Reziliences veidošana, izmantojot iekļaujošas izglītības sistēmas

**Izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas kultūras veidošanas pamatnostādnes**

**Eiropas Speciālās un iekļaujošās izglītības aģentūra**

Eiropas Speciālās un iekļaujošās izglītības aģentūra (Aģentūra) ir neatkarīga un pašregulējoša organizācija. Aģentūru līdzfinansē tās dalībvalstu izglītības ministrijas un Eiropas Komisija, izmantojot darbības dotāciju Eiropas Savienības (ES) izglītības programmā.

Finansē Eiropas Savienība. Tomēr izteiktie viedokļi un pārliecība ir tikai autora(-u) viedokļi, un tie ne vienmēr atspoguļo Eiropas Savienības vai Eiropas Komisijas viedokļus. Par tiem nav atbildīga ne Eiropas Savienība, ne Eiropas Komisija.

Jebkuras privātpersonas uzskati, kas izteikti šajā dokumentā, ne vienmēr atspoguļo Aģentūras, tās dalībvalstu vai Eiropas Komisijas oficiālos viedokļus.

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

Redaktores: Margarita Bilgeri un Amēlija Lehevāla (Amélie Lecheval)

Šī publikācija ir atklāta avota resurss. Tas nozīmē, ka jums ir brīva pieeja šai publikācijai, tās izmantošanai, modificēšanai un izplatīšanai ar attiecīgu Eiropas Speciālās un iekļaujošās izglītības aģentūras atļauju. Lai saņemtu papildinformāciju, skatiet Aģentūras atklātās piekļuves politiku: [www.european-agency.org/open-access-policy](https://www.european-agency.org/open-access-policy).

Jūs varat citēt šo publikāciju šādi: Eiropas Speciālās un iekļaujošās izglītības aģentūra, 2024. *Reziliences veidošana, izmantojot iekļaujošas izglītības sistēmas: Izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas kultūras veidošanas pamatnostādnes*. (M. Bilgeri un A. Lecheval, red.). Odense, Dānija

Šis darbs ir licencēts saskaņā ar [Creative Commons licenci Attiecinājums-Nekomerciāls-Dalīties līdzīgi 4.0 Starptautisks](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Šo publikāciju drīkst brīvi kopīgot un adaptēt.

Lai nodrošinātu plašāku pieejamību, šis ziņojums ir izlasāms elektroniskā formātā 25 valodās Aģentūras tīmekļa vietnē: [www.european-agency.org](https://www.european-agency.org/)

Šis ir angļu valodas oriģinālteksta tulkojums. Ja rodas šaubas par tulkojumā esošās informācijas precizitāti, lūdzu, skatiet oriģināltekstu angļu valodā.

ISBN: 978-87-7599-109-9 (elektronisks)

**Sekretariāts**

Østre Stationsvej 33

DK-5000 Odense C, Dānija

Tālr.: +45 64 41 00 20

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

**Briseles birojs**

Rue Montoyer 21

BE-1000 Brussels, Beļģija

Tālr.: +32 2 213 62 80

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

**SATURS**

[Izmantotās ikonas 4](#_Toc165545251)

[Ievads 5](#_Toc165545252)

[Kāds ir šo pamatnostādņu mērķis? 5](#_Toc165545253)

[Kā izmantot šīs pamatnostādnes 6](#_Toc165545254)

[Kur atrast plašāku informāciju 6](#_Toc165545255)

[1. sadaļa. Izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas kultūras veidošanas modelis 7](#_Toc165545256)

[Izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas pamatelementi 7](#_Toc165545257)

[Izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas kultūras veidošanas modeļa apraksts 8](#_Toc165545258)

[2. sadaļa. Labklājības ietvars 11](#_Toc165545259)

[3. sadaļa. Mērķi 13](#_Toc165545260)

[Kā izmantot mērķus 16](#_Toc165545261)

[Mērķis A: drošas un neapdraudētas psihosociālās mācību vides nodrošināšana 18](#_Toc165545262)

[Iedvesmojoša prakse saistībā ar mērķi A 18](#_Toc165545263)

[Mērķis B: spēja rīkoties proaktīvi, gatavība psihosociālām ārkārtas situācijām 20](#_Toc165545264)

[Iedvesmojoša prakse saistībā ar mērķi B 20](#_Toc165545265)

[Mērķis C: atbalstošu saišu izveide kopienā ap izglītojamajiem un ģimenēm 22](#_Toc165545266)

[Iedvesmojoša prakse saistībā ar mērķi C 22](#_Toc165545267)

[Mērķis D: efektīvas komunikācijas izmantošana, lai ņemtu vērā visu izglītojamo   
vajadzības 25](#_Toc165545268)

[Iedvesmojoša prakse saistībā ar mērķi D 26](#_Toc165545269)

[4. sadaļa. Refleksijas rīks 27](#_Toc165545270)

[Rīka izmantošana 27](#_Toc165545271)

[Efektīvas komunikācijas refleksijas tabulas saistībā ar mērķi D 28](#_Toc165545272)

[1. Skaidrība 28](#_Toc165545273)

[2. Pieejamība 28](#_Toc165545274)

[3. Uzticēšanās 29](#_Toc165545275)

[4. Pārredzamība 30](#_Toc165545276)

[Atsauces 31](#_Toc165545277)

Izmantotās ikonas

Šajā ziņojumā dažādas ikonas apzīmē dažādu veidu informācijas resursus un palīdz orientēties. Ikonas ir norādītas tālāk.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ikona** | **Nozīme** |
|  | Drošas un neapdraudētas psihosociālās mācību vides nodrošināšana (mērķis A) |
|  | Spēja rīkoties proaktīvi, gatavība psihosociālām ārkārtas situācijām (mērķis B) |
|  | Atbalstošu saišu izveide kopienā ap izglītojamajiem un ģimenēm (mērķis C) |
|  | Efektīvas komunikācijas izmantošana, lai ņemtu vērā visu izglītojamo vajadzības (mērķis D) |
|  | Ievirzes jautājumi |
|  | Galvenie vēstījumi |
|  | Reāla pieredze |

Ievads

Šīs izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas kultūras veidošanas pamatnostādnes izstrādāja Eiropas Speciālās un iekļaujošās izglītības aģentūra (Aģentūra) kā aktivitātes [Reziliences veidošana, izmantojot iekļaujošas izglītības sistēmas](https://www.european-agency.org/activities/BRIES) (BRIES) rezultātu.

Covid-19 pandēmijas sākumposmā vairākas valstis publicēja komunikācijas vadlīnijas dažādām izglītībā ieinteresētām pusēm (Eiropas Aģentūra, 2022. gads). Tomēr BRIES aktivitātes laikā skolotāji, izglītojamie, vecāki un politikas veidotāji konstatēja, ka joprojām trūkst izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas (Eiropas Aģentūra, 2023. gads). Tas negatīvi ietekmēja mācīšanas un mācīšanās procesā iesaistīto ieinteresēto pušu labklājību un rezilienci un visu izglītojamo vajadzību pienācīgu ņemšanu vērā.

BRIES savstarpējās mācīšanās aktivitātēs piedalījās sešas valstis (Bulgārija, Grieķija, Igaunija, Īrija, Vācija un Zviedrija). Šo aktivitāšu laikā dalībnieki noteica efektīvu komunikāciju kā vienu no pamatelementiem, kas lēmumu pieņēmējiem būtu jāņem vērā, lai veidotu visu izglītojamo rezilienci un nodrošinātu viņu labklājību. [BRIES vidusposma ziņojumā](https://www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES_Mid-Term_Report.pdf) ir sniegta plašāka informācija par šīs prioritātes noteikšanas procesu (Eiropas Aģentūra, 2023. gads). Tādējādi BRIES aktivitātes laikā galvenā uzmanība tika pievērsta šo pamatnostādņu izstrādei.

Kāds ir šo pamatnostādņu mērķis?

Pamatnostādņu mērķis ir **mudināt lēmumu pieņēmējus** (skolu vadītājus, politikas veidotājus un valsts izglītības iestādes visos pārvaldes līmeņos) **pārdomāt komunikācijas struktūras un procesus**, kas ir ieviesti to izglītības sistēmās. Lēmumu pieņēmēji tiek mudināti noteikt, kā šos procesus varētu uzlabot.

Labi izveidota efektīvas komunikācijas kultūra atbalsta izglītības sistēmu “normālos” laikos. Krīzes laikos labi izveidota efektīvas komunikācijas kultūra ir nepieciešama, lai mazinātu būtisku riska faktoru ietekmi uz izglītojamajiem, ietverot to, kā krīze ietekmē viņu sociālekonomisko labklājību un rezilienci.

