

# Komunikačná smernica

**/o komunikácii medzi zamestnancami školy, so žiakmi,  
ich zákonnými zástupcami, návštevníkmi a médiami/**

<b>Číslo:</b>	003/2018
<b>Vypracoval:</b>	PaedDr. Katarína Kitašová, ZRŠ
<b>Schválil:</b>	Mgr. Alena Strýčková, RŠ
<b>Prerokované v pedagogickej rade:</b>	31.08.2018
<b>Smernica nadobúda účinnosť odo dňa:</b>	03.09.2018
<b>Počet strán:</b>	5
<b>Počet príloh:</b>	0
<b>Oblasť platnosti:</b>	Smernica platí pre všetkých pedagógov a žiakov školy
Zmeny v smernici sa uskutočňujú formou číslovaných písomných dodatkov, ktoré tvoria súčasť tejto smernice	

## Účel predpisu

Smernica **upravuje zásady komunikácie** v rámci školy, ale aj navonok. Stanovuje základné princípy, úlohy a zodpovednosť, pravidlá komunikácie medzi zamestnancami, vedením školy, žiakmi a ich zákonnými zástupcami a inými subjektmi školy.

Cieľom smernice je dosiahnuť efektívnu komunikáciu medzi všetkými zainteresovanými a budovanie dobrého mena Gymnázia Hlinská 29 v Žiline na verejnosti.

## Čl. 1

### Úvodné ustanovenia

1. Predmetom smernice sú základné princípy a pravidlá komunikácie medzi zamestnancami, vedením školy, žiakmi a ich zákonnými zástupcami žiakov gymnázia a inými subjektmi školy.
2. Cieľom smernice je dosiahnuť efektívnu komunikáciu medzi všetkými zainteresovanými a budovanie dobrého mena Gymnázia Hlinská 29 v Žiline.
3. Smernica je doplnkom k základným dokumentom školy:
  - a) Pracovný poriadok.
  - b) Organizačný poriadok
  - c) Školský poriadok
  - d) Rokovací poriadok.

## Čl. 2

### Základné princípy

1. Komunikácia voči interným aj externým subjektom sa riadi zásadami asertívnej komunikácie, je pozitívna a nie je manipulatívna.
2. Interná aj externá komunikácia zamestnancov školy je principiálne:
  - a) pozitívna;
  - b) asertívna;
  - c) časovo a miestne príslušná;
  - d) cieľovo orientovaná.

### Čl. 3 Pravidlá komunikácie

	Forma	Lehota na vyhotovenie/ vybavenie	Zodpovedná osoba
<b>Interná komunikácia</b>			
zápis z pedagogickej, resp. pracovnej porady	písomne	do 5 dní	zapisovateľ poverený riaditeľkou školy
zápis zo schôdze Rady školy	písomne	do 5 dní	zapisovateľ rady školy
zápis z VGP vedenia školy a vedúcich PK	písomne	do 5 dní	zapisovateľ poverený riaditeľkou školy
zápis zo schôdze MZ a PK	písomne	do 5 dní	vedúci MZ a PK
prijaté maily	emailom	do 24 hodín	zamestnanec/adresát
<b>Interná a externá komunikácia</b>			
hodnotenie výchovno-vzdelávacích výsledkov žiakov	interpersonálne písomné , oznámenia o slabom prospechu, dochádzke a správaní zákonným zástupcom žiakov	štvrt'ročné	triedny učiteľ
informovanie rodičov o výchovno-vzdelávacích výsledkoch	písomne, emailom, webové sídlo školy, EŽK, individuálne konzultácie	priebežne	triedny učiteľ, vedenie školy, koordinátor web stránky vyučujúci príslušného predmetu
školské akcie	písomne, resp. emailom, webové sídlo školy	3 dni vopred, 2 dni po ukončení, 2 dni po získaní informácii od garanta akcie	garant akcie, vedenie školy, koordinátor web stránky
školské informácie	webové sídlo školy, EŽK	3 dni vopred	vedenie školy, zodp. zamestnanec, koordinátor web stránky
zápisnica z rodičovského stretnutia	písomne	bezodkladne po skončení RZ	triedny učiteľ
zmena rozvrhu	webové sídlo školy, EŽK	deň vopred	zástupca RŠ
<b>Externá komunikácia</b>			
neprijaté hovory	telefonicky	do 6 hodín	adresát
prijaté emaily	emailom	do 24 hodín, resp. v zmysle stanoveného termínu	adresát
prijatá pošta	písomne	do 24 hodín, resp. v zmysle stanoveného termínu	adresát

