

# KRIZNE SITUACIJE

## IN IZZIVI RAVNATELJEV

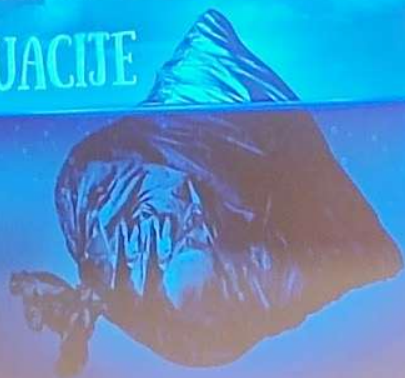
DR. DAMJANA PONDELEK  
[WWW.UREDNICASI](http://WWW.UREDNICASI)




# KRIZNE SITUACIJE

## IN IZZIVI RAVNATELJEV

DR. DAMJANA PONDELEK  
[WWW.UREDNICASI](http://WWW.UREDNICASI)





NAREDIMO MILIJON DOBRIH  
STVARI IN NIKOGAR NE  
BODO ZANIMALE. STORIMO  
PA SAMO ENO NAPAKO IN  
VSI NAS BODO OBSOJALI.

IMEJTE SREČEN DAN !



*Urednica.*

 [www.urednica.si](http://www.urednica.si)



*Urednica.*

 [www.urednica.si](http://www.urednica.si)

- Nemoč vodenja.
- Razrahljani odnosi.
- Komunikacija, ki rani.
- Ni profesionalizma.
- Ni integritete.
- Odsotnost ali prestopanje meja.



- **Jasnost pričakovanj.**
- Razumevanje čustev in perspektive drugih.
- **Postavljanje meja.**
- Upravljanje konfliktov.
- Gradnja odpornosti ekipe.
- **Krepitev profesionalizma in integritete, zaupanja.**
- Prilagajanje okoliščinam, odprtost za spremembe.



***Urednica.***

Kdo vas v službi najbolj sekira in vam jemlje moči?

- A. Dijaki.
- B. Starši.
- C. Sodelavci.
- D. Svet zavoda.
- E. Ministrstvo.
- F. Inšpekcije.
- G. Sami sebe.



*Urednica.*

 [www.urednica.si](http://www.urednica.si)

## Zakaj vas sekirajo?

- A. Ker so žleht.
- B. Ker ne vedo, kaj hočejo.
- C. **Ker (še) ne zaupajo.**



Gradimo  
zaupanje:



*Urednica.*

# Zmanjševanje tveganj, graditev odpornosti, priprava na (ne)pričakovano.



- Sposobnost sodelovanja v timu in pripravljenost pomagati sodelavcem.
- Jasno, učinkovito, spoštljivo komuniciranje, tudi v zahtevnih situacijah.
- Profesionalizem. Vljudnost. Spoštljivost. Prijaznost. Moč pohvale.
- Empatija, dobronamernost, razumevanje potreb, pričakovanj strank.
- Poštenost. Odgovornost. Integriteta.

*Urednica.*

 [www.urednica.si](http://www.urednica.si)



Moč pohvale.

# Moč sodelovanja.



*Urednica.*

 [www.urednica.si](http://www.urednica.si)



Asertivna  
komunikacija.

# Odgovornost. Profesionalizem. Empatija. Integriteta.



## Integriteta.

- **Odgovorno** opravljati svoje delo. Graditi odnose in komunikacijo, ki **povezuje**.
- Ravnati pošteno in v najvišje dobro dijakov, sodelavcev in naše šole. **Tudi, ko je težko**.
- **Spoštovati**. Dijake. Starše. Sodelavce. Vodstvo. Sebe.
- Biti **odkrit** v odnosih in komunikaciji.
- Prezeti **odgovornost** za svoja dejanja.
- Razumeti, da se napake zgodijo. Tudi meni. Tudi tebi.
- Biti **prizanesljiv** do sebe in drugih.
- Ponovno graditi **zaupanje**, ko se kaj **podre**.

*Urednica.*



# Porušeno zaupanje.

Zelo hitro se zgodi...

- Delovna etika in kršenje temeljnih pravil.
- Nasilje v vseh smereh.
- Alkoholizem, droge, odvisnosti.
- Neprimeren odnos do dijakov, staršev.
- Neprimerni odnosi v kolektivu.
- Ravnatelj pred reelekcijo.
- Sodelavec sodelavcu rabelj.
- Predagoški/izobraževalni proces.

*Urednica.*



**Situacija:** Ravnatelj zaradi tehtnih razlogov razredu zamenja profesorja naravoslovnega predmeta. Starši otrok tega razreda hočejo profesorja nazaj (oz. zahtevajo odhod ravnatelja.) Eden od teh staršev je v svetu zavoda.

Kaj je pod površjem, na kaj moramo biti pozorni v prihodnje?

*Urednica.*

 [www.urednica.si](http://www.urednica.si)



**Situacija:** Učiteljica po prepiru z enim od staršev odide na bolniško in pogojuje svojo vrnitev z izločitvijo učenca, katerega starš je bil do nje verbalno agresiven.

Kaj pod površjem, na kaj moramo biti pozorni v prihodnje?

*Urednica.*

 [www.urednica.si](http://www.urednica.si)



**Situacija:** Ob reelekciji začnejo sodelavci pisati anonimke medijem, ministrstvu in inšpektoratu o notranjih težavah, za katere je, tako so prepričani, kriv ravnatelj.

Kaj je pod površjem, na kaj moramo biti pozorni v prihodnje?

*Urednica.*

 [www.urednica.si](http://www.urednica.si)



**Situacija:** Nekdo ob reelekciji prijavi ravnatelja policiji, češ da nad sodelavci izvaja mobing in nasilje. Sindikalni zaupnik na šolskem dvorišču, polnem otrok, za nacionalno televizijo pove: „kjer je dim, je tudi ogenj.“

Kaj je pod površjem, na kaj moramo biti pozorni v prihodnje?

*Urednica.*

 [www.urednica.si](http://www.urednica.si)



# Imamo krizno situacijo?

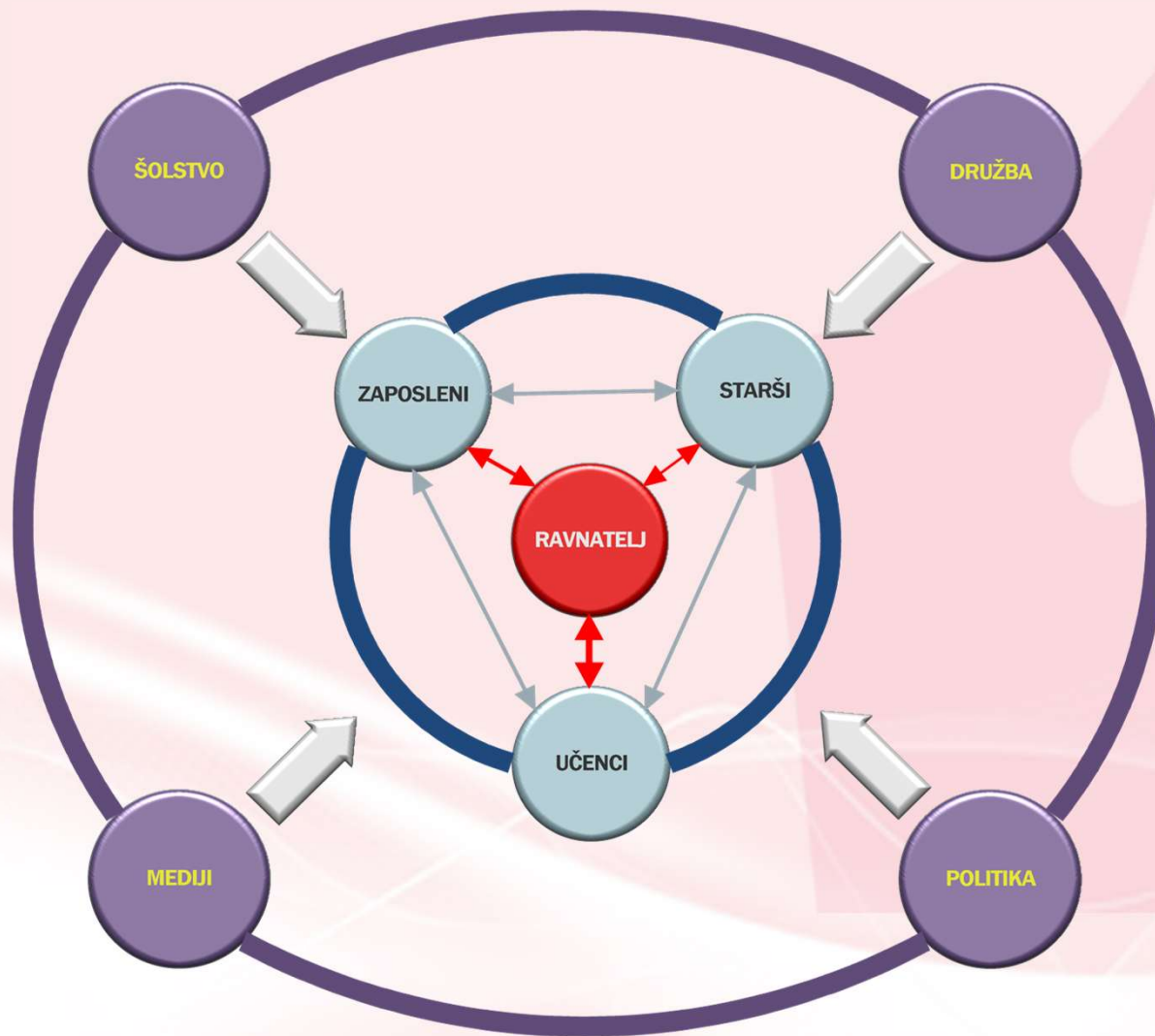


Situacija, ki ogroža ali bi lahko **ogrozila ljudi /življenje, zdravje, varnost/** ali **premoženje, delovanje, škodovala ugledu in okrnila zaupanje.**

Situacija, v kateri od vas vsi **terjajo odgovore** in jih hkrati niso pripravljeni sprejeti. Nadzor polzi iz rok.

Situacija, kjer je ravnatelj/šola deležna **večje negativne pozornosti, zaostrovanja in pritiskov** kot bi kadarkoli pričakovali.

Če se ljudje okrog vas obnašajo, kot da imate krizno situacijo, **jo imate.**



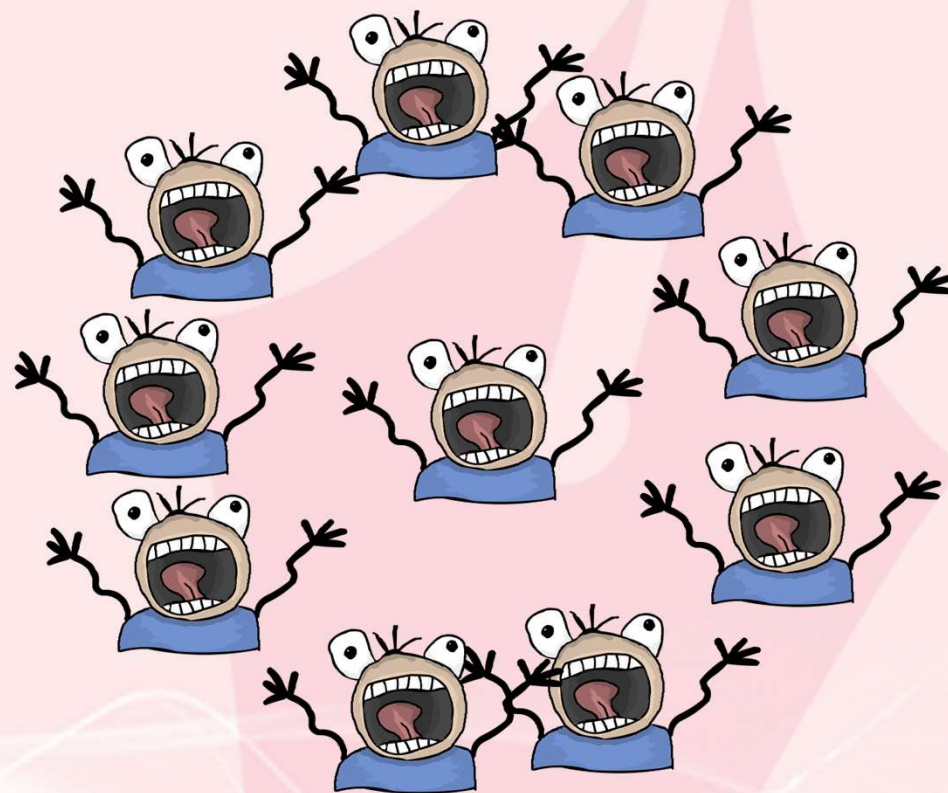
*Urednica.*

## Deležniki v vaši krizni situaciji

- Vsakdo, ki v kritični situaciji izkazuje močan interes za dogajanje.
- Naša skupna naloga je, da vaši deležniki ohranijo zaupanje in mirno kri.



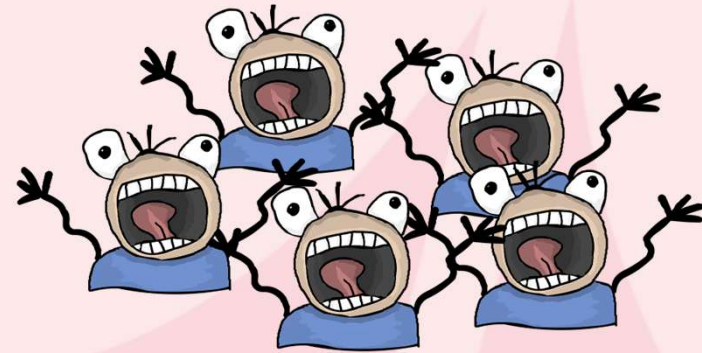
Pomirjanje, preprečevanje  
panike in dezinformacij.



*Urednica.*

 [www.urednica.si](http://www.urednica.si)

# Kaj sploh hočejo?



## Starši.

Kako boste poskrbeli za mojega otroka?

## Zaposleni.

Kaj se zgodilo? Kakšne so moje naloge/obveznosti. Kaj lahko povem staršem?

## Mediji:

Kdo je kriv in kdo bo odgovarjal?

## Regulatorji:

Ukrepanje in poročanje, skladno z zakonodajo. Mir.

## Odločevalci:

Dosegljivost. Verodostojne informacije. Sodelovanje. Mir.

- Jeza, strah
- Nihče me ne razume
- Nihče se noče pogovarjati z mano
- Nalašč zavlačujejo
- Ni jim mar
- Brezbrižni in brezčutni
- Oni so krivi
- Nič ne bodo naredili
- Ne obžalujejo
- Pometajo pod preprogo
- Stvari moram vzeti v svoje roke
- Jaz ali oni, to je vojna

*Urednica.*



Ko sodelavci ne vidijo,  
ne slišijo, ne povedo...



- Opazijo, da se s sodelavcem nekaj dogaja.
- Prigovarjajo si in se tolažijo, da to ni nič takega.
- Ščasoma vidijo, da je zadeva resna, vendar nočejo težav.
- Nemo opazujejo in molčijo.
- Ne pogovorijo se s sodelavcem.
- Nič ne rečejo vodstvu.
- Ko se težava stopnjuje že mesece, napišejo anonimko.

*Urednica.*

## Vodstvo čaka ogromno dela

- Obvestilo o nasilju ali drugem hudem varnostnem odklonu.
- Pogovor s sodelavcem in umik sodelavca do razjasnitve okoliščin.
- Prijava policiji ali neposredno tožilstvu.
- Pogovor s starši.
- Pogovor s sodelavci.
- Obvestilo inšpektoratu -> obvestilo ministrstvu -> Zavod za šolstvo.
- Obravnava odklona.
- Lokalna skupnost, mediji.
- Izrek ukrepa.
- Hospitacije, spremljanje posameznika. Izobraževanje kolektiva.



# ODGOVORNOST.

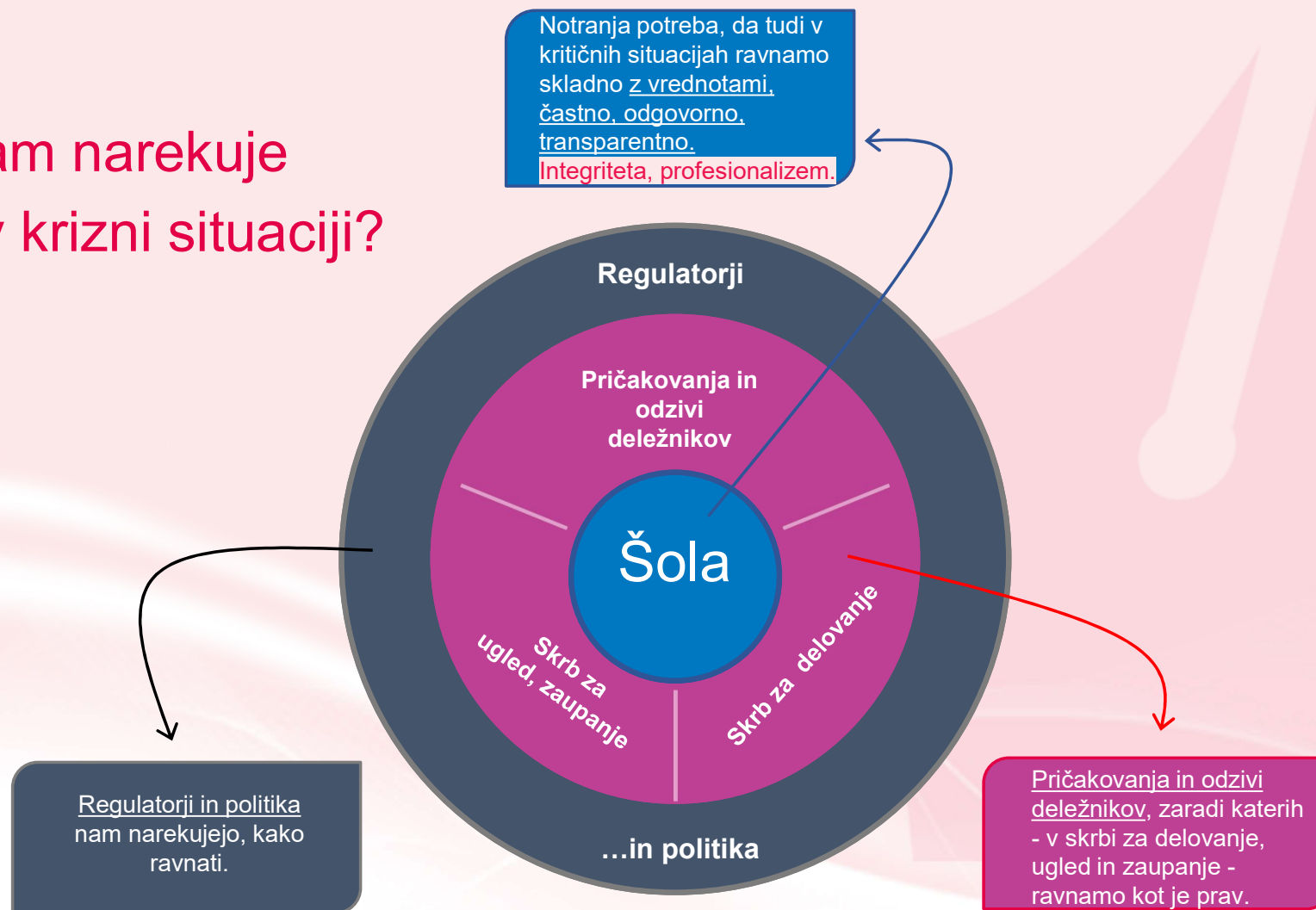
Profesionalizem. Empatija. Integriteta.

Povejte to tudi  
našim sodelavcem!

**Urednica.**

 [www.urednica.si](http://www.urednica.si)

# Kdo/kaj nam narekuje ravnanje v krizni situaciji?





## KRIZNA?

Čustva na stran.

Dovolimo si pomoč.

Varujmo naše poslanstvo  
in vrednote, ugled in zaupanje.

Odgovorno ukrepanje.

Spoštljiva komunikacija.

Razmišljajmo o notranjih deležnikih.

Razmišljajmo o zunanjih deležnikih.

Konstruktivno iskanje rešitev.



# Integriteta, most zaupanja

- Pošteno.
- Transparentno.
- Pravočasno.
- Empatično.
- Dobronamerno.
- Verodostojno.
- Kompetentno.
- V dobro prizadetih.



Odgovornost. Integriteta. Empatija. Strokovna pomoč pri upravljanju krizne situacije od samega začetka.

*Urednica.*

 [www.urednica.si](http://www.urednica.si)

Dobro upravljana in komunicirana krizna situacija krepi ugled in zaupanje.



# Odgovornost. Integriteta. Empatija.

Takojšnje  
angažiranje  
strokovne  
pomoči pri  
obvladovanju  
krizne  
situacije.

Takojšnja  
ustavitev  
nevarnosti,  
zagotovitev  
pomoči žrtvam/  
prizadetim.

Transparentno,  
odgovorno interno  
komuniciranje,  
sodelovanje s  
ključnimi deležniki.

Odgovorno,  
transparentno  
komuniciranje z  
zunanjim svetom.

Krepitev  
odpornosti,  
sistemske  
spremembe.

Odgovornost. Integriteta. Empatija. Strokovna pomoč pri upravljanju krizne situacije od samega začetka.

[www.urednica.si](http://www.urednica.si)

Urednica.



# Odgovornost. Integriteta. Empatija.

Takojšnje  
angažiranje  
strokovne  
pomoči pri  
obvladovanju  
krizne  
situacije.

Takojšnja  
ustavitev  
nevarnosti,

Transparentno,  
odgovorno interno  
komuniciranje,  
sodelovanje s  
ključnimi deležniki.

Odgovorno,  
transparentno  
komuniciranje z  
zunanjim svetom.

Krepitev  
odpornosti,  
systemske  
spremembe.

Odgovornost. Integriteta.

od samega začetka.

*Urednica.*



 [www.urednica.si](http://www.urednica.si)



Hvala in ostajamo povezani

GSM: 041 773 540

E- pošta: [info@urednica.si](mailto:info@urednica.si)

spletna stran: [www.urednica.si](http://www.urednica.si)

VSAK DAN  
Dobro Ponedeljek

*Urednica.*

 [www.urednica.si](http://www.urednica.si)