

Ghid/Sfaturi pentru școli privind îmbunătățirea comunicării cu părinții/îngrijitorii

În timpul unei crize precum pandemia de COVID-19, consolidarea comunicării, a transparenței și încrederii stă la baza implementării unor măsuri adecvate de limitare a răspândirii virusului. Comunicarea poate contribui la înțelegerea și abordarea temerilor, a interpretărilor greșite; la consolidarea implicării comunitare pentru abordarea dificultăților întâlnite. De asemenea, poate contribui la dezvoltarea unei culturi a comunicării deschise și a implicării care pot genera rezultate eficiente și sustenabile. Cercetările care au avut la bază criza de Ebola din 2014-2015 arată că implicarea actorilor locali în vederea dezvoltării gradului de implicare și a încrederii pot îmbunătăți succesul acestor măsuri de sănătate publică. O comunicare bidirecțională va asigura un spațiu de ascultare a îngrijorărilor, feedback-ului, miturilor și zvonurilor privind Covid-19, precum și transmiterea de informații despre virus. Reacțiile școlilor pot porni de la ceea ce aud de la elevi și părinți, ceea ce poate cuprinde inclusiv corectarea dezinformării.

Pentru public este dificil să facă diferența între informații care au la bază dovezi științifice și cele care provin din surse îndoielnice. Comunicarea între școli, părinți/îngrijitori, elevi și profesori este esențială pentru a asigura o înțelegere clară a ceea ce trebuie făcut, de către cine și cum. În vremuri de incertitudine, este important ca părinții să se implice în relația cu școala copiilor lor. Școlile vor menține legătura permanentă cu părinții și le vor oferi și părinților șanse pentru a se implica. Comunicarea permanentă între școli și părinți/îngrijitori va fi esențială pentru a spori încrederea celor din urmă în măsurile puse în aplicare de către școli și pentru a evita abandonul școlar. De asemenea, va asigura implicarea familiei și a elevilor în procesul de învățare, fie că este în persoană, la distanță sau în sistem combina, și va contribui la evitarea abandonului școlar.

Aspecte esențiale pentru consolidarea comunicării între școli și părinți:

1. Evaluarea nevoilor de comunicare

Evaluarea nevoilor părinților și elevilor privind COVID-19 prin realizarea unui scurt sondaj prin apeluri telefonice, platforme online de socializare, google classrooms, alte tipuri de platforme online sau în timpul ședințelor cu părinți, ori de câte ori este posibil. Sondajele pot aborda lacunele de cunoștințe, canalele preferate de comunicare, frecvența comunicării și tipul de informații și implicare așteptate, zvonuri, interpretări greșite, temeri și îngrijorări; precum și tipul de susținere de care părinții și elevii simt că au nevoie pentru a se simți în siguranță și pentru a se bucura de succes. Rezultatele acestor sondaje pot fi folosite pentru a personaliza comunicarea și instrumentele și abordările necesare pentru a spori implicarea prin asigurarea adecvării și pertinentei acestora și prin abordarea așteptărilor părinților/îngrijitorilor.

2. Consolidarea utilizării unor multiple canale de comunicare

Ca rezultat al măsurilor de sănătate publică menite să limiteze răspândirea COVID-19, necesitatea unei comunicări eficiente între școală și familie a devenit mai complexă. Școlile nu se pot limita la un singur canal de comunicare pentru ca mesajele lor să ajungă la toate familiile; este vitală utilizarea mai multor tipuri de strategii adaptate și personalizate în funcție de nevoile și programul familiilor. Punctul esențial este consolidarea utilizării tuturor canalelor de comunicare disponibile pentru a avea cele mai bune șanse de a

ajunge la toți părinții. Nu toți părinții pot fi abordați în același fel și nu toți vor interacționa în aceeași măsură. Unii părinți preferă să li se transmită informații prin email, pe când alții nu se simt suficient de încrezători pentru a răspunde la emailurile primite sau pot avea acces limitat la instrumentele și platformele de comunicare, inclusiv acces limitat la internet. Pe când altor părinți le place să folosească platformele online de socializare și se simt în largul lor în acest tip de interacțiune. Alte considerente care vor fi luate în seamă când se va hotărî ce platforme/metode vor fi folosite, se referă la urgența mesajului/natura dinamică a situației vizate. Cel mai important aspect este decizia privind comunicarea mesajelor către familiile cele mai vulnerabile.

Printre strategiile care pot fi luate în considerare se numără:

- Conferințele cu părinții în mediul online
- Dosare săptămânale sau lunare ale activității elevilor transmise familiei pentru a putea fi revizuite și comentate de către părinți
- Apeluri telefonice
- Grupurile de mesaje
- E-mail sau site-ul web al școlii
- Platformele online de socializare
- Newsletter pentru părinți
- Sesiunile anuale de *porți deschise*
- Aplicații pentru telefoanele mobile
- Podcast-uri

Mesajele vor fi transmise atât taților cât și mamelor.

3. Comunicarea va fi clară și coerentă

Este foarte importantă dezvoltarea unei culturi a comunicării în mod consecvent și sistematic, stabilirea unor mecanisme de comunicare clare și consecvente, o obișnuință a comunicării cu părinții și asigurarea că toți părinții primesc informațiile privind aspectele esențiale și progresele înregistrate. Comunicarea poate merge dincolo de COVID-19, dar subiectul coronavirusului va fi punctul esențial al consolidării comunicării. Școlile se vor asigura că evaluează și abordează întrebările și preocupările părinților, elevilor și profesorilor. De asemenea, este important ca școlile să se asigure că toți părinții și elevii, inclusiv cei mai vulnerabili, pot avea acces la informațiile esențiale prin transmiterea unor informații adaptate nivelului de dezvoltare al copiilor și accesibile tuturor elevilor, inclusiv celor cu dizabilități. De asemenea, școlile se vor asigura că mesajele transmise sunt în conformitate cu recomandările venite din partea autorităților din domeniul sănătății publice pentru a evita inconsecvențele și confuziile. Un factor important ce trebuie avut în vedere se referă la felul în care școlile pot consolida încrederea părinților în școli, astfel încât aceste instituții să fie văzute ca o autoritate de încredere pentru transmiterea de informații și de luare a deciziilor. Informațiile care vor comunicate pornesc de la mesaje factuale distribuite pe site-ul web al școlii, la postări zilnice pe conturile de socializare online ale școlilor (conturile de Facebook și Twitter), oferind orientări și susținere în materie de sănătate mintală și protecție.

Comunicarea privind COVID-19 cu părinții, elevii și personalul poate include:

1. Transmiterea de informații actualizate privind situația COVID-19 către părinți și elevi și privind măsurile luate de școală pentru a reduce riscurile la care sunt expuși elevii. Măsurile/acțiunile așteptate din partea părinților/îngrijitorilor și elevilor. Deciziile și inițiativele dezvoltate și puse în aplicare pentru ca școlile să nu înregistreze cazuri de infecții cu coronavirus.
2. Oferirea de sfaturi privind bunele practici de sănătate și igienă. Promovarea măsurilor zilnice de protecție, detalierea metodelor prin care poate fi oprită răspândirea COVID-19.
3. Informarea tuturor elevilor, personalului și familiilor privind persoanele pe care le pot contacta în cazul în care au întrebări sau îngrijorări referitoare la COVID-19.
4. Înștiințarea familiilor în cazul în care se identifică un caz de infecție cu coronavirus în rândul elevilor și personalului și soluțiile propuse de școală pentru a evita infecțiile ulterioare.
5. Încurajarea personalului și a elevilor în a lua pauze de la urmărirea, citirea și ascultarea știrilor privind veștile și poveștile despre COVID-19 pentru a evita împovărarea și stresul.