## Čl. 4

### Pravidlá interpersonálnej komunikácie

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

#### a) Komunikácia so žiakmi

Komunikujeme v zmysle cieľov, hodnôt a vnútorných pravidiel školy.

#### b) Komunikácia so zákonnými zástupcami

Dodržiavame základné princípy komunikácie. Rokovania so zákonnými zástupcami prebiehajú v triede, kabinete alebo inom uzatvorenom priestore s ohľadom na ochranu osobných údajov a informácií o žiakovi. Na stretnutí sa odporúča mať svedka z radov pedagogických zamestnancov (napr. triedny učiteľ, zastupujúci TU, výchovný poradca, vedenie školy). Zo stretnutia sa vyhotoví písomný zápis, ktorý podpíšu obe strany. Učiteľ komunikuje o úspechoch a problémoch žiaka s cieľom vytvoriť úzku spoluprácu a ponúknuť návrh osobnostného rozvoja žiaka.

#### c) Komunikácia s návštevníkmi

Dodržiavame základné princípy asertívnej komunikácie. Pri stretnutiach je dôležité šíriť dobré meno školy. Komunikujeme v priestoroch na to určených alebo v kabinete v závislosti od charakteru a potreby ochrany informácií. Komunikujeme pozitívne, bez prvkov autoritatívneho správania (musíte, nemôžete...). Odpovede na otázky, ktoré nie je možné zodpovedať namieste, odošleme po dohode e-mailom pokiaľ možno do 24 hodín po stretnutí, prípadne poštou alebo telefonicky.

#### d) Komunikácia s kolegami, spolupracovníkmi a partnermi školy

Dodržiavame základné princípy asertívnej komunikácie. V interpersonálnej komunikácii sme ohľaduplní a nevyrušujeme iného v práci. Je efektívnejšie dohodnúť si miesto a čas, kedy to vyhovuje všetkým zúčastneným.

#### e) Komunikácia s médiami

Táto smernica je vypracovaná aj za účelom zabezpečenia efektívneho, jednotného a objektívneho poskytovania informácií masovokomunikačným prostriedkom a zabrániť dezinterpretácii poskytovaných informácií. Za Gymnázium Hlinská 29 v Žiline je prednostne oprávnená poskytovať masovokomunikačným prostriedkom informácie súvisiace s činnosťou gymnázia riaditeľka školy, prípadne jej zástupcovia. Ostatní zamestnanci sú oprávnení poskytovať masovokomunikačným prostriedkom oficiálne informácie len popredchádzajúcim súhlasom riaditeľky školy.

## Čl. 5

### Pravidlá telefonickej komunikácie

1. Pre potreby volania zo školy sa využíva pevná linka. Linka sa nepoužíva na súkromné telefonáty.
2. Pre príjem hovorov sa môžu používať súkromné telefóny, pričom číslo súkromného telefónu zamestnancov školy nie je možné bez súhlasu zamestnanca zverejňovať ani poskytovať. Telefonické kontakty sú uvedené na webovej stránke školy. Ide najmä o tieto kontakty: riaditeľka školy, sekretariát.
3. Pre komunikáciu so zákonnými zástupcami žiakov školy sa prednostne využíva školská linka. Je na osobnom rozhodnutí každého zamestnanca školy, či sprístupní svoje súkromné telefónne číslo pre potreby komunikácie so zákonnými zástupcami žiakov, resp. inými subjektmi školy. V prípade poskytnutia súkromného telefónneho čísla je potrebné si dohodnúť so zákonnými zástupcami žiakov pravidlá komunikácie - napr. prijímanie hovorov len v čase pracovnej doby

