



@UNICEF Srbija/Pančić

HAJDE DA SE SLUŠAMO

Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

RAZIGRANO
ODITELJSTVO

70
GODINA
STALNA
KONFERENCIJA
GRADOVA I
OPŠTINA
SAVEZ GRADOVA I OPŠTINA SRBIJE



unicef | za svako dete

uz podršku

The LEGO Foundation

Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“

Zašto je ova tema važna?

Saradnja između porodice i vrtića predstavlja mnogo više od razmene informacija o detetu. Saradnja koja je u najboljem interesu deteta treba da ima odlike partnerstva, što znači da postoji:

- **Ravnopravnost** obe strane u pogledu uvažavanja i poštovanja kao i doprinosa razvoju deteta i brige o njegovom najboljem interesu;
- **Komplementarnost**, tj. pronalaženje načina da to što ih razlikuje (nivo obrazovanja, sposobnosti, razumevanje problema i sl) iskoriste da imaju kompletniji i sveobuhvatniji pristup detetu;
- **Autentičnost**, tj. prepoznavanje različitosti među vaspitačima i različitosti među roditeljima^[1] i porodicama. Niti su sve porodice iste, niti su svi vaspitači isti i svako treba da ima poseban tretman koji se zasniva na uvažavanju tih različitosti;
- **Demokratičnost**, sa posebnim akcentom na učešću roditelja/staratelja u vaspitno-obrazovnom procesu i u donošenju svih odluka koje se tiču njihove dece.



@UNICEF Srbija/Pančić

Konstruktivna komunikacija je način uspostavljanja partnerskog odnosa sa roditeljima. Partnerski odnos podrazumeva negovanje odnosa poverenja koji se gradi od prvog dana susreta vrtića i porodice.

[1] Kada govorimo o roditeljima, u daljem tekstu podrazumevamo kako biološke roditelje tako i staratelje odnosno odrasle koji se neposredno staraju o detetu i njegovim potrebama

Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“



@UNICEF Srbija/Pančić

O vodiču

Vodič koji je pred Vama, nastao je kao odgovor na inicijativu praktičara koji sprovode program „**Razigrano roditeljstvo**“ („Podsticajno roditeljstvo kroz igru“) da ojačaju svoje kompetencije u komunikaciji sa roditeljima. Polazna linija za razumevanje ove kompleksne teme bile su perspektive praktičara o sopstvenim snagama i slabostima, kao i identifikovanje najčešćih i najvećih izazova u komunikaciji sa roditeljima.

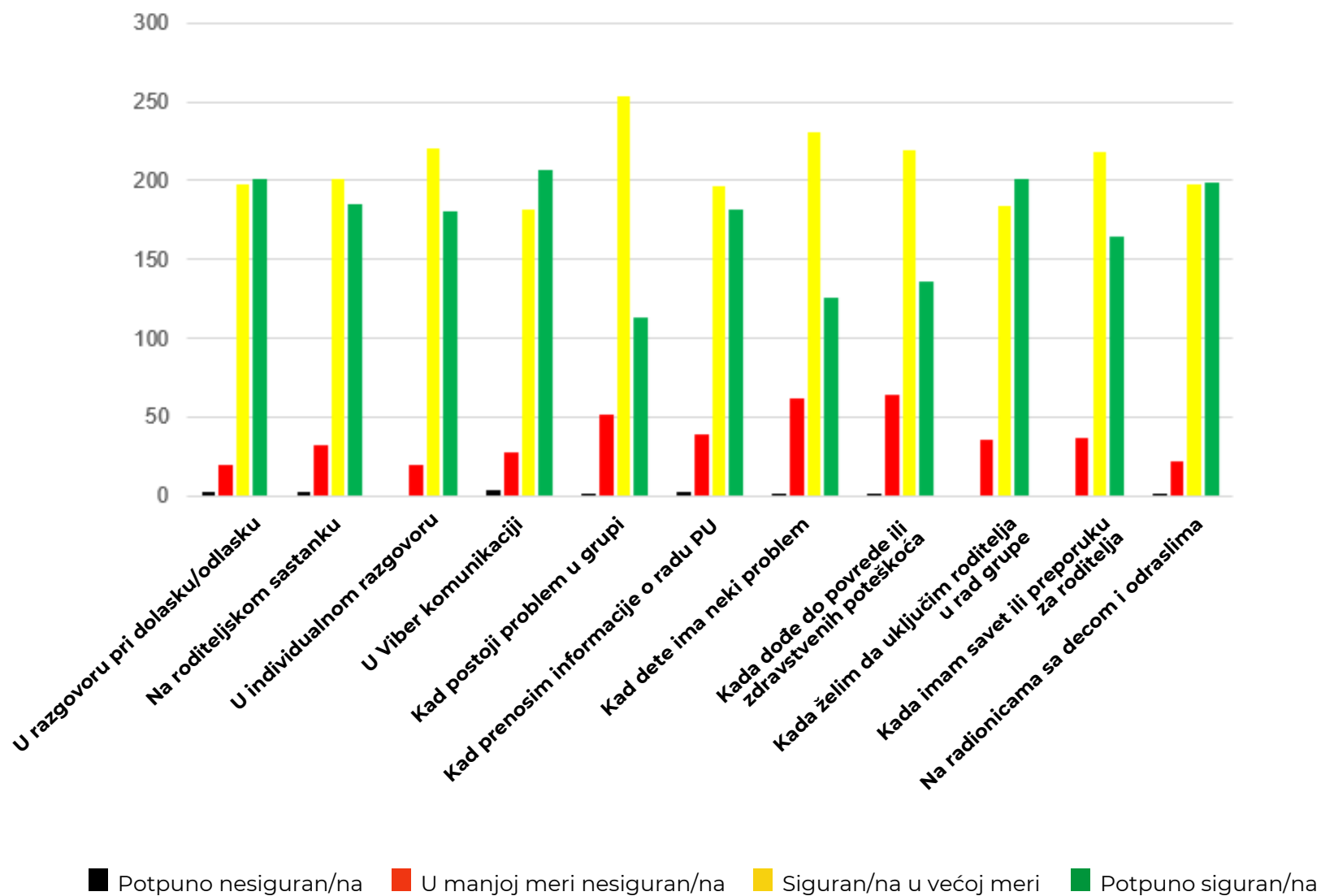
Upitnik je praktičarima prosleđen putem *Microsoft forms* platforme i sadržao je 13 pitanja. Upitnik je popunilo 443 praktičara iz predškolskih ustanova širom Srbije.

Analizom rezultata upitnika identifikovane su situacije u kojima komunikacija sa roditeljima predstavlja izazov. Na *grafikonu 1* koji govori o **stepenu sigurnosti praktičara** u različitim situacijama komunikacije sa roditeljima, vidimo da se praktičari osećaju najsigurnije u situacijama **neposredne komunikacije sa roditeljima** (tokom individualnih razgovora, razgovora tokom dolaska/odlaska dece iz vrtića, roditeljskim sastancima i radionicama sa decom i roditeljima), dok su manje sigurni u situacijama u kojima postoji neki problem.

Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“

Grafikon 1: Sigurnost vaspitača u komunikaciji sa roditeljima



Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“

Izazovi u komunikaciji



@UNICEF Srbija/Pančić

Izazovi u komunikaciji su situacije koje su praktičari izdvojili kao one u kojima im je potrebna podrška, u kojima moramo da obratimo posebnu pažnju na način komunikacije i da pre svega pokušamo da razumemo potrebe sagovornika, kao i svoje sopstvene potrebe u cilju nastavka konstruktivne komunikacije.

Najčešći izazovi koje su praktičari izdvojili su:

Roditelji ne pokazuju da žele da sarađuju

- Pokazuju nepoverenje prema vaspitaču
- Pokazuju nepoverenje prema programu/načinu rada

Kada treba da saopštimo roditeljima da je primećeno da dete ima neki problem

- Kad smatram da dete treba da ide kod psihologa, logopeda, defektologa
- Kada detetu treba IOP (pedagoški profil ili individualizacija)
- Kada treba da obrazložim neprimereno ponašanje deteta

Roditelji se ponašaju kao da ne prihvataju da dete (porodica) ima problem

- Dete ima neke smetnje u razvoju, a roditelji to ne prihvataju
- Dete je agresivno i pravi problem u grupi, a roditelji odbijaju da to čuju
- Zadržavaju informacije o ponašanju i potencijalnim problemima vezanim za dete
- Kada saopštavam promene u ponašanju deteta za koje mislim da su povezane sa problemima koji se dešavaju u kući.

Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“



@UNICEF Srbija/Pančić

Roditelji izgledaju kao da su nezainteresovani

- Kada roditelj ne traži informacije o boravku deteta u vrtiću, ponašanju, dešavanjima, ne odaziva se pozivima za komunikaciju i razmenu o detetu
- Stalno su u žurbi kada dolaze po decu, ne ostavljaju vremena da čuju izveštaj o detetu, telefoniraju prilikom preuzimanja deteta

Roditelji koji izgledaju kao da prezaštićuju dete

- Oni koji previše zaštićuju decu
- Nekritički veruju svom detetu sve
- Imaju nerealne zahteve/očekivanja od vrtića
- Traže da se u potpunosti posvetim njihovom detetu ne mareći za drugu decu

Nedostatak vremena i prostora za razgovor sa roditeljima

- Kada roditelj dovodi/odvodi dete i traži duži razgovor o svom detetu, a u tom momentu sam sam u sobi
- Kada je gužva i deca odlaze kući i ne čujem dobro roditelje od galame, svi pričaju u glas

Informisanje roditelja

- Roditeljski sastanci, vajber grupe
- Kada treba da im saopštim informacije koje nisu vezane za VOR; pravila i procedure; prikupljanje novca i sl.
- Kada prenosim informacije nadređenih koje treba saopštiti po nekom uputstvu, a roditelji shvataju da je to lični stav vaspitača.

Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“



@UNICEF Srbija/Pančić

Roditelj ne prihvata pravila i procedure vrtića

- Tokom adaptacije kada roditelji traže da se ubrza tok adaptacije i da dete mora ceo dan da ostane, iako savetujemo i objašnjavamo značaj i tok adaptacije
- Kada roditelj ne prihvata procedure u ustanovi

Nesklad između perspektive vaspitača i perspektive roditelja

- Kada roditelj izgleda kao da postavlja svoj interes kao prioritet iznad interesa deteta
- Kada nemamo slična razmišljanja u vezi deteta
- Kad nam se ne podudaraju vrednosti

Agresivnost roditelja

- Kada su bez povoda agresivni
- Kada su nepristojni, viču i prete.

Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“

Uvod - Konstruktivna komunikacija

Konstruktivna komunikacija je komunikacija koja dovodi do boljeg razumevanja i uzajamnog uvažavanja osoba u komunikaciji i rešavanju problemskih situacija na način koji je zadovoljavajući/prihvatljiv za sve. Konstruktivna komunikacija može da se posmatra i kao **specifična vrsta odnosa** između ljudi i kao **specifična veština**.

