

VILNIAUS JONO LAUŽIKO KONSULTACINIO-MOKYMO CENTRO KOMUNIKACIJOS SU BENDRUOMENE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vilniaus Jono Laužiko konsultacinio - mokymo centro (toliau – Centras) komunikacijos su darbuotojais, tėvais ir medicinos įstaigų bendruomene tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja komunikacijos procesą Centre.

2. Aprašo tikslas – užtikrinti veiksmingą informacijos sklaidą tarp visų Centro bendruomenės narių, puoselėti pasitikėjimu bei supratingumu grįstus santykius, skatinti bendradarbiavimą, gerinti bendruomenės narių mikroklimatą, didinti įsitraukimą siekiant Centro tikslų ir strategijos įgyvendinimo, sudaryti sąlygas laiku gauti objektyvią, patikimą ir naujausią informaciją bei užtikrinti grįžtamąjį ryšį, suderinti skirtingus ir įvairialypius bendruomenės narių interesus, puoselėjant ir kuriant darnius santykius, siekti skaidrumo, patikimumo ir maksimaliai veiksmingo komunikacijos su bendruomene valdymo, išnaudojant visas įmanomas priemones tam įgyvendinti:

- supažindinti bendruomenę su Centro veikla;
- pašalinti bet kokį nepasitenkinimą, kuris gali kilti tarp bendruomenės narių;
- siekti palankios bendruomenės nuomonės, išsiaiškinant Centro poziciją aktualiais klausimais;
- formuoti palankų Centro įvaizdį;
- informuoti apie Centro pastangas didinti bendruomenės gerovę;
- siekti, kad būtų žinoma, ką bendruomenės nariai galvoja apie Centrą, kas jiems nepatinka, kuo džiaugiasi, ką žino apie veiklą;
- užmegzti gerus santykius tarp Centro administracijos ir bendruomenės;
- tinkamai komunikuojant su bendruomene, padėti švietimui; skatinti kūrybines, laisvalaikio veiklas ir kt.

3. Pagrindinės Apraše vartojamos sąvokos ir apibrėžimai:

3.1. **administracija** – Centro direktorius, direktoriaus pavaduotojai ugdymui ir ūkio reikalams;

3.2. **komunikacija** – informacijos mainai, kuriuose dalyvauja visi bendruomenės nariai;

3.3. **grįžtamasis ryšys** – siūsta žodinė ar nežodinė informacija (pranešimai, komentarai ir kita reakcija) bendruomenės nariams (darbuotojams, medikams, tėvams), suteikiamas konstruktyvus grįžtamasis ryšys vieni kitiems;

3.4. **formali komunikacija** – nustatytais komunikacijos kanalais perduodama informacija, kuri yra patvirtinta administracijos bei paremta oficialiais darbuotojų santykiais hierarchinėje Centro struktūroje;

3.5. **neformali komunikacija** – atsitiktinė, spontaniškai perduodama informacija, vykstanti asmeniniais ar dalykiniais klausimais, kurių atsiradimą įtakoja socialinis poreikis bendrauti;

3.6. **komunikacijos kanalai** – priemonės, kuriomis perduodama informacija.

4. Informacijos sklaida Centre grindžiama šiais principais:

4.1. už tinkamą informacijos sklaidą atsakinga Centro administracija, kuri kuria pagrindines komunikavimo strategijas, o į komunikacijos procesą įtraukiami visi Centro darbuotojai;

4.2. Centro personalas dirba ir komunikuoja bendradarbiavimo principu: vieningai keičiasi informacija tarpusavyje, padeda vieni kitiems išspręsti problemas;

4.3. komunikacija skirta padėti priimti sprendimus ir motyvuoti darbuotojus; informuoti medikus ir tėvus;

4.4. komunikaciją sudaro tiksli, aiški, nuosekli, patikima ir savalaikė informacija;

4.5. komunikacija visada yra dvipusis procesas, turintis grįžtamąjį ryšį;

4.6. komunikacija niekada nesibaigia – tai nuolatinis procesas.

II SKYRIUS KOMUNIKACIJA SU DARBUOTOJ AIS

5. Centre informacijos sklaida vykdoma tokiomis kryptimis:

5.1. **iš administracijos darbuotojams:** administracijos siunčiama informacija darbuotojams, kuria siekiama patarti, informuoti, nurodyti, instrukuoti, įvertinti, pateikti žinių apie Centro tikslus, strategijas ir kita informacija, kuri reikalinga darbuotojams atlikti savo užduotis;

5.2. **iš darbuotojų administracijai:** iš darbuotojų gaunamas grįžtamasis ryšys: administracijai pateiktos ataskaitos apie atliktą darbą ir pasiektą pažangą, pasiūlymai veiklos tobulinimui, paaiškinimai ir pagalbos ar sprendimo prašymas, informacijos suteikimas (apie Centro veiklą, narių poreikius ir kt.);

5.3. **tarp to paties lygmens darbuotojų:** komunikacija tarp darbo grupės narių, tarp skirtingų grupių narių, tarp to paties lygmens vadovų, kuri padeda koordinuoti užduotis, spręsti problemas, palaikyti draugiškus santykius su kolegomis.

6. Centre informacijos sklaida vykdoma tokiomis komunikacijos formomis:

6.1. **žodžiu tiesiogiai:** informacija žodžiu perduodama pokalbių, susirinkimų, pasitarimų metu. Administracija su Centro darbuotojais žodžiu bendrauja, kai reikia daryti pranešimus, pristatyti ataskaitas, švenčių proga pasveikinti kolegas, aptarti iškilusias problemas, rasti jų sprendimą ar išsiaiškinti konfliktą ir kt.;

6.2. **žodžiu per nuotolinės komunikacijos kanalus:** vidinė komunikacija vyksta telefonu ir per nuotolinio komunikavimo priemones (Google Chat, Zoom, telefonu), kurių pagalba bendraujama tarpusavyje tarp administracijos, darbuotojų;

6.3. **raštu:** Centre informacija darbuotojams raštu perduodama informaciniais pranešimais, įsakymais, anketomis, elektroninio pašto laiškais ir kt., taip pat rengiami ir nuolat aktualia informacija papildomi Centro interneto svetainės naujienų, veiklų bei dokumentų informaciniai segtuvai ir kt.

III SKYRIUS KOMUNIKACIJOS SU DARBUOTOJ AIS KANALAI IR PRIEMONĖS

7. **Darbuotojų susirinkimas:** posėdis, metodinių grupių pasitarimas, darbo grupių pasitarimas.

8. **Administracijos pasitarimai:** direkciniai susirinkimai rengiami vieną kartą per savaitę aktualiais klausimais.

9. **Direktoriaus pavaduotojų ugdymui informacija darbuotojams:** kiekvieną savaitę sudaromi nauji pamokų tvarkaraščiai, kurie savaitės bėgyje koreguojami atsižvelgiant į atvykusius vaikus. Pamokų tvarkaraščiai kartu su numatomomis edukacinėmis veiklomis ir šventiniais renginiais bei naujausia informacija apie kvalifikacijos renginius siunčiami į mokytojų asmeninius bei Centro elektroninius paštus.

10. **Darbuotojų priėmimas asmeniniais klausimais:** direktorius, direktoriaus pavaduotojai priima darbuotojus asmeniniais klausimais. Dėl susitikimo darbuotojai gali iš anksto susitarti su administracija tiesiogiai, telefonu ar elektroniniu pranešimu, suderinti su raštine.

11. **Darbuotojų apklausos:** siekiant gauti iš darbuotojų grįžtamąjį ryšį atliekamos anoniminės anketinės apklausos. Remiantis tyrimų rezultatais, sprendžiamos problemos, planuojama veikla ir kt.

12. **Bendravimas ir bendradarbiavimas** su Darbo tarybos, Centro pedagogų tarybos atstovais aktualiais klausimais.

