

Základná škola s materskou školou Hôrky

Komunikačná smernica

Čl. I

Úvodné ustanovenia

Komunikačná smernica upravuje zásady komunikácie v rámci školy, ale aj navonok. V smernici sú stanovené základné princípy komunikácie, úlohy a zodpovednosť, pravidlá komunikácie medzi zamestnancami, vedením školy, žiakmi a rodičmi.

Cieľom smernice je dosiahnuť efektívnu komunikáciu medzi všetkými zainteresovanými a budovanie dobrého mena školy. Masmediálna komunikácia (tlačové správy, komunikáciu s médiami a pod) a marketingová komunikácia priamo súvisiaca so školou nie je súčasťou tejto Smernice.

Čl. II

Základné princípy komunikácie

Komunikácia v rámci školy a aj navonok sa riadi zásadami asertívnej komunikácie, je prevažne pozitívna a nie je manipulatívna.

Asertívna komunikácia sa vyznačuje nasledovnými charakteristikami:

- voľné a otvorené vyjadrovanie vlastných myšlienok a pocitov,
- otvorená, úprimná a primeraná komunikácia s inými ľuďmi,
- chápanie a tolerovanie konania druhých,
- rozhodovanie o sebe a svojej komunikácii,
- dorozumenie sa s ľuďmi a porozumenie ich správaniu a konaniu.

Vnútna aj vonkajšia komunikácia školy je charakterizovaná nasledovne::

1. pozitívna,
2. asertívna,
3. časovo a miestne príslušná,
4. cieľovo orientovaná.

Čl. III

Úlohy a zodpovednosť

Za dodržiavanie komunikačnej smernice je zodpovedný riaditeľ školy. Riaditeľ je povinný oboznámiť všetkých zamestnancov školy s pravidlami komunikácie v zmysle tejto smernice a zabezpečiť, aby sa pravidlá a zásady komunikácie dodržiavali.

Čl. IV

Pravidlá komunikácie

	Forma	Lehota na vybavenie/vyhotovenie	Zodpovedná osoba
Interná komunikácia			
zápis z pedagogickej rady	písomne	do 3 dní	Poverený pedagóg
zápis z porady	písomne	do 3 dní	Poverený pedagóg
zápis z rady školy	písomne	do 3 dní	predseda rady

prijaté emaily	emailom	do 24 hodín	zamestnanec (adresát)
Interná a externá komunikácia			
hodnotenie žiakov	interpersonálne, písomne	štvrtročne	triedny učiteľ
informovanie rodičov	písomne, emailom, webstránka	priebežne	triedny učiteľ Šusteková Anna
školské akcie	písomne, emailom, webstránka	3 dni vopred 3 dni po ukončení	triedny učiteľ zodpovedný pedagóg Šusteková Anna
zápisy z rodičovských stretnutí	písomne	do 5 dní	triedny učiteľ/učiteľ
zmena rozvrhu	písomne, emailom, webstránka	24 hodín vopred	triedny učiteľ Šusteková Anna Zástupkyňa ZŠ
harmonogram aktivít	písomne, emailom, webstránka	3 dni pred 1. pracovnou poradou v mesiaci	Zástupca RŠ Šusteková Anna
termíny konzultácií	interpersonálne, písomne, webstránka	2 dni vopred	triedny učiteľ
Externá komunikácia			
neprijaté hovory	telefonicky	6 hodín	adresát
prijaté emaily	emailom	24 hodín	adresát
prijatá pošta	písomne	24 hodín	adresát

(prip. doplniť ďalšie druhy komunikácie, zmena/doplnenie lehôt a zodpovedných osôb podľa zaužívanej praxe školy)

Čl. V

Pravidlá interpersonálnej komunikácie

Interpersonálna (medzil'udská) komunikácia prebieha podľa zásad asertívnej komunikácie. Nie je agresívna, manipulatívna ani pasívna. V rámci komunikácie neprichádza do úvahy klamanie, zavádzanie, ohováranie alebo negativizmus.

Komunikácia so žiakmi

Zamestnanci školy komunikujú so žiakmi v zmysle cieľov, hodnôt a vnútorných pravidiel školy.

Komunikácia s rodičmi

V rámci komunikácie s rodičmi je nutné dodržiavať základné princípy komunikácie. Rozhovory a rokovania s rodičmi prebiehajú v triede, kabinete alebo inom uzavretom priestore s ohľadom na ochranu osobných, výchovných a intelektových informácií o žiakovi. Z každého stretnutia s rodičmi je vyhotovený písomný zápis, ktorý podpíšu obe strany. Pedagogický zamestnanec školy komunikuje o úspechoch a problémoch žiaka s cieľom vytvoriť úzku spoluprácu a ponúknuť návrh osobnostného rozvoja žiaka. Ak sa počas komunikácie vyskytnú problémy – rodič začne byť vulgárny, agresívny, slovné uráža pedagóga, kričí – pedagóg ukončí rozhovor a z miestnosti odíde. Ak je to potrebné, na pohovor si pozve ľubovoľného vedúceho PK, MZ.

Komunikácia s návštevníkmi

Pod návštevníkom sa rozumie osoba, ktorá svoju návštevu vopred písomne, e-mailom, osobne alebo telefonicky dohodla s vedením školy, prípadne iným zamestnancom školy, ktorý návštevu

následne prekonzultoval s vedením školy. Zväčša ide o zamestnancov organizácií, ktoré prichádzajú do školy za účelom realizácie prednášky, ponúkajú spoluprácu a podobne.

Pri komunikácii s návštevníkmi školy dodržiavame základné princípy komunikácie. Pri stretnutiach je dôležité šíriť dobré meno školy. Komunikujeme v priestore átria školy, nie v zborovni alebo v kabinete.

Komunikácia s kolegami, spolupracovníkmi a partnermi školy

Dodržiavame základné princípy asertívnej komunikácie. Komunikácia je zameraná na vyriešenie problému, konzultáciu alebo podporu tímovej spolupráce. V interpersonálnej komunikácii sme ohľaduplní a nevyrušujeme iného v práci. Je efektívnejšie dohodnúť si miesto a čas, kedy to vyhovuje všetkým zúčastneným.

Čl. VI

Pravidlá telefonickkej a emailovej komunikácie

Pravidlá telefonickkej komunikácie

Pri telefonovaní používame nasledovnú formuláciu:

1. *V prípade zdvihnutia pevnej linky alebo mobilného telefónu, ak sa nezobrazí meno volajúceho:*
„Dobrý deň, ... škola (názov školy). Pri telefóne – meno a priezvisko – Ako Vám môžem pomôcť?“

2. *V prípade mobilného telefónu, ak vidíme meno volajúceho:*
„Dobrý deň, pán/pani – meno a priezvisko. Ako Vám môžem pomôcť?“

Pre príjem hovorov sa môžu používať súkromné telefóny, pričom číslo súkromného telefónu zamestnancov školy nie je možné bez súhlasu zamestnanca zverejňovať. Pokiaľ zamestnanec súhlasí s používaním svojho súkromného telefónu na pracovné účely, vzťahujú sa na neho pravidlá tejto smernice v príslušných častiach. Telefonický kontakt na triedneho učiteľa je v prípade jeho súhlasu uvedený v žiackej knižke. Ostatné telefonické kontakty sú uvedené na webovej stránke školy. Ide najmä o tieto kontakty: riaditeľ školy, zástupca/ovia riaditeľa školy, vedúca ŠKD, výchovná poradkyňa.

Pravidlá e-mailovej komunikácie

E-mailová komunikácia prebieha v zmysle základných dokumentov školy uvedených v Článku 1 tejto smernice. Na prijaté e-maily odpovedáme do 24 hodín v rámci pracovných dní, resp. v najbližší pracovný deň. Ak nie je možné e-mail vybaviť v tomto termíne, informujeme odosielateľa o lehote, do kedy e-mail vybavíme.

V e-maile uvedený(i) adresát(ti) je ten(sú tí), ktorý(i) sa daným e-mailom má(majú) zaoberať a reagovať na neho v zmysle tejto smernice. Adresát(ti) uvedený(i) v kópii e-mailu dostáva(jú) danú informáciu na vedomie a nevyplývajú im žiadne povinnosti voči odosielateľovi, pokiaľ nie je(nie sú) zodpovedný(i) za vybavovanie záležitostí počas neprítomnosti adresáta(ov).

V rámci e-mailovej komunikácie sa používajú nasledovné štandardizované podpisy, ktoré obsahujú nasledovné údaje a formáty:

S pozdravom,
titul pred menom meno priezvisko titul za menom
funkcia
názov školy
adresa školy

telefón email (vo forme hypertextového odkazu) webstránka školy (vo forme hypertextového odkazu)
--

Čl. VII

Pravidlá písomnej komunikácie

Písomná komunikácia medzi školou a inými subjektmi je diferencovaná podľa konkrétnej cieľovej skupiny:

Komunikácia so žiakmi

Písomné materiály pre deti sú prevažne pracovné listy, prípadne výtvarné diela. Materiály sa pripravujú z dôvodu ekonomickej efektivity v čiernobielej verzii. Vo farebnom prevedení sa pripravujú dokumenty vydávané pri špeciálnych príležitostiach (diplomy, certifikáty, pochvalné listy, atď).

Komunikácia s rodičmi

Bežné odkazy rodičom vkladá alebo vpisuje triedny učiteľ žiakom do žiackej knižky. Informácie v tlačenej podobe obsahujú čitateľný text a dbá sa na efektívitu nákladov pri tlači. Každý odkaz MUSÍ obsahovať vlastnoručný podpis triedneho učiteľa.

Interná komunikácia s kolegami, spolupracovníkmi a partnermi školy

Bežná pošta sa vybavuje v čiernobielej verzii na hlavičkovom papieri školy.

Hlavičkový papier obsahuje celý názov školy, adresu a kontaktné údaje školy. Formulár hlavičkového papiera je zamestnancom k dispozícii na vyžiadanie (zaslaný na e-mail zamestnanca alebo uložený na dátovom médiu – CD/USB a pod).

Čl. VIII

Záverečné ustanovenia

Táto smernica je záväzná pre všetkých zamestnancov školy. S komunikačnou smernicou musia byť oboznámení zamestnanci školy.

Táto smernica je zverejnená medzi ostatnými internými smernicami školy v zborovni školy.

Táto smernica bola prerokovaná na pracovnej porade dňa 5.2.2018

Komunikačná smernica nadobúda účinnosť dňa 6.2.2018

V dňa

.....
riaditeľka školy