

VšĮ „Charkivo mokykla Gravitacija“
Patvirtinta: 2025 m. rugpjūčio 29 d. Nr. 01/08
Įsakymas Nr. 01/08
Direktorė – Kateryna Strelchenko

MOKYKLOS KOMUNIKACIJOS REGLAMENTAS

1. REGLAMENTO TIKSLAS

Komunikacijos reglamentas sukurtas siekiant užtikrinti skaidrų, aiškų ir pagarbią dialogą tarp mokyklos, tėvų ir mokytojų; garantuoti kokybišką ir savalaikį atsakymą į visus užklausimus bei užtikrinti patogią ir saugią aplinką visiems ugdymo proceso dalyviams.

2. KOMUNIKACIJOS PRINCIPAI

2.1. Pagarba ir geranoriškumas: Visos šalys bendrauja korektiškai, ramiai ir pagarbiai.

2.2. Kreipimūsi nuoseklumas: Visi klausimai sprendžiami laikantis nustatytos kreipimūsi tvarkos (žr. 7 skyrių), siekiant užtikrinti veiksmingumą ir išvengti dubliavimo.

2.3. Savalaikiškumas: Mokykla garantuoja atsakymus per nustatytus terminus (žr. 4 skyrių).

2.4. Skaidrumas: Visi svarbūs sprendimai mokyklos skelbiami oficialiai ir jų turinys paaiškinamas per oficialius komunikacijos kanalus.

2.5. Vaikų saugumas – svarbiausias prioritetas: Bet kokioje komunikacijoje pirmenybė teikiama mokinių gerovei ir jų apsaugai.

3. KOMUNIKACIJOS KANALAI

3.1. Pagrindiniai oficialūs kanalai

Kanalas	Paskirtis
Oficialus mokyklos klasės „WhatsApp“ pokalbis	Svarbūs pranešimai, organizaciniai klausimai iš mokyklos.
Programėlė „School Today“	Informacija apie mokinių neatvykimą, ugdymo procesą ir akademinius pasiekimus.
Grįžtamojo ryšio forma mokyklos interneto svetainėje	Užklausos, pasiūlymai, asmeniniai klausimai, kuriuos reikia oficialiai užfiksuoti.
Oficiali mokyklos el. pašto dėžutė	Oficialios užklausos, prašymai, dokumentai.
Individualūs susitikimai (iš anksto užsiregistravus)	Sudėtingos situacijos, asmeniniai klausimai, kuriems reikalingas išsamus aptarimas.

3.2. Kanalai, kurie nėra oficialūs

- Asmeninės žinutės mokytojams.
- Komentarai mokyklos socialiniuose tinkluose.
- Neformalus tėvų pokalbiai.

Mokykla neprivalo teikti atsakymų per neoficialius kanalus. Kreipimaisi, kuriems reikalingas oficialus atsakymas, turi būti perkelti į oficialų komunikacijos kanalą.

4. ATSAKYMŲ TERMINAI

Klausimo tipas	Atsakingas asmuo	Atsakymo terminas (darbo metu)
Organizaciniai klausimai	Klasės vadovas	Iki 24 val.
Ugdymo procesas (užduotys, programa)	Klasės vadovas / dalyko mokytojas	Iki 48 val.
Finansiniai klausimai, sutartys	Administratorius	Iki 48 val.
Konfliktai, jautrios situacijos	Direktorius / direktoriaus pavaduotojas	Iki 72 val.
Neatidėliotini saugumo klausimai (traumos, grėsmės, evakuacija)	Administratorius / klasės vadovas	Nedelsiant

5. KOMUNIKACIJOS TAISYKLĖS TĖVAMS

Tėvai privalo:

- Užduoti klausimus per oficialius komunikacijos kanalus.
- Informuoti apie svarbius vaiko elgesio ar sveikatos būklės pokyčius.
- Laikytis pagarbaus tono ir profesinės etikos.
- Susilaikyti nuo vertinimų ar spaudimo mokytojams.
- Neaptarinėti mokytojų ar kitų mokinių tėvų pokalbiuose.
- Neperduoti privačių duomenų per neoficialius kanalus.

Tėvams draudžiama:

- Kreiptis į mokytojus asmeninėmis žinutėmis ne darbo metu (darbo dienomis nuo 19:00 iki 08:00 bei savaitgaliais / švenčių dienomis), išskyrus neatidėliotinus su vaikų saugumu susijusius atvejus.
- Kištis į vidinius pedagoginius sprendimus ir mokymo metodikas.
- Viešai kritikuoti mokyklą prieš tai neaptarus klausimo su administracija.
- Įrašinėti garso ar vaizdo pokalbius su mokyklos darbuotojais be jų išankstinio sutikimo.

