

Stručni rad

KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE I SURADNJA S ODRASLIMA

mag. Aleksandra Jagarinec
Center za sluh in govor Maribor

Sažetak

Ljudi komuniciraju od davnina. To nam je urođeno. Međutim, ispravnu komunikaciju treba naučiti. U današnjim školama nastojimo uspostaviti dobru komunikaciju između kuće i škole. Dobra komunikacija između nastavnika i roditelja doprinosi boljem školskom uspjehu učenika. Komunikacija se sastoji od slanja i primanja poruka. Obje vještine su vrlo važne.

Ključne riječi: Komunikacija, pričaonice, učitelji, roditelji, pravila dobre komunikacije

1. Uvod

Komunikacija s roditeljima učenika često je za nastavnike vrlo naporna i stresna. To sugerira da bismo se mi učitelji trebali bolje pripremiti za stresne situacije u komunikaciji s roditeljima, koje ćemo gotovo svi doživjeti. U učiteljskoj profesiji obično dolazi do teških razgovora kada su roditelji pozvani u školu na razgovor jer dijete ne ispunjava minimalne ciljeve. Razgovori o lošem ponašanju učenika također su obično vrlo teški. Smatram da nam je fakultet dao nedovoljno znanja o komunikaciji s roditeljima. Također, roditelje nitko nije naučio kako komunicirati s učiteljima. Mladim učiteljima, često u prvom poslu, uglavnom pomažu njihovi kolege, stariji učitelji. Njihov savjet je otprilike ovakav: „Prvo recite nešto pozitivno, naučite stvari koje ćete reći malo zamotati u „celofan“. Recite sve što trebate, zapišite što imate za reći na papir ili u bilježnicu prije razgovora. Prvo pitaj roditelje što oni misle o cijeloj situaciji. Recite da ih zovete na razgovor jer želite najbolje za njihovo dijete. Moraju imati osjećaj da niste usmjereni protiv njih, nego da ste svi na istoj strani“. Ovi savjeti su korisni i dobri. No, mislim da komunikaciji s roditeljima treba posvetiti više pažnje, udubiti se u nju i naučiti o takvoj vrsti komunikacije.

2. Teorijska polazišta dobre komunikacije između učitelja i roditelja

Komunikacija među ljudima iznimno je važna jer o uspješnoj komunikaciji ovisi velik dio našeg uspjeha u privatnoj i poslovnoj sferi. M. Ule [2] kaže da komunikacija uključuje procese između ljudi i unutar same osobe. M. Ule [2] kaže „Komunikacija je temeljna i ujedno univerzalna društvena aktivnost ljudi, koja nadilazi sve individualne definicije i teorijske pristupe, stoga se konceptualizacija komunikacije odvija u pluralizmu teorija, modela i istraživačkih paradigmi“ (str. 11).

2.1. Slanje poruka

Svakom komunikacijom šaljemo neke poruke. Komunikacija može biti uspješna ili neuspješna. Da bi bila uspješna, moramo poznavati njezine teorijske osnove. Vec definira tri osnovna uvjeta za uspješno slanje poruka: komunikator mora biti vrijedan povjerenja, poruke moraju biti formulirane na razumljiv način, komunikator mora dobiti povratnu informaciju od primatelja poruke, da je razumio što je priopćeno. [4]. Čak i učitelji moraju steći povjerenje roditelja, to nam se ne daje automatski samim time što smo učitelji. Također je povjerenje vrlo važno za razumljivu komunikaciju. U razgovoru s roditeljima razgovaramo na isti način kao i u razredu s učenicima. Smišljamo kraće rečenice, u hodu provjeravamo prate li roditelji, jesu li razumjeli poruku, kakav je odnos prema poruci itd. Koristimo prvo lice jednine, jer samo tako roditelji razumiju čije je to mišljenje. Prema Jensenu i Jensenu svaki razgovor, svaka suradnja s roditeljima mora imati uvod, srž i zaključak. [1]. Prvi susret učitelja i roditelja može se promatrati kao cjelina koja se dijeli na tri elementa. Ova distribucija pomaže u održavanju jasne strukture dijaloga i komunikacije. Individualni razgovor, odnosno susret s roditeljima, uvijek moramo promatrati kao zaokruženu cjelinu sa sva tri obavezna elementa. U uvodu prvo moramo stvoriti međusobni kontakt. Ali ne samo na prvom susretu, već i na svim sljedećima. U uvodu je i najava dnevnog reda, odnosno pregled onoga što je već dogovoreno. Srž ili središnji dio sastanka zapravo je dijalog. Obje strane iznose svoja stajališta. Tijekom dijaloga obično svatko nauči nešto novo ili uči nove načine djelovanja. Posljednji dio sastanka namijenjen je zaključku razgovora. Počinjemo je s najavom da je kraj blizu. U završnoj fazi potrebno je posvetiti neko vrijeme evaluaciji razgovora i eventualnim dogovorima o daljnjem ponašanju i mjerama. Učitelj mora preuzeti ulogu domaćina i biti svjestan te uloge jer se jedino tako uspostavlja najbolje moguće raspoloženje i odnos.

Svaki nastavnik mora stvoriti takav okvir koji mu omogućuje da bude prisutan uz najveću moguću autentičnost te osobni i profesionalni integritet [1]. Važno je da se učitelji pripreme za svaki susret s roditeljima i za svaki govorni sat. Zapisujemo smjernice razgovora, bitne stvari koje ne smijemo zaboraviti reći. Kao učitelji kažemo da svaki razgovor mora imati zajedničku nit. Roditelji često žele razgovor (posebno ako je neugodan) odvesti negdje drugdje, ali kao učitelji moramo slijediti smjernice koje smo si postavili i vratiti razgovor u kontekst. Osim pripreme za razgovor i aktivnog slušanja tijekom razgovora te davanja informacija na razumljiv način za roditelje, dobro je tijekom razgovora koristiti najrazličitije tehnike kojima se sugovornika potiče na poboljšanje kvalitete razgovora. Naša poruka treba obuhvatiti sve bitne stvari (koje prethodno zapišemo). Naši izrazi lica i tijela moraju biti u skladu s porukom, jer neverbalni oblici komunikacije ponekad govore više od verbalnih. Moramo reći bitne i važne stvari, ne smijemo govoriti previše i nevažne stvari, jer se može izgubiti smisao poruke i nevažne stvari prevagnuti nad važnima. Stalno provjeravamo učinkovitost našeg slanja poruka, je li nas primatelj poruke razumio, je li poruku dobro razumio, govorimo li prebrzo. Također moramo prilagoditi poruku primatelju. Ukoliko nas je primatelj poruke krivo razumio, ponovno mu objašnjavamo i provjeravamo točnost razumijevanja. Također možemo opisati svoje osjećaje u trenutnoj situaciji jer na taj način primatelj poruke može bolje razumjeti našu poruku. Kada opisujemo događaje, ne opisujemo svoje osjećaje, već činjenice i konkretan opis situacije. Mi ne ocjenjujemo događaje, već ih samo konstatiramo i ne objašnjavamo ponašanje drugih.

2.2. Zaprimanje poruka

Učitelji također moraju biti sposobni uspješno slušati i primiti poruke. Johnson i Johnson [4] naglašavaju da je razmjena poruka samo jedan dio uspješne komunikacije. Drugi je pravilan prijem poruka.

Vec [4] nabroja tehnike komunikacije i tehnike aktivnog slušanja na sljedeći način:

- ohrabrujući komentari,
- zrcaljenje,
- obrazloženje,
- parafraziranje/provjera,
- sažimanje,
- izražavanje podrške/empatije,
- postavljanje otvorenih pitanja,
- osobna poruka
- cijela poruka
- preoblikovanje u perspektivu moći.

Johnson i Johnson [4] daju neke konkretne strategije za bolji prijem poruka:

- Primatelj poruke parafrazira točno i bez vrednovanja sadržaja poruke i osjećaja pošiljatelja.
- Prilikom parafraziranja, primatelj ponavlja poruku pošiljatelja vlastitim riječima. Time potvrdi razumijevanje. Tek nakon što je primatelj provjerio razumijevanje, može dati svoje mišljenje.
- Primatelj opisuje percepciju sugovornikovih emocija.
- Kada je teško parafrazirati osjećaje sugovornika, primatelj mora porukama izraziti svoje razumijevanje osjećaja sugovornika ("Ako sam te dobro razumio, ..."). Pritom mora paziti da ne ocjenjuje emocije.
- Primatelj i pošiljatelj moraju postići dogovor o značenju poruke (to se može postići uvjeravanjem ili pregovorima).

Svaki odnos i dijalog ima svoj sadržaj i razinu procesa. Sadržaj određuje što radimo, o čemu razgovaramo, a razina procesa kako to radimo. Na razini procesa nalazimo vrijednosti: otvorenost, poštovanje, povjerenje i jednakost [1]. Kada komuniciramo, moramo znati aktivno slušati. Kao slušatelji, moramo biti sposobni iskreno prihvatiti sugovornikove osjećaje. Moramo ih prihvatiti čak i kada se razlikuju od onih za koje sami mislimo da bi bile najprikladnije u datoj situaciji [4]. Važno je ne prekidati sugovornika dok slušamo, već mu dati vremena da dovrši poruku i tek onda izraziti svoje mišljenje.

3. Zaključak

Komunikacija među ljudima iznimno je važna. O vještini komunikacije velikim dijelom ovisi naš uspjeh u privatnoj i profesionalnoj sferi. Učitelji i roditelji moraju naučiti pravilno komunicirati. Kvaliteta obrazovanja djece često ovisi o načinu i sposobnosti komuniciranja učitelja i roditelja. U svakoj komunikaciji mora se znati slati poruke i slušati. Potrebno je steći povjerenje sugovornika, poruke moraju biti razumljive, razumijevanje poruka mora biti provjereno. Svaki razgovor treba imati uvod, srž i zaključak. Potrebno se pripremiti za razgovor i držati se crvene niti razgovora.

4. Literatura:

- [1.]Jensen, E. in Jensen, H. (2011). Dialog s starši. Ljubljana: Inštitut za sodobno družino Manami.
- [2.]Ule, M. (2005). *Psihologija komuniciranja*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- [3.]Ule, M. (2009). Psihologija komuniciranja in medosebnih odnosov. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- [4.]Vec, T. (2005). *Komunikacija – umevanje sporazuma*. Ljubljana : Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše.