Atsparumo įgijimas įgyvendinant įtrauktį švietime

**Veiksmingos komunikacijos kultūros kūrimo švietimo srityje gairės**

**Europos specialiojo ir inkliuzinio ugdymo plėtros agentūra**

Europos specialiojo ir inkliuzinio ugdymo plėtros agentūra (toliau – Agentūra) yra nepriklausoma ir savarankiška organizacija. Agentūrą bendrai finansuoja valstybių narių švietimo ministerijos ir Europos Komisija, teikdama dotaciją Europos Sąjungos (ES) švietimo programų veiklai.

Finansuoja Europos Sąjunga. Vis dėlto išreikšti požiūriai ir nuomonės yra tik autoriaus (-ių) ir nebūtinai atspindi Europos Sąjungos ir Europos Komisijos nuomonę. Nei Europos Sąjunga, nei Europos Komisija nėra už juos atsakinga.

Bet kurio asmens šiame dokumente išreikštas požiūris nebūtinai atitinka oficialųjį Agentūros, jos valstybių narių ar Europos Komisijos požiūrį.

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

Redaktoriai: Margarita Bilgeri ir Amélie Lecheval

Šis leidinys yra atvirojo kodo informacijos šaltinis. Tai reiškia, kad jūs galite laisvai jį pasiekti, naudoti, keisti ir platinti, atitinkamai atsiskaitydami Europos specialiojo ir inkliuzinio ugdymo plėtros agentūrai. Daugiau informacijos rasite Agentūros atvirosios prieigos politikoje: [www.european-agency.org/open-access-policy](https://www.european-agency.org/open-access-policy).

Šį leidinį galite cituoti taip: Europos specialiojo ir inkliuzinio ugdymo plėtros agentūra, 2024. *Atsparumo įgijimas įgyvendinant įtrauktį švietime. Veiksmingos komunikacijos kultūros kūrimo švietimo srityje gairės.* (red. M. Bilgeri and A. Lecheval). Odensė, Danija

Šiam kūriniui yra suteikta [„Creative Commons“ priskyrimo, nekomercinio naudojimo, analogiško platinimo 4.0 tarptautinė licencija](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Galite dalytis šia publikacija ir ją pritaikyti.

Siekiant užtikrinti didesnį prieinamumą, ši ataskaita yra prieinama 25 kalbomis ir elektronine forma Agentūros interneto svetainėje [www.european-agency.org](https://www.european-agency.org/)

Tai yra originalaus teksto anglų kalba vertimas. Kilus abejonių dėl informacijos vertime tikslumo, žr. originalų tekstą anglų kalba.

ISBN: 978-87-7599-108-2 (elektroninis dokumentas)

**Sekretoriatas**

Østre Stationsvej 33

DK-5000 Odense C Denmark

Tel. +45 64 41 00 20

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

**Biuras Briuselyje**

Rue Montoyer 21

BE-1000 Brussels Belgium

Tel. +32 2 213 62 80

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

**TURINYS**

[Naudojami simboliai 4](#_Toc165563317)

[Įvadas 5](#_Toc165563318)

[Koks yra šių gairių tikslas? 5](#_Toc165563319)

[Kaip naudotis šiomis gairėmis? 6](#_Toc165563320)

[Kur rasti daugiau informacijos? 6](#_Toc165563321)

[1 skyrius. Veiksmingos komunikacijos kultūros kūrimo švietimo srityje modelis 7](#_Toc165563322)

[Pagrindiniai veiksmingos komunikacijos švietimo srityje elementai 7](#_Toc165563323)

[Veiksmingos komunikacijos kultūros kūrimo švietimo srityje modelio aprašymas 8](#_Toc165563324)

[2 skyrius. Gerovės sistema 11](#_Toc165563325)

[3 skyrius. Siekiai 13](#_Toc165563326)

[Kaip naudoti siekius? 16](#_Toc165563327)

[A siekis. Saugios ir patikimos psichosocialinės mokymosi aplinkos užtikrinimas 17](#_Toc165563328)

[Įkvepianti praktika (A siekis) 18](#_Toc165563329)

[B siekis. Gebėjimas imtis iniciatyvos, pasirengimas nenumatytiems psichosocialiniams atvejams 19](#_Toc165563330)

[Įkvepianti praktika (B siekis) 19](#_Toc165563331)

[C siekis. Paramos ryšių kūrimas moksleivių ir jų šeimų bendruomenėje 21](#_Toc165563332)

[Įkvepianti praktika (C siekis) 22](#_Toc165563333)

[D siekis: Veiksmingos komunikacijos pasitelkimas sprendžiant visų moksleivių poreikius 24](#_Toc165563334)

[Įkvepianti praktika (D siekis) 25](#_Toc165563335)

[4 skyrius. Analizės priemonė 26](#_Toc165563336)

[Kaip naudotis priemone? 26](#_Toc165563337)

[Efektyvios komunikacijos, susijusios su D siekiu, analizės lentelės 27](#_Toc165563338)

[1. Aiškumas 27](#_Toc165563339)

[2. Prieinamumas 27](#_Toc165563340)

[3. Pasitikėjimas 28](#_Toc165563341)

[4. Skaidrumas 29](#_Toc165563342)

[Naudota literatūra 30](#_Toc165563343)

Naudojami simboliai

Šioje ataskaitoje naudojami įvairūs simboliai, kuriais iliustruojami skirtingi informacijos ištekliai ir palengvinamas naršymas dokumente. Naudojami simboliai:

|  |  |
| --- | --- |
| **Simbolis** | **Reikšmė** |
|  | Saugios ir patikimos psichosocialinės mokymosi aplinkos užtikrinimas (A siekis) |
|  | Gebėjimas imtis iniciatyvos, pasirengimas nenumatytiems psichosocialiniams atvejams (B siekis) |
|  | Paramos ryšių kūrimas moksleivių ir jų šeimų bendruomenėje (C siekis) |
|  | Veiksmingos komunikacijos pasitelkimas sprendžiant visų moksleivių poreikius (D siekis) |
|  | Orientaciniai klausimai |
|  | Esminės įžvalgos |
|  | Realijos |

Įvadas

Šios Veiksmingos komunikacijos kultūros kūrimo švietimo srityje gairės yra Europos specialiojo ir inkliuzinio ugdymo plėtros agentūros (toliau – Agentūra) vykdomos [Atsparumo įgijimo įgyvendinant įtrauktį švietime](https://www.european-agency.org/activities/BRIES) (toliau – BRIES) veiklos rezultatas.

Ankstyvuoju COVID-19 pandemijos laikotarpiu kelios šalys paskelbė komunikacijos gaires, skirtas įvairiems ugdymo tarpininkams (Europos agentūra, 2022). Tačiau įgyvendinant BRIES veiklą, mokytojams, moksleiviams, tėvams ir politikos formuotojams pritrūko veiksmingos komunikacijos švietimo srityje (Europos agentūra, 2023). Tai neigiamai paveikė tarpininkų, dalyvaujančių mokymo(si) procese, gerovę ir atsparumą, taip pat jų gebėjimą spręsti visų moksleivių poreikius.

BRIES tarpusavio mokymosi veikloje dalyvavo šešios šalys (Airija, Bulgarija, Estija, Graikija, Švedija ir Vokietija). Jos dalyviai nurodė veiksmingą komunikaciją kaip esminį elementą, į kurį turėtų atsižvelgti turintieji sprendimo teisę kurdami visų moksleivių atsparumą ir užtikrindami jų gerovę. [BRIES tarpinėje ataskaitoje](https://www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES_Mid-Term_Report.pdf) pateikta daugiau informacijos apie šios išskirtinio dėmesio srities identifikavimą (Europos agentūra, 2023). Todėl įgyvendinant BRIES veiklą buvo susitelkta į šių gairių kūrimą.

Koks yra šių gairių tikslas?

Šiomis gairėmis siekiama **paraginti turinčiuosius sprendimo teisę** (mokyklų vadovus, politikos formuotojus ir visų valdymo lygmenų švietimo valdžios institucijas, atsižvelgiant į konkretų nacionalinį kontekstą) **apmąstyti komunikacijos struktūrą ir procesus** vietos švietimo sistemoje. Taip jie skatinami nustatyti šių procesų gerinimo galimybes.

Tinkamai sukurta veiksmingos komunikacijos kultūra palaiko švietimo sistemą dirbant įprastomis sąlygomis. O ištikus krizei tinkamai sukurta veiksmingos komunikacijos kultūra yra tiesiog būtina, kad būtų galima sušvelninti rimtų rizikos veiksnių įtaką moksleiviams, įskaitant tokios krizės poveikį jų socialinei ir emocinei gerovei bei atsparumui.

