

Informacja i komunikacja elementem kontroli zarządczej

Zwykły dzień pracy w każdym przedszkolu to ciągła wymiana informacji pomiędzy nauczycielami, dziećmi, rodzicami, dyrektorem, organem prowadzącym i innymi instytucjami zewnętrznymi. Dlatego też w standardach kontroli zarządczej informacja i komunikacja znajduje swoje ważne miejsce. Nie będziemy w tym artykule poruszać psychologicznego aspektu komunikacji interpersonalnej, choć jest to temat niezwykle interesujący, obszerny i na pewno do niego wrócimy. Chciałbym zwrócić uwagę na te aspekty komunikacji, które stosowane zgodnie z założeniami kontroli zarządczej znacząco poprawią jakość pracy i postrzeganie placówki na zewnątrz.

Efektywny system komunikacji powinien zapewnić nie tylko przepływ informacji, ale także ich właściwe zrozumienie przez odbiorców. Nie jest to takie oczywiste. Bardzo często przekazującemu komunikat wydaje się, że skoro coś powiedział, to druga strona przyjęła ten komunikat ze zrozumieniem. Nic bardziej mylnego. Posłuchajcie na przykład prawnika. Jego komunikat, choć merytorycznie poprawny, może być dla nas kompletnie niezrozumiały, chociażby ze względu na hermetyczność prawniczego języka. Podobnie dzieje się w codziennej wymianie informacji. Co z tego, że dyrektor przekaze nauczycielom nowe zapisy regulaminu, skoro nauczyciele ich nie przeczytają? Bieżąca komunikacja potrzebna do realizacji zadań musi siłą rzeczy być dwukierunkowa. Przekaz to jedno, dopilnowanie, by komunikat był zrozumiały, to drugie. Warto o tym pamiętać: bardzo istotne jest przekazywanie wszystkich niezbędnych do prawidłowej pracy informacji - to wymóg stawiany przez standard D kontroli zarządczej, równie istotne jest sprawdzanie poziomu przyswojenia danej informacji.

Rodzice

Podobnie postępujemy przy komunikowaniu się z rodzicami, którzy mają pełne prawo do informacji na temat swoich dzieci i wszystkich wiadomości związanych z pobytem dziecka w przedszkolu. Standardem powinno stać się informowanie rodziców o spotkaniach w przedszkolu z odpowiednim wyprzedzeniem, tak by mogli zaplanować swój czas. Ważne, by mieli bieżącą wiedzę na temat aktualnego systemu odpłatności, ubezpieczenia, planowanych wycieczek, przerw w pracy przedszkola i wszystkich innych rzeczy, które mogą ich dotyczyć. Większość nieporozumień i konfliktów pomiędzy nauczycielami a rodzicami bierze się z baraku właściwej komunikacji. Dopilnujmy, by rodzice informację przyjęli ze zrozumieniem. Dobrym systemem komunikacji może stać się skrzynka mailowa i przedszkolna strona www, ale o analogowych systemach (tablica ogłoszeń, gazetka, ulotka itp.) też nie należy zapominać.

Nauczyciele

Komunikacja między nauczycielami - następny niezwykle istotny element wpływający na komfort i jakość pracy. Ileż stresów i kłopotów mniej byłoby w przedszkolu, w którym planowane urlopy i krótkie, zaplanowane wyjazdy byłyby anonsowane z wyprzedzeniem, tak by spokojnie można było zaplanować zastępstwa. Ale prawidłowa komunikacja pomiędzy nauczycielami to również przekazywanie informacji o nowościach edukacyjnych, możliwościach szkoleń lub innych form doształcania i dzieciach przechodzących do starszej grupy.

Na zewnątrz

Wreszcie prawidłowa, zgodna ze standardami kontroli zarządczej komunikacja to należyte przekazywanie przez przedszkole informacji na zewnątrz. Szczególnie powinniśmy dbać o bieżące informacje w przedszkolnym Biuletynie Informacji Publicznej, i to bez względu na to, czy administrujemy BIP sami, czy powierzamy zadanie np. wydzielonej komórce organu prowadzącego. Jeżeli przedszkole ma swoją stronę internetową, to dobrą praktyką jest pilnowanie, by strona była aktualna, przejrzysta, żeby znajdowały się tam niezbędne informacje (choćby dane teleadresowe i kontakt z placówką, terminy naboru do przedszkola, liczba miejsc, grup, nazwiska nauczycieli itp.) Dobrze jest powierzyć administrację informacji internetowej jednemu pracownikowi, przeszkolić go (obecne systemy administrowania stroną nie wymagają specjalistycznej wiedzy) i zobowiązać do regularnego uzupełniania informacji i kasowania informacji nieaktualnych.

Im bardziej otwarte informacyjnie przedszkole, tym lepiej jest postrzegane w środowisku, na czym powinno nam przecież zależeć: Każdego roku naszym przedszkolem interesuje się kolejny rocznik rodziców, czytelnie i rzetelnie przekazywana informacja na pewno szybko przełoży się na dobrą opinię placówki w kolejnych latach.

Piotr Gabrysz (www.diktum.pl)