Budovanie odolnosti prostredníctvom inkluzívnych vzdelávacích systémov

**Usmernenie pre rozvoj kultúry efektívnej komunikácie vo vzdelávaní**

**Európska agentúra pre rozvoj špeciálneho a inkluzívneho vzdelávania**

Európska agentúra pre rozvoj špeciálneho a inkluzívneho vzdelávania (agentúra) je nezávislou a samosprávnou organizáciou. Agentúru spolufinancujú ministerstvá školstva jej členských krajín a Európska komisia prostredníctvom operačného grantu v rámci vzdelávacieho programu Európskej únie (EÚ).

Financované Európskou úniou. Uvedené názory a stanoviská sú výlučne názormi autora (autorov) a nevyjadrujú nevyhnutne názory a stanoviská Európskej únie alebo Európskej komisie. Za tieto názory a stanoviská nenesie Európska únia ani Európska komisia zodpovednosť.

Názory vyjadrené akoukoľvek osobou v tomto dokumente nemusia nutne predstavovať oficiálne názory agentúry, jej členských krajín alebo Komisie.

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

Redaktorky: Margarita Bilgeri a Amélie Lecheval

Táto publikácia je k dispozícii formou „open source“. To znamená, že k nej máte voľný prístup, môžete ju používať, upravovať a ďalej šíriť, ak náležitým spôsobom uvediete Európsku agentúru pre rozvoj špeciálneho a inkluzívneho vzdelávania ako jej autora. Viac informácií nájdete v politike otvoreného prístupu agentúry na stránke: [www.european-agency.org/open-access-policy](https://www.european-agency.org/open-access-policy).

Túto publikáciu môžete citovať nasledovne: Európska agentúra pre rozvoj špeciálneho a inkluzívneho vzdelávania, 2024. *Budovanie odolnosti prostredníctvom inkluzívnych vzdelávacích systémov: Usmernenie pre rozvoj kultúry efektívnej komunikácie vo vzdelávaní*. (M. Bilgeri a A. Lecheval, red.). Odense, Dánsko

Toto dielo podlieha licencii [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License (Uveďte pôvod – Nepoužívajte komerčne – Zachovajte licenciu 4.0 Medzinárodná)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Túto publikáciu môžete zdieľať a upravovať.

V záujme lepšej prístupnosti je táto správa k dispozícii v 25 jazykoch a v prístupnom elektronickom formáte na webových stránkach agentúry: [www.european-agency.org](https://www.european-agency.org/)

Toto je preklad pôvodného textu v anglickom jazyku. V prípade pochybností o presnosti informácií v preklade si prečítajte pôvodný text v anglickom jazyku.

ISBN: 978-87-7599-115-0 (elektronická verzia)

**Sekretariát**

Østre Stationsvej 33

DK-5000 Odense C Denmark

Tel.: +45 64 41 00 20

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

**Kancelária v Bruseli**

Rue Montoyer 21

BE-1000 Brussels Belgium

Tel.: +32 2 213 62 80

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

**OBSAH**

[Použité ikony 4](#_Toc165625393)

[Úvod 5](#_Toc165625394)

[Čo je cieľom usmernenia? 5](#_Toc165625395)

[Ako používať toto usmernenie 6](#_Toc165625396)

[Kde možno nájsť ďalšie informácie 6](#_Toc165625397)

[Časť 1: Model „Rozvoj kultúry efektívnej komunikácie vo vzdelávaní“ 8](#_Toc165625398)

[Základné prvky efektívnej komunikácie vo vzdelávaní 8](#_Toc165625399)

[Opis modelu Rozvoj kultúry efektívnej komunikácie vo vzdelávaní 9](#_Toc165625400)

[Časť 2: Rámec pre zabezpečenie pohody 12](#_Toc165625401)

[Časť 3: Ambície 14](#_Toc165625402)

[Ako používať tieto ambície 17](#_Toc165625403)

[Ambícia A: Vytváranie bezpečných a chránených psychosociálnych vzdelávacích   
prostredí 19](#_Toc165625404)

[Inšpirácie z praxe pre Ambíciu A 20](#_Toc165625405)

[Ambícia B: Schopnosť konať proaktívne, pocit pripravenosti na psychosociálne núdzové situácie 21](#_Toc165625406)

[Inšpirácie z praxe pre Ambíciu B 21](#_Toc165625407)

[Ambícia C: Vytváranie podporných väzieb v komunite okolo učiacich sa a rodín 23](#_Toc165625408)

[Inšpirácie z praxe pre Ambíciu C 24](#_Toc165625409)

[Ambícia D: Využívanie efektívnej komunikácie na riešenie potrieb všetkých učiacich sa 26](#_Toc165625410)

[Inšpirácie z praxe pre Ambíciu D 27](#_Toc165625411)

[Časť 4: Nástroj reflexie 28](#_Toc165625412)

[Ako používať tento nástroj 28](#_Toc165625413)

[Tabuľky reflexie na účely efektívnej komunikácie vo vzťahu k Ambícii D 29](#_Toc165625414)

[1. Zrozumiteľnosť 29](#_Toc165625415)

[2. Prístupnosť 29](#_Toc165625416)

[3. Dôvera 30](#_Toc165625417)

[4. Transparentnosť 31](#_Toc165625418)

[Literatúra 32](#_Toc165625419)

Použité ikony

V tejto správe sú rôzne typy zdrojov informácií označené samostatnými ikonami na uľahčenie orientácie. Ikony majú tento význam:

|  |  |
| --- | --- |
| **Ikona** | **Význam** |
|  | Vytváranie bezpečných a chránených psychosociálnych vzdelávacích prostredí (Ambícia A) |
|  | Schopnosť konať proaktívne, pocit pripravenosti na psychosociálne núdzové situácie (Ambícia B) |
|  | Vytváranie podporných väzieb v komunite okolo učiacich sa a rodín (Ambícia C) |
|  | Využívanie efektívnej komunikácie na riešenie potrieb všetkých učiacich sa (Ambícia D) |
|  | Usmerňujúce otázky |
|  | Kľúčové posolstvá |
|  | Prípady z reality |

Úvod

Toto usmernenie pre rozvoj kultúry efektívnej komunikácie vo vzdelávaní je výsledkom aktivity s názvom [Budovanie odolnosti prostredníctvom inkluzívnych vzdelávacích systémov (BRIES)](https://www.european-agency.org/activities/BRIES) zo strany Európskej agentúry pre rozvoj špeciálneho a inkluzívneho vzdelávania (ďalej len „agentúra“).

V ranej fáze pandémie ochorenia COVID-19 niekoľko krajín zverejnilo usmernenia o komunikácii pre rôznych účastníkov v oblasti vzdelávania (Európska agentúra, 2022). Počas aktivity BRIES však učitelia, učiaci sa, rodičia a tvorcovia politík zistili, že vo vzdelávaní stále chýba efektívna komunikácia (Európska agentúra, 2023). To malo negatívny vplyv na pohodu a odolnosť účastníkov zapojených do vyučovacieho a vzdelávacieho procesu a na primerané riešenie potrieb všetkých učiacich sa.

Do činností partnerského učenia v rámci aktivity BRIES sa zapojilo šesť krajín (Bulharsko, Estónsko, Grécko, Írsko, Nemecko a Švédsko). Pri týchto činnostiach účastníci označili efektívnu komunikáciu za základný prvok, ktorým by sa činitelia s rozhodovacou právomocou mali zaoberať v záujme zlepšenia odolnosti a zabezpečenia pohody pre všetkých učiacich sa. V [správe o aktivite BRIES v polovici obdobia](https://www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES_Mid-Term_Report.pdf) sú uvedené ďalšie informácie o procese, ktorý viedol k identifikácii tohto zamerania (Európska agentúra, 2023). V dôsledku toho sa aktivita BRIES zamerala na vypracovanie tohto usmernenia.

Čo je cieľom usmernenia?

Cieľom tohto usmernenia je **podporiť činiteľov s rozhodovacími právomocami** (vedenie škôl, tvorcovia politík a štátne orgány v oblasti vzdelávania na všetkých úrovniach riadenia v závislosti od špecifického národného kontextu) v tom, aby posúdili **štruktúry a procesy komunikácie**, ktoré sa uplatňujú v ich vzdelávacích systémoch. Mali by stanoviť spôsob, akým možno tieto procesy zlepšiť.