Agentūros leidinyje [Pagrindiniai principai](https://www.european-agency.org/resources/publications/key-principles-supporting-policy-development-implementation) labai aiškiai išreikšta prevencinių priemonių didinimo svarba švietimo politikos sistemoje, kad būtų užtikrinta pagalba visiems moksleiviams (Europos agentūra, 2021). Šiose gairėse pabrėžiama **prevencija** susitelkiant į veiksmingos komunikacijos kultūros kūrimą įprastomis sąlygomis, kad tarpininkai būtų pasirengę veiksmingai komunikuoti ištikus krizei.

**Veiksmingos komunikacijos kultūra** pati savaime yra **išteklius**, kuriuo turėtų gebėti naudotis visi ugdymo srities tarpininkai, kad padidintų moksleivių gerovę ir atsparumą. Politikos lygmeniu šis išteklius (jei jis bus prieinamas nedelsiant) gali padėti sparčiai sukurti ir įgyvendinti politikos atsaką ištikus krizei:

Kad politikos atsakas į krizę būtų įmanomas ir greitai įgyvendinamas, jis turi būti pagrįstas nedelsiant prieinamais ištekliais, tačiau taip pat galima pasitelkti jau esamas institucijas, kad būtų išplėsta neatidėliotinų priemonių taikymo sritis (Gouëdard, Pont & Viennet, 2020, 33 p.).

Veiksmingos komunikacijos kultūra gali tapti reikšmingu ištekliumi švietimo srityje tik jei bus atsižvelgta į visų mokymo(si) dalyvių pozicijas. Todėl turintieji sprendimo teisę privalo gebėti identifikuoti gerintiną komunikacijos struktūrą ir procesus. Šios gairės padės tą padaryti. Pandemija parodė, kad investicijos į veiksmingą komunikaciją švietimo srityje prisideda prie visų moksleivių atsparumo ir gerovės.

Kaip naudotis šiomis gairėmis?

Šalis / savivaldybė / regionas / mokykla gali šias gaires naudoti komunikacijos struktūrai ir procesams kurti bei tobulinti, siekiant palaikyti moksleivių gerovę ir atsparumą. Norima sukurti veiksmingos komunikacijos kultūrą dirbant įprastomis aplinkybėmis, kuri padėtų tarpininkams pasirengti krizei. Tam turintieji sprendimo teisę (politikos formuotojai, mokyklų vadovai ar vietos valdžios institucijos) turėtų siekti:

* nustatyti esamos komunikacijos struktūros ir procesų spragas bei iššūkius;
* gebėti spręsti visų moksleivių poreikius;
* didinti visų moksleivių gerovę ir atsparumą.

Šiam procesui palengvinti gairėse pristatomi keturi tarpusavyje susiję skyriai, kurie yra labai svarbūs kuriant veiksmingos komunikacijos kultūrą švietimo srityje.

1 skyrius. [**Veiksmingos komunikacijos švietimo srityje modelis**](#Section1), pagrįstas BRIES veiklos išdavomis. Veiksmingos komunikacijos kultūros kūrimo švietimo srityje modelis – tai pradinis taškas įgyjant atsparumą ir skatinant gerovę.

2 skyrius. Šis modelis integruotas [**gerovės sistemoje**](#Section2), kuri minima pajėgumo metode (Sen, 2009, 2010; Robeyns, 2016), t. y. „asmenų pajėgumai gyventi tokį gyvenimą, kurį jie vertina, ir turi pagrindo jį vertinti“ (Sen, 2001, 18 p.). Taikant šį metodą, gerovė ir atsparumas pasiekiami, kai įgyvendinami ugdymo proceso tarpininkų vertybiniai siekiai.

3 skyrius. Siekiant apibrėžti veiksmingos komunikacijos modelio kontekstą ir skirtingų lygmenų tarpininkų gerovės sistemą, pristatomi [**keturi siekiai**](#Section3), kurie buvo suformuluoti BRIES tarpininkų diskusijose. Šie siekiai atspindi tarpininkų prioritetines sritis, skirtas gerinti mokymo(si) procesą ištikus krizei.

4 skyrius. [**Analizės priemonė**](#Section4), palengvinanti komunikacijos procesų ir veiksmingos komunikacijos su tarpininkais analizę. Ši priemonė pagrįsta paskutiniuoju siekiu – veiksmingos komunikacijos pasitelkimas sprendžiant visų moksleivių poreikius.

Kur rasti daugiau informacijos?

[BRIES metodologijos ir teorijos ataskaita](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory) (Europos agentūra, 2024; prieinama tik anglų k.) yra pagalbinis šių gairių dokumentas. Ataskaitoje naudotojams siūlomas nuodugnesnis požiūris, pateikiama papildoma informacija ir gilinamas supratimas, kad jų darbas būtų veiksmingesnis. Joje išsamiai paaiškinta BRIES veikla ir pagalbiniai veiksmai, kurių buvo imtasi šioms gairėms sukurti. Joje taip pat pateikti veiksmingos komunikacijos modelio ir gerovės sistemos duomenys. Ataskaitoje pristatomos kitų mokslinių tyrimų teorijos ir išvados, kuriomis grindžiami BRIES rezultatai.

1 skyrius. Veiksmingos komunikacijos kultūros kūrimo švietimo srityje modelis

Veiksmingos komunikacijos kultūros kūrimo švietimo srityje modelis pagrįstas esamomis komunikacijos sistemomis bei teorijomis ir BRIES išvadomis. Jis remiasi transakciniu komunikacijos modeliu, kuris paaiškintas [metodologijos ir teorijos ataskaitoje](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory). Ataskaitoje taip pat nuodugniau pristatoma komunikacijos teorija.

Modelyje integruoti **pagrindiniai** veiksmingos komunikacijos **elementai**, kurie buvo identifikuoti vykdant BRIES veiklą. Jame taip pat apibrėžtos susijusios konteksto sritys ir komunikacijos procesai, perimti iš esamų komunikacijos modelių.

Pagrindiniai veiksmingos komunikacijos švietimo srityje elementai

Komunikacija – tai asmenų, grupių ar organizacijų informacijos tarpusavio dalijimosi ir reagavimo į ją procesas (Walaski, 2011). Šiose gairėse veiksminga komunikacija siekiama pagerinti komunikacijos procesus. Naudojant veiksmingą komunikaciją užtikrinama, kad sprendimai įvairiais švietimo sistemos lygmenimis komunikuojami aiškiai ir prieinamai. Be to, taip prisidedama prie ugdymo tarpininkų atsparumo įgijimo ir gerovės skatinimo.

Veiksminga komunikacija yra aiški, skaidri ir prieinama, ji perteikia **pasitikėjimo** bei priklausymo bendruomenei jausmus ir suteikia galimybę visiems tarpininkams dalyvauti svarbiuose komunikacijos ir sprendimų priėmimo procesuose (Greenaway, Wright, Willingham, Reynolds & Haslam, 2015; Durkee-Lloyd, 2022). Todėl ji sudaro sąlygas visiems dalyviams prisidėti prie (įtraukiojo) švietimo sistemų ir taip veiksmingai spręsti visų moksleivių poreikius, nes veiksmingai komunikacijai būdinga įtraukioji kultūra.

Įgyvendinant BRIES veiklą buvo įvardyti keturi veiksmingos komunikacijos pagrindiniai elementai, kurie yra tarpusavyje susiję ir palaiko vienas kitą:

* **Aiškumas** labai svarbus nuosekliai ir prieinamai informacijai perduoti, taip pabrėžiant paprastos ir lengvai suprantamos kalbos poreikį. Kalba turi būti pritaikyta tikslinei auditorijai. Bet kokiomis aplinkybėmis reikia vengti sudėtingumo ir painiavos (Durkee-Lloyd, 2022; Lund-Tønnesen & Christensen, 2023; Glik, 2007).
* **Prieinamumas** reiškia pranešimų pateikimą prieinamu formatu ir kanalais, vartojant suprantamą kalbą. Prieinamumas užtikrina, kad informacija ir komunikacija yra pritaikytos prie visų žmonių poreikių, kad jos taptų visiems prieinamos (Durkee-Lloyd, 2022; Vakarelov & Rogerson, 2020). Dalyvaujant tarpininkams kuriama prieinama komunikacija lemia patikimus, skaidrius ir aiškius komunikacijos procesus.
* **Pasitikėjimas** reiškia komunikacijos proceso dalyvių partnerystę. Pasitikėjimas užtikrina, kad gavėjai bus išgirsti, o jų pastabos, grįžtamasis ryšys ir pranešimai bus vertinami ir į juos bus įsiklausyta (Greenaway et al., 2015; Kambouri, Wilson, Pieridou, Flannery Quinn & Liu, 2022; Walaski, 2011). Pasitikėjimu pagrįsti komunikacijos procesai palaiko komunikacijos aiškumą, skaidrumą ir veiksmingumą.
* **Skaidrumas** reiškia užtikrinimą, kad informacija yra lengvai prieinama ir paskelbta taip, kad ji pasiektų tarpininkus įvairiais lygmenimis. Taip komunikacijos ir sprendimų priėmimo procesai tampa suprantami ir prieinami. Pasitikėjimas, patikimumas, sąžiningumas ir atsakingumas yra būtini komunikacijos skaidrumo ramsčiai (Vakarelov & Rogerson, 2020; Glik, 2007).

