

Naslov članka/Article:

Sodelovalni dialog strokovnih delavcev in staršev

Collaborative Dialogue between Teachers and Parents

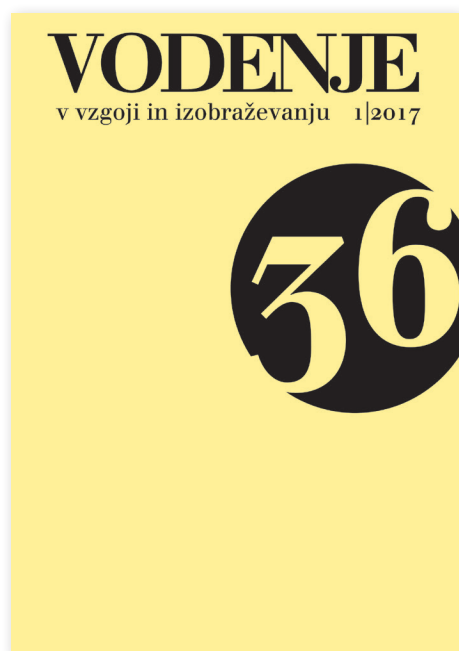
Avtor/Author:

Marko Strle, Mateja Petric, Petra Korošec in Sabina Juhart

CC licenca



Priznanje avtorstva-Nekomercialno-Brez predelav



Vodenje v vzgoji in izobraževanju 36, 1/2017, letnik 15

ISSN 1581-8225 (tiskana izdaja)

ISSN 2630-421x (spletna izdaja)

Izdal in založil: Zavod Republike Slovenije za šolstvo

Kraj in leto izdaje: Ljubljana, 2017

Spletna stran revije:

<https://www.zrss.si/strokovne-revije/vodenje-v-vzgoji-in-izobrazevanju/>

Sodelovalni dialog strokovnih delavcev in staršev

Marko Strle

Center za komunikacijo, sluh in govor Portorož

Mateja Petric

Posvetovalnica za učence in starše Novo mesto

Petra Korošec

Osnovna šola Venclja Perka Domžale

Sabina Juhart

Osnovna šola Bogojina

Prispevek predstavlja plod skupinskega projektne dela štirih ravnateljcev, ki smo se združili v programu Razvoj ravnateljstva pod okriljem Šole za ravnatelje. Med enoletnim vzajemnim svetovanjem smo si delili izkušnje s področja lastne prakse vodenja ter raziskovali izbrano področje oziroma načrtno razmišljali o sodelovanju s starši in proučevali različne oblike komunikacije z njimi. V raziskovalnem delu smo, da bi poglobili projektne vsebine, pripravili anketni vprašalnik ter ga analizirali. Končni rezultat enoletnega dela je tudi priročna zloženska za strokovne delavce in starše, v kateri predstavljamo smernice za uspešen dialog. Predpogoj zanj in za sodelovanje s starši je dober odnos, ki pa je lahko uspešen le zaradi komunikacije oziroma spretnosti in veščin sporočanja in poslušanja. Večji del odgovornosti za vzpostavitev uspešnega sodelovanja in dobrega odnosa s sogovorniki, starši, nosimo v šolskem prostoru strokovni delavci, zato moramo vseskozi ohraniti profesionalen odnos in odločen način komunikacije. Medsebojni dialog, ki temelji na varnosti, sprejetosti in razumevanju, ima pri reševanju nenehnih in sprotnih izzivov, s katerimi se prav vsi vsak dan srečujemo, največji pomen.

Ključne besede: sodelovanje, komunikacija, strokovni delavci, starši

Uvod

Odločitev, da se ravnatelji v okviru skupinskega projektne dela lotimo razmišljanja o sodelovanju s starši in proučimo različne oblike komunikacije z njimi, ni bila težka. S tematiko smo se vsi strinjali, saj smo vsak dan vpleteni v različne oblike komunikacije s starši. Ta je včasih prijetna, zanimiva, lepa, in kadar je tako – uspešna. Velikokrat pa ni tako. Zaplete se, kadar so situacije kri-

zne, sporočila neljuba, komunikacija pa neuspešna. Prav tovrstna komunikacija (t. i. krizna komunikacija) nam je postala največji izziv. Namesto naslova, ki smo ga izbrali najprej (in se nam je porodil kot prva asociacija) – »Posebna/občutljiva komunikacija s posebno občutljivimi starši posebnih otrok s posebnimi potrebami«, smo se odločili za novega – »Sodelovalni dialog strokovnih delavcev in staršev«.