13. **Direktorius pavadootojų susitikimai su pavaldžiais darbuotojais:** susitikime aptariamas užduočių vykdymas, einamieji darbo klausimai (mokinių ugdymosi ypatumai, mokinių tėvų/globėjų lūkesčiai, planuojami edukaciniai ir šventiniai renginiai, aptariamos idėjos, problemos).

14. **Informaciniai stendai:** naudojami darbuotojų informavimui (savaitės pamokų tvarkaraščiai, aktualūs skelbimai).

15. **Interneto svetainė:** Centro svetainėje <https://www.lauzikocentras.lt/> skelbiamos aktualios naujienos, informacija apie Centro veiklą, paslaugas, renginius, Centro direktoriaus metinės veiklos ataskaita, Centro veiklos kokybės įsivertinimo rezultatai, Centro finansinės veiklos ir darbuotojų vidutinio darbo užmokesčio ataskaitos, teisės aktai ir kita darbuotojams reikalinga ir naudinga informacija. Už savalaikį informacijos pateikimą ir atnaujinimą interneto svetainėje atsakingas direktoriaus paskirtas asmuo. Mokiniais organizuotus ir vestus renginius aprašo renginius organizavę mokytojai.

16. **Darbuotojų kolektyvo vienijimas:** darbuotojų kolektyvo vienijimas: darbuotojų kolektyvo vienijimas apima bendrų renginių darbuotojams organizavimą, siekiant palaikyti kolektyvo vienybę, bendrumą, paskatinti atvirą, nuoširdų bendravimą tarp kolektyvo narių. Centre organizuojami bendri renginiai: Kalėdiniai renginiai, renginiai profesinėms ir kt. šventėms paminėti, išvykos, ekskursijos ir kt.

17. **Pranešimai darbuotojams elektroniniu paštu:** informacijos platinimą (viešinimą) inicijuoja administracija arba jos įgalioti asmenys, siekiant užtikrinti bei gerinti tarpasmeninę darbuotojų komunikaciją.

18. **Klausimų, pasiūlymų teikimo inicijavimas per Google Drive:** priemonė naudojama rinkti klausimus prieš planuojamus susirinkimus, taip pat darbuotojams išsakyti pasiūlymus, svarstymus ir kt.

19. **Klausimų, reikalaujančių greito reagavimo, trumpų apklausų konkrečiu klausimu inicijavimas pokalbių lange Google Chat.**

20. **Neplanuoti administracijos susirinkimai su darbuotojais:** esant ypatingoms aplinkybėms, neplanuotoms, krizinėms situacijoms (kai norima aptarti iškilusias problemas, naujas idėjas, planuojamus pokyčius ir kt.), gali būti priimtas direktoriaus sprendimas surengti neplaninį arba neeilinį susirinkimą.

21. **Vidinė dokumentacija:** visi su personalo valdymu susiję dokumentai: įsakymai, sprendimai, protokolai, įspėjimai, instrukcijos, informaciniai dokumentai ir kt., kuriais visi personalo nariai vadovaujasi savo darbe. Prašymų, įvairių sutikimų, mėnesio ir metų ataskaitų formas išduoda raštinė.

22. **Seminarai, mokymai ir darbo grupės:** veikla apima bendruomenės narių dalijimąsi informacija, mokymusi, Centro veiklos tobulinimu.

IV SKYRIUS KOMUNIKACIJA SU MEDICINOS ĮSTAIGŲ DARBUOTOJAIS

23. **Centre sklaida su medikais vykdoma tokiomis kryptimis:**

23.1. **iš administracijos medikams:** administracijos siunčiama informacija medikams, kuria siekiama informuoti, pateikti žinių apie Centro tikslus, strategijas ir kt.;

23.2. **iš medikų administracijai:** iš medikų gaunamas grįžtamasis ryšys: pasiūlymai tobulinimui, paaiškinimai, pagalbos ar sprendimo prašymas (leidimai mokyti), informacijos pateikimas ir kt.;

24. **Centre komunikacija su medikais vykdoma tokiomis formomis:**

24.1. **žodžiu tiesiogiai:** informacija žodžiu perduodama pokalbių, susirinkimų, susitikimų. Dažniausiai medikai bendrauja su ligoninės skyrių kuriojančiu Centro direktoriaus pavadootoju. Individualūs pokalbiai: mokytojas – medikas – organizuojami pagal poreikį (aptariant ugdymo galimybes).