6. KOMUNIKACIJOS TAISYKLĖS MOKYTOJAMS

Mokytojai privalo:

- Atsakyti korektiškai ir profesionaliai, laikydamiesi nustatytų terminų.
- Neperkelti komunikacijos į neoficialių detalių ar asmeninių klausimų aptarimą privačiuose pokalbiuose.
- Informuoti vadovybę apie konfliktus ir skundus, kurie viršija klasės vadovo kompetencijos ribas.
- Komentuoti tik tuos klausimus, kurie patenka į jų kompetencijos sritį.

Mokytojams draudžiama:

- Įsitraukti į ginčus ar viešas, emocinio pobūdžio diskusijas pokalbių grupėse.
- Duoti pažadus, kurių mokykla negali garantuoti ar įvykdyti.
- Komentuoti kolegų veiksmus be administracijos leidimo.
- Aptarinėti mokinius, jų šeimas ar asmeninę informaciją pokalbiuose.

7. KONFLIKTINĖS SITUACIJOS IR KREIPIMOSI SEKA

Bet kuri konfliktinė situacija, susijusi su ugdymo procesu, sprendžiama laikantis šios kreipimosi sekos:

1. **Klasės vadovas** – pirminis organizacinių ir ugdymo klausimų sprendimas.
2. **Mokyklos psichologas / socialinis pedagogas** – adaptacijos, elgesio ir tarpusavio santykių klausimai.
3. **Direktoriaus pavaduotojas / direktorius** – sisteminės problemos ir skundai, neišspręsti žemesniu lygmeniu.
4. **Oficialus susitikimas su Vaiko gerovės komisija, protokoluoiant sprendimus** – jei ankstesni etapai nedavė rezultato.

Konfliktai nesprendžiami tėvų pokalbių grupėse ar asmeniniuose susirašinėjimuose – jie turi būti perkelti į oficialų, struktūruotą dialogą.

8. VIEŠOJI MOKYKLOS KOMUNIKACIJA

Mokykla oficialiai informuoja per savo interneto svetainę ir oficialų mokyklos pokalbių kanalą apie:

- Mokymo programos ar pamokų tvarkaraščio pakeitimus.
- Komandos sudėties pokyčius (pagrindinių darbuotojų paskyrimą ar atleidimą).
- Svarbius renginius, šventes ir ekskursijas.
- Medicinines ar su saugumu susijusias situacijas, kurios liečia visus mokinius.
- Mokyklos viešąją veiklą ir jos pasiekimus.

9. TAISYKLĖS OFICIALIEMS MOKYKLOS POKALBIŲ KANALAMS

Klasės pokalbių kanalas yra mokyklos priemonė operatyviam informacijos perdavimui.

9.1. Moderavimas.

Klasės vadovas yra oficialaus mokyklos pokalbių kanalo moderatorius. Jo funkcija – skelbti mokyklos informaciją ir kontroliuoti, kad būtų laikomasi pokalbių kanalo taisyklių.

9.2. Etiketą. Privalomi reikalavimai:

- Abipusė pagarba.
- Jokių asmeninių įžeidimų ar kaltinimų.
- Jokių nepatvirtintos informacijos (gandų) skleidimo.
- Jokių mokytojų ar personalo kritikų.
- Jokių kitų vaikų aptarimų (klausimai apie kitą vaiką – tik individualiai).
- Jokių politinių, religinių temų, reklamos ar patyčių.

Pažeidus šias taisykles, mokykla turi teisę taikyti moderavimą, apriboti komentavimo galimybes arba pašalinti dalyvį iš oficialaus mokyklos pokalbių kanalo.

10. PARTNERYSTĖS PRINCIPAS

Tėvai ir mokykla yra partneriai.

Bendra jų tikslas – vaiko saugumas, raida ir gerovė.

Todėl pagrindinis komunikacijos stilius turi būti:

- **Aiškūs** (konkretūs, į esmę orientuoti kreipimaisi).
- **Ramus** (be emocijų).
- **Dalykiškas** (be perteklinės informacijos).
- **Gera valia grįstas** (su pagarba).
- **Profesionalus** (laikantis etikos normų).