



Desatero interní komunikace

na Mendelově univerzitě v Brně

Tento dokument stanovuje zásady vnitřní komunikace na Mendelově univerzitě v Brně. Jeho cílem je usnadnit předávání informací, zlepšit spolupráci mezi zaměstnanci a přispět k efektivnímu fungování univerzity. Jasná a jednotná pravidla komunikace pomáhají předcházet nedorozuměním a usnadňují každodenní práci.

1.	OBEČNÁ PRAVIDLA KOMUNIKACE	3
2.	OSOBNÍ KOMUNIKACE (SCHŮZKY, PORADY, NEFORMÁLNÍ SETKÁNÍ)	3
3.	TELEFONICKÁ KOMUNIKACE	4
4.	E-MAILOVÁ KOMUNIKACE	4
5.	VYUŽÍVÁNÍ ON-LINE A CHATOVACÍCH NÁSTROJŮ (TEAMS, WHATSAPP, SOCIÁLNÍ SÍTĚ)	5
6.	ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ V BĚŽNÉ KOMUNIKACI	6
7.	CITLIVÁ KOMUNIKACE	6
8.	KOMUNIKACE SE STUDENTY	6
9.	PRAVIDLA PRACOVNÍCH SKUPIN (KOMISE, VĚDECKÁ RADA, SPRÁVNÍ RADA)	7
10.	KOMUNIKACE S ABSOLVENTY	7

1. OBECNÁ PRAVIDLA KOMUNIKACE

- **Provázanost s Interní komunikační strategií MENDELU.** Toto Desatero bude součástí připravované Interní komunikační strategie MENDELU. Představuje soubor praktických doporučení pro osobní, elektronickou i písemnou komunikaci a podporuje efektivní, srozumitelnou a jednotnou interní komunikaci napříč univerzitou.
- **Používejte univerzitní komunikační kanály.** Důležité informace sdílejte prostřednictvím oficiálních univerzitních platforem, jako jsou zasedání orgánů univerzity, osobní schůzky, telefonáty, e-mail, online komunikace, MENDEL News, webové stránky a další oficiální kanály.
- **Využívejte komunikační kanály v pracovní době.** Respektujte pracovní a osobní čas kolegů, včetně dovolené. Pokud odešlete zprávu mimo běžnou pracovní dobu, nepočítejte s okamžitou odpovědí, pokud nejde o předem domluvenou nebo naléhavou situaci. Některé krizové a naléhavé situace vyžadují rychlou reakci, tyto případy by však měly zůstat výjimečné.
- **Oznámení o nepřítomnosti.** Pokud budete nepřítomní, ujistěte se, že máte nastavené oznámení o své nepřítomnosti buď v UIS, nebo v odpovědi na e-mail. Tím usnadníte ostatním orientaci, kdy se na vás mohou obrátit.
- **Profesionální a srozumitelná komunikace.** Komunikace by měla odpovídat profesionálnímu standardu univerzity po jazykové, grafické i obsahové stránce univerzity.

2. OSOBNÍ KOMUNIKACE (SCHŮZKY, PORADY, NEFORMÁLNÍ SETKÁNÍ)

- **Vymezení rolí při organizaci schůzky a jejich zodpovědnost.** Svolavatel/ka schůzku vede a řídí, určuje program. Účastník/ce je každý, kdo byl pozván. Dalšími rolmi mohou být organizátor/ka, který schůzku technicky svolává, zajišťuje termín, rezervaci místnosti či dělá zápis.
- **Svolavatel schůzky odpovídá za její průběh.** Ten, kdo schůzku svolává, je zodpovědný za její organizaci, stanovení cíle, dodržení časového rámce a zajištění, že se diskuse neodkloní od hlavního tématu. Současně by měl dbát na dodržování pravidel efektivní komunikace a zajistit, aby schůzka vedla k jasným závěrům.
- **Zvažte nutnost osobní schůzky.** Schůzky svolávejme účelně. Pokud lze konkrétní informaci předat nebo vyřešit bez dalšího osobního jednání, upřednostněme jednodušší komunikační cestu a čas věnujme tématům, která osobní diskusi skutečně vyžadují.