(7.45-15.45 hod.) a vopred ich upozorniť na skutočnosť, že po uplynutí dohodnutého času, resp. počas PN, dovolenky zamestnanec školy nie je povinný prijímať hovory prostredníctvom súkromného telefónu.

4. V prípade prijatia hovorov na pevnej linke pre kolegu alebo vedenie školy, ktoré nemôže volaný bezodkladne vybaviť, zamestnanec 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.

## Čl. 6

### Pravidlá e-mailovej komunikácie

#### 1. Komunikácia s kolegami

- a) Na komunikáciu medzi vedúcim pracovníkom a zamestnancami alebo medzi zamestnancami navzájom má každý pedagogický zamestnanec pridelené e-mailové konto v tvare priezvisko@gymza.sk, ktoré slúži na pracovné účely.
- b) Každý zamestnanec je povinný sa aspoň 1x denne (počas pracovného dňa) prihlásiť do služobného e-mailového konta a spracovať svoju elektronickú poštu.
- c) Služobný e-mail je určený na delegovanie bežných operatívnych úloh, ktoré neboli predmetom pracovnej porady, resp. nadväzuje na delegované úlohy a činnosti vyplývajúce z porady, resp. je určený na úzko špecifické informácie medzi zamestnancami navzájom, úlohy v ňom vymedzené majú záväzný charakter.
- d) Od adresáta sa vyžaduje neodkladné potvrdenie prijatia
- e) Kópie: odpoveď na e-mail bude do kópie zasielaná i nadriadenému v zmysle jeho kompetencií ako aj na sekretariát (gymnazium@gymza.sk) z dôvodu potreby uzatvorenia spisu - najneskôr do 7 dní od doručenia e-mailu, ak nie je v e-maile určené inak.
- f) Pri ukončení pracovného pomeru zamestnanca bude konto zamestnanca zrušené.

#### 2. Komunikácia so zákonnými zástupcami, partnermi školy a inými subjektmi

- a) Na prijaté e-maily odpovedá adresát priebežne v rámci pracovných dní, resp. najbližší pracovný deň. Ak nie je možné e-mail vybaviť v tomto termíne, informuje odosielateľa o termíne, kedy e-mail vybaví.

## Čl. 7

### Pravidlá písomnej komunikácie

1. Dodržiavať základné princípy komunikácie. Písomná komunikácia je diferencovaná podľa cieľovej skupiny:
  - a) Komunikácia so žiakmi  
Písomné materiály pre žiakov sú prevažne pracovné listy. Materiály sa pripravujú z dôvodu ekonomickej efektivity v čiernobielej verzii. Okrem výnimočných „slávnostných produktov“ (diplomy, certifikáty, pochvaly...).
  - b) Komunikácia so zákonnými zástupcami  
Bežné odkazy zákonným zástupcom žiaka vkladá triedny učiteľ do EŽK, prípadne zasiela e-mail.
  - c) Komunikácia so spolupracovníkmi a partnermi školy  
Bežná pošta sa vybavuje v čiernobielej verzii na hlavičkovom papieri školy vo formáte A4. Hlavičkový papier obsahuje celý názov, adresu školy.

## **Čl. 8**

### **Záverečné ustanovenia**

1. Táto smernica bola prerokovaná na pedagogickej rade dňa 31. 08. 2018.
2. Smernica nadobúda účinnosť od 03. 09. 2018.

V Žiline 22. 8. 2018

.....  
Mgr. Alena Strýčková  
riaditeľka školy