6. Promovarea unei alimentații sănătoase, a exercițiilor fizice, a unui somn adecvat și alocarea de timp pentru momentele de relaxare.
7. Încurajarea membrilor personalului și elevilor spre a vorbi cu persoanele de încredere despre îngrijorările lor și despre cum se simt.
8. Informarea părinților/îngrijitorilor cu privire la felul în care pot susține învățarea; cum pot susține școlile în a deveni mai bune și cum pot îmbunătăți învățarea.
9. Informarea familiilor privind schimbările apărute în curriculumul academic și programul școlar.
10. Informarea părinților privind suportul psihologic oferit de școală.
11. Încurajarea familiilor în a-și imuniza copiii potrivit schemei naționale de imunizare.
12. Informarea familiilor cu privire la măsurile luate pentru a le asigura că elevii cu afecțiuni medicale preexistente își pot continua educația (online sau în școli).
13. Înștiințarea părinților cu privire la mecanismele existente de comunicare a îngrijorărilor lor către personalul didactic, inclusiv invitarea părinților la întâlnirile de colaborare unde își pot exprima opiniile și prioritățile.
14. Încurajarea părinților spre a crea grupuri de părinți în cadrul cărora să discute dificultățile și îngrijorările pe care le au.
15. Încurajarea familiilor în a oferi feedback, comentarii, îngrijorări privind continuitatea școlilor prin folosirea sistemului de feedback al școlilor.

4. Identificarea tonului adecvat

Mulți părinți sunt extrem de neliniștiți în ceea ce privește COVID-19. Părinții se tem de ceea ce se poate întâmpla, pierderea posibilității de a-și urma programul zilnic și normalitatea oferită de școli; este important ca școlile să abordeze aceste aspecte în comunicarea cu părinții. Comunicarea va avea scopul de a oferi susținere și confort și se va folosi un ton empatic care să denote înțelegere și compasiune. Informațiile primite din partea școlii sunt tot atâtea șanse de a le aduce la cunoștință copiilor și familiilor lor că fac parte din școală în continuare și că bunăstarea lor și a profesorilor va continua să existe. Și mai important este că școlile trebuie să înțeleagă că fiecare familie are o serie de provocări unice și proprii, și prin urmare vor folosi tonul adecvat fiecărei familii.

Sfaturi privind comunicarea cu părinții:

- **Ascultați-i pe părinți** și adresați-le întrebări pentru a le înțelege mai bine comportamentul, îngrijorările, percepțiile și acțiunile vizate privind prevenția răspândirii coronavirusului
- **Folosiți un ton cald și pozitiv**, fie că transmiteți mesaje prin email, sms sau în persoană, fiți deschiși și optimiști și oferiți încurajări.
- **Comunicați des**, asigurați-vă că puteți comunica în mod regulat, identificați împreună cu familiile o abordare fezabilă pentru a comunica și informa
- **Cultivați sentimentul de încredere**, baza unei comunicări eficiente cu părinții începe cu o relație de încredere. Este esențial pentru părinți să poată avea încredere în profesorii copiilor lor. Când discutați cu părinții, asigurați-vă că aceștia au încrederea în confidențialitatea comunicării și că principalul scop este acela de a asigura interesul suprem al elevilor.
- **Nu există o rețetă general valabilă** în materie de comunicare părinte-profesor. Identificați instrumentele de comunicare cele mai adecvate fiecărei familii și folosiți-le. În unele cazuri, va fi nevoie de o combinație de instrumente/abordări pentru a vă asigura că ajungeți la fiecare familie. Nu presupuneți, școlile nu trebuie să emită presupuneri în ceea ce privește viața de familie a elevilor, trebuie să aveți în vedere că familiile vin din contexte diferite și au convingeri diverse.
- **Puneți-i în valoare pe părinți** implicându-i în educația copiilor și recunoscându-le implicarea.