Vsak otrok je edinstven, drugačen, unikatni, svojstveni, poseben, vsak s svojimi potrebami, značilnostmi in celostnim vedenjem, ki se včasih zrcali tudi na nesprejemljiv način. Prav take otroke nam vsak dan zaupajo starši. Zavedati se moramo, da nam pošiljajo najboljše otroke, kar jih premorejo. Raznolikost otrok in raznolikost njihovih staršev nas vselej postavljata pred nove izzive in odločitve glede tega, kakšno vedenje v odnosu do njih izbrati. Mavrično paletu otrok spremlja mavrična paleta staršev, z njimi pa se srečuje mavrična paleta strokovnih delavcev. Na področju sodelovanja in soustvarjanja v šoli in doma nikoli ne zmanjka izzivov in učenje veščin komuniciranja in spretnosti v razvijanju in negovanju odnosov se nikoli ne konča.

Komunikacija je proces, ki ga nenehno uporabljamo in za katerega smo prepričani, da ga obvladamo, četudi se ga večina ljudi nikoli ni zavestno učila. Kadar ugotovimo, da nas drugi ne razumejo, ne slišijo, se ne strinjajo z nami in da se na naša sporočila ne odzivajo tako, kot si želimo in pričakujemo, se zavemo, da je sporazumevanje spretnost, ki jo pogosto pomanjkljivo obvladujemo. Pravzaprav gre za veščine, ki jih moramo nenehno razvijati, zanje skrbeti in jih negovati. Komunikacije se lahko naučimo, jo izboljšamo ali spremenimo.

Komunikacija je pravzaprav za vsakega človeka neke vrste »delovno orodje«. Kako spretno znamo to »orodje« uporabljati, se zrcali v našem zadovoljstvu, delovnem uspehu in odnosu z ljudmi. Komunikacija je edini način, edina pot, da si lahko sporočimo svoje misli, doživetja, občutke.

Izhodišče za ustrezno komuniciranje je spoštovanje osebe, s katero govorimo, ne glede na to, kdo je in koliko je stara. Vsebina sporočila naj bo iskrena. Moč in kakovost ustrezne komunikacije se pokaže zlasti pri reševanju problemov in konfliktov. Vrline krizne komunikacije so »orodje« za uspešno reševanje kriznih situacij v najrazličnejših odnosih.

Podlaga ali temelj za ustrezno komunikacijo je pozitiven in odgovoren odnos do sogovornika. *Sporazumevati se* namreč pomeni *govoriti in poslušati*.

Namen in cilji projekta

V delovni skupini smo družno razmišljali o nekaterih vsakodnevnih pomislekih, vprašanjih in izzivih v odnosih s starši. Zato smo se odločili, da v svojem soustvarjalnem odnosu poiščemo odgovore na nekatera vprašanja, kot so:

- Kaj je pomembno za uspešno sodelovanje s starši?
- Kaj so značilnosti dobrega odnosa in uspešne komunikacije?
- Kakšna so pričakovanja staršev in kakšna učiteljev/strokovnih delavcev?
- Kako si priti naproti, poiskati skupni »breg« in na njem ostati?
- Katere in kakšne so oblike uspešnega medsebojnega sodelovanja (izmenjava izkušenj in primerov dobre prakse)?
- Kako načrtovati nove prilagojene posodobljene oblike sodelovanja s starši?

Pri svojem delu se vsak dan srečujemo z otroki, ki imajo čustvene, socialne, vedenjske in/ali učne težave. Včasih jih poimenujejo kot »težavne«, drugačne, sicer pa so to otroci s posebnimi potrebami, ki potrebujejo poseben pristop, odnos in posebno sodelovanje. Zanje in za njihove starše moramo tudi strokovnjaki biti »posebni«. Obvladati moramo »posebno« komunikacijo v posebnih okoliščinah (zlasti kriznih).

