Ellenálló képesség fejlesztése az Inkluzív Oktatási Rendszer révén

**Útmutató a hatékony kommunikáció kultúrájának kialakításához az oktatásban**

**Európai Ügynökség a Sajátos Nevelési Igényű Tanulókért és az Inkluzív Oktatásért**

Az Európai Ügynökség a Sajátos Nevelési Igényű Tanulókért és az Inkluzív Oktatásért (az Ügynökség) független és önigazgató szervezet. Az Ügynökséget a tagországok oktatási minisztériumai és az Európai Bizottság közösen finanszírozza az Európai Unió (EU) oktatási programja keretében megvalósuló működési támogatásán keresztül.

Az Európai Unió támogatásával. Az ebben a dokumentumban a szerző(k) által kifejtett nézetek és vélemények nem szükségszerűen tükrözik az Európai Unió vagy az Európai Bizottság hivatalos álláspontját. Azokért sem az Európai Unió, sem az Európai Bizottság nem tehető felelőssé.

Az ebben a dokumentumban bárki által kifejtett nézetek nem szükségszerűen képviselik az Ügynökség, az Ügynökség egyes tagországai vagy az Európai Bizottság hivatalos álláspontját.

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

Szerkesztők: Margarita Bilgeri és Amélie Lecheval

A jelen kiadvány egy nyílt forrású erőforrás. Ez azt jelenti, hogy Ön szabadon hozzáférhet, használhatja, módosíthatja és terjesztheti azt, megfelelően feltüntetve az Európai Ügynökség a Sajátos Nevelési Igényű Tanulókért és az Inkluzív Oktatásért nevét. További információkért kérjük, hogy tekintse meg az Ügynökség nyílt hozzáférésre vonatkozó politikáját:   
[www.european-agency.org/open-access-policy](http://www.european-agency.org/open-access-policy).

Az alábbiak szerint hivatkozhat e kiadványra: Európai Ügynökség a Sajátos Nevelési Igényű Tanulókért és az Inkluzív Oktatásért, 2024. *Ellenálló képesség fejlesztése az Inkluzív Oktatási Rendszer révén: Útmutató a hatékony kommunikáció kultúrájának kialakításához az oktatásban*. (M. Bilgeri és A. Lecheval, szerk.). Odense, Dánia

Jelen dokumentum a [Creative Commons Nevezd meg! - Ne add el! - Így add tovább! 4.0 nemzetközi licenc](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) keretében engedélyezett anyag.

E kiadványt szabadon megoszthatja és adaptálhatja.

Ez a jelentés elektronikusan teljes mértékben átalakítható formátumban és 25 nyelven áll rendelkezésre, hogy az abban foglalt információhoz minél jobb hozzáférést biztosítsunk. A jelentés elektronikus változatai hozzáférhetők az Ügynökség web site-ján: [www.european-agency.org](https://www.european-agency.org/)

A jelen dokumentum az eredeti angol nyelvű változat fordítása. Ha bizonytalan a fordításban szereplő információk pontosságát illetően, kérjük, hivatkozzon az eredeti angol szövegre.

ISBN: 978-87-7599-105-1 (Elektronikus)

**Titkárság**

Østre Stationsvej 33

DK-5000 Odense C Denmark

Tel.: +45 64 41 00 20

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

**Brüsszeli Iroda**

Rue Montoyer, 21

BE-1000 Brussels Belgium

Tel.: +32 2 213 62 80

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

**TARTALOMJEGYZÉK**

[Használt ikonok 4](#_Toc165562316)

[Bevezetés 5](#_Toc165562317)

[Mi ennek az útmutatónak a célja? 5](#_Toc165562318)

[Hogyan kell használni ezt az útmutatót 6](#_Toc165562319)

[Hol találhatók további információk? 7](#_Toc165562320)

[1. szakasz: „A hatékony kommunikáció kultúrájának kialakítása az oktatásban” modell 8](#_Toc165562321)

[A hatékony kommunikáció alapvető elemei az oktatásban 8](#_Toc165562322)

[„A hatékony kommunikáció kultúrájának kialakítása az oktatásban” modell ismertetése 10](#_Toc165562323)

[2. szakasz: Jólléti keretrendszer 14](#_Toc165562324)

[3. szakasz: Törekvések 16](#_Toc165562325)

[Hogyan kell használni a törekvéseket 19](#_Toc165562326)

[„A” törekvés: Pszichoszociális szempontból biztonságos tanulási környezet biztosítása 21](#_Toc165562327)

[Inspiráló gyakorlat az „A” törekvéshez 22](#_Toc165562328)

[„B” törekvés: Képesség a proaktív fellépésre, és a pszichoszociális vészhelyzetekre való felkészültség érzése 23](#_Toc165562329)

[Inspiráló gyakorlat a „B” törekvéshez 24](#_Toc165562330)

[„C” törekvés: Támogató kapcsolatok kialakítása a tanulókat és a családokat körülvevő közösségben 25](#_Toc165562331)

[Inspiráló gyakorlatok a „C” törekvéshez 26](#_Toc165562332)

[„D” törekvés: Hatékony kommunikáció révén kielégíteni valamennyi tanuló igényeit 28](#_Toc165562333)

[Inspiráló gyakorlat a „D” törekvéshez 29](#_Toc165562334)

[4. szakasz: Reflexiós eszköz 30](#_Toc165562335)

[Hogyan kell használni az eszközt 30](#_Toc165562336)

[Reflexiós táblázatok a „D” törekvéssel kapcsolatos hatékony kommunikációhoz 31](#_Toc165562337)

[1. Egyértelműség 31](#_Toc165562338)

[2. Hozzáférhetőség 31](#_Toc165562339)

[3. Bizalom 32](#_Toc165562340)

[4. Átláthatóság 33](#_Toc165562341)

[Irodalomjegyzék 34](#_Toc165562342)

Használt ikonok

Ebben a jelentésben különböző ikonok jelzik a különféle típusú információs erőforrásokat, és támogatják az eligazodást. Ezek az ikonok a következők:

|  |  |
| --- | --- |
| **Ikon** | **Jelentés** |
|  | Pszichoszociális szempontból biztonságos tanulási környezet biztosítása („A” törekvés) |
|  | Képesség a proaktív fellépésre, és a pszichoszociális vészhelyzetekre való felkészültség érzése („B” törekvés) |
|  | Támogató kapcsolatok kialakítása a tanulókat és a családokat körülvevő közösségben („C” törekvés) |
|  | Hatékony kommunikáció révén valamennyi tanuló igényeinek kielégítése („D” törekvés) |
|  | Iránymutató kérdések |
|  | Kulcsfontosságú üzenetek |
|  | Valóságmorzsák |

Bevezetés

A hatékony kommunikáció kultúrájának az oktatásban való kialakítására vonatkozó jelen útmutató az Európai Ügynökség a Sajátos Nevelési Igényű Tanulókért és az Inkluzív Oktatásért (a továbbiakban: az Ügynökség) [Ellenálló képesség fejlesztése az Inkluzív Oktatási Rendszer révén](https://www.european-agency.org/activities/BRIES) (BRIES) elnevezésű tevékenységének eredménye.

A COVID-19 világjárvány korai szakaszában több ország kommunikációs iránymutatást tett közzé az oktatás különböző érintettjei számára (Európai Ügynökség, 2022). A BRIES-tevékenység alatt azonban a pedagógusok, tanulók, szülők és szakpolitikusok megállapították, hogy továbbra is hiányzik az oktatásban a hatékony kommunikáció (Európai Ügynökség, 2023). Ez negatív hatással volt a tanítási-tanulási folyamatban részt vevő érintettek jóllétére és ellenálló képességére, valamint arra, hogy valamennyi tanuló igényeit megfelelően kielégítsék.

Hat ország (Bulgária, Észtország, Görögország, Írország, Németország és Svédország) vett részt a BRIES keretében az egymástól való tanulást célzó tevékenységekben. E tevékenységek során a résztvevők a hatékony kommunikációt olyan alapvető elemként azonosították, amellyel a döntéshozóknak foglalkozniuk kell annak érdekében, hogy valamennyi tanuló ellenálló képességét fejlesszék és biztosítsák a jóllétüket. A [BRIES időközi jelentés](https://www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES_Mid-Term_Report.pdf) további információkat tartalmaz azon folyamatra vonatkozóan, amely során megállapították, hogy erre kell összpontosítani (Európai Ügynökség, 2023). Következésképpen a BRIES-tevékenység ennek az útmutatónak a kidolgozására összpontosított.

Mi ennek az útmutatónak a célja?

Ennek az útmutatónak a célja, hogy arra **ösztönözze a döntéshozókat** (az iskolavezetőket, a szakpolitikusokat és a közoktatási hatóságokat a kormányzás minden szintjén, az adott nemzeti háttértől függően), hogy **gondolják végig** az oktatási rendszerükben jelenleg működő **kommunikációs struktúrákat és folyamatokat**. Arra ösztönzi a fenti szereplőket, hogy határozzák meg, hogyan lehetne ezeket a folyamatokat javítani.

