

## ПРОТОКОЛ ДІЙ ПРИ ІНФОРМАЦІЙНОМУ СКАНДАЛІ

### ПРОТОКОЛ ДІЙ АДМІНІСТРАЦІЇ

у разі поширення публічної негативної інформації  
про заклад освіти (соціальні мережі, ЗМІ)

#### 1. ПЕРШІ 1–2 ГОДИНИ

##### 1.1. Зафіксувати інформацію:

- зробити скріншоти постів, коментарів
- зберегти посилання
- 1.2. Не надавати емоційних коментарів.
- 1.3. Оперативно поінформувати:
  - керівника закладу
  - засновника / департамент освіти

#### 2. ПЕРШІ 3–6 ГОДИН

##### 2.1. Зібрати факти:

- пояснення вчителя
- пояснення класного керівника
- за можливості — позицію учня
- 2.2. Встановити:
  - що відбулося фактично
  - які є докази / свідки
  - чи були порушення процедур
- 2.3. Забезпечити внутрішню конфіденційність:
  - заборонити педагогам публічно коментувати ситуацію

#### 3. КОМУНІКАЦІЯ (КЛЮЧОВИЙ ЕТАП)

##### 3.1. Підготувати офіційну позицію закладу:

Форма:

- коротко
- без оцінок
- без звинувачень

Рекомендована формула:

“Заклад освіти поінформований про ситуацію, яка поширюється у публічному просторі.

Наразі проводиться перевірка обставин із залученням усіх сторін.

Після встановлення фактів буде прийнято відповідні рішення у межах законодавства.”

##### 3.2. Не вступати у дискусії у коментарях.

#### 4. ПЕРШІ 24 ГОДИНИ

##### 4.1. Провести зустріч:

- з педагогом

- за потреби — з батьками
- 4.2. Прийняти попереднє управлінське рішення:
- службова перевірка
  - відсторонення (за потреби)
  - інші дії в межах законодавства
- 4.3. Оновити комунікацію (за потреби):
- після уточнення фактів

#### 5. КАТЕГОРИЧНО ЗАБОРОНЕНО

- емоційні відповіді у соцмережах
- звинувачення сторін без перевірки
- публічне “захищення” або “осуд” до встановлення фактів
- ігнорування ситуації

#### 6. ПРИНЦИПИ ДІЙ

- спокій
- швидкість
- факти
- єдина позиція

Директор ліцею

Валентина ЗВЕЖИНСЬКА

## ПАМ'ЯТКА

. “ЗОЛОТІ ПРАВИЛА”, ЯКІ РЯТУЮТЬ РЕПУТАЦІЮ  
Це те, що не пишуть у документах, але вирішує все:

1. Швидкість важливіша за ідеальність  
- краще коротка нейтральна позиція через 2 години, ніж “ідеальна” через 2 дні

2. Не ставати ні на чю сторону одразу  
Навіть якщо очевидно.

Бо:  
сьогодні “жертва” у ФБ  
завтра — інша версія фактів

3. Головне — не правда, а довіра до процесу  
Люди оцінюють:

- чи реагує школа
- чи є порядок

4. Найбільша помилка директорів  
✗ “зараз все пояснимо і доведемо”  
Це провокує ще більший конфлікт

5. Найсильніша позиція  
“Ми працюємо з фактами і діємо відповідно до процедури”

3. Маленький, але критичний інструмент

☞ Створіть правило для колективу:

“ЖОДНИХ КОМЕНТАРІВ У СОЦМЕРЕЖАХ ВІД ІМЕНІ ЛІЦЕЮ І ОСОБИСТО”

Це:

- прибирає хаос
- не дає “рознести” ситуацію

✓ Висновок

У сучасній школі:

☞ репутація вирішується не відсутністю проблем

☞ а якістю реакції на них