Komunikacija je osnova vsakega uspešnega in dobrega sodelovanja in soustvarjanja. Starši in otroci, ki se znajdejo v stiskah in težavah, so na področju komunikacije in sodelovanja še posebno občutljivi. Okrnjen je njihov občutek varnosti, njihova samopodoba, samospoštovanje in samozaupanje so zaradi različnih življenjskih izkušenj velikokrat ranjeni. Starši otrok, ki imajo različne posebne potrebe, potrebujejo še več informacij kot starši drugih otrok. V lastni čustveni (pre)obremenjenosti pogosto ne (z)morejo razmišljati trezno in se posledično tudi ne ustrezno, odločno odzvati.

Ovira za ustrezno komunikacijo so pogubne navade (Glasser 2000), kot so kritiziranje, pritoževanje, nerganje, grožnje, sodbe, nesprejemanje ipd., ki jih pogosto izberemo. Za uspešno komunikacijo in vzpostavljanje ustreznega medsebojnega odnosa pa so potrebne sodelovalnost in povezovalne navade, kot so sprejemanje, pohvala, razumevanje, spodbujanje (Glasser 2000). Povezovanje, sodelovanje in soustvarjanje s starši otrok (tistih s posebnimi potrebami pa še toliko bolj) je nadvse pomembno. Vendar moramo spoštovati odločitev staršev, kako bodo sodelovali, odkrito in v ce-

loti ali pa (sprva) zadržano in negotovo, morda agresivno, napadalno, obrambno ...

Za projektni del smo torej izbrali *sodelovanje s starši* in naslov »Sodelovalni dialog strokovnih delavcev in staršev«. Poseben izziv nam je bilo reševanje kriznih situacij v odnosu strokovni delavec – starši. Temeljno izhodišče za naše razmišljanje in ustvarjanje v zvezi s temo, to je sodelovalnim dialogom, je bilo: Kako podati informacijo, ki je sogovornik (v našem primeru starši) noče niti slišati niti razumeti in ne sprejeti?

Če kateri koli odnos zapolnjujejo kritika, nespoštovanje, nezaupanje in moraliziranje, smo v nevarnosti, da se odtujenost in odpor sogovornika krepi, hkrati pa mu ne damo priložnosti, da do sebe in okolice razvije pozitiven, sodelovalen odnos z dobršno mero odgovornosti. Za otrokovo celostno delovanje doma in v šoli so nadvse pomembni konstruktivni, sodelovalni in soustvarjalni odnosi med otroki, strokovnimi delavci in starši. Strokovnjak (v našem primeru učitelj) je za dialog s starši, ki nastaja in se razvija v šolskem prostoru, bolj odgovoren. Vanj mora vnesti naslednje vrednote: enakovrednost, spoštovanje, odprtost, zaupanje, strpnost, odgovornost ...

Strokovni delavci smo in moramo ostati strokovnjaki in moramo v šolskem okolju skrbeti za strokoven in profesionalen odnos in vedenje. Starši so naši »obiskovalci«.

Tematiko za projektno delo smo izbrali zato, da bi bili v odnosu in komunikaciji s starši v težavnih/kriznih situacijah uspešni. Spraševali smo se:

- Kako staršem sporočiti informacijo, ki je ne želijo slišati?
- Kako razložiti in utemeljiti svoje sporočilo, namenjeno staršem otrok s posebnimi potrebami?
- Kako preveriti, ali so starši razumeli naša sporočila?
- Kako spremljati skupne dogovore in jim slediti?

V okviru projektnega dela smo si zadali (po našem mnenju realne in dosegljive – nikoli pa povsem obvladljive) naslednje cilje:

- Izmenjati izkušnje in primere lastne prakse uspešnega sodelovanja s starši.
- Naučiti se pravil, strategij in načinov dobre komunikacije.
- Izogibati se pastem slabega sodelovanja in (ne)komuniciranja s starši.
- Zaznati (in zbrati) potrebe, predloge in zamisli staršev za soustvarjanje in sodelovanje s strokovnimi delavci.

