

Principy doporučené pro komunikaci zákonných zástupců žáků se školou v případě podávání připomínek, nesouhlasných stanovisek, stížností apod.

Tyto principy nenahrazují postup podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, pouze jej doplňují.

Funkční komunikaci můžeme problémům, a tím stížnostem předcházet. Stížnosti vznikají z nedorozumění a z toho, že každý může záležitost vnímat jinak, má jiný pohled na svět.

Nebojme se ptát...

Principy:

1. Rodič komunikuje ve věci, která souvisí se školou a která ho trápí, s tím, kdo mu může v této věci pomoci, tedy přímo se školou.
2. Rodič se obrací na zástupce školy včas, dokud je velká šance, že se věci podaří objasnit a dojít ke shodě.
3. Zaměstnanec školy je rodiči k dispozici po předchozí dohodě o datu, času a místě schůzky.
4. Rodič se obrací nejprve na člověka, kterého se problém týká bezprostředně – učitel, třídní učitel, vychovatel.
5. Rodič má právo na vypracování zápisu z tohoto jednání.
6. K nadřízenému daného pracovníka (vedoucí vychovatelka, zástupkyně, ředitelka) se rodič obrací, až když selže jednání na nižší úrovni.
7. Při jednáních, při kterých se dá předpokládat rozdíl v postojích nebo kdy rodič bude vyžadovat zápis, zastupují stranu školy alespoň dva zaměstnanci školy.
8. Jednání je vedeno zásadně ve věcné rovině, ne na základě pocitů, z doslechu od kohosi apod. Případná stížnost by měla být konkrétní a podložená fakty.
9. Jednání je vedeno v rámci pravidel slušného chování. Bude-li překročena únosná mez, zaměstnanec školy jednání bez dalšího vysvětlování ukončí.
10. Škola či její zástupce má na své rozhodnutí, zdůvodnění, změnu postoje apod. zákonnou lhůtu. V takovém případě sdělí zástupce školy rodiči žáka termín, dokdy nejpozději bude spraven o rozhodnutí, příp. pozván na další jednání.
11. Jedná-li rodič se zástupcem školy, který není seznámen s problémem z výpovědi obou zúčastněných stran (např. s vedoucími zaměstnanci) a nedojde k oboustranné shodě, rozhodne zástupce školy až poté, kdy se s problémem seznámí i z pohledu druhé strany, případně vyzve k jednání všechny zúčastněné.