Säilenõtkuse suurendamine läbi kaasava haridussüsteemi

**Suunis tõhusa suhtluse kultuuri loomiseks hariduses**

**Euroopa Eriõppe ja Kaasava Hariduse Agentuur**

Euroopa Eriõppe ja Kaasava Hariduse Agentuur (edaspidi: agentuur) on iseseisev ning sõltumatu organisatsioon. Agentuuri tegevust kaasrahastavad selle liikmesriikide haridusministeeriumid ja Euroopa Komisjon Euroopa Liidu (EL) haridusprogrammi tegevustoetusega.

Rahastanud Euroopa Liit. Väljendatud seisukohad ja arvamused on ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Komisjoni seisukohti. Euroopa Liit ega Euroopa Komisjon ei vastuta nende eest.

Selles dokumendis esitatud vaated ei kattu tingimata agentuuri, selle liikmesriikide ega Euroopa Komisjoni ametlike vaadetega.

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

Toimetajad: Margarita Bilgeri ja Amélie Lecheval

See väljaanne on avatud lähtekoodiga ressurss. See tähendab, et võite sellele juurde pääseda, seda muuta, kasutada ning levitada, viidates asjakohaselt Euroopa Eriõppe ja Kaasava Hariduse Agentuurile. Lisateavet leiate agentuuri avatud juurdepääsu poliitikast: [www.european-agency.org/open-access-policy](https://www.european-agency.org/open-access-policy).

Sellele väljaandele võite viidata järgmiselt: Euroopa Eriõppe ja Kaasava Hariduse Agentuur, 2024. *Säilenõtkuse suurendamine läbi kaasava haridussüsteemi: Suunis tõhusa suhtluse kultuuri loomiseks hariduses*. (M. Bilgeri ja A. Lecheval, toim.). Odense, Taani

See materjal on litsentsitud litsentsi [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) alusel.

Võite vabalt seda väljaannet jagada ja kohandada.

Selleks et rohkem inimesi saaks raportit lugeda, on see saadaval 25 keeles ja elektroonilises vormingus kättesaadav agentuuri veebilehel [www.european-agency.org](https://www.european-agency.org/).

See on ingliskeelse originaalteksti tõlge. Kui kahtlete tõlgitud informatsiooni täpsuses, vaadake ingliskeelset originaalteksti.

ISBN: 978-87-7599-101-3 (elektrooniline)

**Sekretariaat**

Østre Stationsvej 33

DK-5000 Odense C, Taani

Tel: +45 6441 0020

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

**Brüsseli esindus**

Rue Montoyer 21

BE-1000 Brussels, Belgia

Tel: +32 2213 6280

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

**SISUKORD**

[Kasutatud ikoonid 4](#_Toc165541552)

[Sissejuhatus 5](#_Toc165541553)

[Mis on selle suunise eesmärk? 5](#_Toc165541554)

[Suunise kasutamine 6](#_Toc165541555)

[Kust leida lisainfot? 6](#_Toc165541556)

[1. osa. Mudel „Tõhusa suhtluse kultuuri loomine hariduses“ 7](#_Toc165541557)

[Tõhusa suhtluse põhielemendid hariduses 7](#_Toc165541558)

[Mudeli „Tõhusa suhtluse kultuuri loomine hariduses“ kirjeldus 8](#_Toc165541559)

[2. osa. Heaoluraamistik 11](#_Toc165541560)

[3. osa. Püüdlused 13](#_Toc165541561)

[Kuidas püüdlusi kasutada? 16](#_Toc165541562)

[Püüdlus A: turvalise ja kindla psühhosotsiaalse õpikeskkonna pakkumine 17](#_Toc165541563)

[Inspireeriv praktika püüdlusele A 17](#_Toc165541564)

[Püüdlus B: võime tegutseda ennetavalt, valmisolek psühhosotsiaalseteks hädaolukordadeks 19](#_Toc165541565)

[Inspireeriv praktika püüdlusele B 19](#_Toc165541566)

[Püüdlus C: toetavate sidemete loomine õppureid ja perekondi ümbritsevas kogukonnas 21](#_Toc165541567)

[Inspireeriv praktika püüdlusele C 21](#_Toc165541568)

[Püüdlus D: tõhusa suhtluse kasutamine kõikide õppurite vajadustega tegelemiseks 24](#_Toc165541569)

[Inspireeriv praktika püüdlusele D 25](#_Toc165541570)

[4. osa. arutelutööriist 26](#_Toc165541571)

[Töövahendi kasutamine 26](#_Toc165541572)

[Tõhusa suhtluse arutelutabelid on seotud püüdlusega D 27](#_Toc165541573)

[1. Selgus 27](#_Toc165541574)

[2. Kättesaadavus 27](#_Toc165541575)

[3. Usaldus 28](#_Toc165541576)

[4. Läbipaistvus 28](#_Toc165541577)

[Kasutatud allikad 30](#_Toc165541578)

Kasutatud ikoonid

Selles aruandes kasutatavad ikoonid viitavad eri tüüpi teabeallikatele ja toetavad navigeerimist. Ikoonid on järgmised.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ikoon** | **Tähendus** |
|  | Turvalise ja kindla psühhosotsiaalse õpikeskkonna pakkumine (püüdlus A) |
|  | Võime tegutseda ennetavalt, valmisolek psühhosotsiaalseteks hädaolukordadeks (püüdlus B) |
|  | Toetavate sidemete loomine õppureid ja perekondi ümbritsevas kogukonnas (püüdlus C) |
|  | Tõhusa suhtluse kasutamine kõikide õppurite vajadustega tegelemiseks (püüdlus D) |
|  | Juhendavad küsimused |
|  | Põhipunktid |
|  | Reaalse elu näited |

Sissejuhatus

See suunis tõhusa suhtluse kultuuri arendamiseks hariduses on Euroopa Eriõppe ja Kaasava Hariduse Agentuuri (agentuur) tegevuse [Säilenõtkuse suurendamine läbi kaasava haridussüsteemi](https://www.european-agency.org/activities/BRIES) (BRIES) tulem.

COVID-19 pandeemia alguses avaldasid mitmed riigid erinevatele hariduse osapooltele mõeldud suhtlussuunised (Euroopa Agentuur, 2022). BRIESi tegevuse ajal leidsid aga paljud õpetajad, õppurid, vanemad ja poliitikakujundajad, et hariduses on endiselt puudus tõhusast suhtlusest (Euroopa Agentuur, 2023). Sellel oli negatiivne mõju õpetamise ja õppimise protsessis osalejate heaolule ja säilenõtkusele ning kõikide õppurite vajadustega adekvaatselt tegelemisele.

Kuus riiki (Bulgaaria, Eesti, Iirimaa, Kreeka, Rootsi ja Saksamaa) osales BRIESi vastastikuse õppimise tegevustes. Nende tegevuste käigus määratlesid osalejad tõhusat suhtlust kui põhielementi, mida otsustajad peaksid kõikide õppurite säilenõtkuse arendamisel ja nende heaolu tagamisel arvesse võtma. [BRIESi vahearuanne](https://www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES_Mid-Term_Report.pdf) sisaldab täpsemat teavet selle fookuse määratlemise protsessi kohta (Euroopa Agentuur, 2023). Sellest tulenevalt keskenduti BRIESi tegevuses käesoleva suunise väljatöötamisele.

Mis on selle suunise eesmärk?

Suunise eesmärk on **julgustada otsustajaid** (koolijuhid, poliitikakujundajad ja riiklikud haridusasutused kõikidel valitsustasanditel, sõltuvalt konkreetsest riiklikust kontekstist) **arutlema oma haridussüsteemides kehtivate suhtlusstruktuuride ja -protsesside üle**. Neid julgustatakse määratlema, kuidas neid protsesse saaks parandada.

