

Модель формирования системы «обратной связи» с участниками образовательного процесса для принятия управленческих решений.

Предлагаемая модель описывает структуры и механизмы организации «обратной связи» между участниками образовательного сообщества.

Реализуемая в данной модели система «обратной связи» является сопутствующим элементом учебно-воспитательного процесса, обеспечивающим регулярный мониторинг и оперативное принятие управленческих и педагогических решений.

Она включает в себя, в частности:

- изучение мнения субъектов образования по различным вопросам;
- мониторинг динамики развития учащегося;
- мониторинг отношения к школе со стороны участников образовательного сообщества;
- выявление проблем, возникающих в процессе учебной и воспитательной работы.

Важно отметить, что предлагаемая система «обратной связи» осуществляется с использованием как традиционных форм сбора информации (интервью, анкетирование, беседа и т.п.), так и с использованием современных информационно-коммуникационных технологий (сайт школы, каналы оперативного взаимодействия участников образовательных отношений, электронный дневник и т.д.).

Система обратной связи предполагает трехмерное получение информации, различаемое по пути (каналу получения информации) S ; по временному интервалу t , и объему получаемой информации V . Рассмотрим каждый из этих пластов отдельно.

1. Канал (путь) получения информации - S .

По пути каналы получения информации можно разделить на 2 группы:

- Непосредственный (прямой) канал (беседы, интервью, анкетирование и пр.).
- Удаленный (различные опросы на официальном сайте школы, в мессенджерах и социальных сетях).

Каждая из групп каналов связи может применяться как совместно, так и по отдельности, в зависимости от задачи обмена (получения) информации между участниками образовательных отношений.

Так, например, получение мнений родителей по текущим вопросам организации школьных мероприятий может осуществляться напрямую, в ходе личных встреч (родительские собрания, встречи с учителями - предметниками), а также оперативно: посредством мессенджеров (в т.ч. путем организации опросов в них) или анкетированием на сайте школы.

Показатель S можно характеризовать как величину эффективности коммуникации и оценивать интегративно как

Выбор применяемой технологии (канала получения) обратной связи определяется ее целью, а при выборе технологии и процедуры организации коммуникации учитываются требуемые характеристики скорости получения запрашиваемой информации и ее полнота (объем).

2. Объем получаемой информации - V .

Объем получаемой информации зависит от количества респондентов, задействованных участников опроса:

- Индивидуальный (интервью, беседы);
- Малая группа (опросы одной творческой группы или класса);
- Фронтальные опросы (анкетирования, голосования и пр.).

3. Временной интервал получения информации - t .

По времени получения информации можно выделить следующие линии:

- Оперативная - информация, получаемая сразу после проведения мероприятия или проекта посредством различных рефлексивных методик (голосований, графических методик, блиц-опросов и пр.).
- Периодическая - информация, получаемая с определенным интервалом времени с целью сопоставления полученных данных и выявления динамики развития того или иного направления.
- Отсроченная (аналитическая и экспертная).

Это направление получения информации предполагает анализ проведенных мероприятий, а также экспертную оценку, как отдельных проектов, так и направлений деятельности в целом.

Таким образом, в зависимости от цели исследования, возможно различное сочетание выделенных пластов.

Указанные показатели (характеристики качества) коммуникации могут быть оценены путем экспертной оценки по нормированной оценочной шкале, разрабатываемой индивидуально для каждой образовательной организации, учебной параллели или класса

и учитывающей специфику исследуемой группы. По итогам экспертной оценки все три характеристики могут быть использованы для обобщенного анализа.

В разработке диагностических методик, на которых отрабатывалась данная концепция, в равной степени были задействованы представители разных групп субъектов образования. Для соблюдения принципа репрезентативности, учитывались возрастные характеристики участников исследования, а так же обеспечивался охват всех трех ступеней образования. Родители, принимавшие участие в исследовании также выбирались с учетом ступеней образования, на которых обучаются их дети.

В ходе исследования была выявлена тенденция, которую можно определить, как гипотезу наличия возможности объективной (считаемой) оценки качества коммуникации между участниками образовательных отношений.

Графически данную гипотезу можно представить следующим образом (рис. 1):

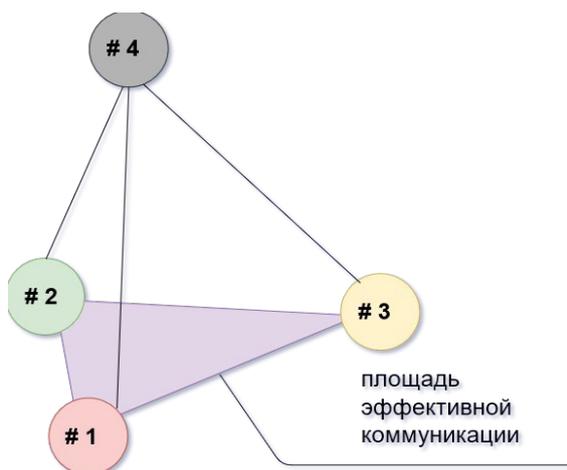


рис. 1

Главными участниками системы обратной связи являются ключевые группы субъектов образования: учащиеся, учителя и родители учащихся.

- # 1 - учитель (индивидуально, группами - в зависимости от цели исследования);
- # 2 - ученик (индивидуально, группами);
- # 3 - родитель (индивидуально, группами)
- # 4 - Совет школы, администрация образовательной организации

Соединяющие их линии - это собственно обратная связь, которая может быть измерена по задействованным каналам, временному интервалу и объему получаемой информации (характеристики S,V, t, описанные выше). Таким образом, можно выделить

три частных варианта обратной связи: между учителями и учащимися, учащимися и родителями, учителями и родителями. В то же время, можно выделить единый центр организации обратной связи между субъектами образования и сбора информации. Этот центр представляет администрация и Совет школы.

- SVt - показатель коммуникационного взаимодействия (рассматривается как произведение измерений величины S , V и t . Чем численно выше данный показатель, тем связь считается более полной, короткой и эффективной (удобной) для участников.
- $SVt < 1$ - показатель качества связи между участниками меньшек нормативно определенного (среднего по выборке), то есть коммуникационные связи менее информативные, неэффективные, растянутые во времени, то есть более удаленные.
- $SVt = 1$ - показатель качества связи между участниками находится в пределах “нормы” для данной выборки
- $SVt > 1$ - показатель качества коммуникационного взаимодействия численно выше нормативно заданного для данной выборки, что на практике означает более короткие (быстрые по скорости обмена информацией), информационно наполненные, эффективные связи между участниками образовательных отношений.

Согласно предлагаемой модели, оптимальный вариант организации обратной связи может быть выражен пирамидой, в основании которой лежит равносторонний треугольник. Это означает, что информация, которой располагают субъекты образования обладает необходимой полнотой и достаточностью. При этом благодаря исчерпывающей информации, связи между субъектами близкие, сами субъекты равноприближены друг к другу. Можно предположить, что в этом случае коммуникационное взаимодействие между субъектами является достаточно близким, а атмосфера образовательной системы школы - доверительной и насыщенной общением. На рисунке 2 такой вариант организации обратной связи представлен вторым треугольником, лежащим в основе пирамиды.

Первый треугольник на рисунке 2, напротив, демонстрирует удаленное положение субъектов друг относительно друга. В этом случае коммуникационное взаимодействие между ними и единым центром обратной связи затруднено, связи между отдельными группами субъектов хаотичны, а сами субъекты не располагают нужной информацией друг о друге. Это закономерно приводит к возрастанию энтальпийной составляющей

(доли хаоса в системе), появлению объективных трудностей и проблем во взаимодействии и работе школы в целом.

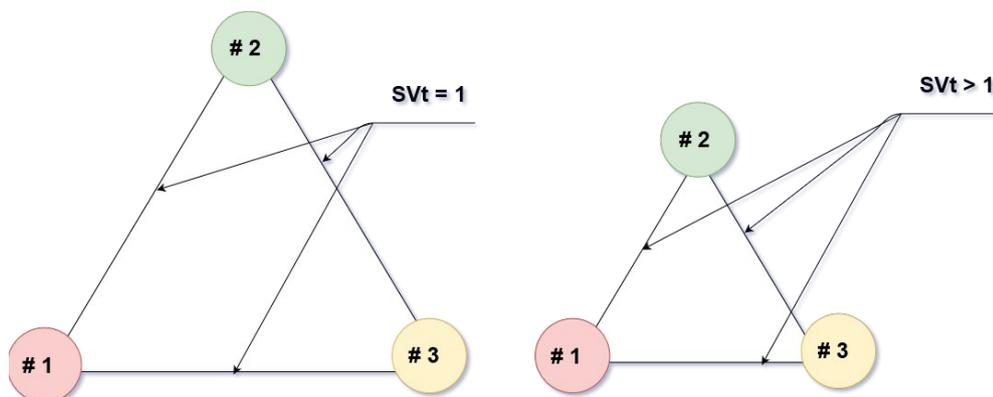


рис. 2

Возможны ситуации, когда коммуникационное взаимодействие на уровне обратной связи не является равнозначным между разными группами субъектов. Ситуации такого взаимодействия представлены на рисунках 3-5.

