Vahvistetaan resilienssiä inklusiivisilla koulutusjärjestelmillä

**Ohjeet tehokkaan viestinnän kulttuurin luomiseen koulutuksessa**

**Euroopan erityisopetuksen ja inklusiivisen opetuksen kehittämiskeskus**

Euroopan erityisopetuksen ja inklusiivisen opetuksen kehittämiskeskus (jäljempänä kehittämiskeskus) on riippumaton ja hallinnollisesti itsenäinen organisaatio. Kehittämiskeskusta osarahoittavat opetusministeriöt sen jäsenmaissa ja Euroopan komissio Euroopan unionin (EU) koulutusohjelman toiminta-avustuksen kautta.

Euroopan unionin rahoittama. Esitetyt näkemykset ja mielipiteet ovat kuitenkin vain kirjoittajien omia eivätkä välttämättä vastaa Euroopan unionin tai Euroopan komission näkemyksiä. Euroopan unionia tai Euroopan komissiota ei voida pitää niistä vastuussa.

Yksittäisten henkilöiden tässä asiakirjassa esittämät mielipiteet eivät välttämättä edusta kehittämiskeskuksen, sen jäsenmaiden tai Euroopan komission virallisia näkemyksiä.

© **European Agency for Special Needs and Inclusive Education 2024**

Toimittajat: Margarita Bilgeri ja Amélie Lecheval

Tämä julkaisu on avoimen lähdekoodin resurssi. Tämä tarkoittaa, että sinulla on julkaisuun vapaa pääsy ja voit käyttää, muokata ja jakaa sitä mainitsemalla lähteenä Euroopan erityisopetuksen ja inklusiivisen opetuksen kehittämiskeskuksen. Lisätietoja kehittämiskeskuksen avoimen saatavuuden linjauksesta:   
[www.european-agency.org/open-access-policy](http://www.european-agency.org/open-access-policy).

Voit viitata tähän julkaisuun seuraavasti: Euroopan erityisopetuksen ja inklusiivisen opetuksen kehittämiskeskus, 2024. *Vahvistetaan resilienssiä inklusiivisilla koulutusjärjestelmillä: Ohjeet tehokkaan viestinnän kulttuurin luomiseen koulutuksessa*. (M. Bilgeri ja A. Lecheval, toim.). Odense, Tanska

Tämä teos on lisensoitu [Creative Commons Nimeä-EiKaupallinen-JaaSamoin 4.0 Kansainvälinen -lisenssillä](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Voit vapaasti jakaa ja muokata tätä julkaisua.

Tässä raportissa esitetyn tiedon saavutettavuuden helpottamiseksi raportti on saatavana myös sähköisenä versiona 25 kielellä. Sähköiset versiot löytyvät kehittämiskeskuksen sivustolta osoitteesta [www.european-agency.org](https://www.european-agency.org/).

Tämä on käännös alkuperäisestä englanninkielisestä tekstistä. Jos käännöksen tietojen tarkkuus on epävarmaa, tutustu alkuperäiseen englanninkieliseen tekstiin.

ISBN: 978-87-7599-102-0 (sähköinen)

**Sihteeristö**

Østre Stationsvej 33

DK-5000 Odense C Denmark

Puh.: +45 64 41 00 20

[secretariat@european-agency.org](mailto:secretariat@european-agency.org)

**Brysselin toimisto**

Rue Montoyer, 21

BE-1000 Brussels Belgium

Puh.: +32 2 213 62 80

[brussels.office@european-agency.org](mailto:brussels.office@european-agency.org)

**SISÄLLYS**

[Käytetyt kuvakkeet 4](#_Toc165561737)

[Johdanto 5](#_Toc165561738)

[Mikä on ohjeiden tarkoitus? 5](#_Toc165561739)

[Miten ohjeita käytetään 6](#_Toc165561740)

[Mistä löytyy lisätietoja 6](#_Toc165561741)

[Osio 1: Tehokkaan viestinnän kulttuurin luominen koulutuksessa -malli 8](#_Toc165561742)

[Tehokkaan viestinnän peruselementit koulutuksessa 8](#_Toc165561743)

[Tehokkaan viestinnän kulttuurin luominen koulutuksessa -mallin kuvaus 9](#_Toc165561744)

[Osio 2: Hyvinvoinnin viitekehys 12](#_Toc165561745)

[Osio 3: Tavoitteet 14](#_Toc165561746)

[Kuinka hyödyntää tavoitteita 17](#_Toc165561747)

[Tavoite A: Turvallisten ja suojattujen psykososiaalisten oppimisympäristöjen   
tarjoaminen 19](#_Toc165561748)

[Tavoitetta A koskeva inspiroiva harjoitus 20](#_Toc165561749)

[Tavoite B: Kyky toimia ennakoivasti ja tuntea olevansa valmistautunut psykososiaalisiin hätätilanteisiin 21](#_Toc165561750)

[Tavoitetta B koskeva inspiroiva harjoitus 21](#_Toc165561751)

[Tavoite C: Tukiverkostojen luominen yhteisössä oppijoiden ja perheiden avuksi 23](#_Toc165561752)

[Tavoitetta C koskevat inspiroivat harjoitukset 24](#_Toc165561753)

[Tavoite D: Tehokkaan viestinnän käyttäminen kaikkien oppijoiden tarpeiden huomioon ottamiseksi 26](#_Toc165561754)

[Tavoitetta D koskevat inspiroivat harjoitukset 27](#_Toc165561755)

[Osio 4: Arviointityökalu 28](#_Toc165561756)

[Kuinka työkalua käytetään? 28](#_Toc165561757)

[Arviointitaulukot tavoitteeseen D liittyvään tehokkaaseen viestintään 29](#_Toc165561758)

[1. Selkeys 29](#_Toc165561759)

[2. Saavutettavuus 29](#_Toc165561760)

[3. Luottamus 30](#_Toc165561761)

[4. Avoimuus 31](#_Toc165561762)

[Viitteet 32](#_Toc165561763)

Käytetyt kuvakkeet

Tässä raportissa eri kuvakkeet osoittavat erityyppisiä tietoresursseja ja tukevat navigointia. Kuvakkeet ovat seuraavat:

|  |  |
| --- | --- |
| **Kuvake** | **Merkitys** |
|  | Turvallisten ja suojattujen psykososiaalisten oppimisympäristöjen tarjoaminen (Tavoite A). |
|  | Kyky toimia ennakoivasti ja tuntea olevansa valmistautunut psykososiaalisiin hätätilanteisiin (Tavoite B). |
|  | Tukiverkostojen luominen yhteisössä oppijoiden ja perheiden avuksi (Tavoite C). |
|  | Tehokkaan viestinnän käyttäminen kaikkien oppijoiden tarpeiden huomioon ottamiseksi (Tavoite D). |
|  | Ohjaavat kysymykset |
|  | Keskeiset viestit |
|  | Realiteetit |

Johdanto

Nämä ohjeet tehokkaan viestinnän kulttuurin kehittämiseksi koulutuksessa ovat tulosta Euroopan erityisopetuksen ja inklusiivisen opetuksen kehittämiskeskuksen (jäljempänä "kehittämiskeskus") [Vahvistetaan resilienssiä inklusiivisilla koulutusjärjestelmillä](https://www.european-agency.org/activities/BRIES) (BRIES) -toiminnasta.

COVID-19-pandemian alkuvaiheessa useat maat julkaisivat ohjeita viestintään koulutuksen sidosryhmille (Kehittämiskeskus, 2022). BRIES-toiminnan aikana opettajat, oppijat, vanhemmat ja päättäjät havaitsivat kuitenkin, että koulutuksesta puuttui yhä tehokas viestintä (Kehittämiskeskus, 2023). Tällä oli kielteinen vaikutus opetus-oppimisprosessiin osallistuneiden sidosryhmien hyvinvointiin ja resilienssiin sekä kaikkien oppijoiden tarpeiden asianmukaiseen huomioimiseen.

BRIES-toiminnan vertaisoppimistoimintaan osallistui kuusi maata (Bulgaria, Irlanti, Kreikka, Ruotsi, Saksa ja Viro). Tämän toiminnan puitteissa osallistujat tunnustivat tehokkaan viestinnän perustavanlaatuiseksi seikaksi, johon päättäjien tulisi kiinnittää huomiota vahvistaakseen kaikkien oppijoiden resilienssiä ja varmistaakseen heidän hyvinvointinsa. [BRIES-väliraportti](https://www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES_Mid-Term_Report.pdf) sisältää lisätietoja tämän painopisteen tunnistamisprosessista (Kehittämiskeskus, 2023). Tästä syystä BRIES-toiminta keskittyi näiden ohjeiden kehittämiseen.

Mikä on ohjeiden tarkoitus?

Näiden ohjeiden tarkoituksena on **kannustaa päättäjiä** (koulun johtoa, päättäjiä ja julkisia koulutusviranomaisia kaikilla hallinnon tasoilla erityisistä kansallisista konteksteista riippuen) **pohtimaan koulutusjärjestelmiensä viestintärakenteita ja -prosesseja**. Heitä rohkaistaan määrittämään, kuinka näitä prosesseja voitaisiin parantaa.

