

ODNOSI S JAVNOŠĆU I KRIZNO KOMUNICIRANJE U ŠKOLSTVU



mr. sc. Vlade Dragun

vlade.dragun@gmail.com

Vodice, 10. ožujka 2015. godine

SADRŽAJ IZLAGANJA

UVODNI DIO

- *definiranje odnosa s javnošću*
- *odnosi s javnošću u školstvu*

KRIZNO KOMUNICIRANJE U ŠKOLSTVU

- *kriza, vrste i uzroci*
- *mjesto i uloga odnosa s javnošću u krizama*
- *etički kodeks i protokol postupanja*

ZAVRŠNI DIO

- *uloga ravnatelja u upravljanju krizom*

POJAM ODNOSI S JAVNOŠĆU (OSJ)

Pojam ***odnosi s javnošću*** uključuje više različitih područja djelatnosti:

- odnosi s medijima,
- publicitet,
- odnosi sa zaposlenicima i investitorima,
- krizno komuniciranje,
- interno komuniciranje, lobiranje, savjetovanje,
- promociju proizvoda i događanja,
- javna pitanja,
- utjecanje na javno mnijenje.

DEFINICIJA OSJ

„**Odnosi s javnošću** proces su komuniciranja organizacije s njezinom unutarnjom i vanjskom javnošću u svrhu postizanja međusobnog razumijevanja, izgradnje društvene odgovornosti i ostvarivanja zajedničkih ciljeva. “

prof.dr.sc. Zoran Tomić

JAVNOST JE:

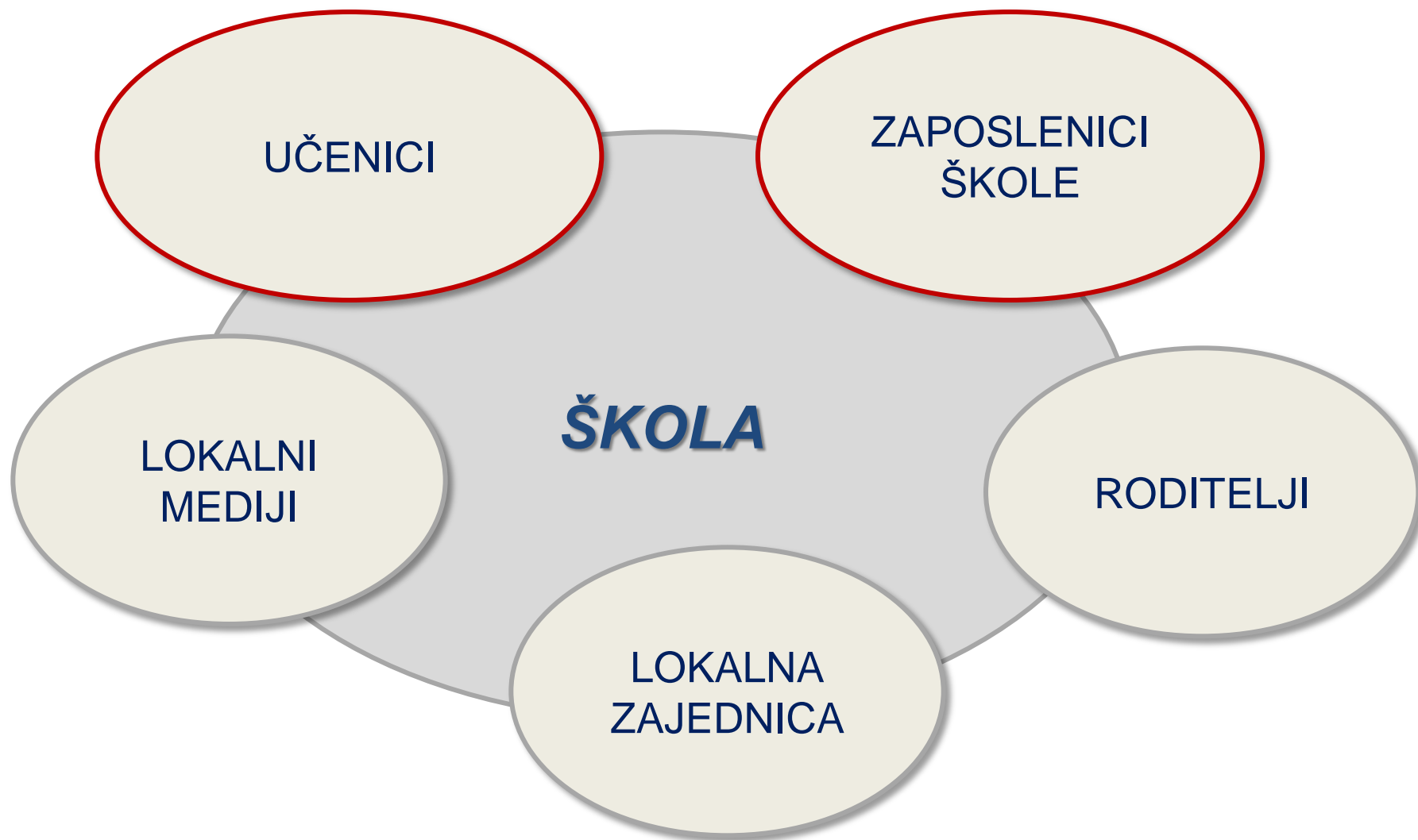
cjelokupno društveno okruženje, ukupnost svih građana koji čine zajednicu unutar koje oblikuju opće, javno mnijenje.

