

# Krízový manažment v školskom prostredí

## Úloha školských podporných tímov

NP Usmerňovať pre prax

2022

*Autorky:*

*Mgr. Lenka Kvašňáková, PhD.; Mgr. Michaela Svatová; Mgr. Karin Gálová;  
Mgr. Magdaléna Horáková, PhD.; PhDr. Lenka Sádecká*

**Krizový manažment na školách** je materiál určený pre riaditeľov škôl a školské podporné tímy (ďalej len ŠPT), ktorí sú tí najdôležitejší pri vytváraní takého bezpečného prostredia v škole, aby sa v ňom deti a žiaci v príjemnej atmosfére cítili neohrození, rovnocenní, chránení, podporovaní a prijímaní. Ponúkané rámce na aplikovanie krízového manažmentu na školách pomôžu rýchlej a adresnej reakcii na situácie ohrozujúce duševné zdravie všetkých v školskom prostredí.



## Čo je krízová intervencia a komu je poskytovaná?

**Krizová intervencia** (ďalej len „KI“) je okamžitou a krátkodobou odbornou pomocou a podporou pri zvládaní krízy (práca s emóciami a následne stabilizácia) s cieľom zaistenia psychologického bezpečia a posilnenia zvládacích a adaptačných mechanizmov. Môže byť poskytovaná jednotlivcovi, skupinám (školská trieda, rodina), na úrovni celej školy.

## Ktoré situácie si vyžadujú krízovú intervenciu v školskom prostredí?

V živote človeka (v školskom prostredí myslíme na dieťa, žiaka, PZ/OZ alebo iného zamestnanca školy) sa vyskytujú rôzne záťažové situácie. Schopnosť spracovať ich je u každého iná. Mnohí žiaci sú schopní zvládať záťažové situácie sami alebo s pomocou rodiny, blízkych či napr. triedneho učiteľa. Avšak pre niektorých tieto záťažové situácie môžu byť zdrojom takej krízy, ktorá je charakteristická stratou kontroly nad situáciou, mechanizmy zvládania danej situácie nefungujú alebo absentujú, je narušená psychická rovnováha.

Akákoľvek záťažová situácia **môže predstavovať zdroj akútnej krízovej situácie** s možným vplyvom na jednotlivca, triedu či školu, napr.:

- strata rodiča, súrodenca, blízkej osoby,
- rozvod/rozchod rodičov, starostlivosť po ňom, striedavá starostlivosť, presťahovanie a i.,
- syndróm CAN (týranie, zneužívanie, zanedbávanie dieťaťa),
- diagnostikovanie ťažkého ochorenia u dieťaťa/žiaka/člena rodiny,
- tehotenstvo,
- pandémia a postcovidová kríza u dieťaťa/žiaka/v rodine,
- sebapoškodzovanie, pokus o samovraždu a i.,
- náhle úmrtie spolužiaka, učiteľa,
- násilie, šikana, kyberšikana,
- deti vojnových utečencov na škole a i.,
- znásilnenie, hromadné dopravné nehody a hromadné nešťastia v školskom prostredí (školský výlet),
- prírodné katastrofy,
- požiar v budove,
- vojnový konflikt, ozbrojený konflikt, strelba na pôde školy,
- teroristický čin.

**Príklad 1:** 18 mesiacov v izolácii, ukončenie základnej školy, prijímacie pohovory... všetko online. V rodine stredoškolačky bola prísne dodržiavaná izolácia, nikam nechodili. Kvôli nesúhlasu matky nie je nikto z rodiny očkovaný. Žiačka si zvykla na samotu vo svojej izbe, iba s telefónom, kde prevažne hráva online hry. Nemá ani potrebu nikam ísť. Kamarátky sa prestali ozývať a nové spolužiačky pozná len cez obrazovku. Povinná izolácia sa skončila, začína sa prezenčné vyučovanie. Žiačka nechce ísť do školy, plače, cíti strach a úzkosť. Nerozumie svojim pocitom. Rozmýšľa: „Čo to hovorila školská psychologička? Keď sa cítim zle, môžeme napísať do chatovej poradne...“ Po poskytnutí krízovej intervencie prostredníctvom chatu (online) bola žiačka motivovaná a nasmerovaná k spolupráci so školskou psychologičkou, ktorá jej ponúkla služby individuálneho poradenstva.