Pravidla efektivního řízení osobní schůzky:

- **Jasný cíl a agenda** – Stanovte účel schůzky a předem sdílejte program.
 - **Dodržení času** – Začněte a skončete včas, hlídejte délku diskuse.
 - **Zaměření na téma** – Udržujte debatu relevantní, zabraňte odbíhání.
 - **Aktivní zapojení účastníků** – Podporujte konstruktivní dialog a naslouchání.
 - **Jasně závěry a úkoly** – Na konci shrňte výstupy a určete odpovědnosti.
-
- **Respektujte čas ostatních.** Na schůzky docházejte včas a dobře připraveni, aby jednání probíhalo efektivně a nebylo zbytečně prodlužováno.
 - **Bud'te konstruktivní.** Pokud máte připomínky, snažte se je formulovat věcně a ideálně připojte návrh řešení.
 - **Naslouchejte druhým.** Nechte ostatní domluvit, věnujte jim plnou pozornost a snažte se porozumět jejich stanovisku. Otevřená a vstřícná komunikace přispívá k lepší spolupráci.

3. TELEFONICKÁ KOMUNIKACE

- **Kontakty v UIS.** Ujistěte se, že vaše kontakty (telefonní číslo, e-mailová adresa,) jsou v UIS aktuální. Pokud máte přidělený mobil, měl by být kontakt zveřejněn v UIS.
- **Telefonování v pracovní době.** Snažte se volat kolegům primárně během běžné pracovní doby.
- **Zanechání vzkazu.** Pokud se vám kolega neozve, můžete mu nechat stručnou zprávu v Teams nebo poslat e-mail s informací, proč jste volali.

4. E-MAILOVÁ KOMUNIKACE

- **Používejte univerzitní e-mail.** Pro formální pracovní komunikaci a předávání oficiálních informací využívejte univerzitní e-mailovou adresu. Pro operativní komunikaci a týmovou spolupráci můžete využívat také Microsoft Teams. Vždy volte komunikační nástroj s ohledem na charakter a účel sdělení.
- **Odpovídejte včas.** Na e-maily reagujte bez zbytečného odkladu, ideálně do pěti pracovních dnů. Pokud vyřízení záležitosti vyžaduje více času, postačí v této lhůtě potvrdit přijetí zprávy a informovat o jejím dalším řešení. V případě delší nepřítomnosti si nastavte automatickou odpověď a uveďte informaci o své nepřítomnosti také v UIS. Zároveň definujte, kdo vás v jednotlivých agendách zastupuje, aby kolegové věděli, na koho se mohou obrátit.

- **Kopie posílejte s rozvahou.** Nezahlcujte kolegy e-maily, které pro ně nejsou relevantní. Kopii přidávejte jen tehdy, pokud je to nezbytné či to odpovídá požadavkům konkrétní situace. Zvažujte příjemce e-mailů. Funkce „Odpovědět všem“, přeposílání zpráv a zasílání kopií využívejte pouze tehdy, pokud jsou informace pro dané příjemce relevantní.
- **Respektujte pracovní dobu.** Neposílejte e-maily mimo běžnou pracovní dobu, pokud to není nezbytné. Pokud pracujete večer nebo o víkendu, využijte možnost naplánovaného odeslání zprávy na vhodnější čas.
- **Dodržujte zdvořilostní pravidla.** Každý e-mail by měl začínat vhodným oslovením a končit zdvořilým pozdravem, aby komunikace působila profesionálně a příjemně.
- **Pište jasný a výstižný předmět.** Předmět zprávy by měl stručně vystihovat obsah e-mailu, aby příjemce snadno pochopil, o co se jedná, a mohl na zprávu rychle reagovat.