Vakiintunut tehokkaan viestinnän kulttuuri tukee koulutusjärjestelmää "normaalioloissa". Kriisin aikana vakiintunut tehokkaan viestinnän kulttuuri on välttämätöntä, jotta voidaan lieventää merkittävien riskitekijöiden vaikutuksia oppijoihin, mukaan lukien kriisin vaikutus heidän sosioemotionaaliseen hyvinvointiinsa ja resilienssiin.

Kehittämiskeskuksen [Pääperiaatteissa](https://www.european-agency.org/resources/publications/key-principles-supporting-policy-development-implementation) todetaan vahvasti, että on tärkeää lisätä koulutuspolitiikassa ehkäiseviä toimenpiteitä, jotta varmistetaan tuki kaikille oppijoille (Kehittämiskeskus, 2021). Näissä ohjeissa painotetaan **ennaltaehkäisyä** keskittymällä tehokkaan viestinnän kulttuurin kehittämiseen normaalioloissa, jotta sidosryhmät ovat valmiita viestimään tehokkaasti kriisiaikoina.

Sellaisenaan **tehokkaan viestinnän kulttuuri on resurssi**, johon kaikkien koulutuksen sidosryhmien tulisi voida viitata ja joka parantaa kaikkien oppijoiden hyvinvointia ja resilienssiä. Linjausten tasolla tämä resurssi – jos se on saatavilla välittömästi – voi auttaa kehittämään ja toteuttamaan nopeasti linjauksia koskevia toimia kriisiaikoina:

Jotta kehitettävät poliittiset linjaukset kriisiin olisivat toteuttamiskelpoisia ja nopeasti toteutettavissa, niiden on perustuttava välittömästi saatavilla oleviin resursseihin, mutta niitä voidaan myös kehittää olemassa oleviin instituutioihin hätätoimenpiteiden laajentamiseksi (Gouëdard, Pont & Viennet, 2020, s. 33).

Tehokkaan viestinnän kulttuuri voi olla mielekäs resurssi koulutuksessa vain, jos kaikki opetus-oppimisprosessiin osallistuvat otetaan huomioon. Päättäjien on siksi kyettävä tunnistamaan parannusta kaipaavat viestintärakenteet ja -prosessit. Ohjeet antavat perustan tälle toiminnalle. Pandemia on osoittanut, että tehokkaaseen viestintään panostaminen koulutuksessa edistää kaikkien oppijoiden resilienssiä ja hyvinvointia.

Miten ohjeita käytetään

Maa/kunta/alue/koulu voi käyttää näitä ohjeita työskennellessään viestintärakenteiden ja -prosessien parissa pyrkimyksenään tukea kaikkien oppijoiden hyvinvointia ja resilienssiä. Tarkoituksena on luoda normaalioloissa tehokkaan viestinnän kulttuuri, jonka avulla sidosryhmät voivat varautua kriisiaikoihin. Tätä varten päättäjien (linjauksista vastaavien, koulun johdon tai paikallisviranomaisten) tulee pyrkiä

* tunnistamaan puutteita ja haasteita olemassa olevissa viestintärakenteissa ja -prosesseissa
* olemaan kykeneviä vastaamaan kaikkien oppijoiden tarpeisiin
* lisäämään kaikkien oppijoiden hyvinvointia ja resilienssiä.

Tämän prosessin tukemiseksi ohjeet sisältävät neljä toisiinsa liittyvää osaa, jotka ovat välttämättömiä tehokkaan viestinnän kulttuurin luomiseksi koulutuksessa:

Osio 1: A [**Tehokkaan viestinnän malli koulutuksessa**](#Section1), joka perustuu BRIES-toiminnan tuloksiin. Tehokkaan viestinnän kulttuurin luominen koulutuksessa -malli tarjoaa lähtökohdan resilienssin vahvistamiselle ja hyvinvoinnin edistämiselle.

Osio 2: Malli on osa [**hyvinvoinnin viitekehystä**](#Section2), jonka tarjoaa valmiuksiin pohjautuva lähestymistapa (Sen, 2009, 2010; Robeyns, 2016), eli "ihmisten ’valmiuksia’ elää sellaista elämää, jota he arvostavat ja jota heillä on syytä arvostaa” (Sen, 2001, s. 18). Tällä lähestymistavalla hyvinvointi ja resilienssi ovat saavutettavissa, jos koulutukseen osallistuvien sidosryhmien arvostamat tavoitteet toteutuvat.

Osio 3: Tehokkaan viestintämallin ja hyvinvoinnin viitekehyksen kontekstualisoimiseksi eri sidosryhmille esitellään [**neljä tavoitetta**](#Section3), jotka nousivat esiin BRIES-toiminnan sidosryhmien keskusteluissa. Nämä tavoitteet edustavat sidosryhmien prioriteetteja opetus-oppimisprosessien parantamiseksi kriisiaikoina.

Osio 4: [**Arviointityökalu**](#Section4), joka tukee viestintäprosessien arviointia ja tehokasta viestintää sidosryhmien kanssa. Tämä työkalu perustuu lopulliseen tavoitteeseen: tehokkaan viestinnän käyttämiseen kaikkien oppijoiden tarpeiden huomioon ottamiseksi.

Mistä löytyy lisätietoja

[BRIES-raportti metodologiasta ja teoriasta](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory) (Kehittämiskeskus, 2024; vain englanniksi) on näitä ohjeita tukeva asiakirja. Raportti tarjoaa käyttäjille perusteita, taustaa ja ymmärrystä oman työnsä tehostamiseksi. Siinä selostetaan kattavasti BRIES-toimintaa ja toimenpiteitä, jotka tukivat näiden ohjeiden kehittämistä. Se sisältää myös yksityiskohtia tehokkaasta viestintämallista ja hyvinvoinnin viitekehyksestä. Raportissa esitellään teorioita ja muiden tutkimusten tuloksia, jotka tarjoavat teoreettisen perustan BRIES-tuloksille.

Osio 1: Tehokkaan viestinnän kulttuurin luominen koulutuksessa -malli

Tehokkaan viestinnän kulttuurin luominen koulutuksessa -malli perustuu olemassa oleviin viestintäkehyksiin ja -teorioihin sekä BRIES-toiminnan havaintoihin. Se perustuu viestinnän vuorovaikutteiseen lähestymistapaan, jonka [metodologiaa ja teoriaa käsittelevä raportti](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory) selittää. Raportissa esitetään myös viestintäteoriaa perusteellisemmin.

Malli sisältää tehokkaan viestinnän **peruselementtejä**, jotka tunnistettiin BRIES-toiminnan aikana. Se sisältää myös asiaankuuluvat kontekstialueet ja viestintäprosessit, jotka on otettu olemassa olevista viestintämalleista.

Tehokkaan viestinnän peruselementit koulutuksessa

Viestintä on tiedon jakamista ja siihen vastaamista yksilöiden, ryhmien tai organisaatioiden välillä (Walaski, 2011). Näiden ohjeiden mukaan tehokas viestintä parantaa viestintäprosesseja. Tehokkaan viestinnän avulla koulutuksessa varmistetaan, että viestit ja päätökset välitetään selkeästi ja helposti saatavilla olevalla tavalla koulutusjärjestelmän tasojen sisällä ja välillä. Tämä myös hyödyttää resilienssin vahvistamista ja koulutuksen sidosryhmien hyvinvoinnin edistämistä.

Tehokas viestintä on selkeää, avointa ja saavutettavaa, ja se välittää **luottamuksen** ja kuulumisen tunteita sekä mahdollistaa kaikkien sidosryhmien osallistumisen asiaankuuluviin viestintä- ja päätöksentekoprosesseihin (Greenaway, Wright, Willingham, Reynolds & Haslam, 2015; Durkee-Lloyd, 2022). Sen ansiosta kaikki (inklusiivisissa) koulutusjärjestelmissä mukana olevat ja niihin osallistuvat voivat vastata tehokkaasti kaikkien oppijoiden tarpeisiin. Tämä johtaa koulutuksessa inklusiiviseen kulttuuriin, jossa viestintä on tehokasta.

BRIES-toiminnassa tunnistettiin neljä tehokkaan viestinnän peruselementtiä, jotka liittyvät toisiinsa ja tukevat toisiaan:

* **Selkeys** on olennaista johdonmukaisen ja helposti saavutettavan tiedon kannalta, mikä korostaa selkeän, helposti ymmärrettävän kielen tarvetta. Kielen tulee olla kohdeyleisölle sopivaa. Sen tulee aina pyrkiä välttämään monimutkaisuutta ja sekaannusta (Durkee-Lloyd, 2022; Lund-Tønnesen & Christensen, 2023; Glik, 2007).
* **Saavutettavuus** tarkoittaa viestien tarjoamista saavutettavissa olevissa muodoissa, kielellä ja kanavilla. Saavutettavuudella varmistetaan, että tieto ja viestintä sovitetaan jokaisen tarpeisiin, jotta ne ovat kaikkien saatavilla (Durkee-Lloyd, 2022; Vakarelov & Rogerson, 2020). Sidosryhmien osallistumisen kautta rakennettu saavutettava viestintä johtaa luotettaviin, avoimiin ja selkeisiin viestintäprosesseihin.
* **Luottamus** edellyttää kumppanuutta viestintäprosessiin osallistuvien välillä. Luottamus varmistaa, että vastaanottajia kuullaan ja heidän kommenttejaan, palautettaan ja viestejään arvostetaan ja kuunnellaan (Greenaway et al., 2015; Kambouri, Wilson, Pieridou, Flannery Quinn & Liu, 2022; Walaski, 2011). Luottamukseen perustuvat viestintäprosessit tukevat viestinnän selkeyttä, avoimuutta ja tehokkuutta.
* **Avoimuus** tarkoittaa sen varmistamista, että tieto on helposti saatavilla ja se jaetaan niin, että se saavuttaa eri sidosryhmien tasot. Avoimuus varmistaa, että viestintä- ja päätöksentekoprosessit ovat ymmärrettäviä ja saavutettavia. Luottamus, uskottavuus, rehellisyys ja vastuullisuus ovat välttämättömiä viestinnän avoimuuden tukemiseksi (Vakarelov & Rogerson, 2020; Glik, 2007).