24.2. **žodžiu per nuotolinės komunikacijos kanalus:** komunikacija vyksta telefonu, susitinkant ligoninės skyriuose ir (ar) per nuotolinio komunikavimo priemones (*Messenger, Zoom ir kt.*);

24.3. **raštu:** informacija raštu perduodama informaciniais pranešimais, elektroninio pašto laiškais ir kt., taip pat rengiami ir nuolat aktualia informacija papildomi ligoninėje esantys standai, Centro lankstinukai ir kt.

V SKYRIUS KOMUNIKACIJOS SU MEDICINOS ĮSTAIGŲ DARBUOTOJ AIS KANALAI IR PRIEMONĖS

25. **Centro administracijos susitikimai su medikais:** vyksta ne rečiau kaip 2 kartus per metus; individualūs pokalbiai organizuojami pagal poreikį. Susirinkimus organizuoja ligoninės skyrius kuruojantys direktoriaus pavaduotojai.

26. **Pasitarimai:** Vaiko gerovės komisijos (VGK) posėdžiai, pasitarimai su administracija.

27. **Bendravimas ir bendradarbiavimas** ligoninės skyrių vadovų, administratorių, socialinių darbuotojų, auklėtojų pagal poreikį vyksta su direktoriumi, direktoriaus pavaduotojais, mokytojais aktualiais ugdymo klausimais, organizaciniais ar ūkiniais klausimais.

28. **Informaciniai standai, skelbimų lentos:** informaciniai standai ir skelbimų lentos naudojamos medikų informavimui, kuriuose skelbiama tik aktuali ir trumpa informacija (pamokų tvarkaraščiai, renginių skelbimai).

29. **Interneto svetainė:** Centro interneto svetainėje <https://www.lauzikocentras.lt/> skelbiamos aktualios naujienos, informacija apie Centro veiklą, paslaugas, renginius, teisės aktai ir kita medikams reikalinga informacija. Už savalaikį informacijos pateikimą ir atnaujinimą interneto svetainėje atsakingas direktoriaus paskirtas asmuo.

30. **Medikų įtraukimas į veiklą, bendravimo ir bendradarbiavimo skatinimas:** tai apima bendrų renginių organizavimą, siekiant palaikyti bendrystę, paskatinti atvirą, nuoširdų bendravimą tarp medikų, mokyklos darbuotojų, administracijos. Organizuojami bendri renginiai: Rugsėjo 1-osios šventė, Kalėdiniai renginiai, valstybinės šventės, įvairios akcijos, išvykos ir kt.

31. **Pranešimai medicinos darbuotojams elektroniniu paštu:** informacijos platinimą (viešinimą) inicijuoja administracija arba jos įgalioti asmenys, siekiant užtikrinti bei gerinti tarpasmeninę komunikaciją.

32. **Neplanuoti susirinkimai su medicinos darbuotojais:** esant ypatingoms aplinkybėms, neplanuotoms, krizinėms situacijoms (kai norima aptarti iškilusias problemas, naujas idėjas, planuojamus pokyčius ir kt.), gali būti priimtas direktoriaus arba direktoriaus pavaduotojo sprendimas surengti neplaninį susirinkimą su medikais.

33. **Dokumentacija:** teisės aktai, aprašai, tvarkos, instrukcijos skelbiami Centro interneto svetainėje.

34. **Seminarai, mokymai ir darbo grupės:** veikla apima bendruomenės narių, įtraukiant medikus, dalijimąsi informacija, mokymąsi, Centro veiklos tobulinimą.

VI SKYRIUS KOMUNIKACIJOS SU TĖVAIS STRUKTŪRA

35. **Konsultaciniame mokymo centre informacijos sklaida su tėvais vykdoma tokiomis kryptimis:**

35.1. **iš administracijos tėvams:** administracijos pateikiama informacija tėvams, kuria siekiama informuoti, pateikti žinių apie ugdymo organizavimo tvarką ligoninių mokykloje, mokymosi rezultatus ir vertinimą, Centro tikslus, strategijas, ir kt.;

35.2. **iš tėvų administracijai:** iš tėvų gaunamas grįžtamasis ryšys: pasiūlymai tobulinimui, pagalbos ar sprendimo prašymas, informacijos pateikimas ir kt.;

35.3. **tarp tėvų:** neformali komunikacija, kuri padeda palaikyti draugiškus santykius, organizuoti bendruomenės veiklas, kelti ir aptarti rūpimus klausimus ir kt.

36. **Centre komunikacija su tėvais vykdoma tokiomis formomis:**

36.1. **žodžiu tiesiogiai:** informacija žodžiu perduodama pokalbių, susitikimų metu. Dažniausiai tėvai bendrauja su vaiku mokančiu mokytoju, aptaria sėkmes ir nesėkmes, sprendžia problemas, planuoja renginius ir kt. Administracija su tėvais žodžiu bendrauja pagal poreikį, aptaria iškilusias problemas, randa jų sprendimo būdus;

36.2. **žodžiu per nuotolinės komunikacijos kanalus:** komunikacija vyksta telefonu, susitinkant ligoninės edukacijai skirtose erdvėse ir (ar) per nuotolinio komunikavimo priemones (*Messenger, Zoom*);

36.3. **raštu:** informacija raštu perduodama informaciniais pranešimais, anketomis, elektroninio pašto laiškais ir kt., taip pat rengiami ir nuolat aktualia informacija papildomi Centre esantys standai, lankstinukai ir kt.

VII SKYRIUS KOMUNIKACIJOS SU TĖVAIS KANALAI IR PRIEMONĖS

37. **Pasitarimai:** Vaiko gerovės komisijos (VGK) posėdžiai, pasitarimai su administracija.

38. **Priėmimas asmeniniais klausimais:** direktorius, direktoriaus pavaduotojai ir kiti vaikus mokantys pedagogai priima tėvus asmeniniais klausimais. Dėl susitikimo tėvai gali iš anksto susitarti su administracija ir kitais darbuotojais kreipiantis tiesiogiai, telefonu ar elektroniniu paštu, raštine.

39. **Apklausa:** siekiant gauti iš tėvų grįžtamąjį ryšį atliekamos anoniminės anketinės apklausos. Remiantis tyrimų rezultatais, tobulinama veikla.

40. **Informaciniai standai, skelbimų lentos:** informaciniai standai ir skelbimų lentos naudojamos tėvų informavimui, kuriuose skelbiama tik aktuali ir trumpa informacija.

41. **Interneto svetainė:** Centro interneto svetainėje <https://www.lauzikocentras.lt> skelbiamos aktualios naujienos, informacija apie ligoninių mokyklos veiklą, paslaugas, renginius, teisės aktai ir kita tėvams reikalinga ir naudinga informacija. Už savalaikį informacijos pateikimą ir atnaujinimą interneto svetainėje atsakingas direktoriaus paskirtas asmuo.

42. **Tėvų įtraukimas į veiklą, bendravimo ir bendradarbiavimo skatinimas:** tai apima bendrų renginių organizavimą, siekiant palaikyti bendrystę, paskatinti atvirą, nuoširdų bendravimą tarp tėvų, mokyklos darbuotojų, administracijos. Mokinių tėvai/globėjai kviečiami dalyvauti šventiniuose, edukaciniuose renginiuose, kūrybinėse dirbtuvėse.

VIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

43. Informacija teikiama objektyvi, laiku, į kiekvieną paklausimą atsakoma konstruktyviai, aiškiai ir trumpai.

44. Aprašas peržiūrimas ir, reikalui esant, koreguojamas ne rečiau kaip kartą per metus.

45. Su Aprašu bendruomenės nariai supažindinami susirinkimo metu.

46. Aprašas skelbiamas Centro interneto svetainėje <https://www.lauzikocentras.lt/>