

ПОТЕНЦИАЛ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ НОВЫХ ФОРМ КОММУНИКАЦИИ ШКОЛ С СЕМЬЯМИ¹

Д.В. Чернышова,
С.Г. Косарецкий

В коммуникации школы и семей может использоваться широкий спектр методов, позволяющий общаться с каждой семьёй в соответствии с её нуждами, возможностями и интересами. Вовлечение членов семей в образовательный процесс несёт положительные эффекты не только для обучения ребёнка, но и самим родителям.

• коммуникация школы с семьями • методы коммуникации • информационно-коммуникационные технологии • интернет • электронная почта

Вовлечение семей в образование учащихся — одна из наиболее обсуждаемых тем в современных дискуссиях о ресурсах повышения качества образования.

Всё больше исследований выявляют многообразные эффекты вовлечённости. Отмечается, что эффектом родительской вовлечённости в образование являются достижения и когнитивное развитие ребёнка (Smrekar, Cohen-Vogel, 2001), улучшение установок родителей о самих себе, школе, школьном персонале и тех, кто принимает участие в развитии ребёнка (Becher, 1986), отношение педагогического коллектива к учащемуся. Обнаружено положительное влияние на чтение (Powell-Smith, Stoner, 2000), на результаты стандартизированных тестов и тестов знаний (Desimone, 1999). Выявлено, что высокая степень родительской вовлечённости соотносится с меньшими проблемами с поведением в школе, лучшей посещаемостью и подготовкой к занятиям, более успешным завершением среднего обучения и более низкими показателями отсева (Rumberger, 1995).

Кроме того, следует заметить, что по понятным причинам акцент на «участии в образовании детей» встречает заметно более позитивное отношение у педагогического сообщества и директорского корпуса, чем «участие в управлении школой»,

Практика

1
При подготовке статьи использованы материалы исследования, осуществлённого при поддержке РГНФ по теме «Моделирование коммуникативных стратегий взаимодействия образовательных институтов с общественностью в условиях модернизации», проект № 11-06-00380-а.

модели которого активно продвигались последнее время в общем образовании.

Главным условием вовлечения родителей в образование детей является коммуникация школы с семьями. В наиболее влиятельной на сегодняшний день модели родительской вовлечённости, которая была разработана D. Epstein, коммуникация является одним из ключевых компонентов. В работах D. Epstein показано, что коммуникация учителей с родителями улучшает многие формы вовлечённости родителей в образование в школе и дома, побуждая активно участвовать в школьной жизни, родительских советах, помогает учащимся дома в решении домашних заданий и создаёт благоприятную среду для обучения.

В исследованиях Norris С. и Watkins Т. была обнаружена прямая связь коммуникации с академическими достижениями (Norris, 1999, Watkins, 1997). Было показано, что коммуникация школы с родителями положительно влияет на текущую успеваемость, повышает результаты школьников на экзаменах, оказывает положительное влияние на посещаемость обучаемых.

Различные школьные системы используют разнообраз-

ные методы коммуникации с сообществом и семьями.

Анализ коммуникации школ и семей в ведущих зарубежных системах образования выявляет следующие формы:

- информационные бюллетени (учитель может описывать и суммировать новости, которые произошли в течение месяца и направлять в форме писем, бюллетеней по электронной почте родителям);
- ежемесячный календарь, который рассылается по почте каждый месяц, освещая события, которые должны произойти в школе;
- пакет информационных материалов, в котором содержатся телефоны, фамилии руководства, структура школы, её отделы;
- родительские собрания;
- конференции учителей и родителей;
- школьные советы,
- ежегодные публичные отчёты, доклады,
- письма,
- посещения школы.

Коммуникация может быть *официальной и неофициальной*. К «официальным» практикам, формам коммуникации относятся публичные отчёты о школьной политике, достижениях учащихся и прогрессе; официальные программы и встречи в школе; образовательные програм-

мы и мастерские для родителей; официальные встречи и конференции, относящиеся к успеваемости учащихся, особенностям их поведения; информация о домашней работе, включающую расписание, просьбы о написании домашней работы, письма по голосовой или электронной почте; информацию о специальных программах, которые проводятся в школе (образовательные, факультативные).

К *неофициальным* практикам относятся беседы учителей и родителей о программах обучения; незапланированная переписка; телефонные звонки; выпуск школьных, ученических, классных бюллетеней.

Содержание официальной коммуникации включает вопросы, имеющие значение для большинства родителей: учебные достижения детей, школьные мероприятия, и др., в то время как неофициальная коммуникация отвечает больше индивидуальным запросам.

Многие исследователи сходятся во мнении, что традиционные способы коммуникации родителей со школой и педагогическим персоналом демонстрируют всё меньшую эффективность и необходим поиск новых форм. Отмечается, что родители предпочитают, чтобы

учителя использовали формы, отличающиеся от традиционных записок или встреч после уроков.

