

Критерии оценки эффективности коммуникации между участниками образовательных отношений

Оценка эффективности коммуникации между участниками образовательных отношений играет важную роль в планировании, реализации и регулировании данной системы. С одной стороны, оценка эффективности процесса коммуникации может рассматриваться как условие успешной реализации коммуникационного процесса. С другой стороны – она выступает значимым фактором, движущей силой в процессе формирования полноценной и результативной коммуникационной системы. Опираясь на данные, полученные в ходе проведенной оценки, становится возможным системное планирование развития системы, своевременное выявление проблем развитие ее потенциала.

В определении понятия «эффективность коммуникации» мы будем опираться на позицию М.А.Василика, согласно которой она может быть раскрыта как «соотношение достигнутого результата и предварительно намеченной цели».¹

В связи с этим, оценка эффективности коммуникации может осуществляться через систему критериев и показателей, измеряемых посредством соответствующих методов исследования: качественных и количественных. При этом в критерии являются наиболее общим элементом системы оценки, показатели – более частным элементом, а методы исследования выступают инструментарием.

Для определения критериев оценки эффективности коммуникации между участниками образовательных отношений представляется целесообразным обратиться к разным аспектам системы коммуникации: информации как главному ядру коммуникативного обмена; каналам, с помощью которых она передается; а также тем субъектам, между которыми это взаимодействие осуществляется. По сути, речь идет о трех главных вопросах, охватывающих коммуникационный процесс: Что (какая информация) передается? Как осуществляется процесс обмена информацией? Между кем происходит коммуникация?

В соответствии с этим можно выделить три главных критерия оценки эффективности коммуникации: субъектный, содержательный и операционный.

¹ Василик М.А. Основы теории коммуникации. – М., 2003.

Предлагаемые критерии могут быть раскрыты через следующие показатели:

Критерии	Субъектный	Содержательный	Операционный
Показатели	<ul style="list-style-type: none"> • открытость системы • активность участников • удовлетворенность участников 	<ul style="list-style-type: none"> • полнота информации • наличие обратной связи • результаты мониторинга коммуникационных процессов (по содержанию) • наличие разных форм коммуникации 	<ul style="list-style-type: none"> • разнообразие каналов коммуникации • оперативность доставки информации • доступность информации • результаты мониторинга используемых каналов связи по эффективности

Раскроем представленные показатели по каждому из критериев.

1. Субъектный критерий

1.1. **Открытость коммуникационной системы.** Успешность функционирования коммуникационной системы во многом определяется тем, кто из субъектов образования вовлечен в этот процесс. Очевидно, что коммуникационная система должна охватывать все группы субъектов образования (учащихся, учителей, родителей) и должны быть открыта каждому представителю всех перечисленных групп.

1.2. **Активность участников.** Функционирование коммуникационной системы зависит от того, сколько ее участников непосредственно вовлечено в процесс. В этом отношении трудно назвать успешной систему, в которой активное участие принимает отдельная группа субъектов (учащихся, учителей, родителей) или незначительная часть участников каждой группы. Напротив, широкий охват участников позволяет осуществлять как своевременное информирование, так и расширение круга школьных дел, обеспечивает многообразие и развитие системы в целом.

1.3. **Удовлетворенность участников.** Данный показатель позволяет осуществлять оперативный мониторинг успешности различных мероприятий и коммуникационной системы в целом, а также выявлять затруднения и возможные проблемы.

2. Содержательный критерий.

2.1. Полнота информации. Полнота информации выступает в качестве важнейшего показателя любых коммуникационных взаимодействий. В этом отношении представляется важным проведение регулярных исследований, направленных на изучение потребностей разных групп субъектов в различной информации, а также мониторинг информационных ресурсов школы и процессов коммуникации на предмет обеспечения полноты информации в процессе информационного обмена между участниками. Система коммуникации также предполагает гибкость в сочетании личных и удаленных контактов с увеличением доли первых при необходимости.

2.2. Наличие обратной связи. Выделение данного показателя подчеркивает двусторонний процесс взаимодействия между участниками образовательного процесса. Субъекты образования не только пользуются предоставляемой им информацией, но и высказывают свое мнение по отдельным вопросам, выступают с инициативой, оценивают различные мероприятия. Учет мнений участников образовательных отношений, обозначаемых в процессе коммуникации - обязательное условие функционирования системы управления современной образовательной организацией.

2.3. Наличие разных форм коммуникации. Коммуникационные процессы не ограничиваются предоставлением информации субъектам образования. Напротив, они охватывают все сферы жизни школы: учебную, внеучебную, воспитательную. Поэтому в построении системы коммуникации в образовательной системе школы необходимо использовать и планировать все многообразие различных форм коммуникации, в том числе, в формате школьных мероприятий, предполагающих общение разных участников: учащихся разных классов, учителей и учащихся, учителей между собой, учителей и родителей и т.п.

2.4. Результаты мониторинга коммуникационных процессов по содержанию. Введение данного показателя подчеркивает необходимость постоянного изучения поднимаемых (актуальных) участниками образовательных отношений вопросов и предложений от субъектов образования с позиции их содержания. Понимание того, что именно волнует участников образовательных отношений на текущий момент - важнейшие данные, на основании которых можно не только осуществлять текущее управление образовательной организацией, но и проводить пропедевтику потенциальных конфликтов, снимать напряженность в спорных вопросах, формировать конструктивный диалог между участниками.

Данные мониторинга, в свою очередь, позволят сохранить актуальность предлагаемой информации, ее востребованность.

3. Операционный компонент.

3.1. **Доступность информации.** Вне зависимости от возможностей субъекта, информация должна быть доступна каждому участнику коммуникационных процессов. Это возможно достичь посредством, во-первых, позитивного отношения к общению самих субъектов, во-вторых, простоты (распространенности, доступности) используемых технологий и источников, и, в-третьих, их разнообразия. Значимость последнего фактора позволяет выделить его в самостоятельный показатель.

3.2. **Разнообразие каналов коммуникации.** Данный критерий предполагает использование в равной степени он-лайн и офф-лайн общения. Как показывает опыт, широкое использование интернет-ресурсов во многом упрощает процесс коммуникации. Это особенно важно при общении с родителями, чья занятость не всегда позволяет пообщаться лично. Вместе с тем, он-лайн общение, как показывает практика существенно менее эффективно по показателям доверия и понимания. Поэтому, в перечне показателей по данному критерию не должно возникать дисбаланса между он-лайн и офф-лайн формами коммуникации. Подчеркнем также необходимость доступности и оправданности выбираемых каналов связи: с одной стороны, школа не может “закрываться” от родителей за закрытыми дверями, а с другой стороны, она не должна быть в обязательном порядке представлена во всех общедоступных социальных сетях, мессенджерах, форумах, рейтинговых сайтах и т.д. Наличие продуманной политики и учет мнения участников образовательных отношений в выборе каналов коммуникации (то есть инструментария коммуникации) являются ключевыми показателями в данном критерии.

3.3. **Оперативность.** Оперативность предоставляемой информации, ответов на запросы субъектов, во многом определяет четкость работы системы, ее защищенность перед рядом деструктивных факторов, вызванных недопониманием или отсутствием информации в нужный момент времени. Данный показатель предполагает наличие сроков ответа на заданные вопросы и контроль их соблюдения.

3.4. **Результаты мониторинга используемых каналов связи по их эффективности.** Непрерывное развитие информационных технологий обуславливает смену приоритетов в использовании тех или иных каналов связи

разными респондентами. Поэтому своевременный мониторинг этих каналов позволяет выявить оптимальные способы обмена информацией в настоящий момент времени, оперативно реагировать на появление новых, актуальных для участников образовательных отношений, технологий или форм коммуникации. С другой стороны, как показывает опыт работы, далеко не всегда одни и те же технологии или формы общения одинаково “приживаются” в разных коллективах - зачастую даже на одной учебной параллели приходится применять разные технологии для оперативного информационного взаимодействия с родителями или учащимися. Отдельно следует отметить, в качестве положительно оцениваемого показателя, наличие права учителя (классного руководителя) самостоятельно, по согласованию с администрацией школы, определять формы и технологии организации коммуникации с учениками и их родителями. Такой подход, как показали проведенные нами исследования, существенным образом влияет на эффективность коммуникации и формирует атмосферу конструктивного, делового общения между участниками образовательных отношений.

Каждый из представленных выше показателей может быть измерен соответствующими методами исследования. Примеры этих методов приведены ниже.

Критерии	Показатели	Методы исследования
Субъектный	Открытость системы	<ul style="list-style-type: none"> • анкетирование;
	Активность участников	<ul style="list-style-type: none"> • доля активных участников (среди учащихся, учителей, родителей) в школьных мероприятиях;
	Удовлетворенность участников	<ul style="list-style-type: none"> • анкетирование; • рефлексивные методики; • круглые столы
Содержательный	Полнота информации	<ul style="list-style-type: none"> • анкетирование; • изучение документации, отражающей основные тенденции развития образования
	Наличие обратной связи	<ul style="list-style-type: none"> • фиксирование наличия обращений и своевременных ответов на них;

		<ul style="list-style-type: none"> • анализ результатов совещаний рабочих групп; • беседы администрации школы с классными руководителями и представителями родительского комитета;
	Наличие разных форм коммуникации	<ul style="list-style-type: none"> • анализ годового круга мероприятий школы с точки зрения его полноты, разнообразия и соответствия потребностям субъектов; • анкетирование; • беседы с представителями разных групп субъектов образования.
	Мониторинг коммуникационных процессов по содержанию	<ul style="list-style-type: none"> • анализ поступающих вопросов с точки зрения их тематики; • анкетирование; • беседы с представителями разных групп субъектов образования
Операционный	Доступность информации	<ul style="list-style-type: none"> • анкетирование; • технический мониторинг наличия необходимой информации
	Разнообразие каналов коммуникации	<ul style="list-style-type: none"> • технический мониторинг функционирования разных каналов коммуникации; • анализ проведенных мероприятий в он-лайн и офф-лайн режимах
	Оперативность	<ul style="list-style-type: none"> • анализ частоты поступающих запросов и своевременности ответов на них.
	Мониторинг используемых каналов связи по их эффективности	<ul style="list-style-type: none"> • анализ использования разных каналов связи разными группами субъектов образования.