

Základná škola s materskou školou, Pod hôrkami 3, Medzibrod

KOMUNIKAČNÁ SMERNICA

Základnej školy s materskou školou,
Pod hôrkami 3, Medzibrod

Vypracovala:

Mgr. Ivana Sumráková, riaditeľka školy

Účinnosť od:

1. septembra 2020

Obsah

Obsah.....	2
Základné ustanovenia	3
Základné princípy	3
Úlohy a zodpovednosť.....	4
Pravidlá komunikácie	4
Pravidlá interpersonálnej komunikácie	5
Pravidlá telefonickej komunikácie	6
Pravidlá e-mailovej komunikácie	6
Pravidlá písomnej komunikácie.....	7
Záverečné ustanovenia.....	8

Čl. 1

Základné ustanovenia

Komunikačná smernica **upravuje zásady komunikácie** v rámci školy, ale aj navonok. Stanovuje základné princípy, úlohy a zodpovednosť, pravidlá komunikácie medzi zamestnancami, vedením školy a rodičmi. Taktiež stanovuje aj obsah, frekvenciu, médiá a podstatné záležitosti správ.

Cieľom smernice je dosiahnuť efektívnu komunikáciu medzi všetkými zainteresovanými a budovanie dobrého mena Základnej školy s materskou školou Medzibrod na verejnosti. Táto smernica nerieši masmediálnu komunikáciu a komunikáciu priamo súvisiacou s marketingom školy.

Smernica je **doplnkom** k základným dokumentom školy:

- a) Strategický plán rozvoja školy
- b) Organizačný poriadok
- c) Prevádzkový poriadok
- d) Pracovný poriadok

Čl. 2

Základné princípy

Komunikácia voči interným aj externým subjektom sa riadi zásadami asertívnej komunikácie, je prevažne pozitívna a nemanipulatívna.

Interná aj externá komunikácia zamestnancov školy je principiálne:

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

Čl. 3

Úlohy a zodpovednosť

Za plnenie komunikačnej smernice zodpovedá riaditeľka školy. Jej úlohou je oboznámiť všetkých zamestnancov školy o pravidlách komunikácie v zmysle tejto smernice a zabezpečiť, aby sa pravidlá dodržiavali.

Dodržiavanie komunikačnej smernice je predmetom hodnotenia zamestnancov školy. Podklady pre hodnotenie zamestnancov v oblasti dodržiavania komunikačnej smernice predkladá riaditeľka školy hodnotiteľom najneskôr 7 pracovných dní pred termínom hodnotenia na požiadanie hodnotiteľa. Náhradné voľno sa tvorí výlučne počas zastupovania a počas školských akcií:

Čl. 4

Pravidlá komunikácie

Obsah	interpersonálne	písomne	telefonicke	e-mail	web stránka	do kedy	zodpovedá
INTERNÁ							
Zápis z PG porady						do 3 dní	riaditeľka
Zápis z gremiálnej rady						do 24 hod.	zástupkyňa pre MŠ
Zápis z MZ						do 3 dní	vedúca MZ
Zápis z Rady školy						do 3 dní	predseda RŠ
Kalendár aktivít školy						do 1.9.	riaditeľka
Prijaté e-maily						do 24 hod.	zamestnanci
INTERNO-EXTERNÁ							
Hodnotenie detí						štvrt'ročne	triedna učiteľka
Infor. rodičov o dianí v škole		bud'		alebo		priebežne	triedna učiteľka
Školské akcie		bud'		alebo		7 dní vopred	vedúca útvaru
Náhodná zmena v rozvrhu		bud'		alebo		24 hod. vopred	triedna učiteľka

Zápis z rodič. stretnutia						do 2 dní	triedna učiteľka
Harmonogram aktivít						do 1.9.	riaditeľka
Harmonogram konzultácií						do 1.9.	riaditeľka
Termíny konzultácií						7 dní vopred	triedna učiteľka
EXTERNÁ							
neprijaté telefonáty a sms						do 6 hod.	adresát
prijaté e-maily						do 24 hod.	adresát
prijatá pošta						do 2 dní	adresát

Čl. 5

Pravidlá interpersonálnej komunikácie

Interpersonálna komunikácia prebieha podľa zásad asertívnej komunikácie. Nie je agresívna, manipulatívna ani pasívna. Problémy sa riešia keď vznikajú, s tým človekom, ktorého sa to týka. Nie je prípustné klamanie, zavádzanie, ohováranie, negativizmus.

Komunikácia s deťmi

Komunikujeme v zmysle cieľov, hodnôt a vnútorných pravidiel školy.

Komunikácia s rodičmi

Dodržiavame základné princípy komunikácie. Rokovania s rodičmi prebiehajú v triede, kabinete, alebo inom uzatvorenom priestore s ohľadom na ochranu osobných a intelektových informácií o dieťati. Zo stretnutia s rodičmi je vyhotovený písomný zápis, ktorý podpíšu obe strany. Učiteľ komunikuje o úspechoch a problémoch dieťaťa s cieľom vytvoriť úzku spoluprácu a ponúknuť návrh rozvoja osobnostného rozvoja dieťaťa.

Komunikácia s návštevníkmi

Dodržiavame základné princípy komunikácie. Pri stretnutiach je dôležité šíriť dobré meno školy. Komunikujeme v priestoroch zborovne alebo kabinete v závislosti od charakteru a potreby ochrany informácií. Návštevníkov vítame podaním ruky a predstavením sa, prípadne predstavením všetkých prítomných, Pred začatím rokovania ponúkame vodu, čaj, kávu. Komunikujeme pozitívne, bez prvkov autoritatívneho správania (musíte, nemôžete...). Otázky, ktoré nie je možné zodpovedať na mieste, odošleme e-mailom do 24 hodín po stretnutí, prípadne poštou, alebo telefonicky.

Komunikácia s kolegami, spolupracovníkmi a partnermi školy

Dodržiavame základné princípy asertívnej komunikácie. Komunikácia je zameraná na vyriešenie problému, konzultáciou alebo podpore 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. 6

Pravidlá telefonickej komunikácie

Pri telefonovaní používame nasledovnú formuláciu:

1. *V prípade, zdvihnutia pevnej linky, alebo, ak sa nezobrazí meno volajúceho:*
„Dobrý deň, základná škola s materskou školou Medzibrod. Pri telefóne „Meno a priezvisko“. Ako Vám môžem pomôcť?“
2. *V prípade, mobil. telefónu, aj vidím meno volajúceho:*
„Dobrý deň, pán/pani Meno alebo Priezvisko. Ako Vám môžem pomôcť?“

Pre potreby volania zo školy sa využíva pevná linka. Pevná linka sa nepoužíva na súkromné telefonáty. Pre príjem hovorov sa môžu používať súkromné telefóny, pričom číslo súkromného telefónu zamestnancov školy je po súhlase zamestnanca verejne k dispozícii rodičom. Pokiaľ zamestnanec súhlasí s používaním svojho súkromného telefónu na pracovné účely, vzťahujú sa na neho pravidlá tejto smernice v príslušných častiach.

V prípade prijatia hovorov na pevnej linke pre kolegu alebo vedenie školy, ktoré nemôže volaný vybaviť, preberie: meno, číslo a odkaz volajúceho a odovzdá ho adresátovi. Adresát je povinný na odkaz reagovať do 24 hodín, ak je to s úrno, tak ešte v ten istý deň, kedy mu bol odkaz odovzdaný.

Na každý neprijatý hovor musíme reagovať – zavolať naspäť hneď, ako je to možné, najneskôr však do 6-tich hodín.

Čl. 7

Pravidlá e-mailovej komunikácie

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

V e-maile uvedený(i) adresát(tí) sú tí, ktorí sa daným e-mailom majú zaoberať a reagovať na neho v zmysle tejto smernice. Adresát(tí) uvedení v kópii e-mailu dostávajú danú informáciu na vedomie a nevyplývajú im žiadne povinnosti voči odosielateľovi.

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

obsah	príklad	formát
Rozlúčenie sa	S pozdravom	Times New Roman, 12 pt., automatická čierna
Meno a priezvisko	Mgr. Anička Dušičková	Times New Roman, 12 pt., farba RGB: 51,102,255
funkcia v škole	Zástupca pre MŠ	Times New Roman, 12 pt., automatická čierna
názov školy	Základná škola s materskou školou	Times New Roman, 12 pt., automatická čierna
adresa	Pod hôrkami 3	Times New Roman, 12 pt., automatická čierna
PSC a Obec	976 96 Medzibrod	Times New Roman, 12 pt., automatická čierna
telefón	Tel.: +421 48 418 43 45	Times New Roman, 12 pt., automatická čierna
e-mail	msmedzibrod@gmail.com	Times New Roman, 12 pt., farba RGB: 51,102,255
web stránka	zsmmedzibrod.edupage.org	Times New Roman, 12 pt., farba RGB: 51,102,255

Čl. 8

Pravidlá písomnej komunikácie

Dodržiavame základné princípy komunikácie. Písomná komunikácia je diferencovaná podľa cieľovej skupiny:

Komunikácia s deťmi

Písomné materiály pre deti sú prevažne pracovné listy, prípadne výtvarné diela. Materiály sa pripravujú z dôvodu ekonomickej efektivity v čiernobielej verzii. Okrem výnimočných „slávnostných produktov“ (diplomy, certifikáty, pochvaly...)

Komunikácia s rodičmi

Bežné odkazy rodičom vkladá triedny učiteľ deťom do tzv. „zrkadielok“. (notesy detí) Informácie sú v tlačenej podobe, čiernobiele, vo formáte max. A5. Každý odkaz obsahuje vlastnoručný podpis učiteľa.

Komunikácia s kolegami, spolupracovníkmi a partnermi školy

Bežná pošta sa vybavuje v čiernobielej verzii na hlavičkovom papieri školy vo formáte A4 s písmom Times New Roman č. 12.

Hlavičkový papier obsahuje celý názov, adresu a kontaktné údaje na školu. Formulár hlavičkového papiera je zamestnancom k dispozícii na pracovnej ploche počítačov užívateľa „Učiteľ“. Za aktuálnosť verzie vo svojom osobnom počítači je zodpovedný samotný zamestnanec.

Čl. 9

Závěrečné ustanovenia

1. Komunikačná smernica je vydaná riaditeľkou školy na dobu neurčitú s účinnosťou od 01. 09. 2020.
2. Táto smernica je platná pre všetkých zamestnancov ZŠ s MŠ Medzibrod.
3. Vedúci zamestnanci ZŠ s MŠ sú povinní oboznámiť s obsahom smernice všetkých svojich podriadených zamestnancov.
4. Zmeny smernice môže iniciovať každý člen vedenia školy, resp. každý zamestnanec prostredníctvom svojho nadriadeného. Zmenu schvaľuje vedenie školy na gremiálnych poradiach.
5. Komunikačná smernica voľne je vyhotovená v 3 exemplároch, ktoré sú umiestnené na dostupných miestach pre: zamestnancov útvaru MŠ, zamestnancov útvaru ZŠ a zamestnancov útvaru ŠJ + nepedagogických zamestnancov.