

Școala Națională de Studii Politice și Administrative
Facultatea de Comunicare și Relații Publice
Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Preuniversitar

Lucrările Conferinței Naționale

RELAȚIILE PUBLICE ÎN ȘCOLI.

Încredere și parteneriat comunitar

31 mai 2007
București

Editori

Remus Pricopie, Irina Stănciugelu și Mihaela Alexandra Ionescu

Tehnoredactor: Cristian Lupeanu

Toate drepturile asupra acestei ediții aparțin Editurii Comunicare.ro, 2008

SNSPA, Facultatea de Comunicare și Relații Publice

Strada Povernei 6–8, București

Tel./fax: (021) 313 5895

E-mail: difuzare@comunicare.ro

www.editura.comunicare.ro

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României

PRICOPIE, REMUS

Relațiile publice în școli. Încredere și parteneriat comunitar / Pricopie Remus (coord.), Stănciugelu Irina, Ionescu Mihaela Alexandra – București: Comunicare.ro, 2008

Bibliogr.

Index

ISBN 978-973-711-144-9

I. Stănciugelu, Irina

II. Ionescu, Mihaela Alexandra

659.4:371

Co-editor:

Ștefan STANCIU

Lucrările publicate nu angajează decât opinia autorilor.

Reproducerea parțială sau integrală a articolelor fără acordul scris al editorului este interzisă.

Cuprins

<i>Cuvânt înainte</i>	7
Șerban IOSIFESCU, <i>Comunicare și calitate în educație</i> (Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Preuniversitar, București)	9
Constantin SCHIFIRNET, <i>Imaginea școlii în mass media</i> (Facultatea de Comunicare și Relații Publice, SNSPA, București)	21
Irina STĂNCIUGELU, Vasile TRAN, <i>Comunicarea în situații de criză.</i> <i>Schiță pentru un ghid de comunicare în context educațional</i> (Facultatea de Comunicare și Relații Publice, SNSPA, București)	27
Ștefan STANCIU, <i>Repere pentru un îndreptar privind gestionarea conflictelor</i> <i>de muncă în organizațiile școlare din învățământul preuniversitar</i> (Universitatea „Politehnica“ din București, Facultatea de Comunicare și Relații Publice, SNSPA, București)	37
Maria IACOB, Dumitru IACOB, <i>Relațiile publice și încrederea în sine.</i> <i>O posibilă aplicație în școala românească</i> (Academia Tehnică Militară, București; Facultatea de Comunicare și Relații Publice, SNSPA, București)	43
Lucia MIHĂILĂ, <i>Activitatea de comunicare publică pentru Casa Corpului Didactic</i> (Casa Corpului Didactic, Giurgiu)	53
Maria CORCOVEANU, <i>Plan de campanie de relații publice</i> (Grupul Școlar Industrial de Construcții-Montaj, Slatina)	63
Bianca-Ionela MATEI, <i>Plan de relații publice. Model de campanie</i> <i>de relații publice pentru două categorii de public-țintă</i> (Inspectoratul Școlar Județean, Constanța)	71
Sergiu STAN, <i>Dezvoltarea organizației educaționale orientate</i> <i>pe proiecte și percepția comunitară</i> (Facultatea de Comunicare și Relații Publice, SNSPA, București)	79
Gabriela CIOBANU BANCU, <i>Identitatea și imaginea organizațiilor școlare</i> (Școala „Mihai Eminescu“, Dej, județul Cluj)	87
Mihaela Alexandra IONESCU, <i>Spre o cultură organizațională a negocierii în școli</i> (Facultatea de Comunicare și Relații Publice, SNSPA, București)	95