Šie pagrindiniai elementai yra esminiai **virsmo veiksniai**, padedantys esamą komunikaciją paversti veiksminga komunikacija. Virsmo veiksniai aiškiau pristatyti [2 skyriuje](#Section2), kuriame Veiksmingos komunikacijos kultūros kūrimo švietimo srityje modelis suderinamas su gerovės sistema.



**Veiksmingos komunikacijos kultūra švietimo srityje**

**AIŠKUMAS**

**PASITIKĖJIMAS**

**SKAIDRUMAS**

**PRIEINAMUMAS**

1 pav. Keturi pagrindiniai veiksmingos komunikacijos švietimo srityje elementai

Veiksmingos komunikacijos kultūros kūrimo švietimo srityje modelio aprašymas

Remiantis [esamais komunikacijos modeliais ir teorija](https://www.european-agency.org/activities/BRIES) ir keturiais pagrindiniais veiksmingos komunikacijos elementais, įgyvendinant BRIES veiklą buvo sukurtas Veiksmingos komunikacijos kultūros kūrimo švietimo srityje modelis.



**Veiksmingos komunikacijos kultūra švietimo srityje**

**AIŠKUMAS**

**PRIEINAMUMAS**

**SKAIDRUMAS**

**PASITIKĖJIMAS**

**Komunikacijos tarpininkai:**  
Moksleiviai  
Mokytojai  
Šeimos  
Turintieji sprendimo teisę

**Komunikacijos tarpininkai:**  
Moksleiviai  
Mokytojai  
Šeimos  
Turintieji sprendimo teisę

**Kontekstas**  
(santykių, kultūrinis, socialinis, fizinis, psichologinis)

**Kontekstas**  
(santykių, kultūrinis, socialinis, fizinis, psichologinis)

**Daugiakanalė komunikacija**

**Daugiakanalė komunikacija**

2 pav. Veiksmingos komunikacijos kultūros kūrimo švietimo srityje modelis

Šiame modelyje ugdymo tarpininkai veikia kaip galimi komunikacijos tarpininkai. Viso komunikacijos proceso metu pagrindinį vaidmenį vaidina keturi pagrindiniai veiksmingos komunikacijos elementai ir papildomos konteksto sritys (Airenti & Plebe, 2017; Jones, 2013). Kontekstas gali paveikti turinio perteikimo ir gavimo būdą. Čia kontekstas persidengia su pagrindiniais veiksmingos komunikacijos elementais.

Šiame modelyje apibrėžtos penkios esminės konteksto sritys, su kuriomis persidengia pagrindiniai elementai:

* **Santykių kontekstas** parodo, kaip vyksta komunikacija, atsižvelgiant į komunikacijos tarpininkų santykių kokybę. Jis paveikia asmens jausmus komunikacijos proceso metu. Pavyzdžiui, pasitikėjimu grindžiami santykiai skatina veiksmingą komunikaciją, nes juose lengviau aptarti sunkumus.
* **Kultūrinis kontekstas** įvairius tapatybės aspektus (rasę, socialinę lytį, tautybę, etniškumą, seksualinę orientaciją, (ne)įgalumą ir pan.), kurie paveikia komunikaciją. Kai kurie tapatybės aspektai marginalizuotą arba dominuojančią padėtį komunikuojant. Jei komunikacijos procesuose atsižvelgiama į galios skirtumus, veiksminga komunikacija lengviau pasiekiama.
* **Socialinis kontekstas** susijęs su taisyklėmis ir nerašytomis normomis, kuriomis vadovaujamasi komunikuojant. Taisyklių ir normų dažnai išmokstama netiesiogiai, socializuojantis bendruomenėse (ką galima ir ko negalima sakyti). Kai socialinis kontekstas yra skaidrus ir pagarbus, jis gali prisidėti prie veiksmingos komunikacijos. Tam tikros netiesioginės socialinės taisyklės ir normos gali trukdyti veiksmingai komunikacijai, nes jos gali maskuoti faktines problemas ir jų priežastis.
* **Fizinis kontekstas** – tai aplinkos veiksniai, veikiantys komunikaciją (bendra aplinka, skaitmeninė aplinka, patalpų dydis, išdėstymas, išorės sąlygos, temperatūra ir pan.). Veiksminga komunikacija palengvinama, kai pasirinkti komunikacijos kanalai ir aplinka yra laisvai prieinami ir patinka tikslinei auditorijai.
* **Psichologinis kontekstas** reiškia protinius ir emocinius veiksnius komunikuojant (įtampą, nerimą, emocijas ir pan.). Kai atsižvelgiama į psichologinį kontekstą, komunikacija gali būti daug veiksmingesnė, nes ją galima pritaikyti dalyvių poreikiams.

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

Iš šių apibrėžčių matyti, kad atsižvelgus į skirtingą komunikacijos proceso kontekstą galima lengviau sukurti veiksmingos komunikacijos kultūrą. Ir nors kontekstas yra svarbus, šiose gairėse daugiau dėmesio skiriama pagrindiniams elementams. Šie pagrindiniai elementai yra esminiai virsmo veiksniai, padedantys esamus komunikacijos išteklius paversti veiksminga komunikacija. Jie sutelkti į patį komunikavimą, o komunikacijos tarpininkas gali daryti jiems poveikį ir prireikus patobulinti komunikacijos procesus.

Kaip pirmiau minėta, kuriant veiksmingos komunikacijos kultūrą švietimo srityje taip pat siekiama padidinti moksleivių gerovę ir atsparumą, ypač ištikus krizei. Todėl šis modelis suderintas su gerovės sistema, kuri minima pajėgumo metode, kaip paaiškinta 2 skyriuje.

2 skyrius. Gerovės sistema

BRIES veikloje gerovės sistema yra supaprastinta pajėgumo metodo (Sen, 2009, 2010; Robeyns, 2016; Evans, 2002; Ibrahim, 2017) versija. Pajėgumo metodas orientuotas į potencialią asmenų gyvenimo kokybę ir gerovę, kai jie gali ir geba nevaržomai siekti savo gyvenimo vertybių. BRIES gerovės sistema buvo pritaikyta prie veiksmingos komunikacijos konteksto, siekiant gerovės ir atsparumo. Šiuo požiūriu veiksminga komunikacija yra reikšmingas pajėgumas siekti atsparumo ir gerovės (Schejter, 2022).

Kad visų lygmenų tarpininkai galėtų veiksmingai komunikuoti, būtina sukurti veiksmingos komunikacijos kultūrą. Pasitelkiant ir įgyvendinant veiksmingos komunikacijos kultūrą švietimo srityje galima palaikyti gerovę ir atsparumą įprastomis aplinkybėmis ir ištikus krizei.

Pritaikius pajėgumo metodą komunikacijai, paaiškėjo, kad:

… komunikavimas – tai pajėgumas, reikalingas tokioms funkcijoms, kaip dalyvavimas politiniame, kultūriniame, socialiniame, švietimo ir verslo gyvenime įgyvendinti, ir labai svarbus siekiant skatinti priklausymą bendruomenei (Schejter, 2022, 1826 p.).

Gerovės sistema siūlo galimybę pažvelgti į komunikaciją kaip į esamą išteklių, kuris gali būti paverstas veiksmingos komunikacijos kultūra. Taip remiama visos grupės gerovė ir atsparumas (Evans, 2002; Ibrahim, 2017).

Veiksmingos komunikacijos kultūros kūrimo švietimo srityje modelio pagrindiniai elementai apibrėžia šį virsmą visiems. Atsižvelgus ir įgyvendinus komunikacijos proceso pagrindinius elementus galima lengviau sukurti veiksmingos komunikacijos kultūrą visiems. Tą dar aiškiau parodo toliau pristatyti siekiai ir analizės priemonė.

Veiksminga komunikacija ir jos pagrindiniai elementai prisideda prie gerovės ir atsparumo švietimo srityje:

„Esami komunikacijos ištekliai“ virsta „veiksminga komunikacija“ dėl virsmo veiksnių, kurie yra „pagrindiniai veiksmingos komunikacijos elementai švietimo srityje: aiškumas, prieinamumas, pasitikėjimas ir skaidrumas“. Veiksminga komunikacija įgyvendinama siekiant sukurti ir naudoti veiksmingos komunikacijos kultūrą, kuri skatina gerovę ir atsparumą švietimo srityje.

**Virsmo veiksniai**

Pagrindiniai veiksmingos komunikacijos elementai švietimo srityje: aiškumas, prieinamumas, pasitikėjimas ir skaidrumas

**Veiksminga komunikacija**

**Veiksmingos komunikacijos kultūros kūrimas ir naudojimas**

**įgyvendina …**

**virsta …**

**skatina …**

**Gerovė ir atsparumas**

**Esami komunikacijos ištekliai**

3 pav. Gerovės sistema ir veiksminga komunikacija švietimo srityje

Siekiant skatinti moksleivių gerovę ir atsparumą geresniais komunikacijos procesais, visi tarpininkai turi įgyvendinti ir naudoti veiksmingos komunikacijos kultūrą. Taip veiksminga komunikacija gali padėti pasiekti vertybinių siekių, kurie prisideda prie visų moksleivių gerovės ir atsparumo.

Daugiau informacijos apie pajėgumo metodą, kaip gerovės sistemą, žr. [BRIES metodologijos ir teorijos ataskaitoje](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory).

3 skyrius. Siekiai

Įgyvendinant BRIES veiklą, dalyvavusių šalių moksleiviai, mokytojai, tėvai ir politikos formuotojai apibrėžė keturias prioritetines sritis, remdamiesi savo patirtimi pandemijos laikotarpiu. (Išsamesnė informacija apie metodologiją ir dalyvius pateikta [BRIES tarpinėje ataskaitoje](https://www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES_Mid-Term_Report.pdf) ir [metodologijos ir teorijos ataskaitoje](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory)). Šios prioritetinės sritys pateiktos kaip A, B, C ir D siekiai.

**A siekis**

**Saugios ir patikimos psichosocialinės mokymosi aplinkos užtikrinimas**



**B siekis**

**Gebėjimas imtis iniciatyvos, pasirengimas nenumatytiems psichosocialiniams atvejams**



**C siekis**

**Paramos ryšių kūrimas moksleivių ir jų šeimų bendruomenėje**



**D siekis**

**Veiksmingos komunikacijos pasitelkimas sprendžiant visų moksleivių poreikius**



4 pav. Siekiai

Siekiais apibūdinami procesai, kurie iš esmės pagerina visų moksleivių gerovę ir atsparumą. Todėl jie yra tikslai, kurie pasirodė vertingi tarpininkams. Jų galima pasiekti, jei visi mokymo(si) proceso dalyviai gebės veiksmingai komunikuoti.

Siekiai išsamiau paaiškinti tolesniuose skyriuose. Siekių kontekstą apibrėžė tarpininkų patirtis komunikuojant ankstyvuoju pandemijos laikotarpiu. Tolesniuose skyriuose taip pat aprašomos aplinkybės, kai veiksminga komunikacija galėjo padidinti moksleivių gerovę ir sustiprinti jų atsparumą.

Siekiant identifikuoti svarbius komunikacijos tarpininkus, šiose gairėse panaudotas Agentūros ekosistemos modelis (žr. 5 pav.), kurio dėmesio centre yra moksleiviai. Visų lygmenų tarpininkai tarpusavyje komunikuoja atitinkamais būdais ir todėl gali būti laikomi komunikacijos tarpininkais. Taip sukuriama sudėtinga galimų komunikacijos procesų aplinka. Gairių taikymo sritis driekiasi iki pat turinčiųjų sprendimo teisę, įskaitant mokyklų vadovus ir valstybines švietimo institucijas visais valdymo lygmenimis.



**Turintieji sprendimo teisę**

Nacionalinis / regiono lygis

**Tėvai / šeimos**

Bendruomenės lygis

**Mokytojai**

Mokyklos lygis

**Moksleiviai**

Individualus lygis

5 pav. Agentūros ekosistemos modelis

Kiekvienas iš keturių siekių yra susijęs su viena iš ekosistemos tarpininkų grupių. Tačiau net jei veiksminga komunikacija naudinga, pavyzdžiui, tėvams ir mokytojams, galutinis naudos gavėjas visada yra moksleivis.

1 lentelė. Siekiai, susieti su tarpininkų lygmenimis

| **Realijos:** | **Siekis** |
| --- | --- |
| Moksleiviai | **A:** Saugios ir patikimos psichosocialinės mokymosi aplinkos užtikrinimas (siekiant palaikyti visų moksleivių gerovę ir atsparumą). |
| Mokytojai ir mokyklos | **B:** Gebėjimas imtis iniciatyvos, pasirengimas nenumatytiems psichosocialiniams atvejams (siekiant palaikyti visų moksleivių gerovę ir atsparumą). |
| Šeimos ir bendruomenė | **C:** Paramos ryšių kūrimas moksleivių ir jų šeimų bendruomenėje (siekiant palaikyti visų moksleivių gerovę ir atsparumą). |
| Turintieji sprendimo teisę | **D:** Veiksmingos komunikacijos pasitelkimas sprendžiant visų moksleivių poreikius (siekiant palaikyti visų moksleivių gerovę ir atsparumą). |

Kaip naudoti siekius?

Kiekvienas siekis pristatytas kartu su komunikacijos iššūkio, su kuriuos susidūrė konkreti tarpininkų grupė, pavyzdžiu. Šie pavyzdžiai vadinami „**realijomis**“ ir buvo surinkti vykdant BRIES tarpusavio mokymosi veiklą. Visų siekių struktūra vienoda:

1. **Realijos** parodo konkretų kontekstą, kuriame neveiksminga komunikacija ištikus krizei neigiamai paveikė atitinkamos tarpininkų grupės gerovę ir atsparumą.
2. Įkvėpimui apibendrintas veiksmingos komunikacijos **šalies pavyzdys**, susijęs su atitinkamu siekiu. Išsamius pavyzdžių duomenis rasite originalioje ataskaitoje anglų kalba.
3. Pristatomas **orientacinis klausimas**.
4. Orientacinis klausimas susijęs su **esmine įžvalga**, kuri yra pirmasis indėlis analizuojant atitinkamą siekį.

Turintieji sprendimo teisę gali naudoti siekius kaip pavyzdžius, kad susietų juos su įprastomis gyvenimo situacijomis, kuriose patobulinti komunikacijos procesai gali paveikti moksleivių atsparumą ir gerovę.

O tai savo ruožtu gali **paskatinti** **analizės procesus** mokykloje, savivaldybėje, regione ar šalyje svarstant, kaip komunikuoti informaciją ir sprendimus tarpininkams arba kaip įtraukti įvairias tarpininkų grupes į sprendimų priėmimo procesus (pvz., rengiant ir aptariant ekstremaliųjų situacijų planus, komunikacijos gaires ir strategijas ir pan.).

A siekis. Saugios ir patikimos psichosocialinės mokymosi aplinkos užtikrinimas

Saugi ir patikima psichosocialinė mokymosi aplinka yra labai svarbi užtikrinant visų moksleivių (ir mokytojų) socialinę ir emocinę gerovę, ypač ištikus krizei. Veiksminga komunikacija gali sukurti mokymosi aplinką, kurioje moksleiviams sukuriamas priklausymo bendruomenei jausmas, kurioje jie jaučiasi išklausyti ir gali prašyti pagalbos ar paramos. Ta taip pat prisideda prie atsparumo didinimo.

Toliau pateiktos realijos yra komunikacijos iššūkių, su kuriais susidūrė moksleiviai ankstyvuoju COVID-19 pandemijos laikotarpiu, pavyzdžiai. Jais siekiama skaitytojui parodyti atvejus, kai veiksminga komunikacija (jei ji būtų buvusi naudojama) galėjo prisidėti prie moksleivių gerovės ir atsparumo didinimo.

