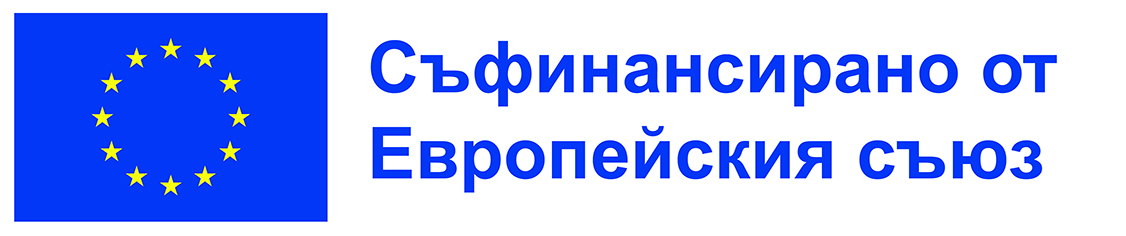
Изграждане на устойчивост чрез приобщаващи образователни системи

**Ръководство за създаване на култура на ефективна комуникация в образованието**

**Европейска агенция за специални образователни потребности и приобщаващо образование**

Европейската агенция за специални образователни потребности и приобщаващо образование (Агенцията) е независима и самоуправляваща се организация. Агенцията се финансира съвместно от министерствата на образованието на държавите членки и от Европейската комисия с оперативни безвъзмездни средства в рамките на образователната програма на Европейския съюз (ЕС).

Финансирано от Европейския съюз. Изразените становища и мнения обаче принадлежат единствено на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или на Европейската комисия. Нито Европейският съюз, нито Европейската комисия могат да носят отговорност за тях.

Личните становища, изразени в този документ, не отразяват непременно официалното становище на Агенцията, на нейните държави членки или на Европейската комисия.

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

Редактори: Маргарита Билгери и Амели Льошевал

Тази публикация е ресурс с отворен код. Това означава, че имате право да я четете, използвате, променяте и разпространявате, като посочвате по подходящ начин, че нейният източник е Европейската агенция за специални образователни потребности и приобщаващо образование. За повече информация, моля, запознайте се с политиката на Агенцията относно свободния достъп: [www.european-agency.org/open-access-policy](https://www.european-agency.org/open-access-policy).

Можете да цитирате тази публикация, както следва: Европейска агенция за специални образователни потребности и приобщаващо образование, 2024 г. *Изграждане на устойчивост чрез приобщаващи образователни системи: Ръководство за създаване на култура на ефективна комуникация в образованието*. (ред. М. Билгери и А. Льошевал). Одензе, Дания

Този труд е лицензиран с [лиценза „Признание-Некомерсиално-Споделяне на споделеното 4.0 International“ на „Creative Commons“](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Можете свободно да споделяте и адаптирате тази публикация.

За осигуряване на по-широк достъп този доклад е предоставен на 25 езика и в достъпен електронен формат на уебсайта на Агенцията: [www.european-agency.org](https://www.european-agency.org/)

Настоящият текст е превод на оригиналния текст на английски език. В случай на съмнение относно точността на информацията в преводния текст, моля, направете справка с оригиналния текст на английски език.

ISBN: 978-87-7599-095-5 (в електронен вид)

**Секретариат**

Østre Stationsvej 33

DK-5000 Odense C Denmark

Тел.: +45 64 41 00 20

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

**Офис в Брюксел**

Rue Montoyer, 21

BE-1000 Brussels Belgium

Тел.: +32 2 213 62 80

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

**СЪДЪРЖАНИЕ**

[Използвани икони 4](#_Toc165537181)

[Увод 5](#_Toc165537182)

[Каква е целта на ръководството? 5](#_Toc165537183)

[Как да използвате ръководството 6](#_Toc165537184)

[Къде да намерите повече информация 7](#_Toc165537185)

[Раздел 1: Модел за създаване на култура на ефективна комуникация в образованието 8](#_Toc165537186)

[Основни елементи на ефективната комуникация в образованието 8](#_Toc165537187)

[Описание на модела за създаване на култура на ефективна комуникация в образованието 10](#_Toc165537188)

[Раздел 2: Рамка на благополучието 14](#_Toc165537189)

[Раздел 3: Стремежи 16](#_Toc165537190)

[Как да използвате стремежите 19](#_Toc165537191)

[Стремеж А: Осигуряване на безопасна и сигурна психосоциална обучителна среда 21](#_Toc165537192)

[Вдъхновяваща практика за стремеж А 22](#_Toc165537193)

[Стремеж Б: Инициативност при предприемането на действия и готовност за извънредни психосоциални ситуации 23](#_Toc165537194)

[Вдъхновяваща практика за стремеж Б 24](#_Toc165537195)

[Стремеж В: Създаване на подкрепящи връзки в общността около учащите и семействата 25](#_Toc165537196)

[Вдъхновяващи практики за стремеж В 26](#_Toc165537197)

[Стремеж Г: Използване на ефективна комуникация, за да се отговори на потребностите на всички учащи 28](#_Toc165537198)

[Вдъхновяваща практика за стремеж Г 29](#_Toc165537199)

[Раздел 4: Инструмент за анализ 30](#_Toc165537200)

[Как да използвате инструмента 30](#_Toc165537201)

[Таблици за анализ на ефективната комуникация, свързана със стремеж Г 32](#_Toc165537202)

[1. Яснота 32](#_Toc165537203)

[2. Достъпност 33](#_Toc165537204)

[3. Доверие 33](#_Toc165537205)

[4. Прозрачност 34](#_Toc165537206)

[Библиография 35](#_Toc165537207)

Използвани икони

В настоящия доклад се използват различни икони за обозначаване на различните видове информационни ресурси и подпомагане на навигацията. Тези икони са следните:

|  |  |
| --- | --- |
| **Икона** | **Значение** |
|  | Осигуряване на безопасна и сигурна психосоциална обучителна среда (стремеж А) |
|  | Инициативност при предприемането на действия и готовност за извънредни психосоциални ситуации (стремеж Б) |
|  | Създаване на подкрепящи връзки в общността около учащите и семействата (стремеж В) |
|  | Използване на ефективна комуникация, за да се отговори на потребностите на всички учащи (стремеж Г) |
|  | Насочващи въпроси |
|  | Ключови послания |
|  | Примери от практиката |

Увод

Настоящото ръководство за развитие на култура на ефективна комуникация в образованието е резултат от дейността [Изграждане на устойчивост чрез приобщаващи образователни системи](https://www.european-agency.org/activities/BRIES) (BRIES) на Европейската агенция за специални образователни потребности и приобщаващо образование (Агенцията).

В началото на пандемията от COVID-19 няколко държави публикуваха насоки за комуникация за различни заинтересовани страни в областта на образованието (Европейска агенция, 2022 г.). По време на дейността BRIES обаче редица учители, учащи, родители и органи, разработващи политики, установиха, че все още липсва ефективна комуникация в образованието (Европейска агенция, 2023 г.). Това оказа отрицателно въздействие върху благополучието и устойчивостта на заинтересованите страни, участващи в процеса на преподаване и учене, както и върху адекватното удовлетворяване на потребностите на всички учащи.

Шест държави (България, Германия, Гърция, Естония, Ирландия и Швеция) взеха участие в дейностите за взаимно обучение в рамките на BRIES. По време на тези дейности участниците определиха ефективната комуникация като основен елемент, на който вземащите решения следва да обърнат внимание, за да изградят устойчивост у всички учащи и да осигурят тяхното благополучие. В [междинния доклад за BRIES](https://www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES_Mid-Term_Report.pdf) се съдържа допълнителна информация за процеса на определяне на този акцент (Европейска агенция, 2023 г.). В резултат на това дейността BRIES беше съсредоточена върху разработването на настоящото ръководство.