A hatékony kommunikáció jól működő kultúrája támogatja az oktatási rendszert a „normál” időkben. Válság idején a hatékony kommunikáció jól működő kultúrája elengedhetetlen a jelentős kockázati tényezők tanulókra gyakorolt hatásának mérsékléséhez, beleértve azt is, hogy a válság hogyan befolyásolja társadalmi és érzelmi jóllétüket és az ellenálló képességüket.

Az Ügynökség [Alapelvei](https://www.european-agency.org/resources/publications/key-principles-supporting-policy-development-implementation) határozottan kimondják a megelőző intézkedések fokozásának jelentőségét az oktatáspolitikában annak érdekében, hogy valamennyi tanuló számára biztosítsák a támogatást (Európai Ügynökség, 2021). Ez az útmutató a **megelőzésre** helyezi a hangsúlyt azáltal, hogy a hatékony kommunikáció kultúrájának kialakítására összpontosít a normál időkben, hogy az érintettek felkészültek legyenek a hatékony kommunikációra válság idején.

Ily módon **a hatékony kommunikáció kultúrája olyan erőforrás**, amelyre az oktatásban érintetteknek tudniuk kellene támaszkodni, hogy javítsák valamennyi tanuló jóllétét és ellenálló képességét. Válság idején szakpolitikai szinten ez az erőforrás – ha azonnal rendelkezésre áll – segíthet a szakpolitikai válaszlépések gyors kidolgozásában és végrehajtásában:

Ahhoz, hogy megvalósítható és gyorsan végrehajtható legyen, a válságra adott szakpolitikai válasz kidolgozásának azonnal rendelkezésre álló erőforrásokra kell támaszkodnia, de építhet a meglévő intézményekre is a vészhelyzeti intézkedések hatályának kiterjesztése érdekében (Gouëdard, Pont és Viennet, 2020, 33. o.).

A hatékony kommunikáció kultúrája csak akkor lehet érdemi erőforrás az oktatásban, ha a tanítási-tanulási folyamatban részt vevő összes felet figyelembe veszik. A döntéshozóknak ezért képeseknek kell lenniük felismerni azokat a kommunikációs struktúrákat és folyamatokat, amelyek fejlesztésre szorulnak. A jelen útmutató alapul szolgál ehhez. A világjárvány megmutatta, hogy az oktatás terén a hatékony kommunikációba való befektetés hozzájárul valamennyi tanuló ellenálló képességéhez és jóllétéhez.

Hogyan kell használni ezt az útmutatót

Egy ország/település/régió/iskola ezt az útmutatót kommunikációs struktúrák és folyamatok kidolgozása során használhatja valamennyi tanuló jóllétének és ellenálló képességének támogatásához. A szándék az, hogy a normál időkben hatékonyan működő kommunikációs kultúrát alakítsanak ki, amely lehetővé teszi az érintettek számára, hogy felkészüljenek a válságos időkre. Ennek érdekében a döntéshozóknak (szakpolitikusoknak, iskolavezetőknek vagy helyi hatóságoknak) a következőkre kell törekedniük:

* a hiányosságok és kihívások azonosítása a meglévő kommunikációs struktúrákban és folyamatokban;
* képesnek lenni valamennyi tanuló igényeit kielégíteni;
* valamennyi tanuló jóllétének és ellenálló képességének fokozása.

E folyamat támogatására az útmutató négy, egymással összefüggő szakaszt mutat be, amelyek elengedhetetlenek a hatékony kommunikáció kultúrájának kialakításához az oktatásban:

1. szakasz: [**A hatékony kommunikáció modellje az oktatásban**](#Section1) a BRIES tevékenység eredményei alapján. „A hatékony kommunikáció kultúrájának kialakítása az oktatásban” elnevezésű modell kiindulópontot biztosít az ellenálló képesség kialakításához és a jóllét előmozdításához.

2. szakasz: A modell beágyazódik abba a [**jólléti keretrendszerbe**](#Section2), amelyet a képességszemlélet (capability approach) kínál (Sen, 2009, 2021; Robeyns, 2016), azaz „az egyének arra irányuló »képességei«, hogy olyan életet élhessenek, amelyet jó okkal értékesnek tartanak” (Sen, 2003, 18. o.). Ezzel a szemlélettel a jóllét és az ellenálló képesség akkor érhető el, ha megvalósulnak az oktatásban részt vevő érintettek értékesnek tartott törekvései.

3. szakasz: A hatékony kommunikációs modellnek és a jólléti keretrendszernek az érintettek különböző szintjeinek kontextusába helyezéséhez bemutatunk [**négy törekvést**](#Section3), amelyek a BRIES keretében érintettekkel folytatott megbeszélések során merültek fel. Ezek a törekvések megmutatják, hogy az érintettek számára melyek a kiemelt területek a tanítási-tanulási folyamat válság idején való javítása terén.

4. szakasz: Egy [**reflexiós eszköz**](#Section4), amely támogatja a kommunikációs folyamatokról való gondolkodást és az érintettekkel való hatékony kommunikációt. Ez az eszköz a végső törekvésen, vagyis a hatékony kommunikáció révén valamennyi tanuló igényeinek kielégítésén alapul.

Hol találhatók további információk?

A [BRIES módszertani és elméleti jelentés](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory) (Európai Ügynökség, 2024; csak angol nyelven elérhető) a jelen útmutatót alátámasztó dokumentum. A jelentés mélyebb ismereteket és hátteret kínál a felhasználóknak, valamint segít nekik megérteni a helyzetet saját munkájuk hatékonyabbá tétele érdekében. Átfogóan ismerteti a BRIES keretében végrehajtott tevékenységeket és a jelen útmutató kidolgozását támogató lépéseket. Tartalmaz továbbá a hatékony kommunikáció modelljével és a jólléti keretrendszerrel kapcsolatos részleteket. A jelentés más kutatásokból származó elméleteket és megállapításokat ismertet, amelyek elméleti alapot adnak a BRIES eredményeihez.

1. szakasz: „A hatékony kommunikáció kultúrájának kialakítása az oktatásban” modell

„A hatékony kommunikáció kultúrájának kialakítása az oktatásban” modell alapját a meglévő kommunikációs keretrendszerek és elméletek, valamint a BRIES eredményei képezik. A kommunikáció tranzakciós modelljén alapul, amelyet a [módszertant és az elméletet ismertető jelentés](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory) ismertet. A jelentés a kommunikációelméletet is mélyrehatóbban kifejti.

A modell magában foglalja a hatékony kommunikáció **alapvető elemeit**, amelyeket a BRIES-tevékenység során azonosítottak. Tartalmazza továbbá a meglévő kommunikációs modellekből átvett releváns, kapcsolódó területeket és kommunikációs folyamatokat.

A hatékony kommunikáció alapvető elemei az oktatásban

A kommunikáció az egyének, csoportok vagy szervezetek közötti információmegosztás és az azokra való reagálás folyamata (Walaski, 2011). A jelen útmutatóban a hatékony kommunikáció a kommunikációs folyamatok javítását szolgálja. A hatékony kommunikáció alkalmazása biztosítja, hogy az üzeneteket és a döntéseket egyértelmű, hozzáférhető módon kommunikálják az oktatási rendszer különböző szintjein belül és azok között. Ezenfelül hozzájárul az ellenálló képesség növeléséhez és az oktatásban részt vevő érintettek jóllétének előmozdításához.

A hatékony kommunikáció egyértelmű, átlátható és hozzáférhető, a **bizalom** és a valahová tartozás érzését közvetíti, és lehetővé teszi, hogy minden érintett részt vegyen a releváns kommunikációs és döntéshozatali folyamatokban (Greenaway, Wright, Willingham, Reynolds és Haslam, 2015; Durkee-Lloyd, 2022). Ily módon lehetővé teszi mindazok számára, akik részt vesznek az (inkluzív) nevelési-oktatási rendszerekben, és hozzájárulnak azokhoz, hogy hatékonyan elégítsék ki valamennyi tanuló igényeit. Ez a hatékony kommunikáció inkluzív kultúráját eredményezi az oktatásban.