**Realijos.**

* Moksleiviai pasakojo, kad susidūrę su iššūkiais jie **negalėjo betarpiškai komunikuoti** su mokytojais.
* Buvo sudėtinga **pasitarti su paramą teikiančiais asmenimis.** Kai kurie moksleiviai anksčiau nebuvo kreipęsi į mokykloje dirbusius psichologus / specialistus, todėl jie jų **nepažinojo**.
* Kai kurie moksleiviai patyrė papildomų sunkumų, kadangi jų tėvai negalėjo imtis atitinkamų **komunikacijos užduočių**. Dėl **prasto mokyklų ir šeimų komunikacijos proceso** dar labiau **padidėjo moksleivių įtampa.**

Įkvepianti praktika (A siekis)

Šiame pavyzdyje buvo sukurta įtraukiojo mokymosi aplinka, kurioje visi moksleiviai gali saugiai komunikuoti.

**Nuotolinis bendravimas – nuotolinio mokymosi patirtis ir sėkmės veiksniai**

Švedijoje atliktas tyrimas parodė, kaip mokymo procesus paveikė nuotolinis mokymasis per COVID-19 pandemiją, naudojantis skaitmeninėmis komunikacijos priemonėmis.

Pokalbiuose su mokytojais paaiškėjo, kad kai kurie moksleiviai jautėsi patogiau bendraudami tekstinėmis žinutėmis ir naudodamiesi internetinėmis pokalbių programėlėmis nei klasės aplinkoje su savo bendraamžiais. Iš tyrimo ataskaitoje pristatyti įvairūs veiksmai, kurių buvo imtasi mažose ir didesnėse moksleivių grupėse, siekiant sukurti gyvesnę ir prasmingesnę komunikaciją.

Iš rezultatų matyti, kaip svarbu užtikrinti, kad kiekvienas turėtų galimybę pasinaudoti pritaikytomis komunikacijos priemonėmis. Taip užtikrinamas informacijos srautas, kuris lengviau pasiekia visus moksleivius.

([*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)

**Orientacinis klausimas** ir **esminė įžvalga** susieja efektyvios komunikacijos temą su A siekiu. Dėmesys sutelkiamas į **efektyvią komunikaciją ir moksleivius**:

****

**Kaip veiksmingos komunikacijos kultūra švietimo srityje gali padėti tarpininkams sukurti saugią ir patikimą psichosocialinę mokymosi aplinką visiems moksleiviams?**

*Esminė įžvalga*: Veiksmingos komunikacijos kultūra švietimo srityje užtikrina saugią ir patikimą psichosocialinę mokymosi aplinką. Pasitikėjimų grįstų santykių kūrimas, įgalinantis veiksmingą komunikaciją, yra labai svarbus visiems moksleiviams paremti. Jis apima moksleivių ir jų poreikių supratimą, taip pat jų aplinkos ir šeimos aplinkybių pažinimą.

B siekis. Gebėjimas imtis iniciatyvos, pasirengimas nenumatytiems psichosocialiniams atvejams

Gebėjimas imtis iniciatyvos, pasirengimas nenumatytiems psichosocialiniams atvejams buvo vienas svarbiausių mokytojų siekių pandemijos ir būsimų krizių sąlygomis. Negalėjimas (vėl) veikti ir nepasirengimas dar labiau padidino mokytojų įtampą ir neigiamai paveikė jų gerovę. O ribotas jų gebėjimas reaguoti į visų moksleivių poreikius neigiamai paveikė moksleivių gerovę ir atsparumą.

Toliau pateikta realija yra komunikacijos iššūkių, su kuriais susidūrė mokytojai ankstyvuoju COVID-19 pandemijos laikotarpiu, pavyzdys. Juo siekiama parodyti atvejus, kai veiksminga komunikacija (jei ji būtų buvusi naudojama) galėjo prisidėti prie mokytojų darbo sąlygų gerinimo ir moksleivių gerovės didinimo.

**Realija.**

* Mokytojai minėjo, kad pirmasis pandemijos etapas buvo labai sunkus, nes jiems teko laukti sprendimų ir nurodymų iš aukštesnio lygio institucijų. **Ši komunikacija nebuvo veiksminga, nes ji buvo lėta ir neskaidri.** Mokytojų veiksmai buvo apriboti, jie nežinojo apie savo pasirinkimo galimybes ar komunikacijos sistemas, kurios leistų jiems imtis iniciatyvos tenkinant visų moksleivių poreikius.

Įkvepianti praktika (B siekis)

Šiame pavyzdyje informacija mokytojams ir kitiems tarpininkams buvo teikiama vos prireikus, kad jie būtų pasirengę imtis iniciatyvos.

**Informavimas apie baigiamųjų egzaminų pakeitimo tvarką COVID-19 pandemijos metu, kai buvo uždarytos mokyklos**

2020 m. Airijoje uždarius mokyklas dėl COVID-19 pandemijos, Švietimo ministerija parengė komunikacijos planus, skirtus informuoti visus tarpininkus apie vidurinės mokyklos baigiamųjų egzaminų ir vertinimo tvarką.

Vienas iš iššūkių buvo didelė auditorija, nes reikėjo pasiekti visus moksleivius, tėvus / globėjus, mokyklų bendruomenes, įskaitant mokyklų vadovus ir mokytojus, švietimo sektoriaus tarpininkus ir atstovus. Aiškiai komunikacijai reikėjo nemažai patirties. Buvo suplanuota daugiakanalė, kelių lygmenų komunikacija.

Labai svarbu buvo stebėti komunikacijos procesų įtaką, nes taip buvo galima prireikus greitai pritaikyti pranešimus ir komunikacijos procesus.

([Švietimo ministerija](https://www.gov.ie/en/publication/06a3c-calculated-grades-a-guide-for-leaving-certificate-students-2020/), 2020; [EBPO](https://www.oecd.org/education/implementation-of-ireland-s-leaving-certificate-2020-2021-e36a10b8-en.htm), 2023; [Jungtinis švietimo, tęstinio švietimo, aukštojo mokslo, mokslinių tyrimų, inovacijų ir mokslo komitetas](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)

**Orientacinis klausimas** ir **esminė įžvalga** susieja efektyvios komunikacijos temą su B siekiu. Dėmesys sutelkiamas į **efektyvią komunikaciją ir mokytojus**:

****

****Kaip veiksmingos komunikacijos kultūra švietimo srityje gali padėti mokytojams imtis iniciatyvos ir pasirengti tenkinti visų moksleivių poreikius iškilus nenumatytiems psichosocialiniams atvejams?**

*Esminė įžvalga:* Kai komunikacijos procesai yra skaidrūs ir mokytojai dalyvauja priimant sprendimus, jie geba imtis iniciatyvos ir būti pasirengę nenumatytiems psichosocialiniams atvejams. Geresnė komunikacija ir informacijos pasikeitimas tarp mokytojų bei tarpininkų gali padėti šiam procesui. Tinkamos komunikacijos ir informacinių technologijų įgūdžių tobulinimo galimybės yra labai svarbios siekiant padėti mokytojams, ypač ištikus krizei.

C siekis. Paramos ryšių kūrimas moksleivių ir jų šeimų bendruomenėje

COVID-19 pandemija išryškino paramos šeimoms poreikį švietimo srityje krizės metu. Bendruomenės paramos ryšiai atliko esminį vaidmenį teikiant šią paramą, kai platesnės sistemos paramos struktūros nesugebėjo to padaryti.

Galimybė veiksmingai komunikuoti naudojantis paramos ryšiais (mokyklų) bendruomenėse padeda šeimoms ir didina moksleivių gerovę bei atsparumą, ypač krizės metu.

Toliau pateiktuose realijų pavyzdžiuose aprašomi šeimų komunikacijos iššūkiai ankstyvuoju COVID-19 pandemijos krizės laikotarpiu ir pateikiama įžvalgų apie jų gyvenimo realijas.

**Realijos.**

* Komunikacijos iššūkiai, su kuriais tėvai susidūrė pandemijos metu, ypač susiję su tuo, **kaip ir kada buvo komunikuojami sprendimai**. Kai kuriais atvejais apie sprendimus pranešdavo žiniasklaida, tačiau šeimoms tekdavo laukti, kol mokyklos juos įgyvendins. Migrantų kilmės ir kitomis kalbomis kalbančios šeimos patyrė didelę atskirtį, negaudamos informacijos ir komunikacijos apie priimtus sprendimus.
* Tėvai nurodė, kad **bendruomenė** atliko esminį vaidmenį komunikuojant krizės metu. Joje jie atrado galimybių keistis informacija ir aptarti su švietimu susijusius iššūkius krizės akivaizdoje.

Įkvepianti praktika (C siekis)

Toliau pateiktuose pavyzdžiuose pavaizduota, kaip šeimos ir mokyklų bendruomenės turėjo galimybių komunikuoti, todėl buvo pasiektas bendras supratimas ir užmegzti glaudūs ryšiai.

**Tėvų kavinė Frankfurto pradinėje mokykloje**

Vokietijoje mokytojai ir mokyklos vadovas subūrė tėvų kavinę, kad pagerintų šeimų ir mokyklos ryšį. Taip buvo siekiama suteikti erdvės ir laiko pasidalyti patirtimi bei nuomonėmis ir kartu įveikti iššūkius.

Draugiška atmosfera sustiprino mokyklos ir jos bendruomenės santykius. Ji taip pat buvo labai svarbi įtraukiant naujus tėvus ir suteikiant galimybę tėvams iš vokiškai nekalbančių šeimų kitaip pabendrauti su mokykla.

Šis projektas pasirodė esąs labai veiksmingas dėl netradicinio komunikacijos būdo. Keitimasis informacija vyko draugiškoje ir intymioje atmosferoje, nesusijusioje su veiklos rezultatais, pažymiais ir vertinimais. Tėvai patys rinkosi diskusijų temas, kurios kartais būdavo labai asmeniškos. Asmeninis tėvų ir mokytojų bendravimas sukūrė pasitikėjimo pagrindą, o komunikacijos kanalai tapo labiau tiesioginiai.

(*Ludwig Weber Schule*, Frankfurtas, Vokietija)

**COVID-19 pandemija ir išmoktos pamokos ikimokyklinio ugdymo įstaigose**

Tyrime parodyta, kaip Švedijos, Norvegijos ir Jungtinių Amerikos Valstijų mokytojai ikimokyklinio ugdymo įstaigose susitvarkė su pandemijos apribojimais. Straipsnyje rašoma, kad viena Švedijos ikimokyklinio ugdymo įstaiga, bendradarbiaudama su personalu ir tėvų patariamąja taryba, parengė išsamų krizės veiksmų planą. Norvegijoje tėvai ir mokyklos personalas dalyvavo kuriant bendrą supratimą ir strategiją, kaip dalytis informacija ir įdiegti saugumo gaires.

Šie pavyzdžiai rodo, kaip tėvai, būdami bendruomenės dalimi, gali dalyvauti įvairiuose veiksmingos komunikacijos kultūros kūrimo etapuose.

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

**Orientacinis klausimas** ir **esminė įžvalga** susieja efektyvios komunikacijos temą su C siekiu. Dėmesys sutelkiamas į **efektyvią komunikaciją ir šeimas**:

****

****Kaip veiksmingos komunikacijos kultūra švietimo srityje gali padėti šeimoms ieškoti paramos ryšių bendruomenėje, kad būtų patenkinti visų moksleivių poreikiai?**

*Esminė įžvalga:* Pasitelkiant veiksmingą komunikaciją galima užmegzti paramos ryšius moksleivių ir šeimų bendruomenėje, kad būtų plėtojama gera turinčiųjų sprendimo teisę ir bendruomenių partnerystė. Veiksminga komunikacija švietimo srityje padeda plėtoti tarpininkų santykius ir pasitikėjimą. Tai pagrindiniai elementai, padedantys pasiekti visus moksleivius ir jų šeimas.

D siekis: Veiksmingos komunikacijos pasitelkimas sprendžiant visų moksleivių poreikius

Naudojant veiksmingą komunikaciją švietimo srityje užtikrinama, kad sprendimai įvairiais švietimo sistemos lygmenimis komunikuojami aiškiai ir prieinamai. Į sprendimų priėmimo procesą įtraukiami įvairių lygių tarpininkai. Be to, palaikomas skaidrumas ir naudojamas patikimas komunikacijos pagrindas. Tam reikalinga nusistovėjusi veiksmingos komunikacijos kultūra.

Veiksminga komunikacija siekiant patenkinti visų moksleivių poreikius didina moksleivių gerovę ir atsparumą, ypač krizės metu.

BRIES veikloje dalyvavę Agentūros šalių atstovai realijų pavyzdžiuose aptarė komunikacijos klausimus, susijusius su COVID-19 pandemija.

**Realijos.**

* Visos BRIES veikloje dalyvaujančios šalys pranešė, kad **reikia imtis veiksmų**, susijusių su komunikacija su tarpininkais, kad krizės metu būtų galima tenkinti atskirties riziką patiriančių moksleivių poreikius.
* Šalys nurodė, kad svarbu **naudoti įvairius komunikacijos** su tarpininkais **būdus**. Kanalų įvairovė laikoma svarbiausiu elementu formuojant komunikacijos politiką.
* Šalys taip pat teigė, kad bendravimas su tarpininkais **neturėjo tiesioginio poveikio politikos formavimui**. Kai kurie atstovai tai aiškino staigia krizės pradžia ir ribotu laiku, per kurį buvo galima užtikrinti tarpininkų dalyvavimą. Tačiau jie buvo įsitikinę, kad tarpininkams turėtų būti suteikta **galimybė teikti grįžtamąjį ryšį** ir **prisidėti** prie politikos formavimo. Taip galima padėti užtikrinti, kad politika atitiktų tarpininkų poreikius ir būtų veiksminga sprendžiant krizę. Be to, kadangi komunikacija vyksta abiem kryptimis, ji daro įtaką ir iš jos mokomasi.
* Šalys teigė, kad komunikacija turėtų būti **skaidri**, o tarpininkams reikėtų pateikti **kuo daugiau informacijos** apie krizę, politikos formavimo procesą ir politinių sprendimų pagrindimą.

Įkvepianti praktika (D siekis)

Šiuo pavyzdžiu užtikrinamas tarpininkų dalyvavimas politikos formavimo procesuose ir galimybės komunikuoti.

**Visuotinė vyriausybės strategija, kuria siekiama pagerinti neįgaliųjų gyvenimą ir skatinti didesnę įtrauktį Airijoje**

Airijoje įvairios tarpininkų grupės 2017–2022 m. parengė ir įgyvendino Nacionalinę neįgaliųjų įtraukties strategiją. Šis politikos rengimo procesas sukūrė platformą, kuri skatino visus tarpininkus dalyvauti bei diskutuoti ir apskritai palaikė tarpininkų komunikaciją.

Strategijos rengimo ir įgyvendinimo procesas parodė, kaip plėtoti veiksmingą komunikaciją ir bendradarbiavimą. Jungtinis požiūris palengvino tarpininkų komunikaciją nacionaliniu ir vietos lygmenimis. O tai, savo ruožtu, paskatino pozityvų įsitraukimą ir bendrą supratimą, kaip komunikuoti, bendrauti ir dirbti kartu.

([Vaikų, lygybės, negalios, integracijos ir jaunimo reikalų ministerija](https://www.gov.ie/en/publication/8072c0-national-disability-inclusion-strategy-2017-2021), 2017)

**Orientacinis klausimas** ir **esminė įžvalga** susieja efektyvios komunikacijos temą su D siekiu. Dėmesys sutelkiamas į **efektyvią komunikaciją ir turinčiuosius sprendimo teisę**:

****

****Kaip veiksmingos komunikacijos kultūra švietimo srityje gali padėti turintiesiems sprendimo teisę siekti, kad būtų patenkinti visų moksleivių poreikiai?**

*Esminė įžvalga*: Veiksmingos komunikacijos kultūra švietimo srityje užtikrina, kad sprendimų ir sprendimų priėmimo proceso komunikacija apimtų visų lygių tarpininkus. Komunikacijos strategijos, kuriose naudojami įvairūs komunikacijos kanalai ir apibrėžti aiškūs vaidmenys, padeda tarpininkams siekti patenkinti visų moksleivių poreikius.

4 skyrius. Analizės priemonė

Veiksmingos komunikacijos švietimo srityje analizės priemonė yra susijusi su D siekiu. „Veiksmingos komunikacijos pasitelkimas sprendžiant visų moksleivių poreikius“ palaiko „saugios ir patikimos psichosocialinės mokymosi aplinkos užtikrinimą“, „gebėjimą imtis iniciatyvos ir pasirengimą nenumatytiems psichosocialiniams atvejams“ bei „paramos ryšių kūrimą moksleivių ir jų šeimų bendruomenėje“. Veiksminga komunikacija yra vienas iš žingsnių siekiant įgyvendinti visus keturis siekius, kaip matyti iš kiekvieno siekio pristatymo 3 skyriuje.