Na náležite zavedenú kultúru efektívnej komunikácie sa vzdelávací systém môže spoľahnúť aj v „normálnych“ časoch. Počas krízy je takáto náležite zavedená kultúra efektívnej komunikácie nevyhnutná na zmiernenie vplyvu významných rizikových faktorov pre učiacich sa vrátane dosahov krízy na ich sociálno-emocionálnu pohodu a odolnosť.

[Kľúčové zásady](https://www.european-agency.org/resources/publications/key-principles-supporting-policy-development-implementation), ktoré vypracovala agentúra, zdôrazňujú význam posilnenia preventívnych opatrení vo vzdelávacích politikách v záujme zabezpečenia podpory pre všetkých učiacich sa (Európska agentúra, 2021). Toto usmernenie zdôrazňuje **prevenciu** tým, že sa na rozvoj kultúry efektívnej komunikácie zameriava v normálnych časoch, aby účastníci boli v čase krízy pripravení efektívne komunikovať.

Samotná **kultúra efektívnej komunikácie je zdrojom**, ktorý by mal slúžiť všetkým účastníkom vzdelávania v záujme zlepšenia pohody a odolnosti všetkých učiacich sa. Na úrovni politík môže tento zdroj – ak je k dispozícii okamžite – pomôcť pri rýchlom vypracovaní a implementácii politických reakcií v čase krízy:

V záujme uskutočniteľnosti a rýchlej realizácie musí vypracovanie reakcie v oblasti politiky na krízu vychádzať nielen z okamžite dostupných zdrojov, ale aj z existujúcich inštitúcií pri rozširovaní rozsahu núdzových opatrení (Gouëdard, Pont a Viennet, 2020, str. 33).

Kultúra efektívnej komunikácie môže byť zmysluplným zdrojom vo vzdelávaní len vtedy, ak sa bude týkať všetkých účastníkov vyučovacieho a vzdelávacieho procesu. Činitelia s rozhodovacou právomocou preto musia byť schopní identifikovať komunikačné štruktúry a procesy, ktoré vyžadujú zlepšenie. Na tento účel slúži ako základ toto usmernenie. Pandémia ukázala, že posilnením efektívnej komunikácie vo vzdelávaní možno prispieť k lepšej odolnosti a pohode všetkých učiacich sa.

Ako používať toto usmernenie

Štát/obec/región/škola môže použiť toto usmernenie pri tvorbe štruktúr a procesov komunikácie na podporu pohody a odolnosti všetkých učiacich sa. Zámerom je vytvoriť kultúru efektívnej komunikácie v normálnych časoch tak, aby účastníci boli pripravení aj na krízové obdobia. V tomto ohľade by sa činitelia s rozhodovacími právomocami (tvorcovia politík, vedenie škôl alebo miestne orgány) mali zamerať na:

* identifikovanie nedostatkov a problémov v existujúcich štruktúrach a procesoch komunikácie,
* schopnosť riešiť potreby všetkých učiacich sa,
* zvýšenie pohody a odolnosti všetkých učiacich sa.

V záujme podpory tohto procesu obsahuje usmernenie štyri prepojené časti, ktoré sú potrebné na rozvoj kultúry efektívnej komunikácie vo vzdelávaní:

Časť 1: [**Model pre efektívnu komunikáciu vo vzdelávaní**](#Section1) na základe výsledkov aktivity BRIES. Model Rozvoj kultúry efektívnej komunikácie vo vzdelávaní poskytuje východiská pre budovanie odolnosti a posilnenie pohody.

Časť 2: Tento model tvorí súčasť [**rámca pre zabezpečenie pohody**](#Section2), ktorý ponúka prístup založený na spôsobilostiach, tzv. „capability approach“ (Sen, 2009, 2010; Robeyns, 2016), t. j. „‚spôsobilosť‘ jednotlivca viesť taký život, ktorý si cení – a má dôvod si ceniť“ (Sen, 2001, str. 18). Na základe tohto prístupu sú pohoda a odolnosť dosiahnuteľné, ak si účastníci vzdelávania dokážu napĺňať ambície, ktoré si cenia.

Časť 3: Na účely poskytnutia kontextu pre model efektívnej komunikácie a rámec pre zabezpečenie pohody na rôznych úrovniach účastníkov priniesla diskusia medzi účastníkmi v rámci aktivity BRIES [**štyri ambície**](#Section3). Tieto ambície tvoria prioritné oblasti účastníkov v záujme zlepšenia vyučovacieho a vzdelávacieho procesu v čase krízy.

Časť 4: [**Nástroj reflexie**](#Section4) na podporu úvah o komunikačných procesoch a efektívnej komunikácii s účastníkmi. Tento nástroj vychádza z konečnej ambície: využívanie efektívnej komunikácie na riešenie potrieb všetkých učiacich sa.

Kde možno nájsť ďalšie informácie

[Správa BRIES o metodike a teórii](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory) (Európska agentúra, 2024; len v angličtine) je podporným dokumentom k tomuto usmerneniu. Správa ponúka používateľom podrobnejšie informácie, kontext a pochopenie problematiky na zefektívnenie ich práce. Komplexne vysvetľuje aktivity BRIES a prijaté kroky v záujme vypracovania tohto usmernenia. Poskytuje aj podrobnosti o modeli efektívnej komunikácie a rámci pre zabezpečenie pohody. Správa obsahuje teórie a zistenia z ďalších výskumov, ktoré poskytujú teoretický základ pre výsledky z aktivity BRIES.

Časť 1: Model „Rozvoj kultúry efektívnej komunikácie vo vzdelávaní“

Model Rozvoj kultúry efektívnej komunikácie vo vzdelávaní vychádza z existujúcich komunikačných rámcov a teórií a zo zistení v rámci aktivity BRIES. Je založený na transakčnom modeli komunikácie, ktorý je vysvetlený v [správe o metodike a teórii](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory). Správa tiež podrobnejšie opisuje teóriu komunikácie.

Model zahŕňa **základné prvky** efektívnej komunikácie, ktoré boli identifikované v rámci aktivity BRIES. Jeho súčasťou sú aj relevantné kontextové oblasti a procesy komunikácie prevzaté z existujúcich komunikačných modelov.

Základné prvky efektívnej komunikácie vo vzdelávaní

Komunikácia je proces výmeny informácií medzi jednotlivcami, skupinami alebo organizáciami a ich reakcie na takéto informácie (Walaski, 2011). V tomto usmernení sa efektívna komunikácia využíva na zlepšenie komunikačných procesov. Efektívnou komunikáciou sa zabezpečí, že oznámenia a rozhodnutia budú komunikované zrozumiteľným a prístupným spôsobom v rámci jednotlivých úrovní vzdelávacieho systému, ako aj medzi nimi. To prispieva k budovaniu odolnosti a posilneniu pohody účastníkov v oblasti vzdelávania.

Efektívna komunikácia musí byť zrozumiteľná, transparentná a prístupná a musí prenášať pocit **dôvery** a spolupatričnosti, pričom umožňuje všetkým účastníkom podieľať sa na relevantných procesoch komunikácie a prijímania rozhodnutí (Greenaway, Wright, Willingham, Reynolds a Haslam, 2015; Durkee-Lloyd, 2022). Preto dáva možnosť všetkým, ktorí sa podieľajú na (inkluzívnych) systémoch vzdelávania a prispievajú k ich budovaniu, riešiť potreby všetkých učiacich sa efektívnym spôsobom. To vedie k inkluzívnej kultúre efektívnej komunikácie vo vzdelávaní.

V rámci aktivity BRIES boli identifikované štyri základné prvky efektívnej komunikácie, ktoré sú prepojené a navzájom na seba nadväzujú:

* **Zrozumiteľnosť** je nevyhnutná pre konzistentnosť a prístupnosť informácií, čím podčiarkuje potrebu vyjadrovať sa jednoduchým a ľahko zrozumiteľným jazykom. Jazyk musí byť vhodný pre určenú cieľovú skupinu. Za každých okolností sa treba vyhýbať zložitým a mätúcim vyjadreniam (Durkee-Lloyd, 2022; Lund-Tønnesen a Christensen, 2023; Glik, 2007).
* **Prístupnosť** znamená poskytovanie informácií prostredníctvom prístupných formátov, jazykov a kanálov. Prístupnosťou možno zabezpečiť, že informácie a komunikácia budú prispôsobené potrebám každého adresáta, a preto budú dostupné všetkým (Durkee-Lloyd, 2022; Vakarelov a Rogerson, 2020). Prístupná komunikácia, ktorá vzniká pri zapájaní účastníkov, vedie k procesom dôveryhodnej, transparentnej a zrozumiteľnej komunikácie.
* **Dôvera** znamená partnerstvo medzi osobami zapojenými do procesu komunikácie. Dôverou možno zabezpečiť, že názory osôb ako príjemcov informácií budú vypočuté a ich komentáre, spätná väzba a poznámky budú rešpektované a zohľadnené (Greenaway a kol. 2015; Kambouri, Wilson, Pieridou, Flannery Quinn a Liu, 2022; Walaski, 2011). Procesy komunikácie, ktoré sú postavené na dôvere, podporujú zrozumiteľnosť, transparentnosť a efektívnosť komunikácie.
* **Transparentnosť** znamená zabezpečenie jednoduchej dostupnosti informácií a ich poskytovanie takým spôsobom, aby sa dostali k účastníkom na rôznych úrovniach. Zabezpečuje zrozumiteľnosť a prístupnosť komunikačných a rozhodovacích procesov. Dôvera, vierohodnosť, úprimnosť a zodpovednosť sú nevyhnutné z hľadiska podpory transparentnosti v komunikácii (Vakarelov a Rogerson, 2020; Glik, 2007).

