

Názov internej smernice	<b>KRÍZOVÁ INTERVENCIA</b>
Adresa školy	<b>Konzervatórium Jozefa Adamoviča, Exnárova 8, 040 22 Košice</b>
Smernicu schválil	<b>Mgr. Róbert Galovics, riaditeľ školy</b>
Prerokované v pedagogickej rade školy	<b>22. 01. 2024</b>

Riaditeľ Konzervatória Jozefa Adamoviča, Exnárova 8, Košice podľa § 21 ods. 1 zákona č. 596/2003 Z. z. o štátnej správe v školstve a školskej samospráve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, v súlade s pracovným poriadkom a školským poriadkom vydáva smernicu, ktorej účelom je stanoviť pravidlá postupu pri prevencii, vzniku a riešení krízovej situácie v škole – krízový intervenčný plán školy. Smernica je interný predpis, ktorého zmyslom je bližšie a podrobnejšie charakterizovať uvedenú problematiku v nadväznosti na príslušné ustanovenia školského poriadku týkajúce sa bezpečnosti a ochrany fyzického i duševného zdravia v školskom prostredí, a to v kontexte krízového manažmentu školy, vymedzenia prístupov a metód, opatrení a postupov v rámci krízovej intervencie.

Smernica upravuje základné postupy pri prevencii a pri vzniku krízovej situácie v škole, krízovej intervencii a možnostiach pomoci žiakom v prípade traumatizujúcich, mimoriadne stresujúcich a záťažových situácií a udalostí. Predmetom tejto smernice nie je problematika šikanovania a kyberšikanovania, ktorá je rozpracovaná v samostatnom internom predpise školy.

## VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

### Čl. 1

#### Podporné opatrenia

1. Podľa § 145a ods. 1) zákona č. 245/2008 Z. z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov podporným opatrením je opatrenie poskytované školou potrebné na to, aby sa žiaci mohli plnohodnotne zapájať do výchovy a vzdelávania a rozvíjať svoje vedomosti, zručnosti a schopnosti.
2. Podporné opatrenie sa poskytuje na základe vyjadrenia pedagogického zamestnanca v kategórii učiteľ alebo školský špeciálny pedagóg, vyjadrenia odborného zamestnanca školy alebo vyjadrenia zariadenia poradenstva a prevencie v rámci odbornej činnosti podľa ustanovenia školského zákona.
3. O vyjadrenie na účel poskytnutia podporného opatrenia môže riaditeľ školy alebo požiadať zákonný zástupca neplnoletého žiaka, plnoletý žiak, pedagogický zamestnanec alebo odborný zamestnanec školy. Ak ide o neplnoletého žiaka, o vyjadrenie zariadenia poradenstva a prevencie na účel poskytnutia podporného opatrenia možno požiadať len s informovaným súhlasom jeho zákonného zástupcu. O vyjadrenie na účel poskytnutia podporného opatrenia a o poskytnutie podporného opatrenia možno požiadať písomne. Škola môže umožniť požiadať o vyjadrenie na účel poskytnutia podporného opatrenia alebo o poskytnutie podporného opatrenia aj elektronicky bez kvalifikovaného elektronického podpisu použitím informačného systému EduPage.
4. Vyjadrenie obsahuje návrh podporného opatrenia spolu s navrhovaným rozsahom jeho poskytnutia. Vyjadrenie sa poskytuje žiadateľovi; ak o vyjadrenie požiadal pedagogický

zamestnanec alebo odborný zamestnanec, poskytuje sa aj zákonnému zástupcovi nepĺnoletého žiaka alebo pĺnoletému žiakovi.

5. Ak ide o podporné opatrenie, ktorým je poskytnutie zdravotnej starostlivosti, na jeho navrhnutie sa vyžaduje aj písomné vyjadrenie všeobecného lekára pre deti a dorast alebo lekára špecialistu.
6. Na základe vyjadrenia môže riaditeľ školy o poskytnutie podporného opatrenia požiadať ten, komu bolo vyjadrenie poskytnuté.
7. K návrhu podporného opatrenia uvedeného vo vyjadrení a k navrhovanému rozsahu jeho poskytovania sa riaditeľ školy písomne vyjadří s ohľadom na personálne, priestorové, materiálno-technické a finančné podmienky školy zariadenia na poskytnutie podporného opatrenia. Písomné vyjadrenie riaditeľ školy poskytuje osobám podľa odseku 8 do 10 dní odo dňa, kedy bol požiadaný o poskytnutie podporného opatrenia, v odôvodnenom prípade do 20 dní.
8. Podporné opatrenia realizuje školský špeciálny pedagóg a/alebo odborný zamestnanec školy, v spolupráci s Centrom poradenstva a prevencie, alebo odborný zamestnanec Centra poradenstva a prevencie. Pri realizácii podporného opatrenia školský špeciálny pedagóg a odborní zamestnanci v prípade potreby spolupracujú s pedagogickými zamestnancami.
9. Podporným opatrením je aj krízová intervencia, ktorej poskytovanie zabezpečuje škola. Cieľovou skupinou podporných opatrení sú všetci žiaci zasiahnutí krízovou udalosťou v škole.

## **KRÍZOVÁ INTERVENCIA**

### **Čl. 2**

#### **Definovanie pojmu a úlohy krízovej intervencie**

1. Krízová intervencia predstavuje podpornú sieť opatrení zameraných na stabilizáciu jednotlivca, skupiny (školská trieda, rodina) a na úrovni celej školy.
2. Cieľom krízovej intervencie je poskytnúť žiakom a zamestnancom okamžitú a krátkodobú odbornú pomoc a starostlivosť pri zvládaní krízy v špecifickom období v ich živote po krízovej udalosti.
3. Ide o prinavrátanie pocitu bezpečia, posilnenie vlastných kompetencií v práci s emóciami, prácu so stratégiami zvládania, redukciu stresu, pociťovanej psychickej záťaž a nastavenie ďalších opatrení po krízovej udalosti.

4. Krízovú intervenciu zabezpečuje škola. Môže ju poskytovať:
  - a) *zamestnanec školy*, ktorý ma absolvované vzdelávania v krízovej intervencii a 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 žiakov a učiteľov v škole,
  - b) *externý subjekt*: v súlade § 2 ods. 1 písm. e) vyhlášky č. 24/2022 Z. z. je to CPP a inštitúcie poskytujúce krízovú intervenciu. V spolupráci s odborným tímom (napr. podpora policajných psychológov, psychosociálneho tímu), ktorý zabezpečí psychologickú alebo psychosociálnu prvú pomoc v škole bezprostredne po udalosti, resp. v prvý deň po udalosti.
  
5. Krízová intervencia ako forma poskytovania podporného opatrenia sa realizuje s celými triedami (skupinami zamestnancov) alebo s menšími skupinami zvlášť zraniteľných žiakov. Krízová intervencia sa realizuje bez prítomnosti pedagógov. Krízovú intervenciu zväčša realizujú 2 členovia intervenčného tímu priamo v triede, ďalší zamestnanec je na chodbe pripravený stabilizovať žiakov, ktorí odídu z intervencie.

### Čl. 3

#### Zdroje akútnej krízovej situácie a jej obeť

1. Pod *krízovou situáciou* sa rozumie akákoľvek psychická aj fyzická traumatizujúca udalosť, ktorá prekračuje bežné mechanizmy zvládania, je do značnej miery nepredvídateľná a nie úplne ovládateľná, ktorá ohrozuje psychický a fyzický stav žiakov a zamestnancov školy. Vyvoláva skutočné pocity tiesne a presahuje bežnú ľudskú skúsenosť. Niektoré vybrané krízové udalosti majú charakter *špecifickej krízovej situácie*. Sú to udalosti:
  - s obzvlášť závažným dopadom na školskú komunitu a spoločnosť,
  - s potenciálom polarizovať spoločnosť,
  - s väčším počtom mŕtvych a zranených,
  - s históriou riešenia tráum a strát v školskej komunite v poslednom roku,
  - s väčším počtom zasiahnutých (trieda, celá škola),
  - s obzvlášť zraniteľnou alebo traumatizovanou populáciou v školskej komunite,
  - udalosť vysoko sledovaná médiami.
  
2. Zdrojom akútnej krízovej situácie s dosahom na jednotlivca, triedu, školu môže byť najmä:
  - a) strata rodiča, súrodenca, blízkej osoby – smrť žiaka, ktorý školu navštevoval; smrť učiteľa alebo zamestnanca, ktorý v škole pracoval; špecifickým prípadom je smrť žiaka alebo pedagogického/odborného zamestnanca v škole; nepriamo súvisiaca s prostredím školy: smrť žiaka alebo učiteľa napr. v dôsledku dlhodobej choroby, nesúvisiaca priamo s prostredím školy: smrť blízkej osoby, ktorá bola blízkou osobou žiaka alebo učiteľa;
  - b) ťaživý rozvod/rozchod rodičov, starostlivosť po ňom, striedavá starostlivosť, presťahovanie a pod.,

- c) syndróm CAN (týranie, zneužívanie, zanedbávanie dieťaťa),
- d) zadržanie alebo uväznenie trestne zodpovedného žiaka, rodiča, zamestnanca školy,
- e) diagnostikovanie ťažkého ochorenia u žiaka/člena rodiny,
- f) tehotenstvo,
- g) pandémie a postcovidová kríza u žiaka v rodine,
- h) sebaškodzovanie, pokus o samovraždu,
- i) samovražda,
- j) únos,
- k) zabitie,
- l) násilie, šikana, kyberšikana,
- m) deti vojnových utečencov na škole a i.,
- n) znásilnenie, hromadné dopravné nehody a hromadné nešťastia v školskom prostredí (školský výlet),
- o) ťažké úrazy, utopenie sa,
- p) prírodné katastrofy,
- q) požiar v budove,
- r) vojnový konflikt, ozbrojený konflikt, streľba na pôde školy, útok zbraňou,
- s) teroristický čin, anonymné oznámenie o uložení bomby,
- t) tzv. „elektronické“ násilie – žiak je konfrontovaný s krajne násilným obsahom online (napr. videozáznam brutálnej popravy, vojnových situácií či týrania na ľudoch alebo zvieratách),
- u) technické havárie,
- v) iné extrémne náročné školské situácie a krízy.

## Čl. 4

### Krízový manažment školy

1. Krízové udalosti/situácie v škole koordinuje krízový manažment školy, ktorý zabezpečuje dobrú adaptáciu a zvládanie náročných situácií bezpečnou atmosférou vo vnútri školy. Zabezpečuje prevenciu, intervenciu, postvenciu, evalváciu procesu so zameraním na zabezpečenie požadovanej úrovne reziliencie v škole.–Za zostavenie a činnosť krízového manažmentu školy zodpovedá riaditeľ školy.
2. Krízový manažment školy prevenciu a prípravu uskutočňuje vtedy, ak škola nie je v krízovej situácii. Jeho úlohou je tvorba materiálov a rozdelenia kompetencií, kto je za čo zodpovedný v čase krízy. Ide o tzv. Krízový intervenčný plán školy (Krízový plán).
3. Krízový manažment školy pri vzniku krízovej situácie reaguje na znížené bezpečie, strach a stratu kontroly. Zabezpečuje intervenciu, následnú postvenciu a evalváciu.