5. VYUŽÍVÁNÍ ON-LINE A CHATOVACÍCH NÁSTROJŮ (TEAMS, WHATSAPP, SOCIÁLNÍ SÍTĚ)

- **Používejte pouze oficiální chatovací nástroje poskytované univerzitou.** Pro pracovní komunikaci jsou určeny univerzitní e-mail, SMS ze služebních telefonů, Microsoft Teams. Nepoužívejte soukromé aplikace, jako jsou WhatsApp nebo Messenger, aby byla pracovní komunikace vedena v jednotném univerzitním prostředí.
- **Zvolte vhodný kanál.** Pro rychlé dotazy je vhodný chat v Teams, zatímco složitější témata by měla být řešena e-mailem nebo osobně, aby se předešlo nejasnostem.
- **Využívejte účelně chaty a kanály v Teams.** Chat používejte zejména pro rychlou individuální nebo skupinovou komunikaci, kanály pro sdílení informací a spolupráci v rámci týmů. Respektujte nastavené statusy dostupnosti kolegů.
- **Předcházejte duplicitní komunikaci.** Stejnou záležitost neposílejte současně e-mailem i prostřednictvím Teams, pokud to není nezbytné. Volte jeden vhodný komunikační kanál podle charakteru sdělení.
- **Přílohy.** Pokud je třeba zaslat objemné přílohy využívejte nástroj FileSender [Filesender.Cesnet.cz](https://filesender.cesnet.cz)
- **Sdílené dokumenty.** Pro kolaborativní práci na dokumentech využívejte OneDrive nebo u větších projektů sdílený SharePoint.
- **Dodržujte pracovní dobu.** Snažte se nepsat kolegům mimo jejich pracovní čas.
- **Komunikujte jasně a profesionálně.** I v online prostředí dodržujte základní pravidla zdvořilé komunikace. Stručné zprávy jsou v pořádku, ale vyhněte se příliš neformálnímu stylu.

6. ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ V BĚŽNÉ KOMUNIKACI

- **Osobní jednání je nejlepší cesta.** Složitější nebo citlivé situace řešte raději osobně nebo telefonicky, namísto e-mailu nebo chatu. Včas předejdete zbytečným nedorozuměním.
- **Mějte na paměti vzájemný respekt.** I když s někým nesouhlasíte, zachovejte klidný a věcný přístup. Profesionální komunikace by měla být vždy založena na vzájemném respektu.
- **Hledejte řešení, ne viníka.** Namísto obviňování se soustředte na to, jak danou situaci konstruktivně vyřešit a zlepšit spolupráci.

7. CITLIVÁ KOMUNIKACE

- **Nevhodné chování.** Pokud máte pochybnosti, zda jste se stali obětí nevhodného chování (šikany, sexuálního obtěžování), navštivte web bezpecnost.mendelu.cz.
- **Na koho se obrátit.** Můžete se obrátit na poradce pro Bezpečnou MENDELU – kontaktujte je telefonicky, e-mailem nebo osobně. Vaše komunikace bude diskrétní.

8. KOMUNIKACE SE STUDENTY

- **Seznámení s pravidly.** Studenti by měli být informováni již na začátku studia o tom, kde a jaké informace dostávají a způsobu sdílení informací.
- **Jasně definované informační kanály.** Komunikace by měla probíhat prostřednictvím předem určených oficiálních platforem.
- **Stejná pravidla jako zaměstnanci.** Pravidla komunikace se studenty by měla odpovídat standardům platným pro zaměstnance.

9. PRAVIDLA PRACOVNÍCH SKUPIN (KOMISE, VĚDECKÁ RADA, SPRÁVNÍ RADA)

- **Určení správce skupiny.** Každá nově vzniklá pracovní skupina musí mít jasně stanoveného správce odpovědného za koordinaci komunikace.
- **Seznámení členů s pravidly.** Každý člen pracovní skupiny musí být informován o komunikačních procesech a zásadách sdílení informací.
- **Oficiální komunikační kanály.** Pro sdílení informací musí být jasně definovány používané platformy (např. e-mail, TEAMS, sdílené dokumenty atd.).
- **Udržitelnost informací při výměně členů.** V případě personálních změn je nezbytné zajistit plynulé předání agendy a zachování kontinuity informací.

10. KOMUNIKACE S ABSOLVENTY

- **Jednotná a pravidelná komunikace** – Udržování kontaktu prostřednictvím absolventského portálu, newsletterů, sociálních sítí a univerzitního webu.
- **Zapojení absolventů do života univerzity.** Možnost účasti na akcích, mentorství, odborných přednáškách či spolupráci na výzkumných projektech.
- **Zachování a aktualizace kontaktů.** Pravidelná aktualizace databáze absolventů a jejich profesních profilů.
- **Nabídka exkluzivního obsahu a výhod.** Čerpání benefitů spojených s Klubem absolventů.
- **Organizace absolventských akcí.** Setkání, konference či tematické workshopy podporující dlouhodobé vztahy mezi univerzitou a jejími absolventy.