



**BOSNA I HERCEGOVINA
KANTON SARAJEVO
VLADA KANTONA SARAJEVO**

**SMJERNICE/SHEMA KOMUNIKACIJE
MULTISEKTORSKOG POSTUPANJA U
IZNENADNIM, KRIZNIM DOGAĐAJIMA
U ODGOJNO-OBRAZOVNIM
USTANOVAMA U KANTONU
SARAJEVO**

SARAJEVO, AUGUST 2023. GODINE



Vlada Kantona Sarajevo je 22. 5. 2023. godine donijela Zaključak broj: 02-04-23114-2/23 kojim se prihvata Informacija Ministarstva za odgoj i obrazovanje o postojećim procedurama u cilju zaštite i sigurnosti učenika u školama s prijedlogom mjera za unapređenje procedura u resornim ministarstvima, s posebnim osvrtom na postupanje u kriznim, iznenadnim situacijama, u kojim se zahtijeva multisektorski pristup i izrada sheme komunikacije za prijavu kriznog događaja u školi, kao i organizacija edukacija za profesionalce u školama, policiji, centrima za socijalni rad i mentalno zdravlje i zaštita privatnosti svih učesnika kriznog događaja.

Navedenim Zaključkom Vlada Kantona Sarajevo zadužila je resorna ministarstva da realiziraju mjere i radnje iz svoje nadležnosti u roku od 60 dana, te zadužila Ministarstvo za odgoj i obrazovanje da po isteku roka Vladi Kantona Sarajevo dostavi informaciju o poduzetim mjerama i radnjama.

Vlada Kantona donijela je zaduženja po resorima:

- 1) Da se u što kraćem roku donese novi Akcioni plan za prevenciju maloljetničkog prijestupništva i rad s maloljetnicima u kontaktu s pravosudnim sistemom u Kantonu Sarajevo – nosilac aktivnosti Ministarstvo za rad, socijalnu politiku, raseljena lica i izbjeglice Kantona Sarajevo.
- 2) Povećati odgovornost, multisektorski pristupati svakom problemu u kojem je ugrožen interes djece/učenika, procedure multisektorskog djelovanja u kriznim situacijama. Aktivnost provode: Ministarstvo za odgoj i obrazovanje, Ministarstvo unutrašnjih poslova, Ministarstvo za rad, socijalnu politiku, raseljena lica i izbjeglice, Ministarstvo zdravstva Kantona Sarajevo.
- 3) Sačiniti shemu komunikacije za prijavu incidenta u školi. Realizirati dodatne treninge za postupanje škole, službi socijalne zaštite, centara za mentalno zdravlje i policijskih službenika u slučaju hitnih kriznih događaja u školi. Aktivnost provode: Ministarstvo za odgoj i obrazovanje, Ministarstvo unutrašnjih poslova, Ministarstvo za rad, socijalnu politiku, raseljena lica i izbjeglice, Ministarstvo zdravstva Kantona Sarajevo, Kantonalno tužilaštvo Kantona Sarajevo. Aktivnost koordinira Ministarstvo za odgoj i obrazovanje Kantona Sarajevo.
- 4) Razviti i provesti politike za zaštitu privatnosti svih učesnika kriznog događaja. Aktivnost provode: Ministarstvo za odgoj i obrazovanje, Ministarstvo unutrašnjih poslova, Ministarstvo za rad, socijalnu politiku, raseljena lica i izbjeglice, Ministarstvo zdravstva Kantona Sarajevo.
- 5) Razviti strategiju komunikacije (svi resori) s medijima, krizno komuniciranje. Aktivnost provode: Ministarstvo za odgoj i obrazovanje, Ministarstvo unutrašnjih poslova, Ministarstvo za rad, socijalnu politiku, raseljena lica i izbjeglice, Ministarstvo zdravstva Kantona Sarajevo.

- 6) Izmijeniti Pedagoške standarde za predškolsko, osnovno i srednje obrazovanje kako bi se stvorila osnova za povećan broj sati školskih psihologa koje provode u školi. Aktivnost provodi Ministarstvo za odgoj i obrazovanje Kantona Sarajevo.
- 7) U skladu s izmjenama Pedagoških standarda i normativa dostaviti saglasnost za zapošljavanje dodatnog broja psihologa u školama. Aktivnost provodi Ministarstvo za odgoj i obrazovanje Kantona Sarajevo.
- 8) Osigurati finansijska sredstva za nabavku psiholoških testova, dijagnostičkog instrumentarija u školama, jer škole nemaju isti. Na ovaj način ne bi bilo potrebno često upućivati učenike u centre za mentalno zdravlje. Aktivnost provodi Ministarstvo za odgoj i obrazovanje Kantona Sarajevo.
- 9) U što kraćem roku zaposliti određeni broj socijalnih radnika, psihologa, pedagoga u službama socijalne zaštite, kako bi u punom kapacitetu mogli odgovoriti zahtjevima iz škola i društva u cjelini, odnosno pružiti adekvatnu podršku djeci i porodicama. Aktivnost provodi Ministarstvo za rad, socijalnu politiku, raseljena lica i izbjeglice.
- 10) U što kraćem roku zaposliti dodatni broj psihologa u centre za mentalno zdravlje i dodatno ih educirati za rad i saradnju sa školskim zajednicama. Aktivnost provodi Ministarstvo zdravstva Kantona Sarajevo.
- 11) Ministarstvo zdravstva Kantona Sarajevo treba izvršiti analizu i pronaći način za osiguranje dječijih psihijatara (program za subspecijalizaciju iz dječije psihijatrije). Aktivnost provodi Ministarstvo zdravstva Kantona Sarajevo.
- 12) U što skorijem roku izraditi (multisektorski tim) Program „Škola roditeljstva“, te realizirati program podrške roditeljima u zdravstvenim ustanovama, predškolskim ustanovama, osnovnim i srednjim školama, kao i u ustanovama socijalne zaštite. Aktivnost provode: Ministarstvo za odgoj i obrazovanje, Ministarstvo zdravstva, Ministarstvo za rad, socijalnu politiku raseljena lica i izbjeglice Kantona Sarajevo. Nosilac aktivnosti je Ministarstvo za odgoj i obrazovanje.
- 13) U cilju unapređenja mjera primarne prevencije neprihvatljivih oblika ponašanja i zaštite učenika, jačanja karakternih snaga i vrlina potrebno je iz budžeta Kantona Sarajevo finansirati programe školskog sporta i programe sadržaja ustanova kulture prilagođene i namijenjene dobi djece/učenika, multisektorski pristup. Aktivnost provode: Ministarstvo kulture i sporta Kantona Sarajevo i Ministarstvo za odgoj i obrazovanje Kantona Sarajevo. Nosilac aktivnosti je Ministarstvo za odgoj i obrazovanje Kantona Sarajevo.

Shodno Zaključku Vlade Kantona Sarajevo Ministrica za odgoj i obrazovanje je donijela Rješenje o imenovanju Radne grupe za izradu dokumenta/scheme komunikacije multisektorskog postupanja u iznenadnim, kriznim situacijama u školama broj: 11-03/02-34-23973-4/23 od 5. 6. 2023. godine, a Radnu grupu (koja je i prepemila ovaj dokument) čine:

1. Melisa Mizdrak, MA, Ministarstvo za odgoj i obrazovanje Kantona Sarajevo;
2. Hasan Begić, Uprava policije MUP-a Kantona Sarajevo;
3. Mr. Advija Hajdo Balta, Kantonalno tužilaštvo Kantona Sarajevo;

4. Senita Žilić, Ministarstvo za rad, socijalnu politiku, raseljena lica i izbjeglice Kantona Sarajevo;
5. Mr. sci. Amra Hadžimuratović-Čustović, Ministarstvo zdravstva Kantona Sarajevo;
6. Dr. med. sc. Gazmend Ljutfiu JU Dom zdravlja Kantona Sarajevo – Centar za mentalno zdravlje;
7. Dejan Miković, mag. scr, JU Kantonalni centar za socijalni rad;
8. Prof. dr. Elmedin Muratbegović, Fakultet za kriminalistiku, kriminologiju i sigurnosne studije;
9. Adis Dučić, prof., CEO Sentry d.o.o.;
10. Eldin Mulić
11. Zinaida Jamakosmanović; PR Konsultant
12. Admir Pljevljak, prof., Srednja građevinsko-geodetska škola

Lektorisala: Dalila Potogija

DTP: Said Krantić

Shodno navedenom, Radna grupa je realizirala Tačke: 2, 3, 4, 5.

- 2) Povećati odgovornost, multisektorski pristupati svakom problemu u kojem je ugrožen interes djece/učenika, procedure multisektorskog djelovanja u kriznim situacijama: Aktivnost provode: Ministarstvo za odgoj i obrazovanje, Ministarstvo unutrašnjih poslova, Ministarstvo za rad, socijalnu politiku, raseljena lica i izbjeglice, Ministarstvo zdravstva Kantona Sarajevo.
- 3) Sačiniti shemu komunikacije za prijavu incidenta u školi. Realizirati dodatne treninge za postupanje škole, službi socijalne zaštite, centara za mentalno zdravlje i policijskih službenika u slučaju hitnih kriznih događaja u školi. Aktivnost provode: Ministarstvo za odgoj i obrazovanje, Ministarstvo unutrašnjih poslova, Ministarstvo za rad, socijalnu politiku, raseljena lica i izbjeglice, Ministarstvo zdravstva Kantona Sarajevo, Kantonalno tužilaštvo Kantona Sarajevo. Aktivnost koordinira Ministarstvo za odgoj i obrazovanje Kantona Sarajevo.
- 4) Razviti i provesti politike za zaštitu privatnosti svih učesnika kriznog događaja. Aktivnost provode: Ministarstvo za odgoj i obrazovanje, Ministarstvo unutrašnjih poslova, Ministarstvo za rad, socijalnu politiku, raseljena lica i izbjeglice, Ministarstvo zdravstva Kantona Sarajevo.
- 5) Razviti strategiju komunikacije (svi resori) s medijima, krizno komuniciranje. Aktivnost provode Ministarstvo za odgoj i obrazovanje, Ministarstvo unutrašnjih poslova, Ministarstvo za rad, socijalnu politiku, raseljena lica i izbjeglice, Ministarstvo zdravstva Kantona Sarajevo.

Uvod

Škole su ne samo odgojno-obrazovno, već i socijalno žarište gdje se reflektuju mnoge porodične i socijalne interakcije. Razumijevanje složenosti ove uloge podrazumijeva da prepoznamo da izazovi s kojima se škole susreću nisu isključivo školski problemi. Naprotiv, oni često reflektuju šire socijalne i društvene probleme, rizike i izazove. Ova svijest o sveobuhvatnom i isprepletenom kontekstu izazova s kojima se suočavamo, otvara put prema interesnoj saradnji – sistemskom zajedničkom pristupu rješavanju ovih problema/potencijalnih rizika.

Škole imaju značajnu ulogu u primarnoj prevenciji neprihvatljivih oblika ponašanja, ali ne mogu raditi samostalno. One su samo jedan dio sistema koji mora raditi koordinirano kako bi se efikasno nosio s krizama. Ovo posebno dolazi do izražaja u situacijama kada se suočavamo sa složenim izazovima poput transgeneracijske traume, brige o mentalnom zdravlju zajednice, porodičnog ili vršnjačkog nasilja, te šire društvene i geopolitičke situacije.

Sigurnost u odgojno-obrazovnim ustanovama je od primarnog interesa. Krizni događaji ne pogađaju samo školske zajednice, već i mnoge porodice i članove šire društvene zajednice. Stoga je naš pristup proaktivan, fokusiran na identifikaciju i smanjenje potencijalnih sigurnosnih rizika i zaštitu dobrobiti učenika i prosvjetnih radnika. Potrebno je razumjeti da ne postoji univerzalni plan za procjenu rizika ili odgovor na krizne situacije; svaka ustanova, situacija i kontekst je jedinstven/-a.

Kao odgovor na ovu složenu stvarnost, Vlada Kantona Sarajevo pokrenula je aktivnosti za unapređenje sigurnosti u odgojno-obrazovnim ustanovama i naložila resornim ministarstvima da izvrše procjenu postojećih procedura u oblasti sigurnosti u školskim zajednicama, uz izradu shema komunikacije multisektorskog postupanja u iznenadnim, kriznim situacijama u školama, te unapređenje postojećih procedura zaštite i sigurnosti u školskim zajednicama. U ovom procesu, posebna pažnja se posvećuje prevenciji i reagovanju na iznenadne krizne događaje kroz sve resore, uključujući Ministarstvo za odgoj i obrazovanje, Ministarstvo unutrašnjih poslova Kantona Sarajevo – Uprava policije, Ministarstvo zdravlja, Kantonalno tužilaštvo Kantona Sarajevo, Općinski/Kantonalni sud Kantona Sarajevo, JUDZKS – Centre za mentalno zdravlje, JU Zavod za hitnu medicinsku pomoć Kantona Sarajevo, Klinički centar univerziteta Sarajevo, JU Opća bolnica “Prim. dr. Abdulah Nakaš” i JU Kantonalni centar za socijalni rad, ali i aktivnostima koje je potrebno učiniti u slučaju da se u školskim zajednicama dogodi krizna, iznenadna situacija koja predstavlja potencijalni rizik po život i zdravlje učenika i nastavnog osoblja.

Uprava policije Ministarstva unutrašnjih poslova, kroz kontinuirane mjere i radnje, ima važnu ulogu u prevenciji maloljetničkog prijestupništva. Saradnja sa školama je kontinuirana, a kroz mjesno nadležne policijske uprave putem policajaca u zajednici se organiziraju zajednički sastanci, rješavaju se problemi i dogovara dinamika edukativnih radionica.

Centri za mentalno zdravlje imaju ulogu u pružanju podrške učenicima i nastavnicima sa mentalnim teškoćama. Njihov rad je usmjeren na prevenciju i rano otkrivanje smetnji na mentalnom planu, te pružanju adekvatnog tretmana liječenja i podrške.

Centri za socijalni rad se bave problemima kao što su disfunkcionalne porodice, nasilje u porodici, loša ekonomska situacija, problemima koji proizlaze iz društveno neprihvatljivih ponašanja i poremećenih porodičnih odnosa i druge socijalne i porodične poteškoće. Oni pružaju stručnu pomoć i podršku, ali, također rade na prevenciji i smanjenju takvih problema.

Ovim dokumentom želimo dati smjernice za efektivnu interresornu saradnju među različitim institucijama u kontekstu kriznih događaja u školama. Cilj je omogućiti koordiniran i koherentan pristup rješavanju ovih izazova, optimizirati upotrebu resursa, minimizirati redundancije i povećati efikasnost i efektivnost našeg odgovora. Ovaj dokument predstavlja naš napor ka unapređenju sigurnosti naših učenika i osoblja, kao i poboljšanja multisektorske komunikacije i reakcije/postupanje u iznenadnim, kriznim događajima.

U svijetu kojeg odlikuje stalna dinamika i promjene, sigurnosni događaji u školama postali su sveprisutni izazov s kojim se susreću obrazovne ustanove. U posljednjih nekoliko mjeseci, naše škole bile su svjedoci određenog broja sigurnosnih događaja koji su mogli utjecati na dobrobit i sigurnost djece/učenika. Ove situacije su ukazale na brojne poteškoće s kojima se suočavamo prilikom upravljanja i reagovanja u kriznim događajima.

Identificirane su sljedeće poteškoće:

- ✚ Potreba za unapređenjem stalnog kanala komunikacije za prijavu događaja – što otežava pravovremeno reagiranje na situacije.
- ✚ Nisu jasno definirane kategorizacije kritičnih događaja i njihovi nivoi – što može dovesti do neadekvatnih ili nedosljednih reakcija.
- ✚ Uočeni nedostatak određenih prostorija za obavljanje razgovora s roditeljima i djetetom u školi za vrijeme kriznog događaja – što može otežati efikasnu komunikaciju i pružanje potrebne podrške.
- ✚ Različito postupanje stručnih službi zajednice (škola, policijski službenici, službe socijalne i zdravstvene zaštite) tokom događaja – što može prouzrokovati zbunjenost, neučinkovitost postupanja i pogoršati situaciju.
- ✚ Propusti u zaštiti privatnosti učesnika u događaju – što može dovesti do neželjenih posljedica, uključujući dodatne traume i stigmatizaciju.
- ✚ Problemi u komunikaciji s medijima i plasiranje netačnih informacija – što može dovesti do širenja dezinformacija, povećane tjeskobe i nepovjerenja u školski sistem.

SADRŽAJ

1. Cilj smjernica za komunikacije multisektorskog postupanja.....	8
2. Definisanje kriznih događaja i njihovih nivoa	9
3. Proces planiranja, pripreme i reakcije u izuzetnim, kriznim događajima.....	13
4. Opšte procedure postupanja u iznenadnim, kriznim događajima	15
5. Komunikacijske šeme	17
6. Prostorne potrebe i resursi	18
7. Obuka.....	18
8. Zaštita privatnosti.....	19
9. Komunikacija s medijima	20
10. Evaluacija i revizija.....	20
11. Zaključak.....	21
ANEKS 1. Komunikacijska shema s policijom i pravosudnim organima.....	22
ANEKS 2. Komunikacijska shema sa socijalnim i zdravstvenim službama	23
ANEKS 3. Obuka za školsko osoblje, učenike i roditelje	24
ANEKS 4. Obuka za policijske službenike i pravosudne organe	26
ANEKS 5. Obuka za socijalne i zdravstvene službe	27
ANEKS 6. Obuka za medije	28
ANEKS 7. Protokol komunikacije s medijima u iznenadnim kriznim situacijama.....	30
ANEKS 8. Smjernice za saradnju s medijima	31

1. Cilj smjernica za komunikacije multisektorskog postupanja

Primarni cilj ovog dokumenta je stvoriti jasne i sveobuhvatne smjernice za unapređenje spremnosti sistema obrazovanja s naglaskom na multisektorsko postupanje i komunikaciju u slučaju kriznih događaja u školama. To uključuje planiranje, identifikaciju, reakciju, upravljanje i postdogađajne aktivnosti koje osiguravaju sigurnost svih učesnika, uz smanjenje stresa i traume tokom i nakon kriznih događaja.

Ovaj dokument teži da:

- a) dodatno ukaže na važnost provođenja postojećih zakona, pravilnika i procedura koji uređuju oblast zaštite djece/učenika i njihove dobrobiti;
- b) definiše jasne korake i procedure postupanja s jasnim smjernicama za sve relevantne sudionike, uključujući školsko osoblje, roditelje, pravosudne organe, policijske službenike i socijalne i zdravstvene službe; dokument definiše korake koje svaka strana treba poduzeti u slučaju kriznog događaja u školi, kako bi se osiguralo pravovremeno i efikasno reagiranje;
- c) inicira formiranje stalnog kanala za prijavu kriznog događaja, omogućavajući pravovremenu razmjenu informacija među svim relevantnim sudionicima (mulisektorska saradnja); također pruža smjernice za komunikaciju s roditeljima, medijima i javnošću, kako bi se osigurala tačnost informacija i zaštita privatnosti učesnika;
- d) definira opći okvir za program obuke za sve sudionike; obuka će pokrivati aspekte upravljanja događajima, uključujući komunikaciju, postupanje u kriznim događajima, zaštitu privatnosti i interakciju s medijima;
- e) pruži jasne smjernice za zaštitu privatnosti učesnika u događaju, kako bi se izbjegla stigmatizacija i dodatna trauma;
- f) definiše smjernice za interakciju s medijima, s ciljem osiguranja tačnog izvještavanja i izbjegavanja širenja nepotvrđenih ili netačnih informacija;

Kroz postizanje ovih ciljeva, ovaj dokument je **obavezna osnova**, te teži unapređenju sigurnosnih praksi u našim školama, smanjenju traume za sve učesnike u događajima i jačanju povjerenja u obrazovni sistem. To će se postići kroz razvijanje jasnih protokola i procedura, te kroz edukaciju i podršku svim relevantnim stranama da te protokole i procedure efikasno implementiraju.

Kroz ostvarenje ovih ciljeva, ovaj dokument će pomoći u stvaranju sigurnijih, snažnijih i otpornijih obrazovnih okruženja za djecu/učenike, osoblje škola i širu zajednicu. Ovaj dokument je korak prema jačanju našeg kolektivnog odgovora na sigurnosne događaje u školama i prema izgradnji kulture sigurnosti i povjerenja unutar obrazovnog sistema.