Aģentūras dokumentā [Galvenie principi](https://www.european-agency.org/resources/publications/key-principles-supporting-policy-development-implementation) ir uzsvērta profilakses pasākumu veicināšanas nozīme izglītības politikā, lai sniegtu atbalstu visiem izglītojamajiem (Eiropas Aģentūra, 2021. gads). Šajās pamatnostādnēs ir akcentēta **profilakse**, galveno uzmanību pievēršot efektīvas komunikācijas kultūras veidošanai normālos laikos, lai ieinteresētās puses būtu gatavas efektīvi komunicēt krīzes laikos.

Tāpēc **efektīvas komunikācijas kultūra ir resurss,** ko visām izglītībā ieinteresētajām pusēm būtu jāspēj izmantot, lai uzlabotu visu izglītojamo labklājību un rezilienci. Politikas līmenī šis resurss — ja tas ir tūlītēji pieejams — var palīdzēt ātri izstrādāt un īstenot politisko reakciju krīzes laikos:

Lai politiskā reakcija uz krīzi būtu iespējama un ātri īstenojama, tā jāizstrādā, izmantojot tūlītēji pieejamos resursus, bet izstrādes process var būt balstīts arī uz esošajām iestādēm, lai paplašinātu ārkārtas pasākumu darbības jomu (Gouëdard, Pont un Viennet, 2020. gads, 33. lpp.).

Efektīvas komunikācijas kultūra var būt nozīmīgs resurss izglītībā tikai tādā gadījumā, ja tiek ņemtas vērā visas mācīšanas un mācīšanās procesā iesaistītās puses. Tāpēc lēmumu pieņēmējiem ir jāspēj noteikt, kādas komunikācijas struktūras un procesi ir jāuzlabo. Šīs pamatnostādnes palīdz to izdarīt. Pandēmija ir parādījusi, ka, ieguldot izglītībā īstenotā efektīvā komunikācijā, tiek veicināta visu izglītojamo rezilience un labklājība.

Kā izmantot šīs pamatnostādnes

Valsts, pašvaldība, reģions vai skola var izmantot šīs pamatnostādnes, izstrādājot komunikācijas struktūras un procesus, lai veicinātu visu izglītojamo labklājību un rezilienci. Mērķis ir izveidot efektīvas komunikācijas kultūru normālos laikos, lai ieinteresētās puses varētu sagatavoties krīzes laikiem. Šim nolūkam lēmumu pieņēmējiem (politikas veidotājiem, skolu vadītājiem vai vietējām iestādēm) būtu jācenšas:

* apzināt nepilnības un problēmas esošajās komunikācijas struktūrās un procesos;
* spēt ņemt vērā visu izglītojamo vajadzības;
* uzlabot visu izglītojamo labklājību un rezilienci.

Lai atbalstītu šo procesu, pamatnostādnes ietver četras savstarpēji saistītas sadaļas, kas ir būtiskas izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas kultūras veidošanā.

1. sadaļa. [**Izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas modelis**](#Section1), kas balstīts uz BRIES aktivitātes rezultātiem. Izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas kultūras veidošanas modelis ir sākumpunkts reziliences veidošanai un labklājības veicināšanai.

2. sadaļa. Modelis ir iekļauts [**labklājības ietvarā**](#Section2), ko piedāvā spēju pieeja (Sen, 2009., 2010. gads; Robeyns, 2016. gads), t. i., “personas “spējas” dzīvot tādu dzīvi, kādu tā uzskata par vērtīgu un ko tā var pamatoti uzskatīt par vērtīgu” (Sen, 2001. gads, 18. lpp). Izmantojot šo pieeju, labklājība un rezilience ir sasniedzama, ja tiek īstenoti mērķi, ko izglītībā iesaistītās ieinteresētās puses uzskata par vērtīgiem.

3. sadaļa. Lai efektīvas komunikācijas modeli un labklājības ietvaru skatītu dažāda līmeņa ieinteresēto pušu kontekstā, ir aprakstīti [**četri mērķi**](#Section3), kas atklājās BRIES ieinteresēto pušu diskusijās. Šie mērķi atspoguļo ieinteresēto pušu prioritārās jomas saistībā ar mācīšanas un mācīšanās procesa uzlabošanu krīzes laikos.

4. sadaļa. [**Refleksijas rīks**](#Section4), ko izmanto, lai pārdomātu komunikācijas procesus un efektīvu komunikāciju ar ieinteresētajām pusēm. Šis rīks ir balstīts uz pēdējo mērķi: efektīvas komunikācijas izmantošana, lai ņemtu vērā visu izglītojamo vajadzības.

Kur atrast plašāku informāciju

[BRIES pārskats par metodoloģiju un teoriju](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory) (Eiropas Aģentūra, 2024. gads; tikai angļu valodā) ir šo pamatnostādņu papilddokuments. Šis pārskats lietotājiem sniedz padziļinātu ieskatu, pamatinformāciju un izpratni, lai viņu darbs būtu efektīvāks. Tajā ir vispusīgi izskaidrotas BRIES aktivitātes un veiktās darbības, kas palīdzēja izstrādāt šīs pamatnostādnes. Pārskatā ir arī sniegta detalizēta informācija par efektīvas komunikācijas modeli un labklājības ietvaru. Tajā ir aprakstītas teorijas un citos pētījumos gūtie konstatējumi, kas nodrošina teorētisko pamatu BRIES rezultātiem.

1. sadaļa. Izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas kultūras veidošanas modelis

Izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas kultūras veidošanas modelis ir balstīts uz esošajām komunikācijas sistēmām un teorijām un uz BRIES konstatējumiem. Tā pamatā ir komunikācijas darījumu modelis, kas ir izskaidrots [pārskatā par metodoloģiju un teoriju](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory). Šajā pārskatā ir arī padziļināti izklāstīta komunikācijas teorija.

Modelī ir iekļauti efektīvas komunikācijas **pamatelementi**, kas tika identificēti BRIES aktivitātes laikā. Tajā ir arī ietvertas būtiskas komunikācijas konteksta jomas un procesi, kas pārņemti no esošajiem komunikācijas modeļiem.

Izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas pamatelementi

Komunikācija ir process, kas ietver personu, grupu vai organizāciju dalīšanos informācijā un reaģēšanu uz to (Walaski, 2011. gads). Saskaņā ar šīm pamatnostādnēm efektīva komunikācija palīdz uzlabot komunikācijas procesus. Efektīvas komunikācijas izmantošana nodrošina to, ka vēstījumi un lēmumi tiek paziņoti skaidrā un pieejamā veidā izglītības sistēmas līmeņos un starp tiem. Turklāt tas palīdz veidot rezilienci un veicināt izglītībā ieinteresēto pušu labklājību.

Efektīva komunikācija ir skaidra, pārredzama un pieejama, sniedz **uzticēšanās** un piederības sajūtu un ļauj visām ieinteresētajām pusēm piedalīties attiecīgajos komunikācijas un lēmumu pieņemšanas procesos (Greenaway, Wright, Willingham, Reynolds un Haslam, 2015. gads; Durkee-Lloyd, 2022. gads). Tādējādi tā dod iespēju visiem, kas ir iesaistīti un sniedz ieguldījumu (iekļaujošās) izglītības sistēmās, efektīvi ņemt vērā visu izglītojamo vajadzības. Tas veido izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas iekļaujošu kultūru.

BRIES aktivitātes laikā tika identificēti četri efektīvas komunikācijas pamatelementi, kas ir savstarpēji saistīti un cits citu papildina.

* **Skaidrība** ir būtiska konsekventai un pieejamai informācijai, tādējādi uzsverot vajadzību pēc vienkāršas un viegli saprotamas valodas. Valodai jābūt piemērotai mērķauditorijai. Tajā vienmēr jācenšas izvairīties no sarežģītības un neskaidrības (Durkee-Lloyd, 2022. gads; Lund-Tønnesen un Christensen, 2023. gads; Glik, 2007. gads).
* **Pieejamība** nozīmē vēstījumu sniegšanu, izmantojot pieejamus formātus, valodu un kanālus. Pieejamība nodrošina to, ka informācija un komunikācija tiek pielāgota ikviena vajadzībām, līdz ar to tā ir pieejama visiem (Durkee-Lloyd, 2022. gads; Vakarelov un Rogerson, 2020. gads). Pieejama komunikācija, kas veidota ar ieinteresēto pušu līdzdalību, nodrošina uzticamus, pārredzamus un skaidrus komunikācijas procesus.
* **Uzticēšanās** ietver partnerību starp komunikācijas procesā iesaistītajām pusēm. Uzticēšanās nodrošina to, ka saņēmēji ir sadzirdēti un viņu komentāri, atgriezeniskā saite un vēstījumi ir novērtēti un uzklausīti (Greenaway un citi, 2015. gads; Kambouri, Wilson, Pieridou, Flannery Quinn un Liu, 2022. gads; Walaski, 2011. gads). Uz uzticēšanos balstīti komunikācijas procesi veicina komunikācijas skaidrību, pārredzamību un efektivitāti.
* **Pārredzamība** nozīmē to, ka informācija ir viegli pieejama un tiek izplatīta tādā veidā, lai tā sasniegtu dažādu līmeņu ieinteresētās puses. Tā nodrošina saprotamus un pieejamus komunikācijas un lēmumu pieņemšanas procesus. Lai vecinātu komunikācijas pārredzamību, ir nepieciešama uzticēšanās, ticamība, godīgums un atbildība (Vakarelov un Rogerson, 2020. gads; Glik, 2007. gads).