**Príklad 2:** 12-ročná žiačka pochádzajúca z Ukrajiny 2 mesiace navštevuje základnú školu na Slovensku. Triednej učiteľke sa zverila, že v poslednom období sa budí o pol tretej ráno s pocitom strachu a úzkosti. Snaží sa tento pocit zahnať a myslieť na niečo iné, nie na vojnu. Ide o krátkodobý stav, ktorý sa nečakane objavuje aj cez deň. Bojí sa, že umrie. Má úzkosť a strach zo správ, ktoré sleduje... Bojí sa slova vojna. Učiteľka a žiaci si všimli, že pri hlasných zvukoch v škole (buchnutie dverí, krik detí...) sa strhne a má tendenciu hľadať úkryt. Triedna učiteľka prizýva školskú psychologičku, ktorá na individuálnom stretnutí poskytne žiačke krízovú intervenciu s cieľom stabilizovať jej prežívanie a podporiť zvládacie stratégie. Po troch stretnutiach je žiačka schopná prespať celú noc. Ich spolupráca pokračuje formou individuálneho poradenstva.

**Príklad 3:** Žiakovi bola privolaná rýchla zdravotnícka pomoc priamo do školy po tom, čo skolaboval, keď zistil, že obidvaja rodičia boli účastníkmi vážnej autonehody. Následne po nadobudnutí vedomia nebol schopný verbálnej komunikácie, krčovitvo zvieral vrecko s desiatou, neutišiteľne plakal. Na sanitku počkal v spoločnosti sociálnej pedagogičky, ktorá žiakovi zabezpečila izolovaný bezpečný priestor. Po schválení riaditeľom bola poverená zmapovať situáciu a kontaktovať zariadenie poradenstva a prevencie s cieľom dohodnúť termín a rozsah zabezpečenia krízovej intervencie pre žiaka i ostatných zainteresovaných (trieda, triedna učiteľka).

Z pohľadu **vedenia školy a členov ŠPT je dôležité mať informácie o aktuálnej krízovej situácii potrebné k rozhodnutiu** o zabezpečení pomoci a podpory zasiahnutým osobám. To, o aký druh krízovej udalosti ide a v akom rozsahu je potrebné poskytnúť krízovú intervenciu a následné odborné služby, je **kompetentný posúdiť poskytovateľ krízovej intervencie**.

## Kto môže poskytovať krízovú intervenciu?

**Zamestnanec školy** (pokiaľ nie je osobne zasiahnutý udalosťou):

- podľa § 24 ods. 2 písm. a) a d) zákona č. 138/2019 Z. z. o pedagogických zamestnancoch a odborných zamestnancoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov **krízovú intervenciu poskytuje školský psychológ** v rámci psychologickkej intervencie a zároveň krízovú intervenciu zameranú na podporu duševného zdravia detí, žiakov a učiteľov v školách, **pre odborný výkon je žiaduce absolvovanie vzdelávania v krízovej intervencii,**



- OZ/členovia ŠPT, napr. sociálny pedagóg, školský špeciálny pedagóg, liečebný pedagóg so vzdelaním v krízovej intervencii.

Riaditeľ má možnosť zabezpečiť, aby sa zamestnanec školy ako poskytovateľ KI kontinuálne v tomto smere ďalej vzdelával a dopĺňal si vedomosti s cieľom poskytovať svoje služby v súlade s najnovším vedeckým poznáním.

#### Externý subjekt:

- zariadenie poradenstva a prevencie – je **žiaduce absolvovanie vzdelávania v krízovej intervencii pre odborného zamestnanca poskytujúceho KI**,
- inštitúcie poskytujúce KI (pozri zoznam na konci dokumentu).

