Het opbouwen van veerkracht door inclusieve onderwijssystemen

**Richtlijnen voor het creëren van een cultuur van effectieve communicatie in het onderwijs**

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

Het European Agency for Special Needs and Inclusive Education (het Agency) is een onafhankelijke en zelfbesturende organisatie. Het Agency wordt medegefinancierd door de ministeries van onderwijs in zijn lidstaten en door de Europese Commissie, door middel van een exploitatiesubsidie van het onderwijsprogramma van de Europese Unie (EU).

Gefinancierd door de Europese Unie. De meningen en standpunten zijn echter uitsluitend die van de auteur(s) en komen niet noodzakelijkerwijs overeen met die van de Europese Unie of de Europese Commissie. Noch de Europese Unie, noch de Europese Commissie kan daar verantwoordelijk voor worden gehouden.

De standpunten die in dit document worden verwoord, komen niet noodzakelijkerwijs overeen met de officiële standpunten van het Agency, zijn lidstaten of de Europese Commissie.

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

Redacteurs: Margarita Bilgeri en Amélie Lecheval

Deze publicatie is een open source-bron. Dit betekent dat de publicatie mag worden geopend, gebruikt, gewijzigd en verspreid met een passende verwijzing naar het European Agency for Special Needs and Inclusive Education. Zie het Open access-beleid van het Agency voor meer informatie: [www.european-agency.org/open-access-policy](https://www.european-agency.org/open-access-policy).

U verwijst als volgt naar deze publicatie: European Agency for Special Needs and Inclusive Education, 2024. *Het opbouwen van veerkracht door inclusieve onderwijssystemen: Richtlijnen voor het creëren van een cultuur van effectieve communicatie in het onderwijs.* (M. Bilgeri en A. Lecheval, reds.). Odense, Denemarken

Dit werk is gelicentieerd onder een [Creative Commons-licentie Naamsvermelding-NietCommercieel-GelijkDelen 4.0 Internationaal](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Deze publicatie mag gedeeld en aangepast worden.

Met het oog op een grotere toegankelijkheid is dit rapport beschikbaar in 25 talen en in een toegankelijk elektronisch formaat op de website van het Agency: [www.european-agency.org](https://www.european-agency.org/)

Dit is een vertaling van een oorspronkelijke tekst in het Engels. Raadpleeg de oorspronkelijke Engelse tekst in geval van twijfel over de correctheid van de informatie in de vertaling.

ISBN: 978-87-7599-111-2 (Elektronisch)

**Secretariaat**

Østre Stationsvej 33

DK-5000 Odense C Denemarken

Tel.: +45 64 41 00 20

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

**Kantoor Brussel**

Rue Montoyer, 21

BE-1000 Brussel België

Tel.: +32 2 213 62 80

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

**INHOUD**

[Gebruikte pictogrammen 4](#_Toc165546971)

[Inleiding 5](#_Toc165546972)

[Wat is het doel van de richtlijnen? 5](#_Toc165546973)

[Hoe de richtlijnen te gebruiken 6](#_Toc165546974)

[Meer informatie 7](#_Toc165546975)

[Onderdeel 1: Het MODEL VOOR HET creëren van een cultuur van effectieve communicatie in het onderwijs 8](#_Toc165546976)

[Kernelementen van effectieve communicatie in het onderwijs 8](#_Toc165546977)

[Beschrijving van het creëren van een cultuur van effectieve communicatie in het onderwijsmodel 10](#_Toc165546978)

[Onderdeel 2: Welzijnskader 14](#_Toc165546979)

[Onderdeel 3: Ambities 16](#_Toc165546980)

[Hoe de ambities te gebruiken 19](#_Toc165546981)

[Ambitie A: Het bieden van veilige en geborgen psychosociale leeromgevingen 21](#_Toc165546982)

[Inspirerende praktijk voor Ambitie A 22](#_Toc165546983)

[Ambitie B: Het in staat zijn om proactief te handelen, zich voorbereid voelen op psychosociale noodsituaties 23](#_Toc165546984)

[Inspirerende praktijk voor Ambitie B 24](#_Toc165546985)

[Ambitie C: Het creëren van ondersteunende banden in de gemeenschap rond leerlingen en families 25](#_Toc165546986)

[Inspirerende praktijken voor Ambitie C 26](#_Toc165546987)

[Ambitie D: Het gebruiken van eﬀectieve communicatie om tegemoet te komen aan de behoeften van alle leerlingen 28](#_Toc165546988)

[Inspirerende praktijk voor Ambitie D 29](#_Toc165546989)

[Onderdeel 4: Reflectie-tool 30](#_Toc165546990)

[Hoe de tool te gebruiken 30](#_Toc165546991)

[Reflectietabellen voor effectieve communicatie in verband met Ambitie D 31](#_Toc165546992)

[1. Duidelijkheid 31](#_Toc165546993)

[2. Toegankelijkheid 31](#_Toc165546994)

[3. Vertrouwen 32](#_Toc165546995)

[4. Transparantie 33](#_Toc165546996)

[Literatuur 34](#_Toc165546997)

Gebruikte pictogrammen

In dit rapport geven verschillende pictogrammen verschillende soorten informatiebronnen aan en bieden ze ondersteuning bij de navigatie. De pictogrammen zien er als volgt uit:

|  |  |
| --- | --- |
| **Pictogram** | **Betekenis** |
|  | Het bieden van veilige en geborgen psychosociale leeromgevingen (Ambitie A) |
|  | Het in staat zijn om proactief te handelen, zich voorbereid voelen op psychosociale noodsituaties (Ambitie B) |
|  | Het creëren van ondersteunende banden in de gemeenschap rond leerlingen en families (Ambitie C) |
|  | Het gebruiken van eﬀectieve communicatie om tegemoet te komen aan de behoeften van alle leerlingen (Ambitie D) |
|  | Leidende vragen |
|  | Kernboodschappen |
|  | ‘Reality bites’ [Stukjes uit de realiteit] |

Inleiding

Deze richtlijnen voor het ontwikkelen van een cultuur van effectieve communicatie in het onderwijs zijn het resultaat van de activiteit [Opbouwen van veerkracht door inclusieve onderwijssystemen](https://www.european-agency.org/activities/BRIES) (BRIES) van het European Agency for Special Needs and Inclusive Education (het Agency).

In het begin van de COVID-19-pandemie publiceerden verschillende landen communicatierichtlijnen voor verschillende stakeholders in het onderwijs (European Agency, 2022). Tijdens de BRIES-activiteit stelden leraren, leerlingen, ouders en beleidsmakers echter vast dat er nog steeds een tekort was aan effectieve communicatie in het onderwijs (European Agency, 2023). Dit had een negatieve impact op het welzijn en de veerkracht van de stakeholders die betrokken waren bij het onderwijs- en leerproces en op het adequaat tegemoet komen aan de behoeften van alle leerlingen.

Zes landen (Bulgarije, Duitsland, Estland, Griekenland, Ierland en Zweden) namen deel aan de BRIES-activiteiten voor leren met peers. Bij deze activiteiten wezen de deelnemers erop dat effectieve communicatie een fundamenteel element is dat besluitvormers moeten aanpakken om de veerkracht van alle leerlingen te vergroten en hun welzijn te waarborgen. Het [tussentijds rapport van BRIES](https://www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES_Mid-Term_Report.pdf) bevat meer informatie over het proces voor het identificeren van deze focus (European Agency, 2023). Daarom richtte de BRIES-activiteit zich op het ontwikkelen van deze richtlijnen.

Wat is het doel van de richtlijnen?

Deze richtlijnen zijn bedoeld om **besluitvormers** (schoolleiders, beleidsmakers en openbare onderwijsautoriteiten op alle bestuursniveaus, afhankelijk van de specifieke nationale context) **aan te moedigen** om te **reflecteren over de communicatiestructuren en -processen** in hun onderwijssystemen. Ze worden aangemoedigd om te bepalen hoe deze processen kunnen worden verbeterd.

Een goed gevestigde cultuur van effectieve communicatie ondersteunt een onderwijssysteem in ‘normale’ tijden. In tijden van crisis is een goed gevestigde cultuur van effectieve communicatie essentieel om de impact van belangrijke risicofactoren voor leerlingen te beperken, waaronder de manier waarop de crisis hun sociaal-emotionele welzijn en veerkracht beïnvloedt.

In de [kernthema’s](https://www.european-agency.org/resources/publications/key-principles-supporting-policy-development-implementation) van het Agency wordt nadrukkelijk gewezen op het belang van meer preventiemaatregelen in het onderwijsbeleid om ondersteuning voor alle leerlingen te waarborgen (European Agency, 2021). Deze richtlijnen leggen de nadruk op **preventie** door zich te richten op het ontwikkelen van een cultuur van effectieve communicatie in normale tijden, zodat stakeholders voorbereid zijn om effectief te communiceren in tijden van crisis.

Derhalve **is een cultuur van effectieve communicatie een hulpbron** waar alle stakeholders in het onderwijs naar zouden moeten kunnen verwijzen om het welzijn en de veerkracht van alle leerlingen te verbeteren. Op beleidsniveau kan deze hulpbron - indien onmiddellijk beschikbaar - helpen om snel beleidsmaatregelen te ontwikkelen en uit te voeren in tijden van crisis:

Om haalbaar te zijn en snel te kunnen worden geïmplementeerd, moet de ontwikkeling van een beleidsreactie op een crisis steunen op onmiddellijk beschikbare middelen, maar er kan ook worden voortgebouwd op bestaande instellingen om de reikwijdte van de noodmaatregelen uit te breiden. (Gouëdard, Pont & Viennet, 2020, p. 33).

Een cultuur van effectieve communicatie kan alleen zinvol zijn in het onderwijs als er rekening wordt gehouden met alle betrokkenen in het onderwijs- en leerproces. Besluitvormers moeten daarom in staat zijn om communicatiestructuren en -processen die verbetering behoeven te identificeren. Deze richtlijnen bieden een basis om dat te doen. De pandemie heeft aangetoond dat investeren in effectieve communicatie in het onderwijs bijdraagt aan de veerkracht en het welzijn van alle leerlingen.

Hoe de richtlijnen te gebruiken

Een land/gemeente/regio/school kan deze richtlijnen gebruiken bij het werken aan communicatiestructuren en -processen om het welzijn en de veerkracht van alle leerlingen te ondersteunen. Het is de bedoeling om een cultuur van effectieve communicatie in normale tijden te creëren, zodat stakeholders voorbereid zijn op tijden van crisis. Daartoe moeten besluitvormers (beleidsmakers, schoolleiders of lokale autoriteiten) ernaar streven om:

* hiaten en uitdagingen in bestaande communicatiestructuren en -processen te identificeren;
* tegemoet te kunnen komen aan de behoeften van alle leerlingen;
* het welzijn en de veerkracht van alle leerlingen te vergroten.

Om dit proces te ondersteunen, bevatten de richtlijnen vier onderling verbonden onderdelen, die essentieel zijn voor het creëren van een cultuur van effectieve communicatie in het onderwijs:

Onderdeel 1: Een [**model voor effectieve communicatie in het onderwijs**](#Section1), gebaseerd op de uitkomsten van BRIES-activiteiten. Het model voor het creëren van een cultuur van effectieve communicatie in het onderwijs biedt een startpunt voor het opbouwen van veerkracht en het bevorderen van welzijn.

Onderdeel 2: Het model is ingebed in het [**welzijnskader**](#Section2) dat wordt aangereikt door de capaciteitenbenadering (Sen, 2009, 2013; Robeyns, 2016), d.w.z. “de ‘capaciteiten’ van personen om het soort leven te leiden dat zij waarderen - en waarvoor zij gegronde redenen hebben om dat te doen” (Sen, 2000, p. 18). Met deze benadering zijn welzijn en veerkracht haalbaar als de gewaardeerde ambities van stakeholders in het onderwijs worden gerealiseerd.

Onderdeel 3: Om het effectieve communicatiemodel en het welzijnskader met verschillende niveaus van stakeholders in een context te plaatsen, worden [**vier ambities**](#Section3) gepresenteerd die naar voren kwamen tijdens de stakeholderdiscussies van BRIES. Deze ambities vertegenwoordigen de aandachtsgebieden van de stakeholders om het onderwijs- en leerproces in tijden van crisis te verbeteren.

Onderdeel 4: Een [**reflectie-tool**](#Section4) die reflectie over communicatieprocessen en effectieve communicatie met stakeholders ondersteunt. Deze tool is gebaseerd op de laatste ambitie: effectieve communicatie gebruiken om tegemoet te komen aan de behoeften van alle leerlingen.

Meer informatie

Het [BRIES-rapport over methodologie en theorie](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory) (European Agency, 2024; alleen in het Engels) is een ondersteunend document bij deze richtlijnen. Het rapport biedt gebruikers meer diepte, achtergrond en begrip om hun eigen werk effectiever te maken. Het geeft een uitgebreide toelichting op de BRIES-activiteiten en de stappen die zijn genomen ter ondersteuning van de ontwikkeling van deze richtlijnen. Het bevat ook details over het effectieve communicatiemodel en het welzijnskader. Het rapport presenteert theorieën en bevindingen uit ander onderzoek die de theoretische basis vormen voor de BRIES-uitkomsten.

Onderdeel 1: Het MODEL VOOR HET creëren van een cultuur van effectieve communicatie in het onderwijs

Het model voor het creëren van een cultuur van effectieve communicatie in het onderwijs is gebaseerd op bestaande communicatiekaders en -theorieën en op de BRIES-bevindingen. Het is gebaseerd op het transactiemodel van communicatie, dat in het [rapport over methodologie en theorie](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory) wordt uitgelegd. Het rapport gaat ook dieper in op de communicatietheorie.

Het model omvat **kernelementen** van effectieve communicatie die zijn geïdentificeerd tijdens de BRIES-activiteit. Het bevat ook relevante contextgebieden en communicatieprocessen die zijn overgenomen uit bestaande communicatiemodellen.

Kernelementen van effectieve communicatie in het onderwijs

Communicatie is een proces van delen van en reageren op informatie tussen individuen, groepen of organisaties (Walaski, 2011). In deze richtlijnen dient effectieve communicatie voor het verbeteren van communicatieprocessen. Het gebruik van effectieve communicatie zorgt ervoor dat boodschappen en beslissingen op een duidelijke, toegankelijke manier worden gecommuniceerd binnen en tussen de niveaus van het onderwijssysteem. Dit draagt bovendien bij aan het opbouwen van veerkracht en het bevorderen van het welzijn van stakeholders in het onderwijs.

Effectieve communicatie is duidelijk, transparant en toegankelijk, geeft een gevoel van **vertrouwen** en saamhorigheid en stelt alle stakeholders in staat deel te nemen aan relevante communicatie- en besluitvormingsprocessen (Greenaway, Wright, Willingham, Reynolds & Haslam, 2015; Durkee-Lloyd, 2022). Zij stelt daarom allen die betrokken zijn bij en bijdragen aan (inclusieve) onderwijssystemen in staat om effectief tegemoet te komen aan de behoeften van alle leerlingen. Dit leidt tot een inclusieve cultuur van effectieve communicatie in het onderwijs.