Irina MIHĂILESCU, <i>Campanie de relații publice pentru cunoașterea activității Casei Corpului Didactic a județului Olt</i> (Casa Corpului Didactic a Județului Olt, Slatina)	99
Andrei GĂITĂNARU, <i>Remodelarea școlii în funcție de noile tehnologii</i> (Facultatea de Comunicare și Relații Publice, SNSPA, București)	105
Maria ȘTEFĂNESCU, <i>Campanie de prevenire a violenței în mediul școlar</i> (Școala Generală Nr. 156 „Sf. Mare Mucenic Gheorghe“, București)	113
Ovidiu Ninel STAIKU, Denisa MAICAN, <i>Relevanța teoriilor lui Grunig și Hunt în relațiile publice practicate în organizațiile școlare din județul Olt</i> (Colegiul Economic „Petre S. Aurelian“, Slatina)	121
Luminița MIȘU, <i>Relații publice în școli – de la modele și teorii la aplicații practice</i> (Școala Nr. 7, Slatina)	129
Diana Maria CISMARU, <i>Pagina web ca instrument de comunicare strategică pentru organizațiile școlare</i> (Facultatea de Comunicare și Relații Publice, SNSPA, București)	141
<i>Despre editori</i>	147
<i>Index de autori</i>	149

Comunicare și calitate în educație

Șerban IOSIFESCU

Agenția Română de Asigurare a Calității

în Învățământul Preuniversitar (ARACIP), București

Abstract: Foarte multe dintre situațiile întâlnite în relațiile cu unitățile școlare demonstrează lipsa unei preocupări sistematice pentru comunicarea cu partenerii comunitari. Această situație rezultă din specificul culturii organizaționale, centrate pe un concept revolut al calității educației care „închide” școala față de comunitate. De aceea, pentru a construi un concept contemporan și o cultură adecvată în domeniul calității educației este necesară deschiderea școlii față de comunitate prin strategii adecvate de comunicare și relații publice. Ca urmare, prin standardele propuse sistemului de învățământ preuniversitar, ARACIP urmărește, printre altele, și impulsivarea acestui proces de dezvoltare culturală și instituțională în direcția unei culturi autentice a comunicării.

Cuvinte cheie: comunicare, parteneri comunitari, calitatea educației, cultura calității.

Aplicarea *conceptului de calitate* la serviciile educaționale, ridică o serie de probleme, mai ales în învățământul public. Cu toate că, în general, problemele tehnice (privind structurile, metodologiile și instrumentele specifice) sunt cele care suscită discuții, aspectele culturale, mentalitare sunt cele care creează, în prezent, cele mai multe bariere în implementarea sistemului național de management al calității.

Aceasta deoarece mentalitatea dominantă este specifică *primului val* al concepțiilor privind calitatea educației, apărut în anii '70 și numit al „asigurării interne a calității” (*internal quality assurance*).

În mod tradițional, această concepție leagă calitatea de *eficiența și eficacitatea proceselor interne* – mai ales privind predarea și învățarea. În acest context, *calitatea educației se referă la atingerea obiectivelor educaționale mai degrabă în termeni de rezultate ale elevilor*. Se consideră că o creștere a calității se realizează în mod automat dacă se asigură mai multe resurse pentru educație și se îmbunătățesc procesele educaționale și, în general, viața școlară.

Asigurarea calității exclusiv prin mijloace interne sistemului educațional a devenit insuficientă într-o societate cu tendințe evidente de globalizare. În primul rând, dezvoltarea spiritului civic a făcut ca utilizatorii de fonduri publice să fie nevoiți să de socoteală contribuabililor în legătură cu utilizarea acestora. Pe de altă parte, procesele de descentralizare din majoritatea sistemelor școlare au făcut autoritățile publice locale responsabile pentru calitatea serviciilor educaționale.

Totodată, măsurile de asigurare a calității prin pârgii interne nu i-au mulțumit pe beneficiarii serviciilor educaționale. De exemplu, tot mai mulți angajatori au început să reproșeze școlii că absolvenții diferitelor forme și niveluri de învățământ nu sunt pregătiți pentru a face față cerințelor *reale* de la locul de muncă, chiar și în cazul absolvenților cu rezultate școlare foarte bune. Curând, a devenit evident că rezultatele școlare nu au valoare predictivă pentru succesul în societate și, în special, pentru succesul integrării profesionale.

Toate acestea, împreună cu trecerea la conceptul economic de calitate centrată pe *client* au determinat *deschiderea* multor sisteme școlare spre nevoile, interesele și așteptările beneficiarilor serviciilor educaționale.

A apărut astfel, începând cu anii '80, *al doilea val* de concepții privind asigurarea calității numit *Asigurarea calității prin interfață (interface quality assurance)*. Ca urmare, reformele anilor '80, sub influența noilor concepții manageriale apărute în acea perioadă, au insistat pe *eficiența externă* a educației și pe *adaptabilitatea* sistemelor educaționale la cerințele sociale și ale pieței.

Principiile de bază ale acestui nou val de reforme au fost:

- *satisfacția* grupurilor de interes față de serviciile oferite – față de proces și față de produse – acesta fiind principalul indicator;
- *calitatea managementului*;
- *competitivitatea pe piață*;
- *răspunderea publică* a furnizorilor de servicii educaționale.

Acest *al doilea val* a construit sisteme de asigurare a calității fundamentate pe *satisfacerea nevoilor grupurilor de interes și pe obligația instituțiilor școlare de a răspunde în fața acestora*. Măsurile luate în acest sens vizau (printre altele): auto-evaluarea instituțională, utilizarea indicatorilor de calitate și a indicatorilor de excelență (*benchmarks*), urmărirea sistematică a satisfacției grupurilor de interes, raportarea în fața comunității, implicarea comunității și, mai ales, a părinților în conducerea școlilor, planificarea dezvoltării instituționale, finanțarea pe bază de rezultate etc. – toate vizând *îmbunătățirea proceselor interne pentru a satisface nevoile și interesele grupurilor de interes*. Acest model s-a impus, de regulă, odată cu *descentralizarea sistemelor școlare* și, în special, odată cu trecerea finanțării educației în sarcina comunităților locale.

În ultimele decenii a devenit tot mai evident faptul că sistemele educaționale funcționează într-un mediu social „turbulent“, a cărui mișcare este nu numai rapidă ci și imprevizibilă, chiar ambiguă. Totodată, s-a constatat că satisfacția diferitelor grupuri de interes, răspunderea publică sau competitivitatea pe piața actuală a diferiților ofertanți de servicii educaționale nu constituie garanții ale *utilității* educației pentru noile generații. Angajatorii, dar și absolvenții se plâng în continuare că educația oferită nu asigură o integrare socială și profesională fără probleme.

Ca urmare, tot mai insistent, sub presiunea societății cunoașterii, a globalizării și a impactului noilor tehnologii informaționale și comunicaționale, școala este „somată“ să răspundă unor întrebări cheie:

Ce fel de educație oferă școala având în vedere că nimeni nu poate ști cum va arăta societatea pentru care îi pregătim pe copii și tineri?

Care pot fi, în acest context, finalitățile și, mai ales, conținuturile educației?

Ce cunoștințe oferim copiilor și tinerilor având în vedere rata extraordinară de perisabilitate a acestora?

Ne mai putem mulțumi cu ceea ce cer grupurile de interes (așa cum presupun modelele de *interfață* ale calității), având în vedere că și acestea sunt centrate pe prezent iar multe comunități sunt conservatoare?

Ne mai putem permite o *școală muzeu*, orientată spre trecut, în care copiii și tinerii urmăresc evoluția societății și a cunoașterii în diferite domenii dar care nu-i pregătește în nici un fel pentru prezent și, mai ales, pentru viitor?

Tentativele de a răspunde la aceste întrebări conturează un *al treilea val* al concepțiilor despre calitate denumit, generic al *calității pentru viitor*. Noile modele, în curs de coagulare va trebui, în esență, să descrie cum arată o *educație relevantă nu numai pentru nevoile prezente, ci și pentru cele viitoare ale educabililor*. Deci calitatea educației va trebui definită, pe lângă criteriile și indicatorii „interni” și „de interfață” și pe baza *relevanței obiectivelor, conținutului, practicilor și rezultatelor educației* pentru nevoile viitoare ale educabililor.

Extinderea funcțiilor educației rezultă dintr-o nouă paradigmă educațională, care are la bază un *concept extins al naturii umane*: persoana umană se manifestă concomitent pe multiple planuri ca persoană tehnologică, economică, politică, socială, culturală, care învață permanent și care trăiește într-un sat global, înalt tehnologizat dar, în același timp, multicultural.