A BRIES tevékenység a hatékony kommunikáció négy alapvető elemét azonosította, amelyek összekapcsolódnak és támogatják egymást:

* Az **egyértelműség** elengedhetetlen a következetes és hozzáférhető tájékoztatáshoz, így rávilágít az egyszerű, könnyen érthető nyelvezet szükségességére. A nyelvezetnek megfelelőnek kell lennie a célközönség számára. Mindig törekedni kell arra, hogy elkerüljék a bonyolultságot és az összetéveszthetőséget (Durkee-Lloyd, 2022; Lund-Tønnesen és Christensen, 2023; Glik, 2007).
* A **hozzáférhetőség** azt jelenti, hogy az üzeneteket hozzáférhető formátumban, nyelven és csatornákon adják át. A hozzáférhetőség biztosítja, hogy az információ és a kommunikáció mindenki igényeihez igazodjon, így mindenki számára elérhető legyen (Durkee-Lloyd, 2022; Vakarelov és Rogerson, 2020). Az érintettek részvételével kialakított, hozzáférhető kommunikáció megbízható, átlátható és világos kommunikációs folyamatokhoz vezet.
* A **bizalom** a kommunikációs folyamatban részt vevők közötti partnerséget foglalja magában. A bizalom biztosítja, hogy a közlések címzettjeit meghallgassák, és észrevételeiket, visszacsatolásukat és üzeneteiket értékeljék és odafigyeljenek azokra (Greenaway et al., 2015; Kambouri, Wilson, Pieridou, Flannery Quinn és Liu, 2022; Walaski, 2011). A bizalomra épülő kommunikációs folyamatok támogatják a kommunikáció egyértelműségét, átláthatóságát és hatékonyságát.
* Az **átláthatóság** azt jelenti, hogy ügyelnek arra, hogy az információk könnyen hozzáférhetők legyenek, és azokat úgy tegyék közzé, hogy az érintettek különböző szintjeihez eljussanak. Ez biztosítja, hogy a kommunikációs és döntési folyamatok érthetőek és hozzáférhetőek legyenek. Bizalomra, hitelességre, őszinteségre és elszámoltathatóságra van szükség a kommunikáció átláthatóságának támogatásához (Vakarelov és Rogerson, 2020; Glik, 2007).

Ezek az alapvető elemek a fő **konverziós tényezők** a meglévő kommunikáció hatékony kommunikációvá alakításához. A konverziós tényezőket érdemibb és egyértelműbb módon tárgyalja a [2. szakasz](#Section2), ahol „A hatékony kommunikáció kultúrájának kialakítása az oktatásban” modell összehangolásra kerül a jólléti keretrendszerrel.



**A hatékony kommunikáció kultúrája az oktatásban**

**HOZZÁFÉRHETŐSÉG**

**EGYÉRTELMŰSÉG**

**BIZALOM**

**ÁTLÁTHATÓSÁG**

1. ábra: A hatékony kommunikáció négy alapvető eleme az oktatásban

„A hatékony kommunikáció kultúrájának kialakítása az oktatásban” modell ismertetése

A [meglévő kommunikációs modellekre és elméletekre](https://www.european-agency.org/activities/BRIES), valamint a hatékony kommunikáció négy alapvető elemére építve a BRIES tevékenység kidolgozta „A hatékony kommunikáció kultúrájának kialakítása az oktatásban” elnevezésű modellt.



**A hatékony kommunikáció kultúrája az oktatásban**

**EGYÉRTELMŰSÉG**

**HOZZÁFÉRHETŐSÉG**

**ÁTLÁTHATÓSÁG**

**BIZALOM**

**Kommunikációban részt vevő felek:**  
Tanulók  
Pedagógusok  
Családok  
Döntéshozók

**Kommunikációban részt vevő felek:**  
Tanulók  
Pedagógusok  
Családok  
Döntéshozók

**Környezet**  
(kapcsolati, kulturális, szociális, fizikai, pszichológiai)

**Környezet**  
(kapcsolati, kulturális, szociális, fizikai, pszichológiai)

**Többcsatornás kommunikáció**

**Többcsatornás kommunikáció**

2. ábra: „A hatékony kommunikáció kultúrájának kialakítása az oktatásban” modell

Ebben a modellben az oktatás valamennyi érintettje a kommunikációban potenciálisan részt vevő félként működik. Minden kommunikációban meghatározó szerepet játszik a hatékony kommunikáció négy alapvető eleme és a további kontextusterületek (Airenti és Plebe, 2017; Jones, 2013). A kontextus befolyásolhatja a tartalmak átadásának és fogadásának módját. A kontextus itt van átfedésben a hatékony kommunikáció alapvető elemeivel.

Ez a modell öt fő kontextusterületet határoz meg, ahol a négy alapvető elem átfedi egymást:

* A **kapcsolati kontextus** meghatározza, hogyan zajlik a kommunikáció a kommunikációban részt vevő felek közötti kapcsolat minősége alapján. Befolyásolja, hogyan érzi magát az ember a kommunikációs folyamat során. Egy bizalomteljes kapcsolat például elősegíti a hatékony kommunikációt, mivel könnyebben lehet kezelni a nehézségeket.
* A **kulturális kontextus** az identitás azon különböző vonatkozásait (faj, nem, nemzetiség, etnikai hovatartozás, szexuális irányultság, képességek stb.) foglalja magában, amelyek befolyásolják a kommunikációt. Egyes identitások marginalizált vagy éppen domináns pozícióhoz vezetnek a kommunikációban. Ha a kommunikációs folyamatok figyelembe veszik az erőviszonyok terén fennálló különbségeket, a hatékony kommunikáció könnyebbé válik.
* A **társadalmi kontextus** a kommunikációt irányító szabályokhoz vagy kimondatlan normákhoz kapcsolódik. A szabályokat és normákat gyakran közvetett módon sajátítjuk el, miközben közösségeinkben szocializálódunk (mit szabad és mit tilos tenni). Hozzájárulhat a hatékony kommunikációhoz, ha a társadalmi kontextus átlátható és azt tiszteletben tartják. Bizonyos burkolt társadalmi szabályok és normák akadályozhatják a hatékony kommunikációt, mivel elfedhetik a tényleges problémákat és azok kiváltó okát.
* A **fizikai kontextus** a kommunikációt befolyásoló környezeti tényezőket vizsgálja (általános környezet, digitális környezet, méret, elrendezés, külső körülmények, hőmérséklet stb.). Elősegíti a hatékony kommunikációt, ha a kiválasztott kommunikációs csatornák és környezetek hozzáférhetőek, és a célközönség előnyben részesíti azokat.
* A **pszichológiai kontextus** a kommunikáció szellemi és érzelmi tényezőit jelenti (stressz, szorongás, érzelmek stb.). Ha figyelembe veszik a pszichológiai kontextust, a kommunikáció sokkal hatékonyabb lehet, mert az érintettek igényeihez igazítható.

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

Amint ezek a meghatározások is mutatják, a kommunikációs folyamatok során a különböző kontextusok figyelembevétele támogatja a hatékony kommunikáció kultúrájának kialakítását. Bár fontos a kontextus, ez az útmutató az alapvető elemekre összpontosít. Ezek a fő konverziós tényezők a meglévő kommunikációs erőforrások hatékony kommunikációvá alakításához. Magára a kommunikációra összpontosítanak, és a kommunikációban részt vevő fél befolyásolhatja őket, hogy szükség esetén javítsa a kommunikációs folyamatokat.

Amint már említettük, az oktatásban a hatékony kommunikáció kultúrája kialakításának másik célja valamennyi tanuló jóllétének és ellenálló képességének támogatása, különösen válság idején. Ily módon a modell illeszkedik a képességszemlélet által kínált jólléti keretrendszerhez, amit a 2. szakasz ismertet.

2. szakasz: Jólléti keretrendszer

A BRIES tevékenység jólléti keretrendszere a képességszemlélet (Sen, 2009, 2021; Robeyns, 2016; Evans, 2002; Ibrahim, 2017) egyszerűsített változata. A képességszemlélet az egyének potenciális életminőségére és jóllétére összpontosít, amikor megvan az ahhoz kellő szabadságuk és lehetőségeik, hogy elérjék az életben azt, amit értékelnek. A BRIES jólléti keretrendszere hozzáigazításra került a jólléthez és az ellenálló képességhez vezető hatékony kommunikáció kontextusához. Ebből a szempontból a hatékony kommunikáció az ellenálló képesség és a jóllét elérésére irányuló, érdemi képesség (Schejter, 2022).

Ahhoz, hogy az összes szinten található érintettek hatékonyan kommunikálhassanak, a hatékony kommunikáció kultúráját mindenki számára meg kell teremteni. A hatékony kommunikáció kultúrájának alkalmazása és megvalósítása az oktatásban elősegítheti a jóllétet és az ellenálló képességet mind normál időkben, mind válság idején.

A képességszemlélet kommunikációra történő alkalmazása az alábbiakat mutatja:

… a kommunikáció olyan képesség, amelyre szükség van olyan működések megvalósításához, mint a politikai, kulturális, társadalmi, oktatási és üzleti életben való részvétel, és amely elengedhetetlen a kollektívához való tartozás elősegítéséhez (Schejter, 2022, 1826. o.).