Analizės priemonėje pateikiami orientaciniai teiginiai, padedantys naudotojams apsvarstyti veiksmingą komunikaciją, susijusią su D siekiu. Šia priemone siekiama pradėti procesą, kuris sudarytų tarpininkams sąlygas išanalizuoti ir peržiūrėti esamas komunikacijos strategijas bei procesus, skirtus turintiesiems sprendimų teisę mokyklų, regionų, savivaldybių ir nacionaliniu lygmenimis.

Kaip naudotis priemone?

* Šia priemone šalims **siūloma iškelti** ir nustatyti problemas, susijusias su veiksmingos komunikacijos kultūros gerinimu, siekiant pasirengti krizėms.
* Orientaciniai teiginiai nėra išsamūs. Jei reikia, naudotojai **gali pridėti savo teiginių**.
* Kadangi šalių švietimo sistemos ir pasirengimo būsimoms krizėms skirtos priemonės labai skiriasi, naudotojai turėtų **pritaikyti šią priemonę savo šalies kontekstui**.
* Priklausomai nuo to, kaip analizės priemonę ketina naudoti turintieji sprendimo teisę, naudotojai **terminą „tarpininkai“ gali pakeisti atitinkamos ugdymo tarpininkų grupės pavadinimu** (pvz., moksleiviai, tėvai, mokytojai, mokyklų vadovai).
* Kadangi pagrindiniai veiksmingos komunikacijos elementai (**aiškumas, prieinamumas, skaidrumas, pasitikėjimas**) yra esminiai veiksniai, skatinantys sukurti veiksmingos komunikacijos kultūrą, jais grindžiami toliau išvardyti **orientaciniai teiginiai**.
* Lentelėse po kompleksinio **bendro teiginio** apie kiekvieną pagrindinį elementą **pateikiami konkretūs teiginiai** punktais, kuriais siekiama išskaidyti bendrą teiginį į kiekvieno pagrindinio elemento savybes.
* Naudotojai turėtų pažymėti varnele atitinkamą stulpelį, pasirinkdami, ar konkretus **orientacinis teiginys** yra „**taikomas**“ (2), „**tobulintinas**“ (1) arba „mums **neaktualus**“ (0).

Efektyvios komunikacijos, susijusios su D siekiu, analizės lentelės

|  |  |
| --- | --- |
|  | **D siekis:**  Mūsų šalyje / savivaldybėje / regione / mokykloje taikoma veiksmingos komunikacijos kultūra, leidžianti tarpininkams tenkinti visų moksleivių poreikius. |

Raktas: 0 = Mums neaktualu, 1 = Tobulintina, 2 = Taikoma

1. Aiškumas

| **Orientaciniai teiginiai** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mes aiškiai komunikuojame ugdymo tarpininkams** sprendimus ir sprendimų priėmimo procesus. |  |  |  |
| * Mes **nuosekliai** (reguliariai) komunikuojame su tarpininkais. |  |  |  |
| * Mes **supaprastiname** savo komunikacijoje pateikiamą informaciją. |  |  |  |
| * Mes užtikriname, kad bendraujant su tarpininkais daugiausia dėmesio būtų skiriama **svarbiausiems politikos klausimams**. |  |  |  |
| * Mes turime **aiškius ir suplanuotus komunikacijos prioritetus** (pvz., pirmenybę teikiame komunikacijai, susijusiai su gerove). |  |  |  |
| * Savo komunikacijos procesuose mes **nustatėme terminus** (pvz., atkreipdami dėmesį į tai, kad atsakymai turi būti pateikti laiku). |  |  |  |
| * Kita *(nurodykite)*: |  |  |  |

1. Prieinamumas

| **Orientaciniai teiginiai** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Apie sprendimus ir sprendimų priėmimo procesus mes komunikuojame **prieinamais** būdais. |  |  |  |
| * Bendraudami su tarpininkais mes naudojame **kelis tinkamus kanalus** (pvz., tikslinės grupės pageidaujamus kanalus). |  |  |  |
| * Savo komunikacijos procesams mes naudojame **prieinamus duomenų formatus**. |  |  |  |
| * Bendraudami su tarpininkais mes vartojamą **tinkamą ir prieinamą kalbos stilių ir toną** (pvz., vartojame įtraukią kalbą). |  |  |  |
| * Bendravimo procesuose **savo kalbą mes pritaikome** prie pranešimo gavėjų (pvz., kelios kalbos, lengva ar lengvesnė kalba). |  |  |  |
| * Į diskusijas apie komunikacijos procesus mes **įtraukiame** tarpininkus, kad komunikacija būtų **prieinama** ir pritaikyta tikslinės grupės poreikiams. |  |  |  |
| * Kita *(nurodykite)*: |  |  |  |

1. Pasitikėjimas

| **Orientaciniai teiginiai** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Į sprendimų priėmimo procesus mes **įtraukiame** tarpininkus. |  |  |  |
| * Mes kviečiame tarpininkus **dalyvauti** priimant sprendimus. |  |  |  |
| * Sprendimų priėmimo procesuose mes aktyviai **klausome** tarpininkų. |  |  |  |
| * Mes **vertiname** tarpininkų pastabas ir grįžtamąjį ryšį, įtraukdami juos į sprendimų priėmimo procesus. |  |  |  |
| * Mes teikiame **grįžtamąjį ryšį** tarpininkams apie jų indėlį į sprendimų priėmimo procesus ir komunikacijos strategijas. |  |  |  |
| * Komunikuodami mes įsipareigojame **laiku pateikti** atsakymus. |  |  |  |
| * Mes **paaiškiname** tarpininkams, kaip vertiname jų indėlį į sprendimų priėmimo procesus ir komunikacijos strategijas. |  |  |  |
| * Mes **reaguojame** į tarpininkų indėlį ir grįžtamąjį ryšį sprendimų priėmimo procesuose ir komunikacijos strategijose. |  |  |  |
| * Kita *(nurodykite)*: |  |  |  |

1. Skaidrumas

| **Orientaciniai teiginiai** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Mes užtikriname sprendimų priėmimo procesų ir komunikacijos strategijų **skaidrumą** tarpininkams (kada priimami sprendimai, kas juose dalyvauja, informuojame tarpininkus apie dalyvavimo galimybes). |  |  |  |
| * Mes užtikriname, kad atitinkami tarpininkai turėtų **pakankamai** informacijos apie sprendimų priėmimo procesus (įvairiais kanalais ir formatais). |  |  |  |
| * Mes **atvirai ir sąžiningai** perduodame tarpininkams svarbią informaciją. |  |  |  |
| * Mes paaiškiname tarpininkams, kas yra **atsakingi** už komunikacijos strategijas ir perduodamą informaciją. |  |  |  |
| * Mes padedame turintiesiems sprendimo teisę ir atitinkamiems tarpininkams diskutuoti apie mūsų komunikacijos strategijų **kokybę ir vertinimą**. |  |  |  |
| * Kita *(nurodykite)*: |  |  |  |

Naudota literatūra

Airenti, G. ir Plebe, A., 2017. ‘Editorial: Context in Communication: A Cognitive View’[Redaktoriaus skiltis. Komunikacijos kontekstas. Kognityvinis požiūris] *Frontiers in Psychology*, 8, 115. [doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00115](https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00115) (paskutinį kartą prisijungta 2024 m. sausio mėn.)

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* [Nuotolinis bendravimas – nuotolinio mokymosi patirtis ir sėkmės veiksniai Geteborgo vidurinėse mokyklose 2020 m. pavasarį]. Geteborgas: 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) (paskutinį kartą prisijungta 2024 m. sausio mėn.)

Durkee-Lloyd, J. L., 2022. ‘Analyzing Communication Strategies Used in Long Term Care Facilities during the COVID-19 pandemic in New Brunswick, Canada’ [Komunikacijos strategijų, taikomų ilgalaikės globos įstaigose COVID-19 pandemijos metu Naujajame Brunsvike (Kanada), analizė] *Journal of Primary Care & Community Health*, 13, 1–8. DOI: [10.1177/21501319221138426](https://doi.org/10.1177/21501319221138426) (paskutinį kartą prisijungta 2024 m. sausio mėn.)

EBPO, 2023. ‘Implementation of Ireland’s Leaving Certificate 2020-2021: Lessons from the COVID-19 Pandemic’ [Airijos 2020–2021 m. brandos egzaminų įgyvendinimas. COVID-19 pandemijos patirtis], *EBPO švietimo politikos perspektyvos*, Nr. 73. Paryžius: OECD Publishing. [doi.org/10.1787/e36a10b8-en](https://doi.org/10.1787/e36a10b8-en) (paskutinį kartą prisijungta 2024 m. sausio mėn.)

Europos specialiojo ir inkliuzinio ugdymo plėtros agentūra, 2021. *Pagrindiniai principai – parama kuriant ir įgyvendinant įtraukiojo ugdymo politiką*. (red. V. J. Donnelly ir A. Watkins). Odensė, Danija. [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) (paskutinį kartą prisijungta 2024 m. sausio mėn.)

Europos specialiojo ir inkliuzinio ugdymo plėtros agentūra, 2022. *Inclusive Education and the Pandemic – Aiming for Resilience: Key European measures and practices in 2021 publications [Įtraukusis ugdymas ir pandemija. Atsparumo siekis: pagrindinės Europos priemonės ir praktika 2021 m. leidiniuose]*. (red. L. Muik, M. Presmanes Andrés ir M. Bilger). Odensė, Danija.   
[www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-report](http://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-report) (paskutinį kartą prisijungta 2024 m. sausio mėn.)

Europos specialiojo ir inkliuzinio ugdymo plėtros agentūra, 2023. *Building Resilience through Inclusive Education Systems: Mid-Term Report. Peer-learning activities to develop a tool to support educational resilience [Atsparumo įgijimas įgyvendinant įtrauktį švietime. Tarpinė ataskaita. Tarpusavio mokymosi veikla siekiant sukurti priemonę, padedančią palaikyti atsparumą ugdymui]*. (red. M. Bilgeri ir M. Presmanes Andrés). Odensė, Danija. [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) (paskutinį kartą prisijungta 2024 m. sausio mėn.)

Europos specialiojo ir inkliuzinio ugdymo plėtros agentūra, 2024. *Building Resilience through Inclusive Education Systems: Methodology and Theory* *[Atsparumo įgijimas įgyvendinant įtrauktį švietime. Metodologija ir teorija]* (darbinis pavadinimas). Odensė, Danija

Evans, P., 2002. ‘Collective capabilities, culture, and Amartya Sen’s *Development as Freedom*’ [Kolektyviniai pajėgumai, kultūra ir Amartya Seno „*Plėtra kaip laisvė*“] *Studies in Comparative International Development*, 37, 54–60. [doi.org/10.1007/BF02686261](https://doi.org/10.1007/BF02686261) (paskutinį kartą prisijungta 2024 m. sausio mėn.)

Glik, D. C., 2007. ‘Risk Communication for Public Health Emergencies‘ [Visuomenės sveikatos ekstremaliųjų padėčių krizės komunikavimas] *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) (paskutinį kartą prisijungta 2023 m. birželio mėn.)

Gouëdard, P., Pont, B. ir Viennet, R., 2020. ‘Education Responses to Covid-19: Implementing a way forward’ [Švietimo atsakas į COVID-19 pandemiją. Išeičių įgyvendinimas], *EBPO švietimo darbo dokumentas* Nr. 224. Paryžius: OECD Publishing. [doi.org/10.1787/8e95f977-en](https://doi.org/10.1787/8e95f977-en) (paskutinį kartą prisijungta 2024 m. sausio mėn.)

Greenaway, K. H., Wright, R. G., Willingham, J., Reynolds, K. J. ir Haslam, S. A., 2015. ‘Shared Identity Is Key to Effective Communication’ [Bendra tapatybė yra svarbiausias veiksmingos komunikacijos aspektas] *Personality and Social Psychology Bulletin*, 41 (2), 171–182. [doi.org/10.1177/0146167214559709](https://doi.org/10.1177/0146167214559709) (paskutinį kartą prisijungta 2023 m. birželio mėn.)

Ibrahim, S., 2017. ‘How to Build Collective Capabilities: The 3C-Model for Grassroots-Led Development’ [Kaip sukurti kolektyvinius pajėgumus? Žmonių bendruomenės inicijuoto vystymosi 3C modelis] *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) (paskutinį kartą prisijungta 2024 m. sausio mėn.)

Jones, R.G., 2013. *Communication in the Real World [Komunikacija realiame pasaulyje]*. Mineapolis: University of Minnesota Libraries Publishing

Jungtinis švietimo, tęstinio švietimo, aukštojo mokslo, mokslinių tyrimų, inovacijų ir mokslo komitetas, 2021. *The Impact of COVID-19 on Primary and Secondary Education [COVID-19 pandemijos poveikis pradiniam ir viduriniam ugdymui]*. Dublinas: 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) (paskutinį kartą prisijungta 2024 m. sausio mėn.)

Kambouri, M., Wilson, T., Pieridou, M., Flannery Quinn, S. ir Liu, J., 2022. ‘Making Partnerships Work: Proposing a Model to Support Parent-Practitioner Partnerships in the Early Years’ [Partnerystės įgyvendinimas. Tėvų ir specialistų partnerysčių modelio pasiūlymas] *Early Childhood Education Journal,* 50, 639–661.   
[doi.org/10.1007/s10643-021-01181-6](https://doi.org/10.1007/s10643-021-01181-6) (paskutinį kartą prisijungta 2023 m. birželio mėn.)

Lund-Tønnesen, J. ir Christensen, T., 2023. ‘Learning from the COVID-19 Pandemic: Implications from Governance Capacity and Legitimacy’ [COVID-19 pandemijos patirtis. Valdymo pajėgumo ir teisėtumo pasekmės] *Public Organization Review*, 23, 431–449. [doi.org/10.1007/s11115-023-00705-5](https://doi.org/10.1007/s11115-023-00705-5) (paskutinį kartą prisijungta 2023 m. birželio mėn.)

Pramling Samuelsson, I., Wagner, J.T. ir Eriksen Ødegaard, E., 2020. ‘The Coronavirus Pandemic and Lessons Learned in Preschools in Norway, Sweden and the United States: OMEP Policy Forum’ [Koronaviruso pandemija ir įgyta patirtis Norvegijos, Švedijos ir Jungtinių Amerikos Valstijų ikimokyklinio ugdymo įstaigo*se*] *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) (paskutinį kartą prisijungta 2024 m. sausio mėn.)

Robeyns, I., 2016. ‘Capabilitarianism’ [Pajėgumizmas] *Journal of Human Development and Capabilities*, 17 (3), 397–414. DOI: [10.1080/19452829.2016.1145631](https://doi.org/10.1080/19452829.2016.1145631) (paskutinį kartą prisijungta 2024 m. sausio mėn.)

Schejter, A. M. 2022. ‘“It is not good for the person to be alone”: The capabilities approach and the right to communicate’ [„Žmogui negera būti vienam. Pajėgumo metodas ir teisė komunikuoti“] *Convergence*, 28 (6), 1826–1840. [doi.org/10.1177/13548565211022512](https://doi.org/10.1177/13548565211022512) (paskutinį kartą prisijungta 2024 m. sausio mėn.)

Sen, A., 2001. *Development as Freedom [Plėtra kaip laisvė]*. Oksfordas: Oxford University Press

Sen, A., 2009. *Inequality Reexamined [Sugrįžimas prie nelygybės problemos]*.Oksfordas: Oxford University Press

Sen, A., 2010. *The Idea of Justice [Teisingumo idėja]*.Londonas: Penguin Books

Švietimo ministerija, 2020. *Calculated Grades – A Guide for Leaving Certificate Students 2020 [Apskaičiuoti įvertinimai. 2020 m. Brandos atestatų vadovas]*. [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/) (paskutinį kartą prisijungta 2024 m. sausio mėn.)

Vaikų, lygybės, negalios, integracijos ir jaunimo reikalų ministerija, 2017. *National Disability Inclusion Strategy 2017-2021 [2017–2022 m. Nacionalinė neįgaliųjų įtraukties strategija]*.[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) (paskutinį kartą prisijungta 2024 m. sausio mėn.)

Vakarelov, O. ir Rogerson, K., 2020. ‘The Transparency Game: Government Information, Access, and Actionability’ [Skaidrumo žaidimas. Vyriausybės informacija, prieiga ir veiksnumas] *Philosophy & Technology*, 33, 71–92. [doi.org/10.1007/s13347-019-0340-z](https://doi.org/10.1007/s13347-019-0340-z) (paskutinį kartą prisijungta 2024 m. sausio mėn.)

Walaski, P., 2011. *Risk and crisis communications: Methods and messages [Komunikacija rizikos ir krizės atveju. Metodai ir pranešimai]*. Naujasis Džersis: John Wiley & Sons, Incorporated