Пресс, 1996.
9. Леонова А.Б., Кузнецова А.С. «Психопрофилактика стрессов» - МЛ 993.

Данные методические рекомендации подготовлены совместно Организационно-оперативным управлением 2 Департамента ФСБ России и Научно-практическим центром «Психология экстремальных ситуаций» Психологического института РАО.