De BRIES-activiteit identificeerde vier kernelementen van effectieve communicatie, die onderling verbonden zijn en elkaar ondersteunen:

* **Duidelijkheid** is essentieel voor consistente en toegankelijke informatie, wat de behoefte aan duidelijke, gemakkelijk te begrijpen taal benadrukt. De taal moet geschikt zijn voor het beoogde publiek. Zij moet altijd complexiteit en verwarring proberen te vermijden (Durkee-Lloyd, 2022; Lund-Tønnesen & Christensen, 2023; Glik, 2007).
* **Toegankelijkheid** betekent het verstrekken van berichten in toegankelijke opmaken, talen en kanalen. Toegankelijkheid zorgt ervoor dat informatie en communicatie worden aangepast aan ieders behoeften, zodat ze voor allen beschikbaar zijn (Durkee-Lloyd, 2022; Vakarelov & Rogerson, 2020). Toegankelijke communicatie door participatie van stakeholders leidt tot betrouwbare, transparante en duidelijke communicatieprocessen.
* **Vertrouwen** houdt partnerschap in tussen degenen die betrokken zijn bij het communicatieproces. Vertrouwen zorgt ervoor dat ontvangers worden gehoord en dat hun opmerkingen, feedback en berichten worden gewaardeerd en dat er naar hen wordt geluisterd (Greenaway et al., 2015; Kambouri, Wilson, Pieridou, Flannery Quinn & Liu, 2022; Walaski, 2011). Communicatieprocessen die zijn gebaseerd op vertrouwen ondersteunen de duidelijkheid, transparantie en effectiviteit van communicatie.
* **Transparantie** betekent ervoor zorgen dat informatie gemakkelijk beschikbaar is en wordt vrijgegeven op een manier die verschillende niveaus van stakeholders bereikt. Ze zorgt ervoor dat communicatie- en besluitvormingsprocessen begrijpelijk en toegankelijk zijn. Vertrouwen, geloofwaardigheid, eerlijkheid en verantwoording zijn noodzakelijk om transparantie in communicatie te ondersteunen (Vakarelov & Rogerson, 2020; Glik, 2007).

Deze kernelementen zijn de belangrijkste **conversiefactoren** om bestaande communicatie om te zetten in effectieve communicatie. De conversiefactoren krijgen meer betekenis en worden explicieter in [Onderdeel 2](#Section2) waar het model voor het creëren van een cultuur van effectieve communicatie in het onderwijs wordt afgestemd op het welzijnskader.



**TOEGANKELIJKHEID**

**Cultuur van effectieve communicatie in het onderwijs**

**DUIDELIJKHEID**

**VERTROUWEN**

**TRANSPARANTIE**

Afbeelding 1. De vier kernelementen van effectieve communicatie in het onderwijs

Beschrijving van het creëren van een cultuur van effectieve communicatie in het onderwijsmodel

Voortbouwend op [bestaande communicatiemodellen en -theorieën](https://www.european-agency.org/activities/BRIES), en op de vier kernelementen van effectieve communicatie, ontwikkelde de BRIES-activiteit het model voor het creëren van een cultuur van effectieve communicatie in het onderwijs.



**Cultuur van effectieve communicatie in het onderwijs**

**DUIDELIJKHEID**

**TOEGANKELIJK-HEID**

**TRANSPARANTIE**

**VERTROUWEN**

**Communicatoren:**  
Leerlingen  
Leraren  
Families  
Besluitvormers

**Communicatoren:**  
Leerlingen  
Leraren  
Families  
Besluitvormers

**Context**   
(relationeel, cultureel, sociaal, fysiek, psychologisch)

**Context**   
(relationeel, cultureel, sociaal, fysiek, psychologisch)

**Communicatie via meerdere kanalen**

**Communicatie via meerdere kanalen**

Afbeelding 2. Het creëren van een cultuur van effectieve communicatie in het onderwijsmodel

In dit model treden alle stakeholders in het onderwijs op als potentiële communicatoren. In alle communicatie spelen de vier kernelementen van effectieve communicatie en aanvullende contextgebieden een essentiële rol (Airenti & Plebe, 2017; Jones, 2013). Context kan beïnvloeden hoe inhoud wordt verzonden en ontvangen. Dit is waar context overlapt met de kernelementen van effectieve communicatie.

Dit model definieert vijf belangrijke contextgebieden, waar de vier kernelementen elkaar overlappen:

* **Relationele context** bepaalt hoe communicatie verloopt op basis van de kwaliteit van de relatie tussen communicatoren. Het beïnvloedt hoe iemand zich voelt tijdens het communicatieproces. Een vertrouwensrelatie bevordert bijvoorbeeld effectieve communicatie, omdat het gemakkelijker kan zijn om problemen aan te pakken.
* **Culturele context** omvat verschillende aspecten van identiteiten (ras, geslacht, nationaliteit, etniciteit, seksuele geaardheid, vermogen, enz.) die communicatie beïnvloeden. Sommige identiteiten leiden tot gemarginaliseerde of dominante posities in communicatie. Als in communicatieprocessen rekening wordt gehouden met machtsverschillen, wordt effectieve communicatie gemakkelijker.
* **Sociale context** heeft betrekking op regels of onuitgesproken normen die de communicatie sturen. Regels en normen worden vaak impliciet aangeleerd tijdens de socialisatie in onze gemeenschappen (gedragsregels). Als de sociale context transparant is en wordt gerespecteerd, kan dit bijdragen aan effectieve communicatie. Bepaalde impliciete sociale regels en normen kunnen effectieve communicatie belemmeren, omdat ze werkelijke problemen en hun onderliggende oorzaak kunnen verhullen.
* **Fysieke context** kijkt naar de omgevingsfactoren die de communicatie beïnvloeden (algemene omgeving, digitale omgeving, grootte, lay-out, externe omstandigheden, temperatuur, enz.) Effectieve communicatie wordt vergemakkelijkt als de gekozen communicatiekanalen en -omgevingen toegankelijk zijn en de voorkeur genieten van het beoogde publiek.
* **Psychologische context** verwijst naar mentale en emotionele factoren in communicatie (stress, angst, emoties, enz.). Als er rekening wordt gehouden met de psychologische context, kan communicatie veel effectiever zijn omdat deze kan worden aangepast aan de behoeften van de betrokken personen.

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

Zoals deze definities laten zien, ondersteunt het rekening houden met verschillende contexten in communicatieprocessen de ontwikkeling van een cultuur van effectieve communicatie. Hoewel de context belangrijk is, richten deze richtlijnen zich op de kernelementen. Ze zijn de belangrijkste conversiefactoren om bestaande communicatiemiddelen om te zetten in effectieve communicatie. Ze richten zich op de communicatie zelf en de communicator kan ze beïnvloeden om communicatieprocessen te verbeteren als dat nodig is.

Zoals gezegd is een ander doel van het streven naar een cultuur van effectieve communicatie in het onderwijs het ondersteunen van het welzijn en de veerkracht van alle leerlingen, vooral in tijden van crisis. Derhalve is het model afgestemd op het welzijnskader dat wordt aangereikt door de capaciteitenbenadering, zoals in Onderdeel 2 wordt uitgelegd.

Onderdeel 2: Welzijnskader

Het welzijnskader van de BRIES-activiteit is een vereenvoudigde versie van de capaciteitenbenadering (Sen, 2009, 2013; Robeyns, 2016; Evans, 2002; Ibrahim, 2017). De capaciteitenbenadering richt zich op de potentiële kwaliteit van leven en het welzijn van individuen, wanneer ze de vrijheid en mogelijkheden hebben om te bereiken wat ze belangrijk vinden in het leven. Het welzijnskader van BRIES is aangepast aan de context van effectieve communicatie die leidt tot welzijn en veerkracht. Vanuit dit perspectief is effectieve communicatie een zinvolle capaciteit om veerkracht en welzijn te bereiken (Schejter, 2022).

Om stakeholders van alle niveaus in staat te stellen effectief te communiceren, moet er voor allen een cultuur van effectieve communicatie bestaan. Het gebruik en de implementatie van een cultuur van effectieve communicatie in het onderwijs kan welzijn en veerkracht ondersteunen in normale tijden en in tijden van crisis.

Als we de capaciteitenbenadering toepassen op communicatie, blijkt dat:

… communiceren een capaciteit is die nodig is om vaardigheden als deelnemen aan het politieke, culturele, sociale, educatieve en commerciële leven te realiseren en essentieel is voor het bevorderen van het behoren tot een collectief (Schejter, 2022, p. 1826).

Het welzijnskader biedt de kans om communicatie te zien als een bestaand middel dat kan worden omgezet in een cultuur van effectieve communicatie. Dit ondersteunt het welzijn en de veerkracht van een hele groep (Evans, 2002; Ibrahim, 2017).

De kernelementen van het model voor het creëren van een cultuur van effectieve communicatie in het onderwijs sturen het proces om bestaande communicatie om te zetten in een cultuur van effectieve communicatie voor allen. Het overwegen en implementeren van de kernelementen in communicatieprocessen ondersteunt de ontwikkeling van een cultuur van effectieve communicatie voor allen. De ambities en de reflectie-tool hieronder maken dit expliciet.

Effectieve communicatie en de kernelementen dragen bij aan welzijn en veerkracht in het onderwijs:

‘Bestaande communicatiemiddelen’ worden omgezet in ‘effectieve communicatie’. dankzij de conversiefactoren, die bestaan uit ‘kernelementen voor effectieve communicatie in het onderwijs: duidelijkheid, toegankelijkheid, vertrouwen en transparantie’. Effectieve communicatie wordt geïmplementeerd om een cultuur van effectieve communicatie op te bouwen en te gebruiken die welzijn en veerkracht in het onderwijs bevordert.

**Conversiefactoren**

Kernelementen voor effectieve communicatie in het onderwijs: duidelijkheid, toegankelijkheid, vertrouwen en transparantie

**Effectieve communicatie**

**Het opbouwen en gebruiken van een cultuur van effectieve communicatie**

**Implementeren voor …**

**Omzetten in …**

**Bevorderen …**

**Welzijn en veerkracht**

**Bestaande communicatie-middelen**

Afbeelding 3. Welzijnskader en effectieve communicatie in het onderwijs

Om het welzijn en de veerkracht van alle leerlingen te bevorderen door de communicatieprocessen te verbeteren, moeten alle stakeholders een cultuur van effectieve communicatie implementeren en gebruiken. Op deze manier kan effectieve communicatie bijdragen aan het bereiken van gewaardeerde ambities die bijdragen aan het welzijn en de veerkracht van alle leerlingen.

Zie het [BRIES-rapport over methodologie en theorie](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory) voor meer informatie over de capaciteitenbenadering als welzijnskader.

Onderdeel 3: Ambities

In de BRIES-activiteit hebben leerlingen, leraren, ouders en beleidsmakers uit de deelnemende landen vier prioriteitsgebieden gedefinieerd op basis van hun ervaringen tijdens de pandemie. (Voor meer gedetailleerde informatie over methodologie en deelnemers, zie het [tussentijds rapport van BRIES](https://www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES_Mid-Term_Report.pdf) en het [rapport over methodologie en theorie](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory)). De prioriteitsgebieden worden gepresenteerd als Ambities A, B, C en D.

**Ambitie A**

**Het bieden van veilige en geborgen psychosociale leeromgevingen**



**Ambitie B**

**Het in staat zijn om proactief te handelen, zich voorbereid voelen op psychosociale noodsituaties**



**Ambitie C**

**Het creëren van ondersteunende banden in de gemeenschap rond leerlingen en families**



**Ambitie D**

**Het gebruiken van eﬀectieve communicatie om tegemoet te komen aan de behoeften van alle leerlingen**



Afbeelding 4. Ambities

De ambities beschrijven processen die uiteindelijk het welzijn en de veerkracht van alle leerlingen verbeteren. Derhalve zijn het doelen die stakeholders als waardevol beschouwden. Deze kunnen bereikt worden als iedereen die betrokken is bij het onderwijs- en leerproces effectief communiceert.

In de volgende onderdelen wordt elke ambitie in detail uitgelegd. De ervaringen van stakeholders met communicatieprocessen tijdens het begin van de pandemie bieden een context voor de ambities. De onderdelen beschrijven ook situaties waarin effectieve communicatie kan leiden tot meer welzijn en veerkracht voor alle leerlingen.

Om relevante communicatoren (stakeholders) te identificeren, is in deze richtlijnen gebruikgemaakt van het ecosysteemmodel van het Agency (zie afbeelding 5), waarin leerlingen centraal staan. Alle stakeholderniveaus communiceren op bepaalde manieren met elkaar en kunnen daarom worden beschouwd als ‘communicatoren’. Dit leidt tot een complexe omgeving van potentiële communicatieprocessen. Op het buitenste niveau richten de richtlijnen zich tot besluitvormers in het algemeen, met inbegrip van schoolleiders en openbare onderwijsautoriteiten op alle bestuursniveaus.



**Besluitvormers**

Nationaal/ regionaal niveau

**Ouders/families**

Gemeenschaps-niveau

**Leraren**

Schoolniveau

**Leerlingen**

Individueel niveau

Afbeelding 5. Ecosysteemmodel van het Agency

Elk van de vier ambities is verbonden met een van de groepen stakeholders van het ecosysteem. Maar ook al hebben bijvoorbeeld ouders en leraren baat bij effectieve communicatie, de uiteindelijke begunstigde is altijd de leerling.

Tabel 1. Ambities verbonden met stakeholderniveaus

| ‘**Reality bite**’ **genomen uit:** | **Ambitie** |
| --- | --- |
| Leerlingen | **A:** Het bieden van veilige en geborgen psychosociale leeromgevingen (om het welzijn en de veerkracht van alle leerlingen te ondersteunen). |
| Leraren en scholen | **B:** Het in staat zijn om proactief te handelen, zich voorbereid voelen op psychosociale noodsituaties (om het welzijn en de veerkracht van alle leerlingen te ondersteunen). |
| Families en gemeenschap | **C:** Het creëren van ondersteunende banden in de gemeenschap rond leerlingen en families (om het welzijn en de veerkracht van alle leerlingen te ondersteunen). |
| Besluitvormers | **D:** Het gebruiken van eﬀectieve communicatie om tegemoet te komen aan de behoeften van alle leerlingen (om het welzijn en de veerkracht van alle leerlingen te ondersteunen). |

Hoe de ambities te gebruiken

Elke ambitie wordt samen met een voorbeeld van een door een stakeholdergroep ervaren communicatie-uitdaging gepresenteerd. Deze voorbeelden worden ‘**reality bites**’ genoemd en zijn verzameld tijdens de BRIES-activiteiten voor leren met peers. Elke ambitie heeft dezelfde structuur:

1. De ‘**reality bites**’ tonen een specifieke context waarin ineffectieve communicatie tijdens een crisis het welzijn en de veerkracht van een bepaalde groep stakeholders negatief beïnvloedde.
2. Ter inspiratie is een **landenvoorbeeld** van effectieve communicatie in de context van de betreffende ambitie samengevat. Raadpleeg het originele Engelse rapport voor de volledige details van de voorbeelden.
3. Er wordt een **leidende vraag** gepresenteerd.
4. De leidende vraag leidt tot een **kernboodschap** die een eerste aanzet geeft tot reflectie over de respectievelijke ambitie.

Besluitvormers kunnen de ambities als voorbeelden gebruiken om te verwijzen naar situaties op het basisniveau waarin verbeterde communicatieprocessen de veerkracht en het welzijn van leerlingen kunnen beïnvloeden.

Dit kan bijgevolg **reflectieprocessen aanmoedigen** (in een school, gemeente, regio of land) over manieren om informatie en beslissingen te communiceren naar stakeholders of over het betrekken van verschillende stakeholdergroepen bij besluitvormingsprocessen (bijv. het ontwikkelen en bespreken van noodplannen, communicatierichtlijnen en -strategieën, enz.)

Ambitie A: Het bieden van veilige en geborgen psychosociale leeromgevingen

Veilige en geborgen psychosociale leeromgevingen zijn essentieel om het sociaal-emotionele welzijn van alle leerlingen (en leraren) te waarborgen, vooral in tijden van crisis. Effectieve communicatie kan leeromgevingen creëren die leerlingen het gevoel geven erbij te horen en gehoord te worden, en mogelijkheden bieden om hulp of ondersteuning te vragen. Dit helpt ook bij het opbouwen van veerkracht.