## Čl. 5

### Krízový intervenčný plán

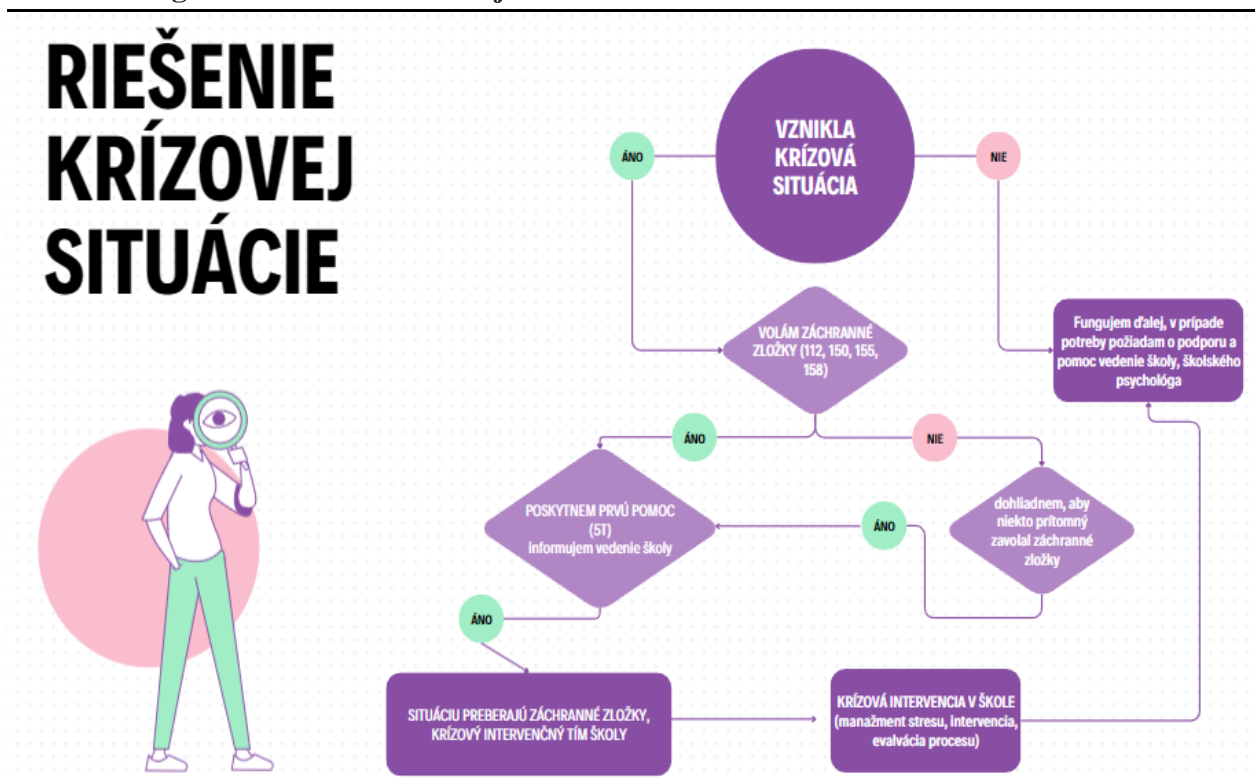
1. Krízová intervencia v škole sa vykonáva na základe krízového intervenčného plánu, s ktorým je oboznámený každý zamestnanec školy, aby vedel zachovať duchaprítomnosť, zaujal správne stanovisko k vyhodnocovaniu náhlych zmien, vedel flexibilne konať a správne vyhodnocovať vzniknuté situácie.
2. Krízový intervenčný plán sa vypracováva v záujme zaistenia ochrany a bezpečnosti zdravia žiakov vo výchove a vzdelávaní v súlade s § 152 školského zákona a § 153 ods. 1 písm. c) školského zákona. Riaditeľ školy je krízovým manažérom, ktorý zodpovedá za tvorbu a obsah krízového intervenčného plánu školy.
3. Úlohou krízového intervenčného plánu školy je:
  - a) zabrániť prehĺbeniu vzniknutej krízovej situácie,
  - b) znížiť jej negatívne dosahy krízy na žiakov,
  - c) posilniť solidaritu medzi žiakmi,
  - d) zmenšiť dobu potrebnú na odvrátenie ďalšieho nebezpečenstva a ohrozenia a
  - e) pomáhať budovať dôveru v školu ako bezpečnej inštitúcie.
4. V prípade krízovej situácie riaditeľ školy, ktorý vytvorí krízový intervenčný tím (ďalej len KIT), ktorý postupuje podľa krízového plánu. Podľa závažnosti a zásahu do fungovania školy môže riaditeľ školy poveriť vyškoleného odborného zamestnanca vytvorením a koordinovaním KIT.
5. Podľa závažnosti krízovej situácie vytvorený KIT sa riadi týmito krokmi z krízového plánu:

<b>Postupnosť práce KIT podľa krízového plánu</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Krízový manažér nadviaže kontakt so záchrannými zložkami (políciou, kuratelou, lekármi) a inými orgánmi/inštitúciami podľa potreby.</b></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Krízový manažér kontaktuje zriaďovateľa a radu školy.</b></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Stanovenie termínu stretnutia KIT, rozdelenie úloh v tíme vzhľadom na kompetencie, naplánovanie pravidelných evalvačných stretnutí.</b></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>KIT zhromažďuje relevantné informácie na redukciu rozširovania dezinformácií a ich zdieľanie v súčinnosti s rodičmi, rozhoduje a prijíma dohodu, akým spôsobom budú ostatní informovaní (spolužiaci, rodičia, média/verejnosť).</b></li></ul>

Riešenie krízovej situácie			
Krízová intervencia			
Kto, ako, čo a kedy?			
<b>Vznik krízovej situácie</b>	ktokoľvek volá 112	poskytne sa prvá pomoc, 5T	
<b>Integrovaný záchranný systém</b>	príchod záchranárov, polície, hasičov	polícia môže zapojiť aj iné organizácie	
<b>Sumarizácia informácií a tvorba plánu</b>	vedenie školy a ŠPT vytvára KIT	prepojenie CPP	
<b>Krízová intervencia v škole</b>	KIT	starostlivosť o psychohygienu KIT	manažment stresu a supervízia
<b>Postvencia</b>	integrovanie vplyvu udalosti	prevencia a smútková intervencia v triedach	terapeutická intervencia

Legenda:  
 5T – ticho, teplo, tekutiny, tíšenie a transport, ŠPT – Školský podporný tím, KIT – Krízový intervenčný tím, CPP – Centrum poradenstva a prevencie

Obr. 1: Infografika riešenia krízovej situácie



6. Na základe krízového plánu:
- všetci zamestnanci školy bezprostredne po krízovej udalosti zaisťujú bezpečie pre seba a pre druhých. Pokiaľ riziko ohrozenia pominulo, poskytujú zasiahnutým základnú psychologickú prvú pomoc, zamestnanci školy podporujú vzájomnú informovanosť,
  - vedenie školy v súčinnosti s krízovým intervenčným tímom informuje o tom, čo sa stalo, kedy a kto je zasiahnutý, čo sa bude diať ďalej,
  - riaditeľ školy bezodkladne kontaktuje spádové CPP a požiada o realizáciu krízovej intervencie,
  - vedúci krízového intervenčného tímu spolu s vedením školy koordinuje aktivity v škole.
7. Úlohy riaditeľa a vedenia školy, pedagogických zamestnancov triednych učiteľov, externého intervenčného tímu, školského psychológa, školského koordinátora vo výchove a vzdelávaní, žiakov školy a školského podporného tímu v súlade s krízovým plánom sú:

