Seigla nemenda styrkt í skóla fyrir alla

**Leiðbeiningar um að koma á fót menningu áhrifaríkra samskipta í menntun**

**Evrópumiðstöð um nám án aðgreiningar og sérþarfir**

Evrópumiðstöð um nám án aðgreiningar og sérþarfir (Miðstöðin) er sjálfstæð sjálfsstjórnarstofnun. Miðstöðin er styrkt af ráðuneytum menntamála í aðildarlöndum sínum og af framkvæmdastjórn Evrópusambandsins með rekstrarstyrk innan menntaáætlunar Evrópusambandsins (ESB).

Fjármagnað af Evrópusambandinu. Skoðanir og álit, sem koma fram, eru þó aðeins álit höfundar eða höfundar og endurspegla ekki endilega þær sem gerðar eru af Evrópusambandinu eða framkvæmdastjórn Evrópusambandsins. Hvorki Evrópusambandið né framkvæmdastjórn ESB geta borið ábyrgð á þeim.

Þær skoðanir sem einstaklingar greina frá í skjalinu eru ekki endilega í samræmi við opinberar skoðanir Miðstöðvarinnar, aðildarríkja hennar eða framkvæmdastjórnar ESB.

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

Ritstjórar: Margarita Bilgeri og Amélie Lecheval

Þessi útgáfa er opin öllum. Því er frjálst að nálgast, nota, breyta og dreifa henni með viðeigandi vísun til Evrópumiðstöðvarinnar um nám án aðgreiningar og sérþarfir. Ítarlegri upplýsingar er að finna í stefnu Miðstöðvarinnar um opinn aðgang:   
[www.european-agency.org/open-access-policy](http://www.european-agency.org/open-access-policy).

Vísa skal til skjalsins á eftirfarandi hátt: Evrópumiðstöð um nám án aðgreiningar og sérþarfir, 2024. *Seigla nemenda styrkt í skóla fyrir alla: Leiðbeiningar um að koma á fót menningu áhrifaríkra samskipta í menntun*. (M. Bilgeri and A. Lecheval, ritst.). Óðinsvéum, Danmörk

Þetta verk er gefið út með [Creative Commons TilvísunHöfundar-EkkiÁgóðaskyni-DeilaEins 4.0 Alþjóðlegt leyfi](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Þér er frjálst að deila og aðlaga þessa útgáfu.

Til að bæta aðgengi að skýrslunni er hún tiltæk á 25 tungumálum og á rafrænu sniði á vefsvæði Miðstöðvarinnar: [www.european-agency.org](https://www.european-agency.org/)

Þetta er þýðing á upprunalegum texta á ensku. Ef efi vaknar um nákvæmni upplýsinga í þýðingunni skal skoða upprunalega enska textann.

ISBN: 978-87-7599-106-8 (Rafrænt)

**Aðalskrifstofa**

Østre Stationsvej 33

DK-5000 Odense C Denmark

Sími: +45 64 41 00 20

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

**Skrifstofa í Brussel**

Rue Montoyer, 21

BE-1000 Brussels Belgium

Sími: +32 2 213 62 80

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

**INNIHALD**

[Tákn sem notuð eru 4](#_Toc165562630)

[Inngangur 5](#_Toc165562631)

[Hvert er markmið leiðbeininganna? 5](#_Toc165562632)

[Hvernig á að nota leiðbeiningarnar 6](#_Toc165562633)

[Hvar er að finna frekari upplýsingar 6](#_Toc165562634)

[1. hluti: Líkanið „Að koma á menningu áhrifaríkra samskipta í menntun“ 7](#_Toc165562635)

[Kjarnaþættir menningar áhrifaríkra samskipta í menntun 7](#_Toc165562636)

[Lýsing á líkaninu „Að koma á menningu áhrifaríkra samskipta í menntun“ 8](#_Toc165562637)

[2. hluti: Velferðarrammi 11](#_Toc165562638)

[3. hluti: Markmið 13](#_Toc165562639)

[Hvernig á að nota markmiðin 16](#_Toc165562640)

[Markmið A: Bjóða upp á örugg og trygg sálfélagsleg námsumhverfi 17](#_Toc165562641)

[Hvetjandi æfing fyrir Markmið A 17](#_Toc165562642)

[Markmið B: Starfa fyrirbyggjandi og finna sig undirbúin fyrir sálfélagslegt neyðarástand 19](#_Toc165562643)

[Hvetjandi æfing fyrir Markmið B 19](#_Toc165562644)

[Markmið C: Skapa stuðningstengsl í samfélaginu í kringum nemendur og fjölskyldur 21](#_Toc165562645)

[Hvetjandi æfing fyrir Markmið C 22](#_Toc165562646)

[Markmið D: Nota áhrifarík samskipti til að mæta þörfum allra nemenda 24](#_Toc165562647)

[Hvetjandi æfing fyrir Markmið D 25](#_Toc165562648)

[4. hluti: Ígrundunartól 26](#_Toc165562649)

[Hvernig á að nota tólið 26](#_Toc165562650)

[Ígrundunartöflur fyrir áhrifarík samskipti sem tengjast Markmiði D 27](#_Toc165562651)

[1. Skýrleiki 27](#_Toc165562652)

[2. Aðgengi 27](#_Toc165562653)

[3. Traust 28](#_Toc165562654)

[4. Gagnsæi 29](#_Toc165562655)

[Heimildir 30](#_Toc165562656)

Tákn sem notuð eru

Í þessari skýrslu gefa mismunandi tákn til kynna mismunandi gerðir upplýsingaúrræða og stuðning við flakk. Táknin eru eftirfarandi:

|  |  |
| --- | --- |
| **Tákn** | **Merking** |
|  | Bjóða upp á örugg og trygg sálfélagsleg námsumhverfi (Markmið A) |
|  | Starfa fyrirbyggjandi og finna sig undirbúin fyrir sálfélagslegt neyðarástand (Markmið B) |
|  | Skapa stuðningstengsl í samfélaginu í kringum nemendur og fjölskyldur (Markmið C) |
|  | Nota áhrifarík samskipti til að mæta þörfum allra nemenda (Markmið D) |
|  | Leiðbeinandi spurningar |
|  | Lykilskilaboð |
|  | Raunveruleikabútar |

Inngangur

Þessar leiðbeiningar um að þróa menningu áhrifaríkra samskipta í menntun eru afleiðing af starfinu [Seigla nemenda styrkt í skóla fyrir alla](https://www.european-agency.org/activities/BRIES) (BRIES), á vegum Evrópumiðstöðvar um nám án aðgreiningar og sérþarfir (Miðstöðin).

Í upphafi COVID-19 heimsfaraldursins birtu nokkur lönd samskiptaleiðbeiningar fyrir mismunandi hagsmunaaðila í menntamálum (Evrópumiðstöðin, 2022). Hins vegar, meðan á BRIES starfinu stóð, fundu kennarar, nemendur, foreldrar og stefnumótendur að enn skorti á áhrifarík samskipti í menntun. (Evrópumiðstöðin, 2023). Þetta hafði neikvæð áhrif á velferð og seiglu hagsmunaaðila sem taka þátt í kennslu- og námsferlinu og á að mæta þörfum allra nemenda á fullnægjandi hátt.

Sex lönd (Búlgaría, Eistland, Grikkland, Írland, Svíþjóð og Þýskaland) tóku þátt í BRIES jafningjanámi. Í þessari starfsemi bentu þátttakendur á áhrifarík samskipti sem grundvallarþátt sem þeir sem taka ákvarðanir ættu að takast á við til að byggja upp seiglu allra nemenda og tryggja velferð þeirra. [Miðannarskýrsla BRIES](https://www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES_Mid-Term_Report.pdf) inniheldur frekari upplýsingar um ferlið við að bera kennsl á þessa áherslu (Evrópumiðstöðin, 2023). Þar af leiðandi beindist BRIES starfið að því að þróa þessa leiðbeiningar.

Hvert er markmið leiðbeininganna?

Þessar leiðbeiningar miða að því að **hvetja þá sem taka ákvarðanir** (skólastjórnendur, stefnumótendur og opinber menntayfirvöld á öllum stjórnunarstigum, allt eftir sérstöku innlendu samhengi) til að **ígrunda samskiptaskipulag og ferla** sem eru til staðar í menntakerfum þeirra. Þeir eru hvattir til að ákveða hvernig bæta mætti þessa ferla.

Vel rótgróin menning áhrifaríkra samskipta styður við menntakerfi á „venjulegum“ tímum. Á krepputímum er rótgróin menning áhrifaríkra samskipta nauðsynleg til að draga úr áhrifum mikilvægra áhættuþátta fyrir nemendur, þar á meðal hvernig kreppan hefur áhrif á félagslega og tilfinningalega velferð þeirra og seiglu.

[Lykilatriði](https://www.european-agency.org/resources/publications/key-principles-supporting-policy-development-implementation) miðstöðvarinnar taka eindregið fram mikilvægi þess að auka forvarnarráðstafanir í menntastefnu til að tryggja stuðning við alla nemendur (Evrópumiðstöðin, 2021). Í þessum leiðbeiningum er lögð áhersla á **forvarnir** með því að einblína á að þróa menningu áhrifaríkra samskipta á venjulegum tímum þannig að hagsmunaaðilar séu tilbúnir til að eiga áhrifarík samskipti á krepputímum.

Sem slík er **menning áhrifaríkra samskipta auðlind** sem allir hagsmunaaðilar menntunar ættu að geta vísað til, til að auka velferð og seiglu allra nemenda. Á stefnustigi getur þetta úrræði – ef það er tiltækt strax – hjálpað til við að þróa og hrinda stefnuviðbrögðum í framkvæmd á krepputímum:

Til að vera framkvæmanleg og framkvæmd hratt verður þróun stefnuviðbragða við kreppu að treysta á úrræði sem eru tiltæk strax, en þau geta einnig byggt á núverandi stofnunum til að auka umfang neyðarráðstafana (Gouëdard, Pont & Viennet, 2020, bls. 33).

Menning áhrifaríkra samskipta getur aðeins verið þýðingarmikið úrræði í menntun ef tekið er tillit til allra sem taka þátt í kennslu- og námsferlinu. Þeir sem taka ákvarðanir verða því að geta greint samskiptaskipulag og ferli sem þarfnast úrbóta. Þessar leiðbeiningar veita grundvöll fyrir því. Heimsfaraldurinn hefur sýnt að fjárfesting í áhrifaríkum samskiptum í menntun stuðlar að seiglu og velferð allra nemenda.

Hvernig á að nota leiðbeiningarnar

Land/sveitarfélag/svæði/skóli getur notað þessar leiðbeiningar þegar unnið er að samskiptaskipulagi og ferlum til að styðja við velferð og seiglu allra nemenda. Ætlunin er að koma á menningu áhrifaríkra samskipta á venjulegum tímum sem gerir hagsmunaaðilum kleift að vera viðbúnir fyrir kreppu. Til að gera það ættu þeir sem taka ákvarðanir (stefnumótendur, skólastjórnendur eða sveitarfélög) að stefna að því að:

* greina eyður og áskoranir í núverandi samskiptaskipulagi og ferlum;
* geta sinnt öllum þörfum nemenda;
* auka velferð og seiglu allra nemenda.

Til að styðja við þetta ferli kynna leiðbeiningarnar fjóra samtengda hluta, sem eru nauðsynlegir til að koma á menningu áhrifaríkra samskipta í menntun:

1. hluti: [**Líkan fyrir áhrifarík samskipti í menntun**](#Section1), byggt á árangri BRIES starfsins. Líkanið „Að koma á menningu áhrifaríkra samskipta í menntun“ er upphafspunktur til að byggja upp seiglu og efla velferð.

2. hluti: Líkanið er fellt inn í [**velferðarrammann**](#Section2) sem hæfninálgunin býður upp á (Sen, 2009, 2010; Robeyns, 2016), þ.e. „‚ getu‘ einstaklinga til að lifa því lífi sem þeir meta – og hafa ástæðu til að meta“ (Sen, 2001, bls. 18). Með þessari nálgun er velferð og seiglu náð ef metin markmið hagsmunaaðila sem koma að menntun ná fram að ganga.

3. hluti: Til að setja áhrifaríkt samskiptalíkan og velferðarrammann í samhengi við mismunandi stig hagsmunaaðila eru [**fjögur markmið**](#Section3) sem komu fram í umræðum hagsmunaaðila um BRIES kynntar. Þessi markmið eru forgangssvið hagsmunaaðila til að bæta kennslu- og námsferlið á krepputímum.

4. hluti: [**Ígrundunartól**](#Section4) sem styður ígrundun á samskiptaferlum og áhrifaríkum samskiptum við hagsmunaaðila. Þetta tól er byggt á lokamarkmiðinu: Nota áhrifarík samskipti til að mæta þörfum allra nemenda.

Hvar er að finna frekari upplýsingar

[BRIES skýrslan um aðferðafræði og kenningu](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory) (Evrópumiðstöðin, 2024; aðeins á ensku) er fylgiskjal við þessa leiðbeiningar. Skýrslan býður notendum upp á meiri dýpt, bakgrunn og skilning til að gera eigin vinnu áhrifaríkari. Hún útskýrir ítarlega starfsemi BRIES og skrefin sem studdu þróun þessarar leiðbeiningar. Hún felur einnig í sér upplýsingar um áhrifarík samskiptalíkön og velferðarramma. Í skýrslunni eru settar fram kenningar og niðurstöður úr öðrum rannsóknum sem leggja fræðilegan grunn að BRIES niðurstöðunum.

1. hluti: Líkanið „Að koma á menningu áhrifaríkra samskipta í menntun“

Líkanið „Að koma á menningu áhrifaríkra samskipta í menntun“ er upplýst af núverandi samskiptaramma og kenningum og af BRIES niðurstöðum. Það er byggt á skýrslulíkani samskipta, sem [skýrslan um aðferðafræði og kenningu](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory) útskýrir. Í skýrslunni eru einnig settar fram ítarlegri samskiptakenningar.

Líkanið felur í sér **kjarnaþætti** áhrifaríkra samskipta sem komu fram í BRIES starfinu. Það felur einnig í sér viðeigandi samhengissvið og samskiptaferli sem eru tekin upp úr núverandi samskiptalíkönum.

Kjarnaþættir menningar áhrifaríkra samskipta í menntun

Samskipti eru ferli til að deila og bregðast við upplýsingum milli einstaklinga, hópa eða stofnana (Walaski, 2011). Í þessum leiðbeiningum þjóna áhrifarík samskipti því að bæta samskiptaferla. Með því að nota áhrifarík samskipti er tryggt að skilaboðum og ákvörðunum sé komið á framfæri á skýran og aðgengilegan hátt innan og á milli skólastiga. Þetta stuðlar ennfremur að því að byggja upp seiglu og efla velferð hagsmunaaðila í menntamálum.

Áhrifarík samskipti eru skýr, gagnsæ og aðgengileg, miðla tilfinningum um **traust** og að tilheyra og gera öllum hagsmunaaðilum kleift að taka þátt í viðeigandi samskipta- og ákvarðanatökuferlum (Greenaway, Wright, Willingham, Reynolds & Haslam, 2015; Durkee-Lloyd, 2022). Það gerir því öllum þeim sem taka þátt í og leggja sitt af mörkum til menntakerfa (án aðgreiningar) kleift að sinna þörfum allra nemenda á áhrifaríkan hátt. Þetta leiðir til fjölmenningar áhrifaríkra samskipta í menntun.

BRIES starfið benti á fjóra kjarnaþætti áhrifaríkra samskipta, sem eru samtengdir og styðja hver annan:

* **Skýrleiki** er nauðsynlegur fyrir samræmdar og aðgengilegar upplýsingar og undirstrikar þannig þörfina á einföldu, auðskiljanlegu tungumáli. Tungumálið þarf að henta markhópnum. Það ætti alltaf að miða að því að forðast margbreytni og rugling (Durkee-Lloyd, 2022; Lund-Tønnesen & Christensen, 2023; Glik, 2007).
* **Aðgengi** þýðir að veita skilaboð á aðgengilegu sniði, tungumáli og rásum. Aðgengi tryggir að upplýsingar og samskipti séu lagaðar að þörfum hvers og eins, þannig að þær séu aðgengilegar öllum (Durkee-Lloyd, 2022; Vakarelov & Rogerson, 2020). Aðgengileg samskipti byggð með þátttöku hagsmunaaðila leiða til traustra, gagnsærra og skýrra samskiptaferla.
* **Traust** felur í sér samstarf milli þeirra sem taka þátt í samskiptaferlinu. Traust tryggir að viðtakendur heyrist og athugasemdir þeirra, endurgjöf og skilaboð eru metin og hlustað á (Greenaway o.fl., 2015; Kambouri, Wilson, Pieridou, Flannery Quinn & Liu, 2022; Walaski, 2011). Samskiptaferli sem byggjast á trausti styðja við skýrleika, gagnsæi og skilvirkni samskipta.
* **Gagnsæi** þýðir að tryggja að upplýsingar séu aðgengilegar og gefnar út á þann hátt að þær nái til mismunandi stiga hagsmunaaðila. Það tryggir að samskipti og ákvarðanaferli séu skiljanleg og aðgengileg. Traust, trúverðugleiki, heiðarleiki og ábyrgð eru nauðsynleg til að styðja við gagnsæi í samskiptum (Vakarelov & Rogerson, 2020; Glik, 2007).

Þessir kjarnaþættir eru helstu **umbreytingarþættir** til að breyta fyrirliggjandi samskiptum í áhrifarík samskipti. Umbreytingarþættirnir verða þýðingarmeiri og skýrari í [2. hluta](#Section2) þar sem líkanið „Að koma á menningu áhrifaríkra samskipta í menntun“ er í takt við velferðarrammann.



**Menning áhrifaríkra samskipta í menntun**

**SKÝRLEIKI**

**TRAUST**

**GAGNSÆI**

**AÐGENGI**

Mynd 1. Fjórir kjarnaþættir áhrifaríkra samskipta í menntun

Lýsing á líkaninu „Að koma á menningu áhrifaríkra samskipta í menntun“

Með því að byggja á [núverandi samskiptalíkönum og kenningum](https://www.european-agency.org/activities/BRIES), og á fjórum kjarnaþáttum áhrifaríkra samskipta, þróaði BRIES starfið líkanið „Að koma á menningu áhrifaríkra samskipta í menntun“.



**Menning áhrifaríkra samskipta í menntun**

**SKÝRLEIKI**

**AÐGENGI**

**GAGNSÆI**

**TRAUST**

**Samskiptaaðilar:**  
Nemendur  
Kennarar  
Fjölskyldur  
Þeir sem taka ákvarðanir

**Samskiptaaðilar:**  
Nemendur  
Kennarar  
Fjölskyldur  
Þeir sem taka ákvarðanir

**Samhengi**   
(tengt, menningarlegt, félagslegt, líkamlegt, sálrænt)

**Samhengi**   
(tengt, menningarlegt, félagslegt, líkamlegt, sálrænt)

**Fjölrása samskipti**

**Fjölrása samskipti**

Mynd 2. Líkanið „Að koma á menningu áhrifaríkra samskipta í menntun“

Í þessu líkani starfa allir hagsmunaaðilar menntunar sem hugsanlegir samskiptaaðilar. Í öllum samskiptum gegna fjórir kjarnaþættir áhrifaríkra samskipta og fleiri samhengissviða mikilvægu hlutverki (Airenti & Plebe, 2017; Jones, 2013). Samhengi getur haft áhrif á hvernig efni er sent og móttekið. Þetta er þar sem samhengi skarast við kjarnaþætti áhrifaríkra samskipta.

Þetta líkan skilgreinir fimm meginsamhengissvið þar sem kjarnaþættirnir fjórir skarast:

* **Venslasamhengi** ákvarðar hvernig samskipti eiga sér stað út frá gæðum sambandsins milli samskiptaaðila. Það hefur áhrif á hvernig manni líður meðan á samskiptaferlinu stendur. Traust samband mun til dæmis stuðla að áhrifaríkum samskiptum þar sem auðveldara getur verið að takast á við erfiðleika.
* **Menningarlegt samhengi** felur í sér mismunandi þætti sjálfsmynda (kynþáttar, kyns, ríkisfangs, þjóðernis, kynhneigðar, getu o.s.frv.) sem hafa áhrif á samskipti. Sumar sjálfsmyndir leiða til jaðarsettra eða ráðandi staðna í samskiptum. Ef samskiptaferli taka tillit til valdamuna verða áhrifarík samskipti auðveldari.
* **Félagslegt samhengi** tengist reglum eða ótilgreindum viðmiðum sem leiðbeina samskiptum. Reglur og viðmið eru oft lærð óbeint á meðan þau eru félagsleg í samfélögum okkar (má og ekki). Þegar félagslegt samhengi er gagnsætt og virt getur það aukið áhrifarík samskipti. Ákveðnar óbeinar félagslegar reglur og viðmið geta hindrað áhrifarík samskipti þar sem þau gætu falið raunveruleg vandamál og undirrót þeirra.
* **Áþreifanlegt samhengi** lítur á þá umhverfisþætti sem hafa áhrif á samskipti (almennt umhverfi, stafrænt umhverfi, stærð, skipulag, ytri aðstæður, hitastig o.s.frv.). Áhrifarík samskipti eru auðvelduð þegar valdar samskiptaleiðir og umhverfi er aðgengilegt og valið af fyrirhuguðum áheyrendum.
* **Sálrænt samhengi** vísar til andlegra og tilfinningalegra þátta í samskiptum (streita, kvíði, tilfinningar o.s.frv.). Þegar hugað er að sálrænu samhengi geta samskipti verið mun áhrifaríkari vegna þess að hægt er að aðlaga þau að þörfum viðkomandi fólks.

(Jones, 2013, bls. 19–22; Greenaway o.fl., 2015; Walaski, 2011)

Eins og þessar skilgreiningar sýna, styður það að taka tillit til mismunandi samhengis í samskiptaferlum þróun á menningu áhrifaríkra samskipta. Þó að samhengi sé mikilvægt, beinist þessi leiðsögn að kjarnaþáttunum. Þeir eru helstu umbreytingarþættir til að breyta fyrirliggjandi samskiptaúrræðum í áhrifarík samskipti. Þeir einblína á samskiptaathöfnina sjálfa og samskiptaaðilinn getur haft áhrif á þá til að bæta samskiptaferla ef þörf krefur.

Eins og fram hefur komið er annar tilgangur þess að vinna að menningu áhrifaríkra samskipta í menntun að styðja við velferð og seiglu allra nemenda, sérstaklega á krepputímum. Sem slíkt er líkanið í takt við velferðarrammann sem hæfninálgunin býður upp á, eins og hluti 2 útskýrir.

2. hluti: Velferðarrammi

Velferðarrammi BRIES starfsins er einfölduð útgáfa af hæfninálguninni (Sen, 2009, 2010; Robeyns, 2016; Evans, 2002; Ibrahim, 2017). Hæfninálgunin beinist að hugsanlegum lífsgæðum og vellíðan einstaklinga þegar þeir hafa frelsi og tækifæri til að ná því sem þeir meta í lífinu. Velferðarrammi BRIES var lagaður að samhengi áhrifaríkra samskipta sem leiddi til velferðar og seiglu. Frá þessu sjónarhorni eru skilvirk samskipti þýðingarmikil hæfni til að ná seiglu og velferð (Schejter, 2022).

Til þess að hagsmunaaðilar á öllum stigum geti átt áhrifarík samskipti þarf að vera til staðar menning áhrifaríkra samskipta fyrir alla. Notkun og innleiðing á menningu áhrifaríkra samskipta í menntun getur stutt velferð og seiglu á venjulegum tímum og á krepputímum.

Að beita hæfninálguninni við samskipti sýnir að:

… samskipti eru hæfileiki sem þarf til að gera sér grein fyrir hlutverkum eins og þátttöku í stjórnmála-, menningar-, félags-, mennta- og viðskiptalífi og er nauðsynleg til að stuðla að því að tilheyra hópi (Schejter, 2022, bls. 1826).

Velferðarramminn býður upp á tækifæri til að líta á samskipti sem núverandi úrræði sem hægt er að breyta í menningu áhrifaríkra samskipta. Hann styður þannig við velferð og seiglu heils hóps (Evans, 2002; Ibrahim, 2017).

Kjarnaþættir líkansins „Að koma á menningu áhrifaríkra samskipta í menntun“ leiða ferlið við að breyta fyrirliggjandi samskiptum í menningu áhrifaríkra samskipta fyrir alla. Að huga að og innleiða kjarnaþætti í samskiptaferlum styður þróun á menningu áhrifaríkra samskipta fyrir alla. Markmiðin og ígrundunartólið sem kynnt er hér að neðan gera þetta skýrt.

Áhrifarík samskipti og kjarnaþættirnir koma inn í velferð og seiglu í menntun:

„Fyrirliggjandi samskiptaúrræði“ breytast í „áhrifarík samskipti“ þökk sé umbreytingarþáttunum, sem eru „kjarnaþættir áhrifaríkra samskipta í menntun: skýrleiki, aðgengi, traust og gagnsæi“. Áhrifarík samskipti eru innleidd til að byggja upp og nota menningu áhrifaríkra samskipta sem stuðlar að velferð og seiglu í menntun.

**Umbreytingarþættir**

Kjarnaþættir áhrifaríkra samskipta í menntun: Skýrleiki, aðgengi, traust og gagnsæi

**Áhrifarík samskipti**

**Að styrkja og nota menningu áhrifaríkra samskipta**

**Innleiða fyrir …**

**Breyta í …**

**Hlúa að …**

**Velferð og seigla**

**Fyrirliggjandi samskiptaúrræði**

Mynd 3. Velferðarrammi og áhrifarík samskipti í menntun

Til að efla velferð og seiglu allra nemenda með því að bæta samskiptaferla verða allir hagsmunaaðilar að innleiða og nota menningu áhrifaríkra samskipta. Á þennan hátt geta áhrifarík samskipti hjálpað til við að ná fram metnum markmiðum sem auka velferð og seiglu allra nemenda.

Fyrir frekari upplýsingar um hæfninálgunina sem velferðarramma, sjá [BRIES skýrsluna um aðferðafræði og kenningar](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory).

3. hluti: Markmið

Í BRIES starfinu skilgreindu nemendur, kennarar, foreldrar og stefnumótendur frá þátttökulöndunum fjögur forgangssvið byggð á reynslu sinni af heimsfaraldrinum. (Fyrir frekari upplýsingar um aðferðafræði og þátttakendur er hægt að skoða [BRIES miðannarskýrsluna](https://www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES_Mid-Term_Report.pdf) og [skýrsluna um aðferðafræði og kenningar](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory)). Forgangssviðin eru sett fram sem markmið A, B, C og D.

**Markmið A**

**Bjóða upp á örugg og trygg sálfélagsleg námsumhverfi**



**Markmið B**

**Starfa fyrirbyggjandi og finna sig undirbúin fyrir sálfélagslegt neyðarástand**



**Markmið C**

**Skapa stuðningstengsl í samfélaginu í kringum nemendur og fjölskyldur**



**Markmið D**

**Nota áhrifarík samskipti til að mæta þörfum allra nemenda**



Mynd 4. Markmið

Markmiðin lýsa ferlum sem að lokum bæta velferð og seiglu allra nemenda. Sem slík eru þau markmið sem hagsmunaaðilar töldu verðmæt. Þeim er hægt að ná ef allir sem taka þátt í kennslu- og námsferlinu nota áhrifarík samskipti.

Eftirfarandi hlutar útskýra hvert markmið í smáatriðum. Reynsla hagsmunaaðila af samskiptaferlum á fyrri hluta heimsfaraldursins gefur samhengi við markmið. Hlutarnir lýsa einnig aðstæðum þar sem áhrifarík samskipti gætu leitt til bættrar velferðar og byggt upp seiglu fyrir alla nemendur.

Til að bera kennsl á viðeigandi samskiptaaðila (hagsmunaaðila) hafa þessar leiðbeiningar notað vistkerfislíkan Miðstöðvarinnar (sjá mynd 5), sem setur nemendur í miðju. Öll stig hagsmunaaðila hafa samskipti á ákveðinn hátt sín á milli og geta því talist „samskiptaaðilar“. Þetta leiðir til flókins umhverfis mögulegra samskiptaferla. Á ysta stigi er leiðbeiningunum beint til þeirra sem taka ákvarðanir almennt, þar á meðal skólastjórnenda og opinberra menntamálayfirvalda á öllum stjórnsýslustigum.



**Þeir sem taka ákvarðanir**

Lands-/svæðisstig

**Foreldrar/ fjölskyldur**

Samfélagsstig

**Kennarar**

Skólastig

**Nemendur**

Einstaklingsstig

Mynd 5. Vistkerfislíkan Miðstöðvar

Hvert af þessum fjórum markmiðum er tengt einum af hagsmunahópum vistkerfisins. Hins vegar, jafnvel þó til dæmis foreldrar og kennarar njóti góðs af áhrifaríkum samskiptum, þá er endanlegur ávinningur alltaf hjá nemandanum.

Tafla 1. Markmið tengd við stig hagsmunaaðila

| **Raunveruleikabútur tekinn úr:** | **Markmið** |
| --- | --- |
| Nemendur | **A:** Bjóða upp á örugg og trygg sálfélagsleg námsumhverfi (til að styðja við velferð og seiglu allra nemenda). |
| Kennarar og skólar | **B:** Starfa fyrirbyggjandi og finna sig undirbúin fyrir sálfélagslegt neyðarástand (til að styðja við velferð og seiglu allra nemenda). |
| Fjölskyldur og samfélag | **C:** Skapa stuðningstengsl í samfélaginu í kringum nemendur og fjölskyldur (til að styðja við velferð og seiglu allra nemenda). |
| Þeir sem taka ákvarðanir | **D:** Nota áhrifarík samskipti til að mæta þörfum allra nemenda (til að styðja við velferð og seiglu allra nemenda). |

Hvernig á að nota markmiðin

Hvert markmið er sett fram ásamt dæmi um samskiptaáskorun sem hagsmunahópur hefur upplifað. Þessi dæmi eru kölluð **„raunveruleikabútar“** og var safnað í BRIES jafningjanámsstarfinu. Hvert markmið hefur sömu uppbyggingu:

1. **Raunveruleikabútarnir** sýna ákveðið samhengi þar sem árangurslaus samskipti í kreppu höfðu neikvæð áhrif á velferð og seiglu ákveðins hóps hagsmunaaðila.
2. **Landsdæmi** um áhrifarík samskipti í samhengi við viðkomandi markmið er dregið saman til innblásturs. Vinsamlegast skoðaðu upprunalegu ensku skýrsluna til að fá nákvæmar upplýsingar um dæmin.
3. Lögð er fram **leiðbeinandi spurning**.
4. Leiðbeinandi spurningin leiðir til **lykilskilaboða** sem veita fyrsta inntak til umhugsunar um viðkomandi markmið.

Þeir sem taka ákvarðanir geta notað markmiðin sem dæmi til að tengjast aðstæðum á grasrótarstigi þar sem bætt samskiptaferli getur haft áhrif á seiglu og velferð nemenda.

Þetta getur þar af leiðandi **hvatt til umhugsunarferla** (í skóla, sveitarfélagi, svæði eða landi) um leiðir til að miðla upplýsingum og ákvörðunum til hagsmunaaðila eða um að láta mismunandi hagsmunahópa taka þátt í ákvarðanatökuferli (t.d. að þróa og ræða neyðaráætlanir, samskiptaleiðbeiningar og aðferðir o.s.frv.).

Markmið A: Bjóða upp á örugg og trygg sálfélagsleg   
námsumhverfi

Örugg og trygg sálfélagsleg námsumhverfi eru nauðsynleg til að tryggja félags- og tilfinningalega velferð allra nemenda (og kennara), sérstaklega á krepputímum. Áhrifarík samskipti geta skapað námsumhverfi sem gefur nemendum tilfinningu um að tilheyra og að heyrt sé í þeim og tækifæri til að biðja um hjálp eða stuðning. Þetta hjálpar líka til við að byggja upp seiglu.

Raunveruleikabútarnir hér að neðan eru dæmi um samskiptaáskoranir sem nemendur upplifðu á fyrsta kreppustigi COVID-19 heimsfaraldursins. Þeir miða að því að sýna lesandanum hvar áhrifarík samskipti – ef þau eru til staðar – gætu stutt velferð og seiglu nemenda.

**Raunveruleikabútar:**

* Nemendur sögðu að þeir **gætu ekki átt samskipti strax** við kennara þegar þeir lentu í áskorunum.
* **Að fá ráðgjöf stuðningsaðila** var krefjandi. Sumir nemendur höfðu aldrei haft samband við tiltæka sálfræðinga/sérfræðinga áður, svo þeir voru **ókunnugir** þeim.
* Sumir nemendur höfðu aukna byrði vegna þess að foreldrar þeirra gátu ekki tekið að sér ákveðin **samskiptaverkefni**. Þetta **jók á streitu nemenda** og var afleiðing **lélegra samskiptaferla milli skóla og fjölskyldna**.

Hvetjandi æfing fyrir Markmið A

Í þessu dæmi var námsumhverfi fyrir alla, þar sem allir nemendur gætu átt samskipti á öruggan hátt, auðveldað.

**Að skapa viðveru í fjarlægð: reynsla og árangursríkir þættir úr fjarnámi**

Í Svíþjóð endurspeglaði rannsókn hvernig kennsluferli höfðu áhrif á fjarkennslu með stafrænum samskiptum við lokun skóla í COVID-19.

Viðtöl við kennara sýna að sumum nemendum fannst þægilegra að eiga samskipti í gegnum textaskilaboð og netspjall en þegar þeir voru í skólastofu með jafnöldrum sínum. Rannsóknin greinir frá mismunandi skrefum sem tekin eru með litlum og stærri hópum nemenda til að þróa líflegri og innihaldsríkari samskipti.

Niðurstöðurnar sýna mikilvægi þess að tryggja að allir hafi tækifæri til að nota sérsniðnar samskiptaleiðir. Þetta tryggir upplýsingaflæði og hjálpar til við að ná til allra nemenda.

([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)

**Leiðbeinandi spurningin** og **lykilskilaboðin** setja í samhengi efni áhrifaríkra samskipta í tengslum við Markmið A. Áherslan er á **áhrifarík samskipti og nemendur**:

****

**Hvernig getur menning áhrifaríkra samskipta í menntun stutt hagsmunaaðila við að skapa örugg og trygg sálfélagsleg námsumhverfi fyrir alla nemendur?**

*Lykilskilaboð*: Menning áhrifaríkra samskipta í menntun tryggir örugg og trygg sálfélagsleg námsumhverfi. Að skapa traust tengsl til að veita áhrifarík samskipti er lykilatriði til að styðja alla nemendur. Það felur í sér að þekkja nemendur og þarfir þeirra, sem og bakgrunn þeirra og fjölskylduaðstæður.

Markmið B: Starfa fyrirbyggjandi og finna sig undirbúin fyrir sálfélagslegt neyðarástand

Starfa fyrirbyggjandi og finna sig undirbúin fyrir sálfélagslegt neyðarástand var eitt mikilvægasta markmið kennara í samhengi við heimsfaraldurinn og framtíðarkreppur. Að geta ekki brugðist við (viðbragð) og ekki fundist hann undirbúinn jók á streitu kennara og hafði neikvæð áhrif á líðan þeirra. Takmörkuð hæfni þeirra til að bregðast við þörfum allra nemenda hafði neikvæð áhrif á velferð og seiglu nemenda.

Raunveruleikabúturinn hér að neðan er dæmi um samskiptaáskoranir sem kennarar upplifðu á fyrsta kreppustigi COVID-19 heimsfaraldursins. Hann miðar að því að sýna lesandanum hvar áhrifarík samskipti – ef þau eru til staðar – gætu stutt starf kennarans og velferð nemenda.

**Raunveruleikabútur:**

* Kennarar nefndu að fyrsti áfangi heimsfaraldursins væri mjög erfiður þar sem þeir þurftu að bíða eftir ákvörðunum og leiðbeiningum frá æðri stigum. **Þessi samskipti voru árangurslaus, þar sem þau voru hæg og ekki gagnsæ.** Aðgerðir kennara voru lokaðar og þeir vissu ekki um valmöguleika sína eða samskiptakerfi sem myndi gera þeim kleift að bregðast við með fyrirbyggjandi hætti við að mæta þörfum allra nemenda.

Hvetjandi æfing fyrir Markmið B

Í þessu dæmi voru upplýsingar veittar þegar þörf var á fyrir kennara og aðra hagsmunaaðila til að undirbúa þá til að bregðast við með fyrirbyggjandi hætti.

**Að koma á framfæri fyrirkomulagi þess að skipta um lokapróf á meðan lokanir skóla í COVID-19 standa yfir**

Við lokun skóla í COVID-19 árið 2020 á Írlandi þróaði menntamálaráðuneytið (Department of Education) samskiptaáætlanir til að upplýsa alla hagsmunaaðila um lokapróf framhaldsskólamenntunar og fyrirkomulag námsmats.

Fjölmenni áheyrendahópsins sem tók þátt var ein áskorun þar sem nauðsynlegt var að ná til allra nemenda, foreldra/forráðamanna, skólasamfélaga, þar með talið skólastjórnenda og kennara, hagsmunaaðila og fulltrúa menntunargeirans. Mikla sérfræðiþekkingu þurfti til að byggja upp skýr samskipti. Fyrirhuguð var fjölrása, fjölþrepa samskipti.

Eftirlit með áhrifum samskiptaferlanna var lykilatriði því það gerði kleift að aðlaga skilaboða- og samskiptaferla fljótt þegar á þurfti að halda.

([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)

**Leiðbeinandi spurningin** og **lykilskilaboðin** setja í samhengi efni áhrifaríkra samskipta í tengslum við Markmið B. Áherslan er á **áhrifarík samskipti og kennara**:

****

****Hvernig getur menning áhrifaríkra samskipta í menntun gert kennurum kleift að bregðast við með fyrirbyggjandi hætti og vera viðbúnir þegar þeir sinna þörfum allra nemenda í sálfélagslegum neyðartilvikum?**

*Lykilskilaboð:* Hægt er að gera kennurum kleift að bregðast við með fyrirbyggjandi hætti og finnast þeir vera viðbúnir sálfélagslegum neyðartilvikum þegar samskiptaferli eru gagnsæ og þeir taka þátt í ákvarðanatöku. Aukin samskipti og skipti milli kennara og milli stiga hagsmunaaðila geta stutt þessa þróun. Fullnægjandi möguleikar hæfniþróunar í samskipta- og upplýsingatæknifærni eru lykilatriði til að styðja kennara, sérstaklega á krepputímum.

Markmið C: Skapa stuðningstengsl í samfélaginu í kringum nemendur og fjölskyldur

COVID-19 heimsfaraldurinn hefur bent á þörfina fyrir stuðning fyrir fjölskyldur þegar kemur að menntun á krepputímum. Stuðningstengsl í samfélaginu gegndu mikilvægu hlutverki við að veita þennan stuðning þegar víðtækari kerfisstuðningi tókst það ekki.

Möguleikinn á að eiga áhrifarík samskipti með því að nota stuðningstengla í (skóla)samfélögum hjálpar fjölskyldum og eykur velferð og seiglu nemenda, sérstaklega á krepputímum.

Raunveruleikabútarnir hér að neðan lýsir samskiptaáskorunum fjölskyldna á fyrstu kreppustigi COVID-19 heimsfaraldursins og býður upp á innsýn í raunveruleika þeirra.



**Raunveruleikabútar:**

* Samskiptaáskoranir sem foreldrar lentu í við takmarkanir heimsfaraldursins, sérstaklega sem þær sem tengjast **hvernig og tímasetningu miðlunar ákvarðana**. Í sumum tilfellum miðluðu fjölmiðlar ákvörðunum, en fjölskyldur þurftu að bíða eftir því að skólarnir framfylgdu þessum ákvörðunum. Fjölskyldur með innflytjendabakgrunn og sem tala önnur tungumál upplifðu mikla útilokun frá upplýsinga- og ákvarðanamiðlun.
* Foreldrar vísuðu til **hlutverks samfélagsins** sem ómissandi þáttar í samskiptum í kreppu. Þar fundu þeir tækifæri til að skiptast á upplýsingum og ræða áskoranir í menntamálum í kreppunni.

Hvetjandi æfing fyrir Markmið C

Í eftirfarandi dæmum fengu fjölskyldur og skólasamfélög tækifæri til að eiga samskipti, sem leiddi til sameiginlegs skilnings og sterkra tengsla.

**Foreldrakaffihús í grunnskóla í Frankfurt**

Í Þýskalandi stofnuðu kennarar og skólastjóri foreldrakaffihús til að bæta tengsl fjölskyldna og skólans. Markmiðið var að veita rými og tíma til að deila reynslu og skoðunum og sigrast á áskorunum.

Að skapa vinalegt andrúmsloft styrkti tengsl skólans og samfélags hans. Það var líka lykillinn að því að taka nýja foreldra með og gera foreldrum sem ekki hafa þýskumælandi bakgrunn kleift að hafa samskipti við skólann á annan hátt.

Þetta verkefni hefur reynst mjög árangursríkt vegna óhefðbundinnar samskiptaaðferðar. Samskiptin fóru fram í vinalegu og innilegu andrúmslofti, ótengd frammistöðu, einkunnum og mati. Foreldrar völdu sjálfir umræðuefnin sem voru stundum mjög persónuleg. Persónuleg samskipti foreldra og kennara sköpuðu grundvöll trausts. Samskiptaleiðir urðu beinni.

(Ludwig Weber Schule, Frankfurt, Germany)

**COVID-19 heimsfaraldurinn og lærdómur í leikskólum**

Rannsókn sýnir hvernig kennarar frá Svíþjóð, Noregi og Bandaríkjunum tókust á við takmarkanir í heimsfaraldri í leikskólum. Greinin greinir frá því að sænskur leikskóli hafi þróað ítarlega aðgerðaáætlun í kreppu í samvinnu við starfsfólk sitt og ráðgjafaráð foreldra. Í Noregi tóku foreldrar og starfsfólk skólans þátt í að þróa sameiginlegan skilning og stefnu til að miðla upplýsingum og kynna öryggisleiðbeiningar.

Þessi dæmi sýna hvernig foreldrar, sem hluti af samfélaginu, geta tekið þátt á mismunandi stigum við að koma á menningu áhrifaríkra samskipta.

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

**Leiðbeinandi spurningin** og **lykilskilaboðin** setja í samhengi efni áhrifaríkra samskipta í tengslum við Markmið C. Áherslan er á **áhrifarík samskipti og fjölskyldur**:

****

****Hvernig getur menning áhrifaríkra samskipta í menntun gert fjölskyldum kleift að vísa til stuðningstengsla í samfélaginu til að mæta þörfum allra nemenda?**

*Lykilskilaboð:* Hægt er að búa til stuðningstengsl í samfélaginu í kringum nemendur og fjölskyldur með því að nota áhrifarík samskipti til að þróa gott samstarf milli þeir sem taka ákvarðanir og samfélaga. Áhrifarík samskipti í menntun styðja við þróun tengsla og trausts meðal hagsmunaaðila. Þetta eru lykilatriði til að ná til allra nemenda og fjölskyldna.

Markmið D: Nota áhrifarík samskipti til að mæta þörfum allra nemenda

Áhrifarík samskipti í menntun tryggir að skilaboðum og ákvörðunum sé komið á framfæri á skýran og aðgengilegan hátt innan og á milli skólastiga. Þau taka til mismunandi stiga hagsmunaaðila í ákvarðanatökuferlum. Ennfremur styðja þau gagnsæi og nota traustan grundvöll fyrir samskipti. Til þess þarf rótgróna menningu áhrifaríkra samskipta.

Áhrifarík samskipti til að mæta þörfum allra nemenda auka velferð og seiglu nemenda, sérstaklega á krepputímum.

Í raunveruleikabútunum veltu fulltrúar landa Miðstöðvarinnar sem taka þátt í BRIES starfinu fyrir sér samskiptamálum það sem af er COVID-19 heimsfaraldrinum.

**Raunveruleikabútar:**

* Öll lönd sem taka þátt í BRIES starfseminni hafa greint frá **þörfinni fyrir aðgerðir** sem tengjast samskiptum við hagsmunaaðila með tilliti til þess að geta sinnt þörfum nemenda í viðkvæmri stöðu gagnvart útilokun á krepputímum.
* Lönd hafa greint frá mikilvægi þess að **nota margar leiðir til að eiga samskipti** við hagsmunaaðila. Fjölbreytileiki leiða er talin lykilatriði í samskiptum á stefnumótunarstigi.
* Lönd sögðu einnig að samskipti við hagsmunaaðila hefðu **engin bein áhrif á stefnuþróun**. Sumir töldu þetta skyndilega upphaf kreppunnar og takmarkaðan tíma til að tryggja þátttöku hagsmunaaðila. Hins vegar voru þeir sannfærðir um að hagsmunaaðilar ættu að fá **tækifæri til að koma með endurgjöf** og **innlegg** um stefnuþróun. Þetta getur hjálpað til við að tryggja að stefnur séu móttækilegar fyrir þörfum hagsmunaaðila og skili árangri við að takast á við kreppu. Þar að auki, vegna þess að samskipti fara í báðar áttir, er lærdómur og áhrif frá samskiptum.
* Lönd lýstu því yfir að samskipti ættu að vera **gagnsæ** þar sem hagsmunaaðilum væri veitt **eins mikið af upplýsingum og mögulegt er** um kreppuna, stefnuþróunarferlið og rökin á bak við stefnuákvarðanir.

Hvetjandi æfing fyrir Markmið D

Þetta dæmi tryggir þátttöku hagsmunaaðila í stefnuþróunarferlum og tækifæri til samskipta.

**Stefna allrar ríkisstjórnarinnar til að bæta líf fatlaðs fólks og stuðla að aukinni menntun fyrir alla á Írlandi**

Á Írlandi þróuðu og innleiddu mismunandi hagsmunahópar áætlun um menntun fyrir alla gagnvart fötlun á milli 2017 og 2022. Þetta stefnuþróunarferli skapaði vettvang sem hvatti hvern hagsmunaaðila til að taka þátt og ræða og styðja við samskipti hagsmunaaðila almennt.

Ferlið við þróun og innleiðingu stefnunnar hefur sýnt leiðir til að þróa áhrifarík samskipti og samvinnu. „Sameinuð“ nálgun auðveldaði samskipti milli hagsmunaaðila á landsvísu og staðbundnum vettvangi. Þetta leiddi til jákvæðrar þátttöku og þróaði sameiginlegan skilning á því hvernig á að vinna saman, eiga samskipti og vinna saman.

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

**Leiðbeinandi spurningin** og **lykilskilaboðin** setja í samhengi efni áhrifaríkra samskipta í tengslum við Markmið D. Áherslan er á **áhrifarík samskipti og þá sem taka ákvarðanir**:

****

****Hvernig getur menning áhrifaríkra samskipta í menntun stutt þá sem taka ákvarðanir í þeirri von þeirra að mæta öllum þörfum allra nemenda?**

*Lykilskilaboð*: Menning áhrifaríkra samskipta í menntun tryggir að samskipti um ákvarðanir og ákvarðanatökuferla nái til hagsmunaaðila á öllum stigum. Samskiptaaðferðir sem nota margar samskiptaleiðir og skilgreina skýr hlutverk styðja hagsmunaaðila í þeirri von þeirra að mæta þörfum allra nemenda.

4. hluti: Ígrundunartól

Ígrundunartólið fyrir áhrifarík samskipti í menntun tengist Markmiði D. „Að nota áhrifarík samskipti til að mæta þörfum allra nemenda“ kemur inn í að „bjóða upp á örugg og trygg sálfélagsleg námsumhverfi“, „að geta virkað fyrirbyggjandi og fundið sig undirbúinn fyrir sálfélagsleg neyðartilvik“ og „skapa stuðningstengsl í samfélaginu í kringum nemendur og fjölskyldur“. Að nota áhrifarík samskipti er eitt skref í átt að því að uppfylla öll fjögur markmiðin, eins og kynningin á hverju markmiði í 3. hluta sýnir.

Ígrundunartólið sýnir leiðbeinandi staðhæfingar til að styðja notendur í að ígrunda árangursrík samskipti sem tengjast Markmiði D. Tólið miðar að því að hefja ferli sem gerir hagsmunaaðilum kleift að ígrunda og endurskoða núverandi samskiptaáætlanir og ferla fyrir ákvarðanatöku á skóla-, svæðis-, sveitarfélags- og landsstigi.

Hvernig á að nota tólið

* Tólið er **tillaga** fyrir lönd **til að taka upp** og bera kennsl á málefni sem tengjast því að bæta menningu áhrifaríkra samskipta til að búa sig undir kreppu.
* Leiðbeinandi staðhæfingarnar eru ekki tæmandi. Það er **pláss** fyrir notendur til að **bæta við eigin staðhæfingum** ef þörf krefur.
* Þar sem lönd eru verulega ólík hvað varðar menntakerfi þeirra og ráðstafanir til að takast á við kreppur í framtíðinni, ættu notendur að **laga tólið að samhengi þeirra lands**.
* Notendur geta **skipt út hugtakinu „hagsmunaaðilar“ með nafni viðeigandi hóps** hagsmunaaðila í menntamálum (t.d. nemendur, foreldrar, kennarar, skólastjórnendur), allt eftir því hvernig þeir sem taka ákvarðanir ætla að nota ígrundunartólið.
* Þar sem kjarnaþættir áhrifaríkra samskipta (**skýrleiki, aðgengi, gagnsæi, traust**) eru helstu drifkraftar þess að koma á menningu fyrir áhrifarík samskipti, eru þeir grunnur að **leiðbeinandi staðhæfingum** hér að neðan.
* Í töflunum er flókinni **almennri staðhæfingu** fyrir hvern kjarnaþátt **fylgt eftir með áþreifanlegum staðhæfingum** í punktum sem miða að því að sundurliða almennu staðhæfinguna í eiginleika hvers kjarnaþáttar.
* Notendur ættu að setja hak í samsvarandi dálk til að gefa til kynna hvort hver **leiðbeinandi staðhæfing** sé „**til staðar**“ (2), „**á að bæta**“ (1) eða „**á ekki við** fyrir okkur“ (0).

Ígrundunartöflur fyrir áhrifarík samskipti sem tengjast Markmiði D

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Markmið D:**  Í okkar landi/sveitarfélagi/héraði/skóla er menning áhrifaríkra samskipta til staðar til að gera hagsmunaaðilum kleift að sinna þörfum allra nemenda. |

Lykill: 0 = Á ekki við fyrir okkur, 1 = Á að bæta, 2 = Til staðar

1. Skýrleiki

| **Leiðbeinandi staðhæfingar** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Við höfum skýr samskipti við hagsmunaaðila í menntamálum** um ákvarðanir og ákvarðanatökuferli. |  |  |  |
| * Við eigum **stöðugt** í (reglulega) samskiptum við hagsmunaaðila. |  |  |  |
| * Við **einföldum** upplýsingarnar í samskiptum okkar. |  |  |  |
| * Við tryggjum að samskipti við hagsmunaaðila beinist að **helstu stefnumálum**. |  |  |  |
| * Við höfum **skýrar og skipulagðar áherslur** í samskiptum okkar (t.d. að forgangsraða samskiptum sem tengjast velferð). |  |  |  |
| * Við höfum **skilgreint tímalínur** í samskiptaferlum okkar (t.d. með áherslu á mikilvægi tímatakmarkaðra svara). |  |  |  |
| * Annað *(vinsamlega tilgreinið)*: |  |  |  |

1. Aðgengi

| **Leiðbeinandi staðhæfingar** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Við miðlum ákvörðunum og ákvarðanatökuferlum á **aðgengilegan** hátt. |  |  |  |
| * Við notum margar **viðeigandi rásir** þegar við erum í samskiptum við hagsmunaaðila (t.d. með því að nota þær rásir sem markhópurinn hefur valið). |  |  |  |
| * Við notum **aðgengileg snið** í samskiptaferlum okkar. |  |  |  |
| * Við notum **viðeigandi og aðgengilegan tungumálastíl og tón** í samskiptum okkar við hagsmunaaðila (t.d. með því að nota tungumál án aðgreiningar). |  |  |  |
| * Við **aðlögum tungumálið okkar** að viðtakendum skilaboðanna (t.d. mörg tungumál, auðvelt eða auðveldara tungumál) í samskiptaferlum okkar. |  |  |  |
| * Við **tökum** hagsmunaaðila **með** í umræður um samskiptaferli til að gera samskipti **aðgengileg** og sniðin að þörfum markhópsins. |  |  |  |
| * Annað *(vinsamlega tilgreinið)*: |  |  |  |

1. Traust

| **Leiðbeinandi staðhæfingar** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Við **höfum** hagsmunaaðila **með** í ákvarðanatökuferlum. |  |  |  |
| * Við bjóðum hagsmunaaðilum að **taka þátt** í ákvarðanatökuferlum. |  |  |  |
| * Við **hlustum** virkt á hagsmunaaðila í ákvarðanatökuferlum. |  |  |  |
| * Við **metum** athugasemdir og endurgjöf hagsmunaaðila með því að taka þær inn í ákvarðanatökuferli. |  |  |  |
| * Við veitum hagsmunaaðilum **endurgjöf** um innlegg þeirra um ákvarðanatökuferla og samskiptaáætlanir. |  |  |  |
| * Við skuldbindum okkur til að veita **svör tímanlega** í samskiptum okkar. |  |  |  |
| * Við **útskýrum** fyrir hagsmunaaðilum hvernig við metum innlegg þeirra varðandi ákvarðanatökuferla og samskiptaáætlanir. |  |  |  |
| * Við **bregðumst** við innleggi og endurgjöf hagsmunaaðila í ákvarðanatökuferlum og samskiptaáætlunum. |  |  |  |
| * Annað *(vinsamlega tilgreinið)*: |  |  |  |

1. Gagnsæi

| **Leiðbeinandi staðhæfingar** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Við gerum ákvarðanatökuferli og samskiptaáætlanir **gagnsæjar** fyrir hagsmunaaðilum (þegar ákvarðanir eru teknar, hverjir taka þátt, upplýsum hagsmunaaðila um tækifæri til þátttöku). |  |  |  |
| * Við tryggjum að **fullnægjandi** upplýsingar um ákvarðanatökuferli séu tiltækar (á mismunandi leiðum og sniðum) fyrir viðeigandi hagsmunaaðila. |  |  |  |
| * Við miðlum viðeigandi upplýsingum til hagsmunaaðila **opinskátt og heiðarlega**. |  |  |  |
| * Við útskýrum fyrir hagsmunaaðilum hver er **ábyrgur** fyrir samskiptaaðferðum og miðluðum upplýsingum. |  |  |  |
| * Við auðveldum viðræður milli þeirra sem taka ákvarðanir og viðeigandi hagsmunaaðila um **gæði og mat** á samskiptaaðferðum okkar. |  |  |  |
| * Annað *(vinsamlega tilgreinið)*: |  |  |  |

Heimildir

Airenti, G. og Plebe, A., 2017. ‘Editorial: Context in Communication: A Cognitive View’ [„Ritstjórnargrein: Samhengi í samskiptum: Vitsmunaleg skoðun“] *Frontiers in Psychology*, 8, 115. [doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00115](https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00115) (Síðast sótt í janúar 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* [Að skapa viðveru í fjarlægð: reynsla og árangursríkir þættir úr fjarnámi í framhaldsskólum í Gautaborg, vorið 2020]. Gautaborg: 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) (Síðast sótt í janúar 2024)

Department of Children, Equality, Disability, Integration and Youth, 2017. *National Disability Inclusion Strategy 2017-2021 [Landsáætlun um menntun fyrir alla með fötlun 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) (Síðast sótt í janúar 2024)

Department of Education, 2020. *Calculated Grades – A Guide for Leaving Certificate Students 2020 [Reiknaðar einkunnir – Leiðbeiningar um útskriftarnema 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/) (Síðast sótt í janúar 2024)

Durkee-Lloyd, J. L., 2022. ‘Analyzing Communication Strategies Used in Long Term Care Facilities during the COVID-19 pandemic in New Brunswick, Canada’ [„Að greina samskiptaaðferðir sem notaðar voru á langtímaumönnunarstofnunum meðan á COVID-19 heimsfaraldrinum stóð í New Brunswick, Kanada“] *Journal of Primary Care & Community Health*, 13, 1–8. DOI: [10.1177/21501319221138426](https://doi.org/10.1177/21501319221138426) (Síðast sótt í janúar 2024)

Evans, P., 2002. ‘Collective capabilities, culture, and Amartya Sen’s *Development as Freedom*’ [„Sameiginlegir möguleikar, menning og *Þróun sem frelsi* eftir Amartya Sen“] *Studies in Comparative International Development*, 37, 54–60. [doi.org/10.1007/BF02686261](https://doi.org/10.1007/BF02686261) (Síðast sótt í janúar 2024)

Evrópumiðstöð um nám án aðgreiningar og sérþarfir, 2021. *Lykilatriði – Stuðningur við stefnuþróun og innleiðing á menntun fyrir alla.* (V. J. Donnelly og A. Watkins, ritstj.). Óðinsvéum, Danmörku. [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) (Síðast sótt í janúar 2024)

Evrópumiðstöð um nám án aðgreiningar og sérþarfir, 2022. *Inclusive Education and the Pandemic – Aiming for Resilience: Key European measures and practices in 2021 publications [Menntun fyrir alla og heimsfaraldurinn – Að stefna að seiglu: Lykilráðstafanir og venjur í Evrópu í útgáfum 2021]*. (L. Muik, M. Presmanes Andrés og M. Bilgeri, ritstj.). Óðinsvéum, Danmörku. [www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-report](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-report) (Síðast sótt í janúar 2024)

Evrópumiðstöð um nám án aðgreiningar og sérþarfir, 2023. *Building Resilience through Inclusive Education Systems: Mid-Term Report. Peer-learning activities to develop a tool to support educational resilience [Seigla nemenda styrkt í skóla fyrir alla: Miðannarskýrsla. Jafningjanámsstarfsemi til að þróa tæki til að styðja við fræðsluseiglu]*. (M. Bilgeri og M. Presmanes Andrés, ritstj.). Óðinsvéum, Danmörku.   
[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) (Síðast sótt í janúar 2024)

Evrópumiðstöð um nám án aðgreiningar og sérþarfir, 2024. *Building Resilience through Inclusive Education Systems: Methodology and Theory [Seigla nemenda styrkt í skóla fyrir alla: Aðferðarfræði og kenningar]* (vinnutitill). Óðinsvéum, Danmörk

Glik, D. C., 2007. ‘Risk Communication for Public Health Emergencies’ [„Áhættusamskipti vegna neyðartilvika í lýðheilsu“] *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) (Síðast sótt í júní 2023)

Gouëdard, P., Pont, B. og Viennet, R., 2020. ‘Education Responses to Covid-19: Implementing a way forward’ [„Menntaviðbrögð við Covid-19: Innleiða leið fram á við“], *OECD Education Working Papers*, No. 224. París: OECD Publishing. [doi.org/10.1787/8e95f977-en](https://doi.org/10.1787/8e95f977-en) (Síðast sótt í janúar 2024)

Greenaway, K. H., Wright, R. G., Willingham, J., Reynolds, K. J. og Haslam, S. A., 2015. ‘Shared Identity Is Key to Effective Communication’ [„Sameiginleg sjálfsmynd er lykillinn að skilvirkum samskiptum“] *Personality and Social Psychology Bulletin*, 41 (2), 171–182. [doi.org/10.1177/0146167214559709](https://doi.org/10.1177/0146167214559709) (Síðast sótt í júní 2023)

Ibrahim, S., 2017. ‘How to Build Collective Capabilities: The 3C-Model for Grassroots-Led Development’ [„Hvernig á að byggja upp sameiginlega getu: 3C-líkanið fyrir þróun undir forystu grasrótar“] *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) (Síðast sótt í janúar 2024)

Joint Committee on Education, Further and Higher Education, Research, Innovation and Science, 2021. *The Impact of COVID-19 on Primary and Secondary Education [Áhrif COVID-19 á grunn- og framhaldsskólanám]*. 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) (Síðast sótt í janúar 2024)

Jones, R.G., 2013. *Communication in the Real World [Samskipti í hinum raunverulega heimi]*. Minneapolis: University of Minnesota Libraries Publishing

Kambouri, M., Wilson, T., Pieridou, M., Flannery Quinn, S. og Liu, J., 2022. ‘Making Partnerships Work: Proposing a Model to Support Parent-Practitioner Partnerships in the Early Years’ [„Að láta samstarf virka: Stinga upp á fyrirmynd til að styðja við foreldra- og iðkendursamstarf á fyrstu árum“] *Early Childhood Education Journal,* 50, 639–661. [doi.org/10.1007/s10643-021-01181-6](https://doi.org/10.1007/s10643-021-01181-6) (Síðast sótt í júní 2023)

Lund-Tønnesen, J. og Christensen, T., 2023. ‘Learning from the COVID-19 Pandemic: Implications from Governance Capacity and Legitimacy’ [„Læra af COVID-19 heimsfaraldrinum: Afleiðingar af stjórnunargetu og lögmæti“] *Public Organization Review*, 23, 431–449. [doi.org/10.1007/s11115-023-00705-5](https://doi.org/10.1007/s11115-023-00705-5) (Síðast sótt í júní 2023)

OECD, 2023. ‘Implementation of Ireland’s Leaving Certificate 2020-2021: Lessons from the COVID-19 Pandemic’ [„Framkvæmd brottfararskírteinis Írlands 2020-2021: Lærdómur af COVID-19 heimsfaraldrinum“], *OECD Education Policy Perspectives*, No. 73. París: OECD Publishing. [doi.org/10.1787/e36a10b8-en](https://doi.org/10.1787/e36a10b8-en) (Síðast sótt í janúar 2024)

Pramling Samuelsson, I., Wagner, J.T. og Eriksen Ødegaard, E., 2020. ‘The Coronavirus Pandemic and Lessons Learned in Preschools in Norway, Sweden and the United States: OMEP Policy Forum’ [„Kórónuveirufaraldurinn og lærdómur í leikskólum í Noregi, Svíþjóð og Bandaríkjunum: OMEP stefnumótunarvettvangur“] *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) (Síðast sótt í janúar 2024)

Robeyns, I., 2016. ‘Capabilitarianism’ [„Getuhyggja“] *Journal of Human Development and Capabilities*, 17 (3), 397–414. DOI: [10.1080/19452829.2016.1145631](https://doi.org/10.1080/19452829.2016.1145631) (Síðast sótt í janúar 2024)

Schejter, A. M. 2022. ‘“It is not good for the person to be alone”: The capabilities approach and the right to communicate’ [„‚Það er ekki gott fyrir manneskjuna að vera ein‘: Getunálgunin og rétturinn til samskipta“] *Convergence*, 28 (6), 1826–1840. [doi.org/10.1177/13548565211022512](https://doi.org/10.1177/13548565211022512) (Síðast sótt í janúar 2024)

Sen, A., 2001. *Development as Freedom [Þróun sem frelsi]*. Oxford: Oxford University Press

Sen, A., 2009. *Inequality Reexamined [Ójöfnuður endurskoðaður]*.Oxford: Oxford University Press

Sen, A., 2010. *The Idea of Justice [Hugmyndin um réttlæti]*.London: Penguin Books

Vakarelov, O. og Rogerson, K., 2020. ‘The Transparency Game: Government Information, Access, and Actionability’ [„Gagsæisleikurinn: Ríkisupplýsingar, aðgangur og aðgerðir“] *Philosophy & Technology*, 33, 71–92. [doi.org/10.1007/s13347-019-0340-z](https://doi.org/10.1007/s13347-019-0340-z) (Síðast sótt í janúar 2024)

Walaski, P., 2011. *Risk and crisis communications: Methods and messages [Áhættu- og kreppusamskipti: Aðferðir og skilaboð]*. New Jersey: John Wiley & Sons, Incorporated