Tieto základné prvky sú hlavnými **konverznými faktormi** pri premene existujúcej komunikácie na efektívnu komunikáciu. Konverznými faktormi sa podrobnejšie a explicitnejšie zaoberá [časť 2](#Section2), kde je model Rozvoj kultúry efektívnej komunikácie vo vzdelávaní zosúladený s rámcom pre zabezpečenie pohody.



**TRANSPARENTNOSŤ**

**ZROZUMITEĽNOSŤ**

**DÔVERA**

**PRÍSTUPNOSŤ**

**Kultúra efektívnej komunikácie vo vzdelávaní**

Obrázok 1. Štyri základné prvky efektívnej komunikácie vo vzdelávaní

Opis modelu Rozvoj kultúry efektívnej komunikácie vo vzdelávaní

Na základe [existujúcich modelov komunikácie a teórie](https://www.european-agency.org/activities/BRIES), ako aj štyroch základných prvkov efektívnej komunikácie, bol v rámci aktivity BRIES vytvorený model Rozvoj kultúry efektívnej komunikácie vo vzdelávaní.



**Kultúra efektívnej komunikácie vo vzdelávaní**

**ZROZUMITEĽNOSŤ**

**PRÍSTUPNOSŤ**

**TRANSPARENTNOSŤ**

**DÔVERA**

**Komunikátori:**  
Učiaci sa  
Učitelia  
Rodiny  
Činitelia s rozhodovacími právomocami

**Komunikátori:**  
Učiaci sa  
Učitelia  
Rodiny  
Činitelia s rozhodovacími právomocami

**Kontext**   
(vzťahový, kultúrny, sociálny, fyzický, psychologický)

**Kontext**   
(vzťahový, kultúrny, sociálny, fyzický, psychologický)

**Viackanálová komunikácia**

**Viackanálová komunikácia**

Obrázok 2. Model Rozvoj kultúry efektívnej komunikácie vo vzdelávaní

V tomto modeli vystupujú všetci účastníci vzdelávania ako potenciálni komunikátori. Vo všetkej komunikácii zohrávajú zásadnú úlohu štyri základné prvky efektívnej komunikácie a doplňujúce kontextové oblasti (Airenti a Plebe, 2017; Jones, 2013). Kontext môže ovplyvniť spôsob, akým sa obsah prenáša a prijíma. Ide o oblasť, v ktorej sa kontext prekrýva so základnými prvkami efektívnej komunikácie.

Uvedený model definuje päť hlavných kontextových oblastí, v ktorých sa štyri základné prvky prekrývajú:

* **Vzťahový kontext** určuje, ako komunikácia prebieha vzhľadom na kvalitu vzťahu medzi komunikátormi. Má vplyv na to, ako sa človek cíti počas procesu komunikácie. Vzťah založený na dôvere napríklad prospieva efektívnej komunikácii, pretože umožňuje jednoduchšie riešiť problémy.
* **Kultúrny kontext** zahŕňa rôzne aspekty identít (rasa, rod, národnosť, etnická príslušnosť, sexuálna orientácia, schopnosti, atď.), ktoré majú na komunikáciu vplyv. Niektoré identity vedú k marginalizovaným alebo dominantným pozíciám v komunikácii. Ak sú v rámci procesov komunikácie zohľadnené rozdiely z hľadiska sily, efektívna komunikácia sa stáva jednoduchšou.
* **Sociálny kontext** súvisí s pravidlami alebo nevyslovenými normami, ktorými sa komunikácia riadi. S pravidlami a normami sa jednotlivec často zoznámi implicitne počas socializácie v rámci komunity (čo sa patrí a čo nie). Transparentnosť a rešpektovanie sociálneho kontextu môže prospieť aj efektívnej komunikácii. Niektoré implicitné sociálne pravidlá a normy môžu brániť efektívnej komunikácii, ak zakrývajú skutočné problémy a ich pôvodné príčiny.
* **Fyzický kontext** sa zameriava na faktory prostredia, ktoré ovplyvňujú komunikáciu (prostredie vo všeobecnosti, digitálne prostredie, veľkosť, dispozícia, vonkajšie podmienky, teplota, atď.). Efektívnu komunikáciu môže podporiť výber komunikačných kanálov a prostredia, ktoré sú cieľovému publiku dostupné a ktoré preferuje.
* **Psychologický kontext** sa vzťahuje na duševné a emocionálne faktory v komunikácii (stres, úzkosť, emócie, atď.). Pri zohľadnení psychologického kontextu môže byť komunikácia oveľa efektívnejšia, pretože ju možno prispôsobiť potrebám zúčastnených osôb.

(Jones, 2013, str. 19 – 22; Greenaway a kol., 2015; Walaski, 2011)

Ako je z uvedených definícií zrejmé, zohľadnenie rôznych kontextov v rámci procesov komunikácie podporuje rozvoj kultúry efektívnej komunikácie. Aj keď je kontext dôležitý, toto usmernenie sa zameriava na základné prvky. Ide o hlavné konverzné faktory, ktoré umožňujú prechod na efektívnu komunikáciu z existujúcich komunikačných zdrojov. Zameriavajú sa na samotný akt komunikácie, no v záujme zlepšenia komunikačných procesov ich komunikátor môže v prípade potreby ovplyvniť.

Ako bolo spomenuté, ďalším cieľom úsilia v oblasti rozvoja kultúry efektívnej komunikácie vo vzdelávaní je podporovať pohodu a odolnosť všetkých učiacich sa, a to najmä v čase krízy. Samotný model je zosúladený s rámcom pre zabezpečenie pohody, ktorý ponúka prístup založený na spôsobilosti (tzv. capability approach), ako sa podrobnejšie uvádza v časti 2.

Časť 2: Rámec pre zabezpečenie pohody

Rámec pre zabezpečenie pohody ako súčasť aktivity BRIES je zjednodušenou verziou prístupu založeného na spôsobilosti (Sen, 2009, 2010; Robeyns, 2016; Evans, 2002; Ibrahim, 2017). Prístup založený na spôsobilosti sa zameriava na potenciálnu kvalitu života a pohodu jednotlivcov, keď majú slobodu a príležitosti dosiahnuť to, čo si v živote cenia. Rámec BRIES pre zabezpečenie pohody bol prispôsobený kontextu efektívnej komunikácie, ktorá vedie k odolnosti a pohode. Z tohto pohľadu je efektívna komunikácia zmysluplnou spôsobilosťou vo vzťahu k dosiahnutiu odolnosti a pohody (Schejter, 2022).

Aby účastníci zo všetkých úrovní mohli komunikovať efektívne, je potrebné zaviesť kultúru efektívnej komunikácie pre všetkých. Uplatňovanie a implementovanie kultúry efektívnej komunikácie vo vzdelávaní môže podporiť pohodu a odolnosť v normálnych časoch, ako aj v období krízy.

Ak na komunikáciu uplatníme prístup založený na spôsobilosti, možno pozorovať, že:

… komunikácia predstavuje spôsobilosť potrebnú na realizáciu takých funkcií, ako je účasť na politickom, kultúrnom, sociálnom, vzdelávacom a obchodnom živote, pričom zohráva zásadnú úlohu pri podpore spolupatričnosti vo vzťahu ku kolektívu (Schejter, 2022, str. 1826).

Rámec pre zabezpečenie pohody ponúka možnosť vnímať komunikáciu ako existujúci zdroj, ktorý možno premeniť na kultúru efektívnej komunikácie. Preto podporuje pohodu a odolnosť celej skupiny (Evans, 2002; Ibrahim, 2017).

