

## Kommunikationsprincipper for skoleområdet i Stevns Kommune

### Forord

I forbindelse med ibrugtagningen af kommunikationsplatformen Aula i folkeskolen, har KL anbefalet at der på skolerne udformes kommunikationsprincipper, som afstemmer forventninger omkring kommunikation mellem forældre og skole. I Stevns Kommune ser vi det hensigtsmæssigt, at der udformes et principielt dokument, som gør sig gældende for alle skoler i kommunen. Følgende punkter er vejledning til hvordan kommunikationen mellem skole og hjem tænkes, som værende værdiskabende for samarbejdet om barnet. Principperne for den gode kommunikation, bygger på et ligeværdigt ansvar fra begge parter.

Det er vigtigt at forældre og medarbejdere er bekendt med kommunikationsprincipperne, og ved hvem de skal kontakte i bestemte situationer. Hvilke svartider der forventes samt hvilken information der kan findes hvor.

Det er derfor formålet at:

1. Det er let for alle forældre at holde sig opdateret omkring såvel de praktiske som de indholdsmæssige dele af deres barns skoledag.
2. Medarbejdere føler sig fortrolige med principperne for kommunikation og arbejder ud fra disse retningslinjer i skolehjemssamarbejdet.

## Kommunikation i Aula

*”Målet med Aula er at skabe rum for bedre kommunikation mellem institution og hjem. Det skal Aula, fordi bedre kommunikation kan hjælpe med til at understøtte bedre læring og større trivsel i skoler og dagtilbud.” – Aula*

I Stevns kommune er det besluttet, at skriftligt kommunikation om barnet foregår i Aula. Dvs. dialogen mellem forældre og lærer, den informative kommunikation, arbejde omhandlende barnet, information om den faglige udvikling mm.

Udover den direkte kommunikation til forældre, indeholder Aula løsninger der tillader kommunikation målrettet grupper og oprettelse af begivenheder. Listerne på modtagere understøttes af oprettede hold i de administrative systemer, hvilket betyder, at man kan oprette opslag eller beskeder knyttet til fx 9A på skolen, og beslutte om det er alle i gruppen, der skal modtage beskeden, eller om det kun er elever eller forældre.

Med disse løsninger kan skolerne prioritere, hvilken information der gives til hvem og dermed undgå irrelevant kommunikation.

Nedenstående model giver et overblik over, hvilken kommunikation der foregår hvor i Aula:

Kalender	Opslag	Beskeder	Samtale	SMS
Information som kræver et element af tid, booking eller planlægning af begivenhed.	Opslag til relevante grupper. Åben dialog	Direkte <u>intern</u> kommunikation. Tiltænkt kontaktbogsfunktion. Lukket dialog	Indkaldelse til fx skolehjem samtaler.	Kun til akut handlingskrævet situation

## Kommunikation mellem skole og hjem

### Generelt

Forældre kan forvente at modtage kvittering på deres henvendelser gennem Aulas beskedsystem hurtigst muligt og inden for 4 arbejdsdage. Der henvises dog til Stevns Kommunes generelle svartider, som afhænger af henvendelsens kompleksitet. Kan der ikke gives et konkret svar på henvendelsen inden 14 arbejdsdage, giver vi dig besked om, hvornår du kan forvente et svar.

For at sikre en god dialog i Aulas beskedsystem er det vigtigt at understrege, at beskeder i Aula vil fremgå som en dialogtråd mellem afsender og modtager/modtagere. Et system mange kender fra sociale medier som fx *Messenger*. Denne form for kommunikation er ofte mere kortfattet og direkte, og det er derfor vigtigt at information holdes relevant, for at undgå en uoverskueligt dialogtråd.

Stevns Kommune anbefaler i den skriftlige dialog at man:

#### 1. sætter sig i modtagerens sted

- Skift position og sæt dig i modtagerens sted.
- Forestil dig, hvem din modtager er.
- Overvej om din tekst giver svar på de spørgsmål, din modtager vil stille.

#### 2. skriver det vigtigste først

- Det er ikke læsevenligt at skulle læse side op og side ned for at finde frem til pointen i din tekst.

**Disse retningslinjer anbefales både forældre og medarbejdere at følge.**

Skolen	Forældre
Skolen tilstræber at kommunikere tydeligt og rettidigt til forældrene.	Forældrene kontakter skolens ansatte på hverdage inden forkl. 8-17.
Skolen sikrer, at alle forældre er informeret om, hvem de skal kontakte i forskellige situationer samt hvilke træffetider, de enkelte ansatte har.	Forældre, der oplever konflikter mellem deres barn og et andet barn, tager så vidt muligt direkte kontakt med det andet barns forældre med henblik på løsning af konflikten. Relevante ansatte på skolen bør inddrages, hvis det vurderes at kunne bidrage til løsning af konflikten.
Skolen informerer så hurtigt som muligt en elevs forældre, hvis der opstår faglige eller trivselsmæssige problemer, herunder fravær.	Forældre holder sig orienteret om deres barns skolegang gennem Aula.

### Følsomme beskeder

Beskeder i Aula har mulighed for at blive opmærket som følsomme. Idet en dialogtråd er markeret som følsom, betyder det at tråden nu indeholder personfølsomme informationer, som er underlagt GDPR. Beskeder mærket "følsomme", kræver ekstra sikkerhed for at kunne tilgås. Dette betyder at forældre og medarbejdere skal logge ind via totrinsfaktor. Skolerne i Stevns Kommune har en løsning, der ikke kræver aktivt login, da medarbejder pc'er allerede er verificeret som sikre. Forældre vil skulle logge ind med NemId for at "steppe up". **Al kommunikation som indeholder personfølsomme oplysninger skal markeres "følsomt".**

### Den gode dialog

Kommunikationen mellem skole og hjem bør opleves af alle parter som anerkendende, åben og respektfuld. Dette sker bedst, hvis der er gensidig forståelse for, at den konstruktive kommunikation gavner samarbejdet om barnet. For medarbejderne på skolerne er det vigtigt, at der i dialogen udvises professionalitet. Afsender vil altid blive bedømt af modtager, så derfor er professionel skriftlig kommunikation vigtigt, da læreren i sin skriftlige produktion vil blive bedømt på faglighed, sprog, indhold, opbygning.

Lærere i Stevns Kommune skal overholde gængse formaliteter ved skriftlig kommunikation når de kommunikerer til forældre og børn.

### Kommunikation til distributionslister

Aulas funktioner tillader kommunikation til distributionslister (fx 9A, alle forældre, mellemtrinnet osv.). Denne form for kommunikation kan foregå 2 forskellige steder i systemet.

### Opslag

Opslag bruges i Aula til at viderebringe information om begivenheder. Man kan kun oprette opslag til grupper i Aula, der har eget "dashboard" tilknyttet. Opslag bruges også til at videregive relevant information fra administrationen og kan udsendes til alle relevante grupper. Fx info om smitsom sygdom, skolebegivenheder, påmindelse mm. Opslag kan kun oprettes, hvis rettigheden er givet til personen i den pågældende gruppe. **Opslag må aldrig indeholde personfølsomt data.**

### Beskeder

Samtaler gennem beskeder i Aula kan have flere modtagere. Fx kan man sende en besked til en gruppe inden for Aula, og alle i gruppen har mulighed for at svare. Det anbefales, at man overvejer hvor mange modtager dialogtråden skal have, da det er let at miste overblikket i en samtale med mange deltagere. Hold antallet af modtagere til et minimum. Der er mulighed for at invitere deltagere til samtalen efterfølgende, hvis behovet opstår.