

ISTITUTO COMPRENSIVO MARGHERITA HACK
(ex I.C. DI VIA COMMERCIALE)
Scuola dell'Infanzia R. Manna e F. Tomizza, Primaria R. Manna e V. Longo

e Secondaria di primo grado G. Corsi



Vademecum per una buona comunicazione scolastica

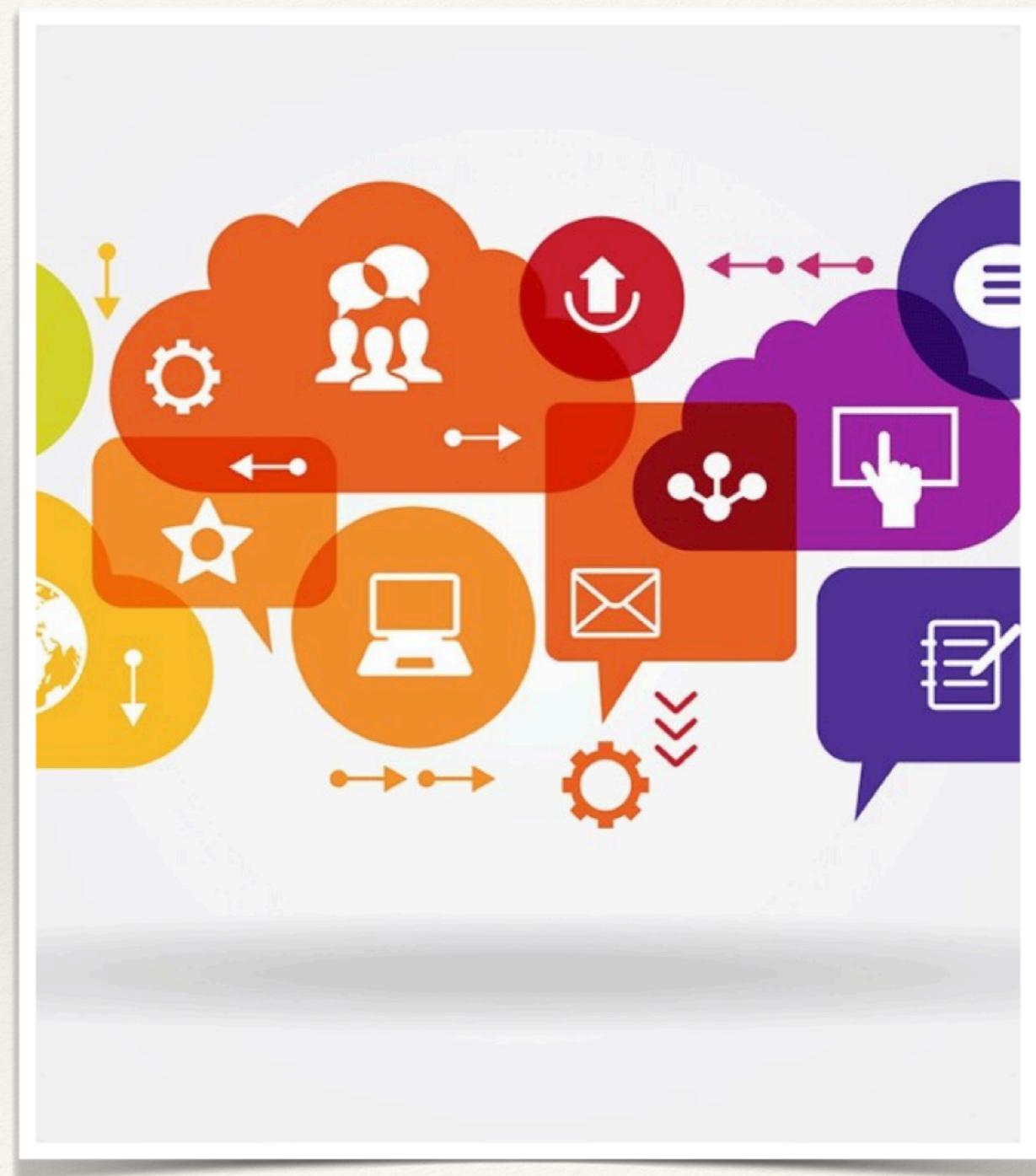
La comunicazione
Istituzionale e la
comunicazione interna

La comunicazione a scuola in generale

La comunicazione è uno degli elementi fondamentali per la gestione organizzativa di una scuola.