Šie pamatelementi ir galvenie **konversijas faktori** esošās komunikācijas pārvēršanai par efektīvu komunikāciju. Konversijas faktori iegūst lielāku nozīmi un ir skaidrāk aprakstīti [2. sadaļā](#Section2), kur izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas kultūras veidošanas modelis ir saskaņots ar labklājības ietvaru.



**Izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas kultūra**

**SKAIDRĪBA**

**UZTICĒŠANĀS**

**PĀRREDZAMĪBA**

**PIEEJAMĪBA**

1. attēls. Izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas četri pamatelementi

Izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas kultūras veidošanas modeļa apraksts

Pamatojoties uz [esošajiem komunikācijas modeļiem un teoriju](https://www.european-agency.org/activities/BRIES) un uz visiem četriem efektīvas komunikācijas pamatelementiem, BRIES aktivitātes laikā tika izstrādāts izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas kultūras veidošanas modelis.



**Izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas kultūra**

**SKAIDRĪBA**

**PIEEJAMĪBA**

**PĀRREDZAMĪBA**

**UZTICĒŠANĀS**

**Komunikatori:**  
Izglītojamie  
Skolotāji  
Ģimenes  
Lēmumu pieņēmēji

**Komunikatori:**  
Izglītojamie  
Skolotāji  
Ģimenes  
Lēmumu pieņēmēji

**Konteksts**   
(attiecību, kultūras, sociālais, fiziskais, psiholoģiskais)

**Konteksts**   
(attiecību, kultūras, sociālais, fiziskais, psiholoģiskais)

**Daudzkanālu komunikācija**

**Daudzkanālu komunikācija**

2. attēls. Izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas kultūras veidošanas modelis

Šajā modelī visas izglītībā ieinteresētās puses darbojas kā potenciālie komunikatori. Visā komunikācijā būtiska nozīme ir visiem četriem efektīvas komunikācijas pamatelementiem un papildu konteksta jomām (Airenti un Plebe, 2017. gads; Jones, 2013. gads). Konteksts var ietekmēt satura nodošanu un saņemšanu. Tieši tur konteksts pārklājas ar efektīvas komunikācijas pamatelementiem.

Šajā modelī ir definētas piecas galvenās konteksta jomas, kur visi četri pamatelementi pārklājas.

* **Attiecību konteksts** nosaka to, kā notiek komunikācija, pamatojoties uz attiecību kvalitāti starp komunikatoriem. Tas ietekmē to, kā persona jūtas komunikācijas procesa laikā. Piemēram, attiecības, kurās valda uzticēšanās, veicina efektīvu komunikāciju, jo var būt vieglāk pārvarēt grūtības.
* **Kultūras konteksts** ietver dažādus identitāšu aspektus (rase, dzimums, valstspiederība, tautība, seksuālā orientācija, spēja u.c.), kas ietekmē komunikāciju. Dažas identitātes rada marginalizētas vai dominējošas pozīcijas komunikācijā. Ja komunikācijas procesos tiek ņemtas vērā varas atšķirības, efektīva komunikācija kļūst vieglāka.
* **Sociālais konteksts** ir saistīts ar noteikumiem vai nerakstītām normām, uz kurām balstās komunikācija. Noteikumi un normas (ko darīt un ko nedarīt) bieži tiek apgūtas netieši, socializējoties kopienās. Ja sociālais konteksts ir pārredzams un tiek ņemts vērā, tas var veicināt efektīvu komunikāciju. Noteikti netieši sociālie noteikumi un normas var kavēt efektīvu komunikāciju, jo tie var noslēpt faktiskās problēmas un to galveno cēloni.
* **Fiziskais konteksts** aplūko vides faktorus, kas ietekmē komunikāciju (vispārējā vide, digitālā vide, lielums, izkārtojums, ārējie apstākļi, temperatūra u.c.). Efektīva komunikācija tiek veicināta, ja izvēlētie komunikācijas kanāli un vide ir pieejama paredzamajai auditorijai, kas tiem dod priekšroku.
* **Psiholoģiskais konteksts** attiecas uz komunikācijas psihiskajiem un emocionālajiem faktoriem (stress, nemiers, emocijas u.c.). Ja tiek ņemts vērā psiholoģiskais konteksts, komunikācija var būt daudz efektīvāka, jo to var pielāgot iesaistīto cilvēku vajadzībām.

(Jones, 2013. gads, 19.–22. lpp.; Greenaway un citi, 2015. gads; Walaski, 2011. gads)

Kā rāda šīs definīcijas, komunikācijas procesos ņemot vērā dažādus kontekstus, tiek veicināta efektīvas komunikācijas kultūras izveide. Lai gan konteksts ir svarīgs, šajās pamatnostādnēs galvenā uzmanība ir pievērsta pamatelementiem. Tie ir galvenie konversijas faktori esošo komunikācijas resursu pārvēršanai par efektīvu komunikāciju. Tie koncentrējas uz pašu komunikācijas aktu, un komunikators var tos ietekmēt, lai vajadzības gadījumā uzlabotu komunikācijas procesus.

Kā jau minēts, vēl viens mērķis, lai veidotu izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas kultūru, ir veicināt visu izglītojamo labklājību un rezilienci, jo īpaši krīzes laikos. Tāpēc šis modelis ir saskaņots ar labklājības ietvaru, ko piedāvā spēju pieeja, kā tas ir izskaidrots 2. sadaļā.

2. sadaļa. Labklājības ietvars

BRIES aktivitātes labklājības ietvars ir vienkāršota spēju pieejas versija (Sen, 2009., 2010. gads; Robeyns, 2016. gads; Evans, 2002. gads; Ibrahim, 2017. gads). Spēju pieeja koncentrējas uz personas potenciālo dzīves kvalitāti un labklājību, ja tai ir brīvība un iespējas dzīvē sasniegt to, ko tā uzskata par vērtīgu. BRIES labklājības ietvars tika pielāgots efektīvas komunikācijas kontekstam, kas nodrošina labklājību un rezilienci. No šīs perspektīvas efektīva komunikācija ir nozīmīga spēja sasniegt rezilienci un labklājību (Schejter, 2022. gads).

Lai visu līmeņu ieinteresētās puses spētu efektīvi komunicēt, efektīvas komunikācijas kultūra ir jāievieš visiem. Izmantojot un ieviešot izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas kultūru, var tikt veicināta labklājība un rezilience gan normālos, gan arī krīzes laikos.

Piemērojot spēju pieeju komunikācijai, kļūst skaidrs, ka:

… komunicēšana ir spēja, kas nepieciešama, lai īstenotu tādas funkcijas kā dalība politiskajā, kultūras, sociālajā, izglītības un komerciālajā dzīvē, un tā ir būtiska, lai veicinātu piederību kolektīvam (Schejter, 2022. gads, 1826. lpp.).

Labklājības ietvars piedāvā iespēju uzlūkot komunikāciju kā esošu resursu, ko var pārvērst efektīvas komunikācijas kultūrā. Tādējādi tas veicina visas grupas labklājību un rezilienci (Evans, 2002. gads; Ibrahim, 2017. gads).

Izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas kultūras veidošanas modeļa pamatelementi vada procesu, kurā esošā komunikācija tiek pārvērsta efektīvas komunikācijas kultūrā visiem. Komunikācijas procesos ņemot vērā un ieviešot pamatelementus, tiek veicināta efektīvas komunikācijas kultūras izveide visiem. To skaidri parāda tālāk aprakstītie mērķi un refleksijas rīks.

Efektīva komunikācija un pamatelementi veicina labklājību un rezilienci izglītībā:

“Esošie komunikācijas resursi” tiek pārvērsti “efektīvā komunikācijā”, pateicoties konversijas faktoriem, kas ir “izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas pamatelementi: skaidrība, pieejamība, uzticēšanās un pārredzamība”. Efektīva komunikācija tiek ieviesta, lai veidotu un izmantotu efektīvas komunikācijas kultūru, kas veicina labklājību un rezilienci izglītībā.

**Konversijas faktori**

Izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas pamatelementi: skaidrība, pieejamība, uzticēšanās un pārredzamība

**Efektīva komunikācija**

**Efektīvas komunikācijas kultūras izveide un izmantošana**

**Ieviešana**

**Pārvēršana**

**Veicināšana**

**Labklājība un rezilience**

**Esošie komunikācijas resursi**

3. attēls. Labklājības ietvars un efektīva komunikācija izglītībā

Lai veicinātu visu izglītojamo labklājību un rezilienci, uzlabojot komunikācijas procesus, visām ieinteresētajām pusēm ir jāievieš un jāizmanto efektīvas komunikācijas kultūra. Tādā veidā efektīva komunikācija var palīdzēt sasniegt augstu novērtētus mērķus, kas uzlabo visu izglītojamo labklājību un rezilienci.

Plašāku informāciju par spēju pieeju kā labklājības ietvaru skatiet [BRIES pārskatā par metodoloģiju un teoriju](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory).

3. sadaļa. Mērķi

BRIES aktivitātes laikā izglītojamie, skolotāji, vecāki un politikas veidotāji no iesaistītajām valstīm definēja četras prioritārās jomas, pamatojoties uz savu pieredzi pandēmijas apstākļos. (Sīkāku informāciju par metodoloģiju un dalībniekiem skatiet [BRIES vidusposma ziņojumā](https://www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES_Mid-Term_Report.pdf) un [pārskatā par metodoloģiju un teoriju](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory).) Prioritārās jomas ir formulētas kā mērķi A, B, C un D.

**Mērķis A**

**Drošas un neapdraudētas psihosociālās mācību vides nodrošināšana**



**Mērķis B**

**Spēja rīkoties proaktīvi, gatavība psihosociālām ārkārtas situācijām**



**Mērķis C**

**Atbalstošu saišu izveide kopienā ap izglītojamajiem un ģimenēm**



**Mērķis D**

**Efektīvas komunikācijas izmantošana, lai ņemtu vērā visu izglītojamo vajadzības**



4. attēls. Mērķi

Mērķi raksturo procesus, kas galu galā uzlabo visu izglītojamo labklājību un rezilienci. Tādējādi tie ir mērķi, ko ieinteresētās puses uzskata par vērtīgiem. Tos var sasniegt, ja visas mācīšanas un mācīšanās procesā iesaistītās puses izmanto efektīvu komunikāciju.

Nākamajās sadaļās katrs mērķis ir izskaidrots sīkāk. Kontekstu mērķiem nodrošina ieinteresēto pušu pieredze saistībā ar komunikācijas procesiem pandēmijas sākumposmā. Šajās sadaļās ir arī aprakstītas situācijas, kurās efektīva komunikācija var uzlabot labklājību un veidot rezilienci visiem izglītojamajiem.

Lai identificētu attiecīgos komunikatorus (ieinteresētās puses), šajās pamatnostādnēs ir izmantots Aģentūras ekosistēmas modelis (sk. 5. attēlu), kas izglītojamos novieto centrā. Visu līmeņu ieinteresētās puses noteiktos veidos savstarpēji komunicē, tāpēc tās var uzskatīt par “komunikatoriem”. Tādējādi tiek veidota sarežģīta potenciālo komunikācijas procesu vide. No centra vistālāk esošajā līmenī pamatnostādnēs ir aplūkoti lēmumu pieņēmēji kopumā, ietverot skolu vadītājus un valsts izglītības iestādes visos pārvaldes līmeņos.



**Lēmumu pieņēmēji**

Valsts/reģionālais līmenis

**Vecāki/ģimenes**

Kopienas līmenis

**Skolotāji**

Skolas līmenis

**Izglītojamie**

Individuālais līmenis

5. attēls. Aģentūras ekosistēmas modelis

Katrs no četriem mērķiem ir saistīts ar vienu no ekosistēmas ieinteresēto pušu grupām. Tomēr, lai gan, piemēram, vecāki un skolotāji gūst labumu no efektīvas komunikācijas, galīgais labuma guvējs vienmēr ir izglītojamais.

1. tabula. Mērķu saistība ar ieinteresēto pušu līmeņiem

| **Kas guva reālu pieredzi** | **Mērķis** |
| --- | --- |
| Izglītojamie | **A:** drošas un neapdraudētas psihosociālās mācību vides nodrošināšana (lai veicinātu visu izglītojamo labklājību un rezilienci). |
| Skolotāji un skolas | **B:** spēja rīkoties proaktīvi, gatavība psihosociālām ārkārtas situācijām (lai veicinātu visu izglītojamo labklājību un rezilienci). |
| Ģimenes un kopiena | **C:** atbalstošu saišu izveide kopienā ap izglītojamajiem un ģimenēm (lai veicinātu visu izglītojamo labklājību un rezilienci). |
| Lēmumu pieņēmēji | **D:** efektīvas komunikācijas izmantošana, lai ņemtu vērā visu izglītojamo vajadzības (lai veicinātu visu izglītojamo labklājību un rezilienci). |

Kā izmantot mērķus

Katram mērķim kā piemērs ir aprakstīta kāda komunikācijas problēma, ar ko saskārusies viena ieinteresēto pušu grupa. Šos piemērus sauc “**reāla pieredze**”, un tie tika apkopoti BRIES savstarpējās mācīšanās aktivitāšu laikā. Katram mērķim ir viena un tā pati struktūra.

1. **Reālas pieredzes** punktā ir aprakstīts konkrēts konteksts, kurā neefektīva komunikācija krīzē negatīvi ietekmēja noteiktas ieinteresēto pušu grupas labklājību un rezilienci.
2. Iedvesmai ir sniegts īss **valsts piemērs**, kurā aprakstīta efektīva komunikācija attiecīgā mērķa kontekstā. Pilnu informāciju par šiem piemēriem skatiet oriģinālajā ziņojumā angļu valodā.
3. Ir sniegts **ievirzes jautājums**.
4. Ievirzes jautājumam seko **galvenais vēstījums**, kas sniedz pirmās idejas pārdomām par attiecīgo mērķi.

Lēmumu pieņēmēji var izmantot mērķus kā piemērus, kas attiecas uz situācijām vienkāršo iedzīvotāju līmenī, kur uzlaboti komunikācijas procesi var ietekmēt izglītojamo rezilienci un labklājību.

Tas savukārt var **veicināt pārdomas** (skolā, pašvaldībā, reģionā vai valstī) par to, kā informācija un lēmumi tiek paziņoti ieinteresētajām pusēm, un par dažādu ieinteresēto pušu grupu iesaistīšanu lēmumu pieņemšanas procesos (piemēram, izstrādājot un apspriežot ārkārtas situāciju plānus, komunikācijas vadlīnijas un stratēģijas u.c.).

Mērķis A: drošas un neapdraudētas psihosociālās mācību vides nodrošināšana

Droša un neapdraudēta psihosociālā mācību vide ir nepieciešama, lai nodrošinātu visu izglītojamo (un skolotāju) sociālekonomisko labklājību, jo īpaši krīzes laikos. Efektīva komunikācija var nodrošināt mācību vidi, kas sniedz izglītojamajiem piederības sajūtu, pārliecību, ka viņi tiek sadzirdēti, un iespēju lūgt atbalstu vai palīdzību. Tas arī palīdz veidot rezilienci.

Tālāk sniegtajos reālas pieredzes piemēros ir aprakstītas komunikācijas problēmas, ar ko izglītojamie saskārās Covid-19 pandēmijas krīzes sākumposmā. To mērķis ir parādīt lasītājam, kā efektīva komunikācija — ja tā ir ieviesta — varētu veicināt izglītojamo labklājību un rezilienci.

**Reāla pieredze**

* Izglītojamie norādīja, ka, saskaroties ar problēmām, viņiem **nebija iespējas uzreiz sazināties** ar skolotājiem.
* **Sazināšanās ar atbalsta personām** bija sarežģīta. Daži izglītojamie nekad iepriekš nebija sazinājušies ar pieejamajiem psihologiem/ekspertiem, tāpēc tie viņiem bija **sveši**.
* Dažiem izglītojamajiem bija papildu slogs, jo viņu vecāki nespēja uzņemties noteiktus **komunikācijas uzdevumus**. Tas **paaugstināja izglītojamo stresa līmeni** un bija rezultāts **vājai komunikācijai starp skolām un ģimenēm**.

Iedvesmojoša prakse saistībā ar mērķi A

Šajā piemērā tika veicināta iekļaujoša mācību vide, kur visi izglītojamie varēja droši komunicēt.

**Klātbūtnes nodrošināšana no attāluma: tālmācības pieredze un veiksmes faktori**

Zviedrijā kādā pētījumā tika analizēts, kā mācīšanas procesus ietekmēja tālmācība, izmantojot digitālo komunikāciju, kad Covid-19 dēļ bija slēgtas skolas.

Intervijās ar skolotājiem atklājās, ka daži izglītojamie jutās ērtāk, komunikācijai izmantojot īsziņas un tiešsaistes tērzēšanas iespēju nekā atrodoties klasē kopā ar vienaudžiem. Pētījumā ir ziņots par dažādiem pasākumiem, kas veikti ar mazām un lielākām izglītojamo grupām, lai veidotu dzīvāku un saturīgāku komunikāciju.

Rezultāti rāda, cik svarīgi ir nodrošināt, lai ikvienam būtu iespēja izmantot pielāgotus komunikācijas līdzekļus. Tas nodrošina informācijas plūsmu un palīdz sasniegt visus izglītojamos.

([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. gads)

**Ievirzes jautājums** un **galvenais vēstījums** nodrošina kontekstu efektīvas komunikācijas jautājumam saistībā ar mērķi A. Uzmanības centrā ir **efektīva komunikācija un izglītojamie**.

****

**Kā izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas kultūra var palīdzēt ieinteresētajām pusēm veidot drošu un neapdraudētu psihosociālo mācību vidi visiem izglītojamajiem?**

*Galvenais vēstījums*. Izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas kultūra rada drošu un neapdraudētu psihosociālo mācību vidi. Lai sniegtu atbalstu visiem izglītojamajiem, ir svarīgi veidot attiecības, kurās valda uzticēšanās, jo tas nodrošina efektīvu komunikāciju. Tas nozīmē izglītojamo un viņu vajadzību iepazīšanu, kā arī informētību par viņu izcelsmi un situāciju ģimenē.

Mērķis B: spēja rīkoties proaktīvi, gatavība psihosociālām ārkārtas situācijām

Spēja rīkoties proaktīvi un gatavība psihosociālām ārkārtas situācijām bija viens no svarīgākajiem skolotāju mērķiem pandēmijas un turpmāko krīžu kontekstā. Nespēja rīkoties/reaģēt un nesagatavotība paaugstināja skolotāju stresa līmeni un negatīvi ietekmēja viņu labklājību. Viņu ierobežotā spēja reaģēt uz visu izglītojamo vajadzībām negatīvi ietekmēja izglītojamo labklājību un rezilienci.

Tālāk sniegtajā reālas pieredzes piemērā ir aprakstītas komunikācijas problēmas, ar ko skolotāji saskārās Covid-19 pandēmijas krīzes sākumposmā. Tā mērķis ir parādīt, kā efektīva komunikācija — ja tā ir ieviesta — varētu palīdzēt skolotājiem darbā un veicināt izglītojamo labklājību.

**Reāla pieredze**

* Skolotāji minēja, ka pandēmijas sākumposms bija ļoti grūts, jo viņiem bija jāgaida lēmumi un norādījumi no augstākām pārvaldes iestādēm. **Šāda komunikācija bija neefektīva, jo tā bija lēna un nepārredzama.** Skolotāju darbības tika bloķētas, un viņi nezināja, kādas viņiem ir iespējas vai komunikācijas sistēmas, kas viņiem ļautu rīkoties proaktīvi, ņemot vērā visu izglītojamo vajadzības.

Iedvesmojoša prakse saistībā ar mērķi B

Šajā piemērā informācija tika sniegta, kad skolotājiem un citām ieinteresētajām pusēm tā bija nepieciešama, lai varētu sagatavoties proaktīvai rīcībai.

**Komunikācija par noslēguma eksāmenu aizstāšanas pasākumiem laikā, kad Covid-19 dēļ bija slēgtas skolas**

2020. gadā, kad Īrijā Covid-19 dēļ bija slēgtas skolas, Izglītības ministrija izstrādāja komunikācijas plānus, lai informētu visas ieinteresētās puses par vidējās izglītības otrā posma noslēguma eksāmeniem un vērtēšanas pasākumiem.

Viena no problēmām bija lielā iesaistītā auditorija, jo informācijai vajadzēja sasniegt visus izglītojamos, vecākus/aizbildņus, skolu kopienas, tostarp skolu vadītājus un skolotājus, izglītības nozarē ieinteresētās puses un tās pārstāvjus. Lai veidotu skaidru komunikāciju, bija vajadzīgas ievērojamas ekspertu zināšanas. Tika plānota daudzkanālu komunikācija vairākos līmeņos.

Liela nozīme bija komunikācijas procesu ietekmes uzraudzībai, jo tādējādi bija iespējams ātri un pēc vajadzības pielāgot ziņojumapmaiņas un komunikācijas procesus.

([Izglītības ministrija](https://www.gov.ie/en/publication/06a3c-calculated-grades-a-guide-for-leaving-certificate-students-2020/), 2020. gads; [ESAO](https://www.oecd.org/education/implementation-of-ireland-s-leaving-certificate-2020-2021-e36a10b8-en.htm), 2023. gads; [Izglītības, tālākizglītības un augstākās izglītības, pētniecības, inovācijas un zinātnes apvienotā komiteja](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. gads)

**Ievirzes jautājums** un **galvenais vēstījums** nodrošina kontekstu efektīvas komunikācijas jautājumam saistībā ar mērķi B. Uzmanības centrā ir **efektīva komunikācija un skolotāji**.

****

****Kā izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas kultūra var sniegt iespēju skolotājiem rīkoties proaktīvi un būt sagatavotiem, ņemot vērā visu izglītojamo vajadzības psihosociālu ārkārtas situāciju laikā?**

*Galvenais vēstījums.* Skolotājiem var būt sniegta iespēja rīkoties proaktīvi un būt sagatavotiem psihosociālām ārkārtas situācijām, ja komunikācijas procesi ir pārredzami un skolotāji ir iesaistīti lēmumu pieņemšanā. Uzlabota komunikācija un informācijas apmaiņa starp skolotājiem un dažādu līmeņu ieinteresētajām pusēm var veicināt šādu virzību. Lai atbalstītu skolotājus, jo īpaši krīzes laikos, liela nozīme ir pietiekamām kompetences veidošanas iespējām komunikācijā un prasmēm informācijas tehnoloģiju jomā.

Mērķis C: atbalstošu saišu izveide kopienā ap izglītojamajiem un ģimenēm

Covid-19 pandēmija izgaismoja vajadzību pēc atbalsta sniegšanas ģimenēm, runājot par izglītību krīzes laikos. Šāda atbalsta sniegšanā liela nozīme bija atbalstošām saitēm kopienā, kad plašākas sistēmas atbalsta struktūras to nespēja nodrošināt.

Iespēja efektīvi komunicēt, izmantojot atbalstošas saites (skolu) kopienās, palīdz ģimenēm un uzlabo izglītojamo labklājību un rezilienci, jo īpaši krīzes laikos.

Tālāk sniegtajos reālas pieredzes piemēros ir aprakstītas ģimeņu komunikācijas problēmas Covid-19 pandēmijas krīzes sākumposmā, piedāvājot ieskatu to dzīves realitātē.

**Reāla pieredze**

* Komunikācijas problēmas, ar ko vecāki saskārās pandēmijas ierobežojumu laikā, bija īpaši saistītas ar **lēmumu paziņošanas veidu un laiku**. Dažos gadījumos mediju kanālos tika paziņoti lēmumi, bet ģimenēm bija jāgaida, līdz skolas šos lēmumus ievieš. Migrantu izcelsmes ģimenes un citās valodās runājošie saskārās ar īpaši augstu atstumtības līmeni attiecībā uz informācijas un lēmumu paziņošanu.
* Vecāki norādīja uz **kopienas lomu** kā būtisku komunikācijas daļu krīzes laikā. Tieši tur viņi atrada iespēju apmainīties ar informāciju un apspriest izglītības problēmas krīzes laikā.

Iedvesmojoša prakse saistībā ar mērķi C

Tālāk minētajos piemēros ģimenēm un skolu kopienām bija iespēja mijiedarboties, kā rezultātā tika panākta vienota izpratne un veidotas ciešas saiknes.

**Vecāku kafejnīca sākumskolā Frankfurtē**

Vācijā skolotāji un skolas vadītājs izveidoja vecāku kafejnīcu, lai uzlabotu saikni starp ģimenēm un skolu. Mērķis bija nodrošināt telpu un atvēlēt laiku, lai dalītos pieredzē un viedokļos un risinātu problēmas.

Draudzīgas atmosfēras radīšana stiprināja attiecības starp skolu un tās kopienu. Tā bija arī svarīga, lai iesaistītu jaunus vecākus un sniegtu iespēju vecākiem no valstīm, kurās nerunā vācu valodā, mijiedarboties ar skolu citādā veidā.

Šis projekts izrādījās ļoti efektīvs tā nepiespiestās komunikācijas metodes dēļ. Sarunas notika draudzīgā un sirsnīgā atmosfērā, nesaistītas ar sekmēm, atzīmēm un vērtējumiem. Vecāki paši izvēlējās sarunu tematus, kas dažkārt bija ļoti personiski. Personiskās sarunas starp vecākiem un skolotājiem radīja pamatu uz uzticēšanos balstītām attiecībām. Komunikācijas kanāli kļuva tiešāki.

(Ludwig Weber Schule, Frankfurte, Vācija)

**Covid-19 pandēmija un pirmsskolās gūtās atziņas**

Pētījums rāda, kā skolotāji no Zviedrijas, Norvēģijas un ASV tika galā ar pandēmijas ierobežojumiem pirmsskolās. Rakstā ir ziņots, ka kāda Zviedrijas pirmsskola sadarbībā ar saviem darbiniekiem un vecāku konsultatīvo padomi izstrādāja detalizētu rīcības plānu krīzes gadījumā. Norvēģijā vecāki un skolas darbinieki tika iesaistīti vienotas izpratnes izveidē un stratēģijas izstrādē, lai dalītos informācijā un ieviestu drošības vadlīnijas.

Šie piemēri rāda, kā vecākus — kopienas daļu — var iesaistīt dažādos efektīvas komunikācijas kultūras veidošanas posmos.

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

**Ievirzes jautājums** un **galvenais vēstījums** nodrošina kontekstu efektīvas komunikācijas jautājumam saistībā ar mērķi C. Uzmanības centrā ir **efektīva komunikācija un ģimenes**.

****

****Kā izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas kultūra var sniegt iespēju ģimenēm izmantot atbalstošas saites kopienā, lai ņemtu vērā visu izglītojamo vajadzības?**

*Galvenais vēstījums.* Atbalstošas saites kopienā ap izglītojamajiem un ģimenēm var izveidot, izmantojot efektīvu komunikāciju, lai veidotu labas partnerības starp lēmumu pieņēmējiem un kopienām. Izglītībā īstenota efektīva komunikācija veicina attiecību un uzticēšanās veidošanu starp ieinteresētajām pusēm. Tie ir galvenie elementi, kas nepieciešami, lai sasniegtu visus izglītojamos un ģimenes.

Mērķis D: efektīvas komunikācijas izmantošana, lai ņemtu vērā visu izglītojamo vajadzības

Izglītībā īstenota efektīva komunikācija nodrošina to, ka vēstījumi un lēmumi tiek paziņoti skaidrā un pieejamā veidā izglītības sistēmas līmeņos un starp tiem. Tā iesaista dažādu līmeņu ieinteresētās puses lēmumu pieņemšanas procesos. Turklāt tā atbalsta pārredzamību un komunikācijai izmanto uzticamu pamatu. Tam nepieciešama labi izveidota efektīvas komunikācijas kultūra.

Efektīva komunikācija, kas tiek izmantota, lai ņemtu vērā visu izglītojamo vajadzības, uzlabo izglītojamo labklājību un rezilienci, jo īpaši krīzes laikos.

Reālas pieredzes piemēros Aģentūras valstu pārstāvji, kas piedalījās BRIES aktivitātē, dalījās pārdomās par līdz šim apzinātajām komunikācijas problēmām Covid-19 pandēmijas laikā.

**Reāla pieredze**

* Visas BRIES aktivitātēs iesaistītās valstis ziņoja par **nepieciešamību veikt darbības** saistībā ar komunikāciju ar ieinteresētajām pusēm, lai varētu ņemt vērā atstumtībai pakļauto izglītojamo vajadzības krīzes laikā.
* Valstis ziņoja, cik svarīgi ir **izmantot vairākus veidus, lai sazinātos** ar ieinteresētajām pusēm. Kanālu daudzveidība tiek uzskatīta par svarīgu komunikācijas elementu politikas veidošanas līmenī.
* Valstis arī norādīja, ka komunikācijai ar ieinteresētajām pusēm **nebija tiešas ietekmes uz politikas izstrādi**. Dažas valstis to saistīja ar pēkšņo krīzes sākumu un ierobežoto laiku, lai nodrošinātu ieinteresēto pušu līdzdalību. Tomēr tās bija pārliecinātas, ka ieinteresētajām pusēm vajadzēja būt **iespējai sniegt atgriezenisko saiti** un **ieguldījumu** politikas izstrādē. Tas var palīdzēt nodrošināt to, ka politika atbilst ieinteresēto pušu vajadzībām un efektīvi risina krīzes situāciju. Turklāt, tā kā komunikācija ir divvirzienu process, tajā tiek gūtas atziņas un atstāta ietekme.
* Valstis norādīja, ka komunikācijai jābūt **pārredzamai** un ir jānodrošina, lai ieinteresētās puses saņemtu **pēc iespējas vairāk informācijas** par krīzi, politikas izstrādes procesu un politikas lēmumu pamatojumu.

Iedvesmojoša prakse saistībā ar mērķi D

Šajā piemērā ir nodrošināta ieinteresēto pušu iesaiste politikas veidošanas procesos un komunikācijas iespējas.

**Visas valdības stratēģija cilvēku ar funkcionāliem traucējumiem dzīves uzlabošanai un lielākas iekļautības veicināšanai Īrijā**

Īrijā dažādas ieinteresēto pušu grupas no 2017. līdz 2022. gadam izstrādāja un īstenoja Nacionālo stratēģiju par cilvēku ar funkcionālajiem traucējumiem iekļaušanu. Šajā politikas izstrādes procesā tika izveidota platforma, kas mudināja ikvienu ieinteresēto pusi piedalīties un diskutēt un atbalstīja ieinteresēto pušu komunikāciju kopumā.

Stratēģijas izstrādes un īstenošanas process parādīja iespējas, kā veidot efektīvu komunikāciju un sadarbību. “Integrēta” pieeja veicināja komunikāciju starp ieinteresētajām pusēm valsts un vietējā līmenī. Tas veicināja pozitīvu iesaisti un veidoja vienotu izpratni par to, kā sadarboties, sazināties un strādāt kopā.

([Bērnu, vienlīdzības, invaliditātes, integrācijas un jaunatnes ministrija](https://www.gov.ie/en/publication/8072c0-national-disability-inclusion-strategy-2017-2021), 2017. gads)

**Ievirzes jautājums** un **galvenais vēstījums** nodrošina kontekstu efektīvas komunikācijas jautājumam saistībā ar mērķi D. Uzmanības centrā ir **efektīva komunikācija un lēmumu pieņēmēji**.

****

**Kā izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas kultūra var atbalstīt lēmumu pieņēmējus to centienos ņemt vērā visu izglītojamo visas vajadzības?**

*Galvenais vēstījums*. Izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas kultūra nodrošina, ka komunikācijā par lēmumiem un lēmumu pieņemšanas procesiem ir iesaistītas visu līmeņu ieinteresētās puses. Komunikācijas stratēģijas, kas izmanto vairākus komunikācijas kanālus un definē skaidras lomas, atbalsta ieinteresētās puses to centienos ņemt vērā visu izglītojamo vajadzības.

4. sadaļa. Refleksijas rīks

Izglītībā īstenotas efektīvas komunikācijas refleksijas rīks ir saistīts ar mērķi D. “Efektīvas komunikācijas izmantošana, lai ņemtu vērā visu izglītojamo vajadzības”, papildina “drošas un neapdraudētas psihosociālās mācību vides nodrošināšanu”, “spēju rīkoties proaktīvi un gatavību psihosociālām ārkārtas situācijām”, kā arī “atbalstošu saišu izveidi kopienā ap izglītojamajiem un ģimenēm”. Efektīvas komunikācijas izmantošana ir viens solis ceļā uz visu četru mērķu sasniegšanu, kā redzams katra mērķa aprakstā 3. sadaļā.

Refleksijas rīks piedāvā ievirzes apgalvojumus, kas palīdz lietotājiem pārdomāt, kāda ir efektīva komunikācija saistībā ar mērķi D. Rīka uzdevums ir sākt procesu, kas ļauj ieinteresētajām pusēm pārdomāt un pārskatīt esošās komunikācijas stratēģijas un procesus lēmumu pieņēmējiem skolas, reģionālajā, pašvaldības un valsts līmenī.

Rīka izmantošana

* Rīks ir **ieteikums** valstīm **izvirzīt** un apzināt jautājumus, kas saistīti ar efektīvas komunikācijas kultūras uzlabošanu, lai sagatavotos krīzes laikiem.
* Ievirzes apgalvojumu saraksts nav izsmeļošs. Tajā ir **vieta**, kur lietotāji vajadzības gadījumā var **pievienot savus apgalvojumus**.
* Tā kā valstu izglītības sistēmas un turpmākajām krīzēm ieviestie pasākumi būtiski atšķiras, lietotājiem **rīks jāpielāgo savas valsts kontekstam**.
* Lietotāji var **aizstāt terminu “ieinteresētā puse” ar** izglītībā ieinteresēto pušu **attiecīgās grupas nosaukumu** (piemēram, izglītojamie, vecāki, skolotāji, skolu vadītāji) atkarībā no tā, kā lēmumu pieņēmēji plāno izmantot refleksijas rīku.
* Tā kā efektīvas komunikācijas pamatelementi (**skaidrība, pieejamība, pārredzamība, uzticēšanās**) ir efektīvas komunikācijas kultūras veidošanas galvenie virzītājspēki, tie ir pamatā tālāk minētajiem **ievirzes apgalvojumiem**.
* Tabulās katra pamatelementa kompleksajam **vispārējam apgalvojumam seko konkrētu apgalvojumu** uzskaitījums pa punktiem, kuru mērķis ir sadalīt vispārējo apgalvojumu katru pamatelementu raksturojošās īpašībās.
* Lietotājiem ir jāatzīmē atbilstošā kolonna, lai norādītu, vai katrs **ievirzes apgalvojums** ir “**ieviests**” (2), “**jāuzlabo**” (1) vai “uz mums **neattiecas**” (0).

Efektīvas komunikācijas refleksijas tabulas saistībā ar mērķi D

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Mērķis D**  Mūsu valstī/pašvaldībā/reģionā/skolā ir ieviesta efektīvas komunikācijas kultūra, lai ieinteresētās puses varētu ņemt vērā visu izglītojamo vajadzības. |

Apzīmējumi: 0 = uz mums neattiecas, 1 = jāuzlabo, 2 = ieviests

1. Skaidrība

| **Ievirzes apgalvojumi** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mēs skaidri komunicējam ar izglītībā ieinteresētajām pusēm** par lēmumiem un lēmumu pieņemšanas procesiem. |  |  |  |
| * Mēs **konsekventi** (regulāri) komunicējam ar ieinteresētajām pusēm. |  |  |  |
| * Mēs **vienkāršojam** mūsu paziņojumos sniegto informāciju. |  |  |  |
| * Mēs nodrošinām, ka komunikācijā ar ieinteresētajām pusēm uzsvars tiek likts uz **galvenajiem politikas jautājumiem**. |  |  |  |
| * Komunikācijā mums ir **skaidras un plānotas prioritātes** (piemēram, prioritāte tiek piešķirta ar labklājību saistītai komunikācijai). |  |  |  |
| * Komunikācijas procesos esam **noteikuši termiņus** (piemēram, galveno uzmanību pievēršot terminētas reakcijas nozīmei). |  |  |  |
| * Citi *(lūdzu, norādiet)*: |  |  |  |

1. Pieejamība

| **Ievirzes apgalvojumi** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Mēs paziņojam lēmumus un lēmumu pieņemšanas procesus **pieejamā** veidā. |  |  |  |
| * Komunikācijā ar ieinteresētajām pusēm mēs izmantojam **vairākus atbilstošus kanālus** (piemēram, mērķgrupas izvēlētos kanālus). |  |  |  |
| * Komunikācijas procesos mēs izmantojam **pieejamus formātus**. |  |  |  |
| * Komunikācijā ar ieinteresētajām pusēm mēs izmantojam **atbilstošu un pieejamu valodas stilu un toni** (piemēram, iekļaujošu valodu). |  |  |  |
| * Komunikācijas procesos mēs **pielāgojam valodu** vēstījuma saņēmējiem (piemēram, izmantojot vairākas valodas, vieglo vai vieglāku valodu). |  |  |  |
| * Diskusijās par komunikācijas procesiem mēs **iesaistām** ieinteresētās puses, lai komunikācija būtu **pieejama** un pielāgota mērķgrupas vajadzībām. |  |  |  |
| * Citi *(lūdzu, norādiet)*: |  |  |  |

1. Uzticēšanās

| **Ievirzes apgalvojumi** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mēs iesaistām** ieinteresētās puses lēmumu pieņemšanas procesos. |  |  |  |
| * Mēs aicinām ieinteresētās puses **piedalīties** lēmumu pieņemšanas procesos. |  |  |  |
| * Mēs aktīvi **uzklausām** ieinteresētās puses lēmumu pieņemšanas procesos. |  |  |  |
| * Mēs **augstu vērtējam** ieinteresēto pušu komentārus un atgriezenisko saiti, tos iekļaujot lēmumu pieņemšanas procesos. |  |  |  |
| * Mēs sniedzam ieinteresētajām pusēm **atgriezenisko saiti** par to ieguldījumu lēmumu pieņemšanas procesos un komunikācijas stratēģijās. |  |  |  |
| * Mēs apņemamies mūsu paziņojumos **sniegt savlaicīgas atbildes**. |  |  |  |
| * Mēs **paskaidrojam** ieinteresētajām pusēm, cik augstu vērtējam to ieguldījumu lēmumu pieņemšanas procesos un komunikācijas stratēģijās. |  |  |  |
| * Mēs **rīkojamies** atbilstoši ieinteresēto pušu ieguldījumam un atgriezeniskajai saitei lēmumu pieņemšanas procesos un komunikācijas stratēģijās. |  |  |  |
| * Citi *(lūdzu, norādiet)*: |  |  |  |

1. Pārredzamība

| **Ievirzes apgalvojumi** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Mēs nodrošinām lēmumu pieņemšanas procesu un komunikācijas stratēģiju **pārredzamību** ieinteresētajām pusēm (lēmumu pieņemšanas laiks, iesaistītās puses, ieinteresēto pušu informēšana par līdzdalības iespējām). |  |  |  |
| * Mēs nodrošinām to, ka attiecīgajām ieinteresētajām pusēm ir pieejama **pietiekama** informācija par lēmumu pieņemšanas procesiem (dažādos kanālos un formātos). |  |  |  |
| * Mēs **atklāti un godīgi** paziņojam būtisku informāciju ieinteresētajām pusēm. |  |  |  |
| * Mēs paskaidrojam ieinteresētajām pusēm, kurš ir **atbildīgs** par komunikācijas stratēģijām un paziņoto informāciju. |  |  |  |
| * Mēs veicinām diskusijas starp lēmumu pieņēmējiem un attiecīgajām ieinteresētajām pusēm par mūsu komunikācijas stratēģiju **kvalitāti un izvērtēšanu**. |  |  |  |
| * Citi *(lūdzu, norādiet)*: |  |  |  |

Atsauces

Airenti, G. un Plebe, A., 2017. gads. ‘Editorial: Context in Communication: A Cognitive View’ [Ievadraksts. Konteksts komunikācijā: kognitīvs skatījums] *Frontiers in Psychology*, 8, 115. lpp. [doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00115](https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00115) (pēdējoreiz skatīts 2024. gada janvārī)

Bērnu, vienlīdzības, invaliditātes, integrācijas un jaunatnes ministrija, 2017. gads. *National Disability Inclusion Strategy 2017-2021 [Nacionālā stratēģija par cilvēku ar funkcionālajiem traucējumiem iekļaušanu, 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) (pēdējoreiz skatīts 2024. gada janvārī)

Center för skolutveckling, 2020. gads. *Att skapa närvaro på distans: Erfarenheter och framgångsfaktorer från distansundervisning på gymnasiet, gymnasiesärskolans nationella program och Studium i Göteborg vt 2020* [Klātbūtnes nodrošināšana no attāluma: tālmācības pieredze un veiksmes faktori vidējās izglītības otrajā posmā Gēteborgā, 2020. gada pavasarī]. Gēteborga: 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) (pēdējoreiz skatīts 2024. gada janvārī)

Durkee-Lloyd, J. L., 2022. gads. ‘Analyzing Communication Strategies Used in Long Term Care Facilities during the COVID-19 pandemic in New Brunswick, Canada’ [Analīze par komunikācijas stratēģijām, kas Covid-19 pandēmijas laikā izmantotas ilgtermiņa aprūpes iestādēs Ņūbransvikā, Kanādā] *Journal of Primary Care & Community Health*, 13, 1.–8. lpp. DOI: [10.1177/21501319221138426](https://doi.org/10.1177/21501319221138426) (pēdējoreiz skatīts 2024. gada janvārī)

Eiropas Speciālās un iekļaujošās izglītības aģentūra, 2021. gads. *Galvenie principi — Atbalsts iekļaujošas izglītības politikas izstrādei un īstenošanai*. (V. J. Donnelly un A. Watkins, red.). Odense, Dānija. [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) (pēdējoreiz skatīts 2024. gada janvārī)