Каква е целта на ръководството?

Настоящото ръководство има за цел да се **насърчат вземащите решения** (училищни ръководители, органи, разработващи политики, и публични органи в областта на образованието на всички управленски равнища в зависимост от конкретния национален контекст) да **анализират комуникационните структури и процеси**, които съществуват в образователната им система. Те се насърчават да помислят как тези процеси могат да бъдат подобрени.

Една добре установена култура на ефективна комуникация подпомага образователната система при „нормални“ обстоятелства. По време на криза обаче добре установената култура на ефективна комуникация е от съществено значение за смекчаване на въздействието на значимите рискови фактори за учащите, включително влиянието на кризата върху тяхното социално и емоционално благополучие и устойчивост.

В [основните принципи](https://www.european-agency.org/resources/publications/key-principles-supporting-policy-development-implementation) на Агенцията недвусмислено се изтъква значението на увеличаването на мерките за превенция в образователните политики, за да се осигури подкрепа за всички учащи (Европейска агенция, 2021 г.). В настоящото ръководство се набляга на **превенцията**, като се обръща специално внимание на развитието на култура на ефективна комуникация при нормални обстоятелства, така че заинтересованите страни да са подготвени да общуват ефективно по време на криза.

Ето защо **културата на ефективна комуникация е ресурс**, от който всички заинтересовани страни в образованието следва да могат да се ползват, за да повишават благополучието и устойчивостта на всички учащи. На равнището на политиката този ресурс — ако вече е на разположение — може да помогне за бързото разработване и прилагане на мерки на политиката по време на криза:

За да бъде осъществимо и да се извършва бързо, разработването на мерки на политиката в отговор на криза трябва да разчита на непосредствено налични ресурси, но може да се опира и на съществуващите институции, за да се разшири обхватът на извънредните мерки (Gouëdard, Pont & Viennet, 2020 г., стр. 33).

Културата на ефективна комуникация може да бъде значим ресурс в образованието само ако бъдат обхванати всички участници в процеса на преподаване и учене. Ето защо вземащите решения трябва да могат да откроят комуникационните структури и процеси, които се нуждаят от подобрение. Настоящото ръководство дава основа за това. Пандемията показа, че инвестирането в ефективна комуникация в образованието допринася за устойчивостта и благополучието на всички учащи.

Как да използвате ръководството

Всяка държава/община/област/училище може да използва настоящото ръководство при разработването на комуникационни структури и процеси в подкрепа на благополучието и устойчивостта на всички учащи. Целта е да се създаде култура на ефективна комуникация при нормални обстоятелства, която да позволи на заинтересованите страни да бъдат подготвени за кризисни ситуации. За тази цел вземащите решения (органите, разработващи политики, училищните ръководители или местните власти) следва да се стремят:

* да установяват пропуски и предизвикателства в съществуващите комуникационни структури и процеси;
* да са в състояние да отговорят на потребностите на всички учащи;
* да подобряват благополучието и устойчивостта на всички учащи.

С цел да се подпомогне този процес, в настоящото ръководство са представени четири взаимосвързани раздела, които са от съществено значение за създаването на култура на ефективна комуникация в образованието:

Раздел 1: [**Модел за ефективна комуникация в образованието**](#Section1), основан на резултатите от дейността BRIES. Моделът за създаване на култура на ефективна комуникация в образованието представлява отправна точка за изграждане на устойчивост и насърчаване на благополучието.

Раздел 2: Моделът е вграден в [**рамката на благополучието**](#Section2), залегнала в подхода, основан на способностите (Sen, 2009 г., 2010 г.; Robeyns, 2016 г.), т.е. на „способностите на хората да водят такъв живот, какъвто ценят — и имат основание да ценят“ (Sen, 2001 г., стр. 18). При този подход благополучието и устойчивостта са постижими, ако се осъществят стремежите, които заинтересованите страни, участващи в образованието, ценят.

Раздел 3: За да се поставят моделът за ефективна комуникация и рамката на благополучието в контекст, валиден за заинтересованите страни на различни равнища, са представени [**четири стремежа**](#Section3), които се откроиха по време на обсъжданията със заинтересованите страни в рамките на BRIES. Тези стремежи представляват приоритетните области на заинтересованите страни за подобряване на процеса на преподаване и учене по време на криза.

Раздел 4: [**Инструмент за анализ**](#Section4), който подпомага анализа на комуникационните процеси и ефективната комуникация със заинтересованите страни. Този инструмент се основава на последния стремеж: използване на ефективна комуникация, за да се отговори на потребностите на всички учащи.

Къде да намерите повече информация

[Докладът по BRIES относно методологията и теорията](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory) (Европейска агенция, 2024 г.; само на английски език) е помощен документ към настоящото ръководство. Докладът предлага на потребителите по-задълбочен анализ, по-широк контекст и по-добро разбиране, за да подобрят ефективността на работата си. В него изчерпателно се обясняват дейностите по BRIES и предприетите стъпки, които подпомогнаха разработването на настоящото ръководство. Съдържат се също така подробности за модела за ефективна комуникация и рамката на благополучието. В доклада са представени теории и констатации от други изследвания, които осигуряват теоретичната основа на резултатите от BRIES.

Раздел 1: Модел за създаване на култура на ефективна комуникация в образованието

Моделът за създаване на култура на ефективна комуникация в образованието се опира на съществуващите рамки и теории за комуникацията и на констатациите от BRIES. Той се основава на трансакционния модел на комуникация, който е обяснен в [доклада относно методологията и теорията](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory). В доклада също така е разгледана по-задълбочено теорията на комуникацията.

Моделът включва **основните елементи** на ефективната комуникация, откроени по време на дейността BRIES. В него са отразени и съответните области, свързани с контекста, и процеси на комуникация, заимствани от съществуващите модели на комуникация.

Основни елементи на ефективната комуникация в образованието

Комуникацията е процес на споделяне и реагиране на информация между индивиди, групи или организации (Walaski, 2011 г.). В настоящото ръководство ефективната комуникация служи за подобряване на комуникационните процеси. Използването на ефективна комуникация гарантира, че посланията и решенията се предават ясно и достъпно на различните равнища на образователната система и между тях. Това допринася също така за изграждането на устойчивост и за насърчаване на благополучието на заинтересованите страни в областта на образованието.

Ефективната комуникация е ясна, прозрачна и достъпна, внушава чувство на **доверие** и принадлежност и позволява всички заинтересовани страни да участват в съответните процеси на комуникация и вземане на решения (Greenaway, Wright, Willingham, Reynolds & Haslam, 2015 г.; Durkee-Lloyd, 2022 г.). По този начин тя дава възможност на всички, които участват в (приобщаващите) образователни системи и допринасят за тях, да отговорят ефективно на потребностите на всички учащи. Това води до приобщаваща култура на ефективна комуникация в образованието.

В рамките на дейността BRIES бяха набелязани четири основни елемента на ефективната комуникация, които са взаимосвързани и се подкрепят взаимно:

* **Яснотата** е от съществено значение за последователността и достъпността на информацията, което извежда на преден план необходимостта от ясен и лесно разбираем език. Езикът трябва да е подходящ за целевата аудитория. Стремежът следва винаги да бъде да се избягва сложност и объркване (Durkee-Lloyd, 2022 г.; Lund-Tønnesen & Christensen, 2023 г.; Glik, 2007 г.).
* **Достъпността** означава посланията да се предават в достъпен формат, на достъпен език и по достъпни канали. Достъпността гарантира, че информацията и комуникацията са адаптирани към потребностите на всеки, така че да са достъпни за всички (Durkee-Lloyd, 2022 г.; Vakarelov & Rogerson, 2020 г.). Достъпната комуникация, изградена с участието на заинтересованите страни, води до надеждни, прозрачни и ясни комуникационни процеси.
* **Доверието** предполага партньорство между участниците в процеса на комуникация. Доверието гарантира, че гласът на получателите бива чут, а техните коментари, обратна връзка и послания се ценят и зачитат (Greenaway et al., 2015 г.; Kambouri, Wilson, Pieridou, Flannery Quinn & Liu, 2022 г.; Walaski, 2011 г.). Комуникационните процеси, които се основават на доверие, допринасят за яснотата, прозрачността и ефективността на комуникацията.
* **Прозрачността** означава да се постигне увереност, че информацията е лесно достъпна и се разпространява така, че да достига до заинтересованите страни на различни равнища. Това гарантира, че процесите на комуникация и вземане на решения са разбираеми и достъпни. Доверието, надеждността, честността и отчетността са необходими за поддържането на прозрачност в комуникацията (Vakarelov & Rogerson, 2020 г.; Glik, 2007 г.).

Тези основни елементи са най-важните **трансформационни фактори** за превръщане на съществуващата комуникация в ефективна комуникация. Трансформационните фактори добиват по-съдържателни и по-ясни измерения в [раздел 2](#Section2), където моделът за създаване на култура на ефективна комуникация в образованието е съпоставен с рамката на благополучието.



**Култура на ефективна комуникация в образованието**

**ЯСНОТА**

**ДОВЕРИЕ**

**ПРОЗРАЧНОСТ**

**ДОСТЪПНОСТ**

Фигура 1. Четирите основни елемента на ефективната комуникация в образованието

Описание на модела за създаване на култура на ефективна комуникация в образованието

Моделът за създаване на култура на ефективна комуникация в образованието беше разработен в рамките на дейността BRIES въз основа на [съществуващите комуникационни модели и теории](https://www.european-agency.org/activities/BRIES), както и на четирите основни елемента на ефективната комуникация.



**Култура на ефективна комуникация в образованието**

**ЯСНОТА**

**ДОСТЪПНОСТ**

**ПРОЗРАЧНОСТ**

**ДОВЕРИЕ**

**Комуникатори:**  
Учащи  
Учители  
Семейства  
Вземащи решения

**Комуникатори:**  
Учащи  
Учители  
Семейства  
Вземащи решения

**Контекст**   
(релационен, културен, социален, физически, психологически)

**Контекст**   
(релационен, културен, социален, физически, психологически)

**Многоканална комуникация**

**Многоканална комуникация**

Фигура 2. Модел за създаване на култура на ефективна комуникация в образованието

При този модел всички заинтересовани страни в образованието действат като потенциални комуникатори. Четирите основни елемента на ефективната комуникация и допълнителните области, свързани с контекста, играят съществена роля във всяка комуникация (Airenti & Plebe, 2017 г.; Jones, 2013 г.). Контекстът може да окаже влияние на начина, по който се предава и приема съдържанието. Именно тук контекстът се припокрива с основните елементи на ефективната комуникация.

В този модел се определят пет най-важни области, свързани с контекста, в които четирите основни елемента се припокриват:

* **Релационният контекст** определя начина, по който се осъществява комуникацията, въз основа на качеството на взаимоотношенията между комуникаторите. Той влияе на начина, по който човек се чувства в процеса на комуникация. Взаимоотношения, основани на доверие например, ще насърчат ефективната комуникация, тъй като ще бъде по-лесно да се преодоляват трудностите.
* **Културният контекст** включва различни аспекти на идентичността (раса, пол, националност, етническа принадлежност, сексуална ориентация, способности и др.), които оказват влияние върху комуникацията. Някои идентичности водят до маргинализирано или господстващо положение в комуникацията. Ако в комуникационните процеси се отчитат различията във властовото положение, ефективната комуникация става по-лесна.
* **Социалният контекст** е свързан с правилата или неписаните норми, от които се ръководи комуникацията. Правилата и нормите често се усвояват по подразбиране, докато се социализираме в своите общности (прави това, не прави онова). Когато социалният контекст е прозрачен и се зачита, той може да допринесе за ефективната комуникация. Някои социални правила и норми, които се подразбират, може да попречат на ефективната комуникация, тъй като може да прикрият действителните проблеми и тяхната първопричина.
* **Физическият контекст** се отнася до факторите на околната среда, които оказват влияние върху комуникацията (обща среда, цифрова среда, размер, структура, външни условия, температура и др.). Ефективната комуникация се улеснява, когато избраните комуникационни канали и среди са достъпни и предпочитани от аудиторията, за която са предназначени.
* **Психологическият контекст** се отнася до умствените и емоционалните фактори в комуникацията (стрес, тревожност, емоции и др.). Когато се отчита психологическият контекст, комуникацията може да бъде много по-ефективна, тъй като може да бъде адаптирана към потребностите на участващите хора.

(Jones, 2013 г., стр. 19—22; Greenaway et al., 2015 г.; Walaski, 2011 г.)

Както се вижда от тези определения, отчитането на различните контексти в комуникационните процеси подпомага развитието на култура на ефективна комуникация. Въпреки че контекстът е важен, в настоящото ръководство вниманието е съсредоточено върху основните елементи. Те са най-важните трансформационни фактори за превръщане на съществуващите комуникационни ресурси в ефективна комуникация. Те са съсредоточени върху самия акт на комуникация и комуникаторът може да им повлияе, за да подобри комуникационните процеси, ако е необходимо.

Както вече беше споменато, друга цел, поради която си струва да се работи за създаването на култура на ефективна комуникация в образованието, е да се подпомогне благополучието и устойчивостта на всички учащи, особено по време на криза. В този смисъл моделът е в съответствие с рамката на благополучието, която се предлага съгласно подхода, основан на способностите, както е обяснено в раздел 2.

Раздел 2: Рамка на благополучието

Рамката на благополучието, залегнала в дейността BRIES, е опростена версия на подхода, основан на способностите (Sen, 2009 г., 2010 г.; Robeyns, 2016 г.; Evans, 2002 г.; Ibrahim, 2017 г.). Подходът, основан на способностите, е съсредоточен върху потенциалното качество на живот и благополучие на хората, когато те имат свободата и възможностите да постигнат това, което ценят в живота си. Рамката на благополучието по BRIES беше адаптирана към контекста на ефективната комуникация, която води до благополучие и устойчивост. От тази гледна точка ефективната комуникация е съществена способност за постигане на устойчивост и благополучие (Schejter, 2022 г.).

За да може заинтересованите страни на всички равнища да общуват ефективно, трябва да има култура на ефективна комуникация за всички. Развитието и налагането на култура на ефективна комуникация в образованието може да подпомогне благополучието и устойчивостта както при нормални обстоятелства, така и по време на криза.

Прилагането на подхода, основан на способностите, към комуникациите показва, че:

… общуването е способност, необходима за осъществяване на функции като участие в политическия, културния, социалния, образователния и стопанския живот, и е от съществено значение за насърчаване на принадлежността към колектив (Schejter, 2022 г., стр. 1826).

Рамката на благополучието дава възможност да се гледа на комуникацията като на съществуващ ресурс, който може да се превърне в култура на ефективна комуникация. По този начин тя подпомага благосъстоянието и устойчивостта на цялата група (Evans, 2002 г.; Ibrahim, 2017 г.).

Основните елементи на модела за създаване на култура на ефективна комуникация в образованието ръководят процеса на превръщане на съществуващата комуникация в култура на ефективна комуникация за всички. Разглеждането и прилагането на основните елементи в комуникационните процеси подпомага развитието на култура на ефективна комуникация за всички. Стремежите и инструментът за анализ, представени по-долу, ясно показват това.

Ефективната комуникация и основните елементи допринасят за благополучието и устойчивостта в образованието:

„Съществуващите комуникационни ресурси“ се превръщат в „ефективна комуникация“ благодарение на трансформационните фактори, които са „основните елементи за ефективна комуникация в образованието: яснота, достъпност, доверие и прозрачност“. Ефективната комуникация се прилага за изграждане и спазване на култура на ефективна комуникация, която насърчава благополучието и устойчивостта в образованието.

**Трансформационни фактори**

Основни елементи за ефективна комуникация в образованието: яснота, достъпност, доверие и прозрачност

**Ефективна комуникация**

**Изграждане и прилагане на култура на ефективна комуникация**

**Прилага се за …**

**Превръщат се в …**

**Насърчава …**

**Благополучие и устойчивост**

**Съществуващи комуникационни ресурси**

Фигура 3. Рамка на благополучието и ефективна комуникация в образованието

За да се насърчи благополучието и устойчивостта на всички учащи чрез подобряване на комуникационните процеси, всички заинтересовани страни трябва да въведат и да спазват култура на ефективна комуникация. По този начин ефективната комуникация може да спомогне за постигането на ценени стремежи, които допринасят за благополучието и устойчивостта на всички учащи.

За повече информация относно подхода, основан на способностите, като рамка на благополучието вж. [доклада по BRIES относно методологията и теорията](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory).

Раздел 3: Стремежи

В рамките на дейността BRIES учащи, учители, родители и органи, разработващи политики, от участващите страни определиха четири приоритетни области въз основа на опита, придобит по време на пандемията. (За по-подробна информация относно методологията и участниците, вж. [междинния доклад за BRIES](https://www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES_Mid-Term_Report.pdf) и [доклада относно методологията и теорията](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory)). Приоритетните области са представени като стремежи А, Б, В и Г.

**Стремеж A**

**Осигуряване на безопасна и сигурна психосоциална обучителна среда**



**Стремеж Б**

**Инициативност при предприемането на действия и готовност за извънредни психосоциални ситуации**



**Стремеж В**

**Създаване на подкрепящи връзки в общността около учащите и семействата**



**Стремеж Г**

**Използване на ефективна комуникация, за да се отговори на потребностите на всички учащи**



Фигура 4. Стремежи

Стремежите отразяват процеси, които в крайна сметка водят до подобряване на благополучието и устойчивостта на всички учащи. В този смисъл те са цели, които заинтересованите страни считат за ценни. Те могат да бъдат постигнати, ако всички участници в процеса на преподаване и учене използват ефективна комуникация.

Всеки стремеж е обяснен подробно в следващите раздели. Опитът на заинтересованите страни от комуникационните процеси в началото на пандемията осигурява контекст на стремежите. В разделите са описани и ситуации, в които ефективната комуникация може да доведе до подобряване на благополучието и изграждане на устойчивост за всички учащи.

За да се определят съответните комуникатори (заинтересовани страни), в настоящото ръководство е използван екосистемният модел на Агенцията (вж. фигура 5), в центъра на който са поставени учащите. Заинтересованите страни на всички равнища общуват по определен начин помежду си и следователно могат да се считат за „комуникатори“. В резултат на това е налице сложна среда от потенциални комуникационни процеси. На най-външно нивото в ръководството се разглеждат вземащите решения като цяло, включително училищните ръководители и публичните органи в областта на образованието на всички управленски равнища.



**Учащи**

На индивиду-ално равнище

**Учители**

На равнище училище

**Вземащи решения**

На национално/ регионално равнище

**Родители/ семейства**

На общностно равнище

Фигура 5. Екосистемен модел на Агенцията

Всеки от четирите стремежа е свързан с една от групите заинтересовани страни в екосистемата. Все пак, въпреки че родителите и учителите например имат полза от ефективната комуникация, крайният бенефициер винаги е учащият.

Таблица 1. Стремежи, свързани с различните равнища на заинтересованите страни

| **Пример от практиката, заимстван от:** | **Стремеж** |
| --- | --- |
| Учащи | **A:** Осигуряване на безопасна и сигурна психосоциална обучителна среда (в подкрепа на благополучието и устойчивостта на всички учащи). |
| Учители и училища | **Б:** Инициативност при предприемането на действия и готовност за извънредни психосоциални ситуации (в подкрепа на благополучието и устойчивостта на всички учащи). |
| Семейства и общност | **В:** Създаване на подкрепящи връзки в общността около учащите и семействата (в подкрепа на благополучието и устойчивостта на всички учащи). |
| Вземащи решения | **Г:** Използване на ефективна комуникация, за да се отговори на потребностите на всички учащи (в подкрепа на благополучието и устойчивостта на всички учащи). |

Как да използвате стремежите

Всеки стремеж е представен заедно с пример за предизвикателство по отношение на комуникацията, с което се е сблъскала дадена група заинтересовани страни. Тези **примери от практиката** бяха събрани по време на дейностите за взаимно обучение в рамките на BRIES. Всеки стремеж е структуриран по един и същи начин:

1. **Примерите от реалността** показват конкретен контекст, в който неефективната комуникация по време на криза се е отразила отрицателно на благополучието и устойчивостта на определена група заинтересовани страни.
2. За вдъхновение е обобщен **местен пример** заефективна комуникация в контекста на съответния стремеж от конкретната държава. За пълна информация относно примерите моля, направете справка в оригиналния доклад на английски език.
3. Представен е **насочващ въпрос**.
4. Насочващият въпрос води до **ключово послание**, което дава първия повод за размисъл върху съответния стремеж.

Вземащите решения могат да използват стремежите като примери, които могат да бъдат отнесени към ситуации на местно равнище, в които подобрените комуникационни процеси могат да повлияят на устойчивостта и благополучието на учащите.

Това може да **насърчи процесите на размисъл** (в дадено училище, община, област или държава) относно начините за предаване на информация и решения на заинтересованите страни или за включване на различни групи заинтересовани страни в процесите на вземане на решения (напр. разработване и обсъждане на планове за действие при извънредни ситуации, насоки и стратегии за комуникация и др.).

Стремеж А: Осигуряване на безопасна и сигурна психосоциална обучителна среда

Безопасната и сигурна психосоциална обучителна среда е от съществено значение за осигуряване на социалното и емоционалното благополучие на всички учащи (и учители), особено по време на криза. Ефективната комуникация може да допринесе за изграждане на обучителна среда, която създава у учащите чувство на принадлежност и усещане, че гласът им бива чут, и им осигурява възможности да поискат помощ или подкрепа. Това помага също така за изграждането на устойчивост.

Представените по-долу примери от практиката илюстрират предизвикателства в комуникацията, с които са се сблъскали учащите в началото на кризата във връзка с пандемията от COVID-19. Тяхната цел е да се покаже на читателите как ефективната комуникация — ако е налице — може да подпомогне благополучието и устойчивостта на учащите.

**Примери от практиката:**

* Учащите съобщават, че **не могат да се свържат незабавно** с учителите, когато срещат трудности.
* Трудно им е да потърсят **консултация от лицата за подкрепа**. Някои учащи никога дотогава не са се обръщали към наличните психолози/експерти и **не ги познават**.
* Други учащи срещат допълнителни трудности, тъй като родителите им не са в състояние да поемат определени **задачи, свързани с комуникацията**. Това **допълнително увеличава стреса на учащите** и е резултат от **лошата комуникация между училищата и семействата**.

Вдъхновяваща практика за стремеж А

В този пример са създадени предпоставки за приобщаваща обучителна среда, в която всички учащи могат да общуват безопасно.

**Създаване на присъствие от разстояние: опит и фактори за успех, откроени по време на дистанционното обучение**

В Швеция е проведено проучване, в което е анализирано как дистанционното обучение с използване на цифрова комуникация е повлияло на процеса на преподаване при затварянето на училищата по време на COVID-19.

Интервютата с учителите показват, че някои учащи общуват по-свободно чрез текстови съобщения и онлайн чат, отколкото в класната стая със своите връстници. В проучването са описани различните стъпки, предприети с малки и по-големи групи учащи, с цел да се развие по-активна и по-съдържателна комуникация.

Резултатите показват колко е важно да се гарантира, че всеки има възможност да използва адаптирани средства за комуникация. Това осигурява информационния поток и помага да се достигне до всички учащи.

([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 г.)

**Насочващият въпрос** и **ключовото послание** поставят темата за ефективната комуникация в контекст, свързан със стремеж А. Акцентът е поставен върху **ефективната комуникация и учащите**:

****

**Как културата на ефективна комуникация в образованието може да подпомогне заинтересованите страни да създадат безопасна и сигурна психосоциална обучителна среда за всички учащи?**

*Ключово послание:* Културата на ефективна комуникация в образованието осигурява безопасна и сигурна психосоциална обучителна среда. Изграждането на отношения на доверие, които създават предпоставки за ефективна комуникация, е от ключово значение за подкрепата на всички учащи. Това предполага да се познават учащите и техните потребности, както и техният произход и ситуацията в семейството им.

Стремеж Б: Инициативност при предприемането на действия и готовност за извънредни психосоциални ситуации

Инициативността при предприемането на действия и готовността за извънредни психосоциални ситуации беше един от най-важните стремежи на учителите в контекста на пандемията и при бъдещи кризи. Невъзможността да предприемат действия или да реагират на предизвикателства и усещането, че не са подготвени, допълнително увеличи стреса на учителите и оказа отрицателно въздействие върху тяхното благополучие. Ограничената им способност да отговорят на потребностите на всички учащи се отрази отрицателно на благополучието и устойчивостта на учащите.

Представеният по-долу пример от практиката илюстрира предизвикателства в комуникацията, с които са се сблъскали учителите в началото на кризата във връзка с пандемията от COVID-19. Тяхната цел е да се покаже как ефективната комуникация — ако е налице — може да подпомогне работата на учителите и благополучието на учащите.

**Пример от практиката:**

* Учителите споменават, че в началото на пандемията са срещнали много трудности, тъй като е трябвало да чакат решения и указания от по-високо равнище. **Тази комуникация е била неефективна, тъй като се е осъществявала бавно и в условията на непрозрачност.** Учителите не са могли да действат и не са били наясно с наличните възможности или комуникационни системи, които биха им позволили да предприемат действия по своя инициатива, за да отговорят на потребностите на всички учащи.

Вдъхновяваща практика за стремеж Б

В този пример на учителите и на другите заинтересовани страни е предоставяна информация, когато е необходимо, за да бъдат подготвени да действат по своя инициатива.

**Съобщаване на мерките за заместване на крайните изпити при затварянето на училищата по време на COVID-19**

През 2020 г., при затварянето на училищата в Ирландия по време на COVID-19, Министерството на образованието разработва комуникационни планове за информиране на всички заинтересовани страни относно реда за провеждане на крайните изпити и оценяване в гимназиалното образование.

Едно от предизвикателствата е голямата аудитория, тъй като е необходимо да се достигне до всички учащи, родители/настойници, училищни общности, включително училищни ръководители и учители, заинтересовани страни и представители на образователния сектор. За изграждането на ясна комуникация е необходим значителен експертен опит. Планирана е многоканална комуникация на много равнища.

Мониторингът на въздействието на комуникационните процеси е от ключово значение, тъй като дава възможност за бързо адаптиране на съобщенията и комуникационните процеси при необходимост.

([Министерство на образованието](https://www.gov.ie/en/publication/06a3c-calculated-grades-a-guide-for-leaving-certificate-students-2020/), 2020 г.; [ОИСР](https://www.oecd.org/education/implementation-of-ireland-s-leaving-certificate-2020-2021-e36a10b8-en.htm), 2023 г.; [Съвместен комитет по образование, продължаващо и висше образование, научни изследвания, иновации и наука](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 г.)

**Насочващият въпрос** и **ключовото послание** поставят темата за ефективната комуникация в контекст, свързан със стремеж Б. Акцентът е поставен върху **ефективната комуникация и учителите**:

****

**Как културата на ефективна комуникация в образованието може да даде възможност на учителите да действат по своя инициатива и да бъдат подготвени да отговорят на потребностите на всички учащи по време на извънредни психосоциални ситуации?**

*Ключово послание:* Учителите ще могат да действат по своя инициатива и да бъдат подготвени за извънредни психосоциални ситуации само когато комуникационните процеси са прозрачни и те участват във вземането на решения. Засилената комуникация и обмен между учителите и със заинтересованите страни на всички равнища могат да подпомогнат този процес. Адекватните възможности за развитие на компетентността в областта на комуникацията и информационните технологии са от ключово значение за подпомагане на учителите, особено по време на криза.

Стремеж В: Създаване на подкрепящи връзки в общността около учащите и семействата

Пандемията от COVID-19 изведе на преден план необходимостта от осигуряването на подкрепа за семействата, когато образованието се осъществява по време на криза. Подкрепящите връзки в общността играят съществена роля за осигуряването на такава подкрепа, когато по-широките структури за подкрепа на системата не са в състояние да я предоставят.

Възможността за ефективна комуникация с помощта на подкрепящи връзки в (училищните) общности помага на семействата и повишава благополучието и устойчивостта на учащите, особено по време на криза.

Представените по-долу примери от практиката илюстрират предизвикателствата в комуникацията, с които семействата са се сблъскали в началото на кризата, свързана с пандемията от COVID-19, и дават възможност да се надникне в реалния им живот.



**Примери от практиката:**

* Предизвикателствата в комуникацията, с които родителите са се сблъскали по време на пандемията, са свързани най-вече с **начина и времето на съобщаване на решенията**. В някои случаи решенията са съобщавани по медийните канали, но семействата е трябвало да изчакат училищата да ги изпълнят. Семействата с мигрантски произход и тези, които говорят други езици, до голяма степен са били изключени при съобщаването на информацията и решенията.
* Родителите изтъкват **ролята на общността** като съществена част от комуникацията по време на криза. Именно в общността те са имали възможност да обменят информация и да обсъждат предизвикателствата в образованието по време на кризата.

Вдъхновяващи практики за стремеж В

Следващите примери показват как семействата и училищните общности са имали възможност да си взаимодействат, което е довело до общо разбиране и силни връзки.

**Кафене за родители в начално училище във Франкфурт**

Учителите и ръководителят на едно училище в Германия създават кафене за родители, за да подобрят връзката между семействата и училището. Целта е да се осигури пространство и време за споделяне на опит и мнения и да се преодолеят предизвикателствата.

Създаването на приятелска атмосфера укрепва връзката между училището и общността. Това е от решаващо значение и за привличането на нови родители, както и за да се даде възможност на родители с произход, различен от германски, да взаимодействат с училището по различен начин.

Този проект се оказва много ефективен поради нетрадиционния метод на комуникация. Обменът на опит се осъществява в приятелска и интимна атмосфера, в която не се обсъждат резултатите, оценките и оценяването. Самите родители избират темите за обсъждане, които понякога са много лични. Личният обмен между родителите и учителите създава основа за доверие. Каналите за комуникация стават по-преки.

(Ludwig Weber Schule, Франкфурт, Германия)

**Пандемията от COVID-19 и извлечени поуки от опита в детските градини**

Проучване, което показва как учителите от Швеция, Норвегия и САЩ са се справили със свързаните с пандемията ограничения в детските градини. В статията се съобщава, че шведска детска градина е разработила подробен план за действие при кризи в сътрудничество с персонала и родителското настоятелство. В Норвегия родителите и училищният персонал са взели участие в постигането на общо разбиране и разработването на стратегия за обмен на информация и въвеждане на насоки за безопасност.

Тези примери показват как родителите, като част от общността, могат да участват на различни етапи от създаването на култура на ефективна комуникация.

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

**Насочващият въпрос** и **ключовото послание** поставят темата за ефективната комуникация в контекст, свързан със стремеж В. Акцентът е поставен върху **ефективната комуникация и семействата**:

****

**Как културата на ефективна комуникация в образованието може да даде възможност на семействата да разчитат на подкрепящи връзки в общността, за да отговорят на потребностите на всички учащи?**

*Ключово послание:* Чрез ефективна комуникация могат да бъдат изградени подкрепящи връзки в общността около учащите и семействата с цел да се развие добро партньорство между вземащите решения и общностите. Ефективната комуникация в образованието подпомага развитието на взаимоотношенията и изграждането на доверие между заинтересованите страни. Това са ключови елементи за достигане до всички учащи и семейства.

Стремеж Г: Използване на ефективна комуникация, за да се отговори на потребностите на всички учащи

Ефективната комуникация в образованието гарантира, че посланията и решенията се предават ясно и достъпно на различните равнища на образователната система и между тях. Така заинтересованите страни на различни равнища се включват в процесите на вземане на решения. Освен това се подкрепя прозрачността и се създава надеждна основа за комуникация. За това е необходима добре установена култура на ефективна комуникация.

Ефективната комуникация, насочена към удовлетворяване на потребностите на всички учащи, повишава благополучието и устойчивостта на учащите, особено по време на криза.

Въз основа на примери от практиката представителите на Агенцията от държавите, участващи в дейността BRIES, обсъдиха установените до момента проблеми на комуникацията по време на пандемията от COVID-19.

**Примери от практиката:**

* Всички държави, участващи в дейностите по BRIES, отбелязаха **необходимостта от действия,** свързани с комуникацията със заинтересованите страни, за да може да се отговори на потребностите на учащите, изложени на риск от изключване, по време на криза.
* Държавите изтъкнаха, че е важно да се **използват множество начини за комуникация** със заинтересованите страни. Разнообразието на каналите се счита за ключов елемент на комуникацията на равнище разработване на политики.
* Държавите също така заявиха, че комуникацията със заинтересованите страни **не е оказала пряко въздействие върху разработването на политики**. Някои от тях обясниха това с внезапното настъпване на кризата и с ограниченото време за осигуряване на участието на заинтересованите страни. Те обаче бяха убедени, че заинтересованите страни следва да имат **възможност да предоставят обратна връзка** и **принос** към разработването на политики. Това може да помогне да се гарантира, че политиките отговарят на потребностите на заинтересованите страни и са ефективни за справяне с кризата. Освен това, тъй като комуникацията е двупосочна, тя води до обмен на знания и до въздействие.
* Държавите заявиха, че комуникацията трябва да бъде **прозрачна**, като на заинтересованите страни се предоставя **възможно най-много** **информация** за кризата, за процеса на разработване на политики и за обосновката на решенията относно политиката.

Вдъхновяваща практика за стремеж Г

Този пример показва как може да се гарантира участието на заинтересованите страни в процесите на изготвяне на политики и да им се осигурят възможности за комуникация.

**Цялостна правителствена стратегия за подобряване на живота на хората с увреждания и насърчаване на по-голямо приобщаване в Ирландия**

През периода 2017—2022 г. различни групи заинтересовани страни в Ирландия разработиха и приложиха Национална стратегия за приобщаване на хората с увреждания. В процеса на разработване на политиката беше създадена платформа, която насърчаваше всяка заинтересована страна да участва и да обсъжда и подпомогна комуникацията между заинтересованите страни като цяло.

В процеса на изготвяне и прилагане на стратегията бяха откроени начини за изграждане на ефективна комуникация и сътрудничество. Обединеният подход улесни комуникацията между заинтересованите страни на национално и местно равнище. Това доведе до положителна ангажираност и допринесе за постигането на общо разбиране за това как да си сътрудничим, да общуваме и да работим заедно.

([Министерство на децата, равенството, уврежданията, интеграцията и младежта](https://www.gov.ie/en/publication/8072c0-national-disability-inclusion-strategy-2017-2021), 2017 г.)

**Насочващият въпрос** и **ключовото послание** поставят темата за ефективната комуникация в контекст, свързан със стремеж Г. Акцентът е поставен върху **ефективната комуникация и вземащите решения**:

****

****Как културата на ефективна комуникация в образованието може да подпомогне вземащите решения в стремежа им да отговорят на всички потребности на всички учащи?**

*Ключово послание:* Културата на ефективна комуникация в образованието гарантира, че комуникацията относно решенията и процесите на вземането им допринася за участието на заинтересованите страни на всички равнища. Комуникационните стратегии, при които се използват множество канали за комуникация и се определят ясни роли, подкрепят заинтересованите страни в стремежа им да отговорят на потребностите на всички учащи.

Раздел 4: Инструмент за анализ

Инструментът за анализ на ефективната комуникация в образованието е свързан със стремеж Г. „Използването на ефективна комуникация, за да се отговори на потребностите на всички учащи“ допринася за „осигуряването на безопасна и сигурна психосоциална обучителна среда“, за „инициативността при предприемането на действия и готовността за извънредни психосоциални ситуации“, както и за „създаването на подкрепящи връзки в общността около учащите и семействата“. Използването на ефективна комуникация е една от стъпките към осъществяването на четирите стремежа, както личи от представянето на всеки стремеж в раздел 3.

В инструмента за анализ са представени насочващи твърдения, които помагат на потребителите да анализират ефективната комуникация, свързана със стремеж Г. Инструментът има за цел да се постави началото на процес, който дава възможност на заинтересованите страни да анализират и преразгледат съществуващите комуникационни стратегии и процеси на вземащите решения на училищно, регионално, общинско и национално равнище.