Fondamentalmente è importante distinguere tra:

- ❖ comunicazione interna (dedicata a docenti, ATA, Dirigente, collaboratori)
- ❖ Comunicazione rivolta all'esterno (famiglie, altre scuole, altri enti)



Comunicazione interna

La comunicazione interna si può grosso modo dividere tra:

- ❖ 1) **Comunicazioni “istituzionali”** del Dirigente o dei suoi collaboratori (circolari, mail di convocazione di riunioni Istituzionali, mail rivolte a tutti i docenti ecc..). Tale comunicazione è di norma unidirezionale, indipendentemente dal registro linguistico utilizzato. È rivolta dal DS o collaboratori a tutti i soggetti indicati e anche se è fatta tramite mail non è opportuno attivare la modalità “rispondi a tutti”, ma si chiede di rispondere direttamente al DS o al collaboratore per presentare delle proprie proposte o perplessità.
 - 1.1) Comunicazioni Istituzionali possono essere rivolte anche dai docenti, dal personale della scuola o dalle famiglie al DS stesso o suo delegato (es. relazioni riservate). In tali casi si tratta di comunicazioni rivolte ad un numero limitato di soggetti e riservate, per cui possono contenere (e in certi casi è opportuno che contengano) anche dettagli personali in chiaro
- ❖ 2) **Comunicazioni “informali”** tramite mail: può essere effettuata anche su iniziativa personale dal singolo lavoratore (o da parte di una famiglia), in questi casi la modalità “rispondi a tutti” può essere opportuna ma con attenzione a non violare, anche per errore, la privacy di qualcuno che aveva voluto comunicare un contenuto in via privata.



Contenuti e registro linguistico

- ❖ La Comunicazione Istituzionale (tipo 1) di norma ha un registro linguistico formale. Riguardo ai contenuti, tratta contenuti a carattere generale o specifico legati alle attività lavorative. Può essere anche a carattere totalmente riservato. Deve essere chiara e dettagliata.
- ❖ La comunicazione informale (tipo 2) invece è per sua natura molto più ibrida: può veicolare, di solito tramite mail, dei contenuti lavorativi non riservati o riservati (e in tale caso è importante avere cura di **evitare rischi di data breach** e quindi è utile limitare al minimo indispensabile i nomi e cognomi scritti per esteso, se possibile è meglio riportare **solo le iniziali**). Per le comunicazioni a carattere informale ma lavorativo (soprattutto se su questioni delicate) è importante utilizzare solo l'account di posta Istituzionale che permette maggiori garanzie di sicurezza
- ❖ La **comunicazione informale e personale**, rivolta ad un numero specifico di soggetti, per i suoi contenuti personali e non "di servizio", è a carattere riservato e come tale tutelata ai più alti livelli (art.15 della Costituzione). È opportuno che chi intende scrivere a carattere confidenziale lo specifichi nella lettera stessa. Per divulgarla ad altri è sempre necessario chiedere l'autorizzazione a tutti i soggetti implicati nella comunicazione

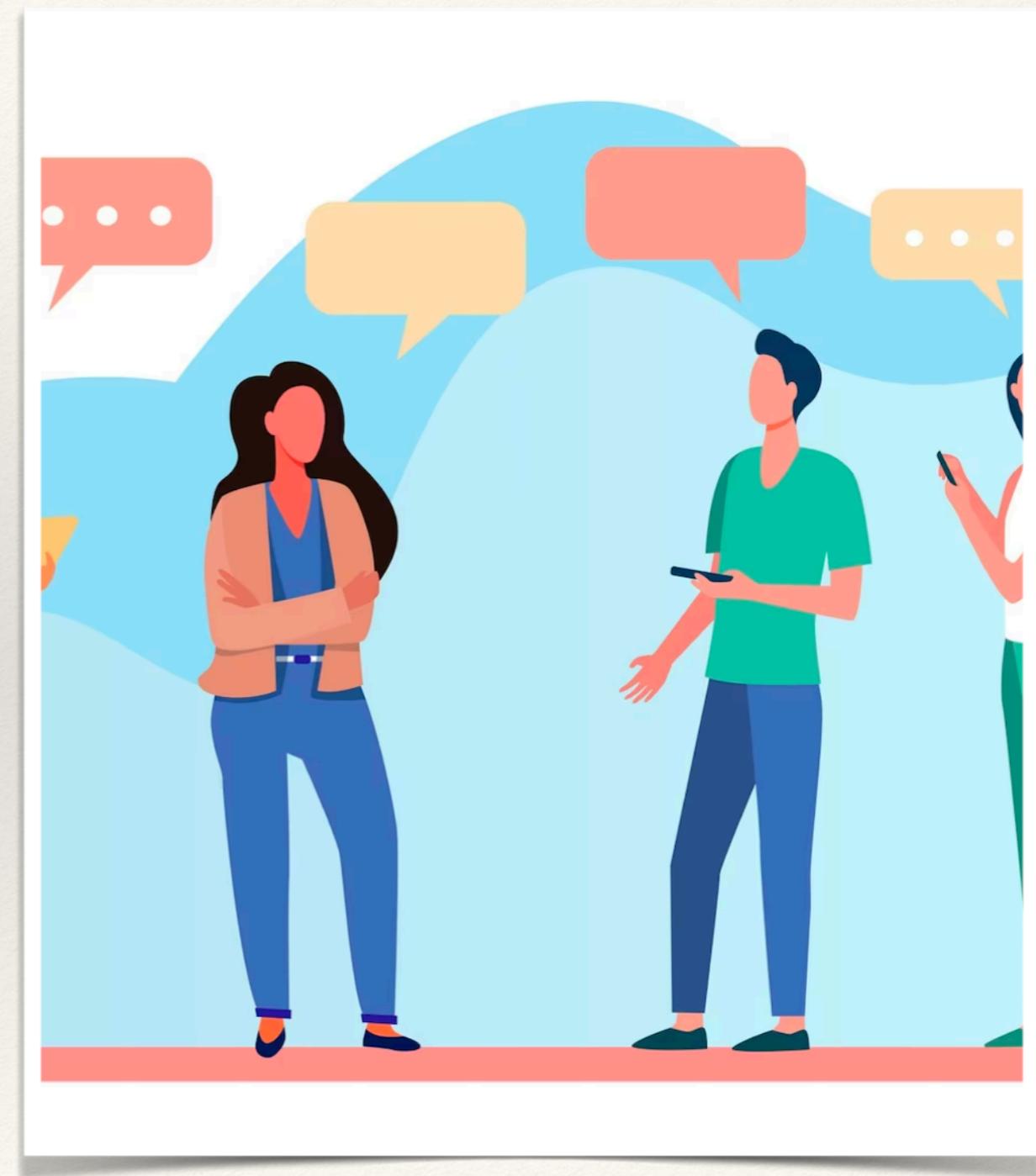


Comunicazione all'esterno

- ❖ **La comunicazione ai soggetti esterni all'Istituto, di norma è prerogativa del solo Dirigente Scolastico**, che può decidere di delegare un membro del suo staff, amministrativo o altro docente a questo compito in relazione ad una situazione specifica. È importante che la delega sia data con modalità esplicita. Il Collaboratore o l'assistente amministrativo **devono inoltre mantenersi nei limiti della delega effettuata** (se si delega, ad esempio, una comunicazione all'ufficio lavori pubblici del Comune non si autorizza implicitamente una delega all'ufficio privato del Sindaco)
- ❖ **Nessuno, senza delega del DS, può avviare una comunicazione Istituzionale con soggetti esterni** (es: Comune, ASUITS, ecc...) né può rispondere "a tutti" ad una mail Istituzionale del DS o dei suoi collaboratori rivolta a soggetti esterni nella quale si trovi messo in copia. Per qualsiasi comunicazione con questi soggetti a nome della scuola, docenti e ATA, devono rivolgersi unicamente al DS o al collaboratore delegato ad attivare i contatti con lo specifico soggetto esterno.
- ❖ **Comunicazione alle famiglie.** Anche le famiglie sono soggetti esterni all'Istituto. In questo caso i docenti hanno autonomia di comunicazione in relazione al profitto scolastico e al percorso didattico ed educativo degli alunni, devono però concordare con il DS (o suo delegato) ogni comunicazione di carattere organizzativo che riguarda anche azioni amministrative (es: preventivi per uscite didattiche, comunicazione di giornate di sciopero, comunicazione di eventi, comunicazioni di viaggi di istruzione ecc...).
- ❖ Si ricorda che **un errore nella comunicazione può creare anche serie difficoltà sul piano relazionale e organizzativo alla scuola** e pertanto può diventare oggetto di specifica responsabilità disciplinare.

Strumenti per la comunicazione

- ❖ È opportuno restringere gli strumenti di comunicazione ai seguenti:
- ❖ Posta dell'Istituto (TSIC805005@istruzione.it): è uno strumento adatto per comunicazioni formali ma non riservate, in quanto è letta da tutto il personale amministrativo della segreteria
- ❖ PEC dell'Istituto (tsic805005@pec.istruzione.it): è uno strumento adatto a comunicazioni formali a cui possono essere allegati anche documenti riservati, soprattutto se protetti da password. Le PEC sono lette dal personale amministrativo autorizzato all'accesso al riservato
- ❖ Posta Istituzionale (nome.cognome@icviacommerciale.edu.it): è uno strumento adatto a comunicazioni informali ma anche a comunicazioni a carattere riservato, poiché è accessibile solo al soggetto a cui ci si rivolge. In certi casi il DS utilizza mail massive per comunicazioni rivolte ad un numero ampio di soggetti che non ritiene opportuno veicolare come circolare ma come mail organizzativa.
- ❖ Altri strumenti: telefono e gruppi WhatsApp: sono strumenti utili ma non possono avere carattere di formalità. Social Media: sono strumenti da noi utilizzati solo ai fini di comunicazione Istituzionale non bilaterale.





Concludendo

Una buona comunicazione è fondamentale per la qualità sia reale che percepita di tutti i processi dell'Istituto