Kao **odnos**, konstruktivna komunikacija podrazumeva ravnopravnost i simetričan odnos između ljudi, ne nužno u pogledu znanja i iskustva, već u pogledu uvažavanja i poštovanja njihove različite perspektive/tačke gledišta, potreba i osećanja. Konstruktivna komunikacija takođe podrazumeva jasnoću i iskrenost (jasno izražavamo šta mislimo, šta osećamo i šta nam treba, iskreni smo, nema skrivenih značenja, dvosmislenih poruka i manipulacije), kao i razumevanje i prihvatanje da se ljudi razlikuju u pogledu načina na koji opažaju realnost, potreba koje imaju i zahteva koje upućuju drugima.

Konstruktivna komunikacija kao **veština**, sastoji se iz tri komponente:

- a)** jasno izražavanje svojih stavova, potreba i osećanja na način koji ne etiketira i ne napada drugu osobu,
- b)** slušanje i razumevanje stavova, osećanja i potreba druge osobe i
- c)** veštine konstruktivnog rešavanja problemskih situacija.

@UNICEF Srbija/Pančić



Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“

O odnosu poverenja

U situacijama višestrukog stresa, i najjednostavniji izazovi za roditelje postaju teško rešivi, jer im opada nivo energije, motivacija, samopouzdanje, otpornost, i volja za interakcijom sa drugima ili detetom.

Odnos poverenja između roditelja i vaspitača otvara vrata za dobru i konstruktivnu komunikaciju, i pravi razliku u situacijama kada se roditelji osećaju sami, da su bez podrške, pod pritiskom.

Kada ste dostupni i usmereni na emocionalne potrebe roditelja, to može da pomogne da roditelji otvoreno govore o svom razumevanju uzroka izazovne situacije, ali može da pomogne da se poboljša njihovo samopouzdanje i sposobnost da lakše rešavaju izazove, ali i da prepoznaju, prate signale deteta i podstiču razvoj.

Odnos poverenja se gradi kada ljudi osećaju i jedni drugima pokazuju posvećenost, brižnost i razumevanje i spremnost da pomognu u teškim situacijama. Izgradnja odnosa poverenja počinje povezivanjem sa emocionalnim potrebama roditelja.

@UNICEF Srbija/Pančić



Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“

Da biste se uspešno povezali sa roditeljem, i dobro sagledali njegova/njena osećanja i uzroke takvih osećanja, važno je da i sami imate veštinu prepoznavanja svojih osećanja, i izvora podrške u izazovnim situacijama, veštinu emocionalne regulacije.

Krenite od sebe, osvestite kako se Vi osećate u datum trenutku, osvestite svoje stavove, mišljenja i potencijalne pristrasnosti oko pitanja kao što su poreklo, rod, obrazovanje ili starost roditelja. Budite svesni svoje neverbalne komunikacije.

Roditeljima znači da u komunikaciji pokazujete strpljivost, empatiju, spremnost da pružite podršku, ne samo da prenesete informacije, i kada usmerenja dajete na ohrabrujuć način bez osuđivanja, prateći inicijativu roditelja.

Roditelj i od Vas uči veštinu responzivnosti – ova veština će biti glavni oslonac u odnosu sa detetom i rešavanju izazova.

Po mišljenju Vaših koleginica i kolega, karakteristike konstruktivne komunikacije sa roditeljima su:

- Iskrenost i otvorenost u komunikaciji
- Sličnost u stavovima i vrednostima
- Slušanje i uvažavanje mišljenja drugih
- Razumevanje
- Uzajamno poverenje
- Motivacija i zainteresovanost za zajedničko rešavanje problema.

@UNICEF Srbija/Pančić



Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“

Preduslovi za konstruktivnu komunikaciju

@UNICEF Srbija/Pančić

Decentracija

Decentracija je sposobnost da se „izmestimo“ iz svoje pozicije i da pokušamo da se stavimo na mesto druge osobe i da na svet gledamo „njenim očima“. Decentracija zahteva da svoje stavove, potrebe i osećanja „stavimo u zgradu“ i da pokušamo da razumemo poziciju druge osobe i način na koji ona opaža svet. To podrazumeva da imamo svest o tome da postoje različite perspektive i da drugi ljudi mogu da imaju perspektivu koja se značajno razlikuje od naše.

Važno! Razumeti poziciju druge osobe ne znači da se sa tom pozicijom nužno slažemo i/ili da je opravdavamo. To samo znači da smo spremni da prihvatimo da postoji i drugačija perspektiva, različita od naše.

Zbog čega je decentracija važna:

- Predstavlja prvi korak u uspostavljanju odnosa poverenja sa osobom sa kojom smo u kontaktu
- Omogućava razumevanje druge osobe, njenih stavova, vrednosti, osećanja i potreba
- Pomaže nam da razumemo razloge zbog kojih osoba nešto govori /ili nešto radi.



Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“

@UNICEF Srbija/Pančić

Primer

Marko je dobio temperaturu u vrtiću. Majka je telefonom pozvana da dođe po dete u vrtić. Stiže ubrzo, vidno uznemirena. Predajemo joj dete, uručujemo propratnicu i objašnjavamo dalju proceduru. Majka nas gleda ljutito, stisnutih zuba, sve vreme cupka i ima kratke ubrzane pokrete.

Obraća nam se neprimerenim rečnikom i uzima dete za ruku i odlazi u žurbi. Sutradan dovodi dete u vrtić sa potvrdom lekara i rečima: „Da me više nikada niste pozvali zbog temperature!“

Decentracija vaspitaču u ovom slučaju pomaže da razume poziciju majke i njenu reakciju (čak i ukoliko se ne slaže sa načinom na koji je majka reagovala), da razume njene stavove, osećanja i potrebe (majka je morala da napusti posao i to joj predstavlja problem, takođe je bila veoma uplašena kada je pozvana misleći da zdravstveno stanje deteta mnogo ozbiljnije) i da razgovor sa majkom nastavi ne osuđujući je i ne etiketirajući je kao „nezgodnu osobu, majku koja ne brine o detetu“ i sl.



Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“

Razumevanje potreba

Proces razumevanja potreba podrazumeva decentraciju, tj. sposobnost da na situaciju gledamo iz ugla naših sagovornika, ali ide jedan korak dalje. Razumevanje potreba nam pruža uvid u razloge zbog kojih osobe govore ili rade nešto i na taj način bolje razumemo njihovo ponašanje. Važno je da razumemo da u osnovi svakog ponašanja (ma koliko nam ono bilo nerazumljivo i delovalo iracionalno) leže neke potrebe koje osoba želi da zadovolji.

Razumevanje potreba podrazumeva

- **Razlikovanje potreba od načina njihovog zadovoljavanja.**

Potrebe nisu ni dobre/konstruktivne ni loše/nekonstruktivne, one su na neki način neutralne. Način njihovog zadovoljavanja može da bude konstruktivan ili nekonstruktivan (ugrožavajući po tu osobu, ili po druge osobe). Ono što često čujemo u komunikaciji, ili vidimo u ponašanju osobe su načini zadovoljavanja potreba. Da bismo razumeli osobu moramo da odemo korak dalje od onoga što vidimo/čujemo i da probamo da identifikujemo potrebu koja leži u osnovi onoga što osoba priča/radi. Sledeći primer može da pomogne u razlikovanju potreba od načina njihovog zadovoljavanja.

@UNICEF Srbija/Pančić



Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“

Primer

U Viber grupi vaspitača i roditelja od početka su postavljena jasna pravila komunikacije sa kojima su se svi roditelji složili. Jedan roditelj ih uporno krši. Često se događa da u konstruktivnim razmenama pravi upadice neprimerenim stikerima i šalama. U poslednje vreme se oglašava učestalo u grupi posle 23h i to vikendom, postavljajući pitanja na koja smo ranije odgovorili ili zahtevajući neke opšte informacije o radu vrtića. Drugi roditelji su u nekoliko navrata skrenuli pažnju vaspitačici da očekuju da ona reši ovaj problem.

Potrebe:

- **Informisanost** (roditelj želi da dobije informacije o različitim aspektima boravka njegovog deteta u vrtiću)
- **Sigurnost** (roditelj želi da bude siguran da ima sve potrebne informacije kako bi njegovo dete bilo na najadekvatniji način zbrinuto u vrtiću)
- **Pripadnost** (roditelj želi da bude aktivno uključen u dogovore i da se oseća kao deo roditeljske grupe)
- **Uvažavanje/prihvatanje** (roditelj želi da bude uvažen i prihvaćen kao deo grupe)

Iako su ovo potrebe koje svaki roditelj ima i koje su pozitivne, ovaj roditelj pokušava da ih zadovolji na način koji nije konstruktivan i ne dovodi do izgradnje pozitivnih odnosa sa drugim roditeljima.

@UNICEF Srbija/Pančić



Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“

@UNICEF Srbija/Pančić

Razumevanje potreba podrazumeva i

- **Nuđenje alternativnih načina zadovoljenja potreba**

Jedna od karakteristika potreba je da uvek postoji bar nekoliko različitih načina da se one zadovolje i da problem u komunikaciji nastaje kada osoba smatra da postoji samo jedan način da potreba bude zadovoljena.

Npr. u navedenom primeru roditelju je moguće ponuditi druge načine informisanja koji neće ugrožavati ostale roditelje i vaspitačicu.

Takođe, ukoliko razumemo njegovu potrebu da bude prihvaćen i uvažen kao član roditeljske grupe možemo da pronademo i drugi način na koji će ta potreba biti zadovoljena (npr. uključiti ga u organizaciju nekih zajedničkih aktivnosti koje će mu pružiti priliku da se sa drugim roditeljima poveže i saraduje).



Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“

Razlikovanje opisa od tumačenja

@UNICEF Srbija/Pančić

Jedna od važnih karakteristika konstruktivne komunikacije je jasnoća u pružanju i primanju informacija. Da bismo bili sigurni da je informacija koju pružamo drugoj osobi razumljiva važno je da naučimo da razlikujemo opise ponašanja od naših tumačenja tog ponašanja.

Opis ponašanja	Tumačenje
Majka deteta kroz plač opisuje situaciju u kojoj je dete palo i povredilo se.	Majka je histerična
Otac svaki dan traži da mu vaspitačica ispriča sve što je dete radilo u toku tog dana	Otac je prezahtevan
Majka deteta je više puta pozivana na individualni razgovor i nije se odazvala	Majka je nezainteresovana



Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“

Zašto je važno razlikovanje opisa od tumačenja?

- Da bi se obezbedila jasnoća u komunikaciji i izbegli nesporazumi koji proizilaze iz različitog tumačenja određenih termina. Ljudi smatraju da su značenja pojedinih reči univerzalna, tj. da svi ljudi pod određenim pojmovima podrazumevaju isti sadržaj, što može da dovede do nesporazuma i nejasnoća u komunikaciji. Da bi se to izbeglo, treba koristiti opise (deskripciju) tj. navoditi konkretno ponašanje (roditelj pravi pauze i zamuckuje dok priča), a ne tumačenje tog ponašanja, budući da svako ponašanje može da se tumači na različite načine (plaši se, zbunjen je, laže i sl).
- Korišćenje opisa nam pomaže da jasno formulišemo zahtev koji imamo u odnosu na drugu osobu i da osoba to razume. U protivnom može da nam se desi da osoba ne uradi ono što očekujemo, zato što nas nije dobro razumela. Umesto da kažemo: „Budite iskreni“, bolje da kažemo: „Ispričajte nam kako dete u kući reaguje kada mu nešto uskratite“. To će pomoći osobi sa kojom komuniciramo da razume šta je to što od nje želimo i da tako i postupi.

@UNICEF Srbija/Živojinović



Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“

Veštine slušanja – Priča o ušima

Veštine slušanja su ključne veštine konstruktivne komunikacije, budući da nam slušanje pomaže da razumemo osobu sa kojom smo u kontaktu i da joj pokažemo da smo zainteresovani za dalju komunikaciju. Postoje različite vrste slušanja koje se razlikuju u pogledu stepena uključenosti u proces komunikacije i stepena u kojem je sagovornik siguran da smo ga dobro razumeli. Sve što nam drugi kažu možemo da čujemo na četiri različita načina. Prva dva načina predstavljaju slušanje koje dovodi do produbljivanja sukoba i nezadovoljstva. To su:

1. Nasilne uši koje okrećemo ka sebi – JA NISAM OK! NEŠTO NIJE U REDU SA MNOM (osećanja: stid i krivica)

Roditelj deteta koje je palo u dvorištu: „Mene samo zanima za šta vi vaspitači primete platu!“

Vaspitač: „U pravu ste, stvarno sam nepažljiva.“

2. Nasilne uši koje okrećemo ka drugoj osobi – TI NISI OK! NEŠTO NIJE U REDU SA TOBOM! (osećanje: bes)

Roditelj deteta koje je palo u dvorištu: „Mene samo zanima za šta vi vaspitači primete platu!“

Vaspitač: „Odakle vam pravo tako da razgovarate sa mnom?! Nepristojni ste!“

@UNICEF Srbija/Živojinović



Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“

Druga dva načina slušanja dovode do uzajamnog razumevanja budući da se tu ne pitamo šta nije u redu sa nama ili sa drugima, već se pitamo šta je to što treba drugima i kako se oni osećaju i šta je to što nama treba i kako se mi osećamo.

3. Nenasilne uši okrenute ka sebi – ŠTA MI TREBA I KAKO SE OSEĆAM? (Fokus je na sopstvenim potrebama i osećanjima)

Roditelj: „Mene samo zanima za šta vi vaspitači primete platu!“

Vaspitač: „Povređena sam kada to čujem, zato što mi treba razumevanje i uvažavanje za posao koji radim.“

Zbog čega su ove uši važne:

- Ne čujemo poruku lično, ne osuđujemo sebe i ne mislimo da nešto nije u redu sa nama
- Drugoj osobi saopštavamo šta nam smeta ali tako da je ne kritikujemo, ne optužujemo i ne napadamo
- Razumemo svoje potrebe i osećanja i imamo jasnoću u pogledu toga šta želimo i na koji način ćemo to postići.

@UNICEF Srbija/Szabo



Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“

@UNICEF Srbija/Pančić

4. Nenasilne uši okrenute ka drugoj osobi – ŠTA TREBA DRUGOJ OSOBI I KAKO SE OSEĆA? (Fokus je na osećanjima i potrebama druge osobe)

Roditelj: „Mene samo zanima za šta vi vaspitači primete platu!“

Vaspitač: „Vidim da ste uplašeni, voleli biste da budete sigurni da je vaše dete bezbedno u vrtiću.“

Zbog čega su ove uši važne?

- Doprinosе uspostavljanju kontakta
- Doprinosе uspostavljanju odnosa poverenja
- Pružaju podršku
- Osnažuju osobu sa kojom razgovaramo
- Pružaju priliku osobi da se nosi sa snažnim osećanjima tako što podstiče njihovu „ventilaciju“
- Doprinosе konstruktivnom sagledavanju problemske situacije (sagledavanje alternativnih načina rešenja problema).



Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“

@UNICEF Srbija/Pančić

Kada slušate, važno je da ne pokazujete da se ne slažete, da ne upozoravate ili podučavate, da ne procenjujete ili tražite informacije[2].

U komunikaciji su i trenuci tišine presudni. Tišina može da pomogne da bolje razumete kako se roditelj oseća, da pokažete empatičnost i otvorite prostor roditelju da kaže ono što želi, što misli ili oseća. U momentima tišine, dok slušate, možete lakše da primetite šta poručuje govor tela roditelja, takođe, možete bolje da upravljate svojom gestikulacijom (roditelj skrštene ruke ili brze pokrete, manipulisanje predmetima, okretanje, odsustvo kontakta očima može da doživi kao nezainteresovanost sa Vaše strane).

Takođe, parafraziranjem roditeljevih reči („Ako Vas dobro razumem, želite da kažete/predložite...“ ili „Brine Vas to što...“) pokazujete da Vam je stalo da razumete situaciju očima roditelja, da ste posvećeni razgovoru, pokazujete empatiju i pravite korelaciju sa svojim razumevanjem situacije odnosno mišljenjem, a roditelj dobija povratnu informaciju da li je adekvatno preneo svoju poruku. Tako podstičete razgovor i otvarate prostor da iznesete svoj stav, i na osnovu toga potencijalno date savet, usmerenje ili postignete dogovor o daljim koracima.



[2] *Changing Perceptions – Empowering Teachers: Interpersonal communication and community engagement to support inclusive education - Training Package for Teachers and Educators, UNICEF Europe and Central Asia Region, Dilshad Kassam, MPH and Dr Anise Waljee, Educationalist, January 2023*

Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“

@UNICEF Srbija/Pančić

Roditelju će značiti da date neku vrstu povratne informacije, potvrde odnosno priznanja da cenite napore roditelja ili da validirate namere, akcije, predloge (na primer: „Razumem, tako je...“, „Upravo to je potrebno!...“, „Naravno, kako drugačije?“, „Svakako“, „Apsolutno“, „Uradili ste dobru stvar!“)[3].

