

## Saaremaa Toetava Hariduse Keskuse kogukondliku e-suhtlemise hea tava

### 1. Põhiväärtused

**Lapsekesksus** – kõige tähtsam on laps ja tema turvalisus ning meie tegevus lähtub tema heaolust. Teeme pidevat koostööd lapse pere ja teiste temale oluliste lähedastega, suhtume neisse lugupidavalt ja oleme neile toeks.

**Väärikus** – oleme usaldusväärsed ja vastutame oma sõnade, valikute ning käitumise eest. Suhtleme inimestega avatult, sõbralikult ja viisakalt.

**Ettevõtlikkus ja positiivsus** – seame endale tööalaseid eesmärke ja tegutseme nende elluviimise nimel. Oleme sihikindlad ja tegeleme pideva enesearendamisega. Planeerime oma aega. Oleme valmis igakülgseks koostööks. Tööalaseid probleeme lahendame loovalt ja targalt. Osaleme ühisüritustel, oleme aktiivsed keskuse arendustegevuses ja julgeme võtta vastutust. Oleme heatujulised, motiveeritud ja edumeelsed.

**Hoolivus** – hoolime iseendast ja inimestest enda ümber. Meie jaoks on olulised head suhted inimeste vahel. Oleme abivalmid, valmis kuulama ja mõistma. Oma igapäeva tegevustes lähtume säästva arengu seisukohtadest (hoiame ja kaitseme keskkonda/loodust; kasutame efektiivselt erinevaid ressursse nt aeg, raha jne).

**Praktilisus** – igapäeva tegevustes seame esikohale praktilisuse. Omi mõtteid ja ideid väljendame lühidalt ja selgelt. Laste juhendamisel peame oluliseks lõimimise põhimõtet ning õpetatava seostamist elu praktiliste vajaduste ja reaalsete olukordadega.

**Koostöö** - oleme koostöövalmid, mõistvad ja paindlikud, arvestame erinevate osapoolte huvidega. Teame, et töötame kõik ühise eesmärgi nimel omades erinevaid ülesandeid.

### 2. Sise- ja väliskommunikatsiooni üldpõhimõtted

2.1. Kommunikatsioonis arvestatakse oma huvipoolte vajaduste ja huvidega, kasutades suhtlemiseks olukorras kõige paremini sobivaid kanaleid.

2.2. Kommunikatsiooni hea tava lähtub organisatsiooni põhimäärusest, missioonist, visioonist ja põhiväärtustest.

2.3. Iga töötaja hoolitseb ka ise selle eest, et olla informeeritud.

### 3. Sisekommunikatsioon

3.1. Info jagamine tervele asutusele: koosolek üks kord kvartalis.

3.2. Info jagamine osakondadele:

- õppeosakond: üks kord nädalas infokoosolek ja üks kord õppeperioodis õppenõukogu;
- haridustugiteenuste osakond: üks kord kuus osakonna koosolek, üks kord kuus erialarühmade koosolek;
- sotsiaalteenuste osakond: igas peres üks kord kuus koosolek, turvakodu töötajatel üks kord kuus koosolek, pere tugiisikutel kaks korda kuus koosolek, rehabilitatsiooni meeskonnal üks kord kvartalis koosolek;
- juhtkond: üks kord kuus koosolek.

3.3. Suhtluskanalid: sotsiaalmeedia (Facebook, Messenger), koduleht, e-kool, e-mailid, telefon.

#### **4. Väliskommunikatsioon**

4.1. Avalikkuse teavitamine toimub vastavalt kommunikatsiooniplaanile, kasutades selleks elektroonilist meediat jt teabekanaleid.

4.2. Igasugune asutusest väljapoole suunatud info kooskõlastatakse eelnevalt osakonna juhatajaga ja/või direktoriga.

4.3. Erinevate tunnustamiste avalikustamine asutuse kodulehel ja sotsiaalmeedias.

4.4. Suhtluskanalid:

- kool, lapsed ja lapsevanemad: üks kord õppeaastas toimub lastevanemate üldkoosolek, e-kooli kaudu igapäevaselt, klassijuhataja suhtleb vähemalt üks kord nädalas lapsevanematega;
- igalt osakonnalt üks kord kuus arendava ja ennetava sisuga postitused Facebookis ja kodulehel;
- koostööpartneritega koosolekud, arutelud või ümarlauad kokku lepitud regulaarsusega;
- haridusasutustega suhtlemine juhtumipõhiselt, koolisestse tugimeeskondade koosolekud kokkulepitud regulaarsusega, juhtumikorraldajate korraldatud ümarlauad.

#### **5. Vastutusvaldkonnad**

5.1. Juhtkond on organisatsiooni kõneisikuks välis- ja sisekommunikatsioonis.

5.2. Valdkonna spetsiifikast lähtuvalt on vastutusvaldkonnad järgmised:

- direktor - kõik asutust puudutavad küsimused;
- osakonna juhataja – on otsene info jagaja osakonna töötajatele ja/või klientidele ning informeerib üldsust oma osakonna vastutusvaldkonda puudutava osas;
- erialarühma juht - jagab infot oma vastutusvaldkonnas ja erialast lähtuvalt;
- rehabilitatsioonimeeskonna juht - jagab infot rehabilitatsiooniteenuse osas;
- töötaja - teavitab juhtkonna liikmeid tähtsamatest tööalastest tegemistest või takistustest töö tegemisel esimesel võimalusel, osaleb aktiivselt koostöökoosolekutel ja asutusesisestel üritustel, loeb tööpäevadel vähemalt kord päevas töömeile, avalikkuse ees võtab sõna oma töövaldkonna piires.

#### **6. Kokkulepped erinevate suhtluskanalite kasutamiseks**

6.1. Sotsiaalmeedia ja kodulehe postitused:

- kvaliteetne foto, mille puhul arvestatakse autoriõigustega;
- tekst arusaadav meie huvigrupile (võimalikult lühike ja konkreetne);
- kommunikatsiooniplaanist lähtuv postitus on meie asutuse spetsialistide poolt kirjutatud (ei jaga teiste postitusi).

6.2. E-kool:

- lühike, konkreetne, selgelt arusaadav sõnum;
- üldjuhul negatiivseid sõnumeid e-koolis ei edasta.

6.3. E-mailid:

- tööalaseks suhtluseks kasutatakse asutuse emaili;
- kõik asutuse töötajad loevad ja vajadusel vastavad töömeilidele vähemalt üks kord päevas;
- tekst ametlik, konkreetne, viisakas, hinnangute- ja emotsioonivaba ning koostööd soosiv;
- probleeme ja konflikte meili teel ei lahenda.

#### 6.4. Telefon:

- vestluses jäädakse alati viisakaks ja professionaalseks;
- lapsevanemale helistab üldjuhul klassijuhataja, eriolukorra puhul spetsialistid lepivad omavahel kokku, kes helistab.

#### 6.5. Messenger jm tekstisõnumid:

- suhtlusstiil on viisakas, konkreetne ja asjakohane;
- delikaatseid isikuandmeid ei jaga.

#### 6.6. Ajakirjandus:

- suunatakse üldjuhul juhtkonna poole;
- Juhul, kui asutuse spetsialist kirjutab artikli või annab vastuse, kooskõlastatakse need juhtkonnaga.