Väljakujunenud tõhusa suhtluse kultuur toetab haridussüsteeme „tavalistel“ aegadel. Kriisi ajal on väljakujunenud tõhusa suhtluse kultuur ülioluline, et leevendada õppurite jaoks oluliste riskifaktorite mõju, sealhulgas seda, kuidas kriis mõjutab nende sotsiaal-emotsionaalset heaolu ja säilenõtkust.

Agentuuri [juhtpõhimõtetes](https://www.european-agency.org/resources/publications/key-principles-supporting-policy-development-implementation) rõhutatakse kindlalt ennetusmeetmete suurendamise tähtsust hariduspoliitikas, et tagada toetus kõigile õppuritele (Euroopa Agentuur, 2021). Selles suunises rõhutakse **ennetamisele**, keskendudes tõhusa suhtluse kultuuri arendamisele tavalistel aegadel, et osapooled oleksid valmis tõhusaks suhtluseks kriisi ajal.

**Tõhusa suhtluse kultuur on ressurss**, mida peaksid saama kasutada kõik hariduse osapooled, et suurendada kõigi õppurite heaolu ja säilenõtkust. Poliitika tasandil võib see ressurss – kui see on kohe saadaval – aidata kiiresti välja töötada ja rakendada poliitilisi lahendusi kriisi ajal:

„Selleks, et kriisile reageerimise poliitika oleks teostatav ja kiirelt rakendatav, peab see põhinema kohe saadaolevatel ressurssidel, kuid erakorraliste meetmete ulatuse laiendamiseks võib see toetuda ka olemasolevatele institutsioonidele.“ (Gouëdard, Pont & Viennet, 2020, lk 33)

Tõhusa suhtluse kultuur saab hariduses olla sisukas ressurss ainult siis, kui arvesse on võetud kõiki õpetamise ja õppimise protsessis osalejaid. Otsustajad peavad seega olema võimelised tuvastama parandamist vajavaid suhtlusstruktuure ja -protsesse. See suunis annab aluse selle tegemiseks. Pandeemia näitas, et tõhusasse suhtlusse investeerimine hariduses aitab kaasa kõigi õppurite säilenõtkusele ja heaolule.

Suunise kasutamine

Riik/omavalitsus/piirkond/kool saab seda suunist kasutada suhtlusstruktuuride ja -protsesside väljatöötamisel, et toetada kõigi õppurite heaolu ja säilenõtkust. Eesmärk on luua tavalistel aegadel tõhusa suhtluse kultuur, mis võimaldab osapooltel olla valmis kriisiaegadeks. Selleks peaksid otsustajad (poliitikakujundajad, koolijuhid ja kohalikud asutused) keskenduma järgmisele:

* olemasolevate suhtlusstruktuuride ja -protsesside lünkade ja probleemide tuvastamine;
* kõikide õppurite vajadustega tegelemise võime;
* kõikide õppurite heaolu ja säilenõtkuse suurendamine.

Selle protsessi toetamiseks on suunises esitletud neli omavahel ühendatud osa, mis on olulised tõhusa suhtluse kultuuri loomiseks hariduses.

1. osa. [**Mudel tõhusaks suhtluseks hariduses**](#Section1), mis põhineb BRIESi tegevuse tulemustel. Mudel „Tõhusa suhtluse kultuuri loomine hariduses“ pakub lähtepunkti säilenõtkuse suurendamiseks ja heaolu edendamiseks.

2. osa. Mudel on osa [**heaoluraamistikust**](#Section2), mida pakub võimekuse lähenemisviis (Sen, 2009, 2010; Robeyns, 2016), st „inimeste „võimekus“ elada sellist elu, mida nad väärtustavad – ja mida neil on põhjust väärtustada“ (Sen, 2001, lk 18). Selle lähenemisviisi kohaselt on heaolu ja säilenõtkus saavutatavad juhul, kui kaasatud osapoolte jaoks väärtuslikud püüdlused on realiseeritud.

3. osa. Tõhusa suhtluse mudeli ja heaoluraamistiku kontekstualiseerimiseks eri tasanditel osapoolte jaoks esitletakse BRIESi osapoolte arutelude käigus esile kerkinud [**nelja püüdlust**](#Section3). Need püüdlused on osapoolte jaoks prioriteetsed valdkonnad õpetamise ja õppimise protsessi parandamiseks kriisi ajal.

4. osa. [**Arutelutööriist**](#Section4), mis toetab osapoolte arutelu suhtlusprotsesside ja tõhusa suhtluse teemal. Tööriist põhineb viimasel püüdlusel: tõhusa suhtluse kasutamine kõikide õppurite vajadustega tegelemiseks.

Kust leida lisainfot?

[BRIESi metodoloogia- ja teooriaaruanne](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory) (Euroopa Agentuur, 2024; vaid inglise keeles) on seda suunist toetav dokument. Aruanne pakub kasutajatele põhjalikumat ülevaadet, tausta ja arusaamist, kuidas muuta oma töö tõhusamaks. Selles selgitatakse kõikehõlmavalt BRIESi tegevusi ja käesoleva suunise väljatöötamise toetamiseks võetud samme. See sisaldab ka üksikasju tõhusa suhtluse mudeli ja heaoluraamistiku kohta. Aruandes esitatakse teooriad ja teiste uuringute tulemusi, mis loovad BRIESi tulemustele teoreetilise aluse.

1. osa. Mudel „Tõhusa suhtluse kultuuri loomine hariduses“

Mudel „Tõhusa suhtluse kultuuri loomine hariduses“ on loodud olemasolevate suhtlusraamistike ja -teooriate ning BRIESi tulemuste alusel. See põhineb tehingulisel suhtlusmudelil, mida on selgitatud [metodoloogia- ja teooriaaruandes](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory). Aruandes selgitatakse põhjalikumalt ka suhtluse teooriat.

Mudel hõlmab tõhusa suhtluse **põhielemente**, mis määratleti BRIESi tegevuse ajal. See sisaldab ka asjakohaseid kontekstivaldkondi ja suhtlusprotsesse, mis võeti üle olemasolevatest suhtlusmudelitest.

Tõhusa suhtluse põhielemendid hariduses

Suhtlemine on teabe jagamise ja sellele reageerimise protsess üksikisikute, rühmade või organisatsioonide vahel (Walaski, 2011). Käesolevas suunises on tõhusa suhtluse eesmärk parandada suhtlusprotsesse. Tõhusa suhtluse kasutamine tagab, et sõnumid ja otsused antakse edasi selgel, kättesaadaval viisil ning haridussüsteemi tasandite sees ja vahel. See omakorda aitab parandada haridusvaldkonna osapoolte säilenõtkust ja edendada nende heaolu.

Tõhus suhtlus on selge, läbipaistev ja kättesaadav, annab edasi **usaldus**- ja kuuluvustunnet ning võimaldab kõigil osapooltel osaleda asjakohastes suhtlus- ja otsustusprotsessides (Greenaway, Wright, Willingham, Reynolds & Haslam, 2015; Durkee-Lloyd, 2022). See võimaldab kõigil (kaasavate) haridussüsteemidega seotud isikutel ja nendesse panustajatel tegeleda tõhusalt kõigi õppurite vajadustega. See toob kaasa tõhusa suhtluse kultuuri hariduses.

BRIESi tegevuse käigus määratleti neli tõhusa suhtluse põhielementi, mis on omavahel seotud ja toetavad üksteist.

* **Selgus** on oluline järjepideva ja kättesaadava informatsiooni jaoks, rõhutades seega vajadust lihtsa ja kergesti mõistetava keele järele. Keel peab olema sihtrühmale sobiv. Selle eesmärk peaks alati olema keerukuse ja segaduse vältimine (Durkee-Lloyd, 2022; Lund-Tønnesen & Christensen, 2023; Glik, 2007).
* **Kättesaadavus** tähendab sõnumite edastamist kättesaadavas vormingus, keeles ja kanalites. Kättesaadavus tagab, et informatsioon ja suhtlus on kohandatud kõigi vajadustega, nii et need on kõigile kättesaadavad (Durkee-Lloyd, 2022; Vakarelov & Rogerson, 2020). Osapoolte osalemise kaudu loodud kättesaadav suhtlus viib usaldusväärsete, läbipaistvate ja selgete suhtlusprotsessideni.
* **Usaldus** hõlmab partnerlust suhtlusprotsessis osalejate vahel. Usaldus tagab, et vastuvõtjaid võetakse kuulda ning nende kommentaare, tagasisidet ja sõnumeid väärtustatakse ja kuulatakse (Greenaway et al., 2015; Kambouri, Wilson, Pieridou, Flannery Quinn & Liu, 2022; Walaski, 2011). Usaldusel põhinevad suhtlusprotsessid toetavad suhtluse selgust, läbipaistvust ja tõhusust.
* **Läbipaistvus** tähendab, et informatsioon on hõlpsasti kättesaadav ja avaldatud viisil, mis jõuab osapoolte erinevate tasanditeni. See tagab, et suhtlus- ja otsustusprotsessid on arusaadavad ja kättesaadavad. Usaldus, usaldusväärsus, ausus ja vastutus on vajalikud suhtluse läbipaistvuse toetamiseks (Vakarelov & Rogerson, 2020; Glik, 2007).

Need põhielemendid on peamised **teisendamistegurid** olemasoleva suhtluse muutmisel tõhusaks suhtluseks. Teisendamistegureid on tähendusrikkamalt ja selgemalt käsitletud [2. osas](#Section2), kus mudel „Tõhusa suhtluse kultuuri loomine hariduses“ on viidud kooskõlla heaoluraamistikuga.



**Tõhusa suhtluse kultuur hariduses**

**USALDUS**

**LÄBIPAISTVUS**

**KÄTTESAADAVUS**

**SELGUS**

Joonis 1. Neli tõhusa suhtluse põhielementi hariduses

Mudeli „Tõhusa suhtluse kultuuri loomine hariduses“ kirjeldus

[Olemasolevatele suhtlusmudelitele ja -teooriatele](https://www.european-agency.org/activities/BRIES) ning neljale tõhusa suhtluse põhielemendile tuginedes arendati BRIESi tegevuse käigus välja mudel „Tõhusa suhtluse kultuuri loomine hariduses“.



**Tõhusa suhtluse kultuur hariduses**

**SELGUS**

**KÄTTESAADAVUS**

**LÄBIPAISTVUS**

**USALDUS**

**Suhtlejad:**  
õppurid  
õpetajad  
perekonnad  
otsustajad

**Suhtlejad:**  
õppurid  
õpetajad  
perekonnad  
otsustajad

**Kontekst**  
(suhteline, kultuuriline, sotsiaalne, füüsiline, psühholoogiline)

**Kontekst**  
(suhteline, kultuuriline, sotsiaalne, füüsiline, psühholoogiline)

**Mitme kanaliga suhtlus**

**Mitme kanaliga suhtlus**

Joonis 2. Mudel „Tõhusa suhtluse kultuuri loomine hariduses“

Selles mudelis on kõik haridusvaldkonna osapooled potentsiaalsed suhtlejad. Kogu suhtluses mängivad olulist rolli tõhusa suhtluse neli põhielementi ja täiendavad kontekstivaldkonnad (Airenti & Plebe, 2017; Jones, 2013). Kontekst võib mõjutada seda, kuidas sisu edastatakse ja vastu võetakse. See on koht, kus kontekst kattub tõhusa suhtluse põhielementidega.

Selles mudelis määratletakse viis põhilist kontekstivaldkonda, kus neli põhielementi kattuvad.

* **Suhteline kontekst** määratleb, kuidas suhtlemine toimub, lähtudes suhtlejate vaheliste suhete kvaliteedist. See mõjutab seda, kuidas inimene end suhtlusprotsessi ajal tunneb. Usaldusel põhinev suhe näiteks soodustab tõhusat suhtlust, kuna raskusi on lihtsam lahendada.
* **Kultuuriline kontekst** hõlmab identiteedi erinevaid aspekte (rass, sugu, rahvus, etnilisus, seksuaalne sättumus, võimed jne), mis mõjutavad suhtlemist. Mõned identiteedid viivad suhtluses marginaliseeritud või domineeriva positsioonini. Kui suhtlusprotsessid võtavad arvesse võimuerinevusi, muutub tõhus suhtlemine lihtsamaks.
* **Sotsiaalne kontekst** on seotud suhtlust suunavate reeglite või määratlemata normidega. Reegleid ja norme õpitakse sageli kaudselt meie kogukondades sotsialiseerumise ajal (load ja keelud). Kui sotsiaalne kontekst on läbipaistev ja arvesse võetud, võib see muuta suhtluse tõhusamaks. Teatud kaudsed sotsiaalsed reeglid ja normid võivad takistada tõhusat suhtlemist, kuna need võivad varjata tegelikke probleeme ja nende algpõhjuseid.
* **Füüsiline kontekst** vaatleb suhtlust mõjutavaid keskkonnategureid (üldkeskkond, digitaalne keskkond, suurus, paigutus, välistingimused, temperatuur jne). Tõhusat suhtlust soodustab see, kui valitud suhtluskanalid ja -keskkonnad on sihtrühmale kättesaadavad ja nende poolt eelistatud.
* **Psühholoogiline kontekst** viitab vaimsetele ja emotsionaalsetele teguritele suhtlemisel (stress, ärevus, emotsioonid jne). Kui arvestada psühholoogilist konteksti, võib suhtlus olla palju tõhusam, kuna seda saab kohandada asjaosaliste vajadustega.

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

Nagu need määratlused näitavad, toetab erinevate kontekstide arvestamine suhtlusprotsessides tõhusa suhtluse kultuuri arengut. Kuigi kontekst on oluline, keskendutakse selles juhendis põhielementidele. Need on peamised teisendamistegurid olemasolevate suhtlusressursside muutmisel tõhusaks suhtluseks. Need keskenduvad suhtlemisaktile endale ja suhtleja saab neid vajadusel mõjutada, et suhtlusprotsesse parandada.

Nagu mainitud, on haridusvaldkonna tõhusa suhtluse kultuuri nimel töötamise teine eesmärk toetada kõigi õppurite heaolu ja säilenõtkust, eriti kriisiaegadel. Nagu 2. osas selgitatakse, on mudel vastavuses võimekuse lähenemisviisi pakutava heaoluraamistikuga.

2. osa. Heaoluraamistik

BRIESi tegevuse heaoluraamistik on võimekuse lähenemisviisi lihtsustatud versioon (Sen, 2009, 2010; Robeyns, 2016; Evans, 2002; Ibrahim, 2017). Võimekuse lähenemisviis keskendub inimeste potentsiaalsele elukvaliteedile ja heaolule, kus neil on vabadus ja võimalused jõuda selleni, mida nad elus hindavad. BRIESi heaoluraamistik kohandati tõhusa suhtluse kontekstiga, mis viib heaolu ja säilenõtkuse saavutamiseni. Sellest vaatenurgast on tõhus suhtlemine oluline võime saavutada vastupidavust ja heaolu (Schejter, 2022).

Selleks et kõikide tasandite osalejad saaksid tõhusalt suhelda, peab kõigi jaoks olema paigas tõhusa suhtluse kultuur. Tõhusa suhtluse kultuuri kasutamine ja rakendamine hariduses võib toetada heaolu ja säilenõtkust tava- ja kriisiaegadel.

Võimekuse lähenemisviisi rakendamine suhtluses näitab, et:

… suhtlemine on võime, mis on vajalik selliste funktsioonide elluviimiseks nagu osalemine poliitilises, kultuurilises, sotsiaalses, haridus- ja ärielus ning on oluline kollektiivi kuulumise edendamiseks (Schejter, 2022, lk 1826).

