|  |  |
| --- | --- |
|  | Олена Замулко, завідувач лабораторії розвитку освіти та педагогічних інновацій комунального навчального закладу «Черкаський обласний інститут післядипломної освіти педагогічних працівників Черкаської обласної ради» |

**СТВОРЕННЯ УМОВ ДЛЯ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ УЧАСНИКІВ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ**

Сучасний ринок праці потребує конкурентоспроможних випускників закладів освіти, які здатні постійно навчатися, вдосконалювати свої уміння, мати soft skills, володіти навичками XXI століття, використовувати нові досягнення у науці та практиці. Зростають вимоги до цифрової компетентності сучасної людини, що надає можливість бути успішною в сучасному інформаційному просторі, керувати інформацією, оперативно приймати рішення. Навчання у сучасному закладі загальної середньої освіти має дитиноцентрований підхід; сприяє створенню індивідуальної траєкторії розвитку учня; враховує індивідуальний досвід здобувача освіти, знання та компетентності набуті поза формальними освітніми програмами тощо.

Важливим кроком до реалізації Концепції Нової української школи та продовженням реформування освіти в Україні є прийняття Закону України «Про освіту» та Закону «Про повну загальну середню освіту». У закладах освіти відбувається розбудова внутрішньої системи забезпечення якості освіти, яка потребує створення системи ефективної комунікації між усіма учасниками освітнього процесу що стає можливим за умови застосування мобільних і хмарних технологій для організації співпраці між учителями, учнями, батьками, адміністрацією школи.

Аналіз результатів міжнародного дослідження РІSА показує, що найвищі результати сформованості читацької, математичної та компетентності у природничих науках мають країни-учасники, у закладах освіти яких впроваджено педагогіку партнерства («здорові стосунки співпраці»). Основою педагогіки партнерства є розуміння і визнання іншої особи (вчителя, батька, учня, колеги тощо) як рівноправного суб’єкта, повага до особистості, визнання її прав: права на іншу думку та свободи її вираження тощо. Кожен має право бути «почутим» та стати учасником освітнього процесу, але в той же час повинен бути готовим «чути» інших та взаємодіяти з ними.

Наразі у закладах освіти відбувається переосмислення організації освітнього процесу, здійснюється глибинне системне перетворення. Долаючи стереотипне педагогічне мислення, педагоги-інноватори впроваджують нові ідеї у свою професійну діяльність, апробують інноваційні методики, форми та прийоми роботи, експериментують та вдосконалюють їх відповідно до потреб сучасного освітнього процесу. При цьому важливим компонентом реалізації педагогіки партнерства є організація взаємодії всіх учасників освітнього процесу, навчання співпраці, відповідальності, підтримці. Така взаємодія потребує формування мотиваційної сфери учнів, їх інтересів, компетентностей та цінностей. Освітній процес має відбуватися на основі не монологу, а діалогу та полілогу між усіма його учасниками.

Довідково

*Термін «комунікація» означає зв’язок, спілкування, обмін інформацією. За О.Л. Гнатюком: «Комунікація – це і шлях спілкування, і форма зв’язку, і акт спілкування, і повідомлення інформації, у тому числі повідомлення інформації за допомогою технічних засобів».*

## **Основи комунікації у закладі освіти**

У закладі освіти відбувається постійний інформаційний кругообіг, який потребує організації ефективної комунікації між усіма учасниками освітнього процесу.

Процес комунікації включає людину-комунікатора, цільову аудиторію, канал комунікації та саме повідомлення.

**Складові процесу комунікації**

Ефективна комунікація у закладі освіти потребує створення певних умов:

* координація (аналіз потреб учасників, цільових аудиторій, розробка певних програм роботи…);
* єдині правила взаємодії для всіх (спільне обговорення, узгодження та прийняття);
* єдине понятійне поле (розуміння термінології, принципів роботи…);
* постійне оновлення інформації, перевірка досягнутого результату (за потреби – корекція).

Для підвищення ефективності взаємодії учасників освітнього процесу важливими є такі характеристики діяльності педагогічного працівника:

1. **Креативність,** тобто здатність:
* координувати освітній процес, удосконалювати його;
* аналізувати результати та коригувати роботу;
* консультувати, супроводжувати учня в індивідуальній траєкторії розвитку;
* створити власний творчий стиль (уміння підібрати форми прийоми роботи та інструменти їх реалізації);
* швидко генерувати нові ідеї, мати «гнучкий розум» (перемикатися з однієї ідеї на іншу, обмірковувати кілька речей одночасно);
* бути допитливим (прагнути отримувати знання чи інформацію, цікавитись життям та проблемами у навколишньому світі).

