Violeta Vragotuk, stručna suradnica pedagoginja – mentor

Martina Jalšovec, stručna suradnica pedagoginja - mentor

**USPJEŠNA KOMUNIKACIJA NA RELACIJI RODITELJ-ŠKOLA**

**PREDUVJET POSTIZANJA OPTIMALNIH REZULTATA OBRAZOVANJA**

Mnogi roditelji dijele svoje vrijeme i energiju na različite obveze (npr. posao, briga o djeci, briga o starijim članovima obitelji). Također je od životne važnosti da roditelji nađu vremena za brigu o sebi kao o odraslim osobama, da posvećuju pozornost vlastitim potrebama za druženjem i rekreacijom. Kako bi njihovo roditeljstvo bilo učinkovito, kako bi djetetu osigurali kontakt, podršku i vodstvo, roditelji trebaju pomoć i potporu škole.

Roditelji mogu jako puno naučiti kroz dijeljenje svojih iskustava s drugim roditeljima, prijateljima i obitelji. Također se mogu obratiti profesionalnim službama koje će ih izravno (npr. edukacija o roditeljstvu) ili neizravno podupirati u njihovoj roditeljskoj ulozi. Zatražiti pomoć znak je odgovornosti, ne slabosti. Komunikacija se najjednostavnije može definirati kao izmjena poruka između davatelja i primatelja poruke. Poruke koje se izmjenjuju mogu biti verbalne i neverbalne.

**Elementi komunikacije:**

* verbalna komunikacija – odnosi se na sadržaj poruke, odnosno na riječi koje su izgovorene;

neverbalna komunikacija – odnosi se na neverbalni govor tijela koji uključuje položaj tijela, geste, mimiku, izraz lica i sl. koji naglašavaju, a katkad i određuju sadržaj izrečene poruke;

* paraverbalna komunikacija – uključuje ton i boju glasa, brzinu govora, pauze u govoru,

glasnoću govora. Na taj se način može naglasiti ono što je rečeno ili rečenome dati drugo značenje;

* opažanje verbalnog i neverbalnog izražavanja.

**Uvjerljivost poruke:**

Istraživanja su pokazala da uvjerljivost poruke ovisi o:

- **podacima** – 10%, tj. o ostvarenom značenju neke poruke i informacije koju ona sadrži;

- **glasu** – 35%, „tonu“ kojim se poruka priopćava (povjerenje, ljubaznost, ljutnja, sumnja);

- **neverbalnim čimbenicima** – izrazu lica, pokretima i gestama koje prate poruku.

***Odgovor na našu poruku više ovisi o tome kako je kažemo nego o tome što kažemo.***

Komunikacija se odvija na više razina: razini sadržaja, osjećanja, vrijednosti i značenja.

***Aktivno slušanje***

Aktivno slušamo neku osobu kada:

> pratimo s interesom njezine/njegove poruke u cjelini – **ne izdvajamo samo one dijelove** koji su u skladu s našim očekivanjima i potrebama;

> provjeravamo jesmo li pravilno razumjeli ono što nam želi reći – **ne podrazumijevamo** značenje poruke;

> dopuštamo sebi da suosjećamo i iz svojih osjećanja produbimo razumijevanje – **ne** Škola za uspješnije 20/21 roditeljstvo **distanciramo** se od kontakta, ne povlačimo se na položaj „većeg autoriteta“;

> prihvaćamo sve izraze onoga što nam sugovornik poručuje – **ne biramo u skladu s očekivanjima** i ne odbacujemo pojedine dijelove iskazanoga (osjećanja, stavove,vrijednosti).

Aktivnim slušanjem slušatelj nastoji sebi i sugovorniku pomoći u razjašnjavanju primljenih

poruka. Na taj način slušanje je uobličeno:

- **ne samo znanjem** o pravilnom slušanju;

- nego i **kompletnim stavom prema sugovorniku** (stavom uvažavanja, prihvaćanja,

svjesnim odustajanjem od položaja moći u određenom odnosu, primjerice odnosu

roditelj – dijete).

**Načini neslušanja**

* **pseudoslušanje –** slušatelj/ica reagira kao da je usmjeren/a na govor, ali njegove/

njezine misli su na drugome mjestu;

* **jednoslojno slušanje –** primanje samo jednog dijela poruke (primjerice verbalnog) dok

se drugi zanemaruje (primjerice neverbalni)

* **selektivno slušanje –** slušanje samo onoga što osobu posebno zanima;
* **selektivno odbacivanje –** usmjerenost samo na one teme koje se ne žele čuti;
* **otimanje riječi –** slušatelj/ica sluša tek toliko da ugrabi priliku za vlastiti „nastup“;
* **obrambeno slušanje** – nedužne (neutralne) izjave doživljavaju se kao napad na koji se reagira obranom;
* **slušanje u zasjedi** – slušanje radi napada na sugovornika.

***Osnovne vještine verbalne komunikacije***

**Aktivno slušanje –** podrazumijeva tiho slušanje nakon kojeg slijedi povratna informacija

govorniku: razumijevanje sadržaja i prihvaćanje govornikovih/govorničinih osjećanja.

**Parafraziranje –** uključuje kratko ponavljanje vlastitim riječima onoga što ste čuli da je

govornik/govornica rekao/rekla:

> parafraziranje omogućuje govorniku/govornici da sazna kako ste ga/je razumjeli i

daju mu/joj priliku da to ispravi.

**Sažimanje –** pomaže pri održavanju dijaloga, osigurava jasnoću, potvrđuje da je poruka

primljena, i to: *nabrajanjem ključnih teza;* *rekapitulacijom dosadašnjeg tijeka razgovora;* *pretakanjem sadržaja duže izjave u kraći izravniji oblik.*

***„JA“ poruke –*** *započnite svoju poruku riječju „JA“ umjesto „TI*“.

**„Ja sam + opis svoga osjećanja + opis ponašanja osobe kojoj se obraćamo.**

**Izjave s „JA“ su djelotvorne jer:**

> izražavaju osjećaje, a ne sude i ne „popravljaju“;

> preuzimaju odgovornost za ono što „ja“ osjeća i ne prebacuju odgovornost na drugu osobu;

> opisuju a da pri tome ne sude o ponašanju nas samih i drugih osoba;

> govore samo o određenom ponašanju, a ne upuštaju se u procjenjivanje cijele osobe.

**Otvorena pitanja:**

> potiču na dijeljenje informacija;

> pomažu pri nalaženju rješenja sukoba.

**Preoblikovanje izjava** – potvrđuje vrijednost tako da ih preoblikuju pozitivno, a korisno

je preoblikovati:

> umjesto okrivljavanja – uočiti potrebu;

> umjesto prošlosti – okrenuti se prema budućnosti;

> umjesto pojedinačnih problema – pronaći ono što nam je zajedničko;

> umjesto prijetnje – izraziti zabrinutost.

Škola za uspješnije 22/23 roditeljstvo

*Vježba – Pozitivan i negativan govor tijela*

U sljedeću tablicu unesite znakove pozitivnog i negativnog govora tijela.

***Rješavanje interpersonalnih konflikata(sukoba)***

Umijeće komuniciranja neraskidivo je povezano s rješavanjem potencijalnih sukoba među osoba koje predstavljaju sukobljene strane tj strane koje su emocionalno vezane za isti cilj samo ga promatraju iz drugog gledišta. Važno je da sudionici primjenjuju pravilnu komunikaciju i posjeduju znanje o primjerenim pregovaračkim strategijama. Prema mislima komunikologa Tada Jamesa to je izuzetno bitno jer *''U životu ne dobijemo ono što zaslužujemo već ono što komuniciramo!''*

Da bismo znali uspješno komunicirati i razriješiti razne oblike sukoba, nužno je razlikovati ih i znati naći pravi balans između agresije i pasivnosti – asertivnost koja nas uči kako se zauzeti za svoj stav i reći ne bez da povrijedimo drugu osobu. Najbitniji načini rješavanja sukoba razlikuju se prema Tillmanu o stupnju korelacije osobnog interesa i brige za druge.

Među sudionicima odgojno obrazovnog procesa (učenici-roditelji-učitelji) najprihvatljiviji model strategije pregovaranja u interpersonalnom sukobu predstavlja takozvani win-win pristup (pobjednik-pobjednik) u kojem se uz kompromis dolazi do rješenja koje zadovoljava sve uključene bez povrede njihovih prava ili osjećaja.