Heaoluraamistik pakub võimalust vaadelda suhtlust kui olemasolevat ressurssi, mida saab teisendada tõhusa suhtluse kultuuriks. Seega toetab see terve rühma heaolu ja säilenõtkust (Evans, 2002; Ibrahim, 2017).

Mudeli „Tõhusa suhtluse kultuuri loomine hariduses“ põhielemendid juhivad olemasoleva suhtluse teisendamist tõhusa suhtluse kultuuriks kõigi jaoks. Erinevate põhielementide arvestamine ja rakendamine suhtlusprotsessides toetab tõhusa suhtluse kultuuri arengut kõigi jaoks. Allpool esitletud püüdlused ja arutelutööriist teevad selle selgeks.

Tõhus suhtlus ja põhielemendid aitavad kaasa heaolule ja säilenõtkusele hariduses:

„Olemasolevad suhtlusressursid“ teisendatakse „tõhusaks suhtluseks“ tänu teisendusteguritele, mis on „haridusvaldkonna tõhusa suhtluse põhielemendid: selgus, kättesaadavus, usaldus ja läbipaistvus“. Tõhusat suhtlust rakendatakse selleks, et arendada ja kasutada tõhusa suhtluse kultuuri, mis edendab heaolu ja säilenõtkust hariduses.

**Teisendamistegurid**

Haridusvaldkonna tõhusa suhtluse põhielemendid: selgus, kättesaadavus, usaldus ja läbipaistvus

**Tõhus suhtlus**

**Tõhusa suhtluse kultuuri arendamine ja kasutamine**

**Rakendamine …**

**Teisendamine …**

**Edendamine …**

**Heaolu ja säilenõtkus**

**Olemasolevad suhtlusressursid**

Joonis 3. Heaoluraamistik ja tõhus suhtlus hariduses

Kõigi õppurite heaolu ja säilenõtkuse edendamiseks suhtlusprotsesside täiustamise kaudu peavad kõik osapooled rakendama ja kasutama tõhusa suhtluse kultuuri. Sel viisil võib tõhus suhtlus aidata saavutada väärtustatud püüdlusi, mis suurendavad kõigi õppurite heaolu ja säilenõtkust.

Võimekuse lähenemisviisi ja heaoluraamistiku kohta lisateabe saamiseks lugege [BRIESi metodoloogia- ja teooriaaruannet](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory).

3. osa. Püüdlused

Osalevate riikide õppurid, õpetajad, lapsevanemad ja poliitikakujundajad määratlesid BRIESi tegevuses pandeemiast saadud kogemuste põhjal neli prioriteetset valdkonda. (Lisateavet metodoloogia ja osalejate kohta lugege [BRIESi vahearuandest](https://www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES_Mid-Term_Report.pdf) ja [metodoloogia- ja teooriaaruandest](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory)). Prioriteetsed valdkonnad on esitatud püüdlusena A, B, C ja D.

**Püüdlus A**

**Turvalise ja kindla psühhosotsiaalse õpikeskkonna pakkumine**



**Püüdlus B**

**Võime tegutseda ennetavalt, valmisolek psühhosotsiaalseteks hädaolukordadeks**



**Püüdlus C**

**Toetavate sidemete loomine õppureid ja perekondi ümbritsevas kogukonnas**



**Püüdlus D**

**Tõhusa suhtluse kasutamine kõikide õppurite vajadustega tegelemiseks**



Joonis 4. Püüdlused

Püüdlused kirjeldavad protsesse, mis lõppkokkuvõttes parandavad kõigi õppurite heaolu ja säilenõtkust. Need on eesmärgid, mida osapooled peavad väärtuslikuks. Neid on võimalik saavutada, kui kõik õpetamise ja õppimise protsessis osalejad kasutavad tõhusat suhtlust.

Järgmistes osades kirjeldatakse kõiki püüdlusi lähemalt. Püüdlustele annavad konteksti osapoolte kogemused seoses suhtlusprotsessidega pandeemia algfaasis. Osades kirjeldatakse ka olukordi, kus tõhus suhtlemine võib parandada kõigi õppurite heaolu ja suurendada säilenõtkust.

Asjakohaste suhtlejate (osapoolte) tuvastamiseks on käesolevas suunises kasutatud agentuuri ökosüsteemi mudelit (vt joonis 5), mis asetab keskmesse õppurid. Kõik osapoolte tasandid suhtlevad üksteisega teatud viisidel ja seetõttu võib neid pidada „suhtlejateks“. See loob potentsiaalsete suhtlusprotsesside jaoks keeruka keskkonna. Kõige välimise tasandi puhul on suunis mõeldud otsustajatele üldiselt, sealhulgas koolijuhtidele ja avalikele haridusasutustele kõigil juhtimistasanditel.



**Otsustajad**

Riiklik/piirkondlik tasand

**Vanemad/pered**

Kogukonna tasand

**Õpetajad**

Kooli tasand

**Õppurid**

Indiviidi tasand

Joonis 5. Agentuuri ökosüsteemi mudel

Kõik neli püüdlust on seotud ühe ökosüsteemi osapoole rühmaga. Kuigi ka näiteks vanemad ja õpetajad saavad tõhusast suhtlusest kasu, on lõplik kasusaaja alati õppur.

Tabel 1. Osapoolte tasanditega seotud püüdlused

| **Reaalse elu näite päritolu:** | **Püüdlus** |
| --- | --- |
| Õppurid | **A:** Turvalise ja kindla psühhosotsiaalse õpikeskkonna pakkumine (kõikide õppurite heaolu ja säilenõtkuse toetamiseks). |
| Õpetajad ja koolid | **B:** Võime tegutseda ennetavalt, valmisolek psühhosotsiaalseteks hädaolukordadeks (kõikide õppurite heaolu ja säilenõtkuse toetamiseks). |
| Perekonnad ja kogukond | **C:** Toetavate sidemete loomine õppureid ja perekondi ümbritsevas kogukonnas (kõikide õppurite heaolu ja säilenõtkuse toetamiseks). |
| Otsustajad | **D:** Tõhusa suhtluse kasutamine kõikide õppurite vajadustega tegelemiseks (kõikide õppurite heaolu ja säilenõtkuse toetamiseks). |

Kuidas püüdlusi kasutada?

Iga püüdluse juures on toodud näide osapoolte rühma kogetud suhtlusprobleemist. Need on „**reaalse elu näited**“ ja koguti BRIESi vastastikuse õppimise tegevuste ajal. Igal püüdlusel on sama struktuur.

1. **Reaalse elu näited** kujutavad konkreetset konteksti, kus ebatõhus suhtlemine kriisiolukorras mõjutas negatiivselt teatud osapoolte heaolu ja säilenõtkust.
2. Inspiratsiooni andmiseks on esitatud kokkuvõtlik **riigi näide** tõhusast suhtlusest vastava püüdluse kontekstis. Näidete üksikasjad leiate ingliskeelsest originaalaruandest.
3. Esitatud on **juhendav küsimus**.
4. Juhendav küsimus viib **põhipunktini**, mis annab esimese sisendi vastava püüdluse üle arutlemiseks.

Otsustajad võivad kasutada püüdlusi näidetena, et seostada olukordi rohujuuretasandil, kus paranenud suhtlusprotsessid võivad mõjutada õppurite vastupanuvõimet ja säilenõtkust.

See omakorda võib **julgustada aruteluprotsesse** (koolis, omavalitsuses, piirkonnas või riigis) selle üle, kuidas esitada osapooltele teavet ja otsuseid või kuidas kaasata erinevaid osapooli otsustusprotsessidesse (nt hädaolukorra lahendamise plaanide, kommunikatsioonijuhiste ja strateegiate väljatöötamine ja arutamine jne).

Püüdlus A: turvalise ja kindla psühhosotsiaalse õpikeskkonna pakkumine

Turvalised ja kindlad psühhosotsiaalsed õpikeskkonnad on olulised selleks, et tagada kõikide õppurite (ja õpetajate) sotsiaal-emotsionaalne heaolu, eriti kriiside ajal. Tõhus suhtlus võib luua õpikeskkondi, mis annavad õppuritele ühtekuuluvus- ja ärakuulamistunde ning võimalused küsida abi või tuge. See aitab parandada ka säilenõtkust.

Alltoodud reaalse elu näited on näited suhtlemisprobleemidest, mida õppurid kogesid COVID-19 pandeemia varajases kriisifaasis. Nende eesmärk on näidata lugejale, kuidas tõhus suhtlus – kui see on olemas – võiks toetada õppurite heaolu ja säilenõtkust.

**Reaalse elu näited**

* Õppurid teatasid, et väljakutsete ilmnemisel **ei saanud nad õpetajatega kohe suhelda**.
* **Tugiisikutega konsulteerimine** oli raskendatud. Mõned õppurid polnud varem olemasolevate psühholoogide/ekspertidega ühendust võtnud, seega olid nad neile **võõrad**.
* Mõnel õppuril oli lisakoormus, sest nende vanemad ei saanud teatud **suhtlusülesandeid** enda peale võtta. See **suurendas õppurite stressi** ja oli **koolide ja perede vahelise kehva suhtlusprotsessi** tulemus.

Inspireeriv praktika püüdlusele A

Selles näites soodustati kaasavat õpikeskkonda, kus kõik õppurid said turvaliselt suhelda.

**Kohaloleku loomine kaugelt: kogemused ja edufaktorid kaugõppest**

Rootsis läbi viidud uuringus vaadeldi, kuidas digisuhtlust kasutav kaugõpe mõjutas õppeprotsesse COVID-19 koolide sulgemise ajal.

Intervjuud õpetajatega näitavad, et mõned õppurid tundsid end mugavamalt tekstisõnumite ja veebivestluse kaudu suhtlemisel kui klassiruumis oma eakaaslastega. Uuringus kajastatakse erinevaid samme, mida tehti väikeste ja suuremate õppurite rühmadega elavama ja sisukama suhtluse arendamiseks.

Tulemused näitavad, kui oluline on tagada, et kõigil oleks võimalus kasutada kohandatud suhtlusvahendeid. See tagab info liikumise ja aitab jõuda kõigi õppuriteni.

([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)

**Juhendav küsimus** ja **põhipunkt** kontekstualiseerivad tõhusa suhtlemise teemat seoses püüdlusega A. Keskendutakse **tõhusale suhtlusele ja õppuritele**:

****

**Kuidas saab tõhusa suhtluse kultuur hariduses toetada osapooli turvalise ja kindla psühhosotsiaalse õpikeskkonna loomisel kõigile õppuritele?**

*Põhipunkt*: haridusvaldkonna tõhusa suhtluse kultuur tagab turvalised ja kindlad psühhosotsiaalsed õpikeskkonnad. Kõigi õppurite toetamise võtmeks on usalduslike suhete loomine tõhusa suhtlemise võimaldamiseks. See hõlmab õppurite ja nende vajaduste, samuti nende tausta ja perekondliku olukorra tundmist.

Püüdlus B: võime tegutseda ennetavalt, valmisolek psühhosotsiaalseteks hädaolukordadeks

Õpetajate jaoks üks olulisemaid püüdlusi pandeemia ja tulevaste kriiside kontekstis oli võime tegutseda ennetavalt ja valmisolek psühhosotsiaalseteks hädaolukordadeks. Suutmatus mitte reageerida ja ettevalmistumatus suurendas õpetajate stressi ja mõjutas negatiivselt nende heaolu. Nende piiratud võime vastata kõikide õppurite vajadustele mõjutas negatiivselt õppurite heaolu ja säilenõtkust.

Alltoodud reaalse elu näide on näide suhtlemisprobleemidest, mida õpetajad kogesid COVID-19 pandeemia varajases kriisifaasis. Selle eesmärk on näidata, kuidas tõhus suhtlus – kui see on olemas – võiks toetada õpetajate tööd ja õppurite heaolu.

**Reaalse elu näide**

* Õpetajad märkisid, et pandeemia esimene faas oli väga keeruline ning nad pidid ootama otsuseid ja juhiseid kõrgematelt tasanditelt. **See suhtlus ei olnud tõhus, kuna see oli aeglane ja läbipaistmatu.** Õpetajate tegevused peatati ning nad ei teadnud enda võimalusi ega suhtlussüsteeme, mis oleksid võimaldanud neil kõikide õppurite vajadustega tegelemiseks ennetavalt tegutseda.

Inspireeriv praktika püüdlusele B

Selles näites anti õpetajatele ja teistele osapooltele vajalikku teavet, et valmistada neid ette ennetavalt tegutsema.

**Lõpueksamite asendamise korrast teavitamine COVID-19 koolide sulgemise ajal**

Iirimaal 2020. aastal COVID-19 tõttu toimunud koolide sulgemise ajal töötas haridusministeerium välja suhtlusplaanid, et teavitada kõiki osapooli keskkooli lõpueksamitest ja hindamiskorrast.

Üks väljakutsetest oli kaasatud suur publik, kuna oli vaja jõuda kõigi õppurite, lapsevanemate/eestkostjate, koolikogukondade, sh koolijuhtide ja õpetajate, haridussektori osapoolte ja esindajateni. Selge suhtluse loomiseks oli vaja märkimisväärset ekspertiisi. Planeeriti mitme kanaliga mitmetasandiline suhtlus.

Oluline oli suhtlusprotsesside mõju jälgimine, kuna see võimaldas sõnumit ja suhtlusprotsesse vajadusel kiiresti kohandada.

([Haridusministeerium](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; [Hariduse, täiend- ja kõrghariduse, teadusuuringute, innovatsiooni ja teaduse ühiskomitee](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)

**Juhendav küsimus** ja **põhipunkt** kontekstualiseerivad tõhusa suhtlemise teemat seoses püüdlusega B. Keskendutakse **tõhusale suhtlusele ja õpetajatele**:

****

****Kuidas saab tõhusa suhtluse kultuur hariduses võimaldada õpetajatel ennetavalt tegutseda ja olla valmis kõigi õppurite vajadustega tegelemiseks psühhosotsiaalsete hädaolukordade ajal?**

*Põhipunkt*: õpetajad saavad tegutseda ennetavalt ja tunda end psühhosotsiaalseteks hädaolukordade jaoks valmis, kui suhtlusprotsessid on läbipaistvad ja nad on kaasatud otsuste tegemisse. Tõhustatud suhtlus ning õpetajate ja osapoolte vaheline teabevahetus võivad aidata seda arengut toetada. Piisavad suhtluse ja infotehnoloogia pädevuse arendamise võimalused on õpetajate toetamisel tätsaimad, eriti kriisiajal.

Püüdlus C: toetavate sidemete loomine õppureid ja perekondi ümbritsevas kogukonnas

COVID-19 pandeemia on rõhutanud vajadust toetada hariduses kriisi ajal peresid. Toetavad sidemed kogukonnas mängisid selle toe pakkumisel olulist rolli, kui laiemad süsteemi tugistruktuurid seda teha ei suutnud.

Võimalus tõhusalt suhelda, kasutades (kooli)kogukondades toetavaid sidemeid, aitab peresid ning tõstab õppurite heaolu ja säilenõtkust, eriti kriisiajal.

Alltoodud reaalse elu näited kirjeldavad perede suhtlemisprobleeme COVID-19 pandeemia varajases kriisifaasis, pakkudes ülevaadet nende läbi elatud tegelikkusest.

**Reaalse elu näited**

* Suhtlemisprobleemid, millega vanemad pandeemia ajal kokku puutusid, on seotud eelkõige **otsuste edastamise viisi ja ajastusega**. Mõnel juhul edastasid otsuseid meediakanalid, kuid pered pidid ootama, kuni koolid need otsused ellu viisid. Rändajataustaga ja teisi keeli kõnelevad pered kogesid teabe ja otsustega seotud suhtlusest suurt tõrjutust.
* Vanemad viitasid **kogukonna rollile** kui kriisiaegse suhtluse olulisele osale. Seal leiti võimalusi vahetada infot ja arutada hariduse kriisiaegseid väljakutseid.

Inspireeriv praktika püüdlusele C

Järgmistes näidetes oli peredel ja koolikogukondadel võimalus suhelda, mis viis ühise mõistmiseni ja tugevate sidemeteni.

**Vanemate kohvik Frankfurdi algkoolis**

Saksamaal käivitasid õpetajad ja koolijuht vanemate kohviku, et parandada perekondade ja kooli vahelist sidet. Selle eesmärk oli pakkuda ruumi ja aega, kus jagada kogemusi ja arvamusi ning lahendada probleeme.

Sõbraliku atmosfääri loomine tugevdas kooli ja selle kogukonna vahelist suhet. See oli oluline ka selleks, et kaasata uusi vanemaid ning anda muu kui saksakeelse taustaga vanematele võimalus suhelda kooliga muul viisil.

See projekt on osutunud tänu selle ebatavalisele suhtlusmeetodile väga tõhusaks. Vahetused toimusid sõbralikus ja intiimses keskkonnas, mis oli lahutatud tulemustest, hinnetest ja hinnangutest. Vanemad valisid aruteluteemad ise ja need olid mõnikord väga isiklikud. Isiklikud vahetused lõid vanemate ja õpetajate vahel aluse usaldusele. Suhtluskanalid muutusid vahetumaks.

(Ludwig Weber Schule, Frankfurt, Saksamaa)

**COVID-19 pandeemia ja algkoolides saadud õppetunnid**

Uuringus näidatakse, kuidas Rootsi, Norra ja Ameerika Ühendriikide õpetajad tulid algkoolides toime pandeemiaaegsete piirangutega. Artiklis kirjeldatakse, kuidas üks Rootsi algkool arendas koostöös oma töötajate ja vanemate nõuandekoguga välja detailse kriisiaegse tegevusplaani. Norras kaasati lapsevanemaid ja koolitöötajaid ühise arusaama ja strateegia väljatöötamisse teabe jagamiseks ja ohutusjuhiste tutvustamiseks.

Need näited näitavad, kuidas vanemaid saab kogukonna osana kaasata tõhusa suhtluse kultuuri loomise erinevatesse etappidesse.

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

**Juhendav küsimus** ja **põhipunkt** kontekstualiseerivad tõhusa suhtlemise teemat seoses püüdlusega C. Keskendutakse **tõhusale suhtlusele ja peredele**:

****

****Kuidas saab tõhusa suhtluse kultuur hariduses võimaldada peredel tugineda toetavatele sidemetele kogukonnas, et tegeleda kõigi õppurite vajadustega?**

*Põhipunkt*: õppureid ja peresid ümbritsevas kogukonnas saab luua toetavaid sidemeid, kasutades tõhusat suhtlust, et arendada häid partnerlussuhteid otsustajate ja kogukondade vahel. Tõhus suhtlus hariduses toetab suhete ja usalduse teket osapoolte vahel. Need on põhielemendid kõikide õppurite ja peredeni jõudmiseks.

Püüdlus D: tõhusa suhtluse kasutamine kõikide õppurite vajadustega tegelemiseks

Tõhus suhtlus hariduses tagab, et sõnumid ja otsused antakse edasi selgel, kättesaadaval viisil ning haridussüsteemi tasandite sees ja vahel. See kaasab otsustusprotsessidesse erinevate osapoolte tasandid. Lisaks toetab see läbipaistvust ning kasutab suhtluseks usaldusväärset alust. See nõuab hästi välja töötatud tõhusa suhtluse kultuuri.

Kõigi õppurite vajadustega tegelemiseks mõeldud tõhus suhtlus suurendab õppurite heaolu ja säilenõtkust, eriti kriisiaegadel.

Nendes reaalse elu näidetes arutlesid BRIESi tegevuses osalenud agentuuri riikide esindajad COVID-19 pandeemia aegsete seniste suhtlusprobleemide üle.

**Reaalse elu näited**

* Kõik BRIESi tegevustes osalevad riigid on teatanud **vajadusest võtta meetmeid**, mis on seotud osapooltega suhtlemisega, et tegeleda kriisiajal tõrjutusohus õppurite vajadustega.
* Riigid on öelnud, kui oluline on osapooltega **suhtlemiseks kasutada mitut viisi**. Kanalite mitmekesisust peetakse poliitika kujundamise tasandil suhtluse põhielemendiks.
* Riigid märkisid ka, et suhtlusel osapooltega **ei olnud otsest mõju poliitika kujundamisele**. Mõned põhjendasid seda kriisi äkilise algusega ja piiratud ajaga osapoolte osalemise tagamiseks. Siiski olid nad veendunud, et osapooltel peaks olema **võimalus anda tagasisidet** ja **sisendit** poliitika kujundamise kohta. See võib aidata tagada, et poliitikad vastavad osapoolte vajadustele ja on kriisiga toimetulemisel tõhusad. Kuna suhtlemine käib mõlemat pidi, on suhtlusest võimalik õppida ja kasu saada.
* Riigid märkisid, et suhtlus peaks olema **läbipaistev** ning osapooltele tuleks anda **võimalikult palju teavet** kriisi, poliitika kujundamise protsessi ja poliitiliste otsuste taga olevate põhjenduste kohta.

Inspireeriv praktika püüdlusele D

See näide tagab osapoolte kaasamise poliitika kujundamise protsessidesse ja võimalused suhtlemiseks.

**Tervet valitsust hõlmav strateegia puuetega inimeste elu parandamiseks ja suurema kaasamise edendamiseks Iirimaal**

Aastatel 2017–2022 töötasid Iirimaa erinevad osapooled välja riikliku puuetega inimeste kaasamise strateegia ja rakendasid seda. Selle poliitika kujundamise protsessiga loodi platvorm, mis julgustas kõiki osapooli osalema ja arutlema ning toetas osapoolte suhtlust üldiselt.

Strateegia väljatöötamise ja elluviimise protsess on näidanud võimalusi tõhusa suhtluse ja koostöö arendamiseks. Ühine lähenemisviis hõlbustas riikliku ja kohaliku tasandi osapoolte vahelist suhtlust. See tõi kaasa positiivse seotuse ja kujundas ühise arusaama, kuidas teha koostööd, suhelda ja koos tegutseda.

([Laste, võrdsuse, puude, integratsiooni ja noorte ministeerium](https://www.gov.ie/en/publication/8072c0-national-disability-inclusion-strategy-2017-2021), 2017)

**Juhendav küsimus** ja **põhipunkt** kontekstualiseerivad tõhusa suhtlemise teemat seoses püüdlusega D. Keskendutakse **tõhusale suhtlusele ja otsustajatele**:

****

****Kuidas saab tõhusa suhtluse kultuur hariduses toetada otsustajaid nende püüdlustes tegeleda kõigi õppurite kõigi vajadustega?**

*Põhipunkt*: tõhusa suhtluse kultuur hariduses tagab, et otsuste ja otsustusprotsesside alane suhtlus hõlmab kõikide tasandite osapooli. Suhtlusstrateegiad, mis kasutavad mitut suhtluskanalit ja määratlevad selged rollid, toetavad osapooli nende püüdluses tegeleda kõikide õppurite vajadustega.

4. osa. arutelutööriist

Haridusvaldkonna tõhusa suhtluse arutelutööriist on seotud püüdlusega D. „Tõhusa suhtluse kasutamine kõikide õppurite vajadustega tegelemiseks“ on seotud „turvalise ja kindla psühhosotsiaalse õpikeskkonna pakkumisega“, „võimega tegutseda ennetavalt, valmisolekuga psühhosotsiaalseteks hädaolukordadeks“ ja „toetavate sidemete loomisega õppureid ja perekondi ümbritsevas kogukonnas“. Tõhusa suhtluse kasutamine on üks samm kõigi nelja püüdluse täitmise suunas, nagu näitab iga püüdluse esitlus 3. osas.

Arutelutööriist sisaldab juhendavaid seisukohti, mis aitavad kasutajatel arutleda püüdlusega D seotud tõhusa suhtluse üle. Tööriista eesmärk on käivitada protsess, mis võimaldab osapooltel arutleda koolide, piirkondade, omavalitsuste ja riigi tasandi otsustajate olemasolevate suhtlusstrateegiate ja -protsesside üle.

Töövahendi kasutamine

* See on **soovituslik** töövahend riikidele, et **võtta kõne alla** ja tuvastada probleeme, mis on seotud tõhusa suhtluse kultuuri parandamisega kriisiaegadeks valmistumiseks.
* Juhendavad seisukohad ei ole kõikehõlmavad. Vajadusel saavad kasutajad **oma seisukohti lisada**.
* Kuna riigid erinevad oluliselt oma haridussüsteemide ja tulevaste kriiside puhuks kasutatavate meetmete osas, peaksid kasutajad **kohandama tööriista oma riigi kontekstiga**.
* Kasutajad võivad **asendada termini „osapooled” vastava haridusvaldkonna osapoole rühmaga** (nt õppurid, lapsevanemad, õpetajad, koolijuhid), olenevalt sellest, kuidas otsustajad kavatsevad arutelutööriista kasutada.
* Kuna tõhusa suhtluse põhielemendid (**selgus, kättesaadavus, läbipaistvus, usaldus**) on tõhusa suhtluse kultuuri loomise peamiseks tõukejõuks, on need aluseks järgmistele **juhendavatele seiskohtadele**.
* Tabelites järgnevad iga põhielemendi sisukale **üldseisukohale** täpp-punktides **konkreetsed seisukohad**, mille eesmärk on jaotada üldseisukoht iga põhielemendi omadusteks.
* Kasutajad peaksid lisama vastavasse veergu linnukese, et näidata, kas iga **juhendav seisukoht** on „**paigas**“ (2), „**vajab täiustamist**“ (1) või „**pole meie jaoks asjakohane**“ (0).

Tõhusa suhtluse arutelutabelid on seotud püüdlusega D

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Püüdlus D:**  Meie riigis/vallas/piirkonnas/koolis on paigas tõhusa suhtluse kultuur, mis võimaldab osapooltel tegeleda kõigi õppurite vajadustega. |

Võti: 0 = pole meie jaoks asjakohane, 1 = vajab täiustamist, 2 = paigas

1. Selgus

| **Juhendavad seisukohad** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Teavitame hariduse osapooli selgelt** otsuste ja otsustusprotsesside kohta. |  |  |  |
| * Suhtleme osapooltega **järjepidevalt** (regulaarselt). |  |  |  |
| * **Lihtsustame** meie suhtluses esitatavat teavet. |  |  |  |
| * Tagame, et keskenduksime osapooltega suhtlemisel **peamistele poliitikaprobleemidele**. |  |  |  |
| * Meie suhtluses on **selged ja kavandatud prioriteedid** (nt heaoluga seotud suhtluse prioritiseerimine). |  |  |  |
| * Meie suhtlusprotsessidel on **määratletud ajagraafikud** (nt tähtajaliste vastuste tähtsusele keskendumine). |  |  |  |
| * Muu *(palun täpsustage)*: |  |  |  |

1. Kättesaadavus

| **Juhendavad seisukohad** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Me teavitame otsustest ja otsustusprotsessidest **kättesaadaval** viisil. |  |  |  |
| * Me kasutame osapooltega suhtlemiseks **mitut asjakohast kanalit** (nt sihtrühma eelistatud kanalite kasutamine). |  |  |  |
| * Me kasutame oma suhtlusprotsessides **kättesaadavaid vorminguid**. |  |  |  |
| * Me kasutame osapooltega suhtlemisel **sobivat ja kättesaadavat keelelist stiili ja tooni** (nt kaasava keele kasutamine). |  |  |  |
| * Me **kohandamine oma keelt** suhtlusprotsessides vastavalt sõnumi vastuvõtjatele (nt mitu keelt, lihtne või lihtsam keel). |  |  |  |
| * Me **kaasame** osapooli suhtlusprotsessidega seotud aruteludesse, et muuta suhtlus **kättesaadavaks** ja sihtrühma vajadustele kohandatuks. |  |  |  |
| * Muu *(palun täpsustage)*: |  |  |  |

1. Usaldus

| **Juhendavad seisukohad** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Me kaasame** osapooli otsustusprotsessidesse. |  |  |  |
| * Me kutsumeosapooli otsustusprotsessides **osalema**. |  |  |  |
| * Me **kuulame** osapooli otsustusprotsessides aktiivselt. |  |  |  |
| * Me **hindame** osapoolte kommentaare ja tagasisidet, lisades nad otsustusprotsessidesse. |  |  |  |
| * Me anname osapooltele nende otsustusprotsessidesse ja suhtlusstrateegiatesse antud sisendite kohta **tagasisidet**. |  |  |  |
| * Me teeme kõik, et anda suhtluses **õigeaegseid vastuseid**. |  |  |  |
| * Me **selgitame** osapooltele, kuidas hindame nende sisendit otsustusprotsessidesse ja suhtlusstrateegiatesse. |  |  |  |
| * Me **viime ellu** osapoolte otsustusprotsesside ja suhtlusstrateegiate jaoks antud sisendit ja tagasisidet. |  |  |  |
| * Muu *(palun täpsustage)*: |  |  |  |

1. Läbipaistvus

| **Juhendavad seisukohad** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Me teeme otsustusprotsessid ja suhtlusstrateegiad osapoolte jaoks **läbipaistvaks** (millal otsuseid tehakse, kes on kaasatud, osapoolte teavitamine nende osalemisvõimaluste kohta). |  |  |  |
| * Me tagame, et otsustusprotsesside kohta on asjakohastele osapooltele saadaval **piisavalt** teavet (erinevates kanalites ja vormingutes). |  |  |  |
| * Me anname osapooltele asjakohast teavet **avatud ja ausalt**. |  |  |  |
| * Me selgitame osapooltele, kes **vastutab** suhtlusstrateegiate ja esitatud teabe eest. |  |  |  |
| * Me hõlbustame otsustajate ja asjakohaste osapoolte vahelist arutelu meie suhtlusstrateegiate **kvaliteedi ja hindamise** kohta. |  |  |  |
| * Muu *(palun täpsustage)*: |  |  |  |

Kasutatud allikad

Airenti, G. ja Plebe, A., 2017. ‘Editorial: Context in Communication: A Cognitive View’ [Juhtkiri: Kontekst suhtluses: kognitiivne vaade] *Frontiers in Psychology*, 8, 115. [doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00115](https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00115) (viimati vaadatud: jaanuar 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* *[Kohaoleku loomine kaugelt: Göteborgi keskkoolide kaugõppe kogemused ja edufaktorid, kevad 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) (viimati vaadatud: jaanuar 2024)

Durkee-Lloyd, J. L., 2022. ‘Analyzing Communication Strategies Used in Long Term Care Facilities during the COVID-19 pandemic in New Brunswick, Canada’ [Kanadas New Brunswickis COVID-19 pandeemia ajal pikaajalise hoolduse asutustes kasutatud suhtlusstrateegiate analüüsimine] *Journal of Primary Care & Community Health*, 13, 1–8. DOI: [10.1177/21501319221138426](https://doi.org/10.1177/21501319221138426) (viimati vaadatud: jaanuar 2024)

Euroopa Eriõppe ja Kaasava Hariduse Agentuur, 2021. *Juhtpõhimõtted – Kaasava hariduse poliitika arendamise ja rakendamise toetamine*. (V. J. Donnelly ja A. Watkins, toim). Odense, Taani. [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) (viimati vaadatud: jaanuar 2024)

Euroopa Eriõppe ja Kaasava Hariduse Agentuur, 2022. *Inclusive Education and the Pandemic – Aiming for Resilience: Key European measures and practices in 2021 publications [Kaasav haridus ja pandeemia – säilenõtkuse saavutamine: peamised Euroopa meetmed ja tavad 2021. aasta väljaannetes]*. (L. Muik, M. Presmanes Andrés ja M. Bilgeri, toim.). Odense, Taani. [www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-report](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-report) (viimati vaadatud: jaanuar 2024)

Euroopa Eriõppe ja Kaasava Hariduse Agentuur, 2023. *Building Resilience through Inclusive Education Systems: Mid-Term Report. Peer-learning activities to develop a tool to support educational resilience [Säilenõtkuse suurendamine läbi kaasava haridussüsteemi: Vahearuanne. Vastastikuse õppimise tegevused hariduse säilenõtkust toetava töövahendi väljatöötamiseks]*. (M. Bilgeri ja M. Presmanes Andrés, toim.). Odense, Taani. [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) (viimati vaadatud: jaanuar 2024)

Euroopa Eriõppe ja Kaasava Hariduse Agentuur, 2024. *Building Resilience through Inclusive Education Systems: Methodology and Theory [Säilenõtkuse suurendamine läbi kaasava haridussüsteemi: metodoloogia ja teooria]* (tööpealkiri). Odense, Taani

Evans, P., 2002. ‘Collective capabilities, culture, and Amartya Sen’s *Development as Freedom’* [Kollektiivsed võimekused, kultuur ja Amartya Seni „Areng kui vabadus“] *Studies in Comparative International Development*, 37, 54–60. [doi.org/10.1007/BF02686261](https://doi.org/10.1007/BF02686261) (viimati vaadatud: jaanuar 2024)

Glik, D. C., 2007. ‘Risk Communication for Public Health Emergencies’ [Riskikommunikatsioon rahvatervisega seotud hädaolukordades] *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) (viimati vaadatud: juuni 2023)

Gouëdard, P., Pont, B. ja Viennet, R., 2020. ‘Education Responses to Covid-19: Implementing a way forward’ [Haridusvaldkonna vastused Covid-19-le: uute tegutsemisviiside rakendamine], *OECD Education Working Papers*, nr 224. Pariis: OECD Publishing. [doi.org/10.1787/8e95f977-en](https://doi.org/10.1787/8e95f977-en) (viimati vaadatud: jaanuar 2024)

Greenaway, K. H., Wright, R. G., Willingham, J., Reynolds, K. J. ja Haslam, S. A., 2015. ‘Shared Identity Is Key to Effective Communication’ [Jagatud identiteet on tõhusa suhtluse võti] *Personality and Social Psychology Bulletin*, 41 (2), 171–182. [doi.org/10.1177/0146167214559709](https://doi.org/10.1177/0146167214559709) (viimati vaadatud: juuni 2023)

Hariduse, täiend- ja kõrghariduse, teadusuuringute, innovatsiooni ja teaduse ühiskomitee, 2021. *The Impact of COVID-19 on Primary and Secondary Education [COVID-19 mõju põhi- ja keskharidusele]*. 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) (viimati vaadatud: jaanuar 2024)

Haridusministeerium, 2020. *Calculated Grades – A Guide for Leaving Certificate Students 2020 [Arvutatud hinded – juhend lõputunnistuse omandanud üliõpilastele]*. [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/) (viimati vaadatud: jaanuar 2024)

Ibrahim, S., 2017. ‘How to Build Collective Capabilities: The 3C-Model for Grassroots-Led Development’ [Kuidas ehitada kollektiivseid võimekusi: 3C-mudel rohujuuretasandi arendamiseks] *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) (viimati vaadatud: jaanuar 2024)

Jones, R.G., 2013. *Communication in the Real World [Suhtlus päris maailmas]*. Minneapolis: University of Minnesota Libraries Publishing

Kambouri, M., Wilson, T., Pieridou, M., Flannery Quinn, S. ja Liu, J., 2022. ‘Making Partnerships Work: Proposing a Model to Support Parent-Practitioner Partnerships in the Early Years’ [Partnerlussuhete toimimine: mudeli pakkumine lapsevanemate ja praktiseerijate partnerluse toetamiseks alghariduses] *Early Childhood Education Journal,* 50, 639–661. [doi.org/10.1007/s10643-021-01181-6](https://doi.org/10.1007/s10643-021-01181-6) (viimati vaadatud: juuni 2023)

Laste, võrdsuse, puude, integratsiooni ja noorte ministeerium, 2017. *National Disability Inclusion Strategy 2017-2021 [Riiklik puuete kaasamise strateegia 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) (viimati vaadatud: jaanuar 2024)

Lund-Tønnesen, J. ja Christensen, T., 2023. ‘Learning from the COVID-19 Pandemic: Implications from Governance Capacity and Legitimacy’ [COVID-19 pandeemiast õppimine: juhtimissuutlikkuse tagajärjed ja legitiimsus] *Public Organization Review*, 23, 431–449. [doi.org/10.1007/s11115-023-00705-5](https://doi.org/10.1007/s11115-023-00705-5) (viimati vaadatud: juuni 2023)

OECD, 2023. ‘Implementation of Ireland’s Leaving Certificate 2020-2021: Lessons from the COVID-19 Pandemic’ [Iirimaa 2020.–2021. aasta lõputunnistuse rakendamine: õppetunnid COVID-19 pandeemiast], *OECD Education Policy Perspectives*, nr 73. Pariis: OECD Publishing. [doi.org/10.1787/e36a10b8-en](https://doi.org/10.1787/e36a10b8-en) (viimati vaadatud: jaanuar 2024)

Pramling Samuelsson, I., Wagner, J.T. ja Eriksen Ødegaard, E., 2020. ‘The Coronavirus Pandemic and Lessons Learned in Preschools in Norway, Sweden and the United States: OMEP Policy Forum’ [Koroonaviiruse pandeemia ja eelkoolides saadud õppetunnid Norras, Rootsis ja Ameerika Ühendriikides: OMEP eeskirjade foorum] *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) (viimati vaadatud: jaanuar 2024)

Robeyns, I., 2016. ‘Capabilitarianism’ *Journal of Human Development and Capabilities*, 17 (3), 397–414. DOI: [10.1080/19452829.2016.1145631](https://doi.org/10.1080/19452829.2016.1145631) (viimati vaadatud: jaanuar 2024)

Schejter, A. M. 2022. ‘“It is not good for the person to be alone”: The capabilities approach and the right to communicate’ [„Inimesel ei ole hea üksi olla“: võimekuse lähenemisviis ja õigus suhelda] *Convergence*, 28 (6), 1826–1840. [doi.org/10.1177/13548565211022512](https://doi.org/10.1177/13548565211022512) (viimati vaadatud: jaanuar 2024)

Sen, A., 2001. *Development as Freedom [Areng kui vabadus]*. Oxford: Oxford University Press

Sen, A., 2009. *Inequality Reexamined [Ebavõrdsuse uuesti läbivaatamine]*.Oxford: Oxford University Press

Sen, A., 2010. *The Idea of Justice [Idee õiglusest]*.London: Penguin Books

Vakarelov, O. ja Rogerson, K., 2020. ‘The Transparency Game: Government Information, Access, and Actionability’ [Läbipaistvuse mäng: valitsuse teave, juurdepääs ja tegevus] *Philosophy & Technology*, 33, 71–92. [doi.org/10.1007/s13347-019-0340-z](https://doi.org/10.1007/s13347-019-0340-z) (viimati vaadatud: jaanuar 2024)

Walaski, P., 2011. *Risk and crisis communications: Methods and messages [Riski- ja kriisikommunikatsioon: meetodid ja sõnumid]*. New Jersey: John Wiley & Sons, Incorporated