



Příručka Akutní komunikace ve školním prostředí

A

PŘIPRAVIL KRIT (KRIZOVÝ INFORMAČNÍ TÝM MINISTERSTVA VNITRA)
DOKUMENT NENÍ URČEN K VEŘEJNÉ DISTRIBUCI NEBO ZVEŘEJNĚNÍ

Úvod

Představte si situaci: Je úterý dopoledne a ve vaší škole dochází k bezpečnostnímu incidentu. Může jít o násilnou potyčku s vážným zraněním mezi žáky, nález nebezpečného předmětu, vloupání, nebo zdravotní krizi - třeba během výuky chemie. Telefony začínají zvonit. Rodiče jsou pochopitelně vystrašení a plní obav o své děti. Na sociálních sítích se během chvíle začínají šířit fámy a spekulace, které mohou situaci ještě zhoršit. Média čekají na vaše vyjádření, zatímco se snažíte zachovat klid. A vy potřebujete jednat – rychle, správně a s citem pro všechny zúčastněné.

Bezpečnost je základním předpokladem pro vzdělávání ve školách - v prostředí, kde by se každé dítě mělo cítit chráněné a přijímané. V posledních letech jsme bohužel stále častěji svědky závažných incidentů spojených nejen s vyhrožováním a násilím ve školách, ale také s alarmujícími případy šikany, které hluboce zasahují nejen do životů dětí i jejich rodin, ale i celé školní komunity. Nedávné události, kdy došlo k napadení žáků či k fyzickému i psychickému týrání mezi vrstevníky, ukazují, jak zranitelní mohou mladí lidé být; a proto musíme situaci řešit bezodkladně, systémově a s porozuměním pro potřeby všech zúčastněných.

Tento manuál přináší osvědčené nástroje a postupy krizové komunikace v přístupné podobě pro vás, kteří je potřebujete ve své každodenní práci ve školním prostředí. Není to teoretická publikace – je to praktický návod vytvořený s pochopením vašich obav a výzev, se kterými se setkáváte. Zjednodušuje profesionální postupy krizové komunikace pro použití v reálných situacích, kdy nesete tíhu odpovědnosti za bezpečí a pohodu svěřených dětí.

Ze zkušeností z našich intervencí ve školách a z následných rozhovorů s představiteli škol, kde se již nějaký incident stal a bylo nutné se se situací komunikačně vypořádat, víme, že řadu kroků byste udělali intuitivně i bez manuálu. Víme a chápeme však, jak stresující takové situace jsou, a proto máme za to, že není na škodu připravit se na krizové situace vědomě a v klidu, případně se ujistit, že jste během podobných krizových situací vše udělali správně.

Pro koho je tento manuál

Jste ve vedoucí pozici ve školním prostředí, ale nejste profesionálním komunikátorem specializovaným na krizovou komunikaci. Možná jste:

- Ředitel/ka školy
- Zástupce/kyně ředitele
- Člen/ka školního poradenského pracoviště
- Třídní učitel/ka
- Pověřený pracovník/ce školy pro komunikaci

Jinými slovy: Potřebujete profesionální komunikační dovednosti pro krizové situace, ale nemáte čas na dlouhá školení nebo studium.

Co v manuálu najdete

- **Rychlý návod:** Pro situace, kdy není čas číst víc. Najdete zde základní rozhodovací postupy, vzorové formulace a checklist pro první reakci.

- **Základní znalosti a nástroje:** Jak krizová komunikace funguje, krizový komunikační tým a jeho role, principy účinné komunikace během krize, práce s různými cílovými skupinami.
- **Praktická část:** Vzorové formulace pro různé situace, příklady dobré a špatné praxe, jak pracovat s emocemi, kdy a jak situaci uzavřít.
- **Prevence a dlouhodobá práce:** Tvorba krizového komunikačního plánu, pravidelná cvičení a simulace, budování vztahů s klíčovými partnery, příprava zaměstnanců na krizovou komunikaci.
- **Praktické zdroje:** Slovníček pojmů, užitečné kontakty, odkazy na další materiály.

Jak manuál používat

Manuál je navržen pro dva scénáře:

1. "Potřebuji pomoc HNED"

- o Jděte přímo ke kapitole 1: Rychlý návod - okamžité kroky při bezpečnostním incidentu
- o Najdete tam základní kroky k okamžitému použití

2. "Chci být lépe připraven/a"

- o Prostudujte si celý manuál
- o Vytvořte si vlastní krizový komunikační plán
- o Seznamte s ním celý školní tým

Časté pochybnosti a proč jim nepodléhat

Každý, kdo se ocitne v krizové situaci, která vyžaduje komunikaci s veřejností, má pochybnosti a obavy. Je to přirozené.

"Situace je příliš citlivá, lépe bude mlčet."

- Mlčení vytváří informační vakuum, které někdo okamžitě zaplní - často nepřesnými informacemi a spekulacemi
- Veřejnost (rodiče, žáci, komunita) má právo vědět, co se děje, zejména pokud jde o bezpečnost
- Transparentnost buduje důvěru, i když jsou zprávy nepříjemné
- Mlčení je často vnímáno jako přiznání viny nebo nezájem

"Počkám, až budu mít všechny informace."

- V krizové situaci nikdy nebudete mít všechny informace včas
- První hodiny jsou klíčové pro nastavení tónu komunikace
- Můžete komunikovat i to, co zatím prověřujete
- Lépe je přiznat nejistotu než mlčet

"Nechci vyvolávat paniku."

- Nedostatek informací obvykle vyvolává větší paniku než jasná a věcná komunikace
- Lidé si domýšlejí to nejhorší, když nemají fakta
- Profesionální krizová komunikace uklidňuje, nevyvolává paniku
- Správný tón a způsob sdělení je stejně důležitý jako obsah

"Tohle poškodí pověst naší školy."

- Pověst školy mnohem více poškodí nezvládnutá komunikace než samotný incident
- Profesionální přístup může naopak vyvolat respekt a důvěru
- Vaše reakce je příležitost ukázat, že bezpečnost a transparentnost jsou prioritami
- Rychlá, otevřená a empatická komunikace minimalizuje poškození reputace

"Nemáme s tím zkušenosti, lépe to nechat na odbornících."

- Jste odborníci na své školní prostředí a své žáky
- Mnoho aspektů krizové komunikace vyžaduje znalost kontextu
- Externí pomoc je cenná, ale nemůže nahradit vaši roli
- Tento manuál vám poskytuje základní nástroje profesionální krizové komunikace

Kapitola 1: Rychlý návod

V krizové situaci není čas na dlouhé studium. Tento návod vám pomůže udělat správná rozhodnutí ve chvíli, kdy je třeba akutně reagovat. Obsahuje jen to nejdůležitější – jak se rychle rozhodnout, co udělat hned a čeho se vyvarovat.

Okamžité kroky při bezpečnostním incidentu

1. Zajistěte bezpečnost

- o Proveďte nezbytná opatření k ochraně žáků a zaměstnanců
- o Kontaktujte záchranné složky (pokud je to nutné)
- o Aktivujte krizový plán školy (pokud existuje)

2. Shromážděte základní informace

- o Co přesně se stalo? (fakta, ne spekulace)
- o Kdy a kde k incidentu došlo?
- o Kdo byl zasažen?
- o Jaká opatření byla přijata?
- o Co se děje právě teď?

3. Aktivujte krizový komunikační tým (pokud jej máte z předchozí přípravy ustanovený)

- o Určete, kdo bude hlavním mluvčím
- o Rozdělte role pro komunikaci
- o Zajistěte jednotný postup

4. Připravte první vyjádření (viz vzorové formulace níže)

- o Stručné a věcné
- o Zaměřené na fakta a přijatá opatření
- o Vyjadřující zájem o bezpečí všech zúčastněných

5. Informujte klíčové skupiny

(v tomto pořadí, předpokládáme, že Policie či další složky IZS již byly informovány)

- o Zaměstnance školy a zřizovatele (paralelně – k tomu slouží rozdělení rolí)
- o Zasažené žáky a jejich rodiče
- o Ostatní žáky a rodiče
- o Odpovědné úřady
- o Média (pokud je to nutné - záleží na typu incidentu)

Vzorové formulace

A) První oznámení (do 30 minut od incidentu)

"Ve škole [název školy] došlo dnes v [čas] k bezpečnostnímu incidentu. Všichni žáci jsou v bezpečí a situace je pod kontrolou. Přijali jsme okamžitá bezpečnostní opatření a spolupracujeme s [policií/záchrannou službou]. Další informace poskytneme nejpozději v [čas]."

B) Průběžná aktualizace (do 2 hodin)

"K bezpečnostnímu incidentu v naší škole: Můžeme potvrdit, že došlo k [stručný popis incidentu]. Všichni žáci jsou v bezpečí a pod dohledem pedagogů. Spolupracujeme s [policií/záchrannou službou] na řešení situace. Přijali jsme tato opatření: [seznam opatření]. Všechny rodiče jsme informovali / dále budeme informovat prostřednictvím [e-mailu/SMS/webových stránek]. Odpovíme na vaše dotazy na telefonním čísle [číslo]."

C) Komplexnější vyjádření (do 24 hodin)

"K bezpečnostnímu incidentu v naší škole: Dnes/včera v [čas] došlo k [popis incidentu]. Okamžitě jsme aktivovali náš krizový plán a přijali následující opatření: [seznam opatření]. Všichni žáci jsou v bezpečí a rodiny přímo zasažených žáků byly kontaktovány.

Situace je nyní stabilizovaná a spolupracujeme s [policií/záchrannou službou/psychology] na jejím řešení. Rozumíme, že tato událost mohla vyvolat obavy. Zítra ve [čas] uspořádáme informační schůzku pro rodiče, kde zodpovíme vaše otázky.

Bezpečnost našich žáků je naší nejvyšší prioritou. V příštích dnech budeme ve škole [opatření]. V případě jakýchkoliv dotazů nás kontaktujte na [kontakt]."

D) Pokud nemáte všechny informace

"K dnešnímu incidentu v naší škole: V současné době shromažďujeme přesné informace o tom, co se stalo. Můžeme potvrdit, že všichni žáci jsou v bezpečí a situace je pod kontrolou. Spolupracujeme s odpovědnými orgány na prošetření situace. Další informace poskytneme ihned, jakmile je budeme mít k dispozici. Děkujeme za vaši trpělivost a pochopení."

E) Když se objeví fámy, polopravdy či dezinformace

"K informacím šířícím se o incidentu v naší škole: Zaznamenali jsme, že se na sociálních sítích šíří nepřesné informace o dnešní události. Uvádíme na pravou míru: [fakta]. Prosíme,

spoléhejte pouze na oficiální informace z našich komunikačních kanálů. Budeme vás průběžně informovat o vývoji situace."

Čeho se vyvarovat

- Ignorování situace nebo čekání, že se "vyřeší sama" - nevyřeší, "strategické ticho" v tomto případě nic neřeší, jen komplikuje.
- Uvádění detailů, které by mohly vést identifikaci nezletilého - pamatujte na zákony.
- Spekulací o příčinách nebo vinících - vnáší do veřejného informačního prostoru chaos a eskalují situaci.
- Slibů, co nemůžete splnit – snižují důvěru.
- Komunikace pouze interně v rámci školy a zapomínání na rodiče - rodiče jsou jednou z incidentem nejzasazenějších skupin.
- Využívání incidentu k obviňování druhých.
- Odpovědi "bez komentáře" – vždy nabídněte alespoň základní informace.

Kapitola 2: Základní bezpečnostní principy a prevence

Preventivní opatření

Co můžete udělat už nyní:

Spolupracujte s Policií ČR a krizovými intervenčními týmy

- Policie ČR je připravena poskytovat konzultace školám, pomáhat s prevencí rizikového chování a školit pedagogy na krizovou připravenost.

Komunikujte s žáky a rodiči

- Vysvětlíte, že jakékoli výhrůžky, šikana nebo agresivní chování nebudou tolerovány a že škola má jasné postupy, jak na ně reagovat.

Nebojte se hlásit podezřelé chování

- Jakékoliv varovné signály či výhrůžky je nutné neprodleně oznámit Policii ČR. I zdánlivě méně závažné situace mohou být předzvěstí vážnějších problémů. Oznámení policii však musí být konkrétní - nestačí říci, že se nám žák X,Y "nějak nezdá / chová se divně". Uveďte zcela konkrétní změny v chování a další signály, které by mohly být známkou problémového chování či ohrožení.

Podpořte učitele a školní poradenské týmy

- Aktivizujte pracovníky školních poradenských pracovišť, zaměřte pozornost na pravidelnou komunikaci třídních učitelů se svými třídami (třídnické hodiny) a podporujte dobrou komunikaci pracovníků školy pro včasné rozpoznání problémového chování.

Dbejte na krizovou připravenost

- Připomeňte si a aktualizujte krizové plány školy. Jasná pravidla pomáhají nejen pedagogům, ale i žákům cítit se bezpečněji.

Vytvořte krizový tým a stanovte jasné role

- Doporučujeme vytvořit interní tým složený z pedagogických pracovníků, školních psychologů, metodiků prevence a výchovných poradců, který bude koordinovat preventivní opatření i reakce na krizové situace. Více o úloze krizových týmů se dozvíte například v kurzech SO-FA (societyforall.cz).

Zapojte se do připravovaných školení

- MŠMT ve spolupráci s Ministerstvem vnitra ČR, Policií ČR a dalšími odbornými partnery připravilo sérii školení zaměřených na krizovou komunikaci, prevenci šikany a práci s rizikovým chováním.
- Využívejte dostupné metodické materiály MVČR a MŠMT:
 - o [Jak se připravit na závažnou situaci](#) (2025)
 - o [Minimální standard bezpečnosti v regionálním školství](#) (2024)
 - o [Metodický průvodce pro školy po tragické události na FF UK](#) (2024)
 - o [Metodické doporučení pro školy a školská zařízení Škola a neštěstí: Jsme připraveni!](#) (2023)
 - o [Bezpečnostní plán měkkého cíle](#) (aktualizace 2025)
 - o [Metodika koordinace měkkého cíle pro fázi po bezpečnostním incidentu](#) (aktualizace 2025)
 - o [Vyhodnocení ohroženosti měkkého cíle](#) (aktualizace 2025, odkaz)
 - o [Infografika – AMOK – Jak zvládnout situaci s "aktivním útočníkem"](#) (2017)
 - o [Brožura - 10 principů z odolnění měkkého cíle](#) (2017)
 - o [Základy ochrany měkkých cílů](#) (2016)
 - o [Příručka pro školy: Když se stane neštěstí](#) (2012)
- Další podpůrné materiály, které pomáhají školám lépe reagovat na krizové situace, naleznete například zde:
 - o SO-FA: [Karta KID pro školy](#)
 - o [Opatruj.se: Příručka pro školy Když se stane neštěstí](#)
 - o MŠMT: [Bezpečnosti na školách](#)
 - o MŠMT: [Užitečné kontakty](#)

Desatero bezpečné školy

1. Zajistěte jeden kontrolovaný vstup.

Provozujte pouze jeden hlavní kontrolovaný vstup během výuky, ostatní vchody držte trvale uzamčené s funkcí únikových východů. Zajistěte nepřetržitou přítomnost fyzické ostrahy u hlavního vchodu pro evidenci a doprovod návštěv.

2. Dohlížejte nepřetržitě na všechny prostory.

Zajistěte kontinuální dohled nad žáky od jejich příchodu až po odchod. Stanovte zastupující pracovníky pro každého dozorcujícího. Pokryjte dohledem všechny prostory včetně toalet a šaten.

3. Zpracujte písemné krizové postupy.

Vytvořte detailní písemné postupy pro všechny typy krizových situací. Definujte v nich přesný sled kroků, určete odpovědné osoby a jejich zástupce. Prokazatelně seznamte všechny zaměstnance s těmito postupy.

4. Cvičte pravidelně krizové situace.

Realizujte praktický nácvik krizových situací minimálně dvakrát ročně. Proškolení zaměstnance v bezpečnostních postupech každé čtvrtletí. Trénujte evakuaci, ukrytí i krizovou komunikaci.

5. Zabezpečte technicky celou budovu.

Zabezpečte všechna přízemní okna proti vniknutí. Instalujte zámky do všech učeben. Pořídte pro vaši školu generální klíč. Zvažte instalaci panik tlačítek. Zajistěte funkční rozhlas či aplikaci pro krizovou komunikaci. Osvětlete a upravte venkovní prostory pro maximální přehlednost.

6. Identifikujte každou osobu v budově.

Označte všechny osoby v budově identifikačními prvky – zaměstnance průkazy, žáky kartami, návštěvy viditelnými visačkami odlišné barvy. Vedte přesnou evidenci všech návštěv.

7. Spolupracujte aktivně s IZS.

Navažte a udržujte aktivní spolupráci s policií a dalšími složkami IZS. Uchovávejte aktuální přímé kontakty. Realizujte společná cvičení minimálně jednou ročně.

8. Monitorujte preventivně rizika.

Vytvořte funkční systém včasného varování. Sledujte varovné signály u žáků a vztahy ve třídách. Naučte zaměstnance rozpoznávat a hlásit podezřelé situace.

9. Komunikujte jasně v krizi.

Vytvořte jednoznačný systém krizové komunikace. Určete kdo, kdy a jak informuje jednotlivé skupiny. Zajistěte, aby každý znal svou roli v komunikačním řetězci.

10. Dokumentujte a vyhodnocujte.

Zaznamenávejte pečlivě každý bezpečnostní incident. Kontrolujte čtvrtletně všechny bezpečnostní prvky. Aktualizujte ročně všechny bezpečnostní směrnice podle získaných zkušeností.

Kapitola 3: Krizový komunikační plán

Krizový komunikační tým a role

Každá škola by měla mít určený krizový komunikační tým s jasnými rolemi a úkoly. Níže uvedený seznam představuje ideální stav. V realitě si často všechny role rozdělí 1-3 osoby, podle velikosti školy a závažnosti a typu situace:

- **Hlavní mluvčí:** Obvykle ředitel školy nebo jeho zástupce. Poskytuje oficiální vyjádření.
- **Koordinátor komunikace:** Zajišťuje sběr informací a přípravu sdělení, obvykle zástupce ředitele.
- **Kontaktní osoba pro rodiče:** Odpovídá na dotazy rodičů.
- **Kontaktní osoba pro média:** Komunikuje s novináři (může být totožná s hlavním mluvčím).
- **Interní komunikátor:** Zajišťuje informovanost zaměstnanců.
- **Správce sociálních médií:** Monitoruje a reaguje na příspěvky na sociálních sítích.

Stanovte tyto role předem a zajistěte, aby každý člen týmu věděl, jaká je jeho odpovědnost.

Zásady účinné krizové komunikace

Princip 5P: Priority krizové komunikace

- **Pravdivost** - Uvádějte pouze ověřená fakta. Pokud něco nevíte, přiznejte to.
- **Proaktivita** - Komunikujte dříve, než vás k tomu okolnosti přinutí.
- **Pravidelnost** - Stanovte intervaly aktualizací a dodržujte je.
- **Přesnost** - Buďte konkrétní v tom, co sdělujete.
- **Pochopení** - Projevte empatii vůči zasaženým a jejich blízkým.

Klíčové zásady účinné krizové komunikace:

- **Rychlost** - První hodiny jsou kritické. I když nemáte všechny informace, komunikujte to, co víte jistě a řekněte, kdy poskytnete další zprávy.
- **Transparentnost** - Otevřená komunikace buduje důvěru.
- **Empatie** - Uznání emocí a obav zasažených osob.
- **Odpovědnost** - Přijetí odpovědnosti za situaci a její řešení, i když incident sám se nestal vaší vinou.
- **Konzistentnost** - Stejně informace pro všechny zainteresované strany.

- **Důvěryhodnost** - Používejte ověřená fakta a vyhýbejte se spekulacím, přiznejte nejistotu.

Důležitá poznámka: Nejprve komunikujte interně - žáci, rodiče, školní personál a zřizovatel by se neměli dozvědět informace o incidentu z médií, teprve poté komunikujte externě.

"Zlatá hodina" krizové komunikace

"Zlatá hodina" v krizové komunikaci označuje kritické časové období bezprostředně po vzniku krize nebo mimořádné události, kdy je klíčové správně komunikovat s veřejností a médii. Podobně jako v medicíně, kde "zlatá hodina" představuje kritický čas pro záchranu pacienta, v krizové komunikaci jde o časový úsek, kdy lze významně ovlivnit vnímání celé situace veřejností i její následný vývoj.

Charakteristiky zlaté hodiny:

- Časové vymezení: Tradičně se hovoří o první hodině, ale v dnešní době se díky sociálním sítím toto období zkracuje na prvních 15-30 minut
- Informační vakuum: Pokud organizace neposkytne rychle informace, dojde k jejich nahrazení fámami, spekulacemi, polopravdami nebo i záměrně šířenými dezinformacemi
- Formování percepce: První sdělení o události silně ovlivňují, jak bude celá situace vnímána

V kontextu školních bezpečnostních incidentů může efektivní komunikace zabránit panice, minimalizovat škody a udržet důvěru veřejnosti.

Komunikační kanály

Využívejte různé komunikační kanály podle cílové skupiny:

- **Školní informační systém (Bakaláři apod.), e-mail** - Pro detailnější informace rodičům a zaměstnancům.
- **Skupinové chaty (Signal, WhatsApp)** - Pro rychlou a urgentní komunikaci se zaměstnanci školy
- **SMS zprávy** - Pro krátká, urgentní sdělení.
- **Webové stránky školy** - Pro oficiální a komplexní informace.
- **Sociální sítě** - Pro rychlé aktualizace a reakce na šířící se zprávy.
- **Osobní setkání** - Pro citlivou komunikaci s přímo zasaženými.
- **Tiskové prohlášení** - Pro komunikaci s médii.
- **Školní rozhlas** - Pro komunikaci s žáky a zaměstnanci ve škole.

Časová osa krizové komunikace

Krizová komunikace má své fáze s odlišnými cíli a obsahem:

Bezprostřední reakce ("zlatá hodina" / první hodiny)

- Zajištění bezpečnosti
- Základní informace o tom, co se stalo

- Ujištění, že situace je pod kontrolou
- Informace o přijatých opatřeních

Průběžná komunikace (první den)

- Aktualizace situace
- Detailnější vysvětlení
- Odpovědi na nejčastější otázky
- Informace o dalších krocích

Navazující komunikace (následující dny)

- Komplexní vysvětlení události
- Preventivní opatření do budoucna
- Odpovědi na otázky různých skupin
- Krizová intervence, proces uzdravení a návratu k normálu

Dlouhodobá komunikace (týdny až měsíce po incidentu)

- Poučení z události
- Implementovaná preventivní opatření
- Změny v procesech a postupech
- Uzavření tématu a pohled dopředu

Kapitola 4: Okamžité kroky při bezpečnostním incidentu

Zajištění bezpečnosti

- Proveďte nezbytná opatření k ochraně žáků a zaměstnanců
- Kontaktujte záchranné složky (pokud je to nutné)
- Aktivujte krizový plán školy (pokud existuje)

Sběr základních informací

- Co přesně se stalo? (fakta, ne spekulace)
- Kdy a kde k incidentu došlo?
- Kdo byl zasažen?
- Jaká opatření byla přijata?
- Co se děje právě teď?

Aktivace krizového komunikačního týmu

- Určete, kdo bude hlavním mluvčím
- Rozdělte role pro komunikaci
- Zajistěte jednotný postup

První reakce a komunikace

Připravte první vyjádření

- Stručné a věcné
- Zaměřené na fakta a přijatá opatření
- Vyjadřující zájem o bezpečí všech zúčastněných

Informujte klíčové skupiny (v tomto pořadí)

- Zaměstnance školy a zřizovatele (paralelně – k tomu slouží rozdělení rolí)
- Zasažené žáky a jejich rodiny
- Ostatní žáky a rodiče
- Odpovědné úřady
- Média (pokud je to nutné)

Vzorové formulace pro první reakci

A) První oznámení (do 30 minut od incidentu)

"Ve škole [název školy] došlo dnes v [čas] k bezpečnostnímu incidentu. Všichni žáci jsou v bezpečí a situace je pod kontrolou. Přijali jsme okamžitá bezpečnostní opatření a spolupracujeme s [policií/záchrannou službou]. Další informace poskytneme nejpozději v [čas]."

B) Průběžná aktualizace (do 2 hodin)

"K bezpečnostnímu incidentu v naší škole: Můžeme potvrdit, že došlo k [stručný popis incidentu]. Všichni žáci jsou v bezpečí a pod dohledem pedagogů. Spolupracujeme s [policií/záchrannou službou] na řešení situace. Přijali jsme tato opatření: [seznam opatření]. Všechny rodiče budeme informovat prostřednictvím [e-mailu/SMS/webových stránek]. Odpovíme na vaše dotazy na telefonním čísle [číslo]."

C) Komplexnější vyjádření (do 24 hodin)

"K bezpečnostnímu incidentu v naší škole: Dnes/včera v [čas] došlo k [popis incidentu]. Okamžitě jsme aktivovali náš krizový plán a přijali následující opatření: [seznam opatření]. Všichni žáci jsou v bezpečí a rodiny přímo zasažených žáků byly kontaktovány.

Situace je nyní stabilizovaná a spolupracujeme s [policií/záchrannou službou/psychology] na jejím řešení. Rozumíme, že tato událost mohla vyvolat obavy. Zítra ve [čas] uspořádáme informační schůzku pro rodiče, kde zodpovíme vaše otázky.

Bezpečnost našich žáků je naší nejvyšší prioritou. V příštích dnech budeme ve škole [opatření]. V případě jakýchkoliv dotazů nás kontaktujte na [kontakt]."

D) Pokud nemáte všechny informace

"K dnešnímu incidentu v naší škole: V současné době shromažďujeme přesné informace o tom, co se stalo. Můžeme potvrdit, že všichni žáci jsou v bezpečí a situace je pod kontrolou. Spolupracujeme s odpovědnými orgány na prošetření situace. Další informace poskytneme ihned, jakmile je budeme mít k dispozici. Děkujeme za vaši trpělivost a pochopení."

E) Když se objeví fámy, polopravdy či dezinformace

"K informacím šířícím se o incidentu v naší škole: Zaznamenali jsme, že se na sociálních sítích šíří nepřesné informace o dnešní události. Uvádíme na pravou míru: [fakta]. Prosíme, spoléhejte pouze na oficiální informace z našich komunikačních kanálů. Budeme vás průběžně informovat o vývoji situace."

Čeho se vyvarovat

- Ignorování situace nebo čekání, že se "vyřeší sama" - nevyřeší, "strategické ticho" v tomto případě nic neřeší, jen komplikuje.
- Uvádění detailů, které by mohly vést identifikaci nezletilého - pamatujte na zákony.
- Spekulací o příčinách nebo vinících - vnáší do veřejného informačního prostoru chaos a eskalují situaci.
- Slibů, co nemůžete splnit – snižují důvěru.
- Komunikace pouze interně v rámci školy a zapomínání na rodiče - rodiče jsou jednou z incidentem nejzasaženějších skupin.
- Využívání incidentu k obviňování druhých.
- Odpovědi "bez komentáře" – vždy nabídněte alespoň základní obecné informace.

Kapitola 5: Komunikace s různými cílovými skupinami

Důležitá poznámka: Při vyšetřování trestných činů spáchaných dětmi (do 15 let) a mladistvými (15-18 let) se uplatňují speciální pravidla mlčenlivosti, která vycházejí především ze zákona o soudnictví ve věcech mládeže. Zveřejňování informací o průběhu řízení a jeho výsledcích je omezeno - platí zákaz zveřejňování jmen a dalších osobních údajů, které by vedly k identifikaci dítěte či mladistvého. Při komunikaci je třeba na toto pravidlo vždy myslet.

Zaměstnanci školy

Priorita: Nejvyšší – zejména pedagogický sbor musí být informován prioritně, aby mohl bezprostředně po události vhodně a citlivě mluvit se žáky o tom, co se stalo a co se bude dít. Personál školy se nesmí dozvídat o události ze sociálních sítí či z médií.

Klíčové potřeby:

- Kompletní informace o situaci
- Jasně instrukce, jak postupovat
- Jednotný komunikační postup
- Podpora při zvládání vlastních emocí

Doporučený přístup:

- Osobní briefing, pokud je to možné
- Pokud probíhá vyučování a pedagogický sbor nemůže přerušit výuku, je vhodné mít domluvený jiný nouzový způsob komunikace
- Detailnější informace než pro veřejnost
- Upozornit na pravidlo jednotného komunikačního postupu a mlčenlivosti
- Pravidelné aktualizace
- Prostor pro otázky a obavy

Vzorové sdělení:

"Vážení kolegové, dnes došlo k [popis incidentu]. Bezprostředně jsme přijali tato opatření: [seznam]. Vaše role v této situaci je: [pokyny]. Komunikace s rodiči bude probíhat takto: [postup]. Je důležité, abychom všichni sdělovali stejné informace. Za komunikaci s rodiči zodpovídá [jméno]. V případě dotazů od rodičů odkazujte na něj/ni. Oficiálním mluvčím směrem ke zřizovateli a médiím je [jméno]. Na něj/ni směřujte případné dotazy novinářů. Zítřka v [čas] proběhne ve [kde] schůzka všech zaměstnanců k aktuální situaci."

Zasažení žáci a jejich rodiče

Priorita: Nejvyšší – komunikujte s nimi co nejdříve, případně souběžně po informování pedagogického sboru, pokud to situace umožňuje.

Poznámka: Možný je také scénář (např. v případě aktivního útočníka), že s žáky z dotčené třídy zůstává dotyčný pedagog, zatímco ve zbytku školy je aktivován krizový plán. Proto je důležité mít připravené promyšlené postupy (případně technická řešení např. panik tlačítka) pro různé scénáře. Z dosavadních zkušeností plyne, že pokud se stane incident přímo ve třídě, dochází k chaotickému vývoji, během kterého děti emotivně informují své rodiče o tom, co se ve škole děje. Právě proto je třeba, aby jak pedagogický sbor, tak žáci a jejich rodiče dostali v co nejkratší době přesné a uklidňující informace a věděli, co mají dělat.

Klíčové potřeby:

- Rodičům okamžitě informace o bezpečnosti a stavu dítěte
- Jasně instrukce, co mají dělat
- Soukromí a citlivý přístup
- Podpora a pomoc při zvládání traumatu

Doporučený přístup:

- Osobní kontakt (telefon, osobní setkání - pokud to situace umožňuje, v některých případech to není možné)
- Maximální transparentnost a komplexní informace o situaci jejich dítěte
- Informace o dostupné psychologické podpoře
- Kontinuální komunikace i ve dnech po incidentu

Vzorové telefonické sdělení:

"Dobrý den, paní Nováková, jsem [jméno, funkce] ze školy [název]. Volám vám ohledně situace, která se dnes odehrála ve škole. Váš syn Jan je v pořádku, ale byl svědkem [stručný popis]. Přijali jsme následující opatření [seznam]. Můžete si pro Jana přijít do [místo] v [čas]. Máme k dispozici školního psychologa, který může Janovi i vám poskytnout podporu. Jsem připraven na vaše otázky."

Poznámka: Doporučujeme absolvovat vzdělávání týkající se základů krizové intervence, které se hodí v náročnějších a závažnějších incidentech při osobní komunikaci s přímo zasaženými.

Ostatní žáci a jejich rodiče

Priorita: Vysoká - informujte je bezprostředně po komunikaci s přímo zasaženými.

Klíčové potřeby:

- Základní informace o incidentu, dětem přiměřeným jazykem dle věku
- Rodičům ujištění o bezpečnosti jejich dětí
- Informace o opatřeních
- Pokyny, jak o situaci mluvit s dětmi

Doporučený přístup:

- Hromadná elektronická komunikace (školní systém např. Bakaláři, e-mail, SMS)
- Informační setkání (podle závažnosti situace a možností)
- Současné informování rodičů i dětí, pokud lze
- Prevence šíření fámy a paniky

Vzorové sdělení:

"Vážení rodiče, dnes v [čas] došlo v naší škole k [stručný popis incidentu]. Všichni žáci jsou v bezpečí a situace je pod kontrolou. Přijali jsme následující bezpečnostní opatření: [seznam]. Zítra bude provoz školy [popis provozu]. Pokud máte jakékoliv dotazy, kontaktujte nás na [kontakt]. Připojujeme doporučení, jak o události hovořit s dětmi [popis doporučení]."

Zřizovatel a odpovědné úřady

Priorita: Vysoká – pokud to situace umožňuje, informujte zřizovatele a další instituce souběžně s rodiči.

Klíčové potřeby:

- Přesné a úplné informace
- Informace o mediálním pokrytí, pokud již existují informace ve veřejném informačním prostoru
- Koordinace společné komunikace
- Informace o právních aspektech
- Detaily o přijatých opatřeních

Doporučený přístup:

- Formální písemná komunikace a souběžný telefonický kontakt s klíčovými osobami
- Pravidelné aktualizace
- Konzultace postupu při řešení situace a vzniklých rizik
- Preventivní věcná opatření (např. bezpečnostní audit školy, posílení preventivních programů, školení pedagogů) ve fázi regenerace po události

Vzorové sdělení:

"Vážený pane starosto / Vážená paní vedoucí odboru / Vážený pane náměstků,

oznamuji Vám, že dnes v [čas] došlo v naší škole k [popis incidentu]. Situace je nyní pod kontrolou a přijali jsme následující opatření: [seznam].

O incidentu bylo informováno [police/záchranná služba], se kterými aktivně spolupracujeme. Rodičům zasažených žáků byla poskytnuta potřebná podpora.

Předpokládáme mediální zájem o tuto událost a připravili jsme komunikační strategii. Jsme připraveni poskytnout Vám jakékoliv další informace. Průběžně Vás budeme informovat o vývoji situace.

S pozdravem, [jméno, funkce]"

Poznámka: Stále častěji však zřizovatelé s řediteli využívají pro rychlou nouzovou komunikaci sdílené skupiny např. na Whatsappu, Signalu či podobných aplikacích. Toto řešení považujeme za optimální, neboť zástupce zřizovatele často nemá možnost zvednout telefon, zprávu si však obvykle přečte.

Média

Priorita: Střední až vysoká – podle závažnosti incidentu.

Klíčové potřeby:

- Rychlé a přesné informace
- Přístup k hlavnímu mluvčímu
- Vizuelní materiály (podle situace)
- Jedinečné detaily a kontext

Doporučený přístup:

- Připravené tiskové prohlášení
- Určení jednoho hlavního mluvčího
- Stanovení jasných hranic (co sdělovat a co ne)
- Proaktivní přístup místo reaktivního

Poznámka: Proaktivní přístup ke komunikaci znamená, že škola ve vztahu k médiím sama aktivně nabízí témata, o kterých chce a potřebuje, aby se ve veřejném prostoru hovořilo. Rovněž tak má možnost ovlivnit, jakým způsobem se o situaci a jejím zvládnutí bude mluvit. V případě bezpečnostních incidentů, v nichž figurují děti a/nebo mladiství, o kterých nelze detailně informovat kvůli ochraně identity, je vhodné například proaktivně hovořit o tom, jaká bezpečnostní a preventivní opatření byla po incidentu přijata, aby již k podobné události nedošlo.

Zástupce školy (obvykle člen užšího vedení) by si měl rovněž uvědomit, že reprezentuje instituci a hovoří jejím jménem. Dotazy médií, často velmi nepříjemné, by si neměl brát osobně.

Vzorové sdělení:

"Tiskové prohlášení k bezpečnostnímu incidentu v [název školy]

Dne [datum] v [čas] došlo v naší škole k [popis incidentu]. Okamžitě byla přijata bezpečnostní opatření a situace je nyní pod kontrolou. Spolupracujeme s [policií/záchrannou službou].

Bezpečnost našich žáků je naší nejvyšší prioritou. Přijali jsme následující opatření: [seznam]. Další opatření budou následovat po vyhodnocení situace.

Pro další informace kontaktujte [jméno, funkce] na [kontakt]."

Širší veřejnost a komunita

Priorita: Nižší – komunikujte až po zajištění komunikace s prioritními skupinami.

Klíčové potřeby:

- Základní informace o situaci
- Ujištění o bezpečnosti
- Prevence šíření fám
- Informace o dopadech na komunitu

Doporučený přístup:

- Využití webových stránek školy
- Příspěvky na sociálních sítích
- Spolupráce s místními médii
- Účast na komunitních setkáních (podle potřeby)

Vzorové sdělení:

"Informace k bezpečnostnímu incidentu v [název školy]

Dne [datum] došlo v naší škole k [stručný popis]. Všichni žáci jsou v bezpečí a přijali jsme potřebná opatření. Situace je plně pod kontrolou a nemá žádný širší dopad na bezpečnost v naší komunitě.

Úzce spolupracujeme s [bezpečností složky, zřizovatel apod.] a společně připravujeme vyhodnocení incidentu, na základě kterého přijmeme další potřebná opatření.

Děkujeme za projevenou podporu a žádáme veřejnost, aby respektovala soukromí zasažených rodin. V případě dotazů nás kontaktujte na [kontakt]."

Kapitola 6: Vzorová sdělení pro specifické situace a různé typy incidentů

Násilný incident mezi žáky

První oznámení (do 30 minut)

"Vážení rodiče,

dnes v [čas] došlo v naší škole k vážnému konfliktu mezi několika žáky. Situace je nyní pod kontrolou. Všichni žáci jsou v bezpečí a pod dohledem pedagogů. Přivolali jsme zdravotnickou službu [pokud je relevantní] a policii, které se situací zabývají.

Výuka probíhá podle upraveného rozvrhu. Další informace poskytneme nejpozději v [čas].

[Jméno ředitele/ky], ředitel/ka školy"

Podrobnější informace (do 2 hodin)

"Vážení rodiče,

dnes v [čas] došlo ke konfliktu mezi žáky [třídy]. Okamžitě jsme přijali následující opatření:

- Zajistili jsme bezpečnost všech žáků
- Poskytli jsme nezbytnou první pomoc
- Kontaktovali jsme záchrannou službu a policii
- Aktivovali jsme školní krizový tým

Rodiny přímo zasažených žáků byly individuálně kontaktovány. Ostatní třídy pokračují ve výuce [podle běžného rozvrhu / mají třídnické hodiny s podporou školního psychologa apod.].

Zítra bude ve škole přítomen krizový intervent, který poskytne podporu žákům i zaměstnancům. Pokud byste měli pocit, že vaše dítě potřebuje individuální podporu, kontaktujte prosím [kontakt], je připraven pomoci.

O vývoji situace vás budeme dále informovat. V případě jakýchkoliv dotazů mě kontaktujte na [telefonní číslo/email].

[Jméno ředitele/ky], ředitel/ka školy"

Následná komunikace (následující den)

"Vážení rodiče,

v návaznosti na včerejší incident ve škole bych vás rád/a informoval/a o současné situaci a přijatých opatřeních.

Všichni zranění žáci jsou [informace o stavu, které lze sdílet]. Ve spolupráci s policií vyšetřujeme okolnosti incidentu. V souladu s našimi školními předpisy a zákonnými postupy budou přijata příslušná výchovná a disciplinární opatření.

Dnes jsme se všemi třídami hovořili o incidentu přiměřeně věku žáků. Ve škole je přítomen školní psycholog a krizový intervent, kteří poskytují potřebnou podporu.

Zítra v [čas] pořádáme informační schůzku pro rodiče žáků [třídy/tříd], kde poskytneme další informace a prostor pro vaše otázky.

Bezpečnost našich žáků je naší nejvyšší prioritou. Přijali jsme tato dodatečná bezpečnostní opatření: [seznam opatření]

S úctou, [Jméno ředitele/ky], ředitel/ka školy"

Nález nebezpečného předmětu ve škole

První oznámení (do 30 minut)

"Vážení rodiče,

dnes v [čas] byl v prostorách školy nalezen potenciálně nebezpečný předmět. Z preventivních důvodů jsme evakovali budovu a přivolali policii. Všichni žáci jsou v bezpečí a pod dohledem pedagogů v [místo].

Další informace poskytneme nejpozději v [čas]. Žádáme vás, abyste se v této chvíli nepřibližovali k budově školy a vyčkali našich dalších instrukcí.

[Jméno ředitele/ky], ředitel/ka školy"

Podrobnější informace (po vyřešení situace)

"Vážení rodiče,

v návaznosti na předchozí zprávu vás informuji, že policie dokončila prověření nalezeného předmětu. Bylo zjištěno, že šlo o [popis situace - např. "opuštěný batoh s osobními věcmi" nebo "atrapu, která nepředstavuje žádné nebezpečí"].

Všichni žáci jsou v pořádku. Výuka bude [informace o výuce - např. "pokračovat podle běžného rozvrhu" nebo "dnes zrušena a obnovena zítra v běžném režimu"].

Oceňujeme profesionální přístup policie a disciplinovaný postup našich žáků a zaměstnanců během evakuace. Zítra ve škole proběhne reflexe této události s žáky.

V případě jakýchkoliv dotazů mě kontaktujte na [kontakt].

S poděkováním za vaši spolupráci, [Jméno ředitele/ky], ředitel/ka školy"

Úraz / hromadný zdravotní problém

První oznámení (do 30 minut)

"Vážení rodiče,

dnes v [čas] došlo v naší škole k [vážnému úrazu žáka/hromadné nevolnosti několika žáků]. Okamžitě jsme přivolali záchrannou službu, která poskytuje potřebnou péči. Všichni ostatní žáci jsou v bezpečí a pod dohledem pedagogů.

Situace je pod kontrolou a výuka v nezasažených třídách pokračuje podle rozvrhu. Další informace poskytneme nejpozději v [čas].

[Jméno ředitele/ky], ředitel/ka školy"

Podrobnější informace (do 2 hodin)

"Vážení rodiče,

v návaznosti na předchozí zprávu vás informuji o zdravotním incidentu, který se dnes odehrál v naší škole. Během [hodiny/přestávky] došlo k [stručný popis incidentu bez jmenování zasažených osob].

Okamžitě jsme aktivovali následující opatření:

- Poskytnutí první pomoci školenými zaměstnanci
- Přivolání záchranné služby
- Zajištění bezpečnosti ostatních žáků
- Informování rodin přímo zasažených žáků

Zasažení žáci byli [převezeni do nemocnice/ošetřeni na místě] a jejich stav je [stabilizovaný/pod lékařským dohledem]. Rodiny těchto žáků byly přímo kontaktovány.

Příčinou incidentu bylo [pokud je známa, například "reakce na závadnou potravinu"]. Přijali jsme tato preventivní opatření, aby se podobná situace neopakovala: [seznam opatření].

Zítra bude ve škole přítomen školní psycholog, který poskytne podporu žákům, kteří by mohli být situací znepokojeni.

S úctou, [Jméno ředitele/ky], ředitel/ka školy"

Narušení bezpečnosti cizí osobou

První oznámení (do 30 minut)

"Vážení rodiče,

dnes v [čas] došlo k narušení bezpečnosti školy nepovolanou osobou. Okamžitě jsme aktivovali bezpečnostní protokol a přivolali policii. Všichni žáci jsou v bezpečí a pod dohledem pedagogů.

Situace je nyní pod kontrolou. Z bezpečnostních důvodů jsou dočasně omezeny vstupy do budovy školy. O dalším postupu vás budeme informovat nejpozději v [čas].

[Jméno ředitele/ky], ředitel/ka školy"

Podrobnější informace (po vyřešení situace)

"Vážení rodiče,

v návaznosti na předchozí zprávu o narušení bezpečnosti školy vás mohu informovat, že situace byla vyřešena. Díky rychlé reakci našich zaměstnanců a policii byla nepovolaná osoba [zadržena/vyvedena] z areálu školy.

Policie potvrdila, že [nedošlo k ohrožení bezpečnosti žáků/incident byl vyhodnocen jako...]. Škola bude zítra fungovat v běžném režimu s těmito dodatečnými bezpečnostními opatřeními: [seznam opatření]

Uvědomujeme si, že takováto událost může být znepokojující. Zítra budeme s žáky o situaci hovořit přiměřeně jejich věku a bude přítomen školní psycholog pro případnou podporu.

Ve čtvrtek v 17:00 uspořádáme informační schůzku pro rodiče o bezpečnostních opatřeních na naší škole. Vaše účast je vítána.

S poděkováním za vaši podporu, [Jméno ředitele/ky], ředitel/ka školy"

Přírodní katastrofa nebo technická havárie

První oznámení (do 30 minut)

"Vážení rodiče,

dnes v [čas] došlo v naší škole/blízkosti školy k [povodni/požáru/úniku plynu]. Z preventivních důvodů jsme evakovali všechny žáky do [místo evakuace]. Všichni jsou v bezpečí a pod dohledem pedagogů.

Na místě zasahují [hasiči/záchranné složky]. Situace je pod kontrolou.

Žáky je možné vyzvednout na adrese [přesná adresa místa evakuace]. Prosíme, respektujte pokyny zasahujících složek a nepřibližujte se k budově školy.

O dalším vývoji situace vás budeme informovat průběžně.

[Jméno ředitele/ky], ředitel/ka školy"

Následná komunikace (později téhož dne)

"Vážení rodiče,

v návaznosti na dnešní [požár/povodeň/havárii] v naší škole vás informuji o aktuální situaci a plánu na následující dny.

Všichni žáci byli bezpečně evakuováni a následně předáni rodičům nebo zákonným zástupcům. Díky pravidelným nácvikům evakuace proběhl celý proces klidně a organizovaně.

Rozsah [škod/poškození] je [pokud je známo]. Podle předběžného vyjádření [hasičů/technických služeb] bude škola [uzavřena/částečně uzavřena] po dobu [časový údaj, pokud je znám].

Pro následující dny jsme připravili tento plán: [konkrétní informace o výuce - náhradní prostory, distanční výuka, atd.] [konkrétní informace pro různé třídy] [informace o vyzvedávání osobních věcí, pokud je relevantní]

Průběžné informace budeme zveřejňovat na webových stránkách školy a na našem facebookovém profilu.

V případě jakýchkoliv dotazů mě kontaktujte na [kontakt].

S poděkováním za vaši spolupráci a pochopení, [Jméno ředitele/ky], ředitel/ka školy"

Kapitola 7: Práce s emocemi a psychologické aspekty krizové situace

Bezpečnostní incident ve škole vyvolává silné emoce u všech zúčastněných – žáků, rodičů, zaměstnanců i veřejnosti. Schopnost tyto emoce rozpoznat a pracovat s nimi je klíčovou součástí účinné krizové komunikace.

Emoce, se kterými se setkáte

U žáků:

- Strach a úzkost
- Zmatek a dezorientace
- Smutek a žal (pokud došlo ke zranění)
- Hněv a agrese
- Pocit viny (zejména u svědků)

U rodičů:

- Intenzivní strach o bezpečí dítěte
- Hněv a obviňování
- Nedůvěra k poskytovaným informacím
- Frustrace z nedostatku kontroly
- Úleva (po ujištění o bezpečí)

U zaměstnanců:

- Profesionální odpovědnost vs. osobní emoce
- Pocit selhání nebo viny

- Vyčerpání a přetížení
- Strach z následků a reakcí

U veřejnosti:

- Zvědavost a potřeba informací
- Obavy o vlastní bezpečí
- Hledání viníka
- Sounáležitost a podpora

Jak na emoce reagovat

Obecné principy:

- Uznejte emoce - "Chápeme, že tato situace vyvolává obavy..."
- Nevyvracejte pocity – Neříkejte "Není důvod k obavám" nebo "Neměli byste se takto cítit"
- Buďte upřímní – Přiznání nejistoty buduje důvěru
- Poskytněte kontext – Zasaďte událost do širšího rámce
- Nabídněte akci – Dejte lidem něco, co mohou udělat

Práce s emocemi žáků:

- Používejte jazyk přiměřený věku
- Vytvořte bezpečný prostor pro vyjádření pocitů
- Obnovte rutinu a řád co nejdříve
- Zapojte odborníky (školní psycholog, krizový intervent)
- Věnujte zvláštní pozornost rizikovým žákům

Práce s emocemi rodičů:

- Připravte se na emotivní reakce včetně hněvu
- Naslouchejte bez přerušování
- Projevte empatii a pochopení
- Nabídněte konkrétní informace a kroky
- Vysvětlete bezpečnostní opatření
- Uveďte kontakty na odbornou pomoc

Práce s emocemi zaměstnanců:

- Poskytněte prostor pro sdílení a podporu
- Zajistěte odbornou podporu i pro ně
- Oceňte jejich profesionální přístup
- Organizujte pravidelné briefingy
- Nepodceňujte riziko sekundárního traumatu

Vzorové formulace pro práci s emocemi

Pro žáky (mladší):

"Je přirozené, že se můžete cítit vystrašení nebo smutní po tom, co se stalo. Chci, abyste věděli, že jsme tady pro vás a uděláme vše pro to, abyste byli v bezpečí. Pokud se chcete o svých pocitech s někým podělit, můžete kdykoliv přijít za mnou nebo za paní psychologkou, která bude ve škole celý tento týden."

Pro žáky (starší):

"To, co se dnes stalo, může vyvolat různé pocity – strach, zmatek, smutek nebo i hněv. Všechny tyto emoce jsou naprosto normální reakcí na podobnou mimořádnou situaci. Mluvit o svých pocitech není slabost, ale způsob, jak se s nimi vyrovnat. Ve škole je k dispozici psycholog, můžete využít také anonymní linku důvěry [kontakt]."

Pro rodiče:

"Chápeme, že tato událost ve vás vyvolává obavy o bezpečí vašeho dítěte. Ujišťujeme vás, že bezpečnost žáků je naší nejvyšší prioritou a přijali jsme tato dodatečná opatření: [seznam]. Pokud pozorujete u svého dítěte znepokojivé reakce na dnešní událost, kontaktujte našeho školního psychologa [kontakt], který vám poskytne podporu a doporučení."

Pro veřejnost:

"Dnešní incident v naší škole se dotýká celé naší komunity. Chceme vás ujistit, že situace je pod kontrolou a všichni žáci jsou v bezpečí. Spolupracujeme s odpovědnými orgány na důkladném prošetření celé události. Děkujeme za projevenou podporu a žádáme veřejnost o respektování soukromí zasažených rodin."

Důležitá poznámka: Pokud odkazujete např. na psychologickou podporu, ujistěte se, že odborník, který ji poskytuje, má dostatečné kapacity. Pokud by nereagoval na jejich požadavky nebo by je musel odmítnat, mohlo by to podkopat důvěru ve vás a vaši instituci.

Zvládání vlastních emocí

Jako osoba v čele krizové komunikace musíte zvládat nejen emoce ostatních, ale i své vlastní:

- Připravte se předem – Emocionální reakce jsou nevyhnutelné
- Praktikujte sebereflexi – Uvědomte si, jak incident ovlivňuje vaše emoce
- Využijte podporu týmu – Nejste v tom sami
- Udržujte klid v hlase a řeči těla – Vaše neverbální komunikace je stejně důležitá jako slova
- Pečujte o sebe – Neignorujte své fyzické a emocionální potřeby
- Vyhledejte odbornou podporu – I profesionálové potřebují pomoc

Jak mluvit s dětmi, které cítí ohrožení

Klíčové principy:

1. **Posilte pocit bezpečí u sebe, druhých i celkově ve škole**
 - o Mějte potřebné a ověřené informace
 - o Omezte změny v rozvrhu a dalších oblastech na minimum
 - o Omezte stresující události, jako je např. zkoušení
 - o Vytvořte i pro sebe podpůrnou síť
2. **Dejte dětem prostor vyjádřit jejich pocity a myšlenky**
 - o Umožněte dětem mluvit o tom, co prožívají
 - o Respektujte, že každé dítě může situaci prožívat jinak
 - o Některé děti mohou cítit úzkost nebo vztek, jiné mohou být zamlklé
3. **Mějte pochopení pro jejich emoce a různé reakce**
 - o Akceptujte, že různé reakce jsou přirozené
 - o Dítě se může bát, plakat nebo naopak být nervózní a rozesmáté
 - o Tyto emoce nejsou špatné, jsou jen vyjádřením nadměrné zátěže
4. **Podpora a řád**
 - o Udržujte běžné denní rutiny, na které jsou děti dlouhodobě zvyklé
 - o Škola, koníčky a zájmové aktivity pomohou dětem zůstat v klidu
 - o Stabilita pomáhá i v nejistých situacích
5. **Uklidňující rozhovory**
 - o Ptejte se dětí na jejich pocity a myšlenky
 - o Hluboce se zajímejte o to, jak se ve škole a na veřejnosti cítí
 - o Umožněte jim sdílet jejich obavy
 - o Vysvětlete jim, že situaci řeší profesionálové
6. **Komunikujte i s dětmi, které nebyly přímo ohroženy**
 - o I děti, které nebyly v přímém nebezpečí, mohou mít strach nebo obavy
 - o Ujistěte je, že je normální cítit nejistotu či úzkost
7. **Podpora při návratu do školy**
 - o Pokud se děti cítí nejistě, mohou potřebovat doprovod do školy nebo jinou formu podpory
8. **Komunikace mezi rodiči a školou**
 - o Ujistěte se, že rodiče a škola spolupracují a vzájemně se informují o potřebách dětí
9. **Všímejte si změn v chování**

- o *Sledujte případné změny v chování dětí, jako jsou zvýšená nervozita, uzavřenost nebo nepřiměřené reakce*
- o *Tyto signály mohou naznačovat, že dítě potřebuje větší pozornost a podporu*

10. Krizové linky a odborná pomoc

- o *Připomeňte dětem možnost využít Linku bezpečí, chat Dětství bez násilí Centra LOCIKA*
 - o *Rodiče a pedagogové mohou volat na Rodičovskou linku nebo Linku pro rodinu a školu*
 - o *Pokud dítě i po delší době stále pociťuje strach nebo úzkost, je vhodné vyhledat odbornou psychologickou pomoc*
-

Jak se chovat k žákovi, který se stal obětí trestného činu

Mějte vždy na paměti: Bud'te aktivní v nabízení pomoci, ale respektujte rozhodnutí žáka a jeho rodiny. Chraňte důsledně jeho soukromí. Bud'te připraveni podporu poskytovat dlouhodobě a přizpůsobovat ji jeho potřebám.

Klíčové kroky:

1. Určete jednoho učitele nebo pracovníka

- o Jmenujte hlavní kontaktní osobou pro žáka
- o Dejte mu čas a prostor se žákovi věnovat
- o Zajistěte mu školení o právech obětí a o komunikaci s obětí
- o Pravidelně s ním konzultujte situaci žáka

2. Nabízejte pomoc opakovaně a různými způsoby

- o Řekněte žákovi přímo, že se může kdykoliv obrátit na určeného pracovníka
- o Dejte mu písemné informace o možnostech pomoci
- o Bud'te trpěliví – když žák pomoc nejdřív odmítne, neznamená to, že ji nebude chtít později

3. Upravte studijní podmínky podle potřeb žáka

- o Nabídněte mu individuální vzdělávací plán
- o Umožněte mu učit se z domova, pokud to potřebuje
- o Domluvte se s učitelem na způsobu zadávání a odevzdávání úkolů
- o Bud'te připraveni tyto podmínky měnit podle aktuální situace

4. Chraňte soukromí žáka aktivně a důsledně

- o Informujte učitele jen o tom, co potřebují vědět pro výuku
- o Nekomunikujte s médii o případu
- o Domluvte s ostatními žáky pravidla pro sociální síť

- o Zastavte šíření informací a fám ve škole
- o Respektujte přání žáka a rodiny ohledně sdílení informací

5. **Připravte informační balíček** a předejte ho žákovi a rodičům. Měl by obsahovat:

- o Kontakty na poradny a organizace pomáhající obětem
- o Seznam práv oběti trestného činu
- o Kontakt na určeného pracovníka školy
- o Informace o možnostech úpravy studia
- o Základní rady, jak situaci zvládat

Kde může dítě a rodina získat odbornou pomoc:

- **Poradny pro oběti** pomáhají zdarma. Nabízí právní poradenství, podporu psychologa a mohou poskytnout i advokáta.
- **Probační a mediační služba** poskytuje zdarma právní informace a pomůže s vyplněním formulářů.
- **Advokáti** ze zvláštního seznamu mohou poskytnout několik hodin právní pomoci zdarma.
- **Dítě může využít služby i bez vědomí rodičů.** K zastupování advokátem ale potřebuje souhlas zákonného zástupce.

Je dobré znát práva obětí trestného činu:

- **Právo na informace:** Oběť má právo na veškeré relevantní informace od zmocněnce, opatrovníka, sociálního pracovníka nebo policisty.
- **Právo na ochranu osobních údajů:** Oběť může požádat policii o ochranu osobních údajů před podezřelým z trestného činu.
- **Právo na peněžitou pomoc:** V případě újmy má oběť nárok na finanční pomoc od státu ke zmírnění následků trestného činu.
- **Právo na zmocněnce nebo opatrovníka:** Oběti náleží právo na bezplatné právní zastoupení.
- **Právo na důvěrníka:** Při jednáních s policií má oběť právo na doprovod důvěrníka - blízké dospělé osoby.
- **Právo na náhradu škody nebo jiné újmy:** Pachatel je povinen nahradit způsobenou škodu a nemajetkovou újmu.
- **Právo na bezplatnou odbornou pomoc:** Oběti náleží bezplatná odborná pomoc včetně fyzioterapeutické a psychologické péče.

Kapitola 8: Komunikace s médii

Příprava na komunikaci s médii

Před incidentem:

- Určete, kdo bude hlavním mluvčím školy (obvykle ředitel/ka, ale uvažujte různé scénáře a různý vývoj jednotlivých typů incidentů)
- Připravte záložního mluvčího pro případ nedostupnosti hlavního
- Vytvořte si seznam médií a kontaktů pro krizovou komunikaci
- Zajistěte základní mediální školení pro určené mluvčí

Okamžitě po incidentu:

- Shromážděte všechna dostupná ověřená fakta
- Připravte základní tiskové prohlášení
- Určete místo pro případnou tiskovou konferenci (obvykle pouze v nejzávažnějších incidentech)
- Zajistěte koordinaci s dalšími institucemi (police, hasiči)
- Připravte se na možné dotazy a připravte si odpovědi

Jak připravit tiskové prohlášení

Dobré tiskové prohlášení by mělo obsahovat:

- Základní fakta – co, kdy a kde se stalo (bez spekulací)
- Přijatá opatření – co škola udělala pro zajištění bezpečnosti
- Aktuální situace – jaký je současný stav
- Další kroky – co bude následovat
- Kontaktní údaje – na koho se mohou média obrátit s dotazy

Vzorové tiskové prohlášení

"Tiskové prohlášení k bezpečnostnímu incidentu v [název školy]

Dne [datum] v [čas] došlo v Základní škole [název] k [stručný popis incidentu]. Školní personál okamžitě aktivoval bezpečnostní protokol a kontaktoval [policii/záchrannou službu]. Všichni žáci jsou v bezpečí a pod dohledem pedagogických pracovníků.

Škola přijala následující opatření:

- [seznam konkrétních opatření]

Situace je nyní pod kontrolou. Spolupracujeme s [policií/záchrannými složkami] na vyšetřování okolností incidentu. Bezpečnost našich žáků je naší nejvyšší prioritou.

Další tiskové prohlášení vydáme v [čas]. Pro další informace kontaktujte [jméno], [funkce], [telefonní číslo], [email].

[Datum a čas vydání]"

Vzorové společné prohlášení školy a zřizovatele

"V návaznosti na nedávnou mimořádnou událost v [místo události] si dovoluujeme informovat veřejnost o současné situaci a přijatých opatřeních.

Vedení školy ve spolupráci s městem [místo události] jako zřizovatelem školy intenzivně pracuje na zajištění bezpečného prostředí pro všechny žáky a zaměstnance školy. Do školy byli přizváni odborníci z oblasti krizové intervence a psychologické podpory, kteří poskytují potřebnou pomoc žákům, pedagogům i rodinám.

Škola přijala řadu bezpečnostních opatření a postupuje podle doporučení bezpečnostních složek. Na základě odborných doporučení a s ohledem na psychickou pohodu všech žáků byla přijata dočasná organizační opatření týkající se výuky. O konkrétních změnách jsou rodiče žáků informováni přímo vedením školy.

Žádáme veřejnost o respektování soukromí všech dotčených osob a poskytnutí prostoru pro stabilizaci situace. Bezpečí a psychická pohoda našich žáků a zaměstnanců jsou pro nás absolutní prioritou.

Pro další informace prosím kontaktujte: [Jméno a kontakt na tiskového mluvčího], [Jméno a kontakt na ředitele školy], [Jméno a kontakt na starosty obce]"

Pravidla pro komunikaci s novináři

Co dělat:

- Bud'te dostupní – odpovídejte na dotazy v přiměřeném čase
- Držte se faktů – sděľujte pouze ověřené informace
- Bud'te konzistentní – zajistěte, aby všichni mluvčí poskytovali stejné informace
- Projevte empatii – ukažte, že vám záleží na zasažených osobách
- Dodržujte sliby – pokud slíbíte další informace, dodržte to
- Připravte se na rozhovor – promyslete si klíčová sdělení předem
- Respektujte soukromí – nikdy nezveřejňujte jména nezletilých bez souhlasu rodičů, pokud incident vyšetřuje Policie ČR, řiďte se zákonem

Čeho se vyvarovat:

- Fráze "Bez komentáře" - tato fráze vyvolává dojem, že něco skrýváte
- Spekulací – nevyslovujte domněnky o příčinách nebo vinících
- Bagatelizace – nezlehčujte závažnost situace, ani v dobrém úmyslu
- Odborného žargonu – používejte jazyk srozumitelný široké veřejnosti
- Útočnosti – i nepříjemné otázky berte profesionálně, nikoliv osobně - reprezentujete instituci
- Ignorování dotazů – reagujte na každý dotaz, když nemůžete odpovědět, řekněte proč
- Slibů, které nemůžete splnit - buďte realističtí v tom, co můžete poskytnout

Příprava na rozhovor

Před rozhovorem:

- Zjistěte si základní informace o médiu, případně novináři
- Připravte si 3-5 klíčových sdělení, která chcete komunikovat
- Koordinujte sdělení s Policií ČR, pokud případ vyšetřuje, a se zřizovatelem
- Předvídejte obtížné otázky a připravte si odpovědi
- Vžijte se do role publika – co by je zajímalo a uklidnilo?

Během rozhovoru:

- Začněte nejdůležitějším sdělením
- Mluvte jasně, stručně a srozumitelně
- Vyhněte se dlouhým a složitým větám
- Uveďte kontext, nejen strohá fakta, pokud to lze s ohledem na povinnost mlčenlivosti
- Při neznalosti odpovědi přiznejte, že informaci nemáte, a nabídněte, že ji zjistíte
- Pokud novináři nemůžete na něco odpovědět, vysvětlete proč
- Udržujte klidný tón hlasu a dbejte na řeč těla

Jak reagovat na spekulace a fámy v médiích

Pokud se objeví nepřesné nebo zavádějící informace:

- Rychle reagujte – čím déle zůstane fáma bez reakce, tím více se rozšíří
- Buďte věcní – vysvětlete, v čem je informace nepřesná, bez útočení na médium
- Poskytněte správné informace – nestačí jen říct, že něco není pravda
- Zvažte formu reakce – od osobního kontaktu s novinářem po veřejné prohlášení
- Dokumentujte své kroky – zaznamenejte, kdy a jak jste reagovali

Vzorová reakce na nepřesné informace:

"Vážená redakce [název média],

v článku [název/odkaz] publikovaném dne [datum] se objevilo několik nepřesností týkajících se bezpečnostního incidentu v naší škole, které bychom rádi uvedli na pravou míru:

V článku se uvádí, že [citace nepřesné informace]. Skutečností je, že [správná informace].

Dále článek zmiňuje [citace nepřesné informace]. Ve skutečnosti [správná informace].

Žádáme o opravu těchto nepřesností, které mohou zbytečně vyvolávat obavy u rodičů a veřejnosti. Jsme připraveni poskytnout vám další informace nebo rozhovor pro upřesnění situace.

S pozdravem, [jméno], [funkce] [kontaktní údaje]"

Kapitola 9: Prevence a dlouhodobá příprava

Vytvoření krizového komunikačního plánu

Každá škola by měla mít vedle krizového plánu i písemný krizový **komunikační** plán (může být jeho součástí), který zahrnuje:

Základní komponenty plánu:

- Seznam členů krizového komunikačního týmu a jejich kontakty
- Jasné definované role a odpovědnosti
- Komunikační protokoly pro různé typy incidentů (scénáře)
- Předpřipravené šablony sdělení
- Seznam klíčových kontaktů (úřady, média, rodiče)
- Alternativní komunikační kanály při výpadku běžných systémů
- Postupy pro monitorování médií a sociálních sítí
- Postup pro vyhodnocení a aktualizaci plánu

Kroky k vytvoření plánu:

- Identifikujte možná rizika - Jaké krizové situace mohou ve vaší škole nastat?
- Stanovte priority - Které situace jsou nejpravděpodobnější nebo nejzávažnější?
- Definujte role - Kdo bude za co zodpovědný během krize?
- Vytvořte komunikační postupy - Jak budou informace předávány a komu?
- Připravte šablony - Pro každý typ krize vytvořte základní komunikační šablony
- Pravidelně aktualizujte - Revidujte plán minimálně jednou ročně

Budování vztahů před krizí

Silné vztahy s klíčovými partnery jsou neocenitelné během krize:

S rodiči:

- Vytvořte funkční systém pravidelné komunikace (newsletter, rodičovské schůzky zaměřené na specifická témata)
- Seznamte rodiče s bezpečnostními postupy školy
- Udržujte aktuální kontaktní údaje
- Nabízejte vzdělávací programy o bezpečnosti

S médii:

- Vytvořte si seznam lokálních novinářů, kteří pokrývají vzdělávání
- Nabízejte pozitivní příběhy ze školy v klidných časech
- Pozvěte novináře na školní akce
- Vytvořte mediální sekci na webových stránkách školy

S komunitou:

- Spolupracujte s místními organizacemi a podniky
- Zapojte se do komunitních akcí
- Prezentujte školu jako otevřenou instituci
- Vytvářejte partnerství se službami krizové intervence

S autoritami:

- Udržujte pravidelný kontakt s policií a záchranáři
- Zapojte je do bezpečnostních cvičení
- Seznamte je s prostředím školy
- Jasně definujte protokoly spolupráce

Školení a cvičení

Pravidelná příprava zajistí, že při skutečném incidentu budete reagovat instinktivně správně:

Typy školení:

- Základní informační školení - Seznámení s krizovým plánem pro všechny zaměstnance
- Komunikační školení - Specifické dovednosti pro členy krizového komunikačního týmu
- Mediální tréninky - Příprava na komunikaci s novináři
- Psychologická příprava - Jak pracovat s emocemi během krize, krizová intervence

Cvičení a simulace:

- Diskusní cvičení - Probírání hypotetických scénářů
- Funkční cvičení - Testování částí krizového komunikačního plánu
- Komplexní simulace - Nácvik celého procesu včetně komunikace

Doporučený harmonogram přípravy - optimální varianta:

- Základní školení pro všechny zaměstnance - 1x ročně
- Specializované školení pro krizový tým - 2x ročně
- Nácvik komunikace s médii - 1x ročně
- Komplexní simulace - 1x za 2 roky

Technická a administrativní příprava

Technické zabezpečení:

- Mějte záložní systémy pro komunikaci (mobilní telefony, vysílačky)
- Zajistěte přístup k sociálním sítím a webu školy z různých zařízení

- Mějte aktuální zálohy kontaktních údajů mimo školní systém
- Vytvořte krizovou sekci na webových stránkách

Administrativní zajištění:

- Připravte krizové šablony v tištěné i elektronické podobě
- Mějte k dispozici formuláře pro dokumentaci událostí
- Vytvořte systém pro zaznamenávání všech komunikačních kroků
- Připravte si materiály pro právní ochranu

Dokumentace postupů:

- Vytvořte jednoduché postupy formou checklistů
- Definujte de/eskalační postupy ("Koho kontaktovat, když...")
- Zpracujte mapu školy s vyznačením důležitých míst pro krizové řízení
- Aktualizujte kontaktní údaje minimálně 2x ročně

Kapitola 10: Hodnocení a učení se z krizových situací

Po každém bezpečnostním incidentu nebo cvičení je důležité:

- Dokumentovat průběh - Zaznamenejte všechny kroky a rozhodnutí
- Provést debriefing - Sejděte se s týmem a projednejte, co fungovalo a co ne
- Identifikovat slabá místa - Kde byly mezery v komunikaci nebo postupech?
- Aktualizovat plán - Implementujte poučení do krizového plánu
- Sdílet zkušenosti - Nabídněte své poznatky jiným školám

Otázky pro vyhodnocení:

- Jak rychlá byla naše první reakce?
- Byly naše informace přesné a užitečné?
- Dostaly všechny cílové skupiny potřebné informace včas?
- Jak média pokryla událost? Bylo naše sdělení správně interpretováno?
- Jak reagovali rodiče, žáci a zaměstnanci na naši komunikaci?
- Co uděláme příště jinak?

Shrnutí: Jak postupovat, pokud se bezpečnostní incident odehrál ve vaší škole

1. Vytvořte krizový tým a stanovte jasné role

- o Sestavte tým ze zástupců vedení, pedagogů a odborníků
- o Určete konkrétní odpovědnosti pro jednotlivé členy týmu a zajistěte jejich zastupitelnost
- o Dokumentujte všechna přijatá rozhodnutí

2. Zajistěte okamžitou odbornou podporu

- o Kontaktujte psychology a krizové interventy
- o Aktivně využívejte školní poradenské pracovníky
- o Spolupracujte s místními odbornými pracovišti
- o Koordinujte postup se zřizovatelem
- o Požádejte o metodickou podporu zkušené kolegy z jiných škol

3. Nastavte efektivní komunikační strategii

- o Vytvořte individuální komunikační linky pro zasažené rodiny
- o Poskytujte pravidelný informační servis všem rodičům
- o Ustanovte jednoho mluvčího pro komunikaci s veřejností
- o Organizujte pravidelná setkání a nabízejte individuální konzultace

4. Aplikujte principy krizové komunikace

- o Kombinujte osobní setkání (lze-li) s písemnou komunikací
- o Poskytujte pravidelné aktualizace o přijatých opatřeních
- o Důsledně respektujte soukromí dotčených osob
- o Aktivně vyvracejte dezinformace
- o Používejte empatický, ale věcný tón

5. Implementujte bezpečnostní opatření

- o Vypracujte detailní bezpečnostní protokol a komunikační strategii včetně krizových scénářů
- o Zajistěte školení pro pedagogy
- o Vytvořte bezpečný prostor pro zpracování situace
- o Průběžně monitorujte atmosféru ve škole

6. Připravte se na dlouhodobou práci se situací

- o Pravidelně vyhodnocujte účinnost přijatých opatření
- o Sledujte dlouhodobé dopady události na školní komunitu
- o Aktualizujte krizové plány na základě získaných zkušeností
- o Posilujte kompetence pedagogů v oblasti krizové komunikace

Shrnutí: Klíčové principy dobré krizové komunikace

1. Informujte pedagogický sbor o incidentu a krocích, které jste podnikli

- o Pedagogický sbor poté předá citlivou formou informace dětem
- o Děti by se neměly dozvídat informace z médií či sociálních sítí

2. Bezodkladně informujte rodiče žáků z dotčené třídy, poté informujte i rodiče všech ostatních žáků

- o S rodiči ostatních žáků není nutné sdílet veškeré podrobnosti

3. Koordinujte komunikaci školy a zřizovatele směrem k médiím a veřejnosti

- o Domluvte se s Policií ČR, které informace lze sdílet
- o Připravte si a odsouhlaste společně hlavní sdělení pro veřejnost
- o Předávejte stejné, nerozporující se informace srozumitelnou formou

4. Komunikujte aktivně skrze všechny dostupné kanály - veřejné i interní

- o Veřejnost to od školy či zřizovatele očekává

5. Informujte o krocích, které škola podniká a s kým spolupracuje

- o I když momentálně nemusíte mít dostatek ověřených informací
- o Nezapomeňte sdělit, kdy poskytnete další informace

6. Uvádějte aktivně na pravou míru fámy a neověřené informace

- o Reagujte na dezinformace šířící se zejména na sociálních sítích

7. Sdělujte informace o změnách ve výuce především rodičům přímými kanály

- o Využívejte kanály, které škola běžně používá

8. Ujistěte veřejnost, že situaci berete vážně a máte ji ve spolupráci s dalšími aktéry pod kontrolou

- o Zdůrazněte, že dle dostupných informací není důvod k nepřiměřeným obavám a panice

Kapitola 11: Užitečné kontakty a zdroje

Krizové linky a služby:

- Integrovaný záchranný systém: 112
- Policie ČR: 158
- Zdravotnická záchranná služba: 155
- Hasičský záchranný sbor: 150
- Linka bezpečí (pro děti): 116 111, www.linkabezpeci.cz
- Linka pro rodinu a školu: 116 000, www.linkaztracenedite.cz
- Linka první psychické pomoci: 116 123
- Národní centrum bezpečnějšího internetu: www.ncbi.cz

Instituce a organizace poskytující podporu školám:

- Národní ústav pro vzdělávání: www.nuv.cz
- Národní pedagogický institut ČR: www.npi.cz
- Česká školní inspekce: www.csicr.cz
- Asociace školních psychologů ČR: www.schoolpsychology.cz
- Asociace výchovných poradců: www.asociacevp.cz
- Bezpečná škola - metodické materiály: www.bezpecna-skola.cz
- Minimalizace šikany - metodické materiály: www.minimalizacesikany.cz
- Society for all - vzdělávání pro školy: www.societyforall.cz

Kapitola 12: Přílohy a vzorové dokumenty

Informační balíček pro oběti

Potřebuješ pomoc? Máš na ni právo!

Pokud máte strach, cítíte se ohrožen/a nebo máte myšlenky na ublížení sobě či druhým, nemusíte to řešit sám/sama. obraťte se na dospělého, kterému důvěřujete, nebo na některou z následujících bezplatných a anonymních služeb:

Linka bezpečí

- 116 111 (nonstop a zdarma)
- pomoc@linkabezpeci.cz

Centrum LOCIKA

- poradna@detstvibeznasili.cz
- Chat na www.detstvibeznasili.cz

Dětské krizové centrum

- 777 715 215 (nonstop)
- problem@дитеkrize.cz

Modrá linka

- 608 902 410 (nonstop)
- help@modralinka.cz

Linka pomoci

- 475 603 390 (nonstop)

Požádat o pomoc není známkou slabosti, ale projevem síly a odvahy. **Každý problém má řešení**, které nevyžaduje násilí nebo sebepoškozování.

CHECKLIST PRO PRVNÍ OKAMŽIKY PŘI KRIZOVÉ SITUACI

FÁZE 1: OKAMŽITÁ REAKCE (první minuty)

☐ ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČNOSTI

- Přijmout okamžitá opatření k ochraně žáků a zaměstnanců
- Kontaktovat IZS (112, 158, 155, 150) - pokud je to nutné
- Aktivovat krizový plán školy (pokud existuje)
- Zajistit zdravotnickou péči (pokud je potřeba)

☐ ZÁKLADNÍ INFORMACE

- Co se přesně stalo? (fakta, ne spekulace)
 - Kdy a kde k incidentu došlo?
 - Kdo byl zasažen?
 - Jaká opatření byla přijata?
 - Jaký je současný stav situace?
-

FÁZE 2: AKTIVACE KRIZOVÉHO TÝMU (do 15 minut)

☐ SESTAVENÍ TÝMU

- Hlavní mluvčí
- Koordinátor komunikace
- Kontaktní osoba pro rodiče
- Kontaktní osoba pro média
- Kontaktní osoba pro zaměstnance
- Správce sociálních médií

☐ ROZDĚLENÍ ROLÍ

- Každý člen týmu ví, co má dělat
 - Jsou určeni zástupci pro případ nedostupnosti
 - Je zajištěna koordinace postupu
-

FÁZE 3: PRVNÍ KOMUNIKACE (do 30 minut)

☐ PŘIPRAVIT PRVNÍ VYJÁDŘENÍ

První vyjádření obsahuje:

- Základní fakta o tom, co se stalo
- Ujistění o bezpečnosti žáků
- Přijatá opatření
- Čas další aktualizace
- Kontaktní údaje

☐ **INFORMOVÁNÍ V TOMTO POŘADÍ:**

- Zaměstnanci školy (priorita - osobní briefing/nouzová komunikace)
 - Zřizovatel (telefonicky + písemně)
 - Zasažení žáci a jejich rodiče (osobní kontakt)
 - Ostatní žáci a jejich rodiče (školní systém, e-mail, SMS)
 - Odpovědné úřady (podle typu incidentu)
 - Média (pokud je to nutné)
-

FÁZE 4: PRŮBĚŽNÁ KOMUNIKACE (první 2 hodiny)

☐ **PODROBNĚJŠÍ VYJÁDŘENÍ**

Podrobnější vyjádření obsahuje:

- Aktualizace informací o situaci (jsou-li k dispozici)
- Detailnější vysvětlení (v mezích možného)
- Seznam přijatých opatření
- Informace o dalších krocích
- Odpovědi na časté otázky
- Kontakt pro další dotazy

☐ **KOORDINACE KOMUNIKACE S PARTNERY (pokud je třeba)**

- Koordinace s Policií ČR (jaké informace lze sdílet)
 - Koordinace se zřizovatelem (společné sdělení)
 - Koordinace s IZS (jednotný postup)
 - Informování odborníků (psychologové, krizová intervence)
-

FÁZE 5: STABILIZACE SITUACE (následující den)

☐ **KOMPLEXNĚJŠÍ KOMUNIKACE**

- Kompletní vysvětlení události (v rámci možností a v mezích zákona, po dohodě s dalšími aktéry)
- Preventivní opatření do budoucna (po dohodě se zřizovatelem, např. bezpečnostní audit)
- Organizace informačních schůzek s rodiči
- Zajištění psychologické podpory (je-li třeba)
- Příprava na návrat k běžnému provozu

☐ **PRÁCE S MÉDIÍ (pokud je potřeba, např. v případě většího incidentu či šíření informací na sociálních sítích)**

- Příprava tiskového prohlášení
 - Určení místa pro tiskovou konferenci či rozhovor (ve spolupráci se zřizovatelem)
 - Příprava na rozhovory
 - Monitoring mediálního pokrytí (ve spolupráci se zřizovatelem)
 - Reakce na nepřesné informace a spekulace (je-li třeba)
-

KONTAKTY PRO KRIZOVÉ SITUACE

ZÁCHRANNÉ SLOŽKY:

- Integrovaný záchranný systém: 112
- Policie ČR: 158
- Zdravotnická záchranná služba: 155
- Hasičský záchranný sbor: 150

KRIZOVÉ LINKY:

- Linka bezpečí (pro děti): 116 111
- Linka pro rodinu a školu: 116 000
- Linka první psychické pomoci: 116 123

VLASTNÍ KONTAKTY:

- Zřizovatel: _____
- Školní psycholog: _____
- Krizová intervence: _____
- Místní policie: _____

DŮLEŽITÉ: Vytiskněte si tento checklist a mějte ho snadno dostupný. V krizové situaci není čas na hledání informací!

Datum vytvoření: _____

Poslední aktualizace: _____

Zodpovědná osoba: _____

Příručka

Akutní komunikace ve školním prostředí

PŘIPRAVIL KRIT (KRIZOVÝ INFORMAČNÍ TÝM MINISTERSTVA VNITRA) 2025
DOKUMENT NENÍ URČEN K VEŘEJNÉ DISTRIBUCI NEBO ZVEŘEJNĚNÍ