Proces premeny existujúcej komunikácie na kultúru efektívnej komunikácie pre všetkých vychádza zo základných prvkov modelu Rozvoj kultúry efektívnej komunikácie vo vzdelávaní. Zohľadnením a implementovaním základných prvkov v procesoch komunikácie možno podporiť rozvoj kultúry efektívnej komunikácie pre všetkých. Túto skutočnosť explicitne potvrdzujú ambície a nástroj reflexie, ako sa uvádza nižšie.

Efektívna komunikácia a základné prvky prispievajú k pohode a odolnosti vo vzdelávaní:

„Existujúce komunikačné zdroje“ sa premenia na „efektívnu komunikáciu“ prostredníctvom konverzných faktorov, ktorými sú „základné prvky efektívnej komunikácie vo vzdelávaní: zrozumiteľnosť, prístupnosť, dôvera a transparentnosť“. Efektívna komunikácia sa implementuje v záujme budovania a uplatňovania kultúry efektívnej komunikácie, ktorá posilňuje pohodu a odolnosť v rámci vzdelávania.

**Konverzné faktory**

Základné prvky efektívnej komunikácie vo vzdelávaní: zrozumiteľnosť, prístupnosť, dôvera a transparentnosť

**Efektívna komunikácia**

**Budovanie a uplatňovanie kultúry efektívnej komunikácie**

**Implementovať pre…**

**Premeniť na…**

**Podporovať…**

**Pohoda a odolnosť**

**Existujúce komunikačné zdroje**

Obrázok 3. Rámec pre zabezpečenie pohody a efektívna komunikácia vo vzdelávaní

V záujme posilnenia pohody a odolnosti všetkých učiacich sa prostredníctvom zlepšenia komunikačných procesov je potrebné, aby všetci účastníci implementovali a uplatňovali kultúru efektívnej komunikácie. Touto cestou môže efektívna komunikácia pomôcť pri dosahovaní cenených ambícií, ktoré prispejú k pohode a odolnosti všetkých učiacich sa.

Viac informácií o prístupe založenom na spôsobilosti (capability approach) ako rámca pre zabezpečenie pohody možno nájsť v [správe BRIES o metodike a teórii](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory).

Časť 3: Ambície

V rámci aktivity BRIES učiaci sa, učitelia, rodičia a tvorcovia politík zo zúčastnených krajín definovali štyri prioritné oblasti na základe svojich vlastných skúseností z pandémie. (Podrobnejšie informácie o metodike a účastníkoch sú uvedené v [správe BRIES v polovici obdobia](https://www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES_Mid-Term_Report.pdf) a v [správe o metodike a teórii](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory)). Prioritné oblasti sú uvedené ako Ambície A, B, C a D.

**Ambícia A**

**Vytváranie bezpečných a chránených psychosociálnych vzdelávacích prostredí**



**Ambícia B**

**Schopnosť konať proaktívne, pocit pripravenosti na psychosociálne núdzové situácie**



**Ambícia C**

**Vytváranie podporných väzieb v komunite okolo učiacich sa a rodín**



**Ambícia D**

**Využívanie efektívnej komunikácie na riešenie potrieb všetkých učiacich sa**



Obrázok 4. Ambície

Ambície opisujú procesy, ktoré v konečnom dôsledku zlepšujú pohodu a odolnosť všetkých učiacich sa. Ide vlastne o ciele, ktoré účastníci považovali za cenné. Možno ich dosiahnuť, ak každý jednotlivec, ktorý je súčasťou vyučovacieho a vzdelávacieho procesu, bude uplatňovať efektívnu komunikáciu.

Nasledujúce časti podrobne vysvetľujú každú ambíciu. Kontextom pre ambície sú skúsenosti účastníkov s komunikačnými procesmi počas ranej fázy pandémie. Uvedené časti takisto opisujú situácie, v ktorých by efektívna komunikácia mohla viesť k zvýšeniu pohody a odolnosti všetkých učiacich sa.

Na účely identifikácie relevantných komunikátorov (účastníkov) bol v tomto usmernení použitý model ekosystému od agentúry (pozri obr. 5), v ktorom sú učiaci sa umiestnení do stredu. Určitým spôsobom komunikujú medzi sebou účastníci zo všetkých úrovní, a preto ich možno považovať za „komunikátorov“. To vytvára komplexné prostredie potenciálnych komunikačných procesov. Na najvzdialenejšej úrovni sa usmernenie vo všeobecnosti týka činiteľov s rozhodovacou právomocou, vrátane vedenia škôl a štátnych orgánov v oblasti vzdelávania na všetkých úrovniach riadenia.



**Učiaci sa**

Úroveň jednotlivca

**Učitelia**

Úroveň škôl

**Činitelia s rozhodovacími právomocami**

Národná/ regionálna úroveň

**Rodičia/rodiny**

Úroveň komunity

Obrázok 5. Model ekosystému od agentúry

Každá zo štyroch ambícií je spojená s jednou zo skupín účastníkov ekosystému. Aj keď je napríklad efektívna komunikácia prospešná pre rodičov a učiteľov, konečný benefit prináša učiacim sa.

Tabuľka 1. Ambície spojené s úrovňami účastníkov

| **Prevzatý prípad z reality:** | **Ambícia** |
| --- | --- |
| Učiaci sa | **A:** Vytváranie bezpečných a chránených psychosociálnych vzdelávacích prostredí (podporovanie pohody a odolnosti všetkých učiacich sa). |
| Učitelia a školy | **B:** Schopnosť konať proaktívne, pocit pripravenosti na psychosociálne núdzové situácie (podporovanie pohody a odolnosti všetkých učiacich sa). |
| Rodiny a komunita | **C:** Vytváranie podporných väzieb v komunite okolo učiacich sa a rodín (podporovanie pohody a odolnosti všetkých učiacich sa). |
| Činitelia s rozhodovacími právomocami | **D:** Využívanie efektívnej komunikácie na riešenie potrieb všetkých učiacich sa (podporovanie pohody a odolnosti všetkých učiacich sa). |

Ako používať tieto ambície

Každá ambícia je uvedená spolu s príkladom problému v oblasti komunikácie, s ktorým sa stretla určitá skupina účastníkov. Takéto príklady sa nazývajú „**prípady z reality**“ (angl. reality bites), ktoré boli zozbierané počas činností partnerského učenia v rámci aktivity BRIES. Každá ambícia má tú istú štruktúru:

1. **Prípady z reality** prinášajú špecifický kontext, v ktorom neefektívna komunikácia počas krízy negatívne ovplyvnila pohodu a odolnosť určitej skupiny účastníkov.
2. **Príklad** efektívnej komunikácie **v rámci krajiny** je pre inšpiráciu zhrnutý v kontexte príslušnej ambície. Úplné podrobnosti k príkladom možno nájsť v pôvodnej verzii správy v angličtine.
3. Jej súčasťou je aj **usmerňujúca otázka**.
4. Usmerňujúca otázka vedie ku **kľúčovému posolstvu** ako prvému vstupu k reflexii o príslušnej ambícii.

Činitelia s rozhodovacou právomocou môžu tieto ambície použiť ako príklady v situáciách na miestnej úrovni, pri ktorých môžu zlepšené komunikačné procesy ovplyvniť odolnosť a pohodu učiacich sa.

To môže následne **podporiť procesy reflexie** (v škole, obci, regióne alebo štáte) o spôsoboch komunikovania informácií a rozhodnutí účastníkom alebo o zapojení rôznych skupín účastníkov do rozhodovacích procesov (napr. vypracovanie a prerokovanie núdzových plánov, komunikačné usmernenia a stratégie, atď.).

Ambícia A: Vytváranie bezpečných a chránených psychosociálnych vzdelávacích prostredí

Bezpečné a chránené psychosociálne vzdelávacie prostredia sú nevyhnutné na zabezpečenie sociálno-emocionálnej pohody všetkých učiacich sa (a učiteľov), a to najmä v čase krízy. Efektívnou komunikáciou možno vytvoriť vzdelávacie prostredie, v ktorom učiaci sa majú pocit, že niekam patria a ich názor bude vypočutý, a ktoré zároveň poskytuje možnosť požiadať o pomoc alebo podporu. To takisto prispieva k budovaniu odolnosti.