ODNOSI S JAVNOŠĆU U ŠKOLSTVU

Odnosi s javnošću u školstvu
komunikacija su školskih
institucija s njenom
unutarnjom i vanjskom javnošću.



KLJUČNE UNUTARNJE I VANJSKE JAVNOSTI ŠKOLE



DEFINICIJA KRIZE

- **Kriza** je neplanirana i neželjena okolnost koja nastupa iznenada, nenajavljeno i neočekivano, u kojoj dolazi do poremećaja u normalnom funkcioniranju ustanove – škole.

UZROCI KRIZA



VANJSKI UZROCI

Vanjski uzroci kriza nastaju izvan ustanove, u okolini. Smatra se da ustanova nema bitnog utjecaja na te uzroke. Primjeri vanjskih uzroka kriza su:

- *prirodne katastrofe i nesreće,*
- *političke i društvene promjene,*
- *državne krize,*
- *gospodarske krize,*
- *recesije,*
- *promjene u zakonodavstvu,*
- *promjene na tržištu,*
- *sigurnosno okruženje, itd.*

UNUTARNJI UZROCI

- *loša organizacija rada*
- *narušeni međuljudski odnosi*
- *neodgovarajuća osposobljenost uprave*
- *korupcija*
- *podcjenjivanje javnog mnijenja*
- *neefikasno djelovanje funkcija upravljanja*
- *nezadovoljstvo radnika*
- *stvaranje neformalnih skupina s različitim stavovima*
- *nerealni ciljevi sindikata*
- *nedostatak unutarnje komunikacije, itd.*

UZROCI KRIZA U ŠKOLI

- maloljetnička delikvencija, međuvršnjački odnosi, vršnjačko nasilje
- loša suradnja s roditeljima
- narušeni međuljudski odnosi
- nedostatak unutarnje komunikacije
- nedostatak komunikacije škole i njezinih ključnih vanjskih javnosti
- loša organizacija rada, loši uvjeti rada
- neprirodne nepogode poput požara ili potresa
- hitni slučajevi poput pucnjave u školi (druga nasilnička djela)
- trovanja hranom, zarazne bolesti
- nesreće školskih autobusa
- zaposlenici optuženi za pronevjeru ili profesori koji seksualno zlostavljaju

MJESTO I ULOGA ODNOSA S JAVNOŠĆU U KRIZAMA

***vjerodostojno i stručno tumačenje
novonastalih događaja***

prepoznavanje trenutka kada kritični događaj
prerasta u krizu

preuzimanje kontrole nad situacijom

prikupljanje što većeg broja informacija

MJESTO I ULOGA ODNOSA S JAVNOŠĆU U KRIZAMA

proaktivno komuniciranje

- *što prije izići sa informacijom za javnost*
- *informacija točna i konkretna*
- *uputiti tri do četiri poruke za sve dijelove javnosti*

razumijevanje uloge medija u krizi

- *Što se dogodilo?*
- *Što je pošlo krivo? Zašto?*
- *Tko je kriv/odgovoran?*
- *Što se događa u ovom trenutku?*
- *Što činite da biste spriječili da se to ponovo dogodi?*

posao se mora i dalje odvijati

**pristupiti ažuriranju školskog kriznog
komunikacijskog plana radi izbjegavanje nove krize**
/Iskustva iz krize pretočiti u planove/

PRIMJER DOBRE PRAKSE

PANIKA MEĐU RODITELJIMA I UČENICIMA OSNOVNE ŠKOLE „SUĆIDAR“:



UČENIK UMRO OD MENINGITISA, PRIJETI LI ŠKOLI EPIDEMIJA?