На рисунке 3 графически показана ситуация, когда между учителем (учителями) и родителями коммуникационные связи выражены достаточно сильно, а обратная связь с ребенком (детьми) выстроена плохо. В этом случае ребенок оказывается на некотором удалении от школы и родителей. Учителя и школа могут предпринимать определенные шаги, но без тесного взаимодействия с ребенком эти шаги не будут иметь должного эффекта. Скорее всего они будут выстраиваться на основе гипотетических предположений двух субъектов, а не на реальной информации о нем.

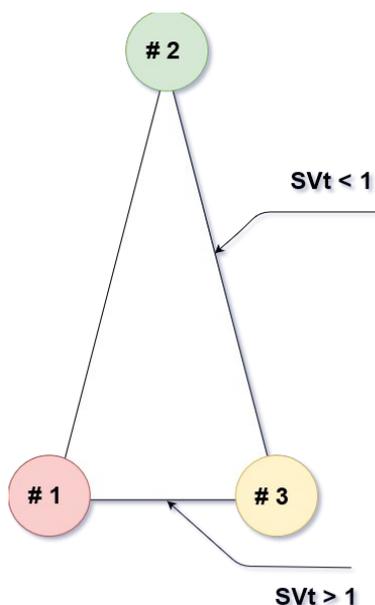


рис. 3

На рисунке 4 показана ситуация, где тесное взаимодействие осуществляется между ребенком и родителем, а учитель (учителя) отдалены от них. В этом случае родитель обладает недостаточной информацией о школе, часто представленной только субъективной точкой зрения ребенка о происходящем. Данная ситуация также не может быть квалифицирована как позитивное взаимодействие, так как в силу недостаточности информации у родителей, она приводит к появлению целого ряда проблем от собственно отстраненности родителя от жизни школы до ее негативной оценки и попытки защитить ребенка от образовательного учреждения без объективно существующих причин для этого.

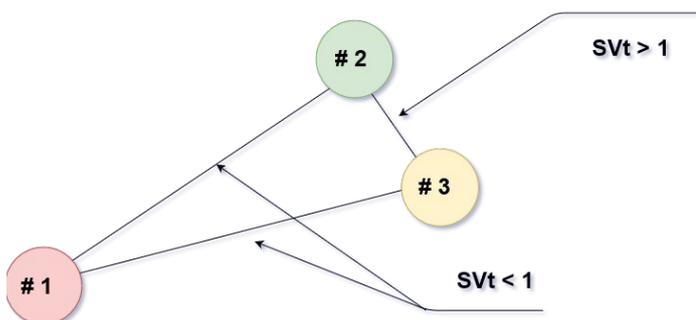


рис. 4

Третий возможный вариант неравноценного выстраивания коммуникационных связей между субъектами представлен на рисунке 5. По сравнению с двумя предыдущими случаями, данная ситуация встречается реже, но ее последствия сопряжены с не менее, а,

возможно и более тяжелыми последствиями. Данный случай можно охарактеризовать тесным взаимодействием учителя (учителей) и ребенка и удаленной позицией родителя (родителей). В этой ситуации родитель принимает минимальное участие в жизни ребенка и не принимает участия в жизни школы, прямым следствием чего может стать попадание ребенка в сложную жизненную ситуацию. По сути, вся забота об обучении, воспитании, социализации ребенка ложится на школу.

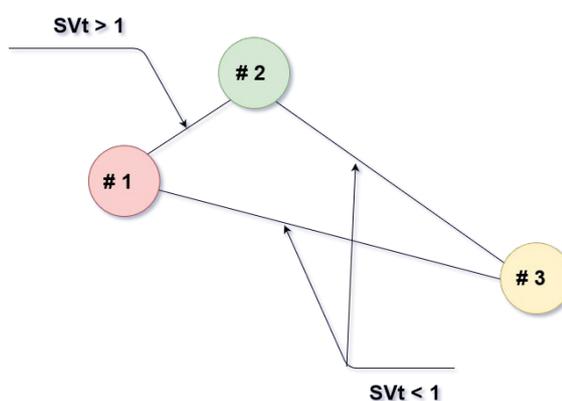


рис. 5

Описанная модель может применяться в образовательных организациях вне зависимости от целевой направленности и уровня образовательной программы, по которой работает данная организация, а также устоявшихся традиций и особенностей контингента и кадрового обеспечения.

Предложенная модель, дает возможность проследить и оценить уровень коммуникационного взаимодействия между разными группами субъектов образования, может служить основой для принятия управленческих решений, для выявления и предотвращения проблем в практике образования, выявлять тенденции и закономерности изменений в коммуникационном взаимодействии в коллективе образовательной организации.