2. Definisanje kriznih događaja i njihovih nivoa

U skladu s odredbama zakona i ostalih podzakonskih akata koji uređuju obaveze po pitanju zaštite sigurnosti i zdravlja, odgojno-obrazovne ustanove su dužne da osiguraju sigurno okruženje za učenike, uposlenike, roditelje, te uspostave i održavaju interresornu saradnju s ostalim ustanovama i organizacijama u najboljem interesu školske zajednice.

Ovaj dio smjernica ima za cilj da jasno definiše šta se smatra kriznim događajem u školskom okruženju i da kategorizuje događaje prema njihovim nivoima. Ova definicija i kategorizacija omogućava bolje razumijevanje i reagovanje na događaje.

Definisanje iznenadnih kriznih događaja:

Krizni događaj u školskom okruženju može se definirati kao bilo koji događaj koji ima potencijal da ugrozi fizičku ili psihičku sigurnost učenika, osoblja ili posjetilaca škole. To može uključivati, ali nije ograničeno, na fizički napad, nasilje, prijetnje, teške povrede, prirodne katastrofe, medicinske hitne situacije, ozbiljne disciplinske probleme, samoubilačke tendencije ili pokušaje, seksualno nasilje, nasilje u digitalnom okruženju ili terorističke prijetnje. Generalno, iznenadne krizne događaje možemo podijeliti u dvije grupe i to:

A. Događaje koje otkrijemo kroz redovne aktivnosti stručnih službi škola definisane Pravilnikom o vođenju evidencija o neprihvatljivim oblicima ponašanja i zaštite učenika, te Pravilnikom o načinu i obliku provođenja odgojno-obrazovne podrške i stručnog tretmana (osnovne škole) i Smjernicama o postupanju u slučaju nasilja nad djecom u Bosni i Hercegovini.

B. Ostali iznenadni krizni događaji

b) Kategorizacija iznenadnih kriznih događaja: događaji mogu biti kategorisani na osnovu nivoa hitnosti, složenosti i potencijalne štete, **osim u slučajevima prekršaja i krivičnih djela.**

- **Nivo 1 (Nizak rizik):** događaji koji ne predstavljaju izravnu prijetnju životu ili zdravlju učenika ili osoblja, ali zahtijevaju intervenciju. Ovo može uključivati manje disciplinske probleme, sukobe među učenicima ili manje povrede.
- **Nivo 2 (Srednji rizik):** događaji koji imaju potencijal da ugroze zdravlje ili sigurnost učenika ili osoblja, ali ne predstavljaju izravnu prijetnju životu. To može uključivati ozbiljnije disciplinske probleme, nasilje među vršnjacima, ozbiljnije povrede ili medicinske hitne situacije **osim onih kojih su naneseni od trećih lica.**
- **Nivo 3 (Visok rizik):** događaji koji predstavljaju izravnu prijetnju životu ili zdravlju učenika ili osoblja. To može uključivati oružane napade, terorističke prijetnje, ozbiljne medicinske hitne situacije, prijetnje samoubistvom ili seksualno nasilje.

Svaka kategorija događaja zahtijeva različit nivo reakcije i resursa. Ove kategorije će omogućiti školama i drugim relevantnim stranama da brže i efikasnije reaguju na događaje, pružajući odgovarajuću podršku i intervenciju u skladu s nivoom događaja. Osim toga, jasna kategorizacija incidenata pomoći će u komunikaciji s roditeljima, medijima i drugim vanjskim stranama, omogućavajući im da bolje razumiju prirodu događaja i potrebne reakcije.

A. Situacije koje otkrijemo kroz redovne aktivnosti stručnih službi škola

Br.	Neprihvatljivi oblici ponašanja
A.1.	Učenik/učenica je prkosan/prkosna i u konstantnom otporu prema školskim pravilima.
A.2.	Učenik/učenica konstantno (neopravdano) izostaje s nastave.
A.3.	Učenik/učenica je nasilan/nasilna (verbalno, fizički i relacijski) prema vršnjacima.
A.4.	Učenik/učenica ugrožava vršnjake (ili druge osobe) u digitalnom okruženju (cyber prostoru) ili drugi ugrožavaju učenika/učenicu u digitalnom prostoru. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Učenik/učenica pokazuje ljutnju, agresiju, nervozu ili frustraciju nakon korištenja uređaja. ✓ Učenik/učenica iznenadno prestaje s korištenjem uređaja. ✓ Učenik/učenica skriva uređaj ili ekran računara u prisustvu nastavnika ili drugih osoba. ✓ Učenik/učenica je nervozna kada dobije poruku na telefon ili računar. ✓ Učenik/učenica provodi previše vremena online za računarom ili mobitelom. ✓ Učenik/učenica izbjegava prijatelje i izlaske. ✓ Učenik/učenica iznenada prestaje korištenje, povlači se sa društvenih mreža, online igara ili aplikacija; otvaranje novih profila na društvenim mrežama. ✓ Učenik/učenica prima pozive nepoznatih osoba. ✓ Učenik/učenica je nemotiviran za dolazak u školu, pokazuje slabije akademske rezultate i nezainteresiranost za učenje. ✓ Učenik/učenica se povlači u sebe.
A.5.	Učenik/učenica pasivno svjedoči i snima nasilje (među vršnjacima).
A.6.	Učenik/učenica se fizički sukobljava s nastavnikom/-icom.
A.7.	Učenik/učenica vrlo često za svoje loše postupke optužuje druge (neutralizacija...).
A.8.	Učenik/učenica je sklon(a) samopovređivanju (autoagresija...).
A.9.	Učenik/učenica pokazuje jake izljeve bijesa pri minimalnim podražajima.
A.10.	Učenik/učenica konstantno krši školska pravila.
A.11.	Učenik/učenica inicira i/ili učestvuje u tučnjavama.
A.12.	Učenik/učenica namjerno uništava javno dobro u školi i oko škole.
A.13.	Učenik/učenica u školi prisvaja tuđe stvari.
A.14.	Učenik/učenica konzumira cigarete i/ili alkohol.
A.15.	Učenik/učenica konzumira drogu.
A.16.	Učenik/učenica (za vrijeme nastave) provodi vrijeme u kafićima ili kladionicama.

A.17.	Učenik/učenica u školu unosi opasne predmete kojima može povrijediti vršnjake.
A.18.	<p>Učenik/učenica skita i/ili prosjači ili sumnja da je žrtva nekog drugog oblika eksploatacije.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Učenik/učenica povremeno izostaje iz škole, po nekoliko dana/mjeseci bez opravdanja. ✓ Učenik/učenica izostaje iz škole na početku i na kraju školske godine. ✓ Učenik/učenica ne daje objašnjenje zašto ne dolazi redovno na nastavu, zašto kasni i/ili odbija dati bilo kakav odgovor. ✓ Učenik/učenica često kasni u školu. ✓ Novi učenik/učenica starijeg uzrasta, ne zna čitati, ne zna pisati, nema osnovna znanja za praćenje nastave koja odgovaraju njegovom kalendarskom uzrastu. ✓ Učenik/učenica je povučen, izgleda uplašeno i kad nema vidljivog razloga. ✓ Učenik ne učestvuje u aktivnostima u kojima se mogu vidjeti modrice, ne želi se presvlačiti pred drugima. <p>Učenik/učenica ima vidljive tragove opekotina, prelome modrica, ožiljaka, povreda ili znakova samopovređivanja.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Učenik/učenica mijenja ponašanje u prisustvu odraslih osoba, u prisustvu nepoznatih osoba je miran i uplašen. ✓ Učenik/učenica ne želi da odgovara na pitanja šta je radio, kako provodi aktivnosti van škole, ne želi spominjati zajednicu u kojoj živi i u odgovorima često pravi greške. ✓ Učenik/učenica izbjegava sistematske preglede. ✓ Roditelji učenika/učenice nisu zainteresirani za odgoj djeteta i ne pojavljuju se na roditeljskim sastancima ili na roditeljske sastanke dolaze nepoznate osobe. ✓ Učenika/učenicu u školu dovode i odvođe osobe koje nisu roditelji. ✓ U društvu učenika/učenice je gotovo uvijek druga osoba koja prati učenika/učenicu. ✓ Učenik/učenica se sam obraća za pomoć u vezi s nekom vrstom nasilja, eksploatacije ili sličnim problemom.
A.19.	Učenik/učenica iznosi ksenofobne stavove i/ili upražnjava govor mržnje.
A.20.	Nešto drugo što nije navedeno u popisu, a tiče se ostvarenja principa najboljeg interesa djeteta – upisati!

B. Ostali potencijalni iznenadni krizni događaji u odgojno-obrazovnim ustanovama

Br.	Opis događaja	Nivo rizika
B.1.	Učenik izražava ozbiljnije prijetnje po sigurnost, zdravlje i živote drugih osoba i/ili sebe	3
B.2.	Upućena prijetnja bombom (telefonski, email-om, porukom ili lično)	3
B.3.	Eksplוזija u objektu i/ili području oko škole	3
B.4.	Upućena prijetnja upotrebe vatrenog oružja/izravni napad na učenike i osoblje škole	3
B.5.	Upotreba vatrenog oružja/izravni napad na učenike i osoblje škole u objektu i/ili području oko škole	3
B.6.	Izvršena otmica učenika iz objekta i/ili područja oko škole	3
B.7.	Curenje prirodnog gasa/opasnih hemikalija u objektu i/ili području oko škole	3
B.8.	Uništenje javnog dobra i vandalizam u objektu i/ili području oko škole	2
B.9.	Nenasilna smrt učenika ili člana školske zajednice	2
B.10.	Događaj u transportu koji uključuje veći broj učenika i školskog osoblja	3
B.11.	Javne demonstracije i neredi na lokaciji škole ili neposrednoj blizini	3
B.12.	Teroristički napad	3
B.13.	Potres	3
B.14.	Biološko/hemijski događaji	3
B.15.	Poplava	2
B.16.	Ostali značajniji infrastrukturni događaji koji ugrožavaju živote i zdravlje	3
B.17.	Povrede s posljedicama opasnim po zdravlje i život u objektu i/ili području oko škole	3

B.18.	Talačka situacija u objektu i/ili području oko škole	3
B.19.	Vremenske neprilike sa mogućnošću ugrožavanja života i zdravlja	2
B.20.	Seksualno nasilje	3
B.21.	Ostali događaji koji mogu imati obilježja krivičnog djela	3

3. Proces planiranja, pripreme i reakcije u izuzetnim, kriznim događajima

Proces planiranja pripreme i reakcije u izuzetnim kriznim događajima je kontinuiran proces koji se prilagođava shodno situaciji ustanove, njenih kapaciteta, okruženja, te rizika i prijetnji kojim mogu biti izloženi. Za osiguranje sigurnog okruženja škole i školske zajednice **od ključne je važnosti** uspostavljanje procedura upravljanja u iznenadnim kriznim događajima na osnovu kojih će odgovorno osoblje proći adekvatnu obuku, te periodično biti testirano kroz različite modele vježbi. Na ovaj način će se uspostaviti sigurnije okruženje i osigurati veća spremnost za reakciju na događaje.