Dok roditelji učenika OŠ "Sućidar" čvrsto vjeruju da je loša sanitarna kvaliteta vode skrivila smrt 13-godišnjeg polaznika šestog razreda, liječnici tvrde da nema razloga za paniku.

- Dr. Mladen Smoljanović, ravnatelj Županijskog zavoda za javno zdravstvo, naglašava da je voda ispravna, dok doc. dr. Nikola Bradarić, voditelj Odjela za zarazne bolesti, tvrdi da epidemije meningitisa nema.

Pišu: Tanja ŠIMUNDIĆ-BENDIĆ i Divna ZENIĆ

Snimili: Nikola VILIĆ i Antonio BAČIĆ

Zašto nam ravnatelj Dragun laže da nema djece u bolnici, pa mi smo čuli za njih šest koji su se razboljeli od meningitisa. To je strašno. Pa koliko treba biti smrtnih slučajeva da se nešto i konačno riješi? — zapitao se Željko Brnadić, dok je Jasminka Franić, majka učenice šestog razreda, naznačila kako je njezina kćerka ostala u kući zbog mučnine, što je kod roditelja izazvalo nemalu paniku i strah.

U ponedjeljak ćemo blokirati školu ako ravnatelj nešto ne poduzme. U pitanju su naša djeca, želimo ih zaštititi, zato tražimo nalaz sanitarne inspekcije. Djeca nam se često tuže da ih boli glava, da imaju mučninu, nešto se mora napraviti — veli Milica Bralić, majka učenice šestog razreda.

POSTUPCI U RJEŠAVANJU KRIZE

- razgovor s novinarima
- interna komunikacija u školi
- komunikacija sa Zavodom za javno zdravstvo
- komunikacija sa zaraznim odjelom KBC Split
- sazivanje tiskovne konferencije
- prezentacija rezultata stručne analize



Voda u školi je voda iz vodovodne mreže koju konstantno kontrolira i poduzeće Vodovod i kanalizacija i naš Zavod. Da je, kojim slučajem, neispravnost vode uzročnik meningitisa, oboljelih bi bilo na stotine — tvrdi dr. Smoljanović.

Da nema epidemije virusnog meningitisa ni u OŠ Sućidar, a ni u cijelom Splitu, potvrdio nam je i doc. dr. Nikola Bradarić, voditelj Odjela za zarazne bolesti KB-a Split.

ETIKA KOMUNICIRANJA U ODNOSIMA S JAVNOŠĆU

- ***Etiku jedne ustanove određuje sve što ona čini, a ne sve što ona govori.***
- Ne koristiti lažne, pogrešno predstavljene deformirane ili nebitne dokaze kao potporu svojim argumentima ili tvrdnjama.
- Ne koristiti namjerno nepotkrijepljene ili nelogične argumente. Ne koristiti nebitne apele da biste odveli pozornost ili usredotočenost na neko konkretno pitanje.
- Ne tražiti od publike da vašu ideju ili prijedlog povezuje s emotivno obojenim vrijednostima, motivima ili ciljevima s kojima oni nisu povezani.
- Ne manipulirati publikom skrivanjem svojih stvarnih želja ili interesa.

ETIKA KOMUNICIRANJA U ODNOSIMA S JAVNOŠĆU

- Ne predstavljati pogrešno i ne prikrivati broj, opseg, intenzitet ili neželjene osobne posljedice.
- Ne koristiti emotivne apele koji nemaju dokaza.
- Ne pojednostavljivati složene situacije pretjeranim uprošćavanjem i prikazivanjem na crno-bijeli način.
- Ne pretvarati se da ste u nešto sigurni ako to zaista i niste.
- Ne zastupati nešto u što ni sami ne vjerujete.

ULOGA RAVNATELJA U UPRAVLJANJU KRIZOM

Uspjeh škole u svladavanju krize u velikoj mjeri ovisi o stilu ponašanja ravnatelja kao rukovoditelja

- *kao glasnogovornik reputaciju i učinkovitost u javnosti postiže temeljem iskrenosti, poštenja i dosljednosti*

Zadatak ravnatelja kao glasnogovornika je:

- *uobličiti poruku i pripremiti najbolje moguće argumente za javnost,*
- *u isto vrijeme pripremiti učitelje/nastavnike koji će navedenu poruku prenijeti roditeljima u neposrednoj komunikaciji,*
- *Vjerodostojnost.*