## Aký je prínos odborného zamestnanca/člena školského podporného tímu so vzdelaním v KI?

Prínos spočíva v zabezpečovaní špecifických činností v týchto oblastiach:

- prevencia (presadzovanie bezpečných škôl),
- príprava krízových plánov,
- vzdelávanie pedagogických a iných odborných zamestnancov v škole,
- realizácia krízovej intervencie v spolupráci s príslušným poradenským zariadením,
- poskytovanie „postintervencie“,
- plánovanie, posúdenie vplyvu udalosti, poradenstvo, podporné konzultácie, skrining zameraný na mapovanie, kto ďalší v rámci školy potrebuje krízovú intervenciu,
- realizácia vzdelávania a osvetovej činnosti riaditeľom škôl, zameraných na potrebu a opodstatnenie KI ako účinného nástroja na prevenciu posttraumatickej stresovej poruchy.

## Potrebuje škola krízový intervenčný plán a aká je úloha riaditeľa?

Áno, potrebuje. V záujme zaistenia ochrany a bezpečnosti zdravia detí a žiakov vo výchove a vzdelávaní, v súlade s § 152 školského zákona si každá škola a školské zariadenie **môže zapracovať krízový intervenčný plán podľa svojich individuálnych podmienok a potrieb do školského poriadku** (ustanovenie § 153 ods. 1 písm. c) školského zákona). Plán môže byť spracovaný ako samostatný interný dokument školy.

**Riaditeľ školy je krízovým manažérom, ktorý zodpovedá za tvorbu a obsah krízového intervenčného plánu školy.**

## Čo je krízový intervenčný plán školy?

- Nástroj, ktorý urýchľuje čas reakcie na krízovú udalosť.
- Odpovedá na otázky: Kto? Čo? Kedy? Ako?
- Definuje zodpovedné osoby z radov PZ/OZ a externých spolupracovníkov.
- Jasne, stručne a prehľadne definuje postup a úlohy pri krízovej udalosti.

- Obsahuje kontakty na relevantné vopred dohodnuté inštitúcie – centrá poradenstva a prevencie, príp. iného poskytovateľa KI, integrovaný záchranný systém, príslušníka policajného zboru a i.

## Aká je úloha riaditeľa v kontexte jednotlivých fáz krízovej situácie?

(upravené podľa Anyalaiovej a kol., 2021):

### A. Úloha riaditeľa v preventívnej fáze:

- posilňovanie odbornej zložky personálu školy (vzdelávanie, intervízie a supervízie), zriadenie a podpora činnosti ŠPT,
- podpora vzdelávania pedagogického a odborného personálu v krízovej intervencii a témach z oblasti duševného zdravia,
- vytváranie bezpečného prostredia a vhodných podmienok na rozvoj inkluzívnej kultúry,
- podpora rozvíjania univerzálnych preventívno-výchovných činností na škole (starostlivosť o vzťahy, reflexia vo vzdelávaní – ranné kruhy, meranie klímy tried/školy, vytváranie vlastných plánov univerzálnej prevencie),
- zabezpečenie vypracovania vlastného krízového intervenčného plánu pre krízové situácie v školskom prostredí.

### B. Úloha riaditeľa v prípravnej fáze

Riaditeľ je zodpovedný za zabezpečenie kontaktu a následnú koordináciu **krízového intervenčného tímu** v prípadoch **traumatickej krízy v školskom prostredí**, ktorá vzniká po udalostiach s traumatizujúcim potenciálom (náhle úmrtia detí/žiacov, učiteľov, blízkych; živelné katastrofy, udalosti s hromadným postihnutím osôb; závažné autonehody; požiar v budove; ohrozovanie života detí/žiacov, učiteľov na pôde školy; vojnový konflikt, ozbrojený konflikt a iné).

#### Zoznam krokov pre riaditeľa v deň udalosti, ktoré vykonáva s podporou OZ/členov ŠPT:

1. Zistiť fakty: čo sa stalo, kde, kedy, ako, komu... (obete: zranení, mŕtvi).
2. Na základe zistených faktov rozhodnúť, koho je potrebné kontaktovať podľa vopred dohodnutého krízového plánu (ak je vytvorený na škole):
  - **S cieľom zabezpečiť KI:** kontaktovať poskytovateľa KI – kompetentného zamestnanca školy alebo kontaktnú osobu externého subjektu (dohodnutú v krízovom intervenčnom pláne školy). O vykonanie odbornej činnosti vo vzťahu k dieťaťu/žiakovi školy žiada riaditeľ príslušné zariadenie poradenstva a prevencie (§ 2 ods. 1 písm. e) vyhlášky č. 24/2022 Z. z.).
  - **S cieľom informovať o situácii a prizvať do krízového tímu:** RÚŠS, CPP, zriaďovateľ, rada školy a rada rodičov, žiacky parlament..., ďalšie zložky podľa potreby (zástupca polície...).
3. Podľa reakcií a možností oslovených zostaviť krízový tím.
4. Zabezpečiť informačné podporné materiály (v spolupráci s poskytovateľom KI) pre deti/žiacov a ich rodičov (s informáciami o možných reakciách na stres a možnosťami individuálnej KI a ďalšej podpory).
5. Zabezpečiť dozor pre deti/žiacov v zmysle normálnej dennej rutiny (v záujme zaistenia psychologického bezpečia – dôležité aj do ďalších dní).
6. V prípade potreby pripraviť reakciu na webstránku školy po konzultácii vhodnosti zverejnenia s poskytovateľom KI – riaditeľ schvaľuje.
7. Zvolať stretnutie zamestnancov s cieľom informovať a zjednotiť sa v obsahu, ktorý je možné komunikovať smerom „von“ s cieľom ochrániť tých, ktorých sa to týka (príp. nemariť vyšetrovanie...) a identifikovať zraniteľné deti/žiacov a ďalšie zasiahnuté osoby.

8. Pripraviť sa na stretnutie s médiami (držať sa vopred dohodnutých pravidiel komunikácie).
9. Zvolať stretnutie s krízovým tímom (možnosť online) – dohodnúť postupy na ďalší deň a rozdeliť úlohy.
10. Informovať zamestnancov a zabezpečiť ich spoluprácu podľa dohodnutých postupov s krízovým intervenčným tímom.
11. Kontaktovať zasiahnutú rodinu, pozostalých (riaditeľ už má informácie v prípade otázok) – správu o udalosti podáva záchranár, hasič...
12. Oceniť všetkých.

### C. Úloha riaditeľa vo fáze krízovej intervencie

Zvyčajne 36 – 48 hodín po udalosti prichádza krízový intervenčný tím do školy. Úloha riaditeľa:

1. Vedenie stretnutia so zamestnancami v deň KI – poskytovateľ KI inštruuje, ako podporiť detí/žiacov, ale aj seba (psychohygiena).  
Vo vzťahu k riešeniu krízovej situácie, ktorej aktérmi sú PZ a OZ, riaditeľ školy má povinnosť zabezpečiť výkon práva PZ a OZ uvedených v § 3 ods. 1 písm. b) zákona č. 138/2019 Z. z. → „právo na ochranu pred sociálnopatologickými prejavmi v správaní vedúcich pedagogických zamestnancov, vedúcich odborných zamestnancov, ďalších zamestnancov, zriaďovateľa, zákonných zástupcov, iných fyzických osôb alebo právnických osôb“.
2. Zabezpečiť podmienky na výkon KI podľa potrieb poskytovateľa KI (miestnosti, písacie, kresliace potreby a pod.). Za priebeh procesu poskytovanej KI zodpovedá poskytovateľ KI.
3. Zabezpečiť v spolupráci s poskytovateľom KI starostlivosť o profesionálov (napr. supervízia).
4. Zistiť spätnú väzbu od zainteresovaných a následne zabezpečiť revidovanie krízového plánu školy podľa potreby.

**Informovaný súhlas** sa pri realizácii krízovej intervencie nevyžaduje (§ 2 ods. 6 písm. a) vyhlášky č. 24/2022 Z. z. o zariadeniach poradenstva a prevencie, účinnej od 1. 1. 2023). **Informačná povinnosť** zo strany školy smerom k zákonným zástupcom o zrealizovaní krízovej intervencie zostáva zachovaná, zákonný zástupca má právo byť informovaný o postupe školy a výchovno-vzdelávacích výsledkoch svojho dieťaťa (§ 144 školského zákona).

### D. Úloha riaditeľa vo fáze postvencie

Zabezpečenie starostlivosti po poskytnutí KI, sledovanie prežívania a adaptácie zasiahnutých osôb – v kompetencii OZ/členov ŠPT minimálne 6 mesiacov po udalosti v spolupráci so zariadením PaP (pomoc pri vytvorení rituálov, priebehu výročia, zabezpečovanie každodennej rutiny, pomoc a podpora jednotlivcom s PTSP).



### Poskytovatelia KI – relevantné inštitúcie:

**Modrý anjel, n. o.** – poskytuje podporu obetiam tragických udalostí a ich príbuzným: krízová linka, terénna krízová intervencia, následná starostlivosť, vzdelávanie – <https://www.modryanjel.sk/>

OZ **IPčko** – internetová poradňa pre mladých, poskytuje bezplatnú anonymnú psychologickú a sociálnu pomoc denne od 7.00 do 24.00 hod. cez chat a email – <https://ipcko.sk/>

**Inštitút osobnostného rozvoja (IOR)** – individuálna aj skupinová krízová intervencia, kurzy skupinovej krízovej intervencie, terapia traumy detí, paliatívna starostlivosť a sprevádzanie detí a rodín po strate člena rodiny – <https://www.ior.sk/>

### Telefonické poradne:

Linka dôvery Nezábudka – 0800 800 566  
Linka detskej istoty – 116 111  
Linka detskej dôvery – 0907 401 749  
Národná linka pre ženy zažívajúce násilie – 0800 212 212  
Linka nádeje – 055 644 1155, 055 622 2323  
Linka pre hľadanie a nezvestné deti (Ambert Alert) – 116 000  
Krízová linka pomoci – 0800 500 333



### Chatové poradne:

[www.ipcko.sk](http://www.ipcko.sk) – Ipčko – internetová linka dôvery pre mladých ľudí  
[www.odpisemeti.sk](http://www.odpisemeti.sk) – Linka detskej istoty pre deti a mladých ľudí (cez mail, chat či telefón)  
<https://viacakonick.gov.sk/> – Národná linka na pomoc deťom v ohrození  
<https://dobralinka.sk/> – Psychologická internetová poradňa pre mladých ľudí so zdravotným znevýhodnením

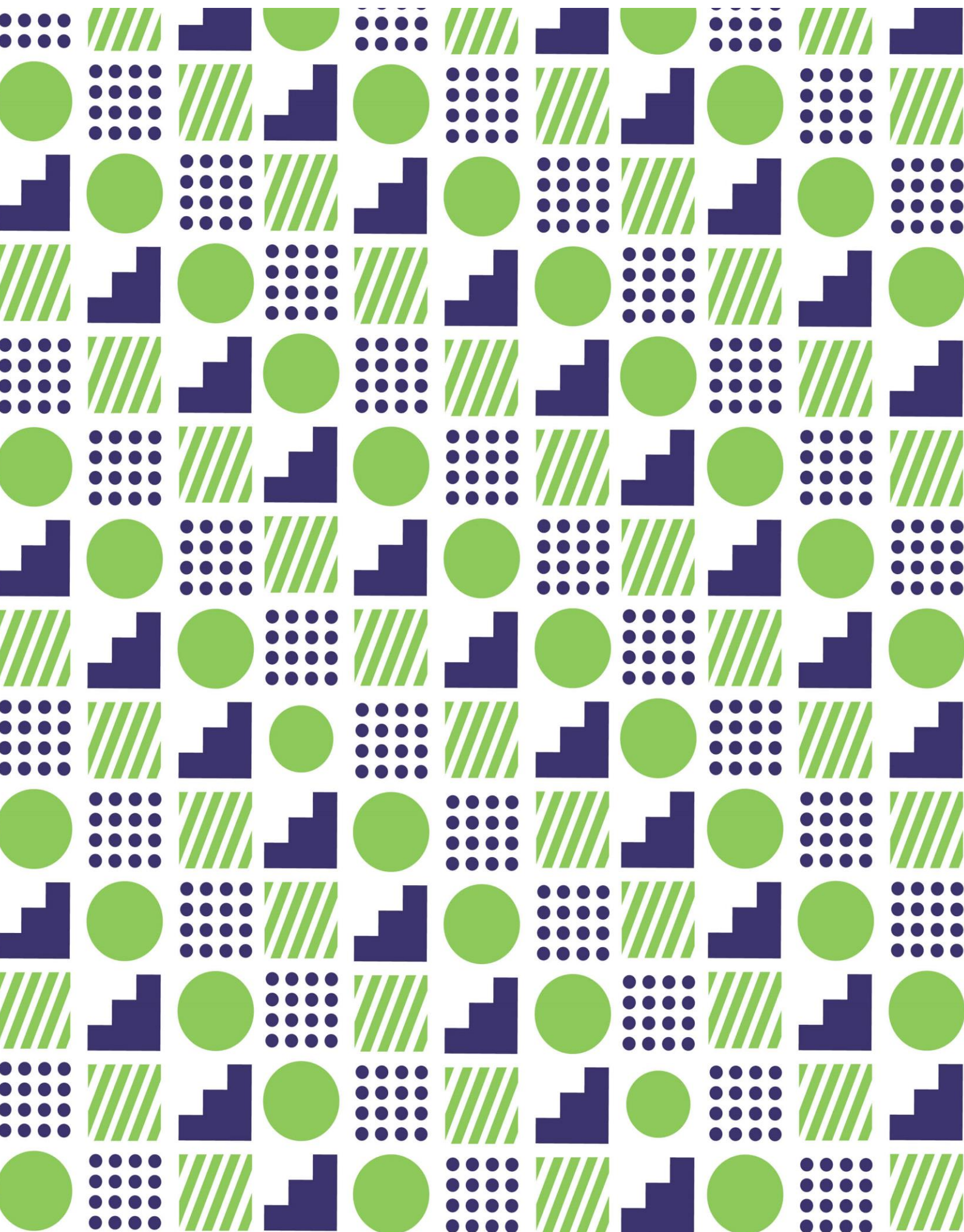
### Zdroje:

Anyalaiová a kol. 2021. *Krízová intervencia v školskom prostredí*. Bratislava: Inkluscentrum, 22 s. ISBN 978-80-974157-4-7.

MŠVVaŠ SR. *Manuál pre podporu duševného zdravia v školách*. 2021. Dostupné na: <https://www.minedu.sk/data/att/20724.pdf>

VÚDPaP. 2021. *Informácie o krízovej intervencii*. Dostupné na: <https://vudpap.sk/krizova-intervencia/>

VÚDPaP. 2021. *Štandardy odborných a odbornovo-metodických činností – Krízová intervencia*. Dostupné na: <https://vudpap.sk/wp-content/uploads/2020/12/Krizova-intervencia.pdf>



**USMERŇOVAŤ  
PRE PRAX**



**VÝSKUMNÝ ÚSTAV  
DETSKEJ PSYCHOLÓGIE  
A PATOPSYCHOLÓGIE**

**+421 2 4342 0973  
sekretariat@vudpap.sk  
[www.vudpap.sk](http://www.vudpap.sk)**