Как да използвате инструмента

* Инструментът е **примерен начин**, по който държавите могат **да повдигнат** и да набележат въпроси, свързани с подобряване на културата на ефективна комуникация, за да се подготвят за кризисни ситуации.
* Насочващите твърдения не са изчерпателни. Ако е необходимо, потребителите имат **възможност да** **добавят свои твърдения**.
* Тъй като образователните системи и въведените мерки в случай на бъдещи кризи се различават значително в отделните държави, потребителите следва да **адаптират инструмента към обстоятелствата в своята държава**.
* Потребителите могат да **заменят понятието „заинтересовани страни“ с името на съответна група** заинтересовани страни в областта на образованието (напр. учащи, родители, учители, училищни ръководители) в зависимост от това как вземащите решения възнамеряват да използват инструмента за анализ.
* Тъй като основните елементи на ефективната комуникация (**яснота, достъпност, прозрачност, доверие**) са най-важните фактори за създаване на култура на ефективна комуникация, те са в основата на **насочващите твърдения** по-долу.
* В таблиците многосъставното **общо твърдение** завсеки основен елемент е **последвано от конкретни твърдения** в подточки, които имат за цел общото твърдение да бъде разбито на свойствата на всеки основен елемент.
* Потребителите следва да поставят отметка в съответната колона, за да посочат дали всяко **насочващо твърдение** е „**налице**“ (2), „**трябва да се подобри**“ (1) или „**не се отнася за нас**“ (0).

Таблици за анализ на ефективната комуникация, свързана със стремеж Г

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Стремеж Г:**  В нашата държава/община/област/училище съществува култура на ефективна комуникация, която дава възможност на заинтересованите страни да отговорят на потребностите на всички учащи. |

Легенда: 0 = не се отнася за нас, 1 = трябва да се подобри, 2 = налице

1. Яснота

| **Насочващи твърдения** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Осъществяваме ясна комуникация със заинтересованите страни в областта на образованието** относно решенията и процесите на вземане на решения. |  |  |  |
| * Водим **последователна** (редовна) комуникация със заинтересованите страни. |  |  |  |
| * **Опростяваме** информацията в комуникацията си. |  |  |  |
| * Гарантираме, че комуникацията със заинтересованите страни е съсредоточена върху **ключови въпроси на политиката**. |  |  |  |
| * Имаме **ясни и планирани приоритети** в своята комуникация (напр. отдаваме предимство на комуникацията, свързана с благополучието). |  |  |  |
| * Имаме **определени** **срокове** в комуникационните си процеси (напр. акцентираме върху важността на обвързаните със срокове отговори). |  |  |  |
| * Друго *(моля, посочете*): |  |  |  |

1. Достъпност

| **Насочващи твърдения** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Съобщаваме решенията и процесите на вземането им по **достъпен** начин. |  |  |  |
| * Използваме **множество подходящи канали** за комуникация със заинтересованите страни (напр. използваме предпочитаните от целевата група канали). |  |  |  |
| * Използваме **достъпни формати** в своите комуникационни процеси. |  |  |  |
| * Използваме **подходящи и достъпни език, стил и тон** в комуникацията си със заинтересованите страни (напр. използваме приобщаващ език). |  |  |  |
| * В комуникационните си процеси **адаптираме езика** към получателите на съобщението (напр. няколко езика, достъпен или по-достъпен език). |  |  |  |
| * **Включваме** заинтересованите страни в обсъждането на комуникационните процеси, за да направим комуникацията **достъпна** и съобразена с потребностите на целевата група. |  |  |  |
| * Друго *(моля, посочете*): |  |  |  |

1. Доверие

| **Насочващи твърдения** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Включваме** заинтересованите страни в процесите на вземане на решения. |  |  |  |
| * Приканваме заинтересованите страни да **участват** в процесите на вземане на решения. |  |  |  |
| * **Вслушваме се** в мнението на заинтересованите страни в процеса на вземане на решения. |  |  |  |
| * **Ценим** коментарите на заинтересованите страни и обратната връзка от тях, като ги включваме в процесите на вземане на решения. |  |  |  |
| * Предоставяме на заинтересованите страни **обратна информация** затехния принос към процесите на вземане на решения и комуникационните стратегии. |  |  |  |
| * Поемаме ангажимент да предоставяме **своевременно отговори** в своите съобщения. |  |  |  |
| * **Показваме** на заинтересованите страни, че ценим техния принос към процесите на вземане на решения и комуникационните стратегии. |  |  |  |
| * **Вземаме** предвид мнението на заинтересованите страни и обратната връзка от тях в процесите на вземане на решения и в комуникационните стратегии. |  |  |  |
| * Друго *(моля, посочете*): |  |  |  |

1. Прозрачност

| **Насочващи твърдения** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Грижим се процесите на вземане на решения и комуникационните стратегии да са **прозрачни** за заинтересованите страни (кога се вземат решенията, кой участва, информиране на заинтересованите страни за възможностите за участие). |  |  |  |
| * Гарантираме, че съответните заинтересовани страни разполагат с **достатъчно** информация за процесите на вземане на решения (по различни канали и в различни формати). |  |  |  |
| * Съобщаваме съответната информация на заинтересованите страни **открито и честно**. |  |  |  |
| * Обясняваме на заинтересованите страни кой **носи отговорност** за комуникационните стратегии и за предаваната информация. |  |  |  |
| * Улесняваме обсъжданията между вземащите решения и съответните заинтересовани страни относно **качеството и оценката** нанашите комуникационни стратегии. |  |  |  |
| * Друго *(моля, посочете*): |  |  |  |

Библиография

Airenti, G. и Plebe, A., 2017 г. ‘Editorial: Context in Communication: A Cognitive View’ [„От редакцията: Контекстът в образованието: когнитивна гледна точка“] *Frontiers in Psychology*, 8, стр. 115. [doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00115](https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00115) (последен достъп през януари 2024 г.)

Center för skolutveckling, 2020 г. *Att skapa närvaro på distans: Erfarenheter och framgångsfaktorer från distansundervisning på gymnasiet, gymnasiesärskolans nationella program och Studium i Göteborg vt 2020* [*Създаване на присъствие от разстояние: опит и фактори за успех, откроени по време на дистанционното обучение в гимназиите в Гьотеборг през пролетта на 2020 г.*]. Гьотеборг: 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) (последен достъп през януари 2024 г.)

Durkee-Lloyd, J. L., 2022 г. ‘Analyzing Communication Strategies Used in Long Term Care Facilities during the COVID-19 pandemic in New Brunswick, Canada’ [„Анализ на комуникационните стратегии, прилагани в заведенията за дългосрочни грижи по време на пандемията COVID-19 в Ню Брънзуик, Канада“] *Journal of Primary Care & Community Health*, 13, стр. 1*—*8. DOI: [10.1177/21501319221138426](https://doi.org/10.1177/21501319221138426) (последен достъп през януари 2024 г.)

Evans, P., 2002 г. ‘Collective capabilities, culture, and Amartya Sen’s *Development as Freedom*’[„Колективни възможности, култура и *Развитието като свобода* на Амартя Сен“] *Studies in Comparative International Development*, 37, стр. 54*—*60. [doi.org/10.1007/BF02686261](https://doi.org/10.1007/BF02686261) (последен достъп през януари 2024 г.)

Glik, D. C., 2007 г. ‘Risk Communication for Public Health Emergencies’ [„Съобщаване на рисковете при извънредни ситуации в областта на общественото здраве“] *Annual Review of Public Health*, 28 (1), стр. 33—54. [doi.org/10.1146/annurev.publhealth.28.021406.144123](https://doi.org/10.1146/annurev.publhealth.28.021406.144123) (последен достъп през юни 2023 г.)

Gouëdard, P., Pont, B. и Viennet, R., 2020 г. ‘Education Responses to Covid-19: Implementing a way forward’ [„Ответни мерки спрямо Covid-19 в областта на образованието: пътят напред“], *Работни документи на ОИСР за образованието*, № 224. Париж: OECD Publishing. [doi.org/10.1787/8e95f977-en](https://doi.org/10.1787/8e95f977-en) (последен достъп през януари 2024 г.)

Greenaway, K. H., Wright, R. G., Willingham, J., Reynolds, K. J. и Haslam, S. A., 2015 г. ‘Shared Identity Is Key to Effective Communication’ [„Споделената идентичност е ключът към ефективната комуникация“] *Personality and Social Psychology Bulletin*, 41 (2), стр. 171—182. [doi.org/10.1177/0146167214559709](https://doi.org/10.1177/0146167214559709) (последен достъп през юни 2023 г.)

Ibrahim, S., 2017 г. ‘How to Build Collective Capabilities: The 3C-Model for Grassroots-Led Development’ [„Как се изграждат колективни способности: моделът на трите „С“ за развитие, водено от най-ниското равнище“] *Journal of Human Development and Capabilities*, 18 (2), стр. 197—222. DOI: [10.1080/19452829.2016.1270918](https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/19452829.2016.1270918) (последен достъп през януари 2024 г.)

Jones, R.G., 2013 г. *Communication in the Real World [Комуникация в реалния свят]*. Минеаполис: University of Minnesota Libraries Publishing

Kambouri, M., Wilson, T., Pieridou, M., Flannery Quinn, S. и Liu, J., 2022 г. ‘Making Partnerships Work: Proposing a Model to Support Parent-Practitioner Partnerships in the Early Years’ [„Изграждане на работещи партньорства: примерен модел за подкрепа на партньорството между родители и специалисти в ранна детска възраст“] *Early Childhood Education Journal,* 50, стр. 639—661. [doi.org/10.1007/s10643-021-01181-6](https://doi.org/10.1007/s10643-021-01181-6) (последен достъп през юни 2023 г.)

Lund-Tønnesen, J. и Christensen, T., 2023 г. ‘Learning from the COVID-19 Pandemic: Implications from Governance Capacity and Legitimacy’ [„Поуки от пандемията от COVID-19: последици от управленския капацитет и легитимността“] *Public Organization Review*, 23, стр. 431—449. [doi.org/10.1007/s11115-023-00705-5](https://doi.org/10.1007/s11115-023-00705-5) (последен достъп през юни 2023 г.)

Pramling Samuelsson, I., Wagner, J.T. и Eriksen Ødegaard, E., 2020 г. ‘The Coronavirus Pandemic and Lessons Learned in Preschools in Norway, Sweden and the United States: OMEP Policy Forum’ [„Пандемията от COVID-19 и извлечени поуки от опита в детските градини в Норвегия, Швеция и САЩ: форум на ОМЕП за политиката“] *International Journal of Early Childhood*, 52, стр. 129—144. [doi.org/10.1007/s13158-020-00267-3](https://doi.org/10.1007/s13158-020-00267-3) (последен достъп през януари 2024 г.)

Robeyns, I., 2016 г. ‘Capabilitarianism’ [„Подход на способностите“] *Journal of Human Development and Capabilities*, 17 (3), стр. 397—414. DOI: [10.1080/19452829.2016.1145631](https://doi.org/10.1080/19452829.2016.1145631) (последен достъп през януари 2024 г.)

Schejter, A. M. 2022 г. ‘“It is not good for the person to be alone”: The capabilities approach and the right to communicate’ [„Не е хубаво човек да е сам“: подходът на възможностите и правото на комуникация] *Convergence*, 28 (6), стр. 1826—1840. [doi.org/10.1177/13548565211022512](https://doi.org/10.1177/13548565211022512) (последен достъп през януари 2024 г.)

Sen, A., 2001 г. *Development as Freedom [Развитието като свобода]*. Оксфорд: Oxford University Press

Sen, A., 2009 г. *Inequality Reexamined [Преразглеждане на неравенството].* Оксфорд: Oxford University Press

Sen, A., 2010 г. *The Idea of Justice [Идеята за справедливост].* Лондон: Penguin Books

Vakarelov, O. и Rogerson, K., 2020 г. ‘The Transparency Game: Government Information, Access, and Actionability’ [„Играта на прозрачност: правителствена информация, достъп и възможности за действие“] *Philosophy & Technology*, 33, стр. 71—92. [doi.org/10.1007/s13347-019-0340-z](https://doi.org/10.1007/s13347-019-0340-z) (последен достъп през януари 2024 г.)

Walaski, P., 2011 г. *Risk and crisis communications: Methods and messages [Комуникация при рискове и кризи: методи и послания]*. Ню Джърси: John Wiley & Sons, Incorporated

Европейска агенция за специални образователни потребности и приобщаващо образование, 2021 г. *Основни принципи — Подкрепа за разработването и прилагането на политики за приобщаващо образование.* (ред. В. Дж. Донъли и A. Уоткинс). Одензе, Дания. [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) (последен достъп през януари 2024 г.)

Европейска агенция за специални образователни потребности и приобщаващо образование, 2022 г. *Inclusive Education and the Pandemic – Aiming for Resilience: Key European measures and practices in 2021 publications* [*Приобщаващото образование и пандемията — стремеж към устойчивост: основни европейски мерки и практики в публикациите през 2021 г.*]. (ред. L. Muik, M. Presmanes Andrés и M. Билгери). Одензе, Дания. [www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-report](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-report) (последен достъп през януари 2024 г.)

Европейска агенция за специални образователни потребности и приобщаващо образование, 2023 г. *Building Resilience through Inclusive Education Systems: Mid-Term Report. Peer-learning activities to develop a tool to support educational resilience* [*Изграждане на устойчивост чрез приобщаващи образователни системи: междинен доклад. Дейности за взаимно обучение с цел разработване на инструмент за подкрепа на устойчивостта в образованието*]. (ред. M. Билгери и M. Presmanes Andrés). Одензе, Дания.   
[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) (последен достъп през януари 2024 г.)

Европейска агенция за специални образователни потребности и приобщаващо образование, 2024 г. *Building Resilience through Inclusive Education Systems: Methodology and Theory* [*Изграждане на устойчивост чрез приобщаващи образователни системи: методология и теория*] (работно заглавие). Одензе, Дания

Министерство на децата, равенството, уврежданията, интеграцията и младежта, 2017 г. *National Disability Inclusion Strategy 2017-2021 [Национална стратегия за приобщаване на хората с увреждания 2017—2021 г.].* [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) (последен достъп през януари 2024 г.)

Министерство на образованието, 2020 г. *Calculated Grades – A Guide for Leaving Certificate Students 2020* [*Изчисляване на оценките — ръководство за ученици, получаващи свидетелство за завършване на образованието, 2020 г.*]. [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/) (последен достъп през януари 2024 г.)

ОИСР, 2023 г. ‘Implementation of Ireland’s Leaving Certificate 2020-2021: Lessons from the COVID-19 Pandemic’ [„Издаване на свидетелство за завършване на образованието в Ирландия през 2020—2021 г.: поуки от пандемията от COVID-19“], *OECD Education Policy Perspectives*, № 73. Париж: OECD Publishing. [doi.org/10.1787/e36a10b8-en](https://doi.org/10.1787/e36a10b8-en) (последен достъп през януари 2024 г.)

Съвместен комитет по образование, продължаващо и висше образование, научни изследвания, иновации и наука, 2021 г. *The Impact of COVID-19 on Primary and Secondary Education [Въздействието на COVID-19 върху началното и средното образование]*. Дъблин: 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) (последен достъп през януари 2024 г.)