

Plotka, dezinformacja i kryzys komunikacyjny

Zasada: Najpierw źródło i fakty, potem komunikat. Nie wyjaśnij wszystkiego za cenę ujawniania danych osób i niepotwierdzonych hipotez.

Reakcja ochronna — pierwsze działania

- Ustal, czy mimo niepewności pojawia się sygnał bezpośredniego zagrożenia; jeśli tak, uruchom właściwe alarmowanie.
- Oddziel trzy kategorie: potwierdzone, weryfikowane, nieznane. Każde twierdzenie wskaż do sprawdzenia właściwej osobie.
- Wskaż jeden autoryzowany kanał komunikacji i rozsądny termin następnej aktualizacji.

Dobre praktyki

- Ćwicz prostą formułę „fakt — działanie — kolejna aktualizacja”.
- Wyznacz osobę zatwierdzającą komunikaty i zastępcę.
- Ustal kanał weryfikacji publicznych ostrzeżeń.

Czego nie robić

- Nie publikuj nazwisk, zdrowia czy wizerunków dzieci w odpowiedzi na presję społeczną.
- Nie udawaj pewności co do niepotwierdzonych informacji.
- Nie pozostawiaj wielu pracowników z osobnym „oficjalnym” komunikatem.

Checklista gotowości przed zdarzeniem

1. ☐ Wyznaczono rzecznika placówki i zastępcę.
2. ☐ Znamy regułę oddzielania potwierdzonych faktów od hipotez.
3. ☐ Mamy oficjalny kanał aktualizacji.
4. ☐ Komunikaty są dostępne językowo i poznawczo.
5. ☐ Przygotowano wzory sprostowania i omówienia po zdarzeniu.

Ćwiczenie dla personelu

Szkoła otrzymuje trzy sprzeczne anonimowe wiadomości. Uczestnicy piszą komunikat 80–120 słów bez danych osobowych i określają termin aktualizacji.

UWAGA: W bezpośrednim zagrożeniu życia lub zdrowia 112. Stosuj własne zatwierdzone procedury i polecenia służb. Nie zapisuj w DSS danych dzieci, poufnych incydentów ani wrażliwych informacji o ochronie placówki.