A jólléti keretrendszer lehetőséget kínál arra, hogy a kommunikációt egy olyan meglévő erőforrásként tekintsük, amely átalakítható a hatékony kommunikáció kultúrájává. Ezáltal egy egész csoport jóllétét és rugalmasságát támogatja (Evans, 2002; Ibrahim, 2017).

„A hatékony kommunikáció kultúrájának kialakítása az oktatásban” modell alapvető elemei irányítják a meglévő kommunikációnak a hatékony, mindenki számára elérhető kommunikáció kultúrájává átalakítására irányuló folyamatnak. Az alapvető elemek kommunikációs folyamatokban való figyelembevétele és megvalósítása támogatja a mindenki számára hatékony kommunikációs kultúra kialakítását. Az alábbiakban bemutatott törekvések és reflexiós eszköz ezt egyértelművé teszik.

A hatékony kommunikáció és az alapvető elemek hozzájárulnak az oktatásban a jólléthez és az ellenálló képességhez:

A „meglévő kommunikációs erőforrások” a konverziós tényezőknek köszönhetően alakulnak át „hatékony kommunikációvá”, amely tényezők „a hatékony kommunikáció alapvető elemei az oktatásban: egyértelműség, hozzáférhetőség, bizalom és átláthatóság”. A hatékony kommunikációt a hatékony kommunikáció kultúrájának kialakítása és használata érdekében valósítják meg, amely előmozdítja az oktatásban a jóllétet és az ellenálló képességet.

**Konverziós tényezők**

A hatékony kommunikáció alapvető elemei az oktatásban: egyértelműség, hozzáférhetőség, bizalom és átláthatóság

**Hatékony kommunikáció**

**A hatékony kommunikáció kultúrájának kialakítása és használata az oktatásban**

**Megvalósítás ennek érdekében:**

**Átalakítás erre:**

**Előmozdítva:**

**Jóllét és ellenálló képesség**

**Meglévő kommunikációs erőforrások**

3. ábra: Jólléti keretrendszer és hatékony kommunikáció az oktatásban

Annak érdekében, hogy a kommunikációs folyamatok javításával valamennyi tanuló jóllétét és ellenálló képességét előmozdítsák, minden érintettnek ki kell alakítania és alkalmaznia kell a hatékony kommunikáció kultúráját. Ily módon a hatékony kommunikáció segíthet olyan értékes törekvések megvalósításában, amelyek minden tanuló jóllétét és ellenálló képességét javítják.

A képességszemlélettel – mint jólléti keretrendszerrel – kapcsolatos további információkért tekintse meg [a BRIES módszertani és elméleti jelentését](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory).

3. szakasz: Törekvések

A BRIES-tevékenység keretében a résztvevő országok tanulói, pedagógusai, szülői és szakpolitikusai négy kiemelt területet határoztak meg a világjárvány során szerzett tapasztalataik alapján. (A módszertannal és a résztvevőkkel kapcsolatos részletesebb információkért lásd a [BRIES időközi jelentését](https://www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES_Mid-Term_Report.pdf), valamint a [módszertani és elméleti jelentést](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory)). A kiemelt területeket „A”, „B”, „C” és „D” törekvésként mutatjuk be.

**„A” törekvés**

**Pszichoszociális szempontból biztonságos tanulási környezet biztosítása**



**„B” törekvés**

**Képesség a proaktív fellépésre, és a pszichoszociális vészhelyzetekre való felkészültség érzése**



**„C” törekvés**

**Támogató kapcsolatok kialakítása a tanulókat és a családokat körülvevő közösségben**



**„D” törekvés**

**Hatékony kommunikáció révén kielégíteni valamennyi tanuló igényeit**



4. ábra: Törekvések

A törekvések olyan folyamatokat írnak le, amelyek végső soron javítják valamennyi tanuló jóllétét és ellenálló képességét. Így ezek olyan célok, amelyeket az érintettek értékesnek tartottak. Ezek akkor érhetők el, ha a tanítási-tanulási folyamatban résztvevők hatékony kommunikációt alkalmaznak.

A következő szakaszok részletesen ismertetik az egyes törekvéseket. Az érintettek által a világjárvány korai szakaszában a kommunikációs folyamatok kapcsán szerzett tapasztalatok kontextust biztosítanak a törekvésekhez. A szakaszok olyan helyzeteket is leírnak, amelyekben a hatékony kommunikáció javíthatja a jóllétet, és fokozhatja az ellenálló képességet valamennyi tanuló esetében.

A kommunikációban részt vevő releváns felek (érintettek) azonosításához a jelen útmutató az Ügynökség ökoszisztéma-modelljét használta (lásd az 5. ábrát), amely a tanulókat helyezi a középpontba. Az érintettek minden szintje bizonyos módon kommunikál egymással, ezért „kommunikációban részt vevő félnek” tekinthetők. Ez a lehetséges kommunikációs folyamatok által alkotott, bonyolult környezetet eredményez. A legkülső szinten az útmutatás általában a döntéshozókat szólítja meg, többek között az iskolavezetőket és a közoktatási hatóságokat minden kormányzati szinten.



**Döntéshozók**

Nemzeti/ regionális szint

**Szülők/családok**

Közösségi szint

**Pedagógusok**

Iskolai szint

**Tanulók**

Egyéni szint

5. ábra: Az Ügynökség ökoszisztéma-modellje

A négy törekvés mindegyike az ökoszisztéma valamelyik érintetti csoportjához kapcsolódik. Azonban annak ellenére, hogy például a szülőknek és a pedagógusoknak is előnye származik a hatékony kommunikációból, a végső haszonélvező mindig a tanuló.

1. táblázat. Az érintettek szintjeihez kapcsolódó törekvések

| **A következőktől származó valóságmorzsák:** | **Törekvés** |
| --- | --- |
| Tanulók | **A:** Pszichoszociális szempontból biztonságos tanulási környezet biztosítása (valamennyi tanuló jóllétének és ellenálló képességének támogatása érdekében). |
| Pedagógusok és iskolák | **B:** Képesség a proaktív fellépésre, és a pszichoszociális vészhelyzetekre való felkészültség érzése (valamennyi tanuló jóllétének és ellenálló képességének támogatása érdekében). |
| Családok és közösség | **C:** Támogató kapcsolatok kialakítása a tanulókat és a családokat körülvevő közösségben (valamennyi tanuló jóllétének és ellenálló képességének támogatása érdekében). |
| Döntéshozók | **D:** Hatékony kommunikáció révén kielégíteni valamennyi tanuló igényeit (valamennyi tanuló jóllétének és ellenálló képességének támogatása érdekében). |

Hogyan kell használni a törekvéseket

Minden törekvést egy arra vonatkozó példával együtt mutatunk be, hogy egy adott érintetti csoport milyen kommunikációs kihívást tapasztalt. Ezek a példák a „**valóságmorzsák**” nevet kapták, és azokat a BRIES keretében lezajlott, az egymástól való tanulást célzó tevékenységek során gyűjtötték össze. Minden törekvésnek azonos a szerkezete:

1. A **valóságmorzsák** egy sajátos kontextust mutatnak be, amelyben egy válsághelyzetben a nem hatékony kommunikáció kedvezőtlenül befolyásolta az érintettek egy bizonyos csoportjának jóllétét és ellenálló képességét.
2. Inspirációként összefoglaljuk az adott törekvéssel összefüggő hatékony kommunikáció **valamely országból származó példáját**. A példák részletes leírásáért lásd az eredeti angol nyelvű jelentést.
3. Egy **iránymutató kérdés** kerül bemutatásra.
4. Az iránymutató kérdés rámutat egy **kulcsfontosságú üzenetre**, amely első inputként szolgál az adott törekvésről való reflexióhoz.

A döntéshozók példaként használhatják a törekvéseket, hogy helyi szinten meg tudják érteni az olyan helyzeteket, amelyekben a jobb kommunikációs folyamatok befolyásolhatják a tanulók ellenálló képességét és jóllétét.

Ez következésképpen **ösztönözheti a reflexiós folyamatokat** (egy iskolában, településen, régióban vagy országban) az információk és a döntések érintettekkel való közlésének módjaival, illetve a különböző érintetti csoportok döntéshozatali folyamatokba való bevonásával kapcsolatban (például vészhelyzeti tervek, kommunikációs irányelvek és stratégiák stb. kidolgozása és megvitatása).

„A” törekvés: Pszichoszociális szempontból biztonságos tanulási környezet biztosítása

A biztonságos és védett pszichoszociális tanulási környezet elengedhetetlen minden tanuló (és pedagógus) szociális és érzelmi jóllétének biztosításához, különösen egy válság idején. A hatékony kommunikáció olyan tanulási környezetet teremthet, amely a tanulókban az összetartozás érzését kelti és hogy meghallgatják a véleményüket, valamint lehetőséget teremt arra, hogy segítséget vagy támogatást kérjenek. Ez segít az ellenálló képességük kialakításában is.

Az alábbi valóságmorzsák példák azokra a kommunikációs kihívásokra, amelyekkel a tanulók a COVID-19 világjárvány okozta válság korai szakaszában szembesültek. Céljuk, hogy megmutassák az olvasónak, hogy a hatékony kommunikáció – ha megvalósul – hol támogathatja a tanulók jóllétét és ellenálló képességét.

**Valóságmorzsák:**

* A tanulók arról számoltak be, hogy **nem tudnak azonnal kommunikálni a tanárokkal**, ha kihívásokkal szembesülnek.
* A **támogató személyekkel való konzultáció** kihívást jelentett. Néhány tanuló korábban soha nem kereste fel a rendelkezésre álló pszichológusokat/szakértőket, így **idegenek** voltak számukra.
* Néhány tanulóra többletterhelés nehezedett, mert szüleik képtelenek voltak bizonyos **kommunikációs feladatokat** magukra vállalni. Ez **növelte a tanulókra nehezedő stresszt**, és **az iskolák és a családok közötti rossz kommunikációs folyamatok** eredménye volt.

Inspiráló gyakorlat az „A” törekvéshez

Ebben a példában egy olyan inkluzív tanulási környezetet segítettek elő, ahol minden tanuló biztonságosan kommunikálhat.

**A távoli jelenlét létrehozása: tapasztalatok és sikerességi faktorok a távoktatásból**

Svédországban egy tanulmány azt vizsgálta, hogyan befolyásolta a tanítási folyamatokat a digitális kommunikációt alkalmazó távoktatás a COVID-19 miatti iskolabezárások idején.

A pedagógusokkal készült interjúk azt mutatják, hogy egyes tanulók kényelmesebben kommunikálnak szöveges üzeneteken és online chaten keresztül, mint egy osztálytermi környezetben tanulótársaikkal. A tanulmány beszámol a tanulók kisebb és nagyobb csoportjaival megtett különböző lépésekről az élénkebb és tartalmasabb kommunikáció kialakítása érdekében.

Az eredmények azt mutatják, hogy fontos annak biztosítása, hogy mindenkinek legyen esélye adaptált kommunikációs eszközök használatára. Ez biztosítja az információáramlást, és segít minden tanulót elérni.

([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)

Az **iránymutató kérdés** és a **kulcsfontosságú üzenet** kontextusba helyezik a hatékony kommunikáció témáját az „A” törekvéssel kapcsolatban. A **hatékony kommunikáció és a tanulók** állnak a középpontban:

****

**Hogyan segítheti a hatékony kommunikáció kultúrája az oktatás szereplőit egy biztonságos pszichoszociális tanulási környezet kialakításában valamennyi tanuló számára?**

*Kulcsfontosságú üzenet:* A hatékony kommunikáció kultúrája az oktatásban biztonságos és biztonságos pszichoszociális tanulási környezetet biztosít. A bizalomteljes kapcsolatoknak a hatékony kommunikáció lehetővé tétele érdekében való kialakítása kulcsfontosságú valamennyi tanuló támogatásához. Ez magában foglalja, hogy ismerni kell a tanulókat és igényeiket, valamint hátterüket és családi helyzetüket.

„B” törekvés: Képesség a proaktív fellépésre, és a pszichoszociális vészhelyzetekre való felkészültség érzése

A proaktív fellépés és a pszichoszociális vészhelyzetekre való felkészültség érzése volt a pedagógusok egyik legfontosabb törekvése a világjárvány és a jövőbeli válságok kapcsán. Az, hogy nem voltak képesek fellépni (illetve reagálni), és nem érezték magukat felkészültnek, növelte a tanárokra nehezedő stresszt, és kedvezőtlenül befolyásolta jóllétüket. Az a tény, hogy korlátozottan voltak képesek minden tanuló igényeire reagálni, hátrányosan befolyásolta a tanulók jóllétét és ellenálló képességét.

Az alábbi valóságmorzsa egy példa a pedagógusok kommunikációs kihívásokkal kapcsolatos tapasztalataira a COVID-19 világjárvány okozta válság korai szakaszában. Célja, hogy megmutassa az olvasónak, hogy a hatékony kommunikáció – ha megvalósul – miben támogathatja a tanulók jóllétét és ellenálló képességét.

**Valóságmorzsa:**

* A pedagógusok megemlítették, hogy a járvány első hulláma nagyon nehéz volt, mivel várniuk kellett a magasabb szinteken meghozandó döntésekre és az onnan érkező útmutatásokra. **Az akkori kommunikáció nem volt hatékony, mivel lassú és átláthatatlan volt.** A tanárok tevékenysége akadályokba ütközött, és nem ismerték azokat a lehetőségeket vagy kommunikációs rendszereket, amelyek lehetővé tették volna számukra, hogy proaktívan lépjenek fel minden tanuló igényeinek a kielégítésében.

Inspiráló gyakorlat a „B” törekvéshez

Ebben a példában a pedagógusokat és más érintetteket szükség esetén tájékoztatták, hogy felkészítsék őket a proaktív cselekvésre.

**Tájékoztatás a záróvizsgák pótlását érintő rendelkezésekről a COVID-19 miatti iskolabezárások idején**

A COVID-19 miatt 2020-ban Írországban bekövetkezett iskolabezárások során az ír Oktatási Minisztérium (Department of Education) kommunikációs terveket dolgozott ki annak érdekében, hogy az összes érintettet tájékoztassa a felső középfokú oktatásban tartandó záróvizsgákról és az értékelésre vonatkozó rendelkezésekről.

A nagyszámú közönség jelentette az egyik kihívást, mivel el kellett érni minden tanulót, szülőt/gondviselőt, iskolai közösséget, beleértve az iskolavezetőket és a pedagógusokat, az oktatási ágazat szereplőit és képviselőit. Jelentős szakértelemre volt szükség az egyértelmű kommunikáció kialakításához. Többcsatornás, többszintű kommunikációt terveztek.

A kommunikációs folyamatok hatásának monitoringja kulcsfontosságú volt, mert lehetővé tette az üzenetküldési és kommunikációs folyamatok szükség szerinti gyors adaptálását.

([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)

Az **iránymutató kérdés** és a **kulcsfontosságú üzenet** kontextusba helyezik a hatékony kommunikáció témáját a „B” törekvéssel kapcsolatban. A **hatékony kommunikáció és a pedagógusok** állnak a középpontban:

****

**Hogyan teheti lehetővé a hatékony kommunikáció kultúrája az oktatásban a pedagógusok számára, hogy proaktívan lépjenek fel, és felkészültek legyenek, amikor pszichoszociális vészhelyzetek során igyekeznek minden tanuló igényeit kielégíteni?**

*Kulcsfontosságú üzenet:* El lehet érni, hogy a pedagógusok képesek legyenek proaktívan fellépni, és felkészültnek érezzék magukat a pszichoszociális vészhelyzetekre, ha a kommunikációs folyamatok átláthatóak, és a pedagógusok részt vesznek a döntéshozatalban. A pedagógusok és az érintettek közötti fokozottabb kommunikáció és eszmecsere támogathatja ezt a fejlődést. A kommunikációs és informatikai készségek megfelelő fejlesztési lehetőségei kulcsfontosságúak a pedagógusok támogatásában, különösen egy válság idején.

„C” törekvés: Támogató kapcsolatok kialakítása a tanulókat és a családokat körülvevő közösségben

A COVID-19 világjárvány rávilágított arra, hogy szükség van a családok támogatására a válság idején zajló oktatás kapcsán. A közösségen belüli támogató kapcsolatok alapvető szerepet játszottak e támogatás biztosításában, amikor a tágabb rendszer támogató struktúrái kudarcot vallottak.

A lehetőség, hogy a támogató kapcsolatok révén valósítják meg a hatékony kommunikációt az (iskolai) közösségekben, segíti a családokat, és növeli a tanulók jóllétét és ellenálló képességét, különösen válság idején.

Az alábbi valóságmorzsák a családok kommunikációs kihívásait ismertetik a COVID-19 világjárvány okozta válság korai szakaszában, és betekintést nyújtanak abba, hogy ők hogyan élték meg a valóságot.

**Valóságmorzsák:**

* A kommunikációs kihívások, amelyekkel a szülők a világválság miatti korlátozások során szembesültek, különösen a **döntések közlésének módjával és időzítésével** voltak kapcsolatosak. Egyes esetekben a médiában közölték a döntéseket, de a családoknak meg kellett várniuk, hogy az iskolák végrehajtsák azokat. A migráns hátterű családok és a más nyelvet beszélők azt tapasztalták, hogy nagymértékben kirekesztődtek a tájékoztatásból és a döntések közléséből.
* A szülők a **közösség szerepét** a válság alatti kommunikáció lényeges elemeként említették. Ott lehetőséget találtak az információcserére és az oktatásban a válság alatt tapasztalt kihívások megvitatására.

Inspiráló gyakorlatok a „C” törekvéshez

A következő példákban a családok és az iskolai közösségek lehetőséget kaptak az interakcióra, ami közös álláspontot és erős kapcsolatokat eredményezett.

**Szülők kávézója egy frankfurti általános iskolában**

Németországban a pedagógusok és egy iskolavezető szülői kávézót indítottak, hogy javítsák a családok és az iskola közötti kapcsolatot. Ennek a célja az volt, hogy teret és időt biztosítsanak számukra a tapasztalatok és vélemények megosztására, valamint a kihívások leküzdésére.

A baráti légkör megteremtése erősítette az iskola és a közössége közötti kapcsolatot. Ez kulcsfontosságú volt az új szülők bevonása és annak lehetővé tétele szempontjából is, hogy a nem német anyanyelvű szülők más módon lépjenek kapcsolatba az iskolával.

Ez a projekt rendkívül hatékonynak bizonyult a nem szokványos kommunikációs módszere miatt. Az eszmecserék barátságos és meghitt légkörben zajlottak, a teljesítménytől, az osztályzatoktól és az értékelésektől függetlenül. A szülők maguk választották meg a beszélgetés témáit, amelyek néha nagyon személyesek voltak. A szülők és tanárok közötti személyes eszmecsere megteremtette a bizalom alapját. A kommunikációs csatornák közvetlenebbé váltak.

(Ludwig Weber Schule, Frankfurt, Németország)

**A COVID-19 világjárvány és az óvodákban levont tanulságok**

Egy tanulmány bemutatja, hogy miként kezelték a svéd, norvég és egyesült államokbeli tanárok a világjárvány miatti korlátozásokat az óvodákban. A cikk arról számol be, hogy egy svéd óvoda a személyzettel és a szülői tanácsadó testülettel együttműködésben részletes válságkezelési tervet dolgozott ki. Norvégiában a szülőket és az iskolai személyzetet bevonták az információk megosztására és a biztonsági irányelvek bevezetésére vonatkozó közös álláspont és stratégia kialakításába.

Ezek a példák azt mutatják, hogy a szülők – a közösség részeként – hogyan vonhatók be a hatékony kommunikáció kultúrája kialakításának különböző szakaszaiban.

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

Az **iránymutató kérdés** és a **kulcsfontosságú üzenet** kontextusba helyezik a hatékony kommunikáció témáját a „C” törekvéssel kapcsolatban. A **hatékony kommunikáció és a családok** állnak a középpontban:

****

****Hogyan teheti lehetővé a hatékony kommunikáció kultúrája az oktatásban a családok számára, hogy a közösségen belüli támogató kapcsolatokhoz fordulhassanak az összes tanuló igényeinek kielégítése érdekében?**

*Kulcsfontosságú üzenet:* Támogató kapcsolatokat lehet létrehozni a tanulókat és a családokat körülvevő közösségben, ha hatékony kommunikációt alkalmaznak a döntéshozók és a közösségek közötti jó partnerségek kialakítására. A hatékony kommunikáció az oktatásban támogatja az érintettek közötti kapcsolatok és a bizalom kialakulását. Ezek kulcsfontosságú elemek valamennyi tanuló és család eléréséhez.

„D” törekvés: Hatékony kommunikáció révén kielégíteni valamennyi tanuló igényeit

A hatékony kommunikáció az oktatásban biztosítja, hogy az üzeneteket és a döntéseket egyértelmű és hozzáférhető módon kommunikálják az oktatási rendszer különböző szintjein belül és azok között. A különböző szinten elhelyezkedő szereplőket bevonja a döntéshozatali folyamatokba. Ezenkívül elősegíti az átláthatóságot, és a bizalomra alapozza a kommunikációt. Ehhez a hatékony kommunikáció jól működő kultúrájára van szükség.

A valamennyi tanuló igényének kielégítésére irányuló, hatékony kommunikáció növeli a tanulók jóllétét és ellenálló képességét, különösen válság idején.

A valóságmorzsákban az Ügynökség BRIES-tevékenységében részt vevő országok képviselői a COVID-19 világjárvány során eddig felmerült kommunikációs problémákról elmélkedtek.

**Valóságmorzsák:**

* A BRIES keretében zajló tevékenységekben részt vevő összes ország arról számolt be, hogy az érintettekkel folytatott kommunikációval kapcsolatos **fellépésre van szükség** annak érdekében, hogy képesek legyenek kielégíteni a válság idején a kirekesztés által veszélyeztetett tanulók igényeit.
* Az országok arról számoltak be, hogy fontos az érintettekkel **többféle módon folytatott kommunikáció**. A csatornák sokfélesége a kommunikáció kulcsfontosságú eleme a szakpolitikai döntéshozatal szintjén.
* Az országok azt is állították, hogy az érintettekkel folytatott kommunikációnak **nem volt közvetlen hatása a szakpolitikák kidolgozására**. Egyesek ezt a válság hirtelen kitörésének és az érintettek részvételének biztosítására rendelkezésre álló korlátozott időnek tulajdonították. Mindazonáltal meg voltak győződve arról, hogy az érintetteknek **lehetőséget kell biztosítani arra, hogy visszacsatolást és inputokat adjanak** a szakpolitikák kidolgozásához. Ez segíthet annak biztosításában, hogy a szakpolitikák reagáljanak az érintettek igényeire, és hatékonyak legyenek a válságkezelésben. Ezen túlmenően, mivel a kommunikáció kétirányú, annak vannak tanulságai és hatása is.
* Az országok azt állították, hogy a kommunikációnak **átláthatónak** kell lennie, és az érintetteknek **a lehető legtöbb információt** kell biztosítani a válságról, a szakpolitikák kidolgozásának folyamatáról és a szakpolitikai döntések mögött meghúzódó indokokról.

Inspiráló gyakorlat a „D” törekvéshez

Ez a példa biztosítja az érintettek bevonását a szakpolitikák kidolgozásának folyamatába, és lehetőséget nyújt a kommunikációra.

**Az egész kormányra kiterjedő stratégia a fogyatékossággal élők életének javítására és a fokozottabb befogadás előmozdítására Írországban**

Írországban az érintettek különböző csoportjai 2017 és 2022 között kidolgozták és végrehajtották a Nemzeti stratégia a fogyatékossággal élők befogadására (National Disability Inclusion Strategy) elnevezésű stratégiát. Ez a szakpolitika-kidolgozási folyamat egy olyan platformot hozott létre, amely minden érintettet részvételre és vitára ösztönzött, és általában véve támogatta az érintettekkel folytatott kommunikációt.

A stratégia kidolgozásának és végrehajtásának folyamata megmutatta a hatékony kommunikáció és együttműködés fejlesztésének módjait. Az „összefogáson alapuló” megközelítés megkönnyítette az érintettek közötti kommunikációt nemzeti és helyi szinten. Ez pozitív elköteleződéshez vezetett, és segített közös álláspontot kialakítani az együttműködés módja, a kommunikáció és a közös munka tekintetében.

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

Az **iránymutató kérdés** és a **kulcsfontosságú üzenet** kontextusba helyezik a hatékony kommunikáció témáját a „D” törekvéssel kapcsolatban. A **hatékony kommunikáció és a döntéshozók** állnak a középpontban:

****

****Hogyan segítheti a hatékony kommunikáció kultúrája az oktatásban a döntéshozókat abban, hogy valamennyi tanuló minden igényét kielégítsék?**

*Kulcsfontosságú üzenet:* A hatékony kommunikáció kultúrája az oktatásban biztosítja, hogy a döntésekkel és a döntéshozatali folyamatokkal kapcsolatos kommunikáció minden szinten bevonja az érintetteket. Azok a kommunikációs stratégiák, amelyek több kommunikációs csatornát használnak és világos szerepeket határoznak meg, támogatják az érintetteket abban a törekvésükben, hogy minden tanuló igényeit kielégítsék.

4. szakasz: Reflexiós eszköz

Az oktatásban a hatékony kommunikációra irányuló reflexiós eszköz a „D” törekvéshez kapcsolódik. A „hatékony kommunikáció révén valamennyi tanuló igényeinek kielégítése” megalapozza a következőket: „pszichoszociális szempontból biztonságos tanulási környezet biztosítása”, „képesség a proaktív fellépésre, és a pszichoszociális vészhelyzetekre való felkészültség érzése”, valamint „támogató kapcsolatok kialakítása a tanulókat és a családokat körülvevő közösségben”. A hatékony kommunikáció használata egy lépés mind a négy törekvés megvalósítása felé, amint azt a 3. szakaszban az egyes törekvések ismertetése is mutatja.

A reflexiós eszköz olyan iránymutatásul szolgáló állításokat tartalmaz, amelyek segítik a felhasználókat a „D” törekvéssel kapcsolatos hatékony kommunikációt illető elmélkedésben (reflexióban). Az eszköz célja elindítani egy olyan folyamatot, amely lehetővé teszi az érintettek számára, hogy átgondolják és újból megvizsgálják az iskolai, regionális, települési és nemzeti szintű döntéshozók által jelenleg alkalmazott kommunikációs stratégiákat és folyamatokat.

Hogyan kell használni az eszközt

* Ez az eszköz egy **javaslat** az országok számára, amely segítségével **felhozhatnak** és azonosíthatnak a hatékony kommunikációs kultúrájuk fejlesztésével kapcsolatos problémákat a válságos időkre való felkészülés érdekében.
* Az iránymutatásul szolgáló állítások felsorolása nem kimerítő jellegű. Rendelkezésre áll **hely**, ahol szükség esetén a felhasználók **hozzáadhatják saját állításaikat**.
* Mivel az országok lényegesen különböznek egymástól oktatási rendszereiket és a jövőbeli válságok esetére életbe léptetett intézkedéseiket illetően, a felhasználóknak **hozzá kell igazítaniuk az eszközt az országukhoz**.
* A felhasználók **lecserélhetik az „érintettek” kifejezést** az oktatásban érintettek **egy releváns csoportjának nevére** (például tanulókra, szülőkre, pedagógusokra, iskolavezetőkre), attól függően, hogy a döntéshozók hogyan kívánják használni a reflexiós eszközt.
* Mivel a hatékony kommunikáció alapvető elemei (**egyértelműség, hozzáférhetőség, átláthatóság, bizalom**) a hatékony kommunikáció kultúrája kialakításának fő mozgatórugói, ezek képezik az alábbi **iránymutatásul szolgáló állítások** alapját.
* A táblázatokban az egyes alapvető elemekre vonatkozó, összetett **általános állításokat konkrét állítások követik** felsorolásjelekkel, amelyek célja, hogy az általános állítást az egyes alapvető elemek jellemzői alapján lebontsák.
* A felhasználóknak pipát kell tenniük a megfelelő oszlopban, jelezve, hogy az egyes iránymutatásul szolgáló állítások tárgya „**érvényben van/működik**” (2), „**fejlesztendő**” (1) vagy „**esetünkben nem releváns**” (0).

Reflexiós táblázatok a „D” törekvéssel kapcsolatos hatékony kommunikációhoz

|  |  |
| --- | --- |
|  | **„D” törekvés:**  Országunkban/településünkön/régiónkban/iskolánkban a hatékony kommunikáció kultúrája működik, hogy lehetővé tegyük az érintettek számára, hogy valamennyi tanuló igényeit kielégítsék. |

Jelentés: 0 = Esetünkben nem releváns, 1 = Fejlesztendő, 2 = Érvényben van/működik

1. Egyértelműség

| **Iránymutatásul szolgáló állítások** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Egyértelműen kommunikálunk az oktatásban érintettekkel** a döntésekről és a döntéshozatali folyamatokról. |  |  |  |
| * **Következetesen** (rendszeresen) kommunikálunk az érintettekkel. |  |  |  |
| * A kommunikáció során **leegyszerűsítjük** az információkat. |  |  |  |
| * Biztosítjuk, hogy az érintettekkel folytatott kommunikáció a **kulcsfontosságú szakpolitikai kérdésekre** összpontosítson. |  |  |  |
| * Kommunikációnk kapcsán vannak **világos és megtervezett prioritásaink** (például a jólléttel kapcsolatos kommunikáció kiemelt kezelése). |  |  |  |
| * Kommunikációs folyamatainkban **meghatároztunk ütemezést** (például az időhöz kötött válaszok fontosságára összpontosítva). |  |  |  |
| * Egyéb (*kérjük, adja meg*): |  |  |  |

1. Hozzáférhetőség

| **Iránymutatásul szolgáló állítások** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Hozzáférhető** módon kommunikáljuk a döntéseket és a döntéshozatali folyamatokat. |  |  |  |
| * **Több megfelelő csatornát** használunk az érintettekkel folytatott kommunikáció során (például a célcsoport által preferált csatornák használata). |  |  |  |
| * Kommunikációs folyamatainkban **hozzáférhető formátumokat** használunk. |  |  |  |
| * **Megfelelő és hozzáférhető nyelvi stílust és hangnemet** használunk az érintettekkel folytatott kommunikáció során (például inkluzív nyelvhasználat). |  |  |  |
| * **Nyelvezetünket** az üzenet címzettjeihez **igazítjuk** (például több nyelv használata, könnyű vagy könnyebb nyelvezet) kommunikációs folyamataink során. |  |  |  |
| * **Bevonjuk** az érintetteket a kommunikációs folyamatokkal kapcsolatos megbeszélésekbe, hogy a kommunikációt **hozzáférhetővé** tegyük, és a célcsoport igényeihez igazítsuk. |  |  |  |
| * Egyéb (*kérjük, adja meg*): |  |  |  |

1. Bizalom

| **Iránymutatásul szolgáló állítások** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Az érintetteket **bevonjuk** a döntéshozatali folyamatokba. |  |  |  |
| * Az érintetteket felkérjük, hogy **vegyenek részt** a döntéshozatali folyamatokban. |  |  |  |
| * Aktívan **meghallgatjuk** az érintetteket a döntéshozatali folyamatokban. |  |  |  |
| * Olyan módon **értékeljük** az érintettek észrevételeit és visszacsatolásait, hogy beépítjük ezeket a döntéshozatali folyamatokba. |  |  |  |
| * **Visszacsatolást** adunk az érintetteknek a döntéshozatali folyamatokkal és kommunikációs stratégiákkal kapcsolatos inputjukról. |  |  |  |
| * Elkötelezzük magunkat az iránt, hogy kommunikációnk során **időben válaszoljunk**. |  |  |  |
| * **Elmagyarázzuk** az érintetteknek, hogy miként értékeljük a döntéshozatali folyamatokkal és kommunikációs stratégiákkal kapcsolatos inputjukat. |  |  |  |
| * A döntéshozatali folyamatok és kommunikációs stratégiák kapcsán a **gyakorlatba ültetjük** az érintettek inputjait és visszacsatolásait. |  |  |  |
| * Egyéb (*kérjük, adja meg*): |  |  |  |

1. Átláthatóság

| **Iránymutatásul szolgáló állítások** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| A döntéshozatali folyamatokat és a kommunikációs stratégiákat **átláthatóvá** tesszük az érintettek számára (döntéshozatalokkor kik vesznek részt abban, az érintettek tájékoztatása a részvételi lehetőségekről). |  |  |  |
| * Biztosítjuk, hogy a döntéshozatali folyamatokról **elegendő** információ álljon rendelkezésre (különböző csatornákon és formátumokban) az érintettek számára. |  |  |  |
| * **Nyíltan és őszintén** közöljük a releváns információkat az érintettekkel. |  |  |  |
| * Elmagyarázzuk az érintetteknek, hogy ki **felelős** a kommunikációs stratégiákért és a közölt információkért. |  |  |  |
| * Megkönnyítjük a döntéshozók és az érintettek között a kommunikációs stratégiáink **minősége és értékelése** kapcsán zajló párbeszédet. |  |  |  |
| * Egyéb (*kérjük, adja meg*): |  |  |  |

Irodalomjegyzék

Airenti, G. és Plebe, A., 2017. ‘Editorial: Context in Communication: A Cognitive View’ [„Vezércikk: A kontextus szerepe a kommunikációban: egy kognitív nézőpont”] *Frontiers in Psychology*, 8, 115. [doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00115](https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00115) (Legutóbb felkeresve: 2024. január)

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 [A távoli jelenlét megteremtése: tapasztalatok és sikerességi faktorok a göteborgi felső középiskolai távoktatásból, 2020 tavasza]*. 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) (Legutóbb felkeresve: 2024. január)

Department of Children, Equality, Disability, Integration and Youth [ír Gyermekügyi, Esélyegyenlőségi, Fogyatékosságügyi, Integrációs és Ifjúsági Minisztérium], 2017. *National Disability Inclusion Strategy 2017-2021 [2017–2021 közötti időszakra szóló nemzeti stratégia a fogyatékossággal élők befogadására]*.[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) (Legutóbb felkeresve: 2024. január)

Department of Education [ír Oktatásügyi Minisztérium], 2020. *Calculated Grades – A Guide for Leaving Certificate Students 2020 [Érdemjegyek számítása – útmutató végzős középiskolás diákok számára 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/) (Legutóbb felkeresve: 2024. január)

Durkee-Lloyd, J. L., 2022. ‘Analyzing Communication Strategies Used in Long Term Care Facilities during the COVID-19 pandemic in New Brunswick, Canada’ [„A COVID-19 világjárvány idején a kanadai New Brunswick hosszú távú ellátó intézményeiben alkalmazott kommunikációs stratégiák elemzése”] *Journal of Primary Care & Community Health*, 13, 1–8. o. DOI: [10.1177/21501319221138426](https://doi.org/10.1177/21501319221138426) (Legutóbb felkeresve: 2024. január)

Európai Ügynökség a Sajátos Nevelési Igényű Tanulókért és az Inkluzív Oktatásért, 2021. *Alapelvek – A szakpolitika kialakításának és végrehajtásának támogatása az inkluzív nevelés-oktatás érdekében*. (V. J. Donnelly és A. Watkins, szerk.). Odense, Dánia. [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) (Legutóbb felkeresve: 2024. január)

Európai Ügynökség a Sajátos Nevelési Igényű Tanulókért és az Inkluzív Oktatásért, 2022. *Inclusive Education and the Pandemic – Aiming for Resilience: Key European measures and practices in 2021 publications [Inkluzív nevelés-oktatás és a világjárvány – Cél az ellenálló képesség: A legfontosabb európai intézkedések és gyakorlatok a 2021-es kiadványokban]*. (L. Muik, M. Presmanes Andrés és M. Bilgeri, szerk.). Odense, Dánia.   
[www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-report](http://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-report) (Legutóbb felkeresve: 2024. január)

Európai Ügynökség a Sajátos Nevelési Igényű Tanulókért és az Inkluzív Oktatásért, 2023. *Building Resilience through Inclusive Education Systems: Mid-Term Report. Peer-learning activities to develop a tool to support educational resilience [Ellenálló képesség fejlesztése az Inkluzív Oktatási Rendszer révén: Időközi jelentés. Egymástól való tanulást célzó tevékenységek az oktatás terén az ellenálló képességet támogató eszköz kifejlesztésére]*. (M. Bilgeri és M. Presmanes Andrés, szerk.). Odense, Dánia.   
[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) (Legutóbb felkeresve: 2024. január)

Európai Ügynökség a Sajátos Nevelési Igényű Tanulókért és az Inkluzív Oktatásért, 2024. *Building Resilience through Inclusive Education Systems: Methodology and Theory [Ellenálló képesség fejlesztése az Inkluzív Oktatási Rendszer révén: Módszertan és elmélet]* (munkacím). Odense, Dánia

Evans, P., 2002. ‘Collective capabilities, culture, and Amartya Sen’s *Development as Freedom*’[„Kollektív képességek, kultúra és Amartya Sen: *A fejlődés mint szabadság”*] *Studies in Comparative International Development*, 37, 54–60. o. [doi.org/10.1007/BF02686261](https://doi.org/10.1007/BF02686261) (Legutóbb felkeresve: 2024. január)

Glik, D. C., 2007. ‘Risk Communication for Public Health Emergencies’ [„A kockázatok kommunikálása közegészségügyi vészhelyzetek esetén”] *Annual Review of Public Health*, 28 (1), 33–54. o. [doi.org/10.1146/annurev.publhealth.28.021406.144123](https://doi.org/10.1146/annurev.publhealth.28.021406.144123) (Legutóbb felkeresve: 2023. június)

Gouëdard, P., Pont, B. és Viennet, R., 2020. ‘Education Responses to Covid-19: Implementing a way forward’ [„Az oktatási Covid-19-re adott válaszai: A továbblépés megvalósítása”], *OECD Education Working Papers*, 224. szám. Párizs: OECD Publishing. [doi.org/10.1787/8e95f977-en](https://doi.org/10.1787/8e95f977-en) (Legutóbb felkeresve: 2024. január)

Greenaway, K. H., Wright, R. G., Willingham, J., Reynolds, K. J. és Haslam, S. A., 2015. ‘Shared Identity Is Key to Effective Communication’ [„A közös identitás a hatékony kommunikáció kulcsa”] *Personality and Social Psychology Bulletin*, 41 (2), 171–182. o. [doi.org/10.1177/0146167214559709](https://doi.org/10.1177/0146167214559709) (Legutóbb felkeresve: 2023. június)

Ibrahim, S., 2017. ‘How to Build Collective Capabilities: The 3C-Model for Grassroots-Led Development’ [„Hogyan építsünk ki kollektív képességeket: A helyi szintű fejlesztések 3C-modellje”] *Journal of Human Development and Capabilities*, 18 (2), 197–222. o. DOI: [10.1080/19452829.2016.1270918](https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/19452829.2016.1270918) (Legutóbb felkeresve: 2024. január)

Joint Committee on Education, Further and Higher Education, Research, Innovation and Science [ír Oktatási, Továbbtanulási és Felsőoktatási, Kutatási, Innovációs és Tudományos Vegyes Bizottság], 2021. *The Impact of COVID-19 on Primary and Secondary Education [A COVID-19 hatása az alap- és középfokú oktatásra]*. 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) (Legutóbb felkeresve: 2024. január)

Jones, R.G., 2013. *Communication in the Real World [Kommunikáció a való világban]*. Minneapolis: University of Minnesota Libraries Publishing

Kambouri, M., Wilson, T., Pieridou, M., Flannery Quinn, S. és Liu, J., 2022. ‘Making Partnerships Work: Proposing a Model to Support Parent-Practitioner Partnerships in the Early Years’ [„A partnerkapcsolatok működőképessé tétele: Egy javasolt modell a szülő-szakember partnerkapcsolatok támogatására a korai években”] *Early Childhood Education Journal,* 50, 639–661. o. [doi.org/10.1007/s10643-021-01181-6](https://doi.org/10.1007/s10643-021-01181-6) (Legutóbb felkeresve: 2023. június)

Lund-Tønnesen, J. és Christensen, T., 2023. ‘Learning from the COVID-19 Pandemic: Implications from Governance Capacity and Legitimacy’ [„A COVID-19 világjárvány tanulságai: a kormányzási képesség és a legitimitás következményei”] *Public Organization Review*, 23, 431–449. o. [doi.org/10.1007/s11115-023-00705-5](https://doi.org/10.1007/s11115-023-00705-5) (Legutóbb felkeresve: 2023. június)

OECD, 2023. ‘Implementation of Ireland’s Leaving Certificate 2020-2021: Lessons from the COVID-19 Pandemic’ [„A 2020–2021-es középiskolai záróvizsgák lebonyolítása Írországban: a COVID-19 világjárvány tanulságai”], *OECD Education Policy Perspectives*, 73. szám. Párizs: OECD Publishing. [doi.org/10.1787/e36a10b8-en](https://doi.org/10.1787/e36a10b8-en) (Legutóbb felkeresve: 2024. január)

Pramling Samuelsson, I., Wagner, J.T. és Eriksen Ødegaard, E., 2020. ‘The Coronavirus Pandemic and Lessons Learned in Preschools in Norway, Sweden and the United States: OMEP Policy Forum’ [„A koronavírus-világjárvány és az óvodákban leszűrt tanulságok Norvégiában, Svédországban és az Egyesült Államokban: OMEP szakpolitikai fórum”] *International Journal of Early Childhood*, 52, 129–144. o.   
[doi.org/10.1007/s13158-020-00267-3](https://doi.org/10.1007/s13158-020-00267-3) (Legutóbb felkeresve: 2024. január)

Robeyns, I., 2016. ‘Capabilitarianism’, *Journal of Human Development and Capabilities*, 17 (3), 397–414. o. DOI: [10.1080/19452829.2016.1145631](https://doi.org/10.1080/19452829.2016.1145631) (Legutóbb felkeresve: 2024. január)

Schejter, A. M. 2022. ‘“It is not good for the person to be alone”: The capabilities approach and the right to communicate’ [*„*»Nem jó az embernek egyedül lenni«: A képességszemlélet és a kommunikációhoz való jog”] *Convergence*, 28 (6), 1826–1840. o. [doi.org/10.1177/13548565211022512](https://doi.org/10.1177/13548565211022512) (Legutóbb felkeresve: 2024. január)

Sen, A., 2003. *A fejlődés mint szabadság*. Budapest: Európa Könyvkiadó

Sen, A., 2009. *Inequality Reexamined [Az egyenlőtlenség felülvizsgálata]*.Oxford: Oxford University Press

Sen, A., 2021. *Az igazságosság eszméje*.Budapest: Osiris Kiadó és Szolgáltató Kft.

Vakarelov, O. és Rogerson, K., 2020. ‘The Transparency Game: Government Information, Access, and Actionability’ [„Az átláthatósági játék: Kormányzati információk, hozzáférés és végrehajthatóság”] *Philosophy & Technology*, 33, 71–92. o.   
[doi.org/10.1007/s13347-019-0340-z](https://doi.org/10.1007/s13347-019-0340-z) (Legutóbb felkeresve: 2024. január)

Walaski, P., 2011. *Risk and crisis communications: Methods and messages [Kockázat- és válságkommunikáció: Módszerek és üzenetek]*. New Jersey: John Wiley & Sons, Incorporated