De onderstaande ‘reality bites’ zijn voorbeelden van de communicatie-uitdagingen die leerlingen ondervonden tijdens de vroege crisisfase van de COVID-19-pandemie. Ze zijn bedoeld om de lezer te laten zien waar effectieve communicatie - indien aanwezig - het welzijn en de veerkracht van leerlingen kan ondersteunen.

‘**Reality bites**’**:**

* Leerlingen meldden dat ze **niet onmiddellijk met leraren konden communiceren** wanneer ze tegen uitdagingen aanliepen.
* **Het raadplegen van hulpverleners** was een uitdaging. Sommige leerlingen hadden nog nooit contact gehad met de beschikbare psychologen/experts en zij waren dus **vreemden** voor hen.
* Sommige leerlingen hadden een extra last omdat hun ouders bepaalde **communicatietaken** niet op zich konden nemen. Dit **verhoogde de stress bij de leerlingen** en was het gevolg van **slechte communicatieprocessen tussen scholen en families**.

Inspirerende praktijk voor Ambitie A

In dit voorbeeld werd een inclusieve leeromgeving mogelijk gemaakt, waar alle leerlingen veilig konden communiceren.

**Aanwezigheid op afstand creëren: ervaringen en succesfactoren van afstandsonderwijs**

In Zweden is onderzocht hoe onderwijsprocessen werden beïnvloed door afstandsonderwijs met behulp van digitale communicatie tijdens de COVID-19-schoolsluitingen.

Uit interviews met leraren blijkt dat sommige leerlingen zich meer op hun gemak voelden bij het communiceren via sms en online chatgesprekken dan in een klaslokaal met hun peers. Het onderzoek doet verslag van de verschillende stappen die zijn genomen met kleine en grotere groepen leerlingen om een levendigere en betekenisvollere communicatie te ontwikkelen.

De resultaten laten zien hoe belangrijk het is dat iedereen de kans krijgt om aangepaste communicatiemiddelen te gebruiken. Dit zorgt voor een goede verspreiding van informatie en helpt om alle leerlingen te bereiken.

([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)

De **leidende vraag** en de **kernboodschap** plaatsen het onderwerp effectieve communicatie in de context van Ambitie A. De focus ligt op **effectieve communicatie en leerlingen**:

****

**Hoe kan een cultuur van effectieve communicatie in het onderwijs stakeholders ondersteunen bij het creëren van veilige en geborgen psychosociale leeromgevingen voor alle leerlingen?**

*Kernboodschap*: Een cultuur van effectieve communicatie in het onderwijs zorgt voor veilige en geborgen psychosociale leeromgevingen. Het creëren van vertrouwensrelaties om effectieve communicatie mogelijk te maken is essentieel om alle leerlingen te ondersteunen. Het gaat erom de leerlingen en hun behoeften te kennen, evenals hun achtergrond en thuissituatie.

Ambitie B: Het in staat zijn om proactief te handelen, zich voorbereid voelen op psychosociale noodsituaties

Het in staat zijn om proactief te handelen en zich voorbereid voelen op psychosociale noodsituaties was een van de belangrijkste ambities van leraren in de context van de pandemie en toekomstige crises. Niet in staat zijn om (opnieuw) te handelen en zich niet voorbereid voelen verhoogden de stress van de leraren en hadden een negatieve invloed op hun welzijn. Hun beperkte vermogen om in te spelen op de behoeften van alle leerlingen had een negatieve invloed op het welzijn en de veerkracht van de leerlingen.

De ‘reality bite’ is een voorbeeld van de ervaringen van leraren met communicatie-uitdagingen tijdens de vroege crisisfase van de COVID-19-pandemie. Het is bedoeld om te laten zien waar effectieve communicatie - indien aanwezig - het werk van leraren en het welzijn van leerlingen zou kunnen ondersteunen.

‘**Reality bite**’**:**

* Leraren gaven aan dat de eerste fase van de pandemie erg moeilijk was, omdat ze moesten wachten op beslissingen en aanwijzingen van hogerhand. **Deze communicatie was ineffectief, want zij verliep traag en was niet transparant.** De acties van de leraren werden geblokkeerd en ze waren niet op de hoogte van hun mogelijkheden of communicatiesystemen die hen in staat zouden stellen om proactief te handelen bij het tegemoet komen aan de behoeften van alle leerlingen.

Inspirerende praktijk voor Ambitie B

In dit voorbeeld werd informatie verstrekt wanneer dat nodig was voor leraren en andere stakeholders om hen voor te bereiden op proactief handelen.

**Het communiceren van de regelingen wat betreft het vervangen van eindexamens tijdens de COVID-19-schoolsluitingen**

Tijdens de COVID-19-schoolsluitingen in 2020 in Ierland ontwikkelde het Ministerie van Onderwijs (Department of Education) communicatieplannen om alle stakeholders te informeren over de eindexamens en beoordelingsregelingen voor de bovenbouw van het voortgezet onderwijs.

Een van de uitdagingen was het grote publiek dat erbij betrokken was, aangezien het nodig was om alle leerlingen, ouders/voogden, schoolgemeenschappen inclusief schoolleiders en leraren, stakeholders en vertegenwoordigers uit de onderwijssector te bereiken. Er was een aanzienlijke hoeveelheid expertise nodig om een duidelijke communicatie op te bouwen. Er werd communicatie gepland via meerdere kanalen en op meerdere niveaus.

Het monitoren van de impact van de communicatieprocessen was van groot belang omdat dit het mogelijk maakte om berichten en communicatieprocessen snel aan te passen wanneer dat nodig was.

([Department of Education](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; [Joint Committee on Education, Further and Higher Education, Research, Innovation and Science](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)

De **leidende vraag** en de **kernboodschap** plaatsen het onderwerp effectieve communicatie in de context van Ambitie B. De focus ligt op **effectieve communicatie en leraren**:

****

****Hoe kan een cultuur van effectieve communicatie in het onderwijs leraren in staat stellen om proactief te handelen en voorbereid te zijn op het tegemoetkomen aan de behoeften van alle leerlingen tijdens psychosociale noodsituaties?**

*Kernboodschap*: Leraren kunnen in staat worden gesteld om proactief te handelen en zich voorbereid te voelen op psychosociale noodsituaties als de communicatieprocessen transparant zijn en ze betrokken worden bij de besluitvorming. Verbeterde communicatie en uitwisseling tussen leraren en tussen stakeholderniveaus kan deze ontwikkeling ondersteunen. Adequate mogelijkheden voor competentieontwikkeling in communicatie- en informatietechnologievaardigheden zijn essentieel om leraren te ondersteunen, vooral in tijden van crisis.

Ambitie C: Het creëren van ondersteunende banden in de gemeenschap rond leerlingen en families

De COVID-19-pandemie heeft de behoefte aan ondersteuning voor families onderstreept als het gaat om onderwijs in tijden van crisis. Ondersteunende banden in de gemeenschap speelden een essentiële rol bij het bieden van deze ondersteuning wanneer de bredere ondersteunende structuren van het systeem hier niet in slaagden.

De mogelijkheid om effectief te communiceren door gebruik te maken van ondersteunende banden in (school)gemeenschappen helpt families en vergroot het welzijn en de veerkracht van leerlingen, vooral in tijden van crisis.

De onderstaande ‘reality bites’ beschrijven de communicatie-uitdagingen van families tijdens de vroege crisisfase van de COVID-19-pandemie en bieden inzicht in de door hen beleefde realiteit.

‘**Reality bites**’**:**

* De communicatie-uitdagingen waarmee ouders tijdens de pandemie werden geconfronteerd, hadden vooral te maken met de **manier en het tijdstip waarop beslissingen werden gecommuniceerd**. In sommige gevallen communiceerden mediakanalen over beslissingen, maar moesten families wachten tot scholen deze beslissingen implementeerden. Families met een migrantenachtergrond en anderstaligen werden in hoge mate uitgesloten van informatie en communicatie over beslissingen.
* Ouders noemden de **rol van de gemeenschap** een essentieel onderdeel van de communicatie tijdens een crisis. Daar vonden ze mogelijkheden om informatie uit te wisselen en de uitdagingen in het onderwijs tijdens de crisis te bespreken.

Inspirerende praktijken voor Ambitie C

In de volgende voorbeelden kregen families en schoolgemeenschappen de kans om met elkaar in contact te komen, wat leidde tot wederzijds begrip en sterke banden.

**Oudercafé op een basisschool in Frankfurt**

In Duitsland begonnen leraren en een schoolleider een oudercafé om de band tussen families en de school te verbeteren. Het doel was om een ruimte en een tijdstip te bieden om ervaringen en meningen te delen en uitdagingen te overwinnen.

Het creëren van een vriendelijke sfeer versterkte de relatie tussen de school en de gemeenschap. Het was ook belangrijk om nieuwe ouders erbij te betrekken en om ouders met een niet-Duitstalige achtergrond op een andere manier met de school te laten communiceren.

Dit project is zeer effectief gebleken vanwege de onconventionele manier van communiceren. De uitwisselingen vonden plaats in een vriendelijke en intieme sfeer, los van prestaties, cijfers en assessments. Ouders kozen zelf de gespreksonderwerpen, die soms erg persoonlijk waren. Persoonlijke uitwisselingen tussen ouders en leraren creëerden een basis van vertrouwen. De communicatiekanalen werden directer.

(Ludwig Weber Schule, Frankfurt, Duitsland)

**De COVID-19-pandemie en geleerde lessen in voorschoolse instellingen**

Een onderzoek laat zien hoe leraren uit Zweden, Noorwegen en de Verenigde Staten omgingen met pandemische beperkingen op voorschoolse instellingen. In het artikel wordt gemeld dat een Zweedse voorschoolse instelling een gedetailleerd crisisactieplan heeft ontwikkeld in samenwerking met haar personeel en de adviesraad van ouders. In Noorwegen werden ouders en schoolpersoneel betrokken bij het ontwikkelen van een gemeenschappelijke visie en strategie om informatie te delen en veiligheidsrichtlijnen in te voeren.

Deze voorbeelden laten zien hoe ouders, als onderdeel van de gemeenschap, betrokken kunnen worden bij verschillende stadia van het creëren van een cultuur van effectieve communicatie.

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

De **leidende vraag** en de **kernboodschap** plaatsen het onderwerp effectieve communicatie in de context van Ambitie C. De focus ligt op **effectieve communicatie en families**:

****

****Hoe kan een cultuur van effectieve communicatie in het onderwijs families in staat stellen om te verwijzen naar ondersteunende banden in de gemeenschap om tegemoet te komen aan de behoeften van alle leerlingen?**

*Kernboodschap*: Ondersteunende banden in de gemeenschap rond leerlingen en families kunnen worden gecreëerd door gebruik te maken van effectieve communicatie om goede partnerschappen te ontwikkelen tussen besluitvormers en gemeenschappen. Effectieve communicatie in het onderwijs ondersteunt de ontwikkeling van relaties en vertrouwen tussen stakeholders. Dit zijn de belangrijkste elementen om alle leerlingen en families te bereiken.

Ambitie D: Het gebruiken van eﬀectieve communicatie om tegemoet te komen aan de behoeften van alle leerlingen

Effectieve communicatie in onderwijs zorgt ervoor dat boodschappen en beslissingen op een duidelijke, toegankelijke manier worden gecommuniceerd binnen en tussen de niveaus van het onderwijssysteem. Zij betrekt verschillende niveaus van stakeholders bij besluitvormingsprocessen. Bovendien ondersteunt zij transparantie en gebruikt zij een betrouwbare basis voor communicatie. Dit vereist een goed gevestigde cultuur van effectieve communicatie.

Effectieve communicatie om tegemoet te komen aan de behoeften van alle leerlingen vergroot het welzijn en de veerkracht van leerlingen, vooral in tijden van crisis.

In de ‘reality bites’ reflecteerden de vertegenwoordigers van de Agency-landen die deelnamen aan de BRIES-activiteit over communicatiekwesties tot nu toe tijdens de COVID-19-pandemie.

‘**Reality bites**’**:**

* Alle landen die betrokken zijn bij de BRIES-activiteiten hebben gemeld dat er **behoefte aan acties** is met betrekking tot de communicatie met stakeholders om in tijden van crisis te kunnen voorzien in de behoeften van leerlingen die kwetsbaar zijn voor uitsluiting.
* Landen hebben aangegeven dat het belangrijk is om **gebruik te maken van meerdere manieren** om met stakeholders **te communiceren**. Een diversiteit aan kanalen wordt beschouwd als een belangrijk element voor communicatie op beleidsvormingsniveau.
* Landen verklaarden ook dat de communicatie met stakeholders **geen direct effect** had **op de beleidsontwikkeling**. Sommige schreven dit toe aan het plotselinge uitbreken van de crisis en de beperkte tijd om te zorgen voor participatie van stakeholders. Zij waren er echter van overtuigd dat stakeholders de **kans** moeten krijgen **om feedback en input te geven** op de beleidsontwikkeling. Dit kan ertoe bijdragen dat het beleid inspeelt op de behoeften van stakeholders en effectief is bij het aanpakken van een crisis. Omdat de communicatie in beide richtingen verloopt, wordt er bovendien van elkaar geleerd en is er een impact van de communicatie.
* De landen gaven aan dat de communicatie **transparant** moet zijn, waarbij stakeholders **zoveel mogelijk informatie** krijgen over de crisis, het beleidsontwikkelingsproces en de onderbouwing van beleidsbeslissingen.

Inspirerende praktijk voor Ambitie D

Dit voorbeeld waarborgt de betrokkenheid van stakeholders bij beleidsvormingsprocessen en mogelijkheden om te communiceren.

**Overheidsbrede strategie om het leven van mensen met een handicap te verbeteren en meer inclusie in Ierland te bevorderen**

In Ierland hebben verschillende groepen stakeholders tussen 2017 en 2022 een nationale strategie voor inclusie van mensen met een handicap ontwikkeld en geïmplementeerd. Dit beleidsontwikkelingsproces creëerde een platform dat alle stakeholders aanmoedigde om deel te nemen en te overleggen en ondersteunde de communicatie met de stakeholders in het algemeen.

Het proces voor het ontwikkelen en implementeren van de strategie heeft manieren naar voren gebracht om effectieve communicatie en samenwerking te ontwikkelen. Een ‘gezamenlijke’ aanpak vergemakkelijkte de communicatie tussen stakeholders op nationaal en lokaal niveau. Dit heeft geleid tot positieve betrokkenheid en een gemeenschappelijk begrip van de wijze waarop moet worden samengewerkt en gecommuniceerd.

([Department of Children, Equality, Disability, Integration and Youth](https://www.gov.ie/en/publication/8072c0-national-disability-inclusion-strategy-2017-2021), 2017)

De **leidende vraag** en de **kernboodschap** plaatsen het onderwerp effectieve communicatie in de context van Ambitie D. De focus ligt op **effectieve communicatie en besluitvormers**:

****

**Hoe kan een cultuur van effectieve communicatie in het onderwijs besluitvormers ondersteunen in hun streven om aan alle behoeften van alle leerlingen tegemoet te komen?**

*Kernboodschap*: Een cultuur van effectieve communicatie in het onderwijs zorgt ervoor dat stakeholders van alle niveaus betrokken worden bij de communicatie over beslissingen en besluitvormingsprocessen. Communicatiestrategieën die gebruikmaken van meerdere communicatiekanalen en duidelijke rollen definiëren, ondersteunen stakeholders in hun streven om tegemoet te komen aan de behoeften van alle leerlingen.

Onderdeel 4: Reflectie-tool

De reflectie-tool voor effectieve communicatie in het onderwijs houdt verband met Ambitie D. ‘Het gebruik van effectieve communicatie om tegemoet te komen aan de behoeften van alle leerlingen’ leidt tot ‘het bieden van veilige en geborgen psychosociale leeromgevingen’, ‘proactief kunnen handelen en zich voorbereid voelen op psychosociale noodsituaties’ en ‘het creëren van ondersteunende banden in de gemeenschap rond leerlingen en families’. Het gebruik van effectieve communicatie is een stap in de richting van het vervullen van alle vier de ambities, zoals de presentatie van elke ambitie in Onderdeel 3 laat zien.