- Priti do spoznanj, kako pridobiti ciljno skupino zahtevnih staršev in kako z njimi uspešno razvijati ustrezno komunikacijo.
- Oblikovati smernice za uspešno vodenje pogovora s starši.
- Načrtovati sklop tematskih srečanj s starši (npr. v obliki šole za starše).

Teoretična izhodišča

Kaj hitro se lahko strinjamo s trditvijo, da je sodelovanje s starši nujen pogoj za uspešno dopolnjevanje družinske vzgoje in doseganje vzgojno-izobraževalnih ciljev. Medsebojna podpora in zaupanje sta za napredek otroka bistvena. Soodločanje staršev je mogoče do meja strokovnosti, ki so v domeni strokovnega osebja in drugih strokovnjakov s področja vzgoje.

Enako velja tudi za razmišljanje, da je temelj sodelovanja med strokovnim osebjem in starši dobra komunikacija in sodelovanje na različnih področjih, ob upoštevanju avtonomije vzgojno-izobraževalne ustanove.

Strokovni delavci izvajamo take oblike sodelovanja s starši, da z njimi zadovoljimo zahtevam zakonodaje in tistim pričakovanjem staršev, za katera menimo, da so navzoča. Na ravnanje strokovnih delavcev vplivajo tudi informacije, ki jih dobijo o učencu in starših. Starši imajo dostikrat nerealna pričakovanja do svojih otrok, zato je obveščanje o težavah neprijetno in občutljivo. Lažje je sporočiti dobre stvari. Vemo tudi, da se otroci v šoli vedejo drugače kot doma, in starši niso pripravljeni prisluhniti sporočilom ali pa otroka neprimerno kaznujejo (Pušnik 2002).

Komunikacija je krožni proces sprejemanja in oddajanja sporočil. Učinkovita komunikacija med dvema je tista, pri kateri si prejemnik razlaga sporočilo pošiljatelja tako, kot je ta želel, da bi si ga. Učinkovita komunikacija je torej odvisna od učinkovitega sprejemanja sporočil, zaradi česar spretnost komunikacije uvrščamo na področje socialnih spretnosti (Johnson in Johnson 1997).

Medosebna komunikacija je nepogrešljiv sestavni del poklicne vloge ravnatelja, strokovnega delavca in drugih zaposlenih v vzgojno-izobraževalnih zavodih. Razumevanje medosebne komunikacije se je skozi zgodovino razvijalo od enosmerne k dvosmerni, vse do razumevanja komunikacije kot kompleksnega pojava, kot jo pojmuje danes (Ažman 2015).

Pogosto nastajajo pojavi, ki proces komuniciranja motijo; to so tako imenovani šumi in/ali ovire, ki so pri procesu zaznavanja in

razbiranja sporočila povezani s psihološkimi ovirami, saj se sam proces razbiranja dogaja v mišljenju. Pri tem so temeljnega pomena predpostavke, vnaprejšnje domneve, ki jih imamo o drugih ljudeh (Dimbleby in Burton 1995).

Komunikacijo otežujejo ali jo onemogočajo mehanične ovire ali fizični dejavniki. Mednje sodijo npr. ropot, ki prihaja iz okolice, zračnost prostora, temperatura, osvetljenost, dnevni čas itd.

Semantične ovire se nanašajo na nepremišljeno uporabo besed. Če besed ne uporabljamo v ustreznem kontekstu in pomensko ustrezno, je velika verjetnost, da nas ne bodo pravilno razumeli.

Psihološke ovire so povezane predvsem s stališči, prepričanji in vrednotami in so najpogostejši izvor težav v medosebni komunikaciji. Med psihološke ovire bi lahko uvrstili t.i. jezik nesprejemanja, kot ga imenuje Gordon (1989) in kamor sodijo ukazovanje, opozarjanje, grožnje, moraliziranje, ocenjevanje, kritiziranje, sramotenje, etiketiranje, interpretiranje, spraševanje, navzkrižno zasliševanje, če naštejemo le nekatere.

Zavedati se moramo, da je nemogoče ne komunicirati, in to ozavestiti. Nemogoče je, da ljudje, ki se medsebojno zaznavajo, med seboj ne bi tudi komunicirali. Vse, kar nekdo govori ali počne, za nas pomeni določeno informacijo, in vsemu, kar zaznamