

Казус 1: „Негативен коментар в социалните мрежи: как реагира училищното ръководство

В училището се организира Ден на отворените врати за бъдещи първокласници и родители. Събитието включва представяне на училищната среда, срещи с учители, демонстрации на дейности от учебния процес и разговори с родителите.

Няколко дни след събитието в местна Facebook група се появява негативен коментар от родител, според когото организацията е била „хаотична“, а част от родителите не са получили достатъчно информация за приема и условията в училището.

Публикацията започва бързо да събира коментари. Част от родителите защитават училището, но други започват да споделят отделни негативни впечатления от предишни ситуации. Някои учители също виждат публикацията и напрежението постепенно започва да се пренася в училищната среда.

В първите часове след публикацията липсва координирана реакция от страна на училището. Част от педагогическите специалисти предлагат коментарът да бъде игнориран, а други настояват за незабавен публичен отговор.

След разговор между директора, заместник-директорите и екипа става ясно, че проблемът не е само в конкретния коментар, а в липсата на предварително изграден подход за публична комуникация при подобни ситуации:

- не е определено кой следи официалните комуникационни канали;
- липсва координация при реакция в социалните мрежи;
- няма уточнен стил на официална комуникация;
- част от информацията за приема е публикувана на различни места;
- липсва предварително подготвена организация за обратна връзка с родителите.

В следващите дни училищното ръководство предприема няколко действия:

- публикува официална информация с разяснения за организацията на приема;
- отговаря спокойно и професионално на част от въпросите на родителите;
- актуализира информацията на сайта и Facebook страницата;
- определя екип, който да координира публичната комуникация;
- организира кратка среща с педагогическия екип за уточняване на общ подход при комуникация с родители.

Постепенно напрежението намалява, а училището успява да възстанови спокойната комуникация с родителската общност.

Въпроси за размисъл:

- Какви рискове за училищния имидж създава липсата на координирана публична комуникация?
- Кои действия на ръководството помагат за овладяване на напрежението?
- Как училището може предварително да подготви организация за подобни ситуации?
- Каква роля имат социалните мрежи за изграждането на училищния образ?
- Кои елементи от комуникацията създават доверие у родителите?