Nämä peruselementit ovat tärkeimmät **muutostekijät** olemassa olevan viestinnän muuttamiseksi tehokkaaksi viestinnäksi. Muutostekijät esiintyvät tarkoituksenmukaisempina ja selkeämpinä [osiossa 2](#Section2), jossa Tehokkaan viestinnän kulttuurin luominen koulutuksessa -malli on linjassa hyvinvoinnin viitekehyksen kanssa.



**Tehokkaan viestinnän kulttuuri koulutuksessa**

**SAAVUTETTAVUUS**

**SELKEYS**

**LUOTTAMUS**

**AVOIMUUS**

Kaavio 1. Tehokkaan viestinnän neljä peruselementtiä koulutuksessa

Tehokkaan viestinnän kulttuurin luominen koulutuksessa -mallin kuvaus

BRIES-toiminta kehitti [nykyisten viestintämallien ja -teorian](https://www.european-agency.org/activities/BRIES) sekä tehokkaan viestinnän neljän peruselementin pohjalta mallin Tehokkaan viestinnän kulttuurin luominen koulutuksessa.



**Tehokkaan viestinnän kulttuuri koulutuksessa**

**SELKEYS**

**SAAVUTETTAVUUS**

**AVOIMUUS**

**LUOTTAMUS**

**Viestijät:**  
Oppijat  
Opettajat  
Perheet  
Päättäjät

**Viestijät:**  
Oppijat  
Opettajat  
Perheet  
Päättäjät

**Konteksti**  
(suhteeseen perustuva, kulttuurinen, sosiaalinen, fyysinen, psyykkinen)

**Konteksti**  
(suhteeseen perustuva, kulttuurinen, sosiaalinen, fyysinen, psyykkinen)

**Monikanavainen viestintä**

**Monikanavainen viestintä**

Kaavio 2. Tehokkaan viestinnän kulttuurin luominen koulutuksessa -malli

Tässä mallissa kaikki koulutuksen sidosryhmät toimivat mahdollisina viestijöinä. Kaikessa viestinnässä tehokkaan viestinnän neljällä peruselementillä ja lisäkontekstialueilla on olennainen rooli (Airenti & Plebe, 2017; Jones, 2013). Konteksti voi vaikuttaa siihen, miten sisältö välitetään ja vastaanotetaan. Tässä konteksti on päällekkäistä tehokkaan viestinnän peruselementtien kanssa.

Tämä malli määrittelee viisi pääasiallista kontekstialuetta, joissa neljä peruselementtiä menevät päällekkäin:

* **Suhteeseen perustuva konteksti** määrittää, kuinka kommunikaatio tapahtuu viestijöiden välisen suhteen laadun perusteella. Se vaikuttaa siihen, mitä henkilö tuntee kommunikaatioprosessin aikana. Esimerkiksi luottamuksellinen suhde edistää tehokasta viestintää, sillä siinä voi olla helpompi käsitellä vaikeuksia.
* **Kulttuurinen konteksti** sisältää erilaisia viestintään vaikuttavia identiteettejä (sukupuoli, kansallisuus, etnisyys, seksuaalinen suuntautuminen, kyvyt jne.). Jotkin identiteetit johtavat joko syrjäytyneeseen tai hallitsevaan asemaan viestinnässä. Jos viestintäprosesseissa huomioidaan roolierojen vaikutus, tehokas viestintä helpottuu.
* **Sosiaalinen konteksti** liittyy sääntöihin tai määrittelemättömiin normeihin, jotka ohjaavat viestintää. Säännöt ja normit opitaan usein epäsuorasti yhteiskuntaan sopeutuessa (mitä saa tehdä ja mitä ei). Kun sosiaalinen konteksti on avoin ja arvostettu, se voi vahvistaa tehokasta viestintää. Tietyt implisiittiset sosiaaliset säännöt ja normit voivat haitata tehokasta viestintää, sillä ne saattavat kätkeä todelliset ongelmat ja niiden perimmäisen syyn.
* **Fyysinen konteksti** tarkastelee viestintään vaikuttavia ympäristötekijöitä (ympäristö yleensä, digitaalinen ympäristö, koko, rakenne, ulkoiset olosuhteet, lämpötila jne.). Tehokas viestintä helpottuu, kun valitut viestintäkanavat ja -ympäristöt ovat halutun yleisön saavutettavissa ja suosimia.
* **Psykologisella kontekstilla** tarkoitetaan viestintään vaikuttavia henkisiä ja emotionaalisia tekijöitä (stressi, ahdistus, tunteet jne.). Kun tarkastellaan psykologista kontekstia, viestintä voi olla paljon tehokkaampaa, jos se voidaan mukauttaa osallistuvien ihmisten tarpeisiin.

(Jones, 2013, s. 19–22; Greenaway et al., 2015; Walaski, 2011)

Kuten nämä määritelmät osoittavat, erilaisten kontekstien huomioon ottaminen viestintäprosesseissa tukee tehokkaan viestinnän kulttuurin kehittymistä. Vaikka konteksti on tärkeä, nämä ohjeet keskittyvät peruselementteihin. Ne ovat tärkeimmät muutostekijät olemassa olevien viestintäresurssien muuttamisessa tehokkaaksi viestinnäksi. Ne keskittyvät itse viestinnän toimintaan ja viestijä voi tarvittaessa vaikuttaa niihin parantaakseen viestintäprosesseja.

Kuten edellä on mainittu, toinen tavoite tehokkaan kommunikaatiokulttuurin edistämiseksi koulutuksessa on tukea kaikkien oppijoiden hyvinvointia ja resilienssiä erityisesti kriisiaikoina. Sellaisena malli on linjassa valmiuksiin perustuvan lähestymistavan tarjoaman hyvinvoinnin viitekehyksen kanssa, kuten osiossa 2 selitetään.

Osio 2: Hyvinvoinnin viitekehys

BRIES-toiminnan hyvinvoinnin viitekehys on yksinkertaistettu versio valmiuksiin perustuvasta lähestymistavasta (Sen, 2009, 2010; Robeyns, 2016; Evans, 2002; Ibrahim, 2017). Valmiuksiin perustuva lähestymistapa keskittyy yksilöiden potentiaaliseen elämänlaatuun ja hyvinvointiin siinä tapauksessa, kun heillä on vapaus ja mahdollisuudet saavuttaa elämässään sitä, mitä he arvostavat. BRIES-toiminnan hyvinvoinnin viitekehys mukautettiin tehokkaan viestinnän kontekstiin, joka johtaa hyvinvointiin ja resilienssiin. Tästä näkökulmasta katsottuna tehokas viestintä on tarkoituksenmukainen valmius, joka edistää resilienssiä ja hyvinvointia (Schejter, 2022).

Jotta kaikkien tasojen sidosryhmät voivat viestiä tehokkaasti, tehokkaan viestinnän kulttuurin on oltava käytössä kaikille. Tehokkaan viestinnän kulttuurin käyttö ja toteuttaminen koulutuksessa voi tukea hyvinvointia ja resilienssiä normaalioloissa ja kriisiaikoina.

Valmiuksiin perustuvan lähestymistavan soveltaminen viestintään osoittaa, että:

… viestiminen on tarvittava valmius toimintojen toteuttamiseen, kuten poliittiseen, kulttuuriseen, sosiaaliseen, koulutukselliseen ja kaupalliseen elämään osallistumiseen, ja se on välttämätöntä kollektiiviin kuulumisen edistämiseksi (Schejter, 2022, s. 1826).

Hyvinvoinnin viitekehys tarjoaa mahdollisuuden nähdä viestintä olemassa olevana voimavarana, joka voidaan muuntaa tehokkaan viestinnän kulttuuriksi. Se tukee siten koko ryhmän hyvinvointia ja resilienssiä (Evans, 2002; Ibrahim, 2017).

Tehokkaan viestinnän kulttuurin luominen koulutuksessa -mallin peruselementit ohjaavat nykyisen viestinnän muuttamista tehokkaan viestinnän kulttuuriksi kaikille. Huomioimalla ja toteuttamalla viestintäprosessien peruselementit tuetaan tehokkaan viestinnän kulttuurin kehittymistä kaikille. Alla esitetyt tavoitteet ja arviointityökalu tekevät tämän selväksi.

