

# ЭЛЕКТРОННЫЕ КОММУНИКАЦИИ ШКОЛЫ И СЕМЬИ<sup>1</sup>

**Сергей Геннадьевич Косарецкий,**

директор Центра социально-экономического развития школы  
Института развития образования Национального исследовательского  
университета «Высшая школа экономики», кандидат психологических наук

**Дарья Викторовна Чернышова,**

стажер-исследователь Центра социально-экономического развития школы  
Института развития образования НИУ ВШЭ

**Привлечение семей к школьной жизни учащихся — одна из наиболее обсуждаемых тем в современных дискуссиях о ресурсах повышения качества образования.**

- эффекты участия родителей в школьной жизни
- методы коммуникации
- официальная и неофициальная коммуникация
- электронная переписка

## Участие родителей в образовании детей

Всё больше исследований выявляют многообразные эффекты вовлечённости родителей в школьную жизнь. Отмечается, что эффектом родительской вовлечённости в образование становятся достижения и когнитивное развитие ребёнка, улучшение мнения родителей о себе, школе, школьном персонале, отношении педагогов к ученику; безусловно и положительное влияние на чтение, результаты стандартизированных тестов и тестов знаний. Выявлено, что при высокой родительской вовлечённости меньше проблем с поведением в школе, лучше посещаемость и подготовка к занятиям, ниже показатели отсева.

<sup>1</sup> 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.

Кроме того, акцент на «участии в образовании детей» встречает заметно более позитивное отношение у педагогического сообщества и директорского корпуса, чем «участие в управлении школой», модели которого активно продвигаются последнее время в общем образовании.

Главным условием привлечения родителей к образованию детей становится коммуникация школы с семьями: родители участвуют в школьной жизни, родительских советах, что создаёт благоприятную среду для обучения. Коммуникация школы с родителями положительно влияет на посещаемость и текущую успеваемость, повышает результаты школьников на экзаменах.

## Методы коммуникации с семьями

Школьные системы используют разнообразные методы коммуникации с семьями. В ведущих зарубежных системах

образования используются такие формы коммуникации:

- информационные бюллетени: учитель сообщает родителям о новостях по электронной почте;
- ежемесячный календарь: 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» формам коммуникации относятся публичные отчёты о школьной политике, достижениях учащихся; официальные программы и встречи в школе; образовательные программы и мастерские для родителей; официальные встречи и конференции по вопросам успеваемости учащихся, их поведения; информация о домашней работе, расписании, письма по голосовой или электронной почте; информация 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, учебных, классных бюллетеней.

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

Известно, что традиционные способы коммуникации родителей со школой и педагогическим персоналом всё менее эффективны и не-

обходим поиск новых форм: родители предпочитают, чтобы учителя использовали формы, отличающиеся от традиционных записок или встреч после уроков. Правда, традиционные формы коммуникации многие родители пока используют более активно, чем новые, однако их спектр уже не удовлетворяет потребностей, а готовность родителей к использованию новых форм возрастает.

За последние годы произошли существенные изменения технологий информирования и коммуникации. В какой мере 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.

### Электронная переписка

Электронная переписка администрации и педагогов с родителями получает всё большее распространение в зарубежных системах образования. В Британии электронная переписка между родителями и учителями стала повсеместной благодаря государственной инициативе. В США в электронную переписку включены 73% учителей средней школы и 68% — старшей. В Сингапуре переписываются с родителями по электронной почте 55% учителей в начальных классах, 51% — в средней школе, 30% — в 7–10-х классах, 28% в 11–12-х классах.

Очевидны преимущества электронной переписки: она не требует времени на встречи, что очень важно для работающих родителей и для перегруженных российских учителей, не затратна, позволяет оперативно взаимодействовать, комфортна для участников.

Частота коммуникации ощутимо влияет на родительскую вовлечённость. По мнению специалистов, она должна быть достаточной, так, чтобы родители чувствовали, что они адекватно информированы и стали

значимыми партнёрами в школьно-семейных отношениях. Электронная переписка может иметь 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 потому, что не вызывает стресса, с которым для многих связано непосредственное взаимодействие с учителем.

Сопоставление возможностей использования сайта и электронной почты приводит к выводам, что сайт — более формальная и общая форма коммуникации, коллектор различной информации, в то время как электронные письма ориентированы на более частную коммуникацию. Даже если рассылка совершается несколькими родителям, то эффект от получения письма — «как от личного обращения». Сайты более удобны для статичной информации, которая не нуждается в поправках, а электронные письма более подходят для информации, которая часто изменяется или требует незамедлительного внимания. Эти две формы коммуникации ориентированы на то, чтобы лучше информировать школьное сообщество о новостях и мероприятиях.

В исследованиях, оценивающих эффективность межличностной коммуникации (мобильных телефонов и электронной почты) и массовой коммуникации (школьных сайтов) во взаимодействии родителей и учителей в средней школе, выявлены причины, по которым родители не включаются в электронную коммуникацию: плохая связь, отсутствие почтового аккаунта, необходимых навыков. Многие родители не знают адрес электронной почты учителя, далеко не все семьи (да и педагоги) имеют компьютер, интернет-связь. Учителя отмечают, что желание родителей контактировать тем или иным способом зависит от социально-экономического статуса семьи: родители с низким доходом предпочитают общаться очно.

В исследованиях коммуникации с использованием электронной почты выявлено, что наиболее распространена в электронной переписке учителей и родителей тема оценок (57,8% опрошенных). По мнению учителей, информацию об успеваемости проще сообщать по электронной почте, поскольку её можно быстро представить.

Вторая главная тема — расписание (13,78%). По мнению опрошенных, электронная почта хорошо работает с конкретной информацией, когда нужно оперативно передать точную дату расписания, встречи. Третья тема — здоровье физическое и психологическое благополучие учащихся (9,97%). Четвёртая тема — поведение школьников в классе, взаимодействие учеников между собой (7,04%).

Затраты времени учителей на коммуникацию незначительны: 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. И учителя, и родители пишут недлинные сообщения по несколько строк. Учителя делают массовую рассылку родителям, в том числе в начале учебного года, когда учителя рассылают свои электронные адреса с просьбой писать письма. Родители обычно первыми начинают электронное общение.

И педагоги, и родители отмечают, что общение по электронной почте улучшает успеваемость учеников, поскольку создаёт условия для более тщательного выполнения домашней работы и поведения, даёт оперативную информацию, позволяющую родителям своевременно принять меры.

Импульсивность обращения родителей может вызывать негативное отношение учителей и нежелание общаться, а грамматические ошибки родителей могут формировать критическое отношение учителя. Но и сами учителя делают ошибки, изменяя отношение к себе родителей не в лучшую сторону.

Электронная коммуникация неэффективна для изменения установок родителей

(особенно негативных) и решения сложных вопросов, связанных с успеваемостью и поведением учащихся. Здесь преимущество у непосредственной межличностной коммуникации.

### Оснащённость школ

Каковы возможности российских школ и педагогов в использовании электронной формы коммуникации? По данным опроса учителей в рамках мониторинга экономики образования, проведённого Национальным исследовательским университетом «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 один — два раза в неделю; один — два раза в месяц — 3,5% (Москва), 8,9% (регионы); один раз в два — три месяца — 2,8% (Москва) 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% в Москве и 11% в регионах; от 4 до 8 часов — 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).

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, но могут им воспользоваться на работе 62% педагогов (данные интернет-переписи).

Серьёзный барьер — качество связи. По данным мониторинга скорости подключения на сайте krtto.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%).

### Уровень владения ИКТ

Доступность компьютеров и Интернета — принципиальное условие, но все ли готовы его использовать? 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 недостаточно, чтобы вести свою педагогическую деятельность на современном качественном уровне. Абсолютно недостаточным для педагогической деятельности на качественном уровне считают свой уровень 5% преподавателей.

### Интернет-аудитория

Немаловажен вопрос и о возможностях использовать Интернет для электронной переписки у родителей. 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) граждан России. Электронную почту используют 79% из числа имеющих доступ к Интернету.

Согласно рейтингу «РИА-Аналитика», основанному на ранжировании регионов по сумме показателей, полученных в результате исследования Росстата (в 2010 году) (доля членов домохозяйств в регионе, пользующихся Интернетом постоянно, и доля 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 активно внедряются информационные технологии. 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, Ленинградская, Челябинская, Новгородская области, Ханты-Мансийский автономный округ, Республика Коми.

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.

#### **«Плюсы» и «минусы» электронной коммуникации**

Таким образом, электронная коммуникация играет всё большую роль в общении школы и семей (педагогов и родителей), растёт спрос родителей на этот формат общения. Но общение по

электронной почте имеет как свои преимущества, так и ограничения. Не все учителя и родители готовы контактировать, используя интернет-связь. Причины — от недостатка компетенций до социо-экономического статуса семьи. Позволяя более оперативно решать задачи информирования о текущей успеваемости и расписании, электронная переписка уступает непосредственным контактам при необходимости изменить родительские установки.

У российских учителей есть сегодня возможности использовать электронную коммуникацию, но условия нельзя признать оптимальными. Доступность Интернета на работе и качество связи остаются на низком уровне, часть педагогов не владеет достаточными навыками для эффективной коммуникации в сети Интернет. К тому же электронная переписка предполагает определённую культуру общения. Ясно, что надо включать вопросы электронной коммуникации с родителями в программы повышения квалификации учителей и администраторов школы.

В свою очередь, потенциальная готовность родителей к коммуникации со школой с использованием электронной почты достаточно сильно зависит от территории проживания и социального статуса семей учащихся. В частности, в сельских школах и в школах со значительной долей родителей с низким социально-экономическим статусом, перспективы скорого внедрения этой формы коммуникации невелики.

Новые формы коммуникации педагогов с родителями необходимы российской школе и должны получить поддержку органов управления образованием и администрации школ. 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. **НО**