Eiropas Speciālās un iekļaujošās izglītības aģentūra, 2022. gads. *Inclusive Education and the Pandemic – Aiming for Resilience: Key European measures and practices in 2021 publications [Iekļaujoša izglītība un pandēmija — tiekšanās pēc reziliences: galvenie Eiropas pasākumi un prakse 2021. gada publikācijās]*. (L. Muik, M. Presmanes Andrés un M. Bilgeri, red.). Odense, Dānija.   
[www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-report](http://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-report) (pēdējoreiz skatīts 2024. gada janvārī)

Eiropas Speciālās un iekļaujošās izglītības aģentūra, 2023. gads. *Building Resilience through Inclusive Education Systems: Mid-Term Report. Peer-learning activities to develop a tool to support educational resilience [Reziliences veidošana, izmantojot iekļaujošas izglītības sistēmas: vidusposma ziņojums. Savstarpējās mācīšanās aktivitātes izglītības reziliences atbalsta rīka izveidei]*. (M. Bilgeri un M. Presmanes Andrés, red.). Odense, Dānija. [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) (pēdējoreiz skatīts 2024. gada janvārī)

Eiropas Speciālās un iekļaujošās izglītības aģentūra, 2024. gads. *Building Resilience through Inclusive Education Systems: Methodology and Theory [Reziliences veidošana, izmantojot iekļaujošas izglītības sistēmas: metodoloģija un teorija]* (darba nosaukums). Odense, Dānija

ESAO, 2023. gads. ‘Implementation of Ireland’s Leaving Certificate 2020-2021: Lessons from the COVID-19 Pandemic’ [Īrijas skolas beigšanas apliecības ieviešana 2020-2021: Covid-19 pandēmijā gūtā pieredze], *OECD Education Policy Perspectives*, Nr. 73. Parīze: OECD Publishing. [doi.org/10.1787/e36a10b8-en](https://doi.org/10.1787/e36a10b8-en) (pēdējoreiz skatīts 2024. gada janvārī)

Evans, P., 2002. gads. ‘Collective capabilities, culture, and Amartya Sen’s Development as Freedom’ [Kolektīvās spējas, kultūra un Amartjas Sena “Attīstība kā brīvība”] *Studies in Comparative International Development*, 37, 54.–60. lpp. [doi.org/10.1007/BF02686261](https://doi.org/10.1007/BF02686261) (pēdējoreiz skatīts 2024. gada janvārī)

Glik, D. C., 2007. gads. ‘Risk Communication for Public Health Emergencies’ [Riska paziņošana sabiedrības veselības ārkārtas situācijās] *Annual Review of Public Health*, 28 (1), 33.–54. lpp. [doi.org/10.1146/annurev.publhealth.28.021406.144123](https://doi.org/10.1146/annurev.publhealth.28.021406.144123) (pēdējoreiz skatīts 2023. gada jūnijā)

Gouëdard, P., Pont, B. un Viennet, R., 2020. gads. ‘Education Responses to Covid-19: Implementing a way forward’ [Izglītības nozares reakcija uz Covid-19: turpmākās rīcības īstenošana], *OECD Education Working Papers*, Nr. 224. Parīze: OECD Publishing. [doi.org/10.1787/8e95f977-en](https://doi.org/10.1787/8e95f977-en) (pēdējoreiz skatīts 2024. gada janvārī)

Greenaway, K. H., Wright, R. G., Willingham, J., Reynolds, K. J. un Haslam, S. A., 2015. gads. ‘Shared Identity Is Key to Effective Communication’ [Kopīga identitāte kā efektīvas komunikācijas atslēga] *Personality and Social Psychology Bulletin*, 41 (2), 171.–182. lpp. [doi.org/10.1177/0146167214559709](https://doi.org/10.1177/0146167214559709) (pēdējoreiz skatīts 2023. gada jūnijā)

Ibrahim, S., 2017. gads. ‘How to Build Collective Capabilities: The 3C-Model for Grassroots-Led Development’ [Kā veidot kolektīvās spējas: 3C modelis vienkāršo iedzīvotāju virzītai attīstībai] *Journal of Human Development and Capabilities*, 18 (2), 197.–222. lpp. DOI: [10.1080/19452829.2016.1270918](https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/19452829.2016.1270918) (pēdējoreiz skatīts 2024. gada janvārī)

Izglītības ministrija, 2020. gads. *Calculated Grades – A Guide for Leaving Certificate Students 2020 [Aprēķinātās atzīmes — ceļvedis skolēniem, kuri vēlas iegūt skolas beigšanas apliecību, 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/) (pēdējoreiz skatīts 2024. gada janvārī)

Izglītības, tālākizglītības un augstākās izglītības, pētniecības, inovācijas un zinātnes apvienotā komiteja, 2021. gads. *The Impact of COVID-19 on Primary and Secondary Education [Covid-19 ietekme uz pamata un vidējo izglītību]*. Dublina: Īrijas parlaments. [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) (pēdējoreiz skatīts 2024. gada janvārī)

Jones, R.G., 2013. gads. *Communication in the Real World [Komunikācija reālajā pasaulē]*. Mineapolisa: University of Minnesota Libraries Publishing

Kambouri, M., Wilson, T., Pieridou, M., Flannery Quinn, S. un Liu, J., 2022. gads. ‘Making Partnerships Work: Proposing a Model to Support Parent-Practitioner Partnerships in the Early Years’ [Partnerību darbības nodrošināšana: ieteicamais modelis vecāku un praktiķu partnerību veicināšanai bērna pirmajos dzīves gados] *Early Childhood Education Journal,* 50, 639.–661. lpp. [doi.org/10.1007/s10643-021-01181-6](https://doi.org/10.1007/s10643-021-01181-6) (pēdējoreiz skatīts 2023. gada jūnijā)

Lund-Tønnesen, J. un Christensen, T., 2023. gads. ‘Learning from the COVID-19 Pandemic: Implications from Governance Capacity and Legitimacy’ [Covid-19 pandēmijā gūtās atziņas: pārvaldības spēju un likumības ietekme] *Public Organization Review*, 23, 431.–449. lpp. [doi.org/10.1007/s11115-023-00705-5](https://doi.org/10.1007/s11115-023-00705-5) (pēdējoreiz skatīts 2023. gada jūnijā)

Pramling Samuelsson, I., Wagner, J.T. un Eriksen Ødegaard, E., 2020. gads. ‘The Coronavirus Pandemic and Lessons Learned in Preschools in Norway, Sweden and the United States: OMEP Policy Forum’ [Koronavīrusa pandēmija un pirmsskolās gūtās atziņas Norvēģijā, Zviedrijā un ASV: OMEP politikas forums] *International Journal of Early Childhood*, 52, 129.–144. lpp. [doi.org/10.1007/s13158-020-00267-3](https://doi.org/10.1007/s13158-020-00267-3) (pēdējoreiz skatīts 2024. gada janvārī)

Robeyns, I., 2016. gads. ‘Capabilitarianism’ [Spēju pieejas analīze] *Journal of Human Development and Capabilities*, 17 (3), 397.–414. lpp. DOI: [10.1080/19452829.2016.1145631](https://doi.org/10.1080/19452829.2016.1145631) (pēdējoreiz skatīts 2024. gada janvārī)

Schejter, A. M., 2022. gads. ““It is not good for the person to be alone”: The capabilities approach and the right to communicate’ [“Nav labi cilvēkam būt vienam”: spēju pieeja un tiesības sazināties] *Convergence*, 28 (6), 1826.–1840. lpp. [doi.org/10.1177/13548565211022512](https://doi.org/10.1177/13548565211022512) (pēdējoreiz skatīts 2024. gada janvārī)

Sen, A., 2001. gads. *Development as Freedom [Attīstība kā brīvība]*. Oksforda: Oxford University Press

Sen, A., 2009. gads. *Inequality Reexamined [Pārskatītā nevienlīdzība]*.Oksforda: Oxford University Press

Sen, A., 2010. gads. *The Idea of Justice [Taisnīguma ideja]*.Londona: Penguin Books

Vakarelov, O. un Rogerson, K., 2020. gads. ‘The Transparency Game: Government Information, Access, and Actionability’ [Pārredzamības spēle: valdības informācija, piekļuve un spēja rīkoties] *Philosophy & Technology*, 33, 71.–92. lpp. [doi.org/10.1007/s13347-019-0340-z](https://doi.org/10.1007/s13347-019-0340-z) (pēdējoreiz skatīts 2024. gada janvārī)

Walaski, P., 2011. gads. *Risk and crisis communications: Methods and messages [Riska un krīzes paziņošana: metodes un vēstījumi]*. Ņūdžersija: John Wiley & Sons, Incorporated