Uspostavljeni procesi će pomoći da se školska zajednica osjeća sigurnije, imajući u vidu da postoji odgovarajući nivo spremnosti sa jasnim ulogama i odgovornostima, te uspostavljenom interresornom saradnjom. Škole su obavezne kontinuirano primjenjivati navedeni proces, razvijati i dopunjavati planove shodno promjenama u okruženju i samoj školi.

Upravljanje u iznenadnim kriznim događajima uključuje sljedećih pet elemenata:

- **predviđanje mogućih rizika** – aktivno praćenje potencijalnih rizika i ostvarenih prijetnji prije nego li se iste ostvare;
- **procjene rizika** – periodične procjene na osnovu trenutnog stanja i indikatora;
- **prevencija** – implementacija mjera koje će umanjiti rizike i spriječiti događaje;
- **reakcija** – odgovor na direktne i indirektne utjecaje događaja;
- **oporavak** – oporavak, podrška i rehabilitacija do uobičajnog stanja.

Škole trebaju šire razmotriti sve elemente ovog procesa specifično prilagođeno za svoju školu, školsku zajednicu i okruženje kako bi:

- reducirali vjerovatnoću izbijanja i/ili ponavljanja događaja;
- osigurali da su škole spremne za reakciju u slučaju događaja;
- omogućili sveobuhvatnu podršku i saradnju tokom procesa oporavka učenika, uposlenih, roditelja i školske zajednice.

a) Uspostavljanje Tima za upravljanje kriznim događajima (TUKD)

Svaka odgojno-obrazovna ustanova treba imati uspostavljen **TUKD** kako bi bila u stanju da upravlja u kriznim događajima na organiziran i strukturiran način. Sastav tima može biti različit, zavisno od specifičnosti škole, te biti popunjen osobljem koje ima specifične vještine za obavljanje dodijeljene dužnosti. Također, moguće je uključiti nenastavno osoblje, roditelje i druga lica iz školske zajednice. Tim za upravljanje kriznim događajem u odgojno-obrazovnoj ustanovi broji tri (3) člana, plus jednog zamjenskog člana.

b) Razvoj plana za upravljanje u kriznim događajima

Plan mora uključivati procedure tokom i van radnog vremena škole, te aktivnosti na kojima učestvuje školska zajednica i van lokacije škole, te i tokom raspusta i praznika. Plan treba biti dovoljno uopšten kako bi se pokrila većina mogućih kriznih događaja, te razvijen kao dio sveobuhvatnog procesa planiranja upravljanja događajima.

Plan minimalno mora uključivati:

- Uloge i odgovornosti
- Pokretanje procedura upravljanja događajima
- Važne kontakt informacije
- Instrukcije za postupanje po specifičnim događajima identifikovanim predviđanjem/ procjenom mogućih rizika kroz saradnju sa drugim organima i organizacijama
- Raspored treninga i edukacija
- Krizno komuniciranje s javnošću
- Obrazac za praćenje toka događaja
- Strategije za oporavak

c) Upoznavanje ostalih s planom za upravljanje u kriznim događajima

Plan bi trebao biti iskomuniciran sa svim koji imaju aktivnu ili posrednu ulogu kako bi se svi upoznali s odgovornostima i zahtjevima. Također može biti usaglašen sa svim lokalnim organima i organizacijama od kojih se može očekivati podrška tokom i nakon događaja.

d) Treninzi i edukacije za podršku planiranja

Od ključne je važnosti da svi kojima je dodijeljena aktivna ili posredna uloga u provođenju plana prođu kroz odgovarajući trening kako bi stekli i unaprijedili vještine neophodne za adekvatane postupke tokom događaja. Također je neophodno provođenje periodičnih vježbi kako bi se utvrdile potrebe za treningom i edukacijom, te neophodnim izmjenama i prilagođavanjima.

Planovi bi trebali biti testirani minimalno jednom godišnje i/ili nakon događaja.

Vježbe mogu biti u jednom od navedenih formata:

- Situacijske vježbe s diskusijom
- Tabletop vježbe s diskusijom zasnovanom na različitim scenarijima
- Simulacije K3 (upravljanje, kontrola i komunikacija)
- Praktične vježbe
- Testiranja

e) Analiza nakon događaja

Nakon svake situacije ili u situacijama pokretanja plana usljed događaja, neophodno je uraditi analizu nakon događaja koja mora uključivati kompletno osoblje koje je uzelo učešće tokom odgovora na krizni događaj. To će omogućiti da se identifikuju naučene lekcije, te izrade preporuke za unapređenje.

Kada je to moguće, potrebno je organizirati **hitnu analizu događaja** (odmah nakon događaja za svaku smjenu ukoliko je organizirana rotacija) i završnu analizu nakon događaja (ne kasnije od jednog mjeseca nakon završetka događaja)

f) Pregled plana

Pregled i ažuriranje plana mora biti vršeno na godišnjoj bazi, te odobreno od strane Ministarstva za odgoj i obrazovanje Kantona Sarajevo. Također mora biti prethodno usaglašeno, ažurirano i odobreno od svih lokalnih organa i organizacija čija se podrška očekuje tokom incidenata.

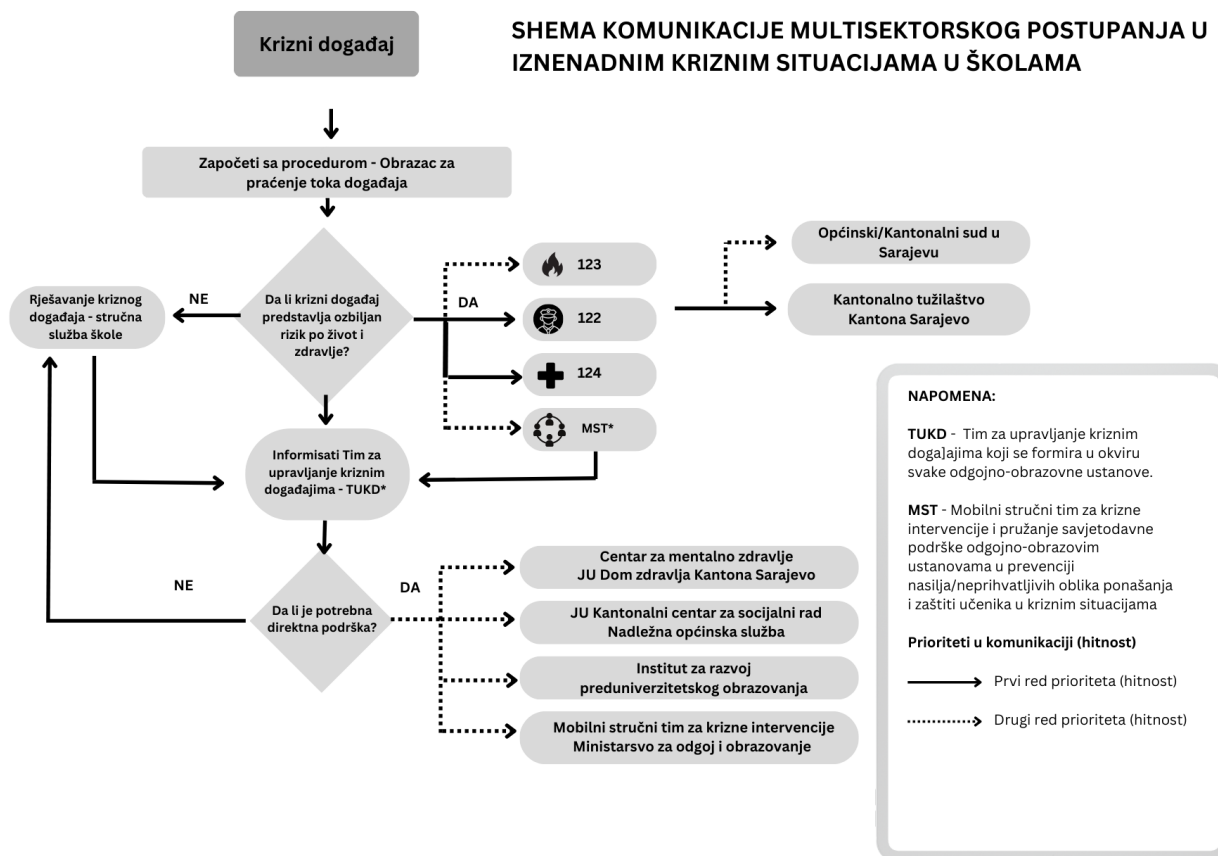
4. Opšte procedure postupanja u iznenadnim, kriznim događajima

Opšte procedure za postupanje u slučaju svakog identificiranog kriznog događaja predstavljaju **isključivo osnovni okvir, te minimum koje odgojno-obrazovne ustanove moraju obuhvatiti u razvoju i primjeni svojih internih procedura za postupanje u iznenadnim kriznim događajima.**

Procedure uključuju korake koje treba preduzeti od trenutka kada se iznenadni krizni događaj dogodi do trenutka kada se situacija stabilizira.

- a) **Identifikacija iznenadnog događaja** – Prvi korak u postupanju u kriznim događajima je identifikacija događaja. To uključuje prepoznavanje događaja, procjenu njegove ozbiljnosti i kategorizaciju u skladu s definiranim nivoima.
- b) **Procedura postupanja u slučaju iznenadnog kriznog događaja** – Nakon identifikacije, događaj treba prijaviti kroz definisani kanal za prijavu kriznog događaja. Ovo će omogućiti brzu i efikasnu razmjenu informacija sa svim relevantnim stranama,

uključujući školsko osoblje, roditelje, pravosudne organe, policijske službenike, socijalne službe i nadležne zdravstvene ustanove.



- c) **Reakcija na iznenadni krizni događaj** – Ovisno o nivou događaja, postoji serija definiranih koraka koje treba poduzeti. To može uključivati: pružanje prve pomoći, izolaciju mjesta događaja, evakuaciju zgrade, obavještanje roditelja, suradnju s policijskim službenicima i pravosudnim organima, pružanje psihološke podrške učenicima i osoblju, te komunikaciju s medijima.
- d) **Nakon rješavanja iznenadnog kriznog događaja** potrebne su određene postdogađajne aktivnosti. To može uključivati analizu nakon događaja, psihološku podršku, analizu i reviziju postupanja, komunikaciju s roditeljima i medijima, te prilagođavanje protokola i obuke na osnovu naučenih lekcija.
- e) **Procedura postupanja u iznenadnim kriznim događajima grupe A.** tj. one koje otkrijemo kroz redovne aktivnosti stručnih službi škola.

Za osnovne škole primijeniti odredbe Pravilnika o načinu i obliku provođenja odgojno-obrazovne podrške i stručnog tretmana u osnovnim školama Kantona Sarajevo i Pravilnika o vođenju evidencija o neprihvatljivim oblicima ponašanja i zaštite učenika, osim u slučajevima kada neka od primijećenih ponašanja poprima obilježja prekršaja ili krivičnih djela. Za osnovne

i srednje škole primijeniti Smjernice o postupanju u slučaju nasilja nad djecom u Bosni i Hercegovini. ([Link](#))

f) Procedura postupanja u ostalim iznenadnim kriznim događajima, grupa B.

Škole su dužne da u skladu s važećim zakonskim odredbama imaju razvijene planove i procedure postupanja za svaki događaj iz ove grupe na osnovu trenutnog stanja lokacije, osoblja, resursa i okruženja, te uspostavljenim mehanizmom saradnje s lokalnim organima i službama.

5. Komunikacijske šeme

Komunikacijske šeme su važne za efikasno postupanje u iznenadnim kriznim događajima. Omogućavaju brz i jasan protok informacija između svih relevantnih strana, uključujući školsko osoblje, roditelje, učenike, pravosudne organe, policijske službenike, socijalne, zdravstvene službe i medije. Sa postupanjem u iznenadnim, kriznim događajima počinje se ODMAH po saznanju, bez odlaganja.

Svaki od ovih aspekata komunikacije zahtijeva jasne protokole i procedure, koje će biti definirane u ovom dokumentu. Ovi protokoli i procedure će, također biti uključeni u program obuka za školsko osoblje i druge relevantne strane, kako bi se osigurala njihova dosljedna primjena.

- a) **Interna komunikacija u okviru škole i komunikacija s roditeljima** – U školskom kontekstu, interna komunikacija treba da obuhvata razmjenu informacija između školskog osoblja, uključujući nastavnike, administrativno osoblje, stručnu službu, menadžment škole, roditelja i druge. Učinkovita interna komunikacija je ključna za brzu i koordiniranu reakciju na događaje. **Odgojno-obrazovne ustanove će na osnovu ovih smjernica i uputstva za izradu planova evakuacije (koji je trenutno u izradi) sačiniti odgovarajuće, a prilagođene potrebama školske zajednice, interne komunikacijske šeme s jasno definiranim hodogramima, što uključuje i komunikaciju s roditeljima.**
- b) **Komunikacija s policijom i pravosudnim organima** – U slučaju ozbiljnih kriznih događaja, škola mora efikasno komunicirati s policijom i pravosudnim organima. To uključuje prijavljivanje događaja, pružanje relevantnih informacija i saradnju u istrazi. **Aneks br. 1 – Komunikacijska šema s policijom i pravosudnim organima**
- c) **Komunikacija sa socijalnim i zdravstvenim ustanovama** – U mnogim slučajevima škola će trebati surađivati sa socijalnim službama i drugim zdravstvenim ustanovama. Ovo može uključivati upućivanje učenika na podršku, koordinaciju interventnih planova i suradnju u pružanju kontinuirane podrške. **Aneks br. 2 – Komunikacijska šema sa socijalnim i zdravstvenim službama**

6. Prostorne potrebe i resursi

Pružanje sigurnog i efikasnog odgovora na iznenadne krizne događaje u školama zahtijeva adekvatnu prostornu organizaciju i resurse. Ova sekcija se fokusira na identifikaciju i planiranje prostornih potreba i resursa koji su neophodni za postupanje u iznenadnim kriznim događajima.

- a) **Prostorije za razgovor** – Kako bi se osigurala privatnost i sigurnost, škole trebaju identificirati određene prostorije koje mogu biti korištene za vođenje povjerljivih razgovora s roditeljima i učenicima. Ove prostorije trebaju biti dovoljno velike da mogu udobno smjestiti nekoliko ljudi, ali i dovoljno odvojene da omogućе privatnost.
- b) **Prostorije za prvu pomoć** – U slučaju fizičkih incidenata, škole trebaju imati pristup adekvatno opremljenim prostorijama za pružanje prve pomoći. Ove prostorije trebaju biti lako dostupne i dobro opremljene sa potrebnim medicinskim materijalima.
- c) **Prostorije za izolaciju** – U slučaju ozbiljnih kriznih događaja, može biti potrebno izolirati određene prostorije ili područja škole. Škole trebaju imati plan za takve situacije, uključujući identifikaciju prostorija koje se mogu koristiti za izolaciju i planove za evakuaciju ili zaključavanje škole.
- d) **Prostorni resursi za hitne službe** – U slučaju ozbiljnih događaja, škole trebaju biti spremne da prime hitne službe, uključujući policiju, vatrogasce i medicinske timove. To uključuje pružanje jasnih instrukcija i pristupa svim relevantnim prostorijama, kao i osiguranje da su sve potrebne ključne informacije lako dostupne.

7. Obuka

Važan aspekt efikasnog postupanja u iznenadnim kriznim događajima je adekvatna obuka svih relevantnih strana. Obuka osigurava da svi imaju jasno razumijevanje svojih uloga i odgovornosti, kao i potrebne vještine i znanja za efikasno postupanje.

- a) **Obuka za školsko osoblje, učenike i roditelje** – Kompletно školsko osoblje, uključujući nastavnike, stručnu službu, direktora, učenike i roditelje trebaju proći obuku o procedurama postupanja u kriznim situacijama. Ova obuka treba pokriti identifikaciju i prijavu kriznog događaja, komunikacijske protokole, postupanje u slučaju različitih nivoa kriznog događaja, i postdogađajne aktivnosti.

Aneks br. 3 – Obuka za školsko osoblje, učenike i roditelje

- b) **Obuka za policijske službenike i pravosudne organe** – Pravosudni organi i policijski službenici, koji su uključeni u postupanje u školskim iznenadnim kriznim događajima, trebaju biti upoznati sa specifičnostima rada s djecom i mladima, kao i s internim planovima škola. **Aneks br. 4 – Obuka za policijske službenike i pravosudne organe**

- c) **Obuka za socijalne i zdravstvene službe** – Profesionalci u socijalnim službama i centrima za mentalno zdravlje koji surađuju sa školama trebaju proći obuku koja se odnosi na interne planove škole i specifičnosti postupanja u iznenadnim kriznim događajima u školama. **Aneks br. 5 – Obuka za socijalne i zdravstvene službe**
- d) **Obuka za medije** – Iako nije uvijek moguće pružiti direktne obuke za medije, škola može raditi na izradi vodiča ili smjernica za medije o tome kako izvještavati o iznenadnim kriznim događajima u školama na način koji štiti privatnost učenika i osoblja. **Aneks br. 6 – Obuka za medije**

Kroz sve ove obuke, cilj je osigurati da svi koji su uključeni u postupanje u iznenadnim kriznim događajima imaju potrebne vještine, znanja i razumijevanje kako bi mogli efikasno i senzitivno reagovati.

8. Zaštita privatnosti

Zaštita privatnosti učesnika u događaju je značajan element svakog postupanja u iznenadnim kriznim događajima, poštujući princip najboljeg interesa djeteta. To ne samo da štiti prava i dostojanstvo učenika, osoblja i njihovih porodica, već, također pomaže u održavanju povjerenja unutar školske zajednice.

- a) **Povjerljivost informacija** – Sve informacije o događaju, uključujući identitet učesnika, prirodu događaja i bilo koju posljedičnu akciju, trebaju se tretirati kao povjerljive. Ove informacije trebaju biti dostupne samo onima koji su direktno uključeni u postupanje i odgovor na događaj.
- b) **Komunikacija sa medijima** – Škole trebaju imati jasne smjernice o tome kako i kada komunicirati s medijima u vezi s događajima. To uključuje osiguravanje da se privatnost učesnika u događaju zaštiti u svim medijskim izvještajima.
- c) **Uključivanje roditelja** – Roditelji trebaju biti obaviješteni o događajima koji uključuju njihovu djecu, poštujući princip najboljeg interesa djeteta. To uključuje osiguravanje da roditelji razumiju važnost povjerljivosti i poštuju privatnost drugih učesnika.
- d) **Digitalna privatnost** – S obzirom na sve veću upotrebu digitalnih tehnologija u odgojno-obrazovnim ustanovama, važno je osigurati da se digitalna privatnost učenika i osoblja poštuje. To uključuje osiguravanje da su sve digitalne komunikacije i zapisi sigurni i zaštićeni.

Primjenom ovih mjera, odgojno-obrazovne ustanove moraju osigurati najbolji interes djeteta i povjerenje u školsku zajednicu.

9. Komunikacija s medijima

Komunikacija s medijima je kritična komponenta upravljanja u iznenadnim kriznim događajima. Pravilna komunikacija može pomoći u smanjenju dezinformacija, širenju tačnih informacija i očuvanju povjerenja javnosti.

- a) **Protokol komunikacije** – Škola mora imati jasno definiran protokol za komunikaciju s medijima u kriznim situacijama. To uključuje identifikaciju osobe koja će biti ovlaštena za komunikaciju s medijima, te kakve informacije se mogu podijeliti. **Aneks br. 7 – Protokol komunikacije sa medijima u iznenadnim kriznim situacijama**
- b) **Transparentnost** – Iako je važno zaštititi povjerljive informacije, transparentnost je neophodna za očuvanje povjerenja javnosti. To znači pružanje jasnih, tačnih i ažuriranih informacija o događaju koliko je to moguće. **Aneks br. 8 – Smjernice za saradnju s medijima**
- c) **Zaštita privatnosti** – Kao što je ranije navedeno, zaštita privatnosti učesnika u događaju je od ključne važnosti, posebno se mora osigurati najbolji interes djeteta. To se naročito odnosi na komunikaciju s medijima koji ne smiju dijeliti bilo koje informacije kojima se otkriva identitet ili druge osjetljive informacije.
- d) **Obuka za medije** – Ministarstvo odgoja i obrazovanja KS može razmotriti razvoj vodiča ili smjernica za medije o tome kako izvještavati o kriznim situacijama u školama na način koji je osjetljiv na pitanja privatnosti i sigurnosti učenika.
- e) **Postdogađajna komunikacija** – Nakon događaja, važno je nastaviti komunicirati s medijima, kako bi se pružile ažurirane informacije, istaknuli napori škole za rješavanje situacije i pomoglo u obnovi povjerenja javnosti.

Kroz ovu sekciju, škola može osigurati da ima efikasnu strategiju za komunikaciju s medijima koja pomaže u upravljanju informacijama, zaštiti privatnosti i očuvanju povjerenja u školsku zajednicu.

10. Evaluacija i revizija

Sistemska ocjenjivanje i ažuriranje plana za krizne događaje je bitno za njegovu efikasnost. Ovaj proces omogućuje školama da uče iz prošlih kriznih događaja i kontinuirano poboljšavaju svoje postupanje.

- a) Revizije kriznog događaja – Nakon svakog događaja treba obaviti reviziju kako bi se identificirale snage i slabosti u postupanju. Ovo može uključivati analizu komunikacijskih kanala, efikasnost procedura, kvalitetu obuke i druge relevantne aspekte.
- b) Redovne revizije – Pored revizija nakon događaja, plan za krizne događaje trebao bi se redovno pregledati i ažurirati kako bi se osiguralo da ostaje relevantan i učinkovit. Ovo bi moglo uključivati uzimanje u obzir promjena u školskom okruženju, novih saznanja ili

praksi u upravljanju krizama ili povratne informacije od strane učenika, roditelja, osoblja ili partnera škole.

- c) Povratne informacije od strane zajednice – Važno je uključiti povratne informacije od strane školske zajednice u proces revizije. To može uključivati ankete, sastanke ili druge metode za prikupljanje mišljenja učenika, roditelja, osoblja i drugih relevantnih strana.
- d) Izvještaji o revizijama – Rezultati revizija i bilo kakve promjene u planu trebaju biti jasno komunicirane sa svim relevantnim stranama. To uključuje osiguravanje da svako zna o bilo kakvim promjenama u procedurama, obukama ili drugim aspektima plana.

Kroz ove aktivnosti škola može osigurati da njen plan za krizne situacije ostaje učinkovit i relevantan, a da se kontinuirano poboljšava na osnovu učenja i povratnih informacija.

11. Zaključak

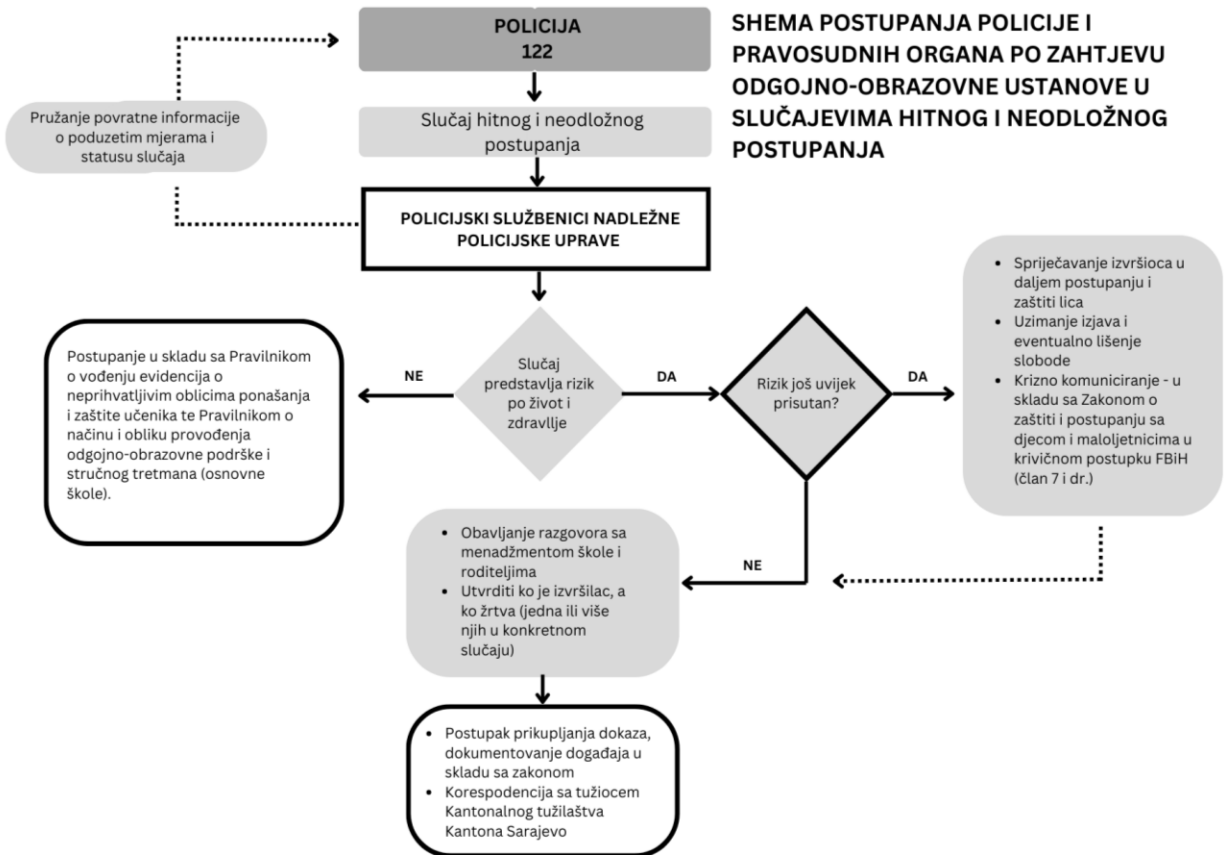
Ovim dokumentom, želimo naglasiti važnost i nužnost međuresorne saradnje u rješavanju složenih problema i kriznih situacija u školama. Sigurnost, blagostanje i uspješan razvoj učenika su ciljevi kojima se ne može pristupiti izolovano. Umjesto toga, oni zahtijevaju koordinirane napore svih relevantnih institucija – resornih ministarstava Vlade Kantona Sarajevo, pravosudnih institucija, službi socijalne i zdravstvene zaštite.

Kao takav, ovaj dokument služi ne samo kao smjernica, već i kao podsjetnik na neprocjenjivu vrijednost i moć zajedničkog djelovanja. Koristeći ove smjernice kao okvir, naše institucije će biti u stanju bolje koordinirati svoje napore, unaprijediti efikasnost svojih odgovora, smanjiti poteškoće u funkcioniranju, optimizirati resurse i, što je najvažnije, pružiti najbolju podršku učenicima, njihovim porodicama i širem društvu.

Kriza ili izazov ne utječe samo na jedan aspekt života djeteta ili mlade osobe. Stoga naš odgovor, također mora biti sveobuhvatan. Naše institucije moraju biti spremne i sposobne za saradnju, komunikaciju i koordinaciju u svim aspektima svog rada. Na taj način možemo zajedno pružiti najbolju moguću podršku onima koji je najviše trebaju.

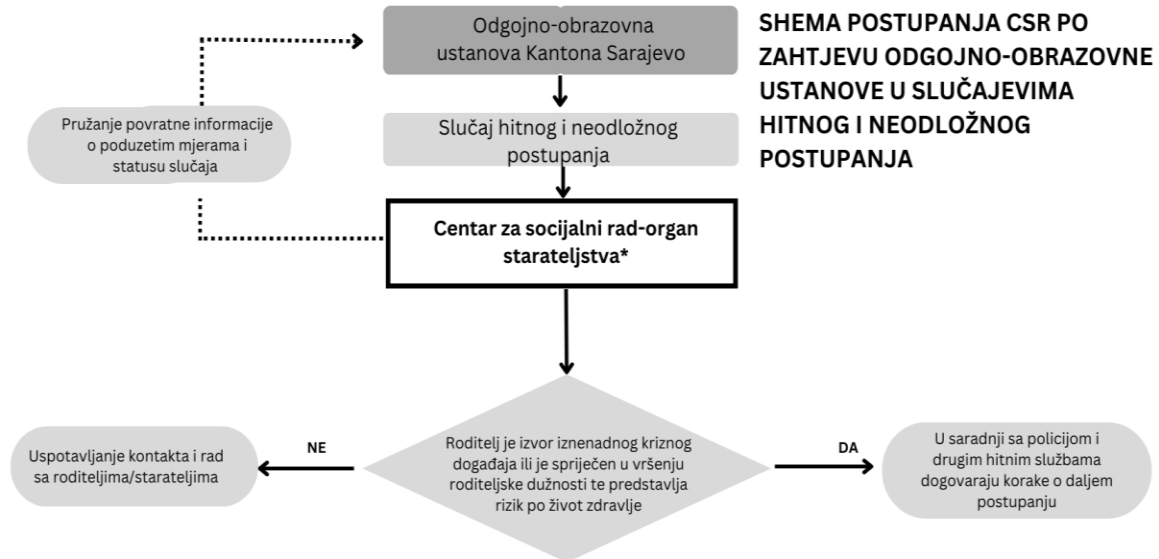
Na kraju, želimo istaknuti da je ovo putovanje, a ne odredište. Proces unapređenja međuresorne saradnje je kontinuiran i uvijek postoje prilike za unapređenje. Pozivamo sve institucije i pojedince da se uključe, daju svoj doprinos i zajedno rade na stvaranju sigurnijeg, zdravijeg i prosperitetnijeg društva za sve naše učenike.