Зацікавлений вчитель, не байдужий до своєї роботи та досягнень учнів, спонукає до співпраці усіх учасників освітнього процесу. Особистісні риси педагога впливають на розвиток учнів та на їх загальну освіченість.

1. **Цифрова (ІК) компетентність** – це готовність і здатність використовувати можливості цифрових технологій у своїй професійній діяльності (змістовно наповнювати освітній простір; оперативно шукати інформацію, нові способи її представлення та передачі; навчатись та навчати новому…).
2. **Педагогічний моніторинг якості** – здатність до аналізу результатів навчання та визначення шляхів їх корегування. Здійснення безперервного моніторингу освітнього процесу (визначення відповідності рівня досягнутої мети державному стандарту), аналіз результатів та прийняття рішення. Важливою складовою є використання елементів самомоніторингу діяльності учнів.
3. **Організація соціально-психологічної комфортності** освітньої діяльності. Створення атмосфери психологічного комфорту (орієнтація на особистість; безпосередня, щира, відкрита, довірлива міжособистісна взаємодія; толерантна; демократична). Вчитель повинен бути ініціатором розвитку довіри між учасниками освітнього процесу та мотивації до їхньої ефективної комунікації. Важливим є створення ділової атмосфери навчання, сприятливої для творчості, саморозвитку, набуття досвіду автономної роботи, відповідальності.

Критеріями ефективності освітньої комунікації є:

* мотивація (зацікавленість в отриманні знань, умінь; розвиток внутрішньої мотивації);
* розвинутість пізнавальної сфери учасників освітнього процесу (пошук, систематизація та узагальнення інформації; вміння використовувати теоретичні знання на практиці);
* співробітництво (психологічна комфортність; партнерство; відповідальність за результати навчання);
* цифрова компетентність учасників освітнього процесу (використання цифрових технологій для отримання інформації, її аналізу, представлення для інших).

Якість освітнього середовища закладу освіти є складовою розбудови внутрішньої системи забезпечення якості освіти. У напрямі «Педагогічна діяльність педагогічних працівників закладу освіти» критерій 3.1.6. визначає використання педагогом інформаційно-комунікаційних технологій в освітньому процесі. «Абетка директора» формулює передумови, які повинні реалізуватися у закладі освіти для сприяння використання ІКТ педагогічними працівниками:

* забезпечення матеріально-технічної бази (компʼютери, принтери, сканери, камери, проектори, програми, доступ до швидкісного інтернету…);
* формування інформаційної культури вчителя (пошук та робота з інформацією, її представлення);
* розвиток компʼютерної грамотності (учитель як впевнений користувач цифрових технологій);
* знання методик ефективного застосування можливостей цифрових технологій;
* наявність програмного забезпечення викладання навчальних дисциплін.

У сьогоднішніх умовах розвитку освіти саме пандемія коронавірусу COVID-19 зумовила потребу у швидкій реалізації заходів щодо розвитку цифрової компетентності педагогічних працівників. Під час довготривалого карантину гостро постало питання організації тотального навчання у дистанційному режимі. Виникла необхідність використання цифрових інструментів для створення, передачі, опрацювання та накопичення результатів роботи учасників освітнього процесу.

У кожному закладі освіти виходили зі своїх можливостей. Важливим був швидкий аналіз ситуації, навичок учасників освітнього процесу та їхніх ресурсів. А це потребувало високого рівня комунікативних здібностей керівників закладу освіти.

 НА організацію навчання у дистанційному режимі впливали такі фактори:

1. доступні технічні можливості учнів та вчителів (наявність сучасних компʼютерів, ноутбуків, нетбуків, планшетів, смартфонів; швидкісного інтернету та врахування можливостей використання різних інструментів навчання);
2. невизначеність періоду карантину;
3. вимоги до освітнього процесу в умовах дистанційного навчання;
4. мотивація до системної самостійної роботи з боку учнів, допомоги з боку батьків (це актуально було для учнів початкових класів) та пошуку вчителем своєї системи викладання предмета у дистанційному режимі;

Заклади освіти були закриті швидко, тому не було можливості завчасно організувати цілеспрямоване навчання учнів, батьків, педагогічних працівників, щодо володіння навичками роботи з цифровими технологіями. Адміністрації закладів освіти, у більшості випадків, не мали впливу на забезпечення доступними технічними можливостями учнів та вчителів. Тому відбувався пошук альтернативних способів організації навчання (у телефонному режимі, звичайні листи…).

Оскільки термін карантинних заходів кілька разів був продовжений, то це потребувало корекції організації освітнього процесу:

* зміни платформ викладання на ті, що забезпечують кращу комунікацію, а головне – зворотній зв’язок між учасниками освітнього процесу;
* узгодженість розкладу онлайнових занять;
* координацію використання платформ навчання та інформування про них усіх учасників освітнього процесу;
* планування заходів щодо подолання «цифрового» розриву (розвиток цифрових навичок педагогічних працівників, батьків, учнів);
* використання різних інструментів дистанційного навчання для підвищення ефективності навчання та розвитку пізнавального інтересу учнів;
* пошуку форм роботи з учнями у дистанційному режимі для вирішення конкретних педагогічних задач;
* переосмислення підходів до викладання навчального матеріалу (визначення найважливіших складових освітньої програми, способів їх представлення для учнів).

Важливим елементом (складовою) роботи вчителя під час карантину була комунікація, спрямована на формування мотивації учнів до дистанційної роботи, самостійного освоєння матеріалу. Пріоритетною стала організація якісного зворотного зв’язку між учнями та вчителем, батьками та учителем. Учасники освітнього процесу мали відчувати підтримку (навчальну, організаційну, технічну, психологічну) та можливість спілкування як он-лайн, так і письмово. Найкращий результат навчання у дистанційному режимі отримали колективи, де учні, батьки, вчителі як зацікавлені однодумці об’єднались спільною метою та прагненнями та взяли на себе відповідальність за результат дистанційного навчання. Зазначимо, що обґрунтовані коментарі вчителя до виконаних завдань мотивували учнів до подальшого удосконалення знань, умінь та принесли впевненість у своїх силах. Сприяла розвитку мотивації учнів і налагоджена комунікація між педагогічними працівниками та батьками. Батьки мають значний вплив на формування та розвиток позитивної мотивації учнів. При опитуванні «Навчання дітей під час карантину», проведеному офісом освітнього омбудсмена, 8-13 квітня 2020 року 67,7% опитаних батьків вказали, що вони зацікавлені та допомагають своїй дитині з навчанням (65% частково пояснюють матеріал та допомагають з виконанням завдань, 47% допомагають з технічним налаштуванням пристроїв).

Карантин став фактором, який виявив проблемні місця у комунікації та показав на скільки учні здатні до самостійної роботи без постійного спонукання вчителя (під час уроку). Багато учнів гідно справились з викликами карантину та дистанційного навчання, проявили свою самостійність у виконанні завдань та внутрішню мотивацію до навчання.

А ось щодо навичок роботи з цифровими технологіями, то у багатьох закладах вже під час карантину було організовано консультування педагогічних працівників (індивідуальні та групові), навчання у дистанційному режимі з використанням сервісів для відеоконференцій, майстер-класи з використання різноманітних інструментів. Важливим елементом була самоосвітня діяльність педагогічних працівників: участь у вебінарах, інтернет-конференціях, практикумах, самостійний пошук та вивчення різних інструментів дистанційного навчання.

Обов’язковою складовою ефективної організації навчання у дистанційному режимі у закладі освіти було інформування усіх учасників освітнього процесу про застосовані підходи до організації навчання під час карантину та інструменти та сервіси, які використовуються при роботі з учнями. На практиці це здійснювалось з допомогою сайту школи. Відповідно до статті 30 Закону України «Про освіту» сайт сучасного закладу освіти повинен містити загальнодоступні ресурси з інформацією про свою діяльність. Зокрема, інформацію про інформаційно-освітнє забезпечення діяльності учасників освітнього процесу під час карантину: організацію навчання у дистанційному режимі, розклад, інструменти та платформи, які використовуються, контакти для зворотнього зв’язку та правила безпечної поведінки в інтернеті тощо.

## Які ж були практики організації навчання у дистанційному режимі?

Для закладів загальної середньої освіти сільської місцевості визначальним була відсутність доступу до швидкісного інтернету та сучасних засобів навчання тому найчастіше використовувалось навчання через закриті групи Viber, Facebook, Telegram. Переваги цього способу: можна використовувати для розміщення посилань на завдання, платформи, курси, тощо та для відповідей на питання, спілкування, взаємодії учасників. Але основним недоліком груп/спільнот є те, що нові повідомлення швидко зміщують попередні повідомлення, тому можна пропустити якусь важливу інформацію. Окрім того, постійна робота з малим екраном смартфону погіршує зір учнів, вчителів, а хаотичне надходження повідомлень викликає роздратування.

Найоптимальнішою платформою для повноцінної спільної роботи з групою учнів є Google Classroom. **Важливо:** відповідно до політики компанії Google існує вікове обмеження, щоб керувати обліковим записом Google (у країнах, яких немає в списку за посиланням: <https://bit.ly/2Uxs94x>, потрібно досягти 13 років). Але ці вимоги не поширюються на користувачів домену G Suite for Education.