În afara îmbogățirii funcțiilor școlii, *educația va trebui să facă față, prin mijloace specifice, triplării cadrelor de referință*: educația oferită va trebui să fie relevantă pentru fiecare individ în parte, pentru *comunitatea/societatea* în care acesta trăiește dar și pentru *tendențele globale* de dezvoltare.

Includerea în primul val a *culturii calității* dominante în instituțiile de învățământ românesc este demonstrată și de cercetări recente ale Institutului de Științe ale Educației, care au arătat că:

– *Nu există o preocupare explicită pentru asigurarea calității* – „dacă totul merge cum trebuie, fără probleme, avem și calitate”.

– *Activitatea managerială este centrată pe funcționarea școlii*, pe asigurarea resurselor necesare funcționării și mai puțin pe dezvoltare. Ca urmare, asigurarea calității este pusă în relație directă cu eficientizarea activității – valoarea „eficiență” fiind foarte des (și ilegală, în opinia noastră) asociată conceptului de „calitate”.

– *Activitatea este centrată pe proceduri* – întreaga funcționare a unității școlare, inclusiv modul de realizare a inspecțiilor școlare (de toate tipurile) și întreaga activitate profesională se bazează pe proceduri derivate din documente normative, din doctrinele pedagogice sau metodice în uz, din solicitările nivelurilor ierarhice superioare ale sistemului de învățământ sau, pur și simplu, din tradiție. Aceste proceduri sunt realizate fără nici o reflecție prealabilă („dacă ni se cere, facem”), relevanța și utilitatea lor nefiind subiect de discuție.

– *Asigurarea calității este considerată ca responsabilitate internă și exclusivă a școlii* – elevii și părinții sunt văzuți ca un grup „intern” școlii, și nu ca reprezentanți ai comunității. Activitățile acordate elevilor și părinților sunt, de regulă, cele extracurriculare și cele care țin de întreținerea școlii. Chiar dacă părinții și elevii consideră că ar trebui să fie și ei mai mult implicați în procesul decizional, *ei nu se consideră ca actori esențiali* ai acestui proces.

– *Asigurarea calității este considerată ca fiind produsă preponderent de resursele „reci”*. Confuzia între funcționarea și dezvoltarea unității școlare precum și subdotarea majorității

unităților școlare a condus la credința, cvasigenerală, că resursele financiare și materiale, în special dotarea cu echipamente de ultimă generație ar produce direct calitatea. Ca atare, de foarte multe ori însăși dezvoltarea instituțională este concepută mai mult ca o dezvoltare a bazei materiale prin construcții, reparații, procurare de echipamente și materiale.

Există abordări extrem de diverse și chiar contradictorii în definirea conceptului de calitate. De exemplu, la o unitate școlară, cele 20 de cadre didactice respondente la chestionar au menționat nu mai puțin de 16 note definitorii ale „calității”. Totodată, a fost evidențiată contradicția dintre cea între ceea ce *spun* cadrele didactice (în răspunsurile la chestionar) și ceea ce *fac* ele efectiv (așa cum rezultă din observarea activităților și a spațiului școlar).

Toate aceste trăsături vor stânjeni tranziția de la o cultură a calității specifică primului val menționat la una fundamentată pe definițiile și practicile contemporane din domeniul calității, specifice celui de-al doilea și a treilea val. Ca atare, dacă nu se întreprinde nimic pentru a remedia situația, sistemul va *refuza* sau va *aplica doar* formal definiția și sistemele de calitate stipulată în lege.

Ce ar fi de făcut pentru a impulsiona schimbarea culturală atât de necesară, având în vedere că o schimbare de acest tip este dificilă și că acest concept de calitate va trebui să fie *tridimensional* (adică să ia în considerare principii, criterii și indicatori specifici celor trei „valuri” prezentate)?

Una dintre căile privilegiate de acțiune credem că este *forțarea* deschiderii școlii față de comunitate, în special, dar și față de lumea largă, în general, prin două moduri esențiale de acțiune:

- comunicarea constată, susținută, consecventă și coerentă cu mediul comunitar și cu cel social general asupra căreia ne vom concentra, în cele ce urmează, cu precădere;
- implicarea și participarea unității școlare la proiecte comunitare, naționale și internaționale – inclusiv crearea de rețele tematice, de excelență, de bune practici etc.