Российских исследований этого вопроса крайне мало, но имеющиеся подтверждают отмеченную тенденцию: традиционные формы коммуникации используются родителями более активно, чем новые (Интернет, электронная почта, смс), однако их спектр уже не удовлетворяет потребностей, а готовность родителей к использованию новых форм, в свою очередь, возрастает (Селиверстова И.В., Косарецкий С.Г., 2009).

За последние годы произошли существенные изменения технологий информирования и коммуникации. В какой степени они затронули сферу коммуникаций школы и семей? Обладают ли они потенциалом для повышения эффективности коммуникации? В первую очередь речь идёт об использовании Интернета, электронной почты, sms.

Последние годы появились публикации, затрагивающие вопросы использования школьных сайтов для коммуникации с родителями. Теме переписки с использованием электронной почты уделяется внимания заметно меньше.

При этом электронная переписка администрации и пе-

Практика

дагогов с родителями получает всё большее распространение в зарубежных системах образования. В Британии электронная переписка между родителями и учителями стала повсеместной благодаря государственной инициативе под руководством члена парламента Джима Найта (4, 2006).

В США в электронную переписку включены 73% учителей средней школы и 68% — в старшей. В Сингапуре переписываются с родителями по электронной почте: 55% учителей в начальных классах, 51% — в средней школе, 30% — в 7–10 классах, 28% в 11–12 классов (Chun Ниа, 2009).

Исследования указывают на следующие преимущества электронной переписки по сравнению с традиционными формами: она не требует много времени как очные встречи (что важно для работающих родителей (*добавим от себя — и для перегруженных российских учителей*)), не затратна, позволяет оперативно взаимодействовать, комфортна для участников (Branzburg, 2001).

Следует заметить, что частота коммуникации оказывает сильное влияние на родительскую вовлечённость. По мнению специалистов, она должна быть достаточной, так,

чтобы родители чувствовали, что они адекватно информированы и являются значимыми партнёрами в школьно-семейных отношениях. Электронная переписка может носить достаточно неофициальный (неформальный) характер, что отвечает индивидуальным запросам значительной части родителей и стимулирует их к общению.

Электронная коммуникация вызывает позитивное отношение у родителей ещё и в силу того, что не вызывает стресс, с которым для многих связано непосредственное взаимодействие с учителем.

Сопоставление возможностей использования для коммуникации сайта и электронной почты приводит к выводам, что сайт является более формальной и общей формой коммуникации, коллектором различной информации, в то время как электронные письма ориентированы на более частную коммуникацию. Даже если рассылка совершается несколькими агентами коммуникации, то эффект от получения письма — «как от «личного» обращения». Сайты более удобными для статичной информации, которая не нуждается в поправках. А электронные письма более подходят для информации, которая часто изменяется или требует

незамедлительного внимания. При этом эти две формы коммуникации комплиментарны и ориентированы на то, чтобы лучше информировать школьное сообщество о новостях, мероприятиях и т.д. (Bernstein, 1998).

В исследовании R. Rogers и V. Wright (Rogers, Wright, 2008) оценивалась эффективность межличностной коммуникации (мобильных телефонов и электронной почты) и массовой коммуникации (школьных сайтов) в коммуникации между родителями и учителями в средней школе.

Все опрошенные учителя отметили, что имеют в классе компьютер, подключённый к Интернету. Доля тех, кто пользуется электронной почтой, составила 95,8%.

Результаты исследования показали, что 72% родителей имеют в наличии компьютер, и только 35,8% отметили, что используют электронный ящик для коммуникации с учителем.

В рамках исследования выявлены причины, по которым родители не включаются в электронную коммуникацию: плохая связь, отсутствие почтового аккаунта, необходимых навыков. Многие родители отмечали отсутствие у них знаний и об адресе почты учителя, т.е. преимущества, и ограничения. Не все

агенты коммуникации (как учителя, так и родители) готовы контактировать, используя интернет-связь. Причины такого положения — что у учителей нет почты. Некоторые родителей говорили о фрустрации в ситуации, когда они пытаются контактировать с учителем по почте, а учителя не отвечают на их письма. Учителя отмечали, что желание родителей контактировать тем или иным способом зависит от социально-экономического статуса семьи: родители с низким доходом предпочитают общаться очно.

В исследовании коммуникации с использованием электронной почты, проведённом В. Thompson (Thompson, В. 2008), выявлено, что наиболее распространённой темой электронной переписки учителей и родителей является тема оценок (57,8% опрошенных). По мнению учителей, информацию об успеваемости стало проще доносить по электронной почте, в связи с возможностью её быстрого и конкретного представления.

Вторая главная тема — расписание (13,78%). По мнению опрошенных, электронная почта хорошо работает в ситуации работы с конкретной информацией, когда нужно оперативно передать точную дату расписания, встре-

Практика

чи. Третья тема — вопросы здоровья (физического и психологического благополучия) обучающихся (9,97%). Четвёртая тема — поведение школьников в классе, взаимодействие учеников между собой (7,04%)

По данным исследования, затраты времени учителей на коммуникацию не значительны: учителя в среднем тратят от полчаса до часа в неделю на общение с родителями. В свою очередь родители могут писать 3–4 раза в день и затем не писать месяцами. Однако учителя полагают, что такая частота не вызывает неудобства и не создаёт границ в общении. Некоторые учителя могут регулярно переписываться с 2–5 родителями. В среднем отмечается, что учителя и родители пишут недлинные сообщения: учителя в среднем — 6,9 строки; родители — 6,3 строки. Учителя также делают массовую рассылку родителям, в т.ч. в начале учебного года, когда учителя рассылают свои электронные адреса с просьбой писать письма. Родители обычно первыми начинают коммуникацию, за исключением массовых рассылок.

В рамках исследования как учителя, так и родители отмечали, что общение по электронной почте улуч-

шает успеваемость учеников, поскольку создаёт условия для более тщательного выполнения домашней работы, и улучшает поведение, т.к. даёт оперативную информацию об отклонениях в поведении и конфликтах, позволяющую родителям своевременно принимать меры. Отмечается польза электронной коммуникации для планирования: уточнения расписания, установления даты для времени встречи.

Любопытно, что отношение учащихся к общению родителей с учителями по электронной почте может быть негативным.

Риски использования электронной переписки между учителями и родителями производны от традиционных недостатков электронной коммуникации.

Импульсивность, с которой родители могут писать письма, может рассматриваться учителями как негативный тон, что может вызывать их ответную реакцию и нежелание общаться. Грамматические ошибки родителей могут формировать критическое отношение со стороны учителя. С другой стороны, сами учителя могут совершать ошибки, которые также могут создавать помехи в общении и становиться объектом критики.

Существенным обстоятельством, выявленным в исследованиях, является то, что электронная коммуникация не эффективна для изменения установок родителей (особенно негативных) и решения сложных вопросов, связанных с успеваемостью и поведением учащихся. Здесь преимуществом обладают формы непосредственной межличностной коммуникации.

Каковы возможности российских школ и педагогов в использовании электронной формы коммуникации? По данным опроса учителей в рамках мониторинга экономики образования (2010 г.), проведённого НИУ «Высшая школа экономики», 72,4% преподавателей московских школ и 49,4% школ регионов РФ пользуются интернетом и электронной почтой практически каждый день. 16,1% в Москве и 22,7% в регионах пользуется в один-два раза в неделю. Один-два раза в месяц — 3,5% в Москве, 8,9% — в регионах. Один раз в два-три месяца — 2,8% в Москве и 4,1% в регионах. Практически не пользуются Интернетом — 4,7% в Москве и 13,9% в регионах. Тратят в неделю на Интернет больше восьми часов — 21,7% и в Москве и 11% в регионах. От 4 до 8 часов в неделю —

16,1% (Москва) и 12,8% (регионы). Менее часа — 15% (Москва) и 16,1% (регионы). Практически не выходят в Интернет — 0,4% (Москва) и 4,5% (регионы).

Значимым фактором, влияющим на активность использования электронной почты, является наличие технической возможности. По данным интернет-переписи, организованной РИА Новости (1) при поддержке Межрегиональной ассоциации мониторинга и статистики образования (МАМСО) в рамках проекта «Социальный навигатор», в которой приняли (на декабрь 2011 г.) участие 82,627 тысячи учителей, что составило 7,85% от численности всех школьных учителей, 94% имеют дома компьютер.

Существующие показатели оснащённости школ компьютерами не позволяют оценить их доступность для педагогов. Данные интернет-переписи учителей показывают, что имеют компьютеры на работе 74% педагогов.

Если говорить об использовании Интернета педагогами в школе, то формально все общеобразовательные школы в рамках национального проекта «Образование» подключены к сети Интернет. Интернетом на работе могут воспользоваться 62%

Практика

педагогов (данные интернет-переписи).

Серьёзным барьером является качество связи. По данным мониторинга скорости подключения на сайте kpmo.ru (на 1 февраля 2012 г.) 42,5% российских школ имели доступ со скоростью 128 кбит/сек, 21% — до 256 кбит/сек., 11% — до 512 кбит/сек., 7,5% — до 2 мбит/сек. Низкую скорость интернет-подключения отмечают 46% учителей, участвовавших в интернет-переписи (46%).

К другим трудностям, которые возникают при использовании Интернета в работе учителя, также относят отсутствие времени (более 45%), платность образовательных интернет-ресурсов (почти 30%).

Доступность компьютеров и Интернета — принципиальное условие, но все ли готовы к его использованию? Обращаясь вновь к данным интернет-переписи, отметим, что свой уровень владения информационно-коммуникационными технологиями считают достаточным около 73% участников. Остальные полагают, что уровень необходимо повысить. Почти треть участников переписи считает, что их уровня владения информационно-коммуникационными технологиями недостаточ-

но, чтобы осуществлять свою педагогическую деятельность на современном качественном уровне. Абсолютно недостаточным для педагогической деятельности на качественном уровне считают 5% преподавателей.

Немаловажен вопрос и о возможностях использования Интернета для электронной переписки у родителей. Согласно данным компании *ComScore* (3), Россия сохраняет лидерство по количеству уникальных пользователей Интернета среди европейских стран (ноябрь 2011 года). Российская интернет-аудитория в ноябре 2011 года составила 52,486 миллиона пользователей в возрасте старше 15 лет. В среднем каждый российский пользователь провёл в ноябре в сети 24,5 часа и просмотрел около 2,73 тысячи веб-страниц. По данным опроса ВЦИОМ (2009 г.), доступом к Интернету обладает каждый третий (32% всех жителей) гражданин России. Электронную почту использует 79%, из числа имеющих доступ к Интернету.

Согласно рейтингу «РИА-Аналитика» (2), основанному на ранжировании регионов по сумме показателей, полученных в результате исследования Росстата (в 2010 году) по доли членов домохозяйств

в регионе, пользующихся Интернетом постоянно и доли членов домохозяйств, пользующихся Интернетом от случая к случаю, лидирующие позиции занимает Москва, где регулярно или периодически Интернетом пользуются 72,9% населения. Второе место в рейтинге заняла Республика Карелия, где проводится активная политика по внедрению информационных технологий. В этом регионе доля пользователей Интернета составляет 59,2%. Замыкает тройку со значением 58,8% Санкт-Петербург.

В первую десятку рейтинга вошли также Ямало-Ненецкий автономный округ, Мурманская область, Ленинградская, Челябинская области, Ханты-Мансийский автономный округ, Республика Коми и Новгородская область.

В число регионов с наименьшей долей пользователей Интернета по итогам 2010 года вошли Республики Тыва (7,8%), Дагестан (10,6%), Карачаево-Черкесская Республика (10,8%), Курская область (12,2%) и Кабардино-Балкарская Республика (14,8%).

Портрет ежедневного пользователя сети выглядит следующим образом: как правило, это житель Северо-Западного округа (27%), Москвы

и Санкт-Петербурга и крупных городов (22–25%), мужчина (17%), в возрасте от 18 до 24 лет (36%), высокообразованный и материально обеспеченный (28 и 22% соответственно), а также учащийся (47%). Не обращаются же к сети, в основном, жители Поволжья и Урала, селяне, женщины, а также пенсионеры и неквалифицированные рабочие.

Электронная коммуникация играет всё большую роль в общении школы и семей (педагогов и родителей). Растёт спрос на данный формат общения со стороны родителей. Во многих исследованиях говорится о том, что электронная коммуникация более эффективна, чем традиционные методы коммуникации: регулярные встречи с учителями.

При этом общение по электронной почте имеет как свои преимущества, так и ограничения. Не все агенты коммуникации (как учителя, так и родители) готовы контактировать, используя интернет-связь. Причины этого явления различны: от недостатка компетенций до социо-экономического статуса семьи. Позволяя более оперативно решать задачи информирования в отношении текущей успеваемости и расписания, электронная переписка уступает непосредствен-

Практика

ным контактам по эффективности в решении задачи изменения родительских установок.

Российские учителя имеют на сегодняшний день возможности для использования электронной коммуникации. Однако имеющиеся условия нельзя признать оптимальными. Доступность Интернета на работе и качество связи остаётся на низком уровне. Наряду с этим часть педагогов не владеет достаточными навыками для организации эффективной коммуникации в сети Интернет. К тому же электронная переписка предполагает определённую культуру общения. В этой связи полезным представляется включение вопросов электронной коммуникации с родителями в программы повышения квалификации учителей и администраторов.

В свою очередь, потенциальная готовность родителей к коммуникации со школой с использованием электрон-

ной почты достаточно сильно зависит от территории проживания и социального статуса. В частности, в сельских школах и в школах, со значительной долей родителей с низким социально-экономическим статусом, перспективы скорого внедрения данной формы коммуникации не велики.

Можно заключить, что использование новых форм коммуникации педагогов с родителями актуально для российской школы и должно получить поддержку со стороны органов управления образованием и администрации. При этом школы и учителя не должны спешить отказываться от традиционных способов взаимодействия с родителями. В идеале в коммуникации школы и семей должен использоваться широкий спектр методов, позволяющий общаться с каждой семьёй в соответствии с её нуждами, возможностями и интересами.