



MINISTERSTVO
ŠKOLSTVA, VÝSKUMU,
VÝVOJA A MLÁDEŽE
SLOVENSKEJ REPUBLIKY



Komunikačná mapa školy

Praktický postup komunikácie školy
s rodičmi a zákonnými zástupcami

INTERNÉ PRAVIDLÁ SÚ URČENÉ PRE ZAMESTNANCOV ŠKOLY

Obsah

	Cieľ kapitoly	3
1	Čo je komunikačná mapa školy	4
2	Prečo začať komunikáciou? Prečo je vhodný jednotný komunikačný postup?	6
3	Štyri výstupy komunikačnej mapy školy	7
	Verejná časť pre rodičov	10
4	Rodičovská verzia komunikačnej mapy: Ako spolu komunikujeme v našej škole	11
	Interná časť pre školu	14
5	Interný rozhodovací postup školy pri náročnej komunikácii	15
6	Rýchla interná karta pre pedagogického zamestnanca	17
7	Hotové formulácie pre pedagogických zamestnancov	19
8	Ako komunikačnú mapu zaviesť do praxe	21
9	Písomné zhrnutie po náročnej komunikácii	23
10	Checklist pre riaditeľa	25
11	Zhrnutie pre riaditeľa a právny rámec komunikačnej mapy školy	27

Cieľ kapitoly

Riaditeľ¹ môže nastaviť jednoduchý, jednotný a bezpečný systém komunikácie, ktorý znižuje psychickú záťaž pedagogických zamestnancov a ostatných odborných zamestnancov, čím zlepšuje spoluprácu s rodičmi. Cieľom je jasnosť, ochrana pracovných hraníc učiteľa a pokojnejšia spolupráca školy s rodinou. Materiál sa primárne venuje komunikácii školy s rodičmi a zákonnými zástupcami a zároveň určuje interný postup zamestnancov školy pri náročnej komunikácii.

Na konci kapitoly vzniknú štyri praktické výstupy:

1. rodičovská verzia komunikačnej mapy,
2. interný rozhodovací postup školy,
3. rýchla interná karta pre učiteľa,
4. checklist pre riaditeľa.

¹ V texte materiálu sa na označenie osôb používa generické maskulínium. Označenia ako učiteľ, riaditeľ, psychológ či rodič sa vzťahujú na osoby všetkých rodov.



1 Čo je komunikačná mapa školy

Komunikačná mapa školy je krátky praktický súbor pravidiel. Určuje, kto s kým komunikuje, cez aký komunikačný kanál, v akej lehote, pri akej téme a kedy sa komunikácia posúva ďalšej kompetentnej osobe na ďalšie riešenie.

**Nie je to bariéra voči rodičom.
Je to dohoda, ktorá chráni:**

- rodiča pred zmätkom v komunikácii,
- pedagogických a odborných zamestnancov pred neprimeraným tlakom,
- žiaka pred tým, aby sa citlivé témy riešili unáhle alebo mimo kompetencií.

Komunikačnú mapu si škola vytvára interne. Riaditeľ proces vedie a schvaľuje, ale obsah má vzniknúť zo skúseností pedagogických zamestnancov a ostatných odborných zamestnancov, školského podporného tímu (ŠPT) a vedenia školy. Len tak bude mapa reálne použiteľná v praxi. Tento materiál sprevádza riaditeľa tvorbou komunikačnej mapy krok za krokom a ponúka vzory a praktické pomôcky, aby si ju škola mohla vytvoriť čo najjednoduchšie a prispôbiť vlastným podmienkam.

Kto zabezpečuje podporu, ak škola nemá školský podporný tím

Nie každá škola má ŠPT, preto ak ho škola nemá, riaditeľ určí osobu alebo osoby, ktoré koordinujú postup pri citlivých a náročných situáciách. Podľa personálnych možností školy to môže byť napríklad školský koordinátor vo výchove a vzdelávaní, výchovný poradca, školský špeciálny pedagóg, odborný zamestnanec alebo poverený člen vedenia školy. V komunikačnej mape musí byť jasne uvedené, na koho sa pedagóg obráti a kto túto osobu zastupuje počas jej neprítomnosti.

Ak situácia presahuje odborné možnosti školy, škola sa môže obrátiť na príslušné zariadenie poradenstva a prevencie (ZPP). Zariadenie poradenstva a prevencie môže škole a jej zamestnancom poskytnúť odbornú konzultáciu, metodické usmernenie alebo ďalšiu odbornú podporu podľa charakteru situácie.

Základné princípy komunikačnej mapy

- 1 Rešpekt:**
komunikácia je dôstojná a zameraná na riešenie.
- 2 Predvídateľnosť:**
rodič vopred vie, komu píše, cez ktorý komunikačný kanál a kedy môže očakávať odpoveď.
- 3 Primerané hranice:**
pedagogický zamestnanec má chránený pracovný čas, čas na prípravu aj mimopracovný čas.
- 4 Kompetencie a zdieľaná zodpovednosť:**
každá téma sa rieši na primeranej úrovni podľa jej závažnosti. Pedagogický zamestnanec nezostáva sám v situácii, ktorá už presahuje jeho rolu.

1

Kto s kým?

Kto je prvý kontakt a kto preberá tému, keď presiahne rolu pedagóga?

2

Cez aký komunikačný kanál?

Ktoré kanály sú oficiálne a ktoré sa nepoužívajú na citlivé témy?

3

Dokedy?

Aká je bežná časová lehota odpovede?

4

Kedy posunúť komunikáciu ďalej?

Kedy zapája pedagóg triedneho učiteľa, ŠPT, poverenú osobu školy alebo vedenie?



štart

2 Prečo začať komunikáciou? Prečo je vhodný jednotný komunikačný postup?

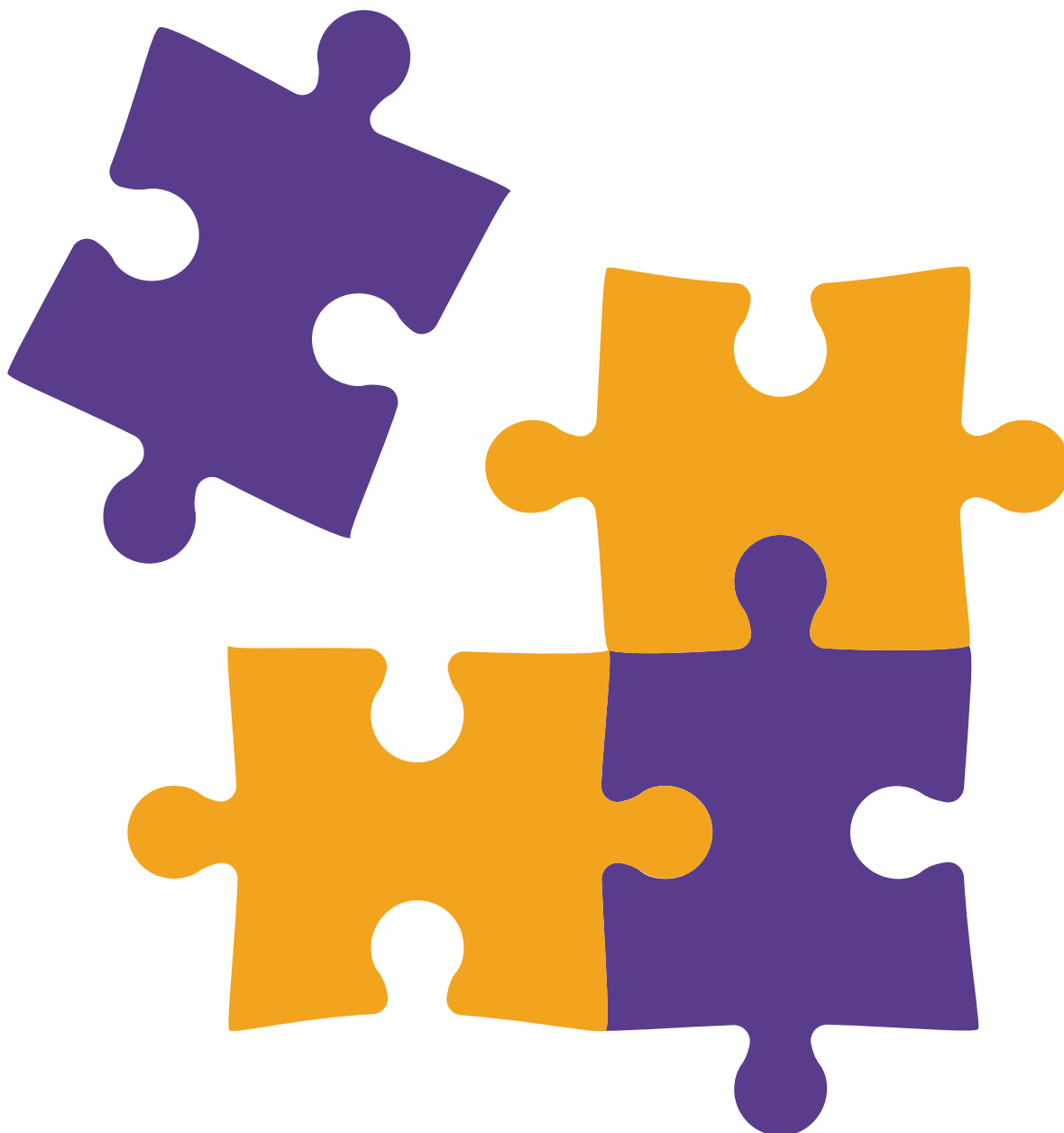
Ak škola nemá spoločný postup, každý pedagogický zamestnanec si hranice nastavuje individuálne. To vytvára rozdielne očakávania u rodičov, tlak na okamžitú dostupnosť a riziko, že pedagóg zostane v náročnej situácii sám. Komunikačná mapa tieto nejasnosti znižuje. Prináša do školy predvídateľnosť, oporu a spoločný rámec, o ktorý sa môžu oprieť učitelia, vedenie aj rodičia.

Komunikácia v škole nie je iba výmena informácií medzi pedagógmi, vedením, rodičmi a žiakmi. Je to jeden z hlavných spôsobov, ktorým sa vytvára dôvera, predchádza sa nedorozumeniam a budujú sa vzťahy.

Komunikácia medzi školou a rodičmi v sebe nesie potenciál rôznych emócií, očakávaní a nárokov. O to viac, keď sa týka dieťaťa. Pedagógovia sa tak nevenujú iba množstvu vyučovacích a administratívnych povinností, ale aj situáciám, v ktorých nie je jasné, čo sa od nich očakáva, či majú odpovedať mimo pracovného času, ako reagovať na útočnú správu, či môžu odmietnuť riešiť citlivú tému v rodičovskej skupine alebo kedy už majú požiadať o podporu vedenie školy.

Jednotný komunikačný postup chráni duševné zdravie pedagogických zamestnancov

Komunikačná mapa predstavuje jednotný postup a zároveň znižuje psychosociálne riziká v práci ako sú nejasné roly, nízku podporu, konflikt, prekračovanie pracovných hraníc a nevhodné správanie. Zároveň podporuje well-being školy, pretože dospelí vedia, ako spolu hovoriť, kedy reagovať a kedy si pýtať podporu.



3 Štyri výstupy komunikačnej mapy školy

Komunikačná mapa školy má štyri praktické výstupy. Jeden z nich je určený rodičom a zákonným zástupcom a má byť verejne dostupný. Ďalšie tri sú internými pracovnými pomôckami

školy. Všetky vychádzajú z rovnakých pravidiel, ale každý z nich slúži inému používateľovi a používa sa v inej situácii.

Výstup	Komu slúži	Na čo slúži	Podoba a použitie	Určené:
Rodičovská verzia komunikačnej mapy: Ako spolu komunikujeme v našej škole.	Rodičom a zákonným zástupcom.	Ukazuje, na koho sa rodič obráti, cez aký komunikačný kanál, v akej lehote má očakávať odpoveď a ako škola rieši citlivé témy.	Krátka verejná informácia v rozsahu približne jednej strany. Škola ju zverejní na webovom sídle, v Edu-Page alebo ju priloží k školskému poriadku. Obsahuje prvý kontakt, oficiálne kanály, bežnú lehotu školy, pravidlá pre citlivé témy a upozornenie, že nenahrádza formálny postup pri sťažnostiach.	Verejne
Rozhodovací postup školy pri náročnej komunikácii.	Vedeniu školy, triednym učiteľom, ŠPT a povereným osobám.	Určuje, kto situáciu preberá, čo je prvý krok, aký kanál sa použije, dokedy škola reaguje a aký výstup sa očakáva.	Podrobnejší vzor internej pomôcky. Patrí do internej časti školy.	Interne
Rýchla karta pre pedagogického zamestnanca a odborného zamestnanca: Prvé kroky pri náročnej komunikácii s rodičom.	Učiteľom a odborným zamestnancom.	Pedagógovi a odbornému zamestnancovi poskytuje oporu v náročnej komunikácii - pomáha zastaviť sa, overiť tému, použiť bezpečnú vetu a zapojiť podporu.	Jedna vizuálna strana na vytlačenie. Patrí do internej časti školy.	Interne
Checklist pre riaditeľa	Riaditeľovi.	Overuje, či má škola vytvorené podmienky na používanie komunikačnej mapy v praxi.	Kontrolný zoznam na konci kapitoly.	Interne

Jednoducho povedané

Rodičovská verzia usmerňuje rodiča, na koho sa obrátiť.

Interný rozhodovací postup určuje škole, kto situáciu preberá a ako ju riadi.

Rýchla interná karta naviguje pedagóga, ako zvládnuť prvé kroky.

Checklist overuje, či je systém pripravený.

Rýchla karta pre pedagogického zamestnanca a interný rozhodovací postup sa dopĺňajú, ale nie sú to rovnaké dokumenty.

- **Interný rozhodovací postup** je pracovný nástroj školy na riadenie situácie, keď treba tému prevziať, rozdeliť zodpovednosť, urobiť záznam alebo zapojiť vedenie.
- **Karta** je „prvá pomoc“ pre pedagóga v konkrétnej chvíli, keď cíti tlak, stres alebo dostane náročnú správu.

Môžu byť uložené v jednom internom materiáli, ale majú byť vizuálne aj obsahovo oddelené. Pri tvorbe týchto pomôcok postupuje škola od interného rozhodovacieho postupu ku karte: najprv si nastaví interný rozhodovací postup a následne z neho vytvorí rýchlu internú kartu. Práve rýchlou internou kartou sa riadi pedagogický a odborný zamestnanec pri náročných situáciách.



Verejná časť pre rodičov



4 Rodičovská verzia komunikačnej mapy: Ako spolu komunikujeme v našej škole

Rodičovská verzia má byť krátka, zrozumiteľná a verejne dostupná. Nemá obsahovať interné rozhodovanie školy. Rodič má poznať základný postup: komu napísať, cez aký komunikačný kanál, kedy môže očakávať odpoveď a ako sa riešia citlivé alebo konfliktné témy.

Pri témach, ktoré sa priamo týkajú dieťaťa, škola primerane veku a situácii zváži aj jeho pohľad. Pred stretnutím si škola položí tieto otázky:

- Potrebujeme pred stretnutím poznať pohľad dieťaťa?
- Kto s ním bude hovoriť?
- Má byť dieťa prítomné na časti stretnutia?
- Ako zabezpečíme, aby nebolo vystavené konfliktu dospelých?
- Ako mu zrozumiteľne vysvetlíme ďalšie kroky?

Zaznamenávanie a uchovávanie komunikácie

Pri náročnej alebo citlivej komunikácii škola určí, kto vyhotovuje záznam. Spravidla ho vyhotoví osoba, ktorá stretnutie vedie alebo preberá komunikáciu. Záznam obsahuje dátum, účastníkov, stručný predmet témy, dôležité fakty, dohodnuté kroky, zodpovedné osoby, termíny a informáciu o ďalšom komunikačnom kanáli. Záznam sa ukladá do určeného interného úložiska školy; prístup majú len osoby, ktoré ho potrebujú na plnenie svojich úloh. Doba uchovávania sa riadi legislatívou a pravidlami ochrany osobných údajov.

Vzor textu pre rodičov

Ako spolu komunikujeme v našej škole

Vážení rodičia, dobrá spolupráca medzi školou a rodinou je pre nás dôležitá, aby sme vedeli správne nastaviť očakávania a predchádzali nedorozumeniam. Na to, aby bola naša komunikácia jasná, pokojná a užitočná, používame tieto pravidlá (škola si vyberie):

- Komunikujeme cez oficiálne kanály školy: EduPage, školský e-mail, telefón školy alebo osobné stretnutie po dohode.
- Na bežné správy odpovedáme počas pracovných dní, spravidla do dvoch pracovných dní.
- Otázky k predmetu riešime najprv s vyučujúcim. Otázky k fungovaniu dieťaťa v triede riešime s triednym učiteľom.
- Citlivé a konfliktné témy neriešime cez rodičovské skupiny ani cez súkromné kontakty. Uprednostňujeme telefonát alebo osobné stretnutie po dohode.
- Naším cieľom je vecná, rešpektujúca a na riešenie zameraná komunikácia v prospech dieťaťa.

Pravidlo časovej dostupnosti

Bežná elektronická komunikácia sa vybavuje počas pracovných dní. Správy poslané večer, cez víkend alebo počas sviatkov nevyžadujú okamžitú reakciu, ak nejde o naliehavú alebo bezpečnostnú situáciu.

Uvedené lehoty predstavujú interný štandard školy pri bežnej komunikácii. Neplatia počas neprítomnosti konkrétneho zamestnanca bez určeného zastupovania, nevzťahujú sa na formálne sťažnosti, neplatia pri bezprostrednom ohrození a nemožno ich vykladať ako všeobecnú zákonnú lehotu.

Orientačný prehľad pre rodičov

Tento prehľad je verejná orientačná pomôcka - komunikačná mapa pre rodičov. Škola si ho upraví podľa vlastných komunikačných kanálov a organizačnej štruktúry a sprístupní rodičom a zákonným zástupcom.

Typ témy	Prvý kontakt	Vhodný kanál	Bežná lehota	Ďalší krok
Bežná organizácia triedy alebo školy	Triedny učiteľ alebo poverená osoba	EduPage / školský e-mail	Do 2 pracovných dní	Ak sa téma opakuje alebo presahuje triedu, škola určí ďalší postup.
Dochádzka, ospravedlnenie, rozvrh	Triedny učiteľ / sekretariát	Určený školský systém	Do 1 pracovného dňa	Individuálne dohody nemajú ostávať mimo systému.
Otázka k predmetu, úlohe alebo známke	Vyučujúci	EduPage / školský e-mail	Potvrdenie do 1 dňa, odpoveď do 2 dní	Ak je téma citlivá, učiteľ navrhne telefonát alebo stretnutie.
Opakovaný triedny problém alebo klíma v triede	Triedny učiteľ	E-mail + telefonát alebo stretnutie	Stretnutie spravidla do 5 pracovných dní	Triedny učiteľ si vyžiada vstupy od dotýčajúcich učiteľov.
Psychická pohoda, správanie, vzťahy, špeciálne výchovno-vzdelávacie potreby (ŠVVP)	Triedny učiteľ + ŠPT alebo poverená osoba školy, zariadenia poradenstva a prevencie (ZPP).	Osobné stretnutie alebo online stretnutie	Prvotné posúdenie do 2 dní, plán do 5 dní; pri naliehavej téme skôr	Určí sa plán podpory a osoba, ktorá komunikuje s rodičom.
Podozrenie na šikanovanie	Vedenie školy alebo ním poverený zamestnanec, pričom postupujú podľa smernice k prevencii a riešeniu šikanovania.	Bezodkladne osobne alebo telefonicky; podnet následne zaznamenať písomne cez oficiálny kanál školy	Bezodkladne	Riaditeľ alebo poverený zamestnanec zabezpečí ochranu žiaka, zostaví tím na preverenie podozrenia, uchová dôkazy a spíše záznam. Podľa potreby zapojí ZPP alebo ďalšie príslušné subjekty.
Sťažnosť alebo konflikt	Najprv príslušný pedagogický zamestnanec, potom vedenie	EduPage / školský e-mail + podľa potreby osobné stretnutie	Potvrdenie do 2 dní, návrh postupu do 5 dní	Škola overí fakty, spíše dohodu a chráni dôstojnosť všetkých strán.
Bezpečnostné riziko	Vedenie školy / krízový kontakt	Telefonát	Okamžite	Vedenie školy bezodkladne zabezpečí bezpečie a postupuje podľa príslušného krízového postupu školy.



Interná časť pre školu



5 Interný rozhodovací postup školy pri náročnej komunikácii

Interný rozhodovací postup školy pri náročnej komunikácii nie je určený ako text pre rodičov ani ako rýchla karta pre pedagogických a odborných zamestnancov. Používa ho vedenie školy, triedni učitelia, ŠPT a poverené osoby vtedy, keď treba rozhodnúť, kto situáciu preberá, čo bude prvý krok, aký kanál sa použije, dokiaľ škola reaguje a aký výstup sa očakáva.

Riaditeľ ju nevytvára sám. Na pracovnej porade si škola pomenuje 3 až 5 najčastejších alebo najrizikovejších situácií v komunikácii s rodičmi a doplní postup podľa vlastnej organizácie, dostupnosti ŠPT a školských komunikačných kanálov.

Vzor internej pomôcky pre vedenie školy a poverené osoby:

Typ situácie	Kto preberá komunikáciu	Prvý krok	Odporúčaný kanál	Lehota reakcie	Očakávaný výstup
Bežná organizačná otázka	Triedny učiteľ alebo poverená osoba	Poskytnúť stručnú informáciu alebo odkázať na školský systém.	EduPage / školský e-mail	Do 2 pracovných dní	Odpoveď rodičovi, prípadne doplnenie informácie do systému.
Otázka k predmetu, úlohe alebo známke	Vyučujúci	Stručne vysvetliť hodnotenie, zadanie alebo situáciu.	EduPage / školský e-mail	Potvrdenie do 1 pracovného dňa, odpoveď do 2 pracovných dní	Objasnenie témy alebo návrh rozhovoru.
Opakovaný problém v triede	Triedny učiteľ	Zmapovať situáciu a vyžiadať si vstupy od dotknutých učiteľov.	E-mail + telefonát alebo osobné/online stretnutie	Prevzatie do 1 pracovného dňa, plán do 5 pracovných dní	Dohodnutý ďalší postup alebo triedny plán.
Citlivá téma o psychickej pohode dieťaťa	Triedny učiteľ + ŠPT, ZPP	Urobiť internú konzultáciu a určiť, kto komunikuje s rodičom.	Telefonát alebo osobné/online stretnutie	Prvotné posúdenie do 2 pracovných dní; pri naliehavej téme skôr	Plán podpory a určenie zodpovednej osoby.
Podozrenie na šikanovanie, vážne vzťahové alebo bezpečnostné riziko	ŠPT/ZPP + vedenie školy	Zaistiť bezpečie, zaznamenať podnet, spustiť školský postup.	Telefonát / osobné/online stretnutie + písomný záznam	Bezodkladne	Krízový alebo podporný postup, záznam, ďalšie kroky.
Sťažnosť na postup školy alebo učiteľa	Najprv príslušný pedagóg, následne vedenie školy	Priať podnet, overiť fakty, vypočuť dotknutú osobu.	Písomne + stretnutie	Potvrdenie do 2 pracovných dní, návrh postupu do 5 dní	Zápis, stanovisko školy, dohoda o ďalšom postupe.
Útočná, ponižujúca alebo zasťažujúca správa rodiča	Vedenie školy	Zastaviť individuálnu komunikáciu, uložiť správu, určiť poverenú osobu na komunikáciu za školu.	Oficiálny e-mail / stretnutie	V ten istý deň alebo do 1 pracovného dňa	Jednotná odpoveď, záznam, návrh stretnutia alebo krízový postup.
Kontaktovanie učiteľa cez súkromný telefón alebo rodičovskú skupinu	Učiteľ informuje triedneho učiteľa alebo vedenie podľa závažnosti skupinu	Presunúť komunikáciu na oficiálny kanál.	EduPage / školský e-mail	Do 1 pracovného dňa	Nastavenie hranice a návrat do oficiálneho kanála.
Právna hrozba, vyhrážanie sa sťažnosťou alebo medializáciou	Vedenie školy	Prevziať komunikáciu, urobiť záznam, určiť jednotnú odpoveď školy.	Oficiálny e-mail + stretnutie podľa potreby	V ten istý deň	Záznam, stanovisko vedenia, prípadne konzultácia so zriaďovateľom.
Bezprostredné ohrozenie bezpečia žiaka alebo zamestnanca	Vedenie školy / krízový tím	Aktivovať krízový postup a zaistiť bezpečie.	Telefón	Okamžite	Zaistenie bezpečia, informovanie zodpovedných osôb, odborná pomoc.

Poznámka k použitiu: Tento postup je vzor. Škola si ho môže upraviť podľa vlastnej organizácie, dostupnosti ŠPT, školských kanálov a skúseností z praxe. V plnej verzii zostáva internou pomôckou školy. Interný rozhodovací postup je základom nasledujúcej rýchlej internej karty. Určuje, kto situáciu preberá a ako ju škola ďalej riadi. Rýchla interná karta z neho vyberá kroky, ktoré potrebuje pedagogický alebo odborný zamestnanec urobiť v prvej chvíli, ešte pred prevzatím alebo ďalším riešením situácie podľa postupu školy.

Základná tabuľka nemusí obsahovať všetky menej časté alebo špecifické situácie, pri ktorých môže byť nejasné, kto má komunikáciu prevziať. Interný rozhodovací postup preto dopĺňa Príloha C – Špeciálne situácie, pri ktorých treba vopred určiť, kto komunikáciu preberá. Škola si v nej podľa svojej organizačnej štruktúry určí konkrétne zodpovedné osoby, ich zastupovanie a používaný oficiálny komunikačný kanál.



6 Rýchla interná karta pre pedagogického zamestnanca

Rýchla interná karta mení interný rozhodovací postup školy do praktických krokov pre prvú reakciu pedagogického alebo odborného zamestnanca pri náročnej, citlivej alebo konfliktnnej komunikácii s rodičom. Neustanovuje nový ani samostatný postup. Vychádza z rovnakého rozdelenia kompetencií, stop-línie (nastavené hranice komunikácie), komunikačných kanálov a pravidiel zapojenia podpory, ktoré si škola určila v internom rozhodovacom postupe.

Interný rozhodovací postup určuje, kto situáciu preberá a ako ju škola ďalej riadi. Rýchla karta ukazuje, čo má zamestnanec urobiť v prvej chvíli: zastaviť sa, overiť tému a stop-líniu, použiť vhodnú vetu, uchovať potrebné informácie o situácii a zapojiť osobu určenú v internom rozhodovacom postupe. Karta nenahrádza profesijný úsudok, ľudský prístup ani profesionalitu zamestnanca, ale poskytuje mu oporu v situácii, keď je pod časovým alebo emočným tlakom.

Základné pravidlo je: tému rieši ten, koho sa najviac týka, a to iba dovtedy, kým je komunikácia vecná, bezpečná a patrí do jeho kompetencie. Bežné otázky k predmetu rieši vyučujúci, opako-

vané alebo širšie problémy triedny učiteľ, odborné a citlivé témy ŠPT a konfliktné alebo bezpečnostné situácie vedenie školy. Presun témy na ďalšiu úroveň riešenia nie je zlyhaním pedagóga, ale dohodnutým postupom školy.

Cieľom je, aby pedagóg nemusel reagovať v emócii, pod tlakom a ani zostať v náročnej komunikácii sám.

Ako kartu sprístupniť zamestnancom?

Rýchla interná karta je určená každému pedagogickému a odbornému zamestnancovi školy. Škola ju zamestnancom poskytne v tlačenej alebo elektronickej podobe a uloží ju aj na spoločnom internom mieste. Karta nie je určená na verejné vystavenie v triedach ani na sprístupnenie rodičom. Riaditeľ zabezpečí, aby boli kontakty aktuálne, pri každej určenej osobe bol uvedený zástupca a zamestnanci si postup vyskúšali na modelových situáciách.

Nasledujúca strana je vzor karty, ktorú si škola môže vytlačiť a doplniť o vlastné kontakty.

Rýchla interná karta pre učiteľa

Čo urobiť v prvej chvíli pri náročnej komunikácii s rodičom

POSTUP:	1. Zastav sa	2. Over tému a stop-líniu	3. Použi vetu a urob záznam	4. Zapoj podporu
---------	--------------	---------------------------	-----------------------------	------------------

1. Zastav sa	2. Over tému a stop-líniu	3. Použi vetu a urob záznam	4. Zapoj podporu
Neodpovedám v emócií. Nemusím reagovať okamžite. - Odpovedám až vtedy, keď viem reagovať pokojne a vecne. - Správa mimo pracovného času nevyžaduje moju okamžitú reakciu. - Pri naliehavej alebo bezpečnostnej situácii postupujem bezodkladne podľa pravidiel školy.	Patrí téma do mojej roly a kompetencií? Je komunikácia vecná a bezpečná? STOP-LÍNIA nastáva, ak sa objaví: - osobný útok, ponižovanie alebo vyhrážanie; - zастраšovanie, právna hrozba alebo tlak cez súkromné kanály; - opakované nerešpektovanie pravidiel školy; - bezpečnostné riziko alebo téma mimo mojej roly. Ak nastala stop-línia, pokračujem krokmi 3 a 4.	Nastavím krátku a vecnú hranicu a zachovám informácie o situácii. - Nevstupujem do dlhej obhajoby ani konfliktu. - Uložím správu alebo si urobím stručný záznam. Bezpečné vety: „Ďakujem za správu. Odpoviem vám v pracovnom čase.“ „Keďže ide o citlivú tému, navrhujem telefonát alebo osobné stretnutie.“ „Táto komunikácia už presahuje moju rolu. Ďalej ju budeme riešiť podľa postupu školy.“	Opakovanú, citlivú alebo útočnú tému neriešim sám/sama. - Opakovaný problém v triede → triedny učiteľ - Psychická pohoda, šikanovanie alebo ŠVVP → ŠPT/poverená osoba školy. - Útok, hrozba alebo bezpečnostné riziko → vedenie školy. Pri závažnej situácii komunikuje za školu jedna určená osoba.

POČAS CELÉHO POSTUPU PLATÍ

VECNOSŤ Držím sa faktov, nie emócií ani dlhého obhajobovania.	CEZ SPRÁVNÝ KANÁL Používam oficiálny komunikačný kanál školy.	NIE SOM NA TO SÁM/SAMA Opakovanú, citlivú alebo útočnú tému riešim s podporou školy.
--	--	---

ZAPAMÄTAJ SI: Nemusím reagovať okamžite, nemusím sa obhajovať a nemusím zostať v náročnej komunikácii sám/sama.

KONTAKTY V ŠKOLE

Zástupca určenej kontaktnej osoby pri jej neprítomnosti:	Školský podporný tím alebo poverená osoba školy:	Príslušné zariadenie poradenstva a prevencie:	Pri bezprostrednom ohrození zdravia alebo života: volám 112, Kde je možné dostať pomoc MŠVVaM SR
--	--	---	---



7 Hotové formulácie pre pedagogických zamestnancov

Hotové formulácie bezpečných viet nenahrádzajú ľudský prístup pedagóga ani osobnú komunikáciu. Ich cieľom je, aby učiteľovi pomohli najmä vo chvíli, keď je pod tlakom, dostane útočnú správu, rodič očakáva okamžitú odpoveď alebo sa téma začína stupňovať. Krátka veta umožní reagovať pokojne, vecne a v súlade s postupom školy.

Pripravené formulácie chránia aj školu, pretože rodičia dostávajú rovnaký signál od všetkých zamestnancov. Ak jeden pedagóg odpovedá večer cez súkromný telefón a druhý trvá na EduPage, rodičia jednotlivé spôsoby komunikácie prirodzene porovnávajú a vzniká tlak na ostatných. Jednotné formulácie pomáhajú nastaviť rovnaké očakávania v celej škole.

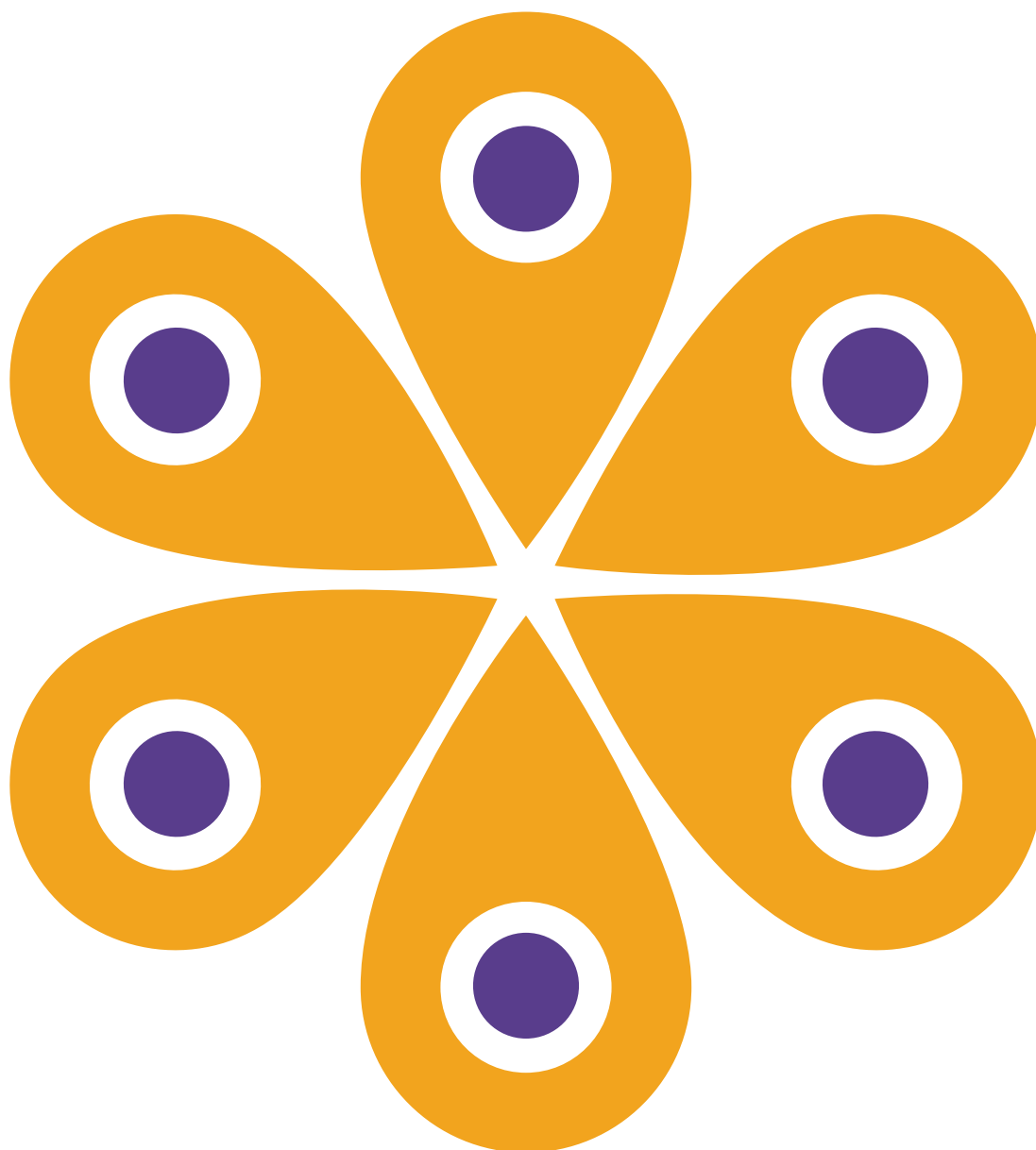
Škola si nemusí pripraviť veľké množstvo viet. Stačí päť základných formulácií pre najčastejšie situácie, ako sú potvrdenie prijatia správy, nastavenie času odpovede, presun citlivej témy do rozhovoru, pripomenutie oficiálneho komunikačného kanála či zapojenie triedneho učiteľa,

ŠPT, poverenej osoby školy alebo vedenia. Formulácie môžu slúžiť aj na ukončenie nevhodnej formy komunikácie a zhrnutie dohody či výsledku po stretnutí.

Školy by mali viesť komunikáciu aj v pozitívnych udalostiach, nie iba pri náročných situáciách. Krátke pozitívne správy o pokroku, snahe alebo úspechu dieťaťa budujú dôveru a vytvárajú lepší základ pre spoluprácu v náročnejších situáciách. Rodič potom nevníma kontakt zo školy automaticky ako signál, že sa stalo niečo zlé. Pravidelná komunikácia aj v bežných situáciách taktiež pomáha predchádzať nedorozumeniam, pretože rodičia lepšie rozumejú očakávaniam a spôsobu fungovania školy. Pozitívna forma komunikácie prehľbuje dôveru a ochotu spolupracovať.

Riaditeľ s pedagogickým zborom môže formulácie upraviť tak, aby zneli prirodzene pre konkrétnu školu. Nemajú byť útočné, obviňujúce či neprístupné. Vhodná je krátka, rešpektujúca veta, ktorá zároveň jasne nastavuje hranicu alebo ďalší krok.

Situácia	Veta, ktorú môže učiteľ použiť
Rodič očakáva okamžitú odpoveď.	Ďakujem za správu. Odpoviem vám v pracovnom čase najneskôr do dvoch pracovných dní.
Rodič píše mimo oficiálneho komunikačného kanála.	Aby sme predišli nedorozumeniam, pokračujme, prosím, cez oficiálny komunikačný kanál školy.
Téma je citlivá alebo emočne napätá.	Keďže ide o citlivú tému týkajúcu sa vášho dieťaťa, navrhujem telefonát alebo krátke stretnutie.
Téma presahuje jeden predmet.	Táto téma sa už netýka iba môjho predmetu, preto do ďalšej komunikácie prizývam triedneho učiteľa.
Téma súvisí s psychickou pohodou alebo správaním.	V tejto téme bude vhodné spojiť pedagogický pohľad s odbornou podporou, preto navrhujem zapojenie ŠPT, resp. poverenej osoby školy alebo školského psychológa.
Forma komunikácie je nevhodná.	V tejto forme komunikácie nemôžem pokračovať. Ďakujem za pochopenie. Škola je pripravená situáciu ďalej riešiť vecne a v súlade s dohodnutým postupom.
Komunikáciu preberá vedenie.	Aby bol postup školy jednotný a bezpečný, ďalšiu komunikáciu teraz preberá vedenie školy.
Po stretnutí.	Ďakujem za dnešné stretnutie. Dohodli sme sa na týchto krokoch: ... Ďalšie vyhodnotenie bude v termíne ...
Pozitívna komunikácia.	Chcem sa s vami podeliť o pozitívnu správu: dnes sa vaše dieťa veľmi dobre zapojilo do práce.



8 Ako komunikačnú mapu zaviesť do praxe

Komunikačná mapa začne fungovať až vtedy, keď ju zamestnanci vedia použiť v konkrétnej situácii. Nestačí ju napísať, schváliť a poslať e-mailom. Ak nie je jasné, prečo mapa vznikla, kedy sa o ňu oprieť a čo robiť pri náročnej komunikácii s rodičom, zostane iba formálnym dokumentom.

Odporúčame preto predstaviť komunikačnú mapu osobne na pracovnej porade. Spoločne vytvorte rodičovskú verziu komunikačnej mapy, interný rozhodovací postup, rýchlu internú kartu a základné formulácie pre zamestnancov. V internom rozhodovacom postupe zároveň určte zodpovednosť aj pre špeciálne situácie uvedené v Prílohe C.

Krok	Čo má urobiť riaditeľ so školou
1. Zmapovať	Pomenujte 3 až 5 situácií, ktoré školu najviac zatažujú v komunikácii s rodičmi. Môže ísť napríklad o večerné správy, tlak na okamžitú odpoveď, súkromné telefonáty, rodičovské skupiny, opakované sťažnosti, útočný tón alebo obchádzanie triedneho učiteľa.
2. Dohodnúť	Určite oficiálne kanály, lehoty odpovede, úrovne podpory a stop-líniu.
3. Pripraviť	Vytvorte rodičovskú verziu, interný rozhodovací postup, základné formulácie a rýchlu internú kartu pre pedagóga.
4. Nacvičiť	Na porade si prejdite modelové situácie. Pedagogickí zamestnanci si vyskúšajú, kto má komunikáciu viesť, akú vetu použiť, kedy urobiť záznam a kedy a komu tému odovzdať na ďalšie riešenie.
5. Vyhodnotiť a upraviť	Po 6 až 8 týždňoch sa k mape vráťte na porade a upravte pravidlá podľa reálnych skúseností. Následne určite, kto bude zodpovedný za ich ďalšiu aktualizáciu.

Otázky, ktoré môže riaditeľ položiť na porade pri vytváraní komunikačnej mapy

- Ktoré situácie v komunikácii s rodičmi nás najviac zatažujú?
- Pri ktorých témach si nie sme istí, kto ich má riešiť?
- Kedy už učiteľ nemá zostať v komunikácii sám? Aká lehota odpovede je v našej škole reálne zvládnuteľná?
- Ktoré komunikačné kanály chceme používať a ktoré nechceme používať?
- Čo by nám pomohlo reagovať pokojnejšie a jednotnejšie?
- Čo má byť jasné rodičom a čo má zostať interným postupom školy?
- Podľa čoho spoznáme, že nám komunikačná mapa skutočne pomáha?

Modelové situácie na nácvik

Modelové situácie sú dôležité, pretože menia pravidlá a informácie na konkrétne správanie. Pedagóg si môže prečítať, že nemá odpovedať v emócii, má použiť oficiálny kanál alebo má zapojiť ďalšiu zodpovednú osobu. V reálnej situácii

však často prichádza tlak, prekvapenie, obava z reakcie rodiča alebo pocit, že musí odpovedať okamžite.

Krátky nácvik pomáha zažiť postup v pokojnej atmosfére skôr, než sa ocitne v reálnom nedorozumení, konflikte či útočnej komunikácii. Zároveň ukáže, či je komunikačná mapa dostatočne zrozumiteľná. Ak pri modelovej situácii pedagógovia nevedia, kto má komunikáciu viesť, akú vetu použiť alebo kedy zapojiť vedenie, pravidlá treba doplniť.

Na porade možno použiť napríklad tieto situácie:

- Rodič pošle večer nahnevajú správu o známke a očakáva okamžitú odpoveď.
- Rodič opisuje citlivú tému o psychickej pohode dieťaťa v dlhej správe.
- Rodič komunikuje útočne, píše na súkromné číslo alebo obchádza triedneho učiteľa.
- Rodič kontaktuje viacero pedagogických a odborných zamestnancov školy naraz.
- Téma presahuje kompetencie pedagogického zamestnanca a nie je jasné, kto má komunikáciu prebrať.

Otázky pri každej modelovej situácii

Kto má komunikáciu viesť? Cez aký kanál má pokračovať? Aká veta sa použije? Kedy sa téma posúva na ďalšiu úroveň? Kto urobí záznam alebo zhrnutie?



9 Písomné zhrnutie po náročnej komunikácii

Ak sa počas osobného stretnutia, online stretnutia alebo dôležitého telefonického rozhovoru riešila citlivá, opakovaná alebo konfliktná téma, škola pošle všetkým zúčastneným osobám vrátane rodiča alebo zákonného zástupcu krátke písomné zhrnutie komunikácie. Zhrnutie stručne zachytí, čo bolo predmetom rozhovoru, aké podstatné informácie a stanoviská zazneli, na čom sa účastníci dohodli a aké budú ďalšie kroky.

Písomné zhrnutie nie je doslovným prepisom rozhovoru ani interným pracovným záznamom školy. Je vecným a zrozumiteľným zachytením podstatného obsahu komunikácie a spoločným potvrdením toho, ako účastníci situáciu pochopili a čo bude nasledovať. Pomáha predísť nedorozumeniam, rozdielnemu výkladu rozhovoru a neistote, kto má urobiť ďalší krok.

Písomné zhrnutie je vhodné najmä vtedy, keď:

- sa riešila citlivá, opakovaná alebo konfliktná téma,
- sa na komunikácii zúčastnilo viacero osôb,
- sa dohodli konkrétne kroky, úlohy alebo termíny,
- bude potrebné situáciu neskôr vyhodnotiť.

Zhrnutie posiela osoba, ktorá komunikáciu viedla, prípadne iná vopred určená osoba. Pri závažnejšej situácii ho môže poslať vedenie školy.

Čo zhrnúť?	Čo má obsahovať
Predmet stretnutia	Čo bolo dôvodom stretnutia.
Dohodnuté kroky	Na čom sa strany dohodli.
Zodpovedná osoba	Kto urobí aký krok.
Termín splnenia	Do kedy sa jednotlivé kroky zrealizujú.
Ďalšie vyhodnotenie	Kedy sa situácia znovu posúdi.

Odporúčaná veta

Ďakujem za dnešné stretnutie. Dohodli sme sa na týchto krokoch:...
 Ďalšie vyhodnotenie bude v termíne...

Podpora pedagogického a odborného zamestnanca po závažnej situácii

Písomné zhrnutie zachytáva obsah komunikácie a ďalší postup. Ak došlo k osobnému útoku, vyhrážaniu alebo vážnemu konfliktu, vedenie školy má venovať pozornosť aj tomu, ako situáciu

zvláda dotknutý zamestnanec. Je vhodné krátko overiť, či sa cíti bezpečne, či potrebuje podporný rozhovor, konzultáciu alebo inú odbornú pomoc a kto bude viesť ďalšiu komunikáciu s rodičom. Podrobnejší postup je uvedený v Prílohe A – Podpora zamestnanca po útoku alebo vážnom konflikte.



10 Checklist pre riaditeľa

Komunikačná mapa hovorí, ako má škola komunikovať. Checklist pre riaditeľa slúži na overenie, či je škola pripravená podľa tejto mapy aj reálne postupovať. Nie je to ďalší súbor pravidiel ani kontrola učiteľov. Je to kontrola systému, či pedagogickí a odborní zamestnanci poznajú svoje kompetencie, či rodičia vedia, na koho sa obrátiť, či existuje stop-línia, či sú pripravené formulácie a či vedenie školy vie, kedy má do komunikácie vstúpiť.

Checklist vyplní vedenie školy (verzia na tlač je v Prílohe B). Pri otázkach, ktoré sa týkajú skúseností pedagogických zamestnancov a odborných zamestnancov, si odpovede stručne overí

na pracovnej porade, napríklad jednoduchou otázkou: „Je vám tento postup jasný a viete, na koho sa obrátiť?“ Ak sa pri niektorej otázke ukážu nejasnosti, riaditeľ si poznačí, čo treba doplniť alebo upraviť.

Checklist je vhodné si prejsť:

- pri zavedení komunikačnej mapy,
- a na overenie po prvých skúsenostiach, približne po 6 až 8 týždňoch.

Checklist má slúžiť ako krátka spoločná kontrola, nie ako ďalšia administratívna povinnosť.

Jednoducho povedané

Komunikačná mapa odpovedá na otázku: „Ako komunikujeme?“ Checklist odpovedá na otázku: „Máme vytvorené podmienky na to, aby sme takto komunikovali aj v praxi?“ Riaditeľ si prejde checklist → na porade si krátko overí nejasnosti → doplní iba to, čo chýba/je potrebné upraviť.

Kontrolná otázka	Prečo je to dôležité	Splnené / poznámka
Máme jasne rozdelené kompetencie a stanovené, kto v jednotlivých situáciách preberá tému?	Pedagóg potrebuje vedieť, čo rieši sám a kedy už má tému posunúť ďalej.	☐
Má každá úroveň určeného zástupcu v neprítomnosti?	Postup nemôže stáť na jednej osobe. Pedagogickí a odborní zamestnanci musia vedieť, na koho sa obrátiť.	☐
Vedia pedagogickí a odborní zamestnanci, ktoré témy patria vyučujúcemu a ktoré už presahujú ich kompetencie?	Znižuje sa riziko, že sa všetko presunie na riaditeľa, ale aj riziko, že zamestnanec zostane s náročnou témou sám.	☐
Má škola určený hlavný komunikačný kanál a bežnú lehotu odpovede?	Jasný kanál a lehota chránia pracovný čas pedagóga a dávajú rodičovi istotu, že jeho správa bude vyriešená.	☐
Vedia rodičia, na koho sa majú obrátiť pri rôznych typoch tém?	Ak rodičia nepoznajú postup, často kontaktujú viacero osôb naraz alebo idú priamo na vedenie.	☐
Je jasne pomenované, že súkromné telefónne čísla zamestnancov a rodičovské chatovacie skupiny nie sú štandardnými komunikačnými kanálmi školy?	Chránia sa pracovné hranice zamestnancov školy a citlivé témy sa nepresúvajú do neoficiálneho priestoru.	☐
Poznajú pedagogickí a odborní zamestnanci stop-líniu?	Pedagogickí a odborní zamestnanci musia vedieť, pri akom správaní už komunikáciu nevedú sami.	☐
Majú pedagogickí a odborní zamestnanci pripravené krátke formulácie?	Pripravené vety pomáhajú neodpovedať v emócií a zostať v súlade s postupom školy.	☐
Má škola šablónu krátkeho zhrnutia po náročnom stretnutí?	Znižuje sa riziko nedorozumení a každá strana vie, čo bolo dohodnuté.	☐
Prebehlo aspoň krátke nacvičenie modelových situácií?	Nácvik odhalí nejasnosti skôr, než príde skutočný konflikt.	☐
Má škola dohodnutý postup podpory zamestnanca po útoku alebo vážnom konflikte?	Po závažnej situácii treba overiť bezpečie zamestnanca, ponúknuť mu primeranú podporu a určiť, kto preberá ďalšiu komunikáciu.	☐
Má pedagóg po závažnej situácii priestor na krátke zhodnotenie, resp. reflexiu situácie a podporu?	Po závažnej situácii treba overiť bezpečie zamestnanca, ponúknuť mu primeranú podporu.	☐
Má pedagóg možnosť konzultácie, supervízie alebo psychologickej podpory?	Po závažnej situácii treba overiť bezpečie zamestnanca, ponúknuť mu primeranú podporu.	☐
Je overené, či sa pedagóg cíti bezpečne pri ďalšom kontakte s rodičom?	Po závažnej situácii treba overiť bezpečie zamestnanca.	☐
Je dohodnuté, kto preberá nasledujúcu komunikáciu?	Po závažnej situácii treba overiť bezpečie zamestnanca, ponúknuť mu primeranú podporu a určiť, kto preberá ďalšiu komunikáciu.	☐
Máme určený termín vyhodnotenia približne po 6 až 8 týždňoch?	Komunikačná mapa je živý nástroj. Po prvých skúsenostiach treba upraviť to, čo sa ukázalo ako nejasné.	☐



11 Zhrnutie pre riaditeľa a právny rámec komunikačnej mapy školy

Komunikačná mapa školy je praktická pomôcka, ktorá pomáha nastaviť predvídateľnú a rešpektujúcu komunikáciu medzi školou, rodičmi, zákonnými zástupcami a zamestnancami školy. Jej cieľom je znížiť nejasnosti v komunikácii, chrániť pracovné hranice pedagogických a odborných zamestnancov, ako aj podporiť jednotný postup školy pri bežných či náročných komunikačných situáciách.

Ak vedenie školy chce, aby pedagogickí a odborní zamestnanci a ŠPT komunikovali pokojne, vecne a v pracovnom čase, musí im na to vytvoriť systém, nie iba odporúčanie. Dobre zavedená komunikačná mapa vysiela zamestnancom jasný signál, že hranice sú legitímne, ich práca je dôležitá a v náročných situáciách majú oporu školy. Komunikačná mapa nenahrádza právne predpisy, školský poriadok, pravidlá ochrany osobných údajov, postup pri vybavovaní sťažností ani krízové postupy školy. Pri jej tvorbe a používaní je potrebné rešpektovať najmä tieto zásady:

1. Komunikačná mapa nesmie obmedzovať práva rodičov a zákonných zástupcov.

Škola môže odporučiť vhodný komunikačný postup, určiť oficiálne komunikačné kanály a časové lehoty odpovede. Nemôže rodičovi alebo zákonnému zástupcovi znemožniť obrátiť sa na školu, vedenie školy alebo podať podnet či sťažnosť. Komunikačná mapa má rodičom pomáhať zorientovať sa, nie obmedzovať ich prístup ku škole.

2. Komunikačná mapa nenahrádza formálny postup pri sťažnostiach.

Ak rodič alebo zákonný zástupca podá sťažnosť spôsobom, ktorý spĺňa zákonné náležitosti, škola postupuje podľa príslušných právnych predpisov a interných pravidiel pre vybavovanie sťažností. Komunikačná mapa môže rozlišovať bežnú otázku, podnet, nespokojnosť alebo konflikt, ale nesmie meniť zákonný spôsob vybavovania sťažností.

3. Komunikačná mapa musí rešpektovať ochranu osobných údajov a súkromia.

Pri komunikácii o žiakovi, jeho správaní, psychickej pohode, špeciálnych výchovno-vzdelávacích potrebách, rodinnej situácii alebo vzťahoch v triede môže ísť o citlivé informácie. Takéto témy sa nemajú riešiť v rodičovských skupinách, cez súkromné kontakty alebo neoficiálne komunikačné kanály. Komunikačná mapa by mala jasne pomenovať, že citlivé témy sa riešia cez dohodnutý školský kanál, telefonát alebo osobné stretnutie, a to spôsobom, ktorý chráni dôstojnosť a súkromie všetkých zúčastnených.

4. Komunikačná mapa má byť v súlade so školským poriadkom a vnútornými predpismi školy.

Nemá stáť mimo ostatných pravidiel školy. Mala by nadväzovať na školský poriadok, interné smernice, pravidlá práce ŠPT, postup pri sťažnostiach a krízový plán školy. Jej úlohou je tieto pravidlá v oblasti komunikácie sprehľadniť a prakticky konkretizovať.

5. Komunikačná mapa nesmie odkladať riešenie bezpečnostných alebo krízových situácií.

Bežné lehoty odpovede, napríklad do dvoch pracovných dní, sú vhodné pri štandardnej elektronickej komunikácii. Z povahy vecí však nie sú rozhodujúce pri bezprostrednom ohrození bezpečia, podozrení na šikanovanie, násilie, sebapoškodzovanie alebo inú naliehavú situáciu. V takýchto prípadoch škola postupuje bezodkladne podľa krízového postupu školy a príslušných právnych predpisov.

Komunikačná mapa má jasne rozlišovať, o aký typ situácie ide, pretože každý z nich si vyžaduje iný ďalší postup:

1	Náročná alebo nevhodná komunikácia rodiča Učiteľ nastaví hranicu, uloží správu alebo urobí stručný záznam a podľa potreby zapojí vedenie školy.
2	Formálny podnet alebo sťažnosť Škola určí, kto sa má podnetom zaoberať, a postupuje podľa príslušných právnych predpisov a interných pravidiel, ak sa na daný prípad vzťahujú.
3	Ohrozenie dieťaťa alebo krízová situácia Škola bezodkladne aktivuje osobitný postup podľa typu udalosti. Podozrenie na šikanovanie rieši podľa Smernice č. 1/2025.

Každá z uvedených situácií si vyžaduje odlišný spôsob riešenia aj inú lehotu. Pri ohrození dieťaťa alebo krízovej situácii má vždy prednosť bezpečie a bezodkladný postup školy.

Komunikačná mapa vychádza najmä zo zákona č. 245/2008 Z. z. a z vnútorných pravidiel školy. Zákonný zástupca má povinnosť oboznámiť sa so školským poriadkom (§ 153 ods. 2 zákona č. 245/2008 Z. z.) a právo byť informovaný o výchovno-vzdelávacích výsledkoch svojho dieťaťa. Školský poriadok zároveň upravuje pravidlá vzájomných vzťahov v škole a podmienky bezpečnosti a ochrany zdravia. Komunikačná mapa preto na školský poriadok nadväzuje, ale nenahrádza ho.

6. Komunikačná mapa má byť formulovaná ako rámec spolupráce, nie ako sankčný nástroj.

Jej cieľom nie je odradiť rodičov od komunikácie so školou ani preniesť zodpovednosť za problémy na rodičov. Má vytvoriť jasné a férové pravidlá, ktoré chránia rodičov pred chaosom, pedagógov pred neprimeraným tlakom a žiakov pred unáhleným riešením citlivých tém. Preto má byť napísaná vecne, zrozumiteľne a rešpektujúco.

Je vhodné, aby riaditeľ pri zavádzaní komunikačnej mapy jasne odlíšil jej verejnú časť a internú časť. Verejná časť, ktorá je určená rodičom, má stručne vysvetliť, cez aké kanály škola komunikuje, v akých lehotách odpovedá, na koho sa rodič obracia pri rôznych typoch tém, ako sa riešia citlivé alebo konfliktné situácie. Interná časť, ktorá je určená zamestnancom školy, má podrobnejšie upraviť postup pri náročnej komunikácii, stop-líniu, zapojenie ŠPT, ZPP, vedenia školy a spôsob zaznamenania dôležitých dohôd a postupu.

Komunikačná mapa tak môže byť účinným nástrojom ochrany duševného zdravia učiteľov len vtedy, ak je v súlade s právnymi predpismi, vnútornými predpismi školy a zásadou rešpektujúcej komunikácie. Jej zmyslom je podporiť bezpečné, predvídateľné a profesionálne prostredie, v ktorom pedagóg nemusí náročnú komunikáciu zvládať sám a rodič zároveň vie, aký postup môže od školy očakávať.

7. Ochrana zamestnancov školy

Zákon č. 321/2025 Z. z. upravuje školskú správu a v § 72 ods. 4 zároveň ustanovuje priestupky na ochranu pedagogických a odborných zamestnancov. Od 1. januára 2026 zákon č. 321/2025 Z. z. zavádza priestupky na ochranu pedagogických a odborných zamestnancov pred o. i. urážaním, ohrozovaním, šírením nepravdivých údajov a opakovaným narúšaním vzdelávania. Za takéto konanie možno uložiť pokutu do 1 000 eur, a to aj opakovane a v prípade priestupku podľa § 72 ods. 4 písm. d) aj zákaz vstupu do školy až na päť rokov.

§ 72 ods. 4 až 7 zákona č. 321/2025 Z. z. o školskej správe.

Príloha A – Podpora zamestnanca po útoku alebo vážnom konflikte

Táto pomôcka sa používa vtedy, keď zamestnanec zažil osobný útok, ponižovanie, vyhrožovanie, zastrašovanie, opakovanú útočnú komunikáciu alebo iný závažný konflikt s rodičom či inou osobou.

Nie každá náročná komunikácia si vyžaduje všetky uvedené kroky. Riaditeľ alebo poverený člen vedenia zvolí postup podľa závažnosti situácie a potrieb zamestnanca.

1

Krátko overiť, ako je na tom zamestnanec

Po udalosti je vhodné uskutočniť krátky dôverný rozhovor. Jeho cieľom nie je hodnotiť, či zamestnanec reagoval bezchybne, ale zistiť, čo potrebuje, ako sa cíti a či sa cíti bezpečne.

- Čo sa stalo a čo bolo pre vás v situácii najnáročnejšie?
- Cítite sa po tejto udalosti bezpečne?
- Potrebujete teraz prestávku, zastúpenie alebo inú okamžitú pomoc?
- Je pre vás prijateľné pokračovať v kontakte s rodičom?

2

Ponúknuť podporný rozhovor

Riaditeľ alebo poverený člen vedenia ponúkne zamestnancovi krátky dôverný podporný rozhovor. Jeho cieľom je overiť, ako zamestnanec situáciu zvláda, či sa cíti bezpečne a akú podporu potrebuje. Rozhovor nemá byť vyšetrovaním ani hodnotením jeho reakcie.

Ak situácia presahuje možnosti školy alebo zamestnanec potrebuje odbornú podporu, vedenie mu sprostredkuje konzultáciu so psychológom, supervízorom alebo iným odborníkom.

3

Dohodnúť primeranú podporu

Podľa závažnosti situácie môže ísť napríklad o:

- konzultáciu s vedením školy,
- podporu kolegu alebo poverenej osoby,
- supervíziu, ak ju má škola dostupnú,
- konzultáciu so školským psychológom alebo iným odborným zamestnancom,
- odbornú konzultáciu so ZPP,
- psychologickú podporu mimo školy.

Dôležité:

Zamestnanec nemá byť nútený hovoriť o svojom prežívaní pred kolektívom. Podpora má rešpektovať jeho súkromie a aktuálne potreby.

Príloha B – Checklist pre riaditeľa

Kontrolná otázka	Prečo je to dôležité	Splnené / poznámka
Máme jasne rozdelené kompetencie a stanovené, kto v jednotlivých situáciách preberá tému?	Pedagóg potrebuje vedieť, čo rieši sám a kedy už má tému posunúť ďalej.	☐
Má každá úroveň určeného zástupcu v neprítomnosti?	Postup nemôže stáť na jednej osobe. Pedagogickí a odborní zamestnanci musia vedieť, na koho sa obrátiť.	☐
Vedia pedagogickí a odborní zamestnanci, ktoré témy patria vyučujúcemu a ktoré už presahujú ich kompetencie?	Znižuje sa riziko, že sa všetko presunie na riaditeľa, ale aj riziko, že zamestnanec zostane s náročnou témou sám.	☐
Má škola určený hlavný komunikačný kanál a bežnú lehotu odpovede?	Jasný kanál a lehota chránia pracovný čas pedagóga a dávajú rodičovi istotu, že jeho správa bude vyriešená.	☐
Vedia rodičia, na koho sa majú obrátiť pri rôznych typoch tém?	Ak rodičia nepoznajú postup, často kontaktujú viacero osôb naraz alebo idú priamo na vedenie.	☐
Je jasne pomenované, že súkromné telefónne čísla zamestnancov a rodičovské chatovacie skupiny nie sú štandardnými komunikačnými kanálmi školy?	Chráni sa pracovné hranice zamestnancov školy a citlivé témy sa nepresúvajú do neoficiálneho priestoru.	☐
Poznajú pedagogickí a odborní zamestnanci stop-líniu?	Pedagogickí a odborní zamestnanci musia vedieť, pri akom správaní už komunikáciu nevedú sami.	☐
Majú pedagogickí a odborní zamestnanci pripravené krátke formulácie?	Pripravené vety pomáhajú neodpovedať v emócii a zostať v súlade s postupom školy.	☐
Má škola šablónu krátkeho zhrnutia po náročnom stretnutí?	Znižuje sa riziko nedorozumení a každá strana vie, čo bolo dohodnuté.	☐
Prebehlo aspoň krátke nacvičenie modelových situácií?	Nácvik odhalí nejasnosti skôr, než príde skutočný konflikt.	☐
Má škola dohodnutý postup podpory zamestnanca po útoku alebo vážnom konflikte?	Po závažnej situácii treba overiť bezpečie zamestnanca, ponúknuť mu primeranú podporu a určiť, kto preberá ďalšiu komunikáciu.	☐
Má pedagóg po závažnej situácii priestor na krátke zhodnotenie, resp. reflexiu situácie a podporu?	Po závažnej situácii treba overiť bezpečie zamestnanca, ponúknuť mu primeranú podporu.	☐
Má pedagóg možnosť konzultácie, supervízie alebo psychologickej podpory?	Po závažnej situácii treba overiť bezpečie zamestnanca, ponúknuť mu primeranú podporu.	☐
Je overené, či sa pedagóg cíti bezpečne pri ďalšom kontakte s rodičom?	Po závažnej situácii treba overiť bezpečie zamestnanca.	☐
Je dohodnuté, kto preberá nasledujúcu komunikáciu?	Po závažnej situácii treba overiť bezpečie zamestnanca, ponúknuť mu primeranú podporu a určiť, kto preberá ďalšiu komunikáciu.	☐
Máme určený termín vyhodnotenia približne po 6 až 8 týždňoch?	Komunikačná mapa je živý nástroj. Po prvých skúsenostiach treba upraviť to, čo sa ukázalo ako nejasné.	☐

Príloha C – Špeciálne situácie, pri ktorých je potrebné vopred určiť, kto komunikáciu preberá

Príloha C rozširuje interný rozhodovací postup školy o menej časté alebo špecifické situácie, pri ktorých nemusí byť na prvý pohľad jasné, kto má komunikáciu prevziať. Škola ju doplní spolu s interným rozhodovacím postupom a určí kon-

krétne zodpovednú osobu, jej zástupcu a oficiálny komunikačný kanál. Cieľom je, aby škola aj v neštandardnej situácii postupovala jednotne a predvídateľne.

Situácia	Prečo je to dôležité	Poznámka k postupu
Rozvedení alebo oddelene žijúci rodičia	Triedny učiteľ; pri spore vedenie školy	Overiť, kto má právo na informácie a v akom rozsahu.
Súdne obmedzenie kontaktu alebo rozhodnutie súdu	Vedenie školy	Postupovať podľa predloženého rozhodnutia a interného režimu školy.
Rodič zastúpený advokátom alebo splnomocnenou osobou	Vedenie školy	Určiť jednotnú kontaktnú osobu za školu.
Rodič potrebuje tlmočenie	Triedny učiteľ + vedenie podľa potreby	Zabezpečiť zrozumiteľnú a dokumentovateľnú komunikáciu.
Rodič nemá prístup k EduPage	Triedny učiteľ / sekretariát školy	Dohodnúť náhradný oficiálny kanál.
Komunikácia o inom dieťati	Vedenie školy alebo poverená osoba školy	Chrániť súkromie a neposkytovať neoprávnené informácie.
Kontaktovanie školy médiami	Vedenie školy	Navonok komunikuje iba určená osoba.
Zverejnenie konfliktu na sociálnej sieti	Vedenie školy	Urobiť záznam, vyhodnotiť riziká a zvoliť jednotnú reakciu.
Zamestnanec je zároveň osobou, proti ktorej sa podnet smeruje	Nadriadený / vedenie školy	Zamestnanec nesmie vybavovať vlastnú vec/podnet.
Učiteľ je dlhodobo neprítomný	Zastupujúca osoba určená vedením školy	Rodič má dostať jasnú informáciu o tom, kto tému preberá.
Škola nemá ŠPT	Vedenie školy, ZPP alebo iný partner	Zástup sa určí vopred a uvedie sa v internej verzii mapy.

Poznámka: Škola si osoby a postupy upraví podľa svojej organizačnej štruktúry, interných predpisov a dostupných partnerov.



MINISTERSTVO
ŠKOLSTVA, VÝSKUMU,
VÝVOJA A MLÁDEŽE
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

**Ministerstvo školstva,
výskumu, vývoja a mládeže Slovenskej republiky**
Černyševského 50
851 01 Bratislava

E-mail: podpora@minedu.sk

2 0 2 6