Tehokas viestintä ja sen peruselementit vaikuttavat myönteisesti hyvinvointiin ja resilienssiin koulutuksessa.

"Olemassa olevat viestintäresurssit" muuttuvat "tehokkaaksi viestinnäksi" muutostekijöiden ansiosta. Nämä ovat "tehokkaan viestinnän peruselementtejä koulutuksessa eli selkeys, saavutettavuus, luottamus ja avoimuus". Tehokas viestintä toteutetaan tehokkaan viestinnän kulttuurin luomiseksi ja käyttämiseksi, mikä edistää hyvinvointia ja resilienssiä koulutuksessa.

**Muutostekijät**

Tehokkaan viestinnän peruselementit koulutuksessa: selkeys, saavutettavuus, luottamus ja avoimuus

**Tehokas viestintä**

**Tehokkaan viestinnän kulttuurin vahvistaminen ja käyttäminen**

**Toteuttaa…**

**Muuttuu…**

**Edistää…**

**Hyvinvointi ja resilienssi**

**Olemassa olevat viestintäresurssit**

Kaavio 3. Hyvinvoinnin viitekehys ja tehokas viestintä koulutuksessa

Kaikkien sidosryhmien edustajien on otettava käyttöön tehokkaan viestinnän kulttuuri edistääkseen viestintäprosesseja parantamalla kaikkien oppijoiden hyvinvointia ja resilienssiä. Tällä tavoin tehokas viestintä voi auttaa saavuttamaan arvostettuja tavoitteita, jotka lisäävät kaikkien oppijoiden hyvinvointia ja resilienssiä.

Lisätietoja valmiuksiin perustuvasta lähestymistavasta hyvinvoinnin viitekehyksenä on saatavilla [BRIES-raportissa metodologiasta ja teoriasta](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory).

Osio 3: Tavoitteet

BRIES-toiminnassa osallistujamaiden oppijat, opettajat, vanhemmat ja päättäjät määrittelivät neljä painopistealuetta pandemiasta saatujen kokemustensa perusteella. (Jos haluat tarkempia tietoja metodologiasta ja osallistujista, katso [BRIES-väliraportti](https://www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES_Mid-Term_Report.pdf) ja [metodologiaa ja teoriaa käsittelevä raportti](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory)). Painopistealueet esitetään tavoitteina A, B, C ja D.

**Tavoite A**

**Turvallisten ja suojattujen psykososiaalisten oppimisympäristöjen tarjoaminen**



**Tavoite B**

**Kyky toimia ennakoivasti ja tuntea olevansa valmistautunut psykososiaalisiin hätätilanteisiin**



**Tavoite C**

**Tukiverkostojen luominen yhteisössä oppijoiden ja perheiden avuksi**



**Tavoite D**

**Tehokkaan viestinnän käyttäminen kaikkien oppijoiden tarpeiden huomioon ottamiseksi**



Kaavio 4. Tavoitteet

Tavoitteet kuvaavat prosesseja, jotka viime kädessä parantavat kaikkien oppijoiden hyvinvointia ja resilienssiä. Sellaisina ne ovat sidosryhmien arvokkaina pitämiä tavoitteita. Ne voidaan saavuttaa, jos kaikki opetus-oppimisprosessiin osallistuvat käyttävät tehokasta viestintää.

Seuraavissa osissa selitetään jokainen tavoite yksityiskohtaisesti. Sidosryhmien kokemukset viestintäprosesseista pandemian alkuvaiheessa tarjoavat kontekstin tavoitteille. Osioissa kuvataan myös tilanteita, joissa tehokas viestintä voisi vahvistaa kaikkien oppijoiden hyvinvointia ja resilienssiä.

Näissä on käytetty kehityskeskuksen ekosysteemimallia (katso kaavio 5), jossa oppijat ovat keskipisteessä, jotta voidaan tunnistaa asiaankuuluvat viestijät (sidosryhmät). Kaikki sidosryhmätasot viestivät tietyillä tavoilla toistensa kanssa, ja siksi niitä voidaan pitää "viestijöinä". Tämä johtaa mahdollisten viestintäprosessien monimutkaiseen ympäristöön. Uloimmassa kerroksessa ohjeet suunnataan päättäjille yleensä, mukaan lukien koulun johto ja julkiset koulutusviranomaiset kaikilla hallintotasoilla.



**Päättäjät**

Kansallinen/ alueellinen taso

**Opettajat**

Koulun taso

**Vanhemmat/ perheet**

Yhteisön taso

**Oppijat**

Oppijakohtainen taso

Kaavio 5. Kehittämiskeskuksen ekosysteemimalli

Jokainen neljästä tavoitteesta liittyy johonkin ekosysteemin sidosryhmään. Vaikka esimerkiksi vanhemmat ja opettajat hyötyvät tehokkaasta viestinnästä, varsinainen hyötyjä on aina oppija.

Taulukko 1. Sidosryhmien tasoihin liittyvät tavoitteet

| **Realiteetin pohjana:** | **Tavoite** |
| --- | --- |
| Oppijat | **A:** Turvallisten psykososiaalisten oppimisympäristöjen tarjoaminen (kaikkien oppijoiden hyvinvoinnin ja resilienssin vahvistamiseksi). |
| Opettajat ja koulut | **B:** Kykeneminen toimimaan ennakoivasti ja tuntemaan olevansa valmistautunut psykososiaalisiin hätätilanteisiin (kaikkien oppijoiden hyvinvoinnin ja resilienssin vahvistamiseksi). |
| Perheet ja yhteisö | **C:** Tukiverkostojen luominen yhteisössä oppijoiden ja perheiden avuksi (kaikkien oppijoiden hyvinvoinnin ja resilienssin vahvistamiseksi) |
| Päättäjät | **D:** Tehokkaan viestinnän käyttäminen kaikkien oppijoiden tarpeiden huomioon ottamiseksi (kaikkien oppijoiden hyvinvoinnin ja resilienssin vahvistamiseksi). |

Kuinka hyödyntää tavoitteita

Jokaisen tavoitteen kanssa esitellään esimerkki sidosryhmän kokemasta viestintähaasteesta. Näitä esimerkkejä kutsutaan "**realiteeteiksi**", ja ne kerättiin vertaisoppimistilanteissa BRIES-toiminnan aikana. Jokaisella tavoitteella on sama rakenne:

1. **Realiteetit** osoittavat tietyn kontekstin, jossa tehoton viestintä kriisissä vaikutti negatiivisesti tietyn sidosryhmän hyvinvointiin ja resilienssiin.
2. Inspiraationa on tiivistetty **esimerkki tietyssä maassa** toteutetustatehokkaasta viestinnästä kunkin tavoitteen yhteydessä. Katso tiedot esimerkeistä alkuperäisestä englanninkielisestä raportista.
3. Esitetään **ohjaava kysymys**.
4. Ohjaava kysymys johtaa **keskeiseen viestiin**, joka tarjoaa ensimmäisen panoksen kunkin tavoitteen pohtimiseen.

Päättäjät voivat käyttää tavoitteita esimerkkeinä ruohonjuuritason tilanteista, joissa tehostetut viestintäprosessit voivat vaikuttaa oppijoiden resilienssiin ja hyvinvointiin.

Tämä voi näin ollen **rohkaista arviointiprosesseihin** (koulussa, kunnassa, alueella tai maassa) koskien tapoja välittää tietoa ja päätöksiä sidosryhmille tai saada eri sidosryhmät mukaan päätöksentekoprosesseihin (esim. pelastussuunnitelmien, viestintäohjeiden ja strategioiden laatimiseen ja niistä keskustelemiseen).

Tavoite A: Turvallisten ja suojattujen psykososiaalisten oppimisympäristöjen tarjoaminen

Turvalliset ja suojatut psykososiaaliset oppimisympäristöt ovat välttämättömiä kaikkien oppijoiden (ja opettajien) sosiaalis-emotionaalisen hyvinvoinnin varmistamiseksi, erityisesti kriisiaikoina. Tehokas viestintä voi luoda oppimisympäristöjä, jotka antavat oppijoille yhteenkuuluvuuden ja kuulluksi tulemisen tunteen sekä mahdollisuuden pyytää apua tai tukea. Tämä auttaa myös vahvistamaan resilienssiä.

Alla mainitut realiteetit ovat esimerkkejä viestintähaasteista, joita oppijat kohtasivat COVID-19-pandemian varhaisen kriisivaiheen aikana. Niiden tarkoituksena on näyttää lukijalle, missä tehokas viestintä – jos se on kunnossa – voisi tukea oppijoiden hyvinvointia ja resilienssiä.

**Realiteetit:**

* Oppijat kertoivat, **etteivät he pystyneet kommunikoimaan välittömästi** opettajien kanssa kohdatessaan haasteita.
* **Tukihenkilöiden konsultointi** oli haastavaa. Jotkut oppijat eivät olleet koskaan aiemmin olleet yhteydessä saatavilla oleviin psykologeihin/asiantuntijoihin, joten nämä olivat heille **vieraita**.
* Joillekin oppijoille muodostui ylimääräinen taakka, koska heidän vanhempansa eivät kyenneet toteuttamaan tiettyjä **viestintätehtäviä**. Tämä **lisäsi oppijoiden stressiä** ja oli seurausta **huonoista viestintäprosesseista koulujen ja perheiden välillä**.

Tavoitetta A koskeva inspiroiva harjoitus

Tässä esimerkissä, jossa kaikki oppijat pystyivät viestimään turvallisesti, edistettiin osallistavaa oppimisympäristöä.

**Läsnäolon luominen etänä: kokemukset ja menestystekijät etäopiskelusta**

Ruotsissa tehtiin tutkimus siitä, miten etäopetus digitaalisen viestinnän avulla vaikutti opetusprosesseihin, kun COVID-19-pandemian aikana koulut suljettiin.

Opettajien haastattelut osoittavat, että jotkut oppijat tunsivat olonsa mukavammaksi viestiessään tekstiviestien ja verkkochatin kautta kuin luokkahuoneessa ikätoveriensa kanssa. Tutkimuksessa raportoitiin pienten ja suurempien oppijaryhmien kanssa toteutetut erilaiset vaiheet elävämmän ja merkityksellisemmän viestinnän kehittämiseksi.

Tulokset osoittavat, kuinka tärkeää on varmistaa, että kaikilla on mahdollisuus käyttää mukautettuja viestintätapoja. Tämä varmistaa tiedonkulun ja auttaa tavoittamaan kaikki oppijat.

([Center för skolutveckling](https://goteborg.se/wps/wcm/connect/bd3a6a31-1b2c-4c13-bfdd-f3f01b0ad406/Att+skapa+n%C3%A4rvaro+p%C3%A5+distans.pdf?MOD=AJPERES), 2020)

**Ohjaava kysymys** ja **keskeiset viestit** kontekstualisoivat tehokkaan viestinnän aiheen suhteessa tavoitteeseen A. Painopiste on **tehokkaassa viestinnässä ja oppijoissa**:

****

****Miten tehokkaan viestinnän kulttuuri koulutuksessa voi tukea sidosryhmiä luomaan turvallisia ja suojattuja psykososiaalisia oppimisympäristöjä kaikille oppijoille?**

*Keskeinen viesti*: Tehokkaan viestinnän kulttuuri koulutuksessa takaa turvalliset ja suojatut psykososiaaliset oppimisympäristöt. Luottamuksellisten suhteiden luominen tehokkaan viestinnän mahdollistamiseksi on avainasemassa kaikkien oppijoiden tukemisessa. Se edellyttää oppijoiden ja heidän tarpeidensa sekä heidän taustansa ja perhetilanteensa tuntemista.

Tavoite B: Kyky toimia ennakoivasti ja tuntea olevansa valmistautunut psykososiaalisiin hätätilanteisiin

Mahdollisuus toimia ennakoivasti ja olla valmistautunut psykososiaalisiin hätätilanteisiin oli yksi opettajien tärkeimmistä toiveista pandemian yhteydessä ja tulevia kriisejä ajatellen. Kyvyttömyys toimia tai reagoida ja valmistautumattomuus lisäsi opettajien stressiä ja vaikutti negatiivisesti heidän hyvinvointiinsa. Heidän rajallinen kykynsä vastata kaikkien oppijoiden tarpeisiin vaikutti negatiivisesti oppijoiden hyvinvointiin ja resilienssiin.

Alla oleva realiteetti on esimerkki opettajien kokemuksista koskien viestintähaasteita COVID-19-pandemian varhaisen kriisivaiheen aikana. Se pyrkii osoittamaan, missä tehokas viestintä – jos se on kunnossa – voisi tukea opettajien työtä ja oppijoiden hyvinvointia.

**Realiteetit:**

* Opettajat mainitsivat, että pandemian ensimmäinen vaihe oli erittäin vaikea, sillä heidän piti odottaa päätöksiä ja ohjeita korkeammalta tasolta. **Tämä viestintä oli tehotonta, sillä se oli hidasta eikä se ollut avointa.** Opettajien toiminta estyi, eivätkä he tienneet vaihtoehdoistaan tai viestintäjärjestelmistään, joiden avulla he olisivat voineet toimia ennakoivasti kaikkien oppijoiden tarpeisiin vastaamiseksi.

Tavoitetta B koskeva inspiroiva harjoitus

Tässä esimerkissä annettiin tarvittaessa tietoa opettajille ja muille sidosryhmille, jotta heitä valmistettiin toimimaan ennakoivasti.

**Tiedottaminen loppukokeiden korvaamisesta COVID-19-pandemian aikana, kun koulut suljettiin**

Irlannissa COVID-19-pandemian aikana, kun koulut suljettiin vuonna 2020, opetusministeriö (Department of Education) kehitti viestintäsuunnitelmia tiedottaakseen kaikille sidosryhmille toisen asteen koulutuksen loppukokeista ja arviointijärjestelyistä.

Kyseessä ollut suuri yleisö oli yksi haaste, sillä oli tarpeen tavoittaa kaikki oppijat, vanhemmat/huoltajat, kouluyhteisöt mukaan lukien koulujen johto ja opettajat, koulutusalan sidosryhmät ja edustajat. Selkeän viestinnän rakentaminen vaati merkittävää asiantuntemusta. Lopputuloksena suunniteltiin monikanavainen, monitasoinen viestintä.

Viestintäprosessien vaikutusten seuranta oli avainasemassa, koska sen avulla oli mahdollista mukauttaa viestintä- ja kommunikaatioprosesseja tarvittaessa nopeasti.

([Department of Education](https://www.gov.ie/en/publication/06a3c-calculated-grades-a-guide-for-leaving-certificate-students-2020/), 2020; [OECD](https://www.oecd.org/education/implementation-of-ireland-s-leaving-certificate-2020-2021-e36a10b8-en.htm), 2023; [Joint Committee on Education, Further and Higher Education, Research, Innovation and Science](https://data.oireachtas.ie/ie/oireachtas/committee/dail/33/joint_committee_on_education_further_and_higher_education_research_innovation_and_science/reports/2021/2021-01-14_report-on-the-impact-of-covid-19-on-primary-and-secondary-education_en.pdf), 2021)

**Ohjaava kysymys** ja **keskeiset viestit** kontekstualisoivat tehokkaan viestinnän aiheen suhteessa tavoitteeseen B. Painopiste on **tehokkaassa viestinnässä ja opettajissa**:

****

**Kuinka tehokkaan viestinnän kulttuuri opetuksessa antaa opettajille mahdollisuuden toimia ennakoivasti ja olla valmiita ottamaan huomioon kaikkien oppijoiden tarpeet psykososiaalisissa hätätilanteissa?**

*Keskeinen viesti:* Opettajat voivat toimia ennakoivasti ja tuntea olevansa valmistautuneita psykososiaalisiin hätätilanteisiin, jos viestintäprosessit ovat avoimia ja he ovat mukana päätöksenteossa. Tehostettu viestintä ja tiedonvaihto opettajien kesken ja sidosryhmien välillä voi tukea tätä kehitystä. Riittävät viestintä- ja tietotekniikan osaamisen kehittämismahdollisuudet ovat avainasemassa tukemassa opettajia erityisesti kriisiaikoina.

Tavoite C: Tukiverkostojen luominen yhteisössä oppijoiden ja perheiden avuksi

COVID-19-pandemia on korostanut perheiden tuen tarvetta koulutuksessa kriisiaikoina. Yhteisön tukiverkostoilla oli olennainen rooli tämän tuen tarjoamisessa, kun laajemmat järjestelmän tukirakenteet eivät siihen pystyneet.

Mahdollisuus kommunikoida tehokkaasti käyttämällä tukiverkostoja (koulu)yhteisöissä auttaa perheitä ja lisää oppijoiden hyvinvointia ja resilienssiä erityisesti kriisiaikoina.

Alla mainitut realiteetit kuvaavat perheiden viestintähaasteita COVID-19-pandemian varhaisen kriisivaiheen aikana ja tarjoavat näkemyksiä heidän kokemaansa todellisuuteen.



**Realiteetit:**

* Vanhempien kohtaamat viestinnälliset haasteet pandemiarajoitusten aikana liittyivät erityisesti **päätösten tiedottamistapaan ja -ajankohtaan**. Joissain tapauksissa tiedot päätöksistä välittyivät tiedotusvälineiden kautta, mutta perheiden oli odotettava, että koulut panivat päätökset täytäntöön. Maahanmuuttajataustaiset perheet ja muut kieliryhmät kokivat vakavaa syrjintää tiedottamisessa ja päätöksenteossa.
* Vanhemmat mainitsivat **yhteisön roolin** olennaisena osana viestintää kriisin aikana. Yhteisössä he löysivät mahdollisuuksia vaihtaa tietoa ja keskustella koulutuksen haasteista kriisin aikana.

Tavoitetta C koskevat inspiroivat harjoitukset

Seuraavissa esimerkeissä perheillä ja kouluyhteisöillä oli mahdollisuuksia vuorovaikutukseen, mikä johti yhteiseen ymmärrykseen ja vahvoihin yhteyksiin.

**Vanhempien kahvila peruskoulussa Frankfurtissa**

Saksassa opettajat ja koulun johto perustivat vanhempien kahvilan parantaakseen yhteyttä perheiden ja koulun välillä. Tavoitteena oli tarjota tila ja aika kokemuksien ja mielipiteiden jakamiseen sekä haasteiden selättämiseen.

Ystävällisen ilmapiirin luominen vahvisti suhdetta koulun ja sen paikallisyhteisön välillä. Se oli myös avain uusien vanhempien osallistamiseen ja mahdollisti sen, että ne vanhemmat, joilla ei ollut saksankielistä taustaa, pystyivät vuorovaikuttamaan koulun kanssa eri tavalla.

Tämä projekti on osoittautunut erittäin tehokkaaksi epätavanomaisen viestintätavan ansiosta. Tiedonvaihto tapahtui ystävällisessä ja intiimissä ilmapiirissä, erillään suorituksesta, arvosanoista ja arvioinneista. Vanhemmat valitsivat itse keskustelun aiheet, jotka olivat joskus hyvinkin henkilökohtaisia. Henkilökohtaiset keskustelut vanhempien ja opettajien välillä loivat luottamuksen perustan. Viestintäkanavat muuttuivat suoremmiksi.

(Ludwig Weber Schule, Frankfurt, Germany)

**COVID-19-pandemia ja saadut opit varhaiskasvatuksessa**

Tutkimus osoittaa, miten opettajat Ruotsista, Norjasta ja Yhdysvalloista käsittelivät pandemiarajoituksia varhaiskasvatuksessa. Artikkelin mukaan eräs ruotsalainen päiväkoti laati yksityiskohtaisen kriisitoimintasuunnitelman yhteistyössä henkilökuntansa ja vanhempainneuvoston kanssa. Norjassa vanhemmat ja koulun henkilökunta osallistuivat yhteisymmärryksen ja strategian kehittämiseen tiedonjakamista ja turvallisuusohjeiden käyttöönottoa varten.

Nämä esimerkit osoittavat, miten vanhemmat, osana yhteisöä, voivat osallistua eri vaiheissa tehokkaan viestinnän kulttuurin luomiseen.

([Pramling Samuelsson, Wagner & Eriksen Ødegaard](https://doi.org/10.1007/s13158-020-00267-3), 2020)

**Ohjaava kysymys** ja **keskeiset viestit** kontekstualisoivat tehokkaan viestinnän aiheen suhteessa tavoitteeseen C. Painopiste on **tehokkaassa viestinnässä ja perheissä**:

****

****Kuinka tehokkaan viestinnän kulttuuri koulutuksessa antaa perheille mahdollisuuden viitata yhteisön tukiverkostoihin ottaessaan huomioon kaikkien oppijoiden tarpeet?**

*Keskeinen viesti:* Yhteisössä voidaan luoda tukiverkostoja oppijoiden ja perheiden avuksi käyttämällä tehokasta viestintää hyvien kumppanuuksien kehittämiseksi päättäjien ja yhteisöjen välille. Tehokas viestintä koulutuksessa tukee sidosryhmien välisten suhteiden ja luottamuksen kehittymistä. Nämä ovat avaintekijöitä kaikkien oppijoiden ja perheiden tavoittamiseksi.

Tavoite D: Tehokkaan viestinnän käyttäminen kaikkien oppijoiden tarpeiden huomioon ottamiseksi

Tehokas viestintä koulutuksessa varmistaa, että viestit ja päätökset välitetään selkeästi ja helposti saatavilla olevalla tavalla koulutusjärjestelmän tasojen sisällä ja välillä. Se ottaa päätöksentekoprosesseihin mukaan sidosryhmiä eri tasoilta. Lisäksi se tukee avoimuutta ja käyttää luotettavaa perustaa viestintään. Tämä edellyttää vakiintunutta tehokkaan viestinnän kulttuuria.

Tehokas viestintä kaikkien oppijoiden tarpeisiin vastaamiseksi lisää oppijoiden hyvinvointia ja resilienssiä erityisesti kriisiaikoina.

Mitä tulee realiteetteihin, BRIES-toimintaan osallistuvat kehittämiskeskuksen maiden edustajat pohtivat siihen mennessä ilmenneitä viestintäongelmia COVID-19-pandemian aikana.

**Realiteetit:**

* Kaikki BRIES-toimintaan osallistuvat maat ovat ilmoittaneet, että **tarvitaan toimia,** jotka liittyvät viestintään sidosryhmien kesken, jotta voidaan vastata syrjäytymisvaarassa olevien oppijoiden tarpeisiin kriisiaikoina.
* Maat ovat ilmoittaneet, että on tärkeää **käyttää useita tapoja viestiä** sidosryhmien kanssa. Kanavien monimuotoisuutta pidetään keskeisenä elementtinä viestinnässä päätöksentekotasolla.
* Maat totesivat myös, että viestinnällä sidosryhmien kanssa **ei ollut suoraa vaikutusta linjausten kehittämiseen.** Jotkut katsoivat tämän johtuvan kriisin äkillisestä alkamisesta ja rajallisesta ajasta sidosryhmien osallistumisen varmistamiseen. He olivat kuitenkin vakuuttuneita siitä, että sidosryhmillä pitäisi olla **mahdollisuus antaa palautetta** ja **panoksensa** linjausten kehittämiseen. Tämä voi auttaa varmistamaan, että linjaukset vastaavat sidosryhmien tarpeita ja ovat tehokkaita kriisin käsittelemisessä. Lisäksi, koska viestintä kulkee molempiin suuntiin, viestintä tarjoaa oppimistilanteita ja sillä on vaikutusta.
* Maat totesivat, että viestinnän tulisi olla **avointa** ja että sidosryhmille on annettava **mahdollisimman paljon tietoa** kriiseistä, linjausten kehittämisprosessista ja päätösten perusteista.

Tavoitetta D koskevat inspiroivat harjoitukset

Tämä esimerkki varmistaa sidosryhmien osallistumisen päätöksentekoprosesseihin ja mahdollisuudet kommunikoida.

**Koko hallituksen strategia parantamaan vammaisten ihmisten elämää ja edistämään laajempaa inkluusiota Irlannissa**

Irlannissa eri sidosryhmäryhmät kehittivät ja toteuttivat Kansallisen vammaisten inkluusiostrategian vuosina 2017–2022. Tämä linjausten kehittämisen prosessi loi foorumin, joka rohkaisi jokaista sidosryhmää osallistumaan ja keskustelemaan sekä tuki yleisesti sidosryhmien välistä viestintää.

Strategian kehittämisen ja toteuttamisen prosessi on osoittanut tapoja kehittää tehokasta viestintää ja yhteistyötä. "Yhteenliittävä" lähestymistapa helpotti viestintää sidosryhmien välillä kansallisella ja paikallisella tasolla. Tämä johti myönteiseen osallistumiseen ja loi yhteisen ymmärryksen siitä, miten yhteistyötä, viestintää ja yhdessä työskentelyä voitaisiin kehittää.

([Department of Children, Equality, Disability, Integration and Youth](https://www.gov.ie/en/publication/8072c0-national-disability-inclusion-strategy-2017-2021), 2017)

**Ohjaava kysymys** ja **keskeiset viestit** kontekstualisoivat tehokkaan viestinnän aiheen suhteessa tavoitteeseen D. Painopiste on **tehokkaassa viestinnässä ja päättäjissä**:

****

****Miten tehokkaan viestinnän kulttuuri koulutuksessa voi tukea päätöksentekijöitä heidän pyrkimyksessään ottaa huomioon kaikkien oppijoiden tarpeet?**

*Keskeinen viesti*: Tehokkaan viestinnän kulttuuri koulutuksessa varmistaa, että päätöksistä ja päätöksentekoprosesseista tiedotetaan kaikilla tasoilla. Viestintästrategiat, jotka käyttävät useita viestintäkanavia ja määrittelevät selkeät roolit, tukevat sidosryhmiä näiden pyrkimyksessä ottaa huomioon kaikkien oppijoiden tarpeet.

Osio 4: Arviointityökalu

Koulutuksen tehokkaan viestinnän arviointityökalu liittyy tavoitteeseen D. "Tehokkaan viestinnän käyttäminen kaikkien oppijoiden tarpeiden huomioon ottamiseksi " hyödyttää "turvallisten ja suojattujen psykososiaalisten oppimisympäristöjen tarjoamista", "kykyä toimia ennakoivasti ja tuntea olevansa valmistautunut psykososiaalisiin hätätilanteisiin" ja "tukiverkoston luomista ympäröivään yhteisöön avuksi perheille ja oppijoille". Tehokkaan viestinnän käyttäminen on yksi askel kohti kaikkien neljän tavoitteen toteuttamista, kuten kunkin tavoitteen esittely osiossa 3 osoittaa.

Arviointityökalu tarjoaa ohjaavia lausuntoja, jotka auttavat käyttäjiä pohtimaan tehokasta tavoitteeseen D liittyvää viestintää. Työkalun tarkoituksena on käynnistää prosessi, jonka avulla sidosryhmät voivat pohtia ja tarkastella uudelleen olemassa olevia viestintästrategioita ja -prosesseja ja viestiä tästä päättäjille kouluissa sekä alueellisella, kunnallisella ja kansallisella tasolla.

Kuinka työkalua käytetään?

* Työkalu on **ehdotus** maille, jotta nämä voivat **tuoda esiin** ja tunnistaa tehokkaan viestintäkulttuurinsa parantamiseen liittyviä kysymyksiä kriisiaikoihin varautumiseksi.
* Ohjaavat lausunnot eivät ole tyhjentäviä. Tarjolla on **tila**, johon käyttäjät voivat tarvittaessa **lisätä omia lausuntojaan**.
* Koska maat eroavat toisistaan huomattavasti koulutusjärjestelmiensä ja tulevien kriisien varalta käytössä olevien toimenpiteiden suhteen, käyttäjien tulee **mukauttaa työkalu maansa olosuhteisiin**.
* Käyttäjät voivat **korvata termin "sidosryhmät" asianmukaisen sidosryhmän nimellä** (esim. oppijat, vanhemmat, opettajat, koulun johtajat) riippuen siitä, miten päättäjät aikovat käyttää arviointityökalua.
* Koska tehokkaan viestinnän peruselementit (**selkeys, saavutettavuus, avoimuus, luottamus**) ovat tärkeimmät tekijät tehokkaan viestinnän kulttuurin luomisessa, ne muodostavat perustan alla oleville **ohjaaville lausunnoille**.
* Taulukoissa jokainen peruselementti esitetään aluksi monimutkaisena **yleislausuntona**, jonka jälkeen se **jaetaan konkreettisiksi lausunnoiksi** luettelopisteiden avulla tarkoituksena purkaa yleislausunto kunkin keskeisen osatekijän ominaisuuksiin.
* Käyttäjien tulee merkitä rasti vastaavaan sarakkeeseen osoittaakseen, onko kukin **ohjelause** **"kunnossa"** (2), **"parannettava"** (1) vai **"ei ole relevantti meille"** (0).

Arviointitaulukot tavoitteeseen D liittyvään tehokkaaseen viestintään

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Tavoite D:**  Maassamme/kunnassamme/alueellamme/koulussamme on käytössä tehokkaan viestinnän kulttuuri, jonka avulla sidosryhmät voivat vastata kaikkien oppijoiden tarpeisiin. |

Selite: 0 = ei relevanttia meille, 1 = parannettavaa, 2 = kunnossa

1. Selkeys

| **Ohjaavat lausunnot** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Viestimme selkeästi koulutuksen sidosryhmien kanssa** päätöksistä ja päätöksentekoprosesseista. |  |  |  |
| * Viestimme **johdonmukaisesti** (säännöllisesti) sidosryhmien kanssa. |  |  |  |
| * **Yksinkertaistamme** tietoja viestinnässämme. |  |  |  |
| * Varmistamme, että viestintä sidosryhmien kanssa keskittyy **keskeisiin linjauksia koskeviin kysymyksiin**. |  |  |  |
| * Meillä on **selkeät ja suunnitellut prioriteetit** viestinnässämme (esim. hyvinvointiin liittyvän viestinnän priorisointi). |  |  |  |
| * Olemme **määrittäneet aikajanat** viestintäprosesseissamme (esim. keskittyen aikarajoitettujen vastausten tärkeyteen). |  |  |  |
| * Muu *(täsmennettävä)*: |  |  |  |

1. Saavutettavuus

| **Ohjaavat lausunnot** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Viestimme päätöksistä ja päätöksentekoprosesseista helposti **saavutettavalla** tavalla. |  |  |  |
| * Käytämme **useita sopivia kanavia** viestiessämme sidosryhmien kanssa (esim. käyttämällä kohderyhmän haluamia kanavia). |  |  |  |
| * Käytämme viestintäprosesseissamme **saavutettavia muotoja**. |  |  |  |
| * Käytämme **asianmukaista ja saavutettavaa kielellistä tyyliä** ja sävyä viestinnässämme sidosryhmien kanssa (esimerkiksi käyttämällä inklusiivista kieltä). |  |  |  |
| * **Mukautamme kielemme** viestin vastaanottajien mukaan (esim. useita kieliä, helppo tai helpompi kieli) viestintäprosesseissamme. |  |  |  |
| * **Otamme** sidosryhmät **mukaan** keskusteluihin viestintäprosesseista, jotta viestintä olisi **saavutettavaa** ja räätälöity kohderyhmän tarpeisiin. |  |  |  |
| * Muu *(täsmennettävä)*: |  |  |  |

1. Luottamus

| **Ohjaavat lausunnot** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Otamme** sidosryhmät **mukaan** päätöksentekoprosesseihin. |  |  |  |
| * Kutsumme sidosryhmiä mukaan **osallistumaan** päätöksentekoprosesseihin. |  |  |  |
| * **Kuuntelemme** aktiivisesti sidosryhmiä päätöksentekoprosesseissa. |  |  |  |
| * **Arvostamme** sidosryhmien kommentteja ja palautetta ottamalla ne huomioon päätöksentekoprosesseissa. |  |  |  |
| * Annamme sidosryhmille **palautetta** heidän panoksestaan päätöksentekoprosesseissa ja viestintästrategioissa. |  |  |  |
| * Sitoudumme **vastaamaan joutuisasti** viestinnässämme. |  |  |  |
| * **Selitämme** sidosryhmille, millä tavoin arvostamme heidän panostaan päätöksentekoprosesseihin ja viestintästrategioihin. |  |  |  |
| * **Toimimme** päätöksentekoprosesseissa ja viestintästrategioiden suhteen sidosryhmien panoksen ja palautteen mukaisesti. |  |  |  |
| * Muu *(täsmennettävä)*: |  |  |  |

1. Avoimuus

| **Ohjaavat lausunnot** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Teemme päätöksentekoprosessit ja viestintästrategiat **avoimiksi** sidosryhmille (milloin päätökset tehdään, kuka on mukana, tiedottamalla sidosryhmille osallistumismahdollisuuksista). |  |  |  |
| * Varmistamme, että päätöksentekoprosesseista on **riittävästi** tietoa (eri kanavissa ja muodoissa) asianmukaisille sidosryhmille. |  |  |  |
| * Välitämme olennaista tietoa sidosryhmille **avoimesti ja rehellisesti**. |  |  |  |
| * Selitämme sidosryhmille, kuka on **vastuussa** viestintästrategioista ja välitetystä tiedosta. |  |  |  |
| * Helpotamme päättäjien ja asiaankuuluvien sidosryhmien välisiä keskusteluja viestintästrategioiden **laadusta** ja **arvioinnista**. |  |  |  |
| * Muu *(täsmennettävä)*: |  |  |  |

Viitteet

Airenti, G. ja Plebe, A., 2017. ‘Editorial: Context in Communication: A Cognitive View’[Pääkirjoitus: Yhteydet viestinnässä: Kognitiivinen näkökulma] *Frontiers in Psychology*, 8, 115. [doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00115](https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00115) (Viimeksi luettu tammikuussa 2024)

Center för skolutveckling, 2020. *Att skapa närvaro på distans: Erfarenheter och framgångsfaktorer från distansundervisning på gymnasiet, gymnasiesärskolans nationella program och Studium i Göteborg vt 2020* *[Läsnäolon luominen etänä: kokemukset ja menestystekijät etäopiskelusta Göteborgin lukioissa, kevät 2020]*. Göteborg: Center för skolutveckling. [goteborg.se/wps/wcm/connect/bd3a6a31-1b2c-4c13-bfdd-f3f01b0ad406/Att+skapa+närvaro+på+distans.pdf?MOD=AJPERES](https://goteborg.se/wps/wcm/connect/bd3a6a31-1b2c-4c13-bfdd-f3f01b0ad406/Att+skapa+n%C3%A4rvaro+p%C3%A5+distans.pdf?MOD=AJPERES) (Viimeksi luettu tammikuussa 2024)

Department of Children, Equality, Disability, Integration and Youth, 2017. *National Disability Inclusion Strategy 2017-2021 [Kansallinen vammaisten inkluusiostrategia 2017-2021]*.[www.gov.ie/en/publication/8072c0-national-disability-inclusion-strategy-2017-2021](http://www.gov.ie/en/publication/8072c0-national-disability-inclusion-strategy-2017-2021) (Viimeksi luettu tammikuussa 2024)

Department of Education, 2020. *Calculated Grades – A Guide for Leaving Certificate Students 2020 [Lasketut arvosanat – Opas päättötodistuksen opiskelijoille 2020]*. [www.gov.ie/en/publication/06a3c-calculated-grades-a-guide-for-leaving-certificate-students-2020](https://www.gov.ie/en/publication/06a3c-calculated-grades-a-guide-for-leaving-certificate-students-2020/) (Viimeksi luettu tammikuussa 2024)

Durkee-Lloyd, J. L., 2022. ‘Analyzing Communication Strategies Used in Long Term Care Facilities during the COVID-19 pandemic in New Brunswick, Canada’ [Analyysi viestintästrategioista, joita käytettiin pitkäaikaishoidon laitoksissa COVID-19-pandemian aikana New Brunswickissa Kanadassa] *Journal of Primary Care & Community Health*, 13, 1–8. DOI: [10.1177/21501319221138426](https://doi.org/10.1177/21501319221138426) (Viimeksi luettu tammikuussa 2024)

Euroopan erityisopetuksen ja inklusiivisen opetuksen kehittämiskeskus, 2021. *Pääperiaatteet* – *Inklusiivista opetusta koskevien linjausten kehittämisen ja toimeenpanon tukeminen*. (V. J. Donnelly ja A. Watkins, toim.). Odense, Tanska.   
[www.european-agency.org/resources/publications/key-principles-supporting-policy-development-implementation](http://www.european-agency.org/resources/publications/key-principles-supporting-policy-development-implementation) (Viimeksi luettu tammikuussa 2024)

Euroopan erityisopetuksen ja inklusiivisen opetuksen kehittämiskeskus, 2022. *Inclusive Education and the Pandemic – Aiming for Resilience: Key European measures and practices in 2021 publications [Inklusiivinen opetus ja pandemia – tavoitteena resilienssi: Keskeiset eurooppalaiset toimenpiteet ja käytännöt vuoden 2021 julkaisuissa]*. (L. Muik, M. Presmanes Andrés ja M. Bilgeri, toim.). Odense, Tanska.   
[www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-report](http://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-report) (Viimeksi luettu tammikuussa 2024)

Euroopan erityisopetuksen ja inklusiivisen opetuksen kehittämiskeskus, 2023. *Building Resilience through Inclusive Education Systems: Mid-Term Report. Peer-learning activities to develop a tool to support educational resilience [Vahvistetaan resilienssiä inklusiivisilla koulutusjärjestelmillä: Väliraportti. Vertaisoppiminen koulutuksen resilienssiä tukevan työkalun kehittämiseksi]*. (M. Bilgeri ja M. Presmanes Andrés, toim.). Odense, Tanska. [www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES\_Mid-Term\_Report.pdf](http://www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES_Mid-Term_Report.pdf) (Viimeksi luettu tammikuussa 2024)

Euroopan erityisopetuksen ja inklusiivisen opetuksen kehittämiskeskus, 2024. *Building Resilience through Inclusive Education Systems: Methodology and Theory [Vahvistetaan resilienssiä inklusiivisilla koulutusjärjestelmillä: Metodologia ja teoria]* (työnimi). Odense, Tanska

Evans, P., 2002. ‘Collective capabilities, culture, and Amartya Sen’s *Development as Freedom*’ [Kollektiiviset kyvyt, kulttuuri ja Amartya Senin *Kehitys vapautena*] *Studies in Comparative International Development,* 37, 54–60. [doi.org/10.1007/BF02686261](https://doi.org/10.1007/BF02686261) (Viimeksi luettu tammikuussa 2024)

Glik, D. C., 2007. ‘Risk Communication for Public Health Emergencies’ [Kansanterveysalan hätätilanteiden riskiviestintä] *Annual Review of Public Health*, 28 (1), 33–54. [doi.org/10.1146/annurev.publhealth.28.021406.144123](https://doi.org/10.1146/annurev.publhealth.28.021406.144123) (Viimeksi luettu kesäkuussa 2023)

Gouëdard, P., Pont, B. ja Viennet, R., 2020. ‘Education Responses to Covid-19: Implementing a way forward’ [Koulutus vastaa Covid-19-pandemiaan: Tie eteenpäin], *OECD Education Working Papers*, No. 224. Pariisi: OECD Publishing. [doi.org/10.1787/8e95f977-en](https://doi.org/10.1787/8e95f977-en) (Viimeksi luettu tammikuussa 2024)

Greenaway, K. H., Wright, R. G., Willingham, J., Reynolds, K. J. ja Haslam, S. A., 2015. ‘Shared Identity Is Key to Effective Communication’ [Yhteinen identiteetti on avain tehokkaaseen viestintään] *Personality and Social Psychology Bulletin,* 41 (2), 171–182. [doi.org/10.1177/0146167214559709](https://doi.org/10.1177/0146167214559709) (Viimeksi luettu kesäkuussa 2023)

Ibrahim, S., 2017. ‘How to Build Collective Capabilities: The 3C-Model for Grassroots-Led Development’ [Kuinka kehittää kollektiivisia kykyjä: 3C-malli ruohonjuuritason kehitykselle] *Journal of Human Development and Capabilities*, 18 (2), 197–222. DOI: [10.1080/19452829.2016.1270918](https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/19452829.2016.1270918) (Viimeksi luettu tammikuussa 2024)

Joint Committee on Education, Further and Higher Education, Research, Innovation and Science, 2021. *The Impact of Covid-19 on Primary and Secondary Education [Covid-19-pandemian vaikutus perus- ja keskiasteen koulutukseen]*. Dublin: Houses of the Oireachtas. [data.oireachtas.ie/ie/oireachtas/committee/dail/33/joint\_committee\_on\_education\_further\_and\_higher\_education\_research\_innovation\_and\_science/reports/2021/2021-01-14\_report-on-the-impact-of-covid-19-on-primary-and-secondary-education\_en.pdf](https://data.oireachtas.ie/ie/oireachtas/committee/dail/33/joint_committee_on_education_further_and_higher_education_research_innovation_and_science/reports/2021/2021-01-14_report-on-the-impact-of-covid-19-on-primary-and-secondary-education_en.pdf) (Viimeksi luettu tammikuussa 2024)

Jones, R.G., 2013. *Communication in the Real World [Viestintä todellisessa maailmassa]*. Minneapolis: University of Minnesota Libraries Publishing

Kambouri, M., Wilson, T., Pieridou, M., Flannery Quinn, S. ja Liu, J., 2022. ‘Making Partnerships Work: Proposing a Model to Support Parent-Practitioner Partnerships in the Early Years’ [Kumppanuus toimivaksi: Mallin vanhempien ja ammatinharjoittajien kumppanuuksien tukemiseksi varhaisina vuosina] *Early Childhood Education Journal,* 50, 639–661. [doi.org/10.1007/s10643-021-01181-6](https://doi.org/10.1007/s10643-021-01181-6) (Viimeksi luettu kesäkuussa 2023)

Lund-Tønnesen, J. ja Christensen, T., 2023. ‘Learning from the COVID-19 Pandemic: Implications from Governance Capacity and Legitimacy’ [Opettavaiset kokemukset COVID-19-pandemiasta: Hallintokapasiteetin ja legitiimiyden vaikutukset] *Public Organization Review*, 23, 431–449. [doi.org/10.1007/s11115-023-00705-5](https://doi.org/10.1007/s11115-023-00705-5) (Viimeksi luettu kesäkuussa 2023)

OECD, 2023. ‘Implementation of Ireland’s Leaving Certificate 2020-2021: Lessons from the COVID-19 Pandemic’ [Päättötodistuksen täytäntöönpano Irlannissa 2020-2021: Opit COVID-19-pandemiasta], *OECD Education Policy Perspectives*, No. 73. Pariisi: OECD Publishing. [doi.org/10.1787-en](https://doi.org/10.1787/e36a10b8-en) (Viimeksi luettu tammikuussa 2024)

Pramling Samuelsson, I., Wagner, J.T. ja Eriksen Ødegaard, E., 2020. ‘The Coronavirus Pandemic and Lessons Learned in Preschools in Norway, Sweden and the United States: OMEP Policy Forum’ [Koronaviruspandemia ja kokemukset esikouluissa Norjassa, Ruotsissa ja Yhdysvalloissa: OMEP Policy Forum] *International Journal of Early Childhood*, 52, 129–144. [doi.org/10.1007/s13158-020-00267-3](https://doi.org/10.1007/s13158-020-00267-3) (Viimeksi luettu tammikuussa 2024)

Robeyns, I., 2016. ‘Capabilitarianism’ ["Toimintavalmiusajattelu"] *Journal of Human Development and Capabilities*, 17 (3), 397–414. DOI: [10.1080/19452829.2016.1145631](https://doi.org/10.1080/19452829.2016.1145631) (Viimeksi luettu tammikuussa 2024)

Schejter, A. M. 2022. ‘“It is not good for the person to be alone”: The capabilities approach and the right to communicate’ ["Ihmisen ei ole hyvä olla yksin": Toimintavalmiusteoria ja oikeus viestimiseen] *Convergence*, 28 (6), 1826–1840. [doi.org/10.1177/13548565211022512](https://doi.org/10.1177/13548565211022512) (Viimeksi luettu tammikuussa 2024)

Sen, A., 2001. *Development as Freedom [Kehitys vapautena]*. Oxford: Oxford University Press

Sen, A., 2009. *Inequality Reexamined [Eriarvoisuus uudelleentutkittuna]*.Oxford: Oxford University Press

Sen, A., 2010. *The Idea of Justice [Oikeudenmukaisuuden idea]*.Lontoo: Penguin Books

Vakarelov, O. ja Rogerson, K., 2020. ‘The Transparency Game: Government Information, Access, and Actionability’ [Avoimuuspeli: Hallituksen tiedotus, saatavuus ja toimintakyky] *Philosophy & Technology*, 33, 71–92. [doi.org/10.1007/s13347-019-0340-z](https://doi.org/10.1007/s13347-019-0340-z) (Viimeksi luettu 2024)

Walaski, P., 2011. *Risk and crisis communications: Methods and messages [Riski- ja kriisiviestintä: Metodit ja viestit]*. New Jersey: John Wiley & Sons, Incorporated