U tome zadržite pravu meru, kako se Vaša namera da validirate napore roditelja ne pretvori u povlađivanje i veličanje - barijere u komunikaciji.

Generalizovanje odnosno uopštavanje ponašanja dece ili roditelja neće puno pomoći u vođenju konstruktivnog razgovora. Uopštavanjem propuštamo priliku da uzmemo u obzir različitosti među roditeljima i decom sa kojima radimo, a većina roditelja ima potrebu da njih i njihovu decu tretiramo kao jedinstvene individue[4] (npr. Greške uopštavanja se dešavaju svaki put kada u komunikaciji koristimo reči **svi, svako, niko, nikada...** ili rečenice koje počinju sa „**Vi/ti uvek/nikad...**“. Tokom razgovora obratite pažnju na uopštavanja i generalizacije i potrudite se da ih zamenite rečima kao što su neki, poneki, mnogi, nekolicina, većina, nekad, ponekad...“)[5]



[3] *Interpersonal Communication Skills for Frontline Workers, Reference Guide 2015, American University of Beirut, Faculty of Health Sciences, Center for Public Health Practice, Joumana Kalot*

[4], [5] *Podška porodicama za podsticajnu negu dece ranog uzrasta – Briga i osnaživanje: jačanje veština komunikacije patronžnih sestara (Modul 10), UNICEF Srbija, 2019*

Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“



@UNICEF Srbija/Pančić

Slušanje da delu - Primeri prakse iz vrtića

Primeri koji slede predstavljaju tipične situacije komunikacije sa roditeljima koje najčešće predstavljaju izazov za praktičare. Posle svakog primera, analizirane su potrebe roditelja i praktičara i dat je primer kako je ove potrebe moguće saopštiti roditelju i otvoriti prostor za razgovor i za traganje za rešenjem koje će zadovoljiti i potrebe roditelja i potrebe praktičara.

Ove primere možete da podelite sa kolegama i da zajedno probate da formulišete poruku roditeljima koja će Vam omogućiti nastavak komunikacije.

Zapamtite:

- Niko se ne rađa sa razvijenim kompetencijama za konstruktivnu komunikaciju!
- Komunikacija je veština koja se uči, vežba i usavršava!

Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“



@UNICEF Srbija/Živojinović

Priča 1

Devojčica Ana se tokom srednje i starije grupe često nalazila u situacijama u kojima je u igri i druženju sa vršnjacima probleme rešavala vikanjem, čupanjem i udaranjem drugih. Tokom ovog perioda u više navrata smo razgovarali sa roditeljem o mogućim načinima na koje bi mogli da pomognemo detetu. Roditelj je tokom ovih razgovora nabrajao sve dečje nestašluke i objašnjavao ponašanje deteta kao „grublju igru“. Na početku predškolske grupe Ana je ozbiljno povredila drugo dete.

Definisanje potreba:

- Roditelj ima potrebu da zaštiti svoje dete.
- Vaspitač takođe ima potrebu da zaštiti Anu ali i drugu decu iz grupe.

Mogući tok razgovora:

Vaspitač: „Razumem da imate potrebu da zaštitite svoje dete. Ja takođe, imam potrebu da zaštitim drugu decu iz grupe kao i Vaše dete.“

Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“



@UNICEF Srbija/Szabo

Priča 2

Stevanov otac u vrtić uvek ulazi u žurbi, uglavnom tokom dolaska i odlaska razgovara mobilnim telefonom i rukama i pokazivanjem gestikulira vaspitačima ako želi da razmeni neku informaciju. Uglavnom se komunikacija svodi na pokazivanje neke Stevanove odeće ili mahanja u pozdrav. Majka retko komunicira sa vaspitačima i ponekad se događa da dete pusti da samo dođe od ulaza do svoje sobe. Po Stevana najčešće u vrtić dolazi dadilja, koja se često žali vaspitačima na iste načine komuniciranja roditeljima i u porodičom okruženju. Sa roditeljima nam predstavlja izazov čak i najosnovnija razmena informacija o detetu.

Definisanje potreba:

- Roditelj ima potrebu da što pre ostavi Stevana u vrtiću kako bi mogao da se posveti svom poslu.
- Vaspitač ima potrebu za razmenom informacija sa Stevanovim roditeljima.

Mogući tok razgovora:

Vaspitač: „Razumem da Vam se jako žuri. Ja bih volela da razmenim sa Vama neke informacije o Stefanu. Kažite mi kada ćete biti u mogućnosti da odvojite vreme da porazgovaramo.“

Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“



@UNICEF Srbija/Pančić

Priča 3

Marko je dobio temperaturu u vrtiću. Majka je telefonom pozvana da dođe po dete u vrtić. Stiže ubrzo, vidno uznemirena. Predajemo joj dete, uručujemo propratnicu i objašnjavamo dalju proceduru. Majka nas gleda ljutito, stisnutih zuba, sve vreme cupka i ima kratke ubrzane pokrete. Obrača nam se neprimerenim rečnikom i uzima dete za ruku i odlazi u žurbi. Sutradan dovodi dete u vrtić sa potvrdom lekara i rečima: „Da mi više nikada niste pozvali zbog temperature!“

Definisanje potreba:

- Markova mama je uplašena jer je zabrinuta za zdravstveno stanje svog deteta i uznemirena jer je morala zbog toga da izađe sa posla.
- Vaspitač ima potrebu da na najodgovorniji način zbrine bolesno dete kako bi ga zaštitio. Takođe, ima potrebu da zaštiti i svu ostalu decu iz grupe.

Mogući tok razgovora:

Vaspitač: „Razumem da ste se uplašili zbog Markove temperature i da ste se uznemirili jer ste morali da izađete sa posla. Meni je veoma važno da Marko u ovom trenutku bude uz Vas kako zbog njega tako i zbog sve ostale dece u grupi.“

Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“



@UNICEF Srbija/Szabo

Priča 4

U Viber grupi vaspitača i roditelja od početka su postavljena jasna pravila komunikacije sa kojima su se svi roditelji složili. Jedan roditelj ih uporno krši. Često se događa da u konstruktivnim razmenama pravi upadice neprimerenim stikerima i šalama. U poslednje vreme se oglašava učestalo u grupi posle 23h i to vikendom, postavljajući pitanja na koja smo ranije odgovorili ili zahtevajući neke opšte informacije o radu vrtića. Drugi roditelji su nam u nekoliko navrata skrenuli pažnju da očekuju da mi rešimo ovaj problem.

Definisanje potreba:

- Roditelj ima potrebu za dodatnom pažnjom, potrebu da bude informisan, da se oseća kao da pripada grupi i da je njen deo.
- Vaspitač ima potrebu da ne bude uznemiravan van dogovrenog vremena koje je predviđeno za razmenu informacija u Viber grupi. Takođe, postoji i potreba da se zaštite i drugi roditelji koji to i očekuju.

Mogući tok razgovora:

Vaspitač: „Razumem da želite da budete informisani i sigurni da ste dobili sve potrebne informacije u vezi Vašeg deteta i načina rada naše grupe. Na početku godine definisali smo pravila komunikacije u Viber grupi. Ako imate potrebu za dodatnim informacijam Molim Vas da to obavimo u vremenu koje svima odgovara.“

Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“

Priča 5



@UNICEF Srbija/Szabo

Milica je dete koje u vrtiću najčešće crta, u dvorištu se igra sama u pesku i naročito voli da posmatra i prati aktivnosti vaspitača. Pri svakoj promeni prostora ili aktivnosti reaguje plakanjem, ali se brzo smiri. Retko komunicira, a kada to čini uglavnom plače, pokazuje “šta želi” ili se u jednoj reči obraća odraslima. Sa roditeljima smo u više navrata razgovarali o ponašanju devojčice i mogućim načinima podrške. Roditelji potvrđuju naše uvide i govore nam da se Milica i kod kuće slično ponaša. Prema njihovim rečima voleli bi da se više druži sa drugom decom. Preporuke vaspitača da se u rad grupe uključe logoped, psiholog ili pedagog PU roditelji dočekuju ćutanjem ili ponekad objašnjenjem da bi “da to malko odlože”.

Definisanje potreba:

- Roditelj ima potrebu da zaštiti svoje dete, uplašen je da Milica ne bude etiketirana, voleo bi da bude siguran da Milica neće biti etiketirana ukoliko ode na razgovor kod logopeda i psihologa.
- Vaspitač ima potrebu da pruži podršku Milici i njenim roditeljima.

Mogući tok razgovora:

Vaspitač: „Potpuno razumem da ste uplašeni i nesigurni, zato što biste voleli da zaštitite Milicu i da budete sigurni da ona neće biti etiketirana kada ode kod logopeda i psihologa. Želim da pružim svu potrebnu pomoć i podršku Milici i Vama i zato predlažem uključivanje naših stručnih saradnika u razgovor. Možemo da odemo i zajedno ukoliko želite.“

Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“

Priča 6



@UNICEF Srbija/Szabo

Početak je godine, u grupi koju smo primili ima veliki broj dece koja nisu navikla na boravak van porodice, burno reaguju, plaču i traže pažnju vaspitača. Milanova mama od prvog dana aktivno učestvuje u radu grupe. Stalno nudi saradnju, pomoć i pokazuje veliko interesovanje za rad grupe. Najčešće se događa da se pri dolasku u vrtić dugo zadrži pokušavajući da sa nama razmeni informacije o svom detetu, ali i da sazna kako bi mogla da pomogne i šta nam treba u grupi. Mama nam je nekoliko puta naglasila da stalno radi popodne i da je ujutru slobodna. Voleli bismo da sa Milanovom mamom ostvarimo dobru i konstruktivnu saradnju, ali nam veliki problem predstavlja trenutak u kojem moramo najveću pažnju da posvetimo deci, a roditelj želi da komunicira.

Definisanje potreba:

- Roditelj: ima potrebu da se uključi u rad grupe kako bi mogla što više vremena da provodi sa svojim detetom i da bude sigurna da se dete prilagođava na adekvatan način
- Vaspitač: ima potrebu za saradnjom ali i primarnu potrebu da se posveti deci koja su u periodu prilagođavanja i tranzicije.

Mogući tok razgovora:

Vaspitač: „Razumem Vašu potrebu da budete prisutni i uključeni u dešavanja u grupi i da Vam je važno da budete sigurni da se Vaše dete dobro adaptira na vrtić. Meni je važno da u ovom periodu obratim pažnju na svu decu koja su u adaptaciji kako bih adekvatno odgovorila na njihove potrebe. Da li možemo da se dogovorimo da razmenu informacija o detetu ostavimo za mirniji trenutak kada prođe najveća gužva zbog prijema dece i da onda razgovaramo i o načinima na koje možete da se uključite u rad naše grupe i vrtića.“

Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“

Priča 7



@UNICEF Srbija/Pančić

Mina i Maša su nerazdvojne u vrtiću. Najviše vremena provode zajedno i pored toga što se često svađaju. Ponekad se događa da jedna drugu počupaju ili udare, ali se brzo pomire i nastave igru. Minin otac nam je u nekoliko navrata skrenuo pažnju da ne želi da se njegova ćerka igra sa Mašom, a Mašini roditelji su nam skrenuli pažnju da se ona često žali kući na Minu. Svaki razgovor sa bilo kojim od roditelja se do sada svodio na krivljenje drugog deteta i njene porodice, a svaki naš pokušaj da devojčice razdvojimo bio je neuspešan. Roditelji obe devojčice se u komunikaciji sa vaspitačima češće raspituju za neprimereno ponašanje ostale dece u grupi, dok uvek naglašavaju da “veruju svom detetu”.

