



LATVIJAS REPUBLIKA
IZGLĪTĪBAS UN ZINĀTNES MINISTRIJA

VENTSPILS TEHNIKUMS

Saules iela 15, Ventspils, LV-3601, tālrunis 63622663, e-pasts: info@ventspilstehnikums.lv, www.ventspilstehnikums.lv

Apstiprināts
ar Ventspils tehnikuma
2023.gada 24.jūlija
rīkojumu Nr. 1-12/92

PROFESIONĀLĀS IZGLĪTĪBAS IESTĀDE “VENTSPILS TEHNIKUMS”

IEKŠĒJĀS KOMUNIKĀCIJAS VADLĪNIJAS



VENTSPILS
TEHNIKUMS

Ventspils, 2023

SATURS

	Ievads	3
1.	Iekšējās komunikācijas pamatprincipi	4
2.	Iekšējās komunikācijas aktivitātes	5
2.1.	<i>Administrācija un pedagogi</i>	5
2.2.	<i>Izglītojamie</i>	7
3.	Kompetences līmeņi	8
4.	Informācijas aprite un saskaņošana	9
5.	Informācijas sniegšana plašsaziņas līdzekļiem	12
6.	Komunikācija krīzes situācijās	13
7.	Iekšējās komunikācijas efektivitātes izvērtējums	15

IEVADS

Ventspils Tehnikuma (turpmāk – Tehnikums) Komunikācijas stratēģija 2023.-2025.gadam (turpmāk – stratēģija) paredz mērķus, mērķauditorijas, uzdevumus, aktivitātes un to īstenošanai nepieciešamo budžetu sabiedrības informēšanai un iekšējās komunikācijas aktivitātēm.

Iekšējā komunikācija ir būtisks nosacījums ikvienas institūcija efektīvam darbam. Sekmīga iekšējā komunikācija vairo Tehnikuma darba produktivitāti un rezultativitāti, veicinās gan darbinieku, gan izglītojamo piederības sajūtu un motivāciju, kā arī mazinās konfliktu risku un nodrošinās sekmīgāku komunikāciju ar ārējām Tehnikuma mērķauditorijām. Vadlīnijas izstrādātas, ņemot vērā Tehnikuma struktūru, darbības virzienus, specifiku un sasniedzamos mērķus.

Iekšējās komunikācijas vadlīnijas ietver iekšējās komunikācijas pamatprincipus, aktivitātes katrai Tehnikuma mērķgrupai, nosaka kompetences līmeņus, informācijas sniegšanas un saskaņošanas kārtību, tajā skaitā, informācijas sniegšanu plašsaziņas līdzekļiem, kā arī komunikāciju krīzes situācijās, kā arī ieteikumus iekšējās komunikācijas efektivitātes izvērtējumam.

4. IEKŠĒJĀS KOMUNIKĀCIJAS PAMATPRINCIPI

Galvenais mērķis:

Nodrošināt efektīvu informācijas Ventspils Tehnikuma mērķauditoriju – administrācijas, pedagogu un izglītojamo – vidū, kas sekmīgāk ļautu organizēt Tehnikuma darbu un sasniegt Tehnikuma, katra pedagoga un ikviena izglītojamā mērķus.

Iekšējās komunikācijas funkcijas ir: 1) virzīt gan darbiniekus, gan izglītojamos uz Tehnikuma mērķu sasniegšanu, 2) koordinēt plānotās aktivitātes, 3) nodrošināt vadību ar atgriezenisko saiti no darbiniekiem un audzēkņiem.

Iekšējās komunikācijas pamatprincipi:

Atklātums

Vairo:	Mazina:
– informētību par notiekošo; – uzticēšanos; – informācijas apriti un domu apmaiņu.	– baumas; – konfliktu iespējas; – uzticēšanos.

Operativitāte un konkrētība

Vairo:	Mazina:
– labvēlīgus apstākļus krīzes situācijās; – informācijas ticamību.	– satraukumu; – baumas.

Personiska attieksme

Vairo:	Mazina:
– drošības sajūtu; – uzticēšanos; – pozitīvu iekšējo klimatu; – lojalitāti; – motivāciju.	– konfliktu risku; – darbinieku mainību; – vienaldzību.

Atvērtība un iniciatīva

Vairo:	Mazina:
– uzticēšanos; – personisku iesaisti; – pozitīvu klimatu; – brīvu informācijas apmaiņu; – kopības sajūtu.	– stīvu atmosfēru; – baumu izplatību; – savstarpējus personiskus konfliktus; – netaisnīguma sajūtu.

Sadarbība

Vairo:	Mazina:
– kopības sajūtu; – vienotu izpratni par sasniedzamajiem mērķiem; – lietderīgu enerģijas ieguldījumu.	– nelietderīgu laika patēriņu; – vienaldzību.

Hierarhija, subordinācija

Vairo:	Mazina:
– kārtību; – izpratni par pienākumiem un atbildību; – problēmu ātru un efektīvu risināšanu.	– pārsteigumus; – neskaidrību; – nelietderīgu laika patēriņu; – neskaidru un neizsekojamu informācijas apriti.

2. IEKŠĒJĀS KOMUNIKĀCIJAS AKTIVITĀTES

2.1. Administrācija un pedagogi

Administrācijā ietilpst Tehnikuma direktors, viņa vietnieki un personāls, kas veic Tehnikuma darba organizācijas funkcijas. Administrācija pieņem lēmumus attiecībā uz Tehnikuma attīstību, tālāku rīcību konkrētās situācijās un risinājumus problēmjautājumiem. Administrācijas iekšienē jābūt operatīvai informācijas aprītei un skaidrai pienākumu sadalei, lai atbilstoši tai informācija tiktu nodota struktūrvienībām, pedagogiem, izglītojamo pašpārvaldei un izglītojamiem, kā arī tiktu izplatīta ārējām mērķauditorijām. Lai to nodrošinātu ieteicams rīkot iknedēlas administrācijas plānošanas sanāksmes. Sanāksmēs ieteicams izvairīties no formālas pieejas, kurā sanākumi vada direktors, bet pārējie dalībnieki klausās. Sanāksmēs ieteicams nodrošināt gan *top down* (no augšas uz apakšu), gan *bottom up* (no apakšas uz augšu) gan horizontālo informācija plūsmu. *Top*

down (no augšas uz apakšu) informēšana nodrošina informācijas par vadības uzstādījumiem, izvirzītajiem mērķiem un noteiktu rīcību to sasniegšanai nodošanu zemāka līmeņa vadītājiem, pedagogiem, saimnieciskajam un tehniskajam personālam, izglītojamo pašpārvaldei un audzēkņiem. *Bottom up* (no apakšas uz augšu) informācijas plūsmai jānotiek pretēji, ievērojot Teknikuma hierarhiju, izglītojamo un pedagogu viedoklim, problēmām un priekšlikumiem ir jānonāk pie Teknikuma vadības. Horizontālā informācijas plūsma (starp audzēkņiem, starp pedagogiem, starp struktūrvienībām) nodrošina informētību par skolā notiekošo un sekmē savstarpēju iesaisti un sadarbošanos. Sanāksmes ieteicams izmantot informēšanai, paveiktā analīzei, darba plānošanai, problēmu risināšanai. Direktora, viņu vietnieku un izglītojamo pašpārvaldes sanāksmēs, kuras ieteicams organizēt vienu reizi mēnesī, ieteicams pārrunāt izglītojamo problēmas, novērtējumu, priekšlikumus, kā arī kopīgu pasākumu plānošanu.

Tehnikuma personāla pilnsapulce jārīko 2 reizes mācību gadā – plānošanas sanāksme pirms jaunā mācību gada, savukārt izvērtēšanas sanāksme pēc mācību gada beigām.

Divpusējas, trīspusējas sarunas – visefektīvāk organizēt problēmsituācijās un konfliktsituācijās.

Informāciju, kas ir organizatoriska rakstura, vai informācija, kas neprasa paskaidrojumus, bet ir papildu noderīga darbā, ieteicams izplatīt, izmantojot darbinieku e-pastus. Pirms uzsākt šādu informācijas izplatīšanu, vēlams par to informēt un vienoties sanāsmē.

Situācijās, kad jāizskaidro informāciju, kas ir sarežģīta, bet vienlaikus var tikt uztverta emocionāli, vēlams to skaidrot sanāsmē, kurā izsniegt rakstiski sagatavotu informāciju, ar kuru darbiniekiem ir pēc tam iespēja vairākkārt, sev nepieciešamā tempā un apstākļos izlasīt.

Pozitīvu informāciju, kas var būt apsveikums, pateicība, atzinība vai cita tamlīdzīga informācija, ieteicams sagatavot rakstiski un pasniegt publiski visa Teknikuma personāla klātbūtnē, savukārt kritiku un nopēlumu pārrunāt ar konkrēto personu divatā personiskā sarunā.

Organizatoriska rakstura un darbiniekiem noderīgu informāciju ieteicams ievietot Tehnikuma mājaslapas slēgtajā sadaļā esošajā kvalitātes vadības sistēmas sadaļā <https://vtechnikums.sharepoint.com>, kas ir visiem brīvi pieejama katram ērtā laikā.

Nozīmīgu vietu iekšējās komunikācijas procesā un Teknikuma iekšējās kultūras veidošanā ieteicams piešķirt arī neformāliem pasākumiem, atzīmējot svētkus, apsveicot darbiniekus dzimšanas dienās, iedibinot citas tradīcijas, kas saliedē kolektīvu un veicina informācijas apriti neformālā ceļā un draudzīgā atmosfērā.

Svarīga ir atvērtība, tāpēc direktoram jānorāda konkrētu pieņemšanas laiku, kad ikvienam no darbiniekiem ir iespēja atnākt un pārrunāt sasāpējušus jautājumus, kurus nav izdevies atrisināt citādi, vienlaikus darbā ir nepieciešams uzsvērt struktūras nozīmi un subordināciju problēmu un jautājumu risināšanā – ikvienu jautājumu vispirms risināt ar savu tiešo vadītāju.

Lai noskaidrotu Tehnikuma darbinieku viedokli par Tehnikuma darba organizāciju, tajā skaitā, informācijas apriti, reizi gadā nepieciešams nodrošināt elektronisku aptauju, kuru aizpilda viss Tehnikuma personāls. Ik gadu aptaujas anketā ieteicams iekļaut gan jautājumus, kas ir nemainīgi (ļaus pētīt apmierinātības un vērtējumu dinamiku), kā arī aktuālus jautājumus, par kuriem nepieciešams uzzināt vērtējumu vai izvēles variantu, kuru atbalsta vairums Tehnikuma darbinieku.

2.2. Izglītojamie

Tehnikuma direktora, administrācijas, grupu audzinātāju un pedagogu uzdevums ir sniegt izglītojamiem izpratni, ka Tehnikumā ir atvērta un radoša gaisotne, kurā tiek sagaidīta izglītojamo iniciatīva, viedoklis un priekšlikumi, taču ir noteikta struktūra, kārtība un noteikta hierarhija, kas jāievēro.

Lai sasniegtu labu rezultātu, svarīgi nodrošināt operatīvu un nepārtrauktu informācijas apmaiņu starp Tehnikuma vadību, pedagogiem un izglītojamiem. Pirmkārt, par to ir atbildīgi grupu audzinātāji, svarīgāko informāciju nododot un aktualitātes pārrunājot audzināšanas stundās. Tāpat šim mērķim var tikt izmantota dažu minūšu tikšanās starpbrīžos.

Dažādu jautājumu risināšanai, priekšlikumu izteikšanai un ieviešanai izglītojamiem var palīdzēt izglītojamo pašpārvalde. Rīkojot grupu pārstāvju un pašpārvaldes sanāksmes, jāidentificē risināmie jautājumi, jāizstrādā priekšlikumi, kurus izglītojamo pašpārvalde pārrunā ar Tehnikuma vadību.

Konfliktsituācijas un problēmsituācijas vispirms izglītojamie risina ar grupas audzinātāju, kurš izvērtē situācijas nopietnību un nepieciešamības gadījumā nekavējoties informē administrāciju vai direktoru.

Lai veicinātu piederības sajūtu Tehnikumam, nepieciešams rīkot izglītojamo sanāksmes, kurās Tehnikuma vadība izskaidro būtiskus jautājumus, informē par Tehnikuma, pedagogu

vai izglītojamo sasniegumiem, pasniedz apbalvojumus. Vienlaikus, svarīgu jautājumu skaidrošanā var elektronisko skolvadības sistēmu “Mykoob”.