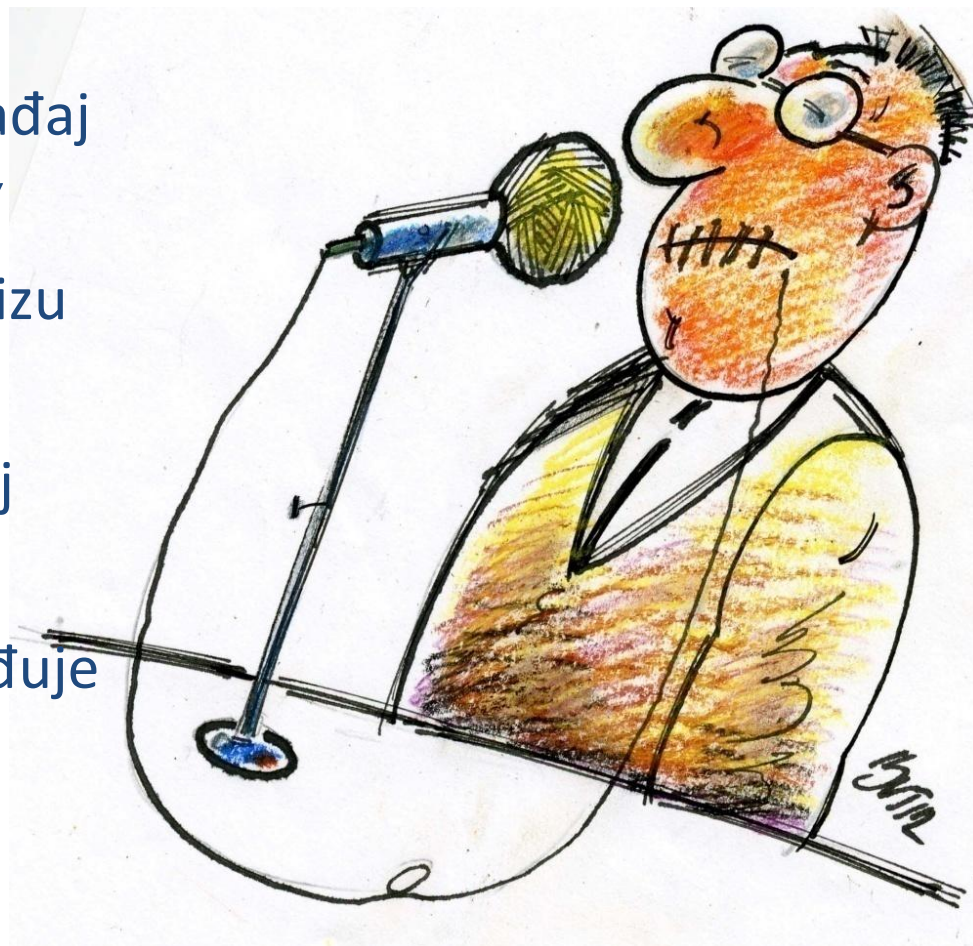
POZITIVNE OSOBINE RAVNATELJA U SVLADAVANJU KRIZE

- prepoznaje trenutak kada kritični događaj prerasta u krizu
- djeluje proaktivno
- dovoljno je visok autoritet
- svim djelatnicima prosljeđuje točne informacije o krizi
- procjenjuje potrebu i traži stručnu pomoć u svladavanju krize



NEGATIVNE OSOBINE RAVNATELJA U SVLADAVANJU KRIZE

- smatra da je krizni događaj „unutarnja stvar škole “
- dopušta da mediji za krizu doznaju iz drugih izvora
- pokušava krizni događaj prikriti od javnosti
- djelatnicima ne prosljeđuje informacije o krizi



POZITIVNI UČINCI KRIZE

- Uspješno savladavanje uzroka i kvalitetno rješavanje krize može u budućnosti doprinijeti kvalitetnijoj komunikaciji škole i vanjskih javnosti.
- Razumijevanje uzroka krize može pridonijeti i kvalitetnijoj komunikaciji među zaposlenicima, što će za posljedicu imati bolje međuljudske odnose, pozitivniju pedagošku atmosferu u školi te kreativniji rad učitelja.

RAVNATELJI

- *stručni i kompetentni*
- sigurni u sebe i svoju profesionalnost
- empatični
- prilagodljivi situaciji u školi
- otvoreni za razgovore s roditeljima i drugima
- savjesni i odgovorni
- svjesni svog poslanja, vođenja ustanova odgoja i obrazovanja naših najmlađih, naših učenika