Definisanje potreba:

- Roditelji oba deteta imaju potrebu da zaštite svoje dete i da imaju poverenje u ono što dete kaže.
- Vaspitač ima potrebu da zaštiti obe devojčice i da im pomogne da svoje odnose izgrade kroz saradnju i druženje.

Mogući tok razgovora:

Vaspitač: „Razumemo Vašu potrebu da zaštite svoje dete i da budete sigurni u ono što Vam dete priča. Naša potreba je da takođe zaštitimo obe devojčice i da im pomognemo da se lepo druže i saraduju.“

Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“

Ključne poruke



@UNICEF Srbija/Živojinović

Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“



@UNICEF Srbija/Szabo

- Konstruktivna saradnja sa roditeljem je način da se uspostavi odnos poverenja i gradi partnerstvo sa porodicom od prvog dana susreta.
- Konstruktivna komunikacija podrazumeva ravnopravnost i simetričan odnos između ljudi u pogledu uvažavanja i poštovanja njihove različite perspektive/tačke gledišta, potreba i osećanja, prihvatanje, jasnoću i iskrenost.
- Razumeti poziciju druge osobe ne znači da se sa tom pozicijom nužno slažemo i/ili da je opravdavamo. To samo znači da smo spremni da prihvatimo da postoji i drugačija perspektiva, različita od naše.
- U osnovi svakog ponašanja (ma koliko nam ono bilo nerazumljivo i delovalo iracionalno) leže neke potrebe koje osoba želi da zadovolji. Jedna od karakteristika potreba je da uvek postoji bar nekoliko različitih načina da se one zadovolje i da problem u komunikaciji nastaje kada osoba smatra da postoji samo jedan način da potreba bude zadovoljena.
- Setite se da nemaju svi ljudi isto razumevanje reči ili pojmova. Izbegnite izazove u komunikaciji tako što ćete u svom govoru koristiti opise konkretnog ponašanja deteta ili roditelja, a ne tumačenja tog ponašanja (svako ponašanje može da se tumači na različite načine).

Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“



@UNICEF Srbija/Szabo

- Krenite od sebe, osvestite kako se Vi osećate u datom trenutku, osvestite svoje stavove, mišljenja i potencijalne pristrasnosti oko pitanja kao što su poreklo, rod, obrazovanje ili starost roditelja. Budite svesni svoje neverbalne komunikacije.
- Aktivno slušajte - to nam pomaže da razumemo osobu sa kojom smo u kontaktu i da joj pokažemo da smo zainteresovani za dalju komunikaciju.
- Slušanje radi razumevanja potreba i osećanja (posmatranje verbalne i neverbalne ekspresije) ključne su veštine slušanja[6].
- Važno je da ne pokazujete da se ne slažete, da ne upozoravate ili podučavate, da ne procenjujete ili zahtevate informacije kada slušate[7].
- Dobre veštine slušanja podrazumevaju da ste svesni svojih pristrasnosti, predrasuda ili mišljenja i da ne osuđujete sagovornika.[8]
- Tišina u komunikaciji može da pomogne da pokažete empatičnost i otvorite prostor sagovorniku/ci da kaže ono što želi. Govor tela je važan u momentima tišine, posebno jer može da se pogrešno protumači kao indiferentnost/nezainteresovanost[9].
- **Budite usmereni na potrebe i osećanja roditelja, pratite inicijativu roditelja jer roditelj i od Vas uči veštinu responzivnosti - kako se prate signali, inicijativa, kako se prate potrebe i odgovara na njih.**

[6], [7], [8], [9] *Changing Perceptions – Empowering Teachers: Interpersonal communication and community engagement to support inclusive education - Training Package for Teachers and Educators, UNICEF Europe and Central Asia Region, Dilshad Kassam, MPH and Dr Anise Waljee, Educationalist, January 2023*

Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima

uz onlajn modul „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“

Resursi

Razigrana učionica – zajednica praktičara koji uče o razigranom roditeljstvu i načinima na koje se ono može podsticati i podržati u svakoj porodici.

Vodič za konstruktivnu komunikaciju sa roditeljima dece predškolskoj uzrasta je deo onlajn modula „Unapređenje komunikacije između predškolske ustanove i roditelja“. Modul je nastao u okviru projekta „Podrška lokalnim samoupravama za širenje dobrih politika i praksi podrške roditeljstvu“ Stalne konferencije gradova i opština, u okviru programa „**Podrška podsticajnom roditeljstvu kroz igru**“ koji sprovodi UNICEF sa partnerima, u saradnji sa Vladom Republike Srbije, uz podršku LEGO Fondacije, a na osnovu iskazanih potreba praktičara u oblasti predškolskog obrazovanja koji sprovode ovaj program u svojim sredinama.

Autori onlajn modula i Vodiča: Jelena Vranješević, Miloš Zorica, Nevenka Arandžević



@UNICEF Srbija/Szabo

RAZIGRANO
ODITELJSTV