<b>Kompetencie zúčastnených osôb</b>	
<b>Úlohy riaditeľa školy</b>	<p><b>Preventívna fáza:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>posilňovanie odbornej zložky personálu školy (vzdelávanie, intervízie a supervízie), zriadenie a podpora činnosti ŠPT,</li> <li>podpora vzdelávania pedagogického a odborného personálu v krízovej intervencii a témach z oblasti duševného zdravia,</li> <li>vytváranie bezpečného prostredia a vhodných podmienok na rozvoj inkluzívnej kultúry,</li> <li>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),</li> <li>zabezpečenie vypracovania vlastného krízového intervenčného plánu pre krízové situácie v školskom prostredí.</li> </ul>
	<p><b>Intervenčná fáza:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>zodpovedá 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 žiakov, učiteľov, blízkych; živelné katastrofy, udalosti s hromadným postihnutím osôb; závažné autonehody; požiar v budove; ohrozovanie života detí/žiakov, učiteľov na pôde školy; vojnový konflikt, ozbrojený konflikt a iné).</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>zodpovedá za krízovú intervenciu,</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zisťuje fakty: čo sa stalo, kde, kedy, ako, komu... (obete: zranení, mŕtvi),</li> <li>• na základe faktov rozhoduje, koho je potrebné kontaktovať s cieľom zabezpečiť KI,</li> <li>• kontaktuje poskytovateľa KI – kompetentného zamestnanca školy (školský psychológ) alebo kontaktnú osobu externého subjektu (CPP),</li> <li>• informuje o situácii a prizvať do krízového tímu: RÚŠS, zriaďovateľ, rada školy a rada rodičov, žiacky parlament, ďalšie zložky podľa potreby (polícia, hasiči ...),</li> <li>• zostavuje krízový intervenčný tím,</li> <li>• zabezpečuje informačné podporné materiály (v spolupráci s poskytovateľom KI) pre žiakov a ich rodičov (s informáciami o možných reakciách na stres a možnosťami individuálnej KI a ďalšej podpory),</li> <li>• zabezpečuje dozor pre žiakov v zmysle normálnej dennej rutiny (v záujme zaistenia psychologického bezpečia – dôležité aj do ďalších dní),</li> <li>• schvaľuje reakciu na webstránku školy po konzultácii vhodnosti zverejnenia s poskytovateľom KI,</li> <li>• zvoláva 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 vyšetovanie...) a identifikovať zraniteľných žiakov a ďalšie zasiahnuté osoby.</li> <li>• je jediný oprávnený (ak nepoverí oprávnenú osobu) poskytovať informácie o dianí v škole,</li> <li>• podáva tlačovú správu,</li> <li>• informuje žiakov aj zamestnancov školy, že z dôvodu ochrany osobných údajov nie sú oprávnení poskytovať médiám fotografie, ani akékoľvek informácie o zasiahnutých,</li> <li>• v spolupráci s intervenčným tímom vytvorí e-mail (list) pre zákonných zástupcov na vyjadrenie ľútosť nad udalosťou.</li> </ul>
<p><b>Úlohy vedenia školy (riaditeľ školy, zástupca riaditeľa školy)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• koordinuje spoluprácu a súčinnosť s intervenčným tímom,</li> <li>• rieši priebežne potreby zúčastnených a dopad udalosti na školskú komunitu,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prostredníctvom triednych učiteľov komunikuje so zákonnými zástupcami žiaka. Riaditeľ školy v spolupráci s intervenčným tímom vytvorí e-mail (list) pre zákonných zástupcov, kde vyjadrí ľútosť nad udalosťou, emocionálne neutrálne pomenuje, čo sa stalo, aké reakcie detí a žiakov možno očakávať a akým spôsobom môžu svoje deti podporiť,</li> <li>• so zamestnancami školy vyhodnocuje a uzatvára udalosť (na začiatku denne, neskôr po týždni, po mesiaci, po pol roku, po roku).</li> </ul>
<b>Úlohy pedagogických zamestnancov</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• spolupracovať s intervenčným tímom (stabilizácia pedagogických zamestnancov),</li> <li>• vrátiť sa do tried a umožniť žiakom hovoriť o tom, čo sa stalo,</li> <li>• neotvárajú tému, ak žiaci o udalosti nevedia alebo sa ich netýka,</li> </ul>
<b>Úlohy triednych učiteľov</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• spolupracujú so zákonnými zástupcami pri podpore ich detí,</li> </ul>
<b>Úlohy externého intervenčného tímu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stabilizuje zamestnancov školy, aby boli schopní pokračovať vo svojej práci a mohli žiakom pomôcť s emocionálnou reguláciou a stabilizáciou,</li> <li>• v prípade potreby v spolupráci s riaditeľom školy vytvára a zverejní tlačovú správu,</li> <li>• poskytuje krízovú intervenciu (spravidla 36 - 48 hod. od krízovej udalosti),</li> <li>• v prípade potreby poskytuje opakovanú intervenciu po 6 týždňoch od udalosti (posúdenie dopadu udalosti, mieru adaptácie a využívanie zvládacích stratégií u najviac zasiahnutých žiakov a zamestnancov školy),</li> </ul>
<b>Úlohy školského psychológa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• podľa potreby facilituje smútkové poradenstvo pre jednotlivcov aj skupiny,</li> <li>• všiema si adaptáciu žiakov a zamestnancov školy na požiadavky každodenného života,</li> <li>• identifikuje jednotlivcov s problémami v adaptácii a s rizikom komplikovaného trúčhlenia, resp. závažným duševným ochorením,</li> <li>• v spolupráci so ŠPT monitoruje správanie, učenie a prípravu žiakov na vyučovanie,</li> <li>• realizuje skupinové preventívne aktivity pre podporu stratégií zvládania žiakov, podporu odolnosti a dobrú integráciu udalosti do každodenného život,</li> </ul>

<b>Úlohy školského koordinátora vo výchove a vzdelávaní</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• realizuje skupinové preventívne aktivity pre podporu stratégií zvládania žiakov, podporu odolnosti a dobrú integráciu udalosti do každodenného života,</li> </ul>
<b>Úlohy žiakov školy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• účasť žiakov na priamej krízovej intervencii je dobrovoľná,</li> <li>• zákonní zástupcovia sú dopredu informovaní e mailom alebo inou vhodnou formou (osobne, listom a pod.) o tom, kto bude so žiakmi pracovať a poskytovať krízovú intervenciu,</li> <li>• nie je potrebné, aby zákonný zástupca dal súhlas s krízovou intervenciou,</li> </ul>
<b>Úlohy školského podporného tímu (ŠPT)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• spolupracuje pri krízovej intervencii,</li> <li>• po poskytnutí krízovej intervencii v spolupráci so školským psychológom, školským koordinátorom vo výchove a vzdelávaní a učiteľmi zabezpečuje návrat žiakov do normálnej rutiny v čo najväčšej miere.</li> </ul>

## Čl. 6

### Postup pri intervencii

1. V rámci prípravy a plánovania krízový školský manažment/ krízový intervenčný tím posúdi vplyv udalosti na školu a komunitu, mobilizuje školské zdroje a prístup k externej podpore.
2. Samotná krízová intervencia v školskom prostredí nenasleduje na mieste udalosti, alebo bezprostredne v čase krízy, ale až krátko po nej, keď sa situácia stabilizuje a je vyhodnotená ako bezpečná. Zväčša 36 - 48 hodín po krízovej udalosti, keď sa žiaci aj pedagógovia vrátia do školy, nasledujú prvé intervencie v školskom prostredí (príchod externého krízového intervenčného tímu).
3. Riaditeľ školy vedie stretnutia so zamestnancami v deň KI – poskytovateľ KI inštruuje, ako podporiť žiakov, ale aj seba (psychohygiena, starostlivosť o seba). 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 sociálno-patologickými prejavmi v správaní vedúcich pedagogických zamestnancov, vedúcich odborných zamestnancov, ďalších zamestnancov, zriaďovateľa, zákonných zástupcov, iných fyzických osôb alebo právnických osôb“.
4. Informovaný súhlas sa pri realizácii krízovej intervencie nevyžaduje (§ 2 ods. 6 písm. a) vyhlášky č. 24/2022 Z. z. o zariadeniach poradenstva a prevencie, účinné 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). Nasleduje:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>poskytovanie informácií a konzultácie</b> pre všetky zložky systému,</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>poradenstvo a podpora</b> personálu a žiakom vrátane stabilizácie jednotlivcov, skupín a systémov, ponuka podpory a sprevádzania pre rodičov.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>krízová intervencia</b> — podľa rôznych druhov napr. CISM, skupinová krízová intervencia, EMDR, BASIC Ph, psychoedukácia a i.,</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>zriadenie pokojnej miestnosti</b> s vreckovkami, niekoľkými vankúšmi, či kresliacimi a písacími potrebami a papiermi,</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>riadenie chaosu</b> — kruhy zraniteľnosti a podpory,</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• dlhodobá <b>starostlivosť o dotknuté skupiny a jednotlivcov,</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>starostlivosť o tých čo poskytujú starostlivosť,</b> sieťovanie, intervízia a supervízia.</li> </ul>

5. Krízová intervencia ako forma poskytovania podporného opatrenia sa realizuje s celými triedami alebo s menšími skupinami zvlášť zraniteľných žiakov. Krízová intervencia sa realizuje bez prítomnosti pedagógov. Krízovú intervenciu zväčša realizujú 2 členovia intervenčného tímu priamo v triede, ďalší zamestnanec je na chodbe pripravený stabilizovať žiakov, ktorí odídu z intervencie.
6. Dvaja krízoví intervenenti vstupujú na žiadosť školy a po príprave a dohode s triednym učiteľom do triedy na tretí deň po krízovej udalosti (napr. tragickej udalosti). Pred intervenciou triedny učiteľ pripraví v triede stoličky do kruhu a flipchart. Nasleduje presne štruktúrovaná 1- 2 hodinová krízová intervencia zahŕňajúca prácu s emóciami, stabilizačné techniky, edukáciu a podporu zvládacích stratégií.
7. KIT spolu s učiteľmi vykonáva identifikáciu žiakov a ďalších osôb, ktorí potrebujú individuálnu pomoc, zachytáva ďalších zasiahnutých udalosťou (spolužiaci, priatelia, svedkovia, učitelia, pomáhajúce profesie) a plánuje ďalšie stratégie.
8. KIT monitoruje, upokojuje a informuje o situácii. Dodržiava tieto zásady, že:
  - žiaci potrebujú bezpečie — byť s ľuďmi, ktorých poznajú a dôverujú im,
  - v čase krízovej udalosti (tragédie) je skorý návrat k rutine veľmi dôležitý, zabezpečuje pocit istoty,
  - je v poriadku byť vydesený v ťažkých časoch a je v poriadku, že žiaci na učiteľovi vidia, že je znepokojený a prežíva to, čo oni,
  - o tragických udalostiach má hovoriť žiakom človek, ktorého poznajú, v bezpečnom a známom prostredí — človek, za ktorým majú šancu prísť vždy, aj neskôr,
  - ak je pre učiteľa príliš náročné hovoriť so žiakmi o tom, čo sa stalo, poskytnite podporu triede niekto iný, učiteľ môže byť prítomný,
  - externý expert- intervent je primárne pozvaný na podporu personálu,
  - je dôležité, aby sa kolegovia spolu rozprávali a podporovali sa.

## Čl. 7

### Postup pri postvencii

1. Po poskytnutí krízovej intervencie ŠPT aspoň šesť mesiacov po udalosti sleduje prežívanie a adaptáciu zasiahnutých žiakov v triedach i dospelých. Cieľom postvencie je vytvorenie opätovného pocitu bezpečia a vytvorenie priestoru pre návrat do bežného režimu.
2. Proces postvencie obsahuje:
  - upratovanie, rituály, výročia,
  - umožňuje žiakom využívať rôzne formy na vyjadrenie emócií,
  - návšteva zasiahnutej rodiny, vyjadrenie súcitu (aj formou listu), blízkosti, stretnutie triedneho učiteľa a školského psychológa s rodičmi, zapojenie sociálneho pracovníka a i.,
  - zabezpečenie bežnej rutiny v škole, príprava na návrat trúchliacich žiakov,
  - smútkové poradenstvo,
  - identifikácia jednotlivcov s posttraumatickým syndrómom (PTSD), ktorí budú potrebovať skupinovú alebo individuálnu terapeutickú starostlivosť.

## Čl. 8

### Evalvácia závažnosti krízy a miery rizika

Evalvácia závažnosti krízy je prebieha na základe miery vystavenia školskej komunity kritickej udalosti, dopadom udalosti pre školu a schopnosti vytvoriť opätovné bezpečie v škole. Krízový manažment:

- posúdi rozsah zranenia osôb,
- zhodnotí rozsah poškodenia majetku,
- postará sa o potreby zamestnancov, žiakov a členov školskej komunity s dôrazom na prevenciu posttraumatickej stresovej poruchy,
- obnoví fungovanie školy.

## Čl. 9

### Reakcia na krízovú udalosť

1. Reakcie na krízovú udalosť sa objavujú v prvých hodinách a dňoch. Najčastejšou reakciou je stres, ktorý sa prejavuje v štyroch oblastiach: v emocionálnej, kognitívnej, fyzickej a -behaviorálnej.
2. Na emocionálnej úrovni sa môže prejavovať úzkosť, hnev, strach, smútok, zúfalstvo, bezmocnosť, beznádej, nepokoj, podráždenosť, zmeny nálady a pod.
3. Na kognitívnej úrovni je možné pozorovať spomalené alebo zrýchlené myšlienkové procesy, dezorientáciu, neschopnosť sústrediť sa, opakované vracanie sa v myšlienkach k udalosti, ťažkosti s pozornosťou, vedomím, pamäťou, učením, rečou. Môžu sa prejavovať

somatické ťažkosti (chvenie, búšenie srdca, problémy s dýchaním, poruchy spánku, bolesti hlavy, zažívacie problémy a únavu a pod.).

4. Na behaviorálnej úrovni je možné pozorovať vyhýbanie sa miestam, ktoré súvisia s udalosťou, vyhľadávanie istoty a bezpečia. Výčitky, čo zapojené osoby urobili alebo neurobili, hľadanie vinníka, u zamestnancov pokles záujmu o prácu, u žiakov pokles záujmu o učenie, hru, znížený výkon, či nadmerný únik do virtuálnej reality.

## Čl. 10

### Postup školy pri riešení prejavov extrémizmu, rasizmu, xenofóbie, antisemitizmu

Za extrémistické správanie možno považovať správanie, ktoré je vedome vykonávané v prospech politických, náboženských a etnických hnutí a ideológií, ktorá smeruje proti základom demokratického ústavného štátu.

Postup je nasledovný:

1. Zistiť hĺbku extrémistického presvedčenia či rasistických, xenofóbnych alebo antisemitických postojov u jednotlivca a zistiť ich prípadné väzby na extrémistickú scénu mimo školu.
2. Zistiť rozšírenie uvedených postojov v kolektíve, triede, škole.
3. Vyvolať diskusiu o problémoch súvisiacich s uvedenými postojmi s cieľom odhaliť ich príčinu.
4. Ponúknuť alternatívne voľnočasové aktivity.
5. Zamerať výučbu na tieto problémy.
6. Okamžite a razantne vystúpiť proti prejavom intolerancie medzi žiakmi vyvolanými uvedenými postojmi a názormi.
7. Posväť expertov k diskusii so žiakmi.
8. Informovať zákonných zástupcov v prípade zistenia uvedených hlbších zakotvených postojov a ponúknuť im spoluprácu.
9. V prípade závažných prejavov (predovšetkým násilných) informovať bezpečnostné zložky SR (Polícia SR).

Rizikové faktory	Doména	Podporné faktory
Agresivita	Osobnosť	Kontrola impulzivnosti
Potreba začlenenia	Osobnosť, spolužiaci	Silné komunitné väzby, pozitívne voľnočasové aktivity
Nadmerná autorita	Rodina, škola	Odbúravanie prehnanej autority
Politický vplyv okolí	Rodina, spolužiaci, vrstovníci internet	Vedomostne kompetencie
Pedagogická nekompetentnosť	Pedagogickí pracovníci	Efektivita školského systému, ŠKVP KONJA

Paušalizujúce stereotypy	Vrstovníci, rodina, spoločnosť	Vedomostne kompetencie, pozitívne zážitky
Kriminalita	Škola/spoločnosť/štát	Vhodná prezentácie problému a jeho riešenie
Politikárčenie a nedodržovanie demokratických hodnôt	Politické spektrum	Vhodná prezentácie problému a dôsledná demokratická politika

## Čl. 11

### Postup školy pri riešení prejavov homofóbie

Homofóbia v širšom zmysle zahŕňa postoje a správanie, ktoré vyjadrujú nepriateľstvo voči ľuďom s menšinovou sexuálnou orientáciou alebo rodovou identitou alebo voči ľuďom, ktorí sa odchyľujú od bežných rodových noriem. V užšom zmysle slova sú to len postoje a činy negatívne zamerané na homosexuálnych ľudí. Pre podobné javy vo vzťahu k bisexuálom sa niekedy používa samostatný pojem bifóbia, zatiaľ čo v prípade nenávisťi voči transsexuálom hovoríme o transfóbii. Rizikové správanie súvisí s ďalšími dvoma problémovými oblasťami, ktorými sú šikanovanie a extrémizmus.

#### Kedy, koho a v akom prípade upozorniť:

- menej výrazné prejavy homofóbie môže riešiť samotný učiteľ s pomocou školského koordinátora vo výchove a vzdelávaní, školského psychológa, prevencie, výchovného poradcu alebo odborníka z mimovládnej, neziskovej organizácie,
- závažnejšie formy homofóbnych prejavov, najmä pokročilého šikanovania, je vhodné kontaktovať pracovníkov CPP,
- v prípade podozrenia z trestného činu, je potrebné kontaktovať Políciu Slovenskej republiky v súlade s MŠVaV SR,
- trestné činy sú vymedzené Trestným zákonom č. 300/2005 Z. z. v znení neskorších predpisov,
- v súvislosti s homofóbiou hrozí podozrenie zo spáchania rôznych trestných činov, ako sú: poškodzovanie cudzej veci (§ 245), prejav sympatií k hnutiu smerujúcemu k potláčaniu ľudských práv a slobôd (§ 421), obmedzovanie osobnej slobody (§ 183) alebo ubližovanie na zdraví (§ 155).

## Čl. 12

### Postup školy pri riešení porúch príjmu potravy

Pre poruchy príjmu potravy (predovšetkým mentálnej anorexie a bulímie) je príznačný nadmerný strach z vysokej hmotnosti, nespokojnosť s telom a nadmerná snaha o dosiahnutie štíhlosti a jej udržanie. Pri podozrení na výskyt poruchy príjmu potravy učiteľ spolupracuje so zákonným zástupcom a taktne spolupracuje so školským psychológom a odkazuje na služby odbornej pomoci. Vývoj poruchy môže súvisieť taktiež so skrytou patológiou rodiny, preto súčasťou

liečebnej starostlivosti je i psychoterapeutická pomoc. Učiteľ spolupracuje so špecializovanými odborníkmi.

Rizikové faktory	Doména	Podporné faktory
<p><b>Špecifické:</b> nevhodné stravovacie zvyklosti v rodine, diéty, obezita v rodine, niektoré športy a záujmy.</p> <p><b>Všeobecné:</b> nedostatok rodičovskej kontroly, duševné poruchy, alkohol v rodine, prílišné zameranie na sebakontrolu a výkon (alebo naopak absencia sebakontroly), prílišný dôraz na vzhľad. Rodič ako vzor riešenia problému</p>	Rodina	Posilnenie monitoringu podpory rodiny, edukácia: zmeny stravovacích zvyklostí.
Prezentovanie nevhodných módnych vzorov, diét	Trieda, škola, komunita	Priemernosť v prezentovaných postojoch, diskusia k otázkam zdravia, životného štýlu, hodnôt
Užívaním diét, nevhodné stravovacie a pohybové zvyklosti, škandalizácie nadváhy, šikana kvôli nadváhe a vzhľadu	Rovesníci, spolužiaci	Inak zamarené záujmy, súťaživosť, šikana pre vzhľad, nadváhu. Edukácia o zdravej výžive, nebezpečenstve diét a niektorých metód chudnutia
Úzkostlivosť a pedantnosť u anexie; impulzivnosť a nezdržanlivosť u bulímie	Osobnosť	Vhodná relaxácia, diferencovanosť primeraných záujmov a aktivít, primeraná sebakontrola, psychoterapie
Nadváha, obezita, nadmerná sebakontrola, čiernobiely pohľad na seba a svet	Jedinec	Úprava stravovacích a pohybových návykov, nebezpečie diét a jednostranné snahy redukovať hmotnosť
Nízke sebavedomie, dôraz na vonkajšie hodnoty, orientácia na jednoduché riešenie, neschopnosť akceptovať spätnú väzbu, následky	Škola Rodina Komunita	Rozvoj individuálnych možností, výchova k rôznorodosti, primeranosti, rozvoj obecné vzdelanosti. Psychoterapie, rodinná terapie

## Čl. 13

### Postup školy pri riešení konzumácie alkoholu

1. V exteriéri a v interiéri školy je zakázané užívanie alkoholu. Školský poriadok obsahuje ustanovenia o zákaze alkoholu v škole a sankcie za porušovanie za porušenie tohto zákazu.
2. Ak je žiak v škole alebo na školskej akcii pristihnutý pri konzumácii alkoholu, je nutné mu v ďalšej konzumácii zabrániť.



3. Alkohol je nutné žiakovi zobrat' (pokiaľ možno za prítomnosti svedka – zamestnanca školy) a zaistiť, aby nemohol v konzumácii alkoholu pokračovať.
4. Podľa závažnosti požitia alkoholu a momentálneho stavu žiaka pedagogický zamestnanec posúdi, či mu nehrozí nejaké nebezpečenstvo, napr. bezprostredné ohrozenie zdravia a života.
5. V prípade, keď je žiak pod vplyvom alkoholu do tej miery, že mu hrozí nebezpečenstvo, vykoná škola nevyhnutnú starostlivosť a pomoc a volá záchrannú zdravotnú službu – **155**.
6. V prípade, že nehrozí akútne nebezpečenstvo zdravia a života, spíše pedagogický pracovník stručný záznam s vyjadrením žiaka, ktorý bude založený do osobného spisu žiaka a agendy školského psychológa a výchovného poradcu.
7. Pri vzniknutej situácii požitia alkoholu v škole alebo na školskej akcii dotýčny pedagogický zamestnanec informuje vedenie školy a triedneho učiteľa. V prípade neplnoletého žiaka triedny učiteľ informuje zákonného zástupcu a zavolá ho na osobný rozhovor.
8. Pokiaľ žiak nie je schopný pokračovať vo vyučovaní, ihneď sa kontaktuje zákonný zástupca a vyzve sa, aby svoje dieťa bezodkladne vyzdvihol, pretože nie je zdravotne spôsobilý výchovno-vzdelávacieho procesu. Triedny učiteľ oznámi zákonnému zástupcovi skutočnosť, že jeho dieťa konzumovalo alkohol v škole.
9. Škola žiakovi uloží výchovného opatrenie podľa Školského poriadku a oznámi to zákonnému zástupcovi neplnoletého žiaka.
10. V prípade záujmu zákonného zástupcu poskytne škola potrebné informácie a pomoc o možnosti odbornej pomoci pri riešení takejto situácie. Jednou z možností je aj konzultácia u školského psychológa so súhlasom zákonného zástupcu.

## **Čl. 14** **Postup školy pri streľbe**

1. Postup a inštrukcie v prípade útoku strelca vychádzajú zo vzniknutej situácie. Útočník býva väčšinou sám, obeť si vyberá náhodne a cieľom usmrtiť čo najväčší počet ľudí.
2. Prvou zásadou je vyhnúť sa útočníkovi. Pokiaľ je možné, treba odísť z nebezpečnej situácie čo najrýchlejšie. Všeobecné odporúčania sú:

<b>UTEKAJ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ak existuje možnosť úniku z budovy, použite túto možnosť,</li><li>• nestrácajte čas hľadaním svojich cenností a osobných vecí a nechajte ich tam, kde sú,</li></ul>
---------------	---

	<ul style="list-style-type: none"><li>• ak neohrozíte vlastnú bezpečnosť, pomôžte iným ľuďom utiecť,</li><li>• pokúste sa varovať ostatných pred vstupom na nebezpečné miesto,</li><li>• zavolajte políciu na číslo 158 z bezpečného miesta</li></ul>
<b>SCHOVAJ SA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ak nie je možné uniknúť do bezpečia, je potrebné nájsť vhodný úkryt,</li><li>• zamknúť alebo zablokovať prístupové dvere,</li><li>• vypnúť hlasné zvuky na telefóne, zostať ticho,</li><li>• ak to situácia dovoľí, zavolajte políciu na číslo 158 a poskytnite základné informácie - kde sa nachádzate a čo sa deje.</li></ul>
<b>BOJUJ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• iba vtedy, keď je váš život v priamom nebezpečenstve, až potom bojujte,</li><li>• snažte sa eliminovať strelca,</li><li>• buďte rýchli a násilní vo svojich činoch,</li><li>• použít akýkoľvek predmet, ktorý môže slúžiť ako zbraň na boj,</li><li>• útočiť čo najefektívnejšie.</li></ul>

3. Do príchodu bezpečnostných síl na miesto je potrebné zachovať pokoj a riadiť sa pokynmi policajtov. Aby zasahujúci policajti ľahšie rozlíšili ohrozené osoby od útočníka, mali by ste mať ruky vždy vo viditeľnej polohe, mali by ste sa vyhýbať kriku a divokým gestám.

**V Košiciach, 21. 01. 2024**

**Mgr. Róbert Galovics**  
riaditeľ školy

## PRÍLOHY

### Príloha 1

#### Vzor listu rodičom po tragickej udalosti

Vážení rodičia, naša škola v týchto časoch prežíva náročné obdobie — náhlu smrť (nešťastné zranenie) nášho žiaka. Sme hlboko zasiahnutí touto udalosťou. Naše myšlienky sú s rodinou tohto žiaka. Radi by sme Vás informovali, že sme v škole vytvorili krízový intervenčný tím **pre podporu žiakov a ich adaptáciu** v tejto situácii.

Je možné, že Vaše dieťa bude mať na Vás otázky, alebo sa bude chcieť podeliť o pocity, ktoré práve prežíva. Je dôležité poskytnúť mu informácie veku primeraným spôsobom. **Každé dieťa je iné a môže vyjadrovať svoje pocity rôznym spôsobom** — môže byť vystrašené, úzkostné a plačlivé, môže mať problémy s koncentráciou pozornosti, jedlom, spánkom a pod. Toto sú bezprostredné reakcie na stres.

V nasledujúcich dňoch, prosím, **venujte pozornosť svojmu dieťaťu a umožnite mu prežívať jeho pocity s porozumením a podporou**. Hoci vyučovanie bude pokračovať tak, ako obyčajne, predpokladáme, že nasledujúce dni budú pre každého náročné. Informačné stretnutie

pre rodičov sa na našej škole uskutoční dňa .....

Mladí ľudia aj deti sa často **obracajú na sociálne siete** s cieľom zistiť, čo o udalosti hovoria iní ľudia a vyhľadávajú aj ďalšie detaily. V tomto čase **je dôležité, aby ste monitorovali, čo Vaše dieťa vyhľadáva** a ako spracováva informácie, ku ktorým sa tam dostane. Všímajte si prosím aj posty, ktoré Vaše dieťa uverejňuje. Ak potrebujete ďalšie informácie, alebo rady, ako postupovať, obráťte a prosím na odborníkov na tel. číslach:

- **Školský podporný tím** (*doplňte kontakty*):
- **Centrum poradenstva a prevencie** (*doplňte kontakty*):
- **Linka detskej dôvery**: [Linka Detskej Dôvery \(linkadeti.sk\)](http://linkadeti.sk)
- **Linka detskej istoty**: 0800 116 111.
- **IPčko — Internetová poradňa pre mladých** — <https://ipcko.sk/>.
- **Klinickí psychológovia** alebo trauma terapeuti (*doplňte kontakty*):

Prosím nezabudnite, že sme tu pre Vás a Vaše deti.

riaditeľ školy

## Pomôcka pre (triednych) učiteľov pri krízových udalostiach

### Odkaz (triednym) učiteľom:

- žiaci potrebujú bezpečie — byť s ľuďmi, ktorých poznajú a dôverujú im,
- v čase tragédie je skorý návrat k rutine veľmi dôležitý, zabezpečuje pocit istoty,
- je v poriadku byť vydesený v ťažkých časoch a je v poriadku, že žiaci na učiteľovi vidia, že je znepokojený a prežíva to, čo oni,
- o tragických udalostiach má hovoriť žiakom človek, ktorého poznajú, v bezpečnom a známom prostredí — človek, za ktorým majú šancu prísť vždy, aj neskôr,
- ak je pre učiteľa príliš náročné hovoriť so žiakmi o tom, čo sa stalo, poskytnite podporu triede niekto iný, učiteľ môže byť prítomný,
- externý expert je primárne pozvaný na podporu personálu,
- je dôležité, aby sa kolegovia spolu rozprávali a podporovali sa.

### Proces trúchlenia:

Trúchlenie je normálna, zdravá a predvídateľná reakcia na stratu. Je to prejav vysporiadania sa s krízovou udalosťou. Do 6 týždňov od udalosti je charakteristické popretie, znečítlivenie a šok. Akútne trúchlenie trvá zväčša 6 týždňov až 6 mesiacov.

**Dajte sebe aj žiakom možnosť hovoriť o tom, čo sa stalo, nevnučujte im tému, ani ju nezastavujte.** Smrť blízkeho môže byť aj popieraná. Súčasťou procesu trúchlenia detí aj dospelých môže byť:

- strach zo života po smrti, nočné mory, duchovia,
- odmietanie hovoriť o smrti,
- pociťovanie emocionálnej bolesti, sklúčenosť, striedanie ticha a plaču,
- silné pocity viny, najmä po náhlej smrti, potláčanie pocitov (pocit izolácie),
- zmätok a zabúdanie bežných vecí a aktivít,
- magické myslenie, popieranie straty,
- problémy v správaní, nesústredenosť, nechutenstvo, hyperaktivita, agresia.

## Tiesňové linky (hasiči, polícia, záchranka a ďalšie)

### Dobrá rada:

- V núdzi si človek nemusí rýchlo spomenúť, že číslo **155 je pre záchrannú zdravotnú službu, 158 pre políciu a 150 je číslo hasičov**. Tieto čísla pre tiesňové linky by ste mali mať uložené v telefóne a je dobré si ich napísať pre istotu aj na papier a vložiť napríklad do peňaženky.
- **Ako volať na tiesňovú linku?** - mali by ste pri oznamovaní vášho problému postupovať rozvážne. Odpovedajte čo najpresnejšie na otázky dispečera a poskytnite všetky dôležité informácie:

- Povedzte, **kde presne došlo k hlásenej udalosti**: názov ulice, presné číslo domu, poschodie, meno na zvončeku, poznávacie body, ak je v okolí ťažšia orientácia...
- **Čo presne sa stalo?**
- V prípade ohrozenia zdravia a života **presne opíšte rozsah zranení**. Je zranený pri vedomí? Komu sa udalosť stala? Pomôže aj približný vek, opis osoby.
- Nezapudnite sa predstaviť a poskytnite informácie aj o sebe.

<b>Linky tiesňového volania</b>	
<b>Jednotné európske číslo tiesňového volania</b> (Funguje v každej krajine EÚ a dovoláte sa cezeň na najbližšie stredisko integrovaného záchranného systému.)	<b>112</b>
<b>Hasiči</b> (požiarnici)	<b>150</b>
<b>Záchranná zdravotná služba</b> (sanitka)	<b>155</b>
<b>Polícia</b>	<b>158</b>
<b>Mestská polícia</b>	<b>159</b>
<b>Horská záchranná služba</b>	<b>18 300</b>
<b>Letecká záchranná služba</b>	<b>18 155</b>
<b>Linka záchrany</b> (lekárske rady ako poskytnúť prvú pomoc v núdzi)	<b>0850 111 313</b>

<b>Linky pre deti, týrané osoby a seniorov v núdzi</b>	
<b>Linka detskej istoty</b>	<b>116 111</b>
<b>Linka dôvery Nezábudka</b>	<b>0800 800 566</b>
<b>Linka detskej dôvery</b> (v pracovné dni od 14:00 do 20:00 hod.)	<b>0907 401 749</b>
<b>Linka pomoci pre prípady nezvestných detí v EÚ</b>	<b>116 000</b>
<b>Krízová linka pomoci</b> (nonstop)	<b>0800 500 333</b>

<b>Linka nádeje</b>	<b>055 644 1155,</b> <b>055 622 2323</b>
<b>Linka pre ženy a iné osoby zažívajúce násilie</b> (nonstop)	<b>0800 212 212</b>
<b>Senior linka</b> (linka pre pomoc seniorom)	<b>0800 172 500</b>

<b>Národné toxikologické informačné centrum</b> (v prípade podozrenia na otravu ľudí a zvierat)	
• iba počas pracovných dní do 15:30 hod.	<b>02/5477 4166, 0911 166 066</b>
• po 15:30 hod. a počas víkendov	<b>02/ 5477 4166</b>

<b>Poskytovatelia KI – relevantné inštitúcie</b>	
<b>Modrý anjel, n. o.</b> (poskytuje podporu obetiam tragických udalostí a ich príbuzným: krízová linka, terénna krízová intervencia, následná starostlivosť, vzdelávanie)	<b><a href="https://www.modryanjel.sk/">https://www.modryanjel.sk/</a></b>
<b>OZ IPčko</b> (internetová poradňa pre mladých, poskytuje bezplatnú anonymnú psychologickú a sociálnu pomoc denne od 7:00 do 24:00 hod. cez chat a email)	<b><a href="https://ipcko.sk/">https://ipcko.sk/</a></b>
<b>IOR - Inštitút osobnostného rozvoja</b> (individuálna aj skupinová krízová intervencia, kurzy skupinovej krízovej intervencie, terapia traumy detí, paliatívna starostlivosť a sprevádzanie detí a rodín po strate člena rodiny)	<b><a href="https://www.ior.sk">https://www.ior.sk</a></b>

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