Având în vedere întreaga situație prezentată mai sus, ARACIP a propus, atât în cadrul standardelor de funcționare cât și în cadrul standardelor de referință (de calitate propriu-zise) *indicatori și descriptori care se referă explicit la deschiderea școlii spre comunitate*.

În cele ce urmează vom prezenta pe scurt – fără a le comenta – prevederile care se referă în mod explicit la comunicarea școlii cu partenerii ei externi și care au impact asupra relațiilor publice. Menționăm că standardele de funcționare (de acreditare) sunt deja *obligatorii*, fiind aprobate prin HG21/2007. Se poate observa, cu ușurință, că aproape toți indicatorii au descriptori de funcționare și/sau de calitate care se referă la comunicarea externă.

Dorim doar să spunem că prin standardele propuse încercăm să creăm această cultură a comunicării și a răspunderii publice a furnizorului de educație și, pe această bază, să construim un concept modern, european al calității educației.

Domeniul: A. Capacitatea instituțională; criteriul: a) structurile instituționale, administrative și manageriale

Subdomenii	Indicatori de performanță	Descriptori pentru acreditare	Descriptori de calitate
1	2	3	4
1. Management strategic	1.1. Existența, structura și conținutul documentelor proiective (proiectul de dezvoltare și planul de implementare).	1.1.8. Afișarea la loc vizibil a misiunii și a țintelor strategice. 1.1.9. Cunoașterea misiunii și a țintelor strategice de către cadrele didactice, elevi, părinți, autorități locale, comunitatea în general.	Consultarea consiliului profesoral și a structurilor reprezentative ale părinților și, după caz, ale educabililor în elaborarea proiectului de dezvoltare, programelor și planurilor operaționale. Introducerea, în proiectul de dezvoltare instituțională, a unor scopuri, obiective, programe și activități la inițiativa consiliului profesoral, a structurilor reprezentative ale părinților, ale educabililor, ale administrației locale și a altor instituții reprezentative de la nivelul comunității. Satisfacția cel puțin a majorității părinților și, după caz, a educabililor față de misiunea asumată și față de țintele strategice stabilite. Introducerea în proiectul de dezvoltare instituțională a unor scopuri, obiective, programe și activități pentru / la inițiativa minorităților (naționale sau de alt tip) existente în școală și / sau comunitate.
	1.2. Organizarea internă a unității de învățământ	–	Cunoașterea prevederilor regulamentelor interne de funcționare de către întreg personalul școlii (în funcție de responsabilitățile fiecărei categorii de personal) și de majoritatea educabililor și a părinților. Întrunirea cel puțin de două ori pe semestru a consiliului consultativ al elevilor. Întrunirea cel puțin lunară a comitetului / asociației părinților. Discutarea, în consiliul de administrație și în consiliul profesoral, a propunerilor consiliului consultativ al elevilor și ale comitetului / asociației părinților.
	1.3. Existența și funcționarea sistemului de comunicare internă și externă	1.3.1. Funcționarea eficientă a sistemului de comunicare formală internă cu personalul propriu și cu elevii. 1.3.2. Funcționarea eficientă a sistemului de comunicare formală externă cu părinții, angajatorii și cu alte instituții și grupuri semnificative de interes. 1.3.3. Funcționarea eficientă a sistemului de comunicare instituțională cu alte instituții și organizații cu rol în conceperea, furnizarea și evaluarea serviciilor educaționale oferite. 1.3.4. Promovarea ofertei educaționale.	Informarea lunară a fiecărui părinte, utilizând diferite mijloace (informări scrise, consultații individuale etc.), privind rezultatele școlare ale educabililor (cu excepția învățământului postliceal). Utilizarea tehnologiilor informaționale și de comunicare (TIC) pentru comunicarea internă și externă (e-mail, pagina de web a școlii etc.). Utilizarea feed-back-ului obținut de la educabili și de la părinți pentru optimizarea circulației informației în organizație.