ANEKS 1. Komunikacijska shema s policijom i pravosudnim organima

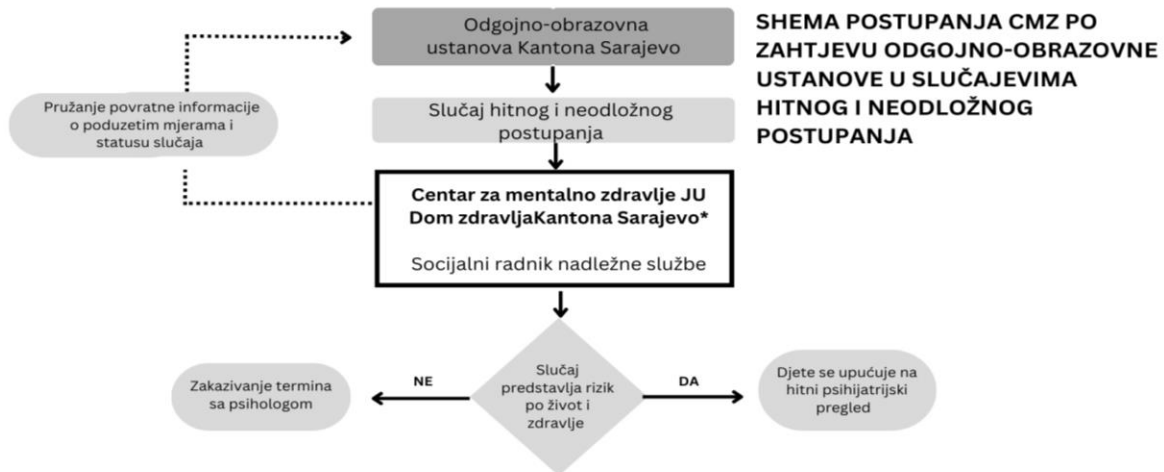


ANEKS 2. Komunikacijska shema sa socijalnim i zdravstvenim službama

a) Socijalne službe



b) Zdravstvene službe



LEGENDA:

KONTAKTI/SOCIJALNI RADNIK, NADLEŽNA SLUŽBA CENTRA ZA MENTALNO ZDRAVLJE U SASTAVU JU DOM ZDRAVLJA KS

1. CMZ Centar - 033 292 579
2. CMZ Novo Sarajevo - 033 724 736
3. CMZ Vogošća - 033 278 737
4. CMZ Novi grad - 033 404 820
5. CMZ Stari grad - 033 537 738
6. CMZ Hadžići - 033 580 371
7. CMZ Ilijaš - 033 584 327

ANEKS 3. Obuka za školsko osoblje, učenike i roditelje

Obuka za učenike

Edukacija/obuka učenika osnovnih i srednjih škola se realizira u saradnji Ministarstva za odgoj i obrazovanje i Instituta za razvoj preduniverzitetskog obrazovanja.

- a) Obuka učenika svih uzrasta (prilagođena uzrastu učenika) osnovnih i srednjih škola (jednom godišnje na početku školske godine) na temu: “Ponašanje/postupanje u kriznim situacijama koje mogu ugroziti život i zdravlje.”
- b) Učešće učenika u periodičnim vježbama evakuacije/postupanja shodno planiranom kalendaru.

Obuka za školsko osoblje

Edukacija direktora/direktorica i stručnih saradnika – Edukacija se realizira u saradnji Ministarstva za odgoj i obrazovanje i Kantonalnim *tužilaštvom Kantona Sarajevo*.

1. Postupanje uposlenika škola u kriznim situacijama u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima.
2. Uloga stručnih saradnika i drugih uposlenika škole u radu s maloljetnicima u kriznim situacijama.
3. Obavljanje intervjua s maloljetnicima žrtvama i počiniocima prekršaja i krivičnog djela od strane uposlenika škole.

Navedene edukacije realiziraju tužioci za maloljetnike Tužilaštva Kantona Sarajevo

Edukacija direktora/direktorica i stručnih saradnika – Edukacija se realizira u saradnji Ministarstva za odgoj i obrazovanje i *Upravom policije, Ministarstva unutrašnjih poslova Kantona Sarajevo*.

1. Postupanje u slučajevima prijetnji bombom
2. Postupanje u slučajevima pucnjave u školi

Edukacija direktora/direktorica, stručnih saradnika, nastavnika i ostalog školskog osoblja u osnovnim i srednjim školama, u slučajevima kriznih događaja – Ministarstvo za odgoj i obrazovanje i *Ministarstvo zdravstva Kantona Sarajevo*

1. Osnovne mjere održavanja života djece/odraslih
2. Najčešća hitna stanja (krvarenje, prijelomi, opekotine, trovanje, udar struje/groma, strano tijelo u disajnom putu)
3. Psihološka krizna intervencija – “Šta je to?”
4. Prepoznavanje i kontrola emocija kod djece

5. Prepoznavanje poremećaja u ponašanju, u kontekstu mentalnog zdravlja
6. Značaj transgeneracijske traume
7. Burn-out – prepoznavanje i tehnike samopomoći

Obuka za roditelje

Aktivnosti provodi Ministarstvo za odgoj i obrazovanje u saradnji s Institutom za razvoj preduniverzitetskog obrazovanja. Obaveza svih odgojno-obrazovnih ustanova da se na početku svake školske godine realizira obuka za roditelje svih učenika na temu – Postupanje vrtića/škole u slučaju iznenadnih kriznih situacija.

Edukacija treba obuhvatiti sljedeće sadržaje:

1. Upoznavanje sa sadržajem protokola o postupanju u iznenadnim kriznim situacijama
2. Procedure evakuacije i zbrinjavanja
3. Način obavještanja roditelja/staratelja

Trajanje: jedan nastavni čas (45min).

ANEKS 4. Obuka za policijske službenike i pravosudne organe

Aktivnosti provode: Uprava policije, Ministarstva unutrašnjih poslova i Odjel za maloljetnike Kantonalnog tužilaštva Kantona Sarajevo, te Centar za mentalno zdravlje (Ministarstvo zdravstva Kantona Sarajevo).

Edukacija treba da obuhvati sljedeće sadržaje:

1. Uloga policije, tužilaštva i suda – postupanje u iznenadnim kriznim događajima u odgojno-obrazovnim ustanovama
2. Uloga policije tužilaštva i suda u postupanju s djecom i maloljetnicima, počiniocima ili žrtvama koje su dovele do iznenadnog kriznog događaja
3. Burn-out – prepoznavanje i tehnike samopomoći

ANEKS 5. Obuka za socijalne i zdravstvene službe

Obuka za socijalne službe

Aktivnosti provode: Kantonalno tužilaštvo Kantona Sarajevo i Ministarstvo za rad, socijalnu politiku, raseljena lica i izbjeglice Kantona Sarajevo.

1. Uloga centra za socijalni rad u postupanju s djecom i maloljetnicima, počiniocima ili žrtvama događaja koji su doveli do iznenadnog kriznog događaja.
2. Zajednička edukacija svih profesionalaca koji su obuhvaćeni smjernicama za postupanje u kriznim događajima u odgojno-obrazovnim ustanovama, kroz metode simulacije i igre uloga.
3. Burn-out – prepoznavanje i tehnike samopomoći

Obuka za zdravstvene službe

Aktivnosti provode Kantonalno tužilaštvo Kantona Sarajevo i Ministarstvo zdravstva Kantona Sarajevo.

1. Uloga centra za mentalno zdravlje, hitne medicinske pomoći i ljekara u postupanju s maloljetnicima, u iznenadnim kriznim događajima
2. Burn-out – prepoznavanje i tehnike samopomoći

ANEKS 6. Obuka za medije

Aktivnosti provode Ministarstvo za odgoj i obrazovanje Kantona Sarajevo u saradnji sa Službom za protokol i PRESS Kantona Sarajevo.

Izvještavanje o iznenadnim kriznim događajima u odgojno-obrazovnim ustanovama zahtijeva od novinara posebnu pažnju, empatiju i odgovornost u najboljem interesu djeteta. Stoga je poželjno da resorno Ministarstvo inicira program obuke novinara kako bi ih što bolje pripremili za takve situacije.

Obuka bi targetirala novinare svih relevantnih medijsku kuća u KS, s akcentom na one koji prate teme vezane za obrazovanje/školstvo kao i one zadužene za rubriku *Crna hronika*.

U nastavku je nacrt metodologije programa obuke.

Napomena – Ova metodologija trebala bi biti dinamična i prilagodljiva, jer novinarske vještine i izvještavanje o krizama zahtijevaju nadogradnju i prilagodbu promjenama u društvu i tehnologiji. Osim toga, potrebno je kontinuirano naglašavati da se svi novinari koji će izvještavati o iznenadnim kriznim događajima moraju pridržavati važećih zakona i regulativa u vezi s privatnošću, zaštitom djece i etičkim standardima novinarstva.

1. Nezavisne akreditovane institucije/organizacije s iskustvom u obuci medija

Osnovne novinarske vještine:

- Pregled osnovnih principa novinarstva: objektivnost, ravnoteža izvještavanja, provjeravanje činjenica, etički kodeks, najbolji interes djeteta i sl.

2. Ministarstvo za odgoj i obrazovanje Kantona Sarajevo, Razumijevanje iznenadnih kriznih događaja:

- Definicija različitih vrsta iznenadnih kriznih događaja u odgojno-obrazovnim ustanovama (nasilje, prijetnje, zlostavljanje, itd.)
-

- Identifikacija znakova upozorenja i ranih simptoma iznenadnih kriznih događaja

3. Kantonalno tužilaštvo KS i izvještavanje:

- Uloga i postupci tužilaštva u slučajevima povezanim s iznenadnim kriznim događajima u odgojno-obrazovnim ustanovama
-

- Poštovanje prava žrtava i počinioca u izvještavanju

4. Ministarstvo unutrašnjih poslova KS – Uprava policije i izvještavanje:

- Pregled uloge policijskih službenika u iznenadnim kriznim događajima u odgojno-obrazovnim ustanovama

- Kako saradivati s policijom i dobiti provjerene informacije

- Razumijevanje policijskih izvještaja i kako ih pravilno interpretirati

5. Centar za mentalno zdravlje i izvještavanje:

- Razumijevanje uloge i važnosti centara za mentalno zdravlje u rješavanju iznenadnih kriznih događaja u odgojno-obrazovnim ustanovama

- Tehnike intervjuiranja učenika, roditelja, nastavnika, svjedoka i drugih sudionika u kriznim situacijama

- Empatički pristup izvještavanju i poštovanje privatnosti osoba pogođenih krizom

6. UNICEF, Etički izazovi:

- Identifikacija etičkih dilema u izvještavanju o krizama

- Kako izbjeći senzacionalizam, predrasude i širenje dezinformacija

- Važnost transparentnosti i ispravljanja eventualnih pogrešaka

7. Nezavisne akreditovane institucije/organizacije s iskustvom u obuci medija, Analiza stvarnih primjera:

- Proučavanje i analiza stvarnih izvještavanja o iznenadnim kriznim događajima kako bi se izvukle pouke i primjeri najbolje prakse

8. Nezavisne akreditovane institucije/organizacije s iskustvom u obuci medija, Vježbe i simulacije:

- Simulirane vježbe izvještavanja o iznenadnim kriznim događajima kako bi novinari stekli praktično iskustvo u rješavanju izazova koji se pojavljuju tokom iznenadnih kriznih događaja

9. Nezavisne akreditovane institucije/organizacije s iskustvom u obuci medija, Praćenje novinarskog izvještavanja:

- Praćenje izvještavanja novinara u stvarnim iznenadnim kriznim događajima kako bi se identificirale prakse koje su uspješne ili problematične

ANEKS 7. Protokol komunikacije s medijima u iznenadnim kriznim situacijama

Protokol komunikacije s medijima u iznenadnim kriznim situacijama u odgojno obrazovnim ustanovama sadržava:

- imena osoba zaduženih za komunikaciju s medijima (uključujući i zamjene);
- detaljne smjernice na temelju kojih se daje izjava za medije;
- jasan nalog da zaposlenici ne smiju samostalno komunicirati s medijima;
- obavijest za osoblje s informacijom na koga je potrebno uputiti medije.

ANEKS 8. Smjernice za saradnju s medijima

U slučaju krize, mediji nisu neprijatelj. Saradnja s medijima je u interesu škole/resornog ministarstva kao i u interesu roditelja i lokalne zajednice. Medij će dobiti svoju priču na ovaj ili onaj način, pa je u konačnici profesionalna saradnja s medijima garant da će priča koju dobiju i prenesu biti korektan odraz situacije.

Raditi s medijima na međusobno koristan način, koji uvažava potrebe i očekivanja i jednih i drugih, prije i tokom krize, glavni je element uspješnog planiranja i rukovođenja kriznom komunikacijom s medijima.

Potrebe predstavnika škole i medija tokom krize

Potrebe predstavnika školskog sistema/resornog Ministarstva i njihova odgovornost spram učenika i roditelja i potrebe medija za informacijama zaista su kompatibilni.

Odgovornost škole je da roditeljima i lokalnoj zajednici prezentuje blagovremene, tačne i potpune informacije o kriznoj situaciji. Odgovornost medija u krizi je osigurati što više relevantnih informacija i objaviti ih što je brže moguće i što je tačnije moguće.

Kada škola i mediji pravovremeno objave relevantne informacije, kompatibilnost njihove misije u upravljanju krizom postaje potpuna.

Potrebe škole tokom krize:

- sigurnost učenika i osoblja;
- implementacija plana za iznenadne krizne događaje;
- imenovanje portparola;
- pružiti tačne informacije o iznenadnim kriznim događajima;
- zaštititi povjerljive lične podatke učenika i osoblja u skladu sa zakonom;
- obavijestiti roditelje i staratelje;
- saradnja i koordinacija s agencijama za provođenje zakona.

Potrebe medija tokom krize

- Da objave što više informacija što je brže moguće
- Da osiguraju kontinuiran priliv informacija
- Zavisnost od predstavnika škole/resornog ministarstva, agencija za provođenje zakona, svjedoka i drugih uključenih u krizu da im pruže što je moguće više potvrđenih informacija
- Izvještavanje s lokacije

Prisustvo novinara koji rade za print, radio, TV i internet portal na mjesto događaja iziskuje određene logističke pripreme koje utiču na tačan protok informacija i slike/snimke koje dijele u javnost.

Osigurati novinarima prostor za rad što je bliže moguće mjestu događaja je praktično i olakšava posao svim uključenim u krizu – osoblju škole i agencijama za provođenje zakona lakše je kontrolirati situaciju, a mediji dobijaju informacije s iste lokacije.

Print, TV i online mora imati slike/snimke pa će fotoreporteri i snimatelji htjeti što je moguće više slika/kadrova kako bi ispričali priču. To im je potrebno osigurati u skladu sa zdravim razumom i u saradnji s predstavnicima agencija za provođenje zakona.

Ako je krizno područje zapečaćeno i nemoguće je dozvoliti pristup svim kamerama, moguće je postići dogovor o dijeljenju snimaka. Mediji će izabrati jednog fotoreportera i jednog snimatelja kojima će biti dopušten ulazak i fotografiranje/snimanje, koji će potom ustupiti sav prikupljeni materijal svim medijima. To je već postala uobičajena praksa i u normalnim okolnostima izvještavanja kad mediji nisu u stanju fizički propratiti sve događaje.

Objavljivanje pravovremenih i tačnih informacija lakše je ako je unaprijed određeno ko se obraća medijima u ime škole. Na taj način najveća je vjerovatnoća da će svi novinari dobiti iste informacije u istom trenutku i, također, važna stavka – fer tretman svih novinara. Ako je riječ o krizi većih razmjera, poželjno je razmisliti o imenovanju više osoba za komunikaciju s novinarima.

Smjernice za osobu zaduženu za komunikaciju sa medijima

U razgovoru s medijima:

- Budite koncizni i držite se činjenica. Mediji mogu brzo objaviti/prezentirati važne informacije roditeljima i zajednici. Glasine, sumnje ili neprovjerene informacije mogu dodatno pogoršati već napetu situaciju.
- Nemojte se ustručavati da kažete „Ne znam“. Ako određene konkretne informacije o krizi nisu dostupne, nemojte se ustručavati da to novinarima i saopštite, uz napomenu da ćete provjeriti i javiti se što je prije moguće.
- Budite direktni u pružanju informacija. Nemojte zataškavati loše vijesti ili odgađati objavljivanje negativnih vijesti. Ako novinari smatraju da im se informacije uskraćuju ili da se informacijama manipuliše, oni će tražiti informacije na drugom mjestu, i vjerovatno koristiti izvore koji nisu u potpunosti informisani o krizi.
- Važno je osigurati konzistentnost poruka koje se odašilju medijima. Konfliktne poruke ili informacije narušavaju kredibilitet portparola, zbunjuju i rezultiraju dezinformacijama, te je stoga uvijek neophodno komunicirati informacije koje su usklađene s drugim vjerodostojnim izvorima.

Poruka treba da bude jasna, direktna i jednostavna:

- Ne više od 3 ključne tačke!
- Koristite jasan, direktan jezik!
- Izbjegavajte žargon!
- Odbijte negativne optužbe bez ponavljanja!
- Koristite pozitivne ili neutralne termine, kada je to moguće!
- Razgovarajte o onome što znate, a ne o onome što mislite!
- Nemojte iznositi lična mišljenja!

Stručnjaci za komunikaciju preporučuju princip 27/9/3: 27 riječi, devet sekundi, tri poruke. Ako ne budete kratki i jednostavni, neko drugi će to učiniti kratkim i jednostavnim za vas i možete izgubiti ključnu poruku.

Važne napomene koje treba istaći su: sigurnost učenika je glavni prioritet, pripremljenost škole, pristup informacijama za roditelje, trenutne aktivnosti koje poduzimaju predstavnici škole, podrška učenicima u školi i koordinacija aktivnosti s različitim dionicima.

Korisne fraze:

- I dalje prikupljamo informacije.
- Svi naši učenici i osoblje su na broju i sigurni.
- Naše procedure za hitne slučajeve funkcionirale su tačno onako kako smo namjeravali i vježbali.
- Sigurnost učenika je naš glavni prioritet. Nastavit ćemo ažurirati naše sigurnosne planove i mjere kako bismo zaštitili naše učenike i osoblje.
- Potrebno je pokazati kompetentnost i stručnost, komunicirati otvoreno i iskreno jer javnost lakše prihvaća informacije kada je portparol iskren i spreman za odgovore i na najzahtjevnija pitanja.
- Znati iskazati empatiju u osvrtnu na pitanja koja izazivaju zabrinutost javnosti.
- Ostati smiren pod pritiskom.
- Planirati i biti spreman za *live* intervju za radio i televiziju. Televizija, kao i radio u manjoj mjeri, će željeti česte intervju o krizi uživo. Portparol bi trebao biti na raspolaganju sve vrijeme, ako je potrebno. Također, važno se pobrinuti da su informacije koje se prezentiraju u *live* intervjuu provjerene i tačne.

Učinite	Nemojte činiti
Govorite istinu – UVIJEK!	Nemojte nikada skrivati istinu!
Budite iskreni i tačni!	Nemojte nikada reći “bez komentara”!
Ako ne znate odgovor na pitanje, priznajte i ponudite odgovor naknadno u određenom razumnom vremenskom roku. Doista se i potrudite pribaviti tražene informacije i javite se novinaru.	Nemojte improvizirati, nemojte špekulisati i nemojte nagađati! Dobri novinari podatke provjeravaju.
U slučaju da mediji krivo prenesu vaše riječi ili objave netačan podatak, djelujte odmah! Uočene greške ispravite odmah.	Nemojte pokušavati proglasiti neku svoju izjavu neslužbenom nakon što ste ju već dali!
Izbjegavajte upotrebu žargona! Govorite jednostavnim jezikom!	Nemojte biti nedostupni! Nemojte izbjegavati pozive novinara!
Kada uočite grešku u nekom medijskom izvještaju, obavezno nazovite novinara. Ukažite na grešku i zatražite korekciju!	Nemojte pružati preferencijalni pristup informacijama niti jednoj medijskoj kući! U slučaju kriznih situacija, svaki medij je jednako važan u prenošenju poruka.

Monitoring

Tokom krizne situacije potrebno je pratiti šta se izvještava, što pruža priliku da se koriguju dezinformacije ili da se razjasne i prošire poruke u cilju dodatnog smirivanja javnosti.

Po okončanju krizne situacije, poželjno je provesti evaluaciju, koja će obuhvatiti procjenu sljedećeg:

- Da li je cjelokupna javnost primila poruku na vrijeme?
- Da li su poruke primljene i interpretirane na željeni način?
- Da li su kanali komunikacije funkcionirali kako je očekivano?
- Da li je situacija praćena efikasno i da li je odgovor bio prilagođen potrebi?
- Da li je zaštićen najbolji interes djeteta?



**BOSNA I HERCEGOVINA
KANTON SARAJEVO
VLADA KANTONA
SARAJEVO**

SARAJEVO, AUGUST 2023. GODINE