U usko povezanim sredinama romskih naselja izuzetno je bitno osobe promatrati kao dionike cjeline i promatrati njihovu komunikaciju u okviru njihove uloge u društvu. Razlikujemo tri temeljna tipa uloga u društvu (*Bene & Sheats –grupne uloge*):

* uloge u grupi ovisno o zadatku
* osobne ili društvene uloge (ohrabrivač, harmoničar, sljedbenik, komentator, spreman nakompromise)
* individualističke (disfunkcionalne) uloge (agresor, blokator, davatelj samoispovijesti, tražitelj priznavanje, ometajući šaljivac, dominator, bespomoćan, imaoc posebnih interesa)

Radionica: KVIZ KONFLIKTNIH STILOVA (+ podsjetnik)

**RADIONICA**

**1. Grupa: Pozitivan govor tijela**

**2. Grupa: Negativan govor tijela**

Kako bi se spriječio pad broja sudionika, potrebno je program organizirati u najpovoljnije vrijeme za roditelje, obično u ranim večernjim satima, osigurati čuvanje djece, a eventualno prirediti lagani obrok i/ili osvježavajuća pića. Romski pomagač (osoba za vezu) treba i u tijeku tjedna održavati telefonski kontakt sa sudionicima, brinuti se za mogućnost nadoknade propuštenog, motivirati sudionike na dolazak, slati redovito (jednom mjesečno) letke i materijale s obavijestima o radu i napretku, davati roditeljima osjećaj kontinuiteta i pripadanja skupini.

U psihologiji se najčešće i najdulje roditeljstvo definiralo i istraživalo sa svrhom određivanja mogućih povoljnih i nepovoljnih utjecaja roditelja na dijete i na djetetove razvojne rezultate. Suvremeno gledanje odbacuje mogućnost jednosmjernog utjecaja roditelja na dijete te uzima u obzir važnost međusobnog utjecaja djeteta, roditelja i šire socijalne okoline (Bronfenbrenner, 1979.). Jer, kao što roditelj utječe na dijete, tako i dijete svojim karakteristikama utječe na roditelja, izazivajući ga na ponašanje i postupke koji mogu povoljno ili nepovoljno djelovati na djetetov razvoj. Osim toga, i međusobni odnos roditelja djelovat će povoljno ili nepovoljno na svakog roditelja zasebno, a to će imati posljedice na očev i majčin odnos prema djetetu. I samo rođenje djeteta, kao i njegov temperament, prilagodljivost, iritabilnost i druge karakteristike, utjecat će na odnose roditelja, pa su tako dijete, otac i majka povezani gustom mrežom međuodnosa i međudjelovanja koja stvara opću emocionalnu klimu i opće uvjete razvoja. Hoće li oni imati razorno ili poticajno djelovanje na razvoj, ovisit će dalje o širem okružju u kojem je smještena obitelj, tj. ima li obitelj potporu rođaka, prijatelja,· susjedstva, radnog mjesta, društva u cjelini, odnosno jesu li u tretmanu Centra za socijalnu skrb iz bilo kojeg razloga. Zato kad tražimo naputak za praksu iz spoznaja o roditeljstvu, moramo najprije dobro poznavati tu kulturu, identitet, široku i gustu mrežu međusobnih utjecaja djeteta i njegove okoline, kako bismo prepoznali početne izvore utjecaja, krizna razdoblja i mjesta i najslabije, najtanje niti u mreži.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Karakteristike roditelja**  Osobnost i spol  Emocionalna zrelost i  psihološko zdravlje  Razvoj (obitelj djetinjstva)  Stavovi (djeca, brak)  Znanje | **Obiteljski kontekst**  Ekonomska sigurnost  Struktura obitelji  Međusobni odnosi roditelja  Bračna potpora  Šira obiteljska potpora  (emoc. i konkretna pomoć) | **Društveni kontekst**  Obiteljsko zakonodavstvo  Radno zakonodavstvo  Usklađenost radne i  roditeljske uloge  Pristupačna institucionalna  briga o djeci | **Karakteristike djeteta**  Spol  Dob  Temperament  Usklađenost karakteristika  roditelja i djeteta  Sposobnosti |

|  |
| --- |
| **Roditeljstvo**  Subjektivni doživljaj roditeljstva  Roditeljski odgojni stil  Roditeljska briga, ponašanje i postupci |

**Razvoj roditelja**

Promjena ciljeva i vrijednosti

Promjena slike o sebi

Prilagodba na višestrukost uloga

Prilagodba na nove obiteljske odnose

Prilagodba na djetetove razvojne

promjene

**Razvoj djeteta**

Emocionalna sigurnost

Samostalnost i nezavisnost

Socijalna kompetencija

Kognitivna zrelost

Školska uspješnost

Profesionalna uspješnost