Отже, організація навчання у дистанційному режимі адміністрацією закладу освіти повинна включати такі дії:

* визначення відповідального (для координації дистанційного навчання в закладі освіти, консультування щодо ресурсів, які будуть використовуватись);
* аналіз можливостей учасників освітнього процесу щодо технічного забезпечення та за необхідності розробити різні способи навчання або надати у тимчасове використання певні технічні засоби;
* обговорення єдиного підходу до організації дистанційного навчання, критеріїв оцінювання досягнень учнів та ознайомлення з ними всіх учасників освітнього процесу;
* організація та проведення навчання педагогічного колективу, батьків, учнів щодо роботи у дистанційному режимі;
* створення на сайті закладу освіти розділу «Дистанційне навчання» (або розміщення посилання на окремий с
* загальну інформацію про організацію освітнього процесу під час карантину;
* опис інструментів, які будуть використовуватись під час роботи у дистанційному режимі та короткі інструкції до них (можна вибрати в інтернеті);
* посилання на відкриті інтернет-ресурси, відеоуроки;
* окремі сторінки для класів, предметів, учителів;
* розклад он-лайн уроків, контрольних, консультацій;
* інформацію про безпечне поводження в інтернеті, правила організації роботи дитини за комп’ютером та збереження здоров’я під час навчання он-лайн;
* контактні дані для консультації з технічних та психологічних питань щодо навчання у дистанційному режимі;
* форму-опитування про навчання під час карантину для учнів, батьків, учителів;
* розміщення у соціальних мережах закладу освіти посилання на розділ чи сайт «Дистанційне навчання»;
* створення організаційних груп на Viber, Facebook, WhatsApp, Telegram для повідомлення важливої інформації щодо тривалості карантину, ресурсів дистанційного навчання (обов’язково обговорити правила спілкування та до котрої години це можливо!!!);
* проведення педагогічної ради щодо обговорення організації навчання у дистанційному режимі, ресурсів, інструментів та критеріїв навчання;
* підготовка наказу за рішенням педагогічної ради щодо організації навчання у дистанційному режимі.

Таким чином, комунікація як цілеспрямований процес передачі інформації з використанням правил та норм, необхідних для досягнення взаєморозуміння, стане обов’язковою умовою ефективної взаємодії між учасниками освітнього процесу і складовою розбудови внутрішньої системи забезпечення якості освіти.

В сучасних умовах управлінська діяльність оптимально забезпечується комунікаційною та цифровою компетентністю керівників закладу освіти, педагогічних працівників, батьків. Важливим є організація умов для вдосконалення комунікаційних та цифрових знань, вмінь; взаємонавчання педагогічних працівників; саморозвитку та самовдосконалення.

Ефективні комунікації між учасниками освітнього процесу створюють довірливі відносини, забезпечують дитиноцентрований підхід у навчанні, є основою педагогіки партнерства. А все це разом зроблять заклад освіти успішним.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Закон України «Про освіту» від 05.09.17 р. № 2145-VIII. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2145-19> (дата звернення 05.06.2020).
2. Закон України «Про повну загальну середню освіту» від 16.01.20 р. № 463-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/463-20> (дата звернення 05.06.2020).
3. Нова українська школа: концептуальні засади реформування середньої школи. URL: <http://bit.ly/2R5Qg93> (дата звернення 05.06.2020).
4. Внутрішня система забезпечення якості освіти: Абетка для директора. URL: <https://bit.ly/2YDTDXJ> (дата звернення 05.06.2020).
5. Грищенко І., Крахмальова Н. Роль комунікацій у функціонуванні вищих навчальних закладів. URL: <https://bit.ly/2Yo3DUO> (дата звернення 05.06.2020).
6. Коберник І., Краснова К. Ефективні комунікації для освітніх управлінців : посіб. URL: <https://bit.ly/37kGdnf> (дата звернення 05.06.2020).
7. Навчання дітей під час карантину: результати опитування батьків. URL: <http://osvita.ua/school/72997/> (дата звернення 05.06.2020).
8. Національний звіт за результатами міжнародного дослідження якості освіти PISA-2018 / кол. авт. : М. Мазорчук (осн. автор), Т. Вакуленко, В. Терещенко, Г. Бичко, К. Шумова, С. Раков, В. Горох та ін. ; Український центр оцінювання якості освіти. Київ : УЦОЯО, 2019. 439 с.
9. Щодо нагальних питань впровадження Закону України «Про повну загальну середню освіту» Лист МОН № 1/9-201 від 08.04.20 року URL: <https://osvita.ua/legislation/Ser_osv/72792/> (дата звернення 05.06.2020).