Lai aktivizētu izglītojamo iesaisti Tehnikuma aktivitātēs, izglītojamo pašpārvaldei nepieciešams reizi ceturksnī sagatavot informatīvu e-izdevumu, kurā informēt par audzēkņiem svarīgām Tehnikuma aktualitātēm, risināmiem un atrisinātiem jautājumiem, pasākumiem un konkursiem, kas tiek organizēti un kuros audzēkņi aicināti piedalīties vai iesaistīties to organizēšanā. E-izdevumu nepieciešams ievietot Tehnikuma mājaslapā un elektroniskajā skolvadības sistēmā “Mykoob”.

Lai veicinātu izglītojamo efektīvu brīvā laika pavadīšanu, kā arī attīstītu svarīgas dzīves prasmes, nepieciešams sniegt iespēju un motivēt izglītojamo iesaisti Tehnikuma mājaslapas www.ventspilstehnikums.lv un Facebook, Instagram un Youtube konta aktualizēšanā.

Tehnikuma elektronisko skolvadības sistēmu “Mykoob”, kurai var piekļūt, izmantojot autorizēto pieeju, vērtīgi izmantot, lai nodrošinātu aktuālas organizatoriska rakstura informācijas pieejamību par mācību darba organizāciju, kā arī izmantot, nodrošinot, mācībām nepieciešamo papildu materiālu ērtāku saņemšanu, taupot Tehnikuma resursus.

Lai uzzinātu izglītojamo viedokli un apmierinātību ar Tehnikuma darba organizāciju, ieteicams veikt izglītojamo anketēšanu, izmantojot elektronisku aptauju. Par Tehnikuma darbu kopumā aptauju ieteicams veidot mācību gada vidū, bet par atsevišķiem jautājumiem sagatavot ekspresaptaujas atbilstoši nepieciešamībai.

3. KOMPETENCES LĪMEŅI

Informācijas sniegšanu ārējām mērķauditorijām, izņemot plašsaziņas līdzekļiem (par to sīkāk rakstīts nodaļā „Informācijas sniegšana plašsaziņas līdzekļiem”), nodrošina atbilstoša līmeņa darbinieks, nepārsniedzot savas kompetences robežas.

1.tabula

Tēma:	Amats:
Tehnikuma stratēģiskie uzstādījumi, prioritātes, attīstība, sadarbība, projektu īstenošana, Tehnikuma darba rezultāti un plāni.	Direktors

Izglītības darba organizācija, ārpusstundu darba organizācija, metodiskais darbs, problēmsituāciju skaidrojumi.	Direktora vietnieki*
Jautājumi atbilstoši deleģējumam un amata pilnvarām.	Citi administrācijas pārstāvji, struktūrvienību vadītāji*
Projektu īstenošanas gaita, rezultāti.	Struktūrvienību vadītāja un projektu vadītāji*
Mācību un audzināšanas darbs.	Grupu audzinātāji*
Mācību un metodiskais darbs.	Metodiskā centra vadītājs, pedagogi*
Jautājumi atbilstoši deleģējumam. Visu izglītojamo intereses atspoguļojošs viedoklis.	Izglītojamo pašpārvaldes pārstāvji
Jautājumi atbilstoši deleģējumam. Personisks viedoklis par Tehnikuma darbības aspektiem.	Izglītojamie

*Iepriekš saskaņojot informāciju ar tiešo vadītāju. Situācijās, kad tas nav iespējams, nekavējoties informēt tiešo vadītāju pēc informācijas sniegšanas fakta.

4. INFORMĀCIJAS APRITE UN SASKAŅOŠANA

Uzsākot jebkādu jaunu iniciatīvu, projektu vai darbu pie pasākuma organizēšanas, visas potenciāli ieinteresētās struktūrvienības un Tehnikuma darbinieki tiek informēti par tās uzsākšanu, paredzamo īstenošanas ilgumu un sasniežamajiem rezultātiem. Katrā aktivitātē tiek noteikts viens atbildīgais darbinieks un līdzizpildītāji. Aktivitātes norisē iesaistītie darbinieki regulāri informē vadību par aktivitātes virzību, īpaši par problēmjaudājumiem un nobīdēm no noteiktajiem termiņiem. Informācija tiek sniegta mutiski, pēc pieprasījuma arī sagatavota rakstiski, atbildīgais darbinieks informē par aktualitātēm arī administrācijas sanāksmē, kur informācija tiek ietverta sanāksmes protokolā.

Atbildīgā darbinieka viena no funkcijām ir operatīva informācijas aprites nodrošināšana. Informācija par jaunu aktivitāti tiek sniegta:

- sabiedrisko attiecību speciālistam;
- ievietota Tehnikuma mājaslapā un elektroniskajā skolvadības sistēmā “Mykoob”;
- sniegta sanāksmēs, kuru mērķis ir nodrošināt darbinieku informētību par norisēm Tehnikumā.

Aktivitātē iesaistītās puses informāciju, kas ikvienam Tehnikuma darbiniekam un nepieciešamības gadījumā arī izglītojamiem nodrošinātu iespēju iepazīties ar informāciju

par aktivitāti, sagatavo un nodrošina ievietošanu Tehnikuma elektroniskajā skolvadības sistēmā "Mykoob".

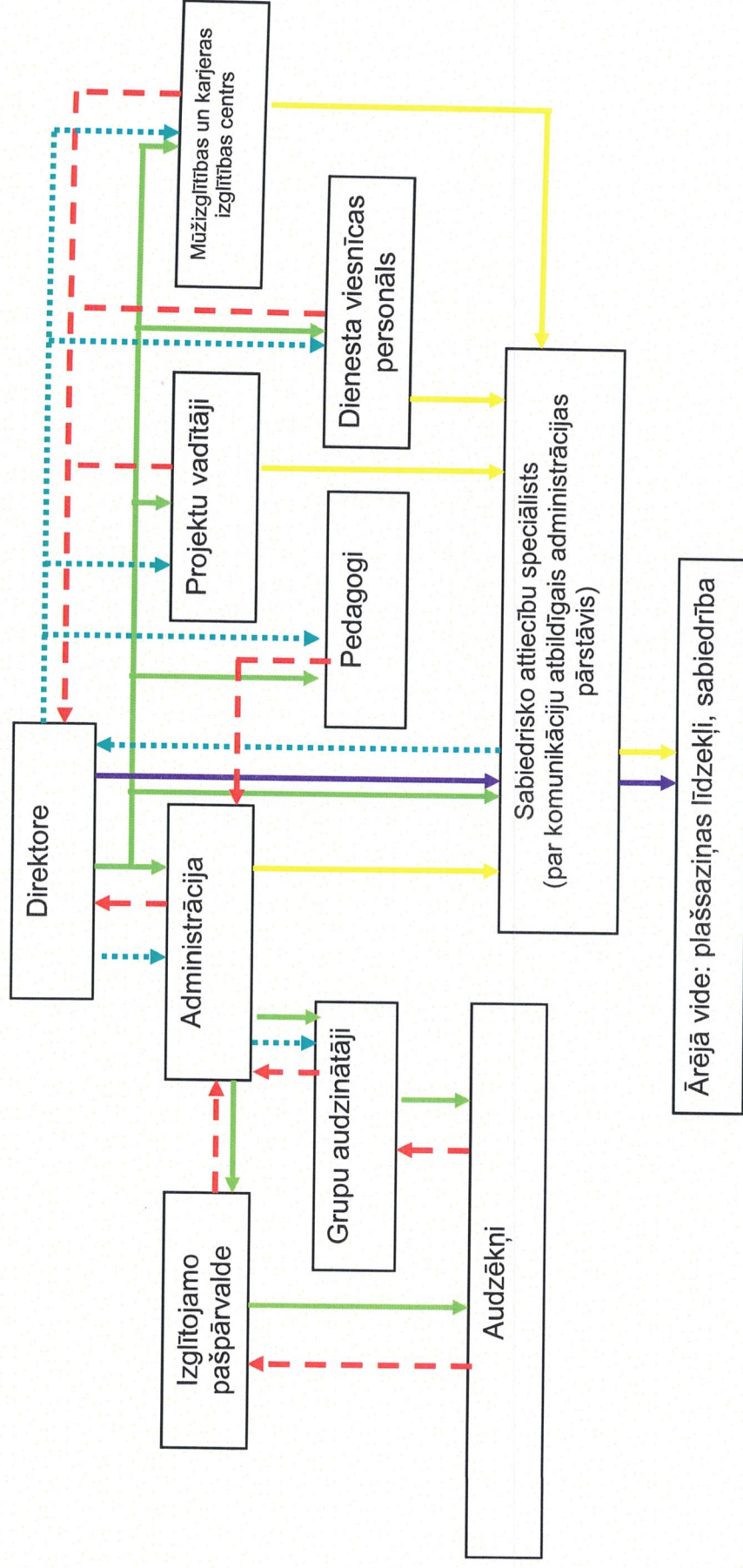
Tehnikuma vadība sadarbībā ar sabiedrisko attiecību speciālistu nosaka komunikācijas prioritātes vienam ceturksnim (3 mēnešiem). Atbilstoši tām atbildīgie darbinieki nodrošina informācijas sagatavošanu un iesniegšanu.

Visa veida informācija, kas tiek nodota ārējām mērķauditorijām tiek saskaņota, ievērojot Tehnikuma struktūru: 1) darbinieks – tiešais vadītājs; 2) tiešais vadītājs ar savu vadītāju utt..

Informācijas apriti ikdienā nosaka Tehnikuma struktūra. Tā jānodrošina atbilstoši hierarhijai (skatīt 1.shēmu).

Izņēmuma gadījumi ir situācijas, kad ar tiešo vadītāju nav iespēju rast risinājumu. Tad iesaistītā puse, kas ir ieinteresēta konflikta atrisināšanā, vēršas pie augstāka līmeņa amatpersonas.

INFORMĀCIJAS APRITE SKOLĀ



1.shēma

5. INFORMĀCIJAS SNIEGŠANA PLAŠSAZIŅAS LĪDZEKĻIEM

Informācijas sniegšana plašsaziņas līdzekļiem ir Tehnikuma direktora un sabiedrisko attiecību speciālista kompetence. Ja ar Tehnikuma kādu no darbiniekiem sazinās žurnālists un lūdz atbildēt uz jautājumiem vai sniegt viedokli, tad:

- uzrunātais speciālists vispirms noskaidro žurnālista vārdu un uzvārdu, pārstāvēto mediju un interesējošo tēmu;
- lūdz sazināties ar Tehnikuma direktoru;
- pēc sarunas nekavējoties informē direktoru par notikušo sarunu.

Darbinieks plašsaziņas līdzekļiem sniedz viedokli tikai tad, ja ir saņēmis deleģējumu no Tehnikuma direktora un pārrunāti galvenie paužamie vēstījumi.

Pirms lielākas intervijas vai dalības preses konferencē un publiskās diskusijās deleģētie darbinieki kopā ar direktoru sagatavo detalizētu informāciju par konkrēto jautājumu – tādu, kas varētu interesēt žurnālistus un sabiedrību, tai skaitā arī paredz negatīvos jautājumus un sagatavo vēlamās atbildes uz tiem. Svarīgi ir nesniegt savai kompetencei neatbilstošu informāciju. Ja intervijas laikā tiek uzdots neatbilstošs jautājums – darbinieks pieklājīgi atsakās atbildēt un apsola informāciju sagatavot un nosūtīt uz e-pastu vai arī nokārtot, ka šo informāciju sniegs cits Tehnikuma pārstāvis, kas ir tieši atbildīgs par konkrēto jautājumu.

Lai panāktu pozitīvu Tehnikuma publicitāti, informācijas sniegšanā svarīgi ievērot šādus ieteikumus:

1. Informācijas sagatavošana par pozitīviem Tehnikuma darbiem, sasniegumiem, projektiem un notikumiem

Tehnikumā ir nodrošināts informācijas par pozitīvajiem piemēriem apkopojums un ikviens Tehnikuma pārstāvis, kurš ir deleģēts runāt ar plašsaziņas līdzekļiem vai pasākumos, kuros ir plānota plašsaziņas līdzekļu līdzdalība, pie izdevības tos piemin un var brīvi par tiem pastāstīt.

2. Proaktīva rīcība, prognozējot iespējamu pretestību

Darbinieki, kas strādā pie noteiktām aktivitātēm, projektiem un paredz, ka no tām kāda var izraisīt negatīvas atsauksmes kādā no mērķauditorijām, par to savlaicīgi informē direktoru, kas sadarbībā ar sabiedrisko attiecību speciālistu uzsāk labi pārdomātu un plānotu skaidrošanas darbu, sagatavojot informāciju par gaidāmajām pārmaiņām un plānojot citas aktivitātes.

3. Komunikācija par aktivitātēm, kas tiek tikai vēl plānotas

Par aktivitātēm, kas vēl tikai tiek plānotas, runāt tikai tad, ja mērķauditorijas gaida nekavējošu problēmas risinājumu. Citādi – ieteicams runāt tad, kad plānotās aktivitātes tiek uzsāktas.

4. Komunikācijā ar plašsaziņas līdzekļiem ļoti piesardzīgi minēt termiņus

Sniedzot informāciju plašsaziņas līdzekļiem par dažādu projektu, aktivitāšu uzsākšanas un izpildes termiņiem, ļoti kritiski izvērtēt Tehnikuma iespējas to īstenot minētajā laikā. Vienmēr paredzēt laika rezervi neparedzētiem apstākļiem. Ja iespējams, vispār izvairīties no konkrētu termiņu minēšanas.

5. Domstarpības risināt iekšēji

Domstarpības, kas rodas darba gaitā starp Tehnikuma darbiniekiem vai Tehnikumu un sadarbības partneriem, nozaru asociācijām vai citām trešajām pusēm nerisināt ar plašsaziņas līdzekļu starpniecību. Ja tādas pastāv, tās vispirms risināt iekšēji/savstarpēji.

6. KOMUNIKĀCIJA KRĪZES SITUĀCIJĀS

Krīze ir ārkārtas situācija, kad par Tehnikumu publiski izskan Tehnikuma reputācijai kaitējoša informācija un notikumi attīstās iepriekš neparedzamā, Tehnikumam nelabvēlīgā virzienā. Šāda situācija var izraisīt nopietnas izmaiņas pašreizējā vai turpmākajā Tehnikuma darbā un atstāt iespaidu uz Tehnikuma reputāciju ilgtermiņā.

Krīzi var radīt pēkšņas problēmas, sekas neprofesionālai vai nepārdomātai rīcībai, nepatiesas informācijas izplatība vai arī nepārdomāta rīcība kādas problēmas seku novēršanai, kas var piesaistīt plašsaziņas līdzekļu uzmanību.

Laicīgi nepamanīta un prasmīgi nenovērsta krīze var radīt būtiskus zaudējumus. Šādā situācijā nepieciešama no ikdienas komunikācijas atšķirīga krīzes komunikācija, kura tiek veidota nevis spontāni, bet gan, ievērojot iepriekš izstrādātus nosacījumus, kuru uzdevums ir nodrošināt, lai ikvienam iesaistītajam darbiniekam būtu skaidrs, kā jārikojas krīzes laikā vai situācijā, kad paredzama krīze. Līdz ar to ir lielāka iespēja novērst krīzes saasināšanos komunikācijas neesamības vai tās neefektivitātes dēļ.

Darbojoties pēc iepriekš apstiprināta plāna, krīzes situācijai iespējams jau laikus sagatavoties, kā arī daudzos gadījumos – pat izvairīties no tās iestāšanās. Lielā mērā krīzes situācijas iznākums ir atkarīgs no tajā iesaistīto darbinieku pārdomātas, saskaņotas, mērķtiecīgas un operatīvas rīcības. Liela nozīme krīzes situāciju mazināšanā ir proaktīvai rīcībai un komunikācijai: iespējamie draudi tiek paredzēti iepriekš un izstrādāts rīcības plāns, lai ar konkrētām darbībām krīzi mazinātu vai pat novērstu.

Krīzes situācijā galvenais ir izklūst no tās ar iespējami mazākiem zaudējumiem un panākt, lai mērķauditoriju viedoklis netiktu ietekmēts negatīvi. Krīzes parasti rodas negaidīti, to iemesli var

būt gan nepatiesas informācijas izplatīšanās, gan ārēju no Tehnikuma neatkarīgu apstākļu radītas, gan arī neplānoti un pēkšņi notikumi Tehnikumā vai ar Tehnikumu saistītu personu negaidīta rīcība.

Ikdienas komunikācijā un darbā nepieciešams ievērot modrību, lai laikus identificētu potenciālos krīzes situāciju izraisošus faktorus, tāpēc nepieciešams:

- mediju monitoringa analīze (rūpīgi analizējot publikācijas un tajā paustos viedokļus);
- analizēt Tehnikuma darbinieku attieksmi pret plānotajiem vai pieņemtajiem lēmumiem, sadarbības partneru viedokļu analīze;
- jebkuru plānoto lēmumu analizēt, izvērtējot, ko par to teiks iesaistītās puses – pedagogi, izglītojamie, sadarbības partneri, izglītojamo vecāki, nozaru asociāciju pārstāvji, pilsētas iedzīvotāji u.c., attiecīgi apzinot riskus un proaktīvi plānojot komunikācijas pasākumus.
- ja tiek prognozēts, ka krīzes situācija ir neizbēgama, atbilstoši pieņemtajam lēmumam izstrādāt rīcības plānu un rīkoties operatīvi;
- krīzes laikā rūpīgi sekot iesaistīto pušu viedoklim, plašsaziņas līdzekļu darbam un sniegt visu nepieciešamo informāciju ieinteresētajām pusēm;
- sagatavot skaidrojošu informāciju plašsaziņas līdzekļiem kā arī atbildes uz jautājumiem;
- vienoties par runas personu krīzes situācijā, pārējiem nav tiesību sniegt informāciju ārējām mērķauditorijām un plašsaziņas līdzekļiem;
- organizēt operatīvas sanāksmes, nodrošinot operatīvu krīzes risināšanas un komunikācijas plānu, noteikt iesaistīto pušu pienākumus un laika grafiku, kādos uzdotie pienākumi ir jāveic.

Viens no būtiskākajiem faktoriem veiksmīgai proaktīvai krīzes novēršanas komunikācijai – visas iesaistītās personas, kā arī saistītās iestādes konsekventi runā „vienā valodā”, sniedz vienotu ziņojumu visiem interesentiem. Ja ziņojumi ir krasi atšķirīgi vai tiek izplatīti „pilienvaidā” (katrs runātājs pastāsta kaut ko vairāk) šāda situācija pati par sevi var radīt pastiprinātu sabiedrības un mediju interesi un tās rezultātā – pastiprināt krīzi vai arī radīt jaunu krīzes situāciju. Mērķauditorijām krīzes situācijā ir svarīgs objektīvs un paties krīzes situācijas raksturojums un plāns ar veicamajām darbībām problēmas risināšanai un laika grafiks, kad tas tiks paveikts. Krīzes laikā jānodrošina tālruņa numurs, uz kuru zvanot, ir iespējams saņemt informāciju, jo situācija,

kad krīzes laikā nav iespējas sazināties ar Tehnikumu rada iespaidu, ka krīzes apjoms un tās radītās sekas ir lielākas, nekā tas ir patiesībā.

Pēc krīzes ieteicams sasaukt izvērtējuma sanākumi, kurā tiek izvērtēta īstenotā taktika, apzināta rīcība, kas radīja pozitīvu virzību, kā arī rīcība, kas radīja negatīvas sekas. Sanāksmes rezultātā jāizstrādā ieteikumi nākamām krīzes situācijām.

7. IEKŠĒJĀS KOMUNIKĀCIJAS EFEKTIVITĀTES IZVĒRTĒJUMS

Lai izvērtētu iekšējās komunikācijas aktivitāšu efektivitāti, nepieciešams īstenot gan regulārus, gan neplānotus un konkrētā situācijā nepieciešamus informācijas apkopojumus. Ik gadu ieteicams veikt darbinieku aptauju, kurā viņiem būtu iespēja novērtēt visu iekšējās komunikācijas aktivitāšu efektivitāti un lietderību, izteikt viedokli par esošo aktivitāšu pilnveidošanu un par jaunu aktivitāšu uzsākšanu. Vienlaikus darbinieku kopsapulcēs iekļaut šī jautājuma apspriešanu, kā arī iekšējās komunikācijas pilnveidošanas iespējas pārrunāt Tehnikuma vadībai un izglītojamo pašpārvaldei. Iekšējās komunikācijas efektivitātes izvērtējumu nepieciešams veikt arī pēc lielākiem Tehnikuma pasākumiem un krīzes situācijām. Izvērtējumu ieteicams veikt kvalitatīvi, klātienē iesaistītajām pusēm pārrunājot komunikācijas organizāciju, informācijas aprites gaitu un iespējamās šķēršļus, iesaistīto pušu ieinteresētību un ieguldījumu iekšējās komunikācijas nodrošināšanā un pilnveidē, uzlabojamos aspektus un iespējamās papildu aktivitātes konstatēto problēmu risinājumiem.

Lai izvērtētu iekšējās komunikācijas ietekmi uz ārējās komunikācijas efektivitāti, svarīgi nodrošināt mediju monitoringa izvērtējumu (publikāciju un sižetu analīzi), kas ļaus konstatēt pilnveidojamos iekšējās komunikācijas aspektus.