5. Promovați transmiterea informațiilor

Este esențial să creați mecanisme de feedback clare și accesibile pentru familii astfel încât acestea să își poată exprima opiniile, îngrijorările și așteptările. Odată ce aceste mecanisme au fost stabilite, asigurați-vă că funcționează în mod adecvat, pentru a păstra nivelul de încredere și implicare. Mecanismul de feedback¹ va asigura responsabilizarea, transparența, capacitatea și va favoriza o comunicare bidirecțională cu rolul de a asculta îngrijorările, feedback-ul, miturile și zvonurile privind Covid-19, precum și cu rolul de a comunica informații despre virus. Sunt disponibile orientări pentru consolidarea mecanismelor de feedback și pentru identificarea unor metode adecvate de a-i asculta pe părinți, profesori și elevi într-o manieră continuă și sistematică [link](#).

Reîntăriți faptul că familiile trebuie să informeze școala și autoritățile medicale în situația în care un membru al familiei a fost diagnosticat cu COVID-19 și că ar trebui să își țină copilul acasă; evidențiați că școlile vor oferi susținerea adecvată atunci când copilul rămâne acasă, asigurând intimitatea și evitând stigmatizarea celor care au fost diagnosticați cu COVID-19. Profitați de ședințele (online) părinți-profesori și de alte mecanisme pentru a promova distribuirea informațiilor. Încurajați părinții să comunice des și deschis cu școala. Reiterați că școlile vor să asculte părerea părinților.

6. Afișați mesaje în locuri cu vizibilitate maximă

Este importantă transmiterea informațiilor privind COVID-19 prin toate mijloacele și în toate formele posibile. Este esențială afișarea mesajelor cheie pentru a reaminti acțiunile necesare. Mesajele pot fi afișate sub formă de postere, în toalete, la intrare, în sălile de clasă și în alte locuri centrale. Asigurați-vă că informațiile transmise sunt adaptate nivelului de dezvoltare al copiilor și accesibile tuturor elevilor, inclusiv celor cu dizabilități. Dacă școlile nu se deschid sau se reînchid, se vor folosi alte canale de comunicare online pentru a ajunge la elevi.

7. Ajungeți la elevii și familiile vulnerabile

Școlile trebuie să se gândească la ce pot face pentru a oferi susținere: Elevilor vulnerabili, Elevilor cu afecțiuni medicale preexistente și Elevilor cu risc sporit de a contracta coronavirusul. Școlile trebuie să se asigure că elevii se simt sprijiniți și știu că, în continuare, joacă un rol important în comunitatea școlară.

Bibliografie

CDC, Considerations for K-12 Schools: Readiness and Planning Tool (*Considerente pentru Școlile K-12: Instrumente de Pregătire și Planificare*)

IIEP-UNESCO COVID-19 response, "Coordinate, plan and communicate" (*Răspunsul IIEP-UNESCO COVID-19, "Coordonare, planificare și comunicare"*)

Jay J. Van Bavel, Katherine Baicker, Robb Willer, 'Using social and behavioural science to support COVID-19 pandemic response,' April 2020. (*Utilizarea datelor științifice sociale și comportamentale pentru a susține răspunsul la pandemia de COVID-19*, aprilie 2020)

¹ Pentru a pune în aplicare un sistem de feedback, folosiți acest ghid pentru a consolida mecanismele de feedback și pentru identificarea unor metode adecvate de a-i asculta pe părinți, pe profesori și pe elevi într-o manieră continuă și sistematică

OXFAM, 'Community Engagement during COVID-19' (OXFAM, 'Implicarea Comunitară în timpul pandemiei de COVID-19')

UNICEF. 2020. ([Key Messages and Actions for COVID-19 Prevention and Control in Schools](#)). New York, NY: UNICEF (*Mesaje și Acțiuni esențiale pentru prevenirea și controlul răspândirii COVID-19 în școli*)