Nižšie uvedené prípady z reality sú príkladmi komunikačných výziev, s ktorými mali učiaci sa skúsenosť počas ranej fázy krízy spojenej s pandémiou ochorenia COVID-19. Ich cieľom je ukázať čitateľovi oblasti, v ktorých môže efektívna komunikácia – ak sa uplatňuje – podporiť pohodu a odolnosť učiacich sa.

**Prípady z reality:**

* Učiaci sa uviedli, že **nemohli bezprostredne komunikovať s učiteľmi**, keď narazili na problémy.
* **Konzultácia s podpornými osobami** bola komplikovaná. Niektorí učiaci sa v minulosti nikdy nekontaktovali psychológov/odborníkov, ktorých mali k dispozícii, a preto im pripadali ako **cudzie osoby**.
* V iných prípadoch učiaci sa čelili dodatočným prekážkam, keďže ich rodičia nedokázali plniť niektoré **povinnosti v oblasti komunikácie**. Preto zažívali ešte **väčší stres** v dôsledku **nedostatočnej komunikácie medzi školami a rodinami**.

Inšpirácie z praxe pre Ambíciu A

V tomto príklade bolo podporené inkluzívne vzdelávacie prostredie ako bezpečný priestor pre komunikáciu s učiacimi sa.

**Prítomnosť na diaľku: skúsenosti z dištančného vzdelávania a faktory úspechu**

Vo Švédsku sa štúdia sa zamerala na to, aký malo dištančné vzdelávanie s využitím digitálnej komunikácie vplyv na vyučovací proces pri zatvorení škôl počas pandémie ochorenia COVID-19.

Ako naznačili rozhovory s učiteľmi, v niektorých prípadoch sa učiaci sa cítili pohodlnejšie pri komunikácii cez textové správy a online diskusiu než pri fyzickej prítomnosti v triede so svojimi rovesníkmi. V štúdii sú uvedené rôzne kroky uskutočnené s malými a väčšími skupinami učiacich sa s cieľom rozvíjať živšiu a zmysluplnejšiu komunikáciu.

Z výsledkov vyplynul dôležitý poznatok, že každý by mal mať možnosť používať upravené komunikačné prostriedky. Tým sa zabezpečí tok informácií, ktorý umožní osloviť všetkých učiacich sa.

([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)

**Usmerňujúca otázka** a **kľúčové posolstvo** poskytujú kontext pre tému efektívnej komunikácie vo vzťahu k Ambícii A. Dôraz sa kladie na **efektívnu komunikáciu a učiacich sa**:

****

**Ako môže kultúra efektívnej komunikácie vo vzdelávaní podporiť účastníkov vo vytváraní bezpečných a chránených psychosociálnych vzdelávacích prostredí pre všetkých učiacich sa?**

*Kľúčové posolstvo*: Kultúra efektívnej komunikácie vo vzdelávaní vytvára bezpečné a chránené psychosociálne vzdelávacie prostredia. Budovanie dôvery v rámci vzťahov na účely efektívnej komunikácie je kľúčom k podpore všetkých učiacich sa. Je potrebné poznať učiacich sa a ich potreby, ako aj ich zázemie a rodinnú situáciu.

Ambícia B: Schopnosť konať proaktívne, pocit pripravenosti na psychosociálne núdzové situácie

Schopnosť konať proaktívne a pocit pripravenosti na psychosociálne núdzové situácie predstavovali pre učiteľov jednu z najdôležitejších ambícií v kontexte pandémie a kríz v budúcnosti. Neschopnosť konať alebo reagovať, ako aj absencia pocitu pripravenosti, spôsobovali učiteľom stres a mali negatívny vplyv na ich pohodu. Obmedzená schopnosť učiteľov reagovať na všetky potreby učiacich sa negatívne ovplyvnila ich pohodu a odolnosť.

Nižšie uvedený prípad z reality je príkladom skúseností učiteľov v súvislosti s problémami v oblasti komunikácie počas ranej fázy krízy spôsobenej pandémiou COVID-19. Jeho zámerom je ukázať oblasti, v ktorých by efektívna komunikácia – ak by sa uplatňovala – mohla podporiť prácu učiteľov a posilniť pohodu učiacich sa.

**Prípad z reality:**

* Učitelia uviedli, že prvá fáza pandémie bola veľmi náročná, pretože museli čakať na rozhodnutia a pokyny z vyšších úrovní. **Táto komunikácia bola neefektívna vzhľadom na pomalosť a netransparentnosť.** Učitelia boli zablokovaní vo svojej činnosti a nepoznali možnosti alebo systémy komunikácie, ktoré by im umožnili konať proaktívne v záujme riešenia potrieb všetkých učiacich sa.

Inšpirácie z praxe pre Ambíciu B

V tomto príklade boli učiteľom a ďalším účastníkom v prípade potreby poskytované informácie, aby boli pripravení konať proaktívne.

**Informovanie o opatreniach v súvislosti s nahradením záverečných skúšok pri zatvorení škôl počas pandémie COVID-19**

Keď boli v roku 2020 školy v Írsku zatvorené z dôvodu pandémie COVID-19, ministerstvo školstva vypracovalo komunikačné plány na informovanie všetkých účastníkov o záverečných skúškach na stredných školách a o opatreniach v súvislosti s ich vyhodnotením.

Jednou z výziev bola veľkosť cieľovej skupiny, pretože bolo potrebné osloviť všetkých učiacich sa, rodičov/opatrovníkov, školské komunity vrátane vedenia škôl a učiteľov, zainteresované strany a zástupcov v sektore vzdelávania. Na vybudovanie zrozumiteľnej komunikácie boli potrebné značné odborné znalosti. Komunikácia bola plánovaná tak, aby prebiehala prostredníctvom viacerých kanálov a úrovní.

Kľúčovým prvkom bolo monitorovanie vplyvu komunikačných procesov, aby v prípade potreby bolo možné urýchlene prispôsobiť procesy odosielania správ a komunikácie.

([Ministerstvo školstva](https://www.gov.ie/en/publication/06a3c-calculated-grades-a-guide-for-leaving-certificate-students-2020/), 2020; [OECD](https://www.oecd.org/education/implementation-of-ireland-s-leaving-certificate-2020-2021-e36a10b8-en.htm), 2023; [Spoločný výbor pre vzdelávanie, ďalšie vzdelávanie a vysoké školstvo, výskum, inovácie a vedu](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)

**Usmerňujúca otázka** a **kľúčové posolstvo** poskytujú kontext pre tému efektívnej komunikácie vo vzťahu k Ambícii B. Dôraz sa kladie na **efektívnu komunikáciu a učiteľov:**

****

**Ako môže kultúra efektívnej komunikácie vo vzdelávaní umožniť učiteľom, aby konali proaktívne a boli pripravení riešiť potreby všetkých učiacich sa počas psychosociálnych núdzových situácií?**

*Kľúčové posolstvo:* Učitelia môžu konať proaktívne a cítiť sa pripravení na psychosociálne núdzové situácie, ak by komunikačné procesy boli transparentné a ak by boli zapájaní do rozhodovania. Tento vývoj môže podporiť zlepšená komunikácia a výmena informácií jednak medzi učiteľmi, ako aj medzi účastníkmi na jednotlivých úrovniach. Adekvátne príležitosti na rozvoj zručností v oblasti komunikácie a informačných technológií sú kľúčovým aspektom vo vzťahu k podpore učiteľov najmä v čase krízy.

Ambícia C: Vytváranie podporných väzieb v komunite okolo učiacich sa a rodín

Pandémia ochorenia COVID-19 zdôraznila potrebu podpory rodín, pokiaľ ide o vzdelávanie v čase krízy. Pri zabezpečovaní tejto podpory zohrávali zásadnú úlohu podporné väzby v komunite, keď zlyhávali širšie štruktúry systémovej podpory.

Možnosť efektívnej komunikácie pomocou podporných väzieb v (školskej) komunite pomáha rodinám a zvyšuje pohodu a odolnosť učiacich sa najmä v čase krízy.

Nižšie uvedené prípady z reality opisujú komunikačné výzvy rodín počas ranej fázy krízy spôsobenej pandémiou ochorenia COVID-19 a umožňujú lepšie pochopiť reálne situácie, ktoré prežívali.

**Prípady z reality:**

* Výzvy v oblasti komunikácie, s ktorými sa rodičia stretli počas pandémie, súvisia najmä so **spôsobom, akým boli rozhodnutia komunikované, a s ich načasovaním**. V niektorých prípadoch boli rozhodnutia komunikované prostredníctvom médií, no rodiny museli čakať, kým ich školy nezrealizujú. Rodiny pochádzajúce z migrantského prostredia a osoby hovoriace iným jazykom pociťovali vysokú mieru vylúčenia, pokiaľ ide o komunikovanie informácií a rozhodnutí.
* Rodičia označili **rolu komunity** za dôležitú súčasť komunikácie počas krízy. V nej nachádzali príležitosti na výmenu informácií a diskusiu o problémoch súvisiacich so vzdelávaním počas krízy.

Inšpirácie z praxe pre Ambíciu C

V nasledujúcich príkladoch mali rodiny a školské komunity príležitosť na interakciu, čo viedlo k spoločnému porozumeniu a vytvoreniu silných väzieb.

**Neformálne stretnutia s rodičmi na základnej škole vo Frankfurte**

V Nemecku začali učitelia a vedenie školy organizovať neformálne stretnutia s rodičmi, aby zlepšili väzby medzi rodinami a školou. Zámerom bolo poskytnúť priestor a čas na zdieľanie skúseností a názorov, ako aj riešenie problémov.

Vytvorením priateľskej atmosféry sa posilnil vzťah medzi školou a komunitou. Tento aspekt bol dôležitý aj z pohľadu zapájania ďalších rodičov do komunikácie so školou iným spôsobom, vrátane rodičov z prostredia, kde sa nehovorí po nemecky.

Projekt sa ukázal ako veľmi efektívny vzhľadom na nekonvenčný spôsob komunikácie. Diskusie prebiehali v priateľskej a dôvernej atmosfére bez hodnotenia prospechu, známok a výsledkov. Témy si vyberali rodičia sami, pričom niektoré z nich boli veľmi osobné. Diskusia medzi rodičmi a učiteľmi na osobnej úrovni vytvorili základ dôvery. Vytvorili sa kanály pre priamu komunikáciu.

(Ludwig Weber Schule, Frankfurt, Nemecko)

**Pandémia COVID-19 a skúsenosti z predškolských zariadení**

Štúdia prezentuje spôsoby, ako učitelia zo Švédska, Nórska a Spojených štátov zvládali pandemické obmedzenia v predškolských zariadeniach. V článku sa uvádza, že materská škola vo Švédsku vypracovala podrobný krízový akčný plán v spolupráci so svojimi zamestnancami a poradným výborom rodičov. V Nórsku sa rodičia a zamestnanci školy podieľali na budovaní spoločného porozumenia a stratégie pre zdieľanie informácií a zavádzanie bezpečnostných postupov.

Tieto príklady ukazujú, že rodičov možno zapájať ako súčasť komunity do rôznych fáz rozvoja kultúry efektívnej komunikácie.

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

**Usmerňujúca otázka** a **kľúčové posolstvo** poskytujú kontext pre tému efektívnej komunikácie vo vzťahu k Ambícii C. Dôraz sa kladie na **efektívnu komunikáciu a rodiny**:

****

**Ako môže kultúra efektívnej komunikácie vo vzdelávaní umožniť rodinám, aby využívali podporné väzby v komunite na riešenie potrieb všetkých učiacich sa?**

*Kľúčové posolstvo:* Podporné väzby v komunite okolo učiacich sa a rodín možno vytvoriť prostredníctvom efektívnej komunikácie v záujme budovania pevných partnerstiev medzi činiteľmi s rozhodovacou právomocou a komunitami. Efektívna komunikácia vo vzdelávaní podporuje budovanie vzťahov a dôvery medzi účastníkmi. Tieto prvky sú kľúčové pre oslovenie všetkých učiacich sa a rodín.

Ambícia D: Využívanie efektívnej komunikácie na riešenie potrieb všetkých učiacich sa

Efektívnou komunikáciou vo vzdelávaní sa zabezpečí, že oznámenia a rozhodnutia budú komunikované zrozumiteľným a prístupným spôsobom v rámci jednotlivých úrovní vzdelávacieho systému, ako aj medzi nimi. Do rozhodovacích procesov sú zapájaní účastníci na rôznych úrovniach. Okrem toho sa podporuje transparentnosť a buduje sa dôvera ako základ pre komunikáciu. To vyžaduje náležite zavedenú kultúru efektívnej komunikácie.

Efektívna komunikácia pri riešení potrieb všetkých učiacich sa zvyšuje ich pohodu a odolnosť, a to najmä v čase krízy.

V rámci prípadov z reality zástupcovia krajín agentúry, ktorí sa zúčastnili na aktivite BRIES, posúdili doterajšie problémy v komunikácii počas pandémie COVID-19.

**Prípady z reality:**

* Všetky krajiny zapojené do aktivít BRIES konštatovali **potrebu opatrení** v oblasti komunikácie s účastníkmi, pokiaľ ide o schopnosť riešiť potreby učiacich sa, ktorí sú ohrození vylúčením v čase krízy.
* Krajiny uviedli, že je dôležité **využívať rôzne spôsoby komunikácie** s účastníkmi. Za kľúčový prvok komunikácie na úrovni tvorby politík považujú rozmanitosť komunikačných kanálov.
* Krajiny tiež uviedli, že komunikácia s účastníkmi nemala **žiadny priamy vplyv** **na tvorbu politík**. Niektoré z nich to pripisovali náhlemu nástupu krízy a obmedzenému času na zabezpečenie ich účasti. Panuje však presvedčenie, že účastníci by mali mať **príležitosť poskytnúť spätnú väzbu** a **prispieť** k tvorbe politík. Tým by sa mohlo zabezpečiť, že politiky budú odzrkadľovať potreby účastníkov a budú účinné pri riešení krízy. Keďže komunikácia prebieha oboma smermi, prináša poznanie a dosah.
* Krajiny uviedli, že komunikácia by mala byť **transparentná**, pričom účastníkom treba poskytnúť **čo najviac informácií** o kríze, procese tvorby politík, dôvodoch rozhodnutí o politikách.

Inšpirácie z praxe pre Ambíciu D

Tento príklad sa zameriava na zapájanie účastníkov do procesov tvorby politík a na príležitosti v oblasti komunikácie.

**Medzirezortná stratégia na zlepšenie života ľudí so zdravotným postihnutím a podporu väčšej inklúzie v Írsku**

V Írsku bola Národná stratégia pre inklúziu osôb so zdravotným postihnutím na roky 2017 až 2022 vypracovaná a implementovaná rôznymi skupinami účastníkov. Tento proces tvorby politík vytvoril platformu, ktorá nabádala každého účastníka k účasti a diskusii a vo všeobecnosti podporovala komunikáciu účastníkov.

Proces tvorby a implementácie stratégie naznačil spôsoby rozvoja efektívnej komunikácie a spolupráce. „Nadrezortný“ prístup uľahčil komunikáciu medzi účastníkmi na národnej a miestnej úrovni. To viedlo k pozitívnej zaangažovanosti a spoločnému vnímaniu toho, ako treba spolupracovať a komunikovať.

([Ministerstvo pre deti, rovnosť, zdravotné postihnutie, integráciu a mládež](https://www.gov.ie/en/publication/8072c0-national-disability-inclusion-strategy-2017-2021), 2017)

**Usmerňujúca otázka** a **kľúčové posolstvo** poskytujú kontext pre tému efektívnej komunikácie vo vzťahu k Ambícii D. Dôraz sa kladie na **efektívnu komunikáciu a činiteľov s rozhodovacími právomocami**:

****

**Ako môže kultúra efektívnej komunikácie vo vzdelávaní podporiť činiteľov s rozhodovacími právomocami v ich ambícii riešiť všetky potreby všetkých učiacich sa?**

*Kľúčové posolstvo*: Kultúra efektívnej komunikácie vo vzdelávaní znamená, že do komunikácie o rozhodnutiach a rozhodovacích procesoch sú zapájaní účastníci na všetkých úrovniach. Komunikačné stratégie, ktoré využívajú viaceré komunikačné kanály a definujú jasné úlohy, podporujú účastníkov v ambícii riešiť potreby všetkých učiacich sa.

Časť 4: Nástroj reflexie

S Ambíciou D súvisí nástroj reflexie pre efektívnu komunikáciu vo vzdelávaní. „Využívanie efektívnej komunikácie na riešenie potrieb všetkých učiacich sa“ prispieva k „vytváraniu bezpečných a chránených psychosociálnych vzdelávacích prostredí“, „schopnosti konať proaktívne a pocitu pripravenosti na psychosociálne núdzové situácie“ a „vytváraniu podporných väzieb v komunite okolo učiacich sa a rodín“. Používanie efektívnej komunikácie je jedným z krokov k naplneniu všetkých štyroch ambícií, ako ukazuje prezentácia každej ambície v časti 3.

Nástroj reflexie obsahuje usmerňujúce výroky, ktoré podporia používateľov v úvahách o efektívnej komunikácii vo vzťahu k Ambícii D. Cieľom tohto nástroja je naštartovať proces, ktorý umožní účastníkom zvážiť a prehodnotiť existujúce komunikačné stratégie a procesy v prípade činiteľov s rozhodovacou právomocou na úrovni škôl, ako aj na regionálnej, komunálnej a národnej úrovni.

Ako používať tento nástroj

* Tento nástroj slúži ako **podnet** pre krajiny, aby **uviedli** a identifikovali problémy súvisiace so zlepšením kultúry efektívnej komunikácie s cieľom pripraviť sa na obdobie krízy.
* Usmerňujúce výroky nie sú vyčerpávajúce. Používatelia majú v prípade potreby **priestor** na **doplnenie vlastných výrokov**.
* Keďže medzi jednotlivými krajinami existujú podstatné rozdiely vo vzdelávacích systémoch a opatreniach pre krízy v budúcnosti, používatelia by mali **prispôsobiť nástroj kontextu, ktorý je špecifický pre ich krajinu**.
* Používatelia môžu **nahradiť výraz „účastníci“ názvom relevantnej skupiny účastníkov** v oblasti vzdelávania (napr. učiaci sa, rodičia, učitelia, vedenie školy) podľa toho, ako činitelia s rozhodovacími právomocami zamýšľajú použiť nástroj reflexie.
* Zo základných prvkov efektívnej komunikácie (**zrozumiteľnosť, prístupnosť, transparentnosť, dôvera**), ktoré sú hlavnými faktormi rozvoja kultúry efektívnej komunikácie, vychádzajú aj nižšie uvedené **usmerňujúce výroky**.
* V tabuľkách **nasledujú** za komplexným **všeobecným výrokom** pre každý základný prvok **konkrétne výroky** formou odrážok, aby bolo možné rozdeliť všeobecný výrok podľa povahy každého základného prvku.
* Používatelia by mali začiarknuť príslušný stĺpec, kde označia, či sa každý **usmerňujúci výrok** „**uplatňuje**“ (2), či je „**potrebné zlepšenie**“ (1) resp. „**nie je** pre nás **relevantný**“ (0).

Tabuľky reflexie na účely efektívnej komunikácie vo vzťahu k Ambícii D

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Ambícia D:**  V našej krajine/obci/regióne/škole sa uplatňuje kultúra efektívnej komunikácie, aby účastníci mohli riešiť potreby všetkých učiacich sa. |

Kľúč: 0 = nie je pre nás relevantné, 1 = potrebné zlepšenie, 2 = uplatňuje sa

1. Zrozumiteľnosť

| **Usmerňujúce výroky** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| **S účastníkmi v oblasti vzdelávania zrozumiteľne komunikujeme** o rozhodnutiach a rozhodovacích procesoch. |  |  |  |
| * S účastníkmi komunikujeme **konzistentne** (pravidelne). |  |  |  |
| * Informácie v našej komunikácii **zjednodušujeme**. |  |  |  |
| * Zabezpečujeme, aby sa komunikácia s účastníkmi zameriavala na **kľúčové otázky politík**. |  |  |  |
| * Pri komunikácii uplatňujeme **zrozumiteľné a plánované priority** (napr. uprednostňovanie komunikácie v súvislosti so zabezpečením pohody). |  |  |  |
| * V našich komunikačných procesoch sme **definovali časové osy** (napr. zameranie na dôležitosť časovo ohraničených reakcií). |  |  |  |
| * Iné *(uveďte)*: |  |  |  |

1. Prístupnosť

| **Usmerňujúce výroky** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Rozhodnutia a rozhodovacie procesy komunikujeme **prístupným** spôsobom. |  |  |  |
| * Pri komunikácii s účastníkmi používame **viaceré vhodné kanály** (napr. kanály preferované cieľovou skupinou) |  |  |  |
| * V našich komunikačných procesoch používame **prístupné formáty**. |  |  |  |
| * Pri komunikácii s účastníkmi používame **vhodný a prístupný jazykový štýl a tón** (napr. používanie inkluzívneho jazyka). |  |  |  |
| * V našich komunikačných procesoch **prispôsobujeme jazyk** príjemcom informácií (viacero jazykov, jednoduchší štýl). |  |  |  |
| * **Zapájame** účastníkov do diskusií o komunikačných procesoch, aby sme mohli komunikáciu **sprístupniť** cieľovej skupine a prispôsobiť jujej potrebám. |  |  |  |
| * Iné *(uveďte)*: |  |  |  |

1. Dôvera

| **Usmerňujúce výroky** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Účastníkov **zapájame** do rozhodovacích procesov. |  |  |  |
| * Účastníkov prizývame k **účasti** na rozhodovacích procesoch. |  |  |  |
| * Aktívne **načúvame** účastníkom v rozhodovacích procesoch. |  |  |  |
| * **Vážime** si komentáre a spätnú väzbu od účastníkov tým, že sa stanú súčasťou rozhodovacích procesov. |  |  |  |
| * Poskytujeme účastníkom **spätnú väzbu**, pokiaľ ide o ich prínosk rozhodovacím procesom a komunikačným stratégiám. |  |  |  |
| * V našej komunikácii sa zaväzujeme poskytovať **včasné odpovede**. |  |  |  |
| * Účastníkom **vysvetľujeme**, ako si ceníme ich prínos k rozhodovacím procesom a komunikačným stratégiám. |  |  |  |
| * Pri rozhodovacích procesoch a komunikačných stratégiách **konáme** na základe podnetov a spätnej väzby od účastníkov. |  |  |  |
| * Iné *(uveďte)*: |  |  |  |

1. Transparentnosť

| **Usmerňujúce výroky** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| V našich rozhodovacích procesoch a komunikačných stratégiách sa snažíme o **transparentnosť** vo vzťahu k účastníkom (kedy sa rozhodnutia prijímajú, kto sa na nich zúčastňuje, informovanie účastníkov o príležitostiach na zapojenie). |  |  |  |
| * Zabezpečujeme dostupnosť **dostatočných** informácií o rozhodovacích procesoch (prostredníctvom rôznych kanálov a formátov) pre relevantných účastníkov. |  |  |  |
| * Relevantné informácie pre účastníkov komunikujeme **otvorene a úprimne**. |  |  |  |
| * Účastníkom vysvetľujeme, kto je **zodpovedný** za komunikačné stratégie a komunikované informácie. |  |  |  |
| * Podporujeme diskusie medzi činiteľmi s rozhodovacou právomocou a príslušnými účastníkmi o **kvalite a hodnotení** našich komunikačných stratégií. |  |  |  |
| * Iné *(uveďte)*: |  |  |  |

Literatúra

Airenti, G. a Plebe, A., 2017. ‘Editorial: Context in Communication: A Cognitive View’ [Komentár: Kontext v komunikácii: kognitívny pohľad] *Frontiers in Psychology*, 8, 115. [doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00115](https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00115) (posledný prístup: január 2024)

Center för skolutveckling, 2020. *Att skapa närvaro på distans: Erfarenheter och framgångsfaktorer från distansundervisning på gymnasiet, gymnasiesärskolans nationella program och Studium i Göteborg vt 2020* [Prítomnosť na diaľku: skúsenosti z dištančného vzdelávania a faktory úspechu na stredných školách v Göteborgu, jar 2020]. Göteborg: Center för skolutveckling. [goteborg.se/wps/wcm/connect/bd3a6a31-1b2c-4c13-bfdd-f3f01b0ad406/Att+skapa+närvaro+på+distans.pdf?MOD=AJPERES](https://goteborg.se/wps/wcm/connect/bd3a6a31-1b2c-4c13-bfdd-f3f01b0ad406/Att+skapa+n%C3%A4rvaro+p%C3%A5+distans.pdf?MOD=AJPERES) (posledný prístup: január 2024)

Durkee-Lloyd, J. L., 2022. ‘Analyzing Communication Strategies Used in Long Term Care Facilities during the COVID-19 pandemic in New Brunswick, Canada’ [Analýza komunikačných stratégií v zariadeniach dlhodobej starostlivosti počas pandémie COVID-19 v Novom Brunswicku, Kanada] *Journal of Primary Care & Community Health*, 13, 1–8. DOI: [10.1177/21501319221138426](https://doi.org/10.1177/21501319221138426) (posledný prístup: január2024)

Európska agentúra pre rozvoj špeciálneho a inkluzívneho vzdelávania, 2021. *Kľúčové zásady – Podpora rozvoja a implementácie politiky v oblasti inkluzívneho vzdelávania*. (V. J. Donnelly a A. Watkins, red.). Odense, Dánsko.   
[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) (posledný prístup: január 2024)

Európska agentúra pre rozvoj špeciálneho a inkluzívneho vzdelávania, 2022. *Inclusive Education and the Pandemic – Aiming for Resilience: Key European measures and practices in 2021 publications [Inkluzívne vzdelávanie a pandémia – zameranie na odolnosť: Kľúčové európske opatrenia a postupy v publikáciách z roku 2021]*. (L. Muik, M. Presmanes Andrés a M. Bilgeri, red.). Odense, Dánsko.   
[www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-report](http://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-report) (posledný prístup: január 2024)

Európska agentúra pre rozvoj špeciálneho a inkluzívneho vzdelávania, 2023. *Building Resilience through Inclusive Education Systems: Mid-Term Report. Peer-learning activities to develop a tool to support educational resilience [Budovanie odolnosti prostredníctvom inkluzívnych vzdelávacích systémov: Správa v polovici obdobia. Aktivity partnerského učenia s cieľom vytvoriť nástroj na podporu odolnosti vo vzdelávaní]*. (M. Bilgeri a M. Presmanes Andrés, red.). Odense, Dánsko.   
[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) (posledný prístup: január 2024)

Európska agentúra pre rozvoj špeciálneho a inkluzívneho vzdelávania, 2024. *Building Resilience through Inclusive Education Systems: Methodology and Theory [Budovanie odolnosti prostredníctvom inkluzívnych vzdelávacích systémov: Metodika a teória]* (pracovný názov). Odense, Dánsko

Evans, P., 2002. ‘Collective capabilities, culture, and Amartya Sen’s *Development as Freedom*’[Kolektívne spôsobilosti, kultúra a *rozvoj ako sloboda* podľa Amartya Sena] *Studies in Comparative International Development*, 37, 54–60. [doi.org/10.1007/BF02686261](https://doi.org/10.1007/BF02686261) (posledný prístup: január 2024)

Glik, D. C., 2007. ‘Risk Communication for Public Health Emergencies’ [Komunikovanie rizík pri mimoriadnych situáciách v oblasti verejného zdravia] *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) (posledný prístup: jún 2023)

Gouëdard, P., Pont, B. a Viennet, R., 2020. ‘Education Responses to Covid-19: Implementing a way forward’ [Reagovanie na pandémiu COVID-19 v oblasti vzdelávania: Na ceste k zlepšeniu], *OECD Education Working Papers*, č. 224. Paríž: OECD Publishing. [doi.org/10.1787/8e95f977-en](https://doi.org/10.1787/8e95f977-en) (posledný prístup: január 2024)

Greenaway, K. H., Wright, R. G., Willingham, J., Reynolds, K. J. a Haslam, S. A., 2015. ‘Shared Identity Is Key to Effective Communication’ [Spoločná identita je kľúčom k efektívnej komunikácii] *Personality and Social Psychology Bulletin*, 41 (2), 171–182. [doi.org/10.1177/0146167214559709](https://doi.org/10.1177/0146167214559709) (posledný prístup: jún 2023)

Ibrahim, S., 2017. ‘How to Build Collective Capabilities: The 3C-Model for Grassroots-Led Development’ [Ako vybudovať kolektívne spôsobilosti: 3C model pre rozvoj vedený na miestnej úrovni] *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) (posledný prístup: január 2024)

Jones, R.G., 2013. *Communication in the Real World [Komunikácia v reálnom svete]*. Minneapolis: University of Minnesota Libraries Publishing

Kambouri, M., Wilson, T., Pieridou, M., Flannery Quinn, S. a Liu, J., 2022. ‘Making Partnerships Work: Proposing a Model to Support Parent-Practitioner Partnerships in the Early Years’ [Vytváranie fungujúcich partnerstiev: Návrh modelu na podporu partnerstiev medzi rodičmi a odborníkmi v ranom detstve] *Early Childhood Education Journal,* 50, 639–661. [doi.org/10.1007/s10643-021-01181-6](https://doi.org/10.1007/s10643-021-01181-6) (posledný prístup: jún 2023)

Lund-Tønnesen, J. a Christensen, T., 2023. ‘Learning from the COVID-19 Pandemic: Implications from Governance Capacity and Legitimacy’ [Poučenie z pandémie COVID-19: Dôsledky z hľadiska kapacít a legitímnosti riadenia] *Public Organization Review*, 23, 431–449. [doi.org/10.1007/s11115-023-00705-5](https://doi.org/10.1007/s11115-023-00705-5) (posledný prístup: jún 2023)

Ministerstvo pre deti, rovnosť, zdravotné postihnutie, integráciu a mládež, 2017. *National Disability Inclusion Strategy 2017-2021 [Národná stratégia pre inklúziu osôb so zdravotným postihnutím na roky 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) (posledný prístup: január 2024)

Ministerstvo školstva, 2020. *Calculated Grades – A Guide for Leaving Certificate Students 2020 [Vypočítané známky – príručka pre študentov maturitných ročníkov 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/) (posledný prístup: január 2024)

OECD, 2023. ‘Implementation of Ireland’s Leaving Certificate 2020-2021: Lessons from the COVID-19 Pandemic’ [Maturitné vysvedčenia v Írsku v rokoch 2020 – 2021: Poučenie z pandémie COVID-19], *OECD Education Policy Perspectives*, č. 73. Paríž: OECD Publishing. [doi.org/10.1787/e36a10b8-en](https://doi.org/10.1787/e36a10b8-en) (posledný prístup: január 2024)

Pramling Samuelsson, I., Wagner, J.T. a Eriksen Ødegaard, E., 2020. ‘The Coronavirus Pandemic and Lessons Learned in Preschools in Norway, Sweden and the United States: OMEP Policy Forum’ [Pandémia koronavírusu a ponaučenia v predškolských zariadeniach v Nórsku, Švédsku a Spojených štátoch: Fórum o politikách OMEP] *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) (posledný prístup: január 2024)

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

Sen, A., 2001. *Development as Freedom [Rozvoj ako sloboda]*. Oxford: Oxford University Press

Sen, A., 2009. *Inequality Reexamined [Preskúmanie nerovnosti]*.Oxford: Oxford University Press

Sen, A., 2010. *The Idea of Justice [Idea spravodlivosti]*.Londýn: Penguin Books

Schejter, A. M. 2022. ‘“It is not good for the person to be alone”: The capabilities approach and the right to communicate’[„Nikto by nemal byť sám“: Prístup založený na spôsobilostiach a právo na komunikovanie] *Convergence*, 28 (6), 1826–1840. [doi.org/10.1177/13548565211022512](https://doi.org/10.1177/13548565211022512) (posledný prístup: január 2024)

Spoločný výbor pre vzdelávanie, ďalšie vzdelávanie a vysoké školstvo, výskum, inovácie a vedu, 2021. *The Impact of COVID-19 on Primary and Secondary Education [Vplyv pandémie COVID-19 na základné a stredné školy]*. Dublin: Houses of the Oireachtas. [data.oireachtas.ie/ie/oireachtas/committee/dail/33/joint\_committee\_on\_education\_further\_and\_higher\_education\_research\_innovation\_and\_science/reports/2021/2021-01-14\_report-on-the-impact-of-covid-19-on-primary-and-secondary-education\_en.pdf](https://data.oireachtas.ie/ie/oireachtas/committee/dail/33/joint_committee_on_education_further_and_higher_education_research_innovation_and_science/reports/2021/2021-01-14_report-on-the-impact-of-covid-19-on-primary-and-secondary-education_en.pdf) (posledný prístup: január 2024)

Vakarelov, O. a Rogerson, K., 2020. ‘The Transparency Game: Government Information, Access, and Actionability’ [Hra na transparentnosť: Informovanie zo strany vlády, prístup a možnosť konať] *Philosophy & Technology*, 33, 71–92. [doi.org/10.1007/s13347-019-0340-z](https://doi.org/10.1007/s13347-019-0340-z) (posledný prístup: január 2024)

Walaski, P., 2011. *Risk and crisis communications: Methods and messages [Komunikácia v prostredí rizík a krízy: Metódy a posolstvá]*. New Jersey: John Wiley & Sons, Incorporated