De reflectie-tool bevat leidende stellingen om gebruikers te helpen bij het reflecteren over effectieve communicatie in verband met Ambitie D. De tool is bedoeld om een proces op gang te brengen dat stakeholders in staat stelt om na te denken over bestaande communicatiestrategieën en -processen voor besluitvormers op school-, regionaal, gemeentelijk en nationaal niveau en deze te herzien.

Hoe de tool te gebruiken

* De tool is een **suggestie** voor landen om kwesties in verband met het verbeteren van hun cultuur van effectieve communicatie **naar voren te brengen** en te identificeren om zich voor te bereiden op tijden van crisis.
* De leidende stellingen zijn niet uitputtend. Er is **ruimte** voor gebruikers om **eigen stellingen toe te voegen** als dat nodig is.
* Aangezien landen aanzienlijk verschillen wat betreft hun onderwijssystemen en maatregelen voor toekomstige crises, moeten gebruikers **de tool aanpassen aan de context van hun land**.
* Gebruikers kunnen **de term ‘stakeholders’ vervangen door de naam van een relevante groep** stakeholders in het onderwijs (bijv. leerlingen, ouders, leraren, schoolleiders), afhankelijk van hoe de besluitvormers de reflectie-tool willen gebruiken.
* Aangezien de kernelementen van effectieve communicatie (**duidelijkheid, toegankelijkheid, transparantie, vertrouwen**) de belangrijkste drijfveren zijn voor het creëren van een cultuur voor effectieve communicatie, vormen ze de basis voor de onderstaande **leidende stellingen**.
* In de tabellen wordt een complexe **algemene stelling** voor elk kernelement **gevolgd door** in punten opgesomde **concrete stellingen** die erop gericht zijn de algemene stelling uit te splitsen in de eigenschappen van elk kernelement.
* Gebruikers moeten een vinkje zetten in de bijbehorende kolom om aan te geven of elke **leidende stelling** ‘**aanwezig**’ (2), ‘**te verbeteren**’ (1) of ‘**niet relevant** voor ons’ (0) is.

Reflectietabellen voor effectieve communicatie in verband met Ambitie D

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Ambitie D:**  In ons land/gemeente/regio/school is een cultuur van effectieve communicatie aanwezig om stakeholders in staat te stellen tegemoet te komen aan de behoeften van alle leerlingen. |

Sleutel: 0 = Niet relevant voor ons, 1 = Te verbeteren, 2 = aanwezig

1. Duidelijkheid

| **Leidende stellingen** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Wij communiceren duidelijk met stakeholders in het onderwijs** over beslissingen en besluitvormingsprocessen. |  |  |  |
| * Wij communiceren **consistent** (regelmatig) met stakeholders. |  |  |  |
| * Wij **vereenvoudigen** de informatie in onze communicatie. |  |  |  |
| * Wij zorgen ervoor dat de communicatie met stakeholders zich richt op **belangrijke beleidskwesties**. |  |  |  |
| * Wij hebben **duidelijke en geplande prioriteiten** in onze communicatie (bijv. prioriteit geven aan communicatie over welzijn). |  |  |  |
| * Wij hebben **duidelijke tijdlijnen** opgenomen in onze communicatieprocessen (bijv. met de nadruk op het belang van tijdgebonden antwoorden). |  |  |  |
| * Overig *(specificeer)*: |  |  |  |

1. Toegankelijkheid

| **Leidende stellingen** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Wij communiceren beslissingen en besluitvormingsprocessen op een **toegankelijke** manier. |  |  |  |
| * Wij maken gebruik van **meerdere, geschikte kanalen** om te communiceren met stakeholders (bijvoorbeeld via de voorkeurskanalen van de doelgroep). |  |  |  |
| * Wij gebruiken **een toegankelijke opmaak** in onze communicatieprocessen. |  |  |  |
| * Wij gebruiken een **passende en toegankelijke taalstijl en toon** in onze communicatie met stakeholders (bijv. door gebruik te maken van inclusieve taal). |  |  |  |
| * Wij **stemmen onze taal af op** de ontvangers van de boodschap (bijv. meerdere talen, gemakkelijke of gemakkelijkere taal) in onze communicatieprocessen. |  |  |  |
| * Wij **betrekken** stakeholders bij discussies over communicatieprocessen om communicatie **toegankelijk** te maken en af te stemmen op de behoeften van de doelgroep. |  |  |  |
| * Overig *(specificeer)*: |  |  |  |

1. Vertrouwen

| **Leidende stellingen** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Wij betrekken** stakeholders bij besluitvormingsprocessen. |  |  |  |
| * Wij nodigen stakeholders uit om **deel te nemen** aan besluitvormingsprocessen. |  |  |  |
| * Wij **luisteren** actief naar stakeholders in besluitvormingsprocessen. |  |  |  |
| * Wij **waarderen** de opmerkingen en feedback van stakeholders door deze mee te nemen in besluitvormingsprocessen. |  |  |  |
| * Wij geven stakeholders **feedback** over hun input op besluitvormingsprocessen en communicatiestrategieën. |  |  |  |
| * Wij streven ernaar om **tijdig te reageren** in onze communicatie. |  |  |  |
| * Wij **leggen** stakeholders **uit** hoe wij hun input voor besluitvormingsprocessen en communicatiestrategieën waarderen. |  |  |  |
| * Wij **houden rekening** met de input en feedback van stakeholders in besluitvormingsprocessen en communicatiestrategieën. |  |  |  |
| * Overig *(specificeer)*: |  |  |  |

1. Transparantie

| **Leidende stellingen** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Wij maken besluitvormingsprocessen en communicatiestrategieën **transparant** voor stakeholders (wanneer beslissingen worden genomen, wie erbij betrokken is, het informeren van stakeholders over inspraakmogelijkheden). |  |  |  |
| * Wij zorgen ervoor dat er **voldoende** informatie over besluitvormingsprocessen beschikbaar is (op verschillende kanalen en in verschillende opmaak) voor relevante stakeholders. |  |  |  |
| * Wij communiceren relevante informatie voor stakeholders **open en eerlijk**. |  |  |  |
| * Wij leggen aan stakeholders uit wie **verantwoordelijk** is voor communicatiestrategieën en gecommuniceerde informatie. |  |  |  |
| * We maken discussies mogelijk tussen besluitvormers en relevante stakeholders over de **kwaliteit en evaluatie** van onze communicatiestrategieën. |  |  |  |
| * Overig *(specificeer)*: |  |  |  |

Literatuur

Airenti, G. en Plebe, A., 2017. ‘Editorial: Context in Communication: A Cognitive View’ [“Redactioneel: Context in communicatie: een cognitieve kijk”] *Frontiers in Psychology*, 8, 115. [doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00115](https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00115) (Geraadpleegd in januari 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* [Aanwezigheid op afstand creëren: ervaringen en succesfactoren van afstandsonderwijs in de bovenbouw van het voortgezet onderwijs in Göteborg, voorjaar 2020]. Gothenburg: 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) (Geraadpleegd in januari 2024)

Department of Children, Equality, Disability, Integration and Youth, 2017. *National Disability Inclusion Strategy 2017-2021 [Nationale strategie voor inclusie van mensen met een handicap 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) (Geraadpleegd in januari 2024)

Department of Education, 2020. *Calculated Grades – A Guide for Leaving Certificate Students 2020 [Berekende cijfers - Een gids voor leerlingen met een einddiploma 2020]*. [www.gov.ie/en/publication/06a3c-calculated-grades-a-guide-for-leaving-certificate-students-2020](https://www.gov.ie/en/publication/06a3c-calculated-grades-a-guide-for-leaving-certificate-students-2020/) (Geraadpleegd in januari 2024)

Durkee-Lloyd, J. L., 2022. ‘Analyzing Communication Strategies Used in Long Term Care Facilities during the COVID-19 pandemic in New Brunswick, Canada’ [“Een analyse van de gebruikte communicatiestrategieën in instellingen voor langdurige zorg tijdens de COVID-19-pandemie in New Brunswick, Canada”] *Journal of Primary Care & Community Health*, 13, 1–8. DOI: [10.1177/21501319221138426](https://doi.org/10.1177/21501319221138426) (Geraadpleegd in januari 2024)

European Agency for Special Needs and Inclusive Education, 2021. *Kernthema's – Het ondersteunen van de ontwikkeling en uitvoering van beleid voor inclusief onderwijs.* (V. J. Donnelly en A. Watkins, reds.). Odense, Denemarken.   
[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) (Geraadpleegd in januari 2024)

European Agency for Special Needs and Inclusive Education, 2022. *Inclusive Education and the Pandemic – Aiming for Resilience: Key European measures and practices in 2021 publications [Inclusief onderwijs en de pandemie - Het streven naar veerkracht: belangrijkste Europese maatregelen en praktijken in publicaties van 2021]*. (L. Muik, M. Presmanes Andrés en M. Bilgeri, reds.). Odense, Denemarken.   
[www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-report](http://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-report) (Geraadpleegd in januari 2024)

European Agency for Special Needs and Inclusive Education, 2023. *Building Resilience through Inclusive Education Systems: Mid-Term Report. Peer-learning activities to develop a tool to support educational resilience [Het opbouwen van veerkracht door inclusieve onderwijssystemen: Tussentijds rapport. Activiteiten voor leren met peers om een tool te ontwikkelen ter ondersteuning van veerkracht in het onderwijs]*. (M. Bilgeri en M. Presmanes Andrés, reds.). Odense, Denemarken.   
[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) (Geraadpleegd in januari 2024)

European Agency for Special Needs and Inclusive Education, 2024. *Building Resilience through Inclusive Education Systems: Methodology and Theory [Het opbouwen van veerkracht door inclusieve onderwijssystemen: Methodologie en theorie]* (werktitel). Odense, Denemarken

Evans, P., 2002. ‘Collective capabilities, culture, and Amartya Sen’s *Development as Freedom* *Development as Freedom*’[“Collectieve capaciteiten, cultuur en *Vrijheid is vooruitgang* van Amartya Sen”] S*tudies in Comparative International Development*, 37, 54–60. [doi.org/10.1007/BF02686261](https://doi.org/10.1007/BF02686261) (Geraadpleegd in januari 2024)

Glik, D. C., 2007. ‘Risk Communication for Public Health Emergencies’ [“Risicocommunicatie bij volksgezondheidscrises”] *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) (Geraadpleegd in juni 2023)

Gouëdard, P., Pont, B. en Viennet, R., 2020. ‘Education Responses to Covid-19: Implementing a way forward’ [“Reacties van het onderwijs op Covid-19: het implementeren van een weg vooruit”], *OECD Education Working Papers*, No. 224. Parijs: OECD Publishing. [doi.org/10.1787/8e95f977-en](https://doi.org/10.1787/8e95f977-en) (Geraadpleegd in januari 2024)

Greenaway, K. H., Wright, R. G., Willingham, J., Reynolds, K. J. en Haslam, S. A., 2015. ‘Shared Identity Is Key to Effective Communication’ [“Gedeelde identiteit is de sleutel tot effectieve communicatie”] *Personality and Social Psychology Bulletin*, 41 (2), 171–182. [doi.org/10.1177/0146167214559709](https://doi.org/10.1177/0146167214559709) (Geraadpleegd in juni 2023)

Ibrahim, S., 2017. ‘How to Build Collective Capabilities: The 3C-Model for Grassroots-Led Development’ [“Hoe bouw je collectieve capaciteiten op: het 3C-model voor het ontwikkelen vanuit het basisniveau”] *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) (Geraadpleegd in januari 2024)

Joint Committee on Education, Further and Higher Education, Research, Innovation and Science, 2021. *The Impact of COVID-19 on Primary and Secondary Education [De impact van COVID-19 op primair en voortgezet onderwijs]*. 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) (Geraadpleegd in januari 2024)

Jones, R.G., 2013. *Communication in the Real World [Communicatie in de echte wereld]*. Minneapolis: University of Minnesota Libraries Publishing

Kambouri, M., Wilson, T., Pieridou, M., Flannery Quinn, S. en Liu, J., 2022. ‘Making Partnerships Work: Proposing a Model to Support Parent-Practitioner Partnerships in the Early Years’ [“Partnerschappen laten werken: een voorgesteld model ter ondersteuning van partnerschappen tussen ouders en praktijkbeoefenaars in de eerste levensjaren”] *Early Childhood Education Journal,* 50, 639–661. [doi.org/10.1007/s10643-021-01181-6](https://doi.org/10.1007/s10643-021-01181-6) (Geraadpleegd in juni 2023)

Lund-Tønnesen, J. en Christensen, T., 2023. ‘Learning from the COVID-19 Pandemic: Implications from Governance Capacity and Legitimacy’ [“Lessen trekken uit de COVID-19-pandemie: implicaties van governancecapaciteit en legitimiteit”] *Public Organization Review*, 23, 431–449. [doi.org/10.1007/s11115-023-00705-5](https://doi.org/10.1007/s11115-023-00705-5) (Geraadpleegd in juni 2023)

OESO, 2023. ‘Implementation of Ireland’s Leaving Certificate 2020-2021: Lessons from the COVID-19 Pandemic’ [“Implementatie van het Ierse einddiploma 2020-2021: lessen uit de COVID-19-pandemie”], *OECD Education Policy Perspectives*, No. 73. Parijs: OECD Publishing. [doi.org/10.1787-en/e36a10b8-en](https://doi.org/10.1787/e36a10b8-en) (Geraadpleegd in januari 2024)

Pramling Samuelsson, I., Wagner, J.T. en Eriksen Ødegaard, E., 2020. ‘The Coronavirus Pandemic and Lessons Learned in Preschools in Norway, Sweden and the United States: OMEP Policy Forum’ [“De coronapandemie en de lessen die zijn geleerd op voorschoolse instellingen in Noorwegen, Zweden en de Verenigde Staten: OMEP-beleidsforum”] *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) (Geraadpleegd in januari 2024)

Robeyns, I., 2016. ‘Capabilitarianism’ [“Capabilitarianisme”] *Journal of Human Development and Capabilities*, 17 (3), 397–414. DOI: [10.1080/19452829.2016.1145631](https://doi.org/10.1080/19452829.2016.1145631) (Geraadpleegd in januari 2024)

Schejter, A. M. 2022. ‘“It is not good for the person to be alone”: The capabilities approach and the right to communicate’ [““Het is niet goed voor een persoon om alleen te zijn”: de capaciteitenbenadering en het recht op communicatie”] *Convergence*, 28 (6), 1826–1840. [doi.org/10.1177/13548565211022512](https://doi.org/10.1177/13548565211022512) (Geraadpleegd in januari 2024)

Sen, A., 2000. *Vrijheid is vooruitgang*. Amsterdam: Uitgeverij Contact

Sen, A., 2009. *Inequality Reexamined [Ongelijkheid opnieuw onderzocht]*.Oxford: Oxford University Press

Sen, A., 2013. *Het idee van rechtvaardigheid*.Rotterdam: Lemniscaat B.V., Uitgeverij

Vakarelov, O. en Rogerson, K., 2020. ‘The Transparency Game: Government Information, Access, and Actionability’ [“Het spel van de transparantie: overheidsinformatie, toegang en bruikbaarheid”] *Philosophy & Technology*, 33, 71–92.   
[doi.org/10.1007/s13347-019-0340-z](https://doi.org/10.1007/s13347-019-0340-z) (Geraadpleegd in januari 2024)

Walaski, P., 2011. *Risk and crisis communications: Methods and messages [Risico- en crisiscommunicatie: methoden en boodschappen]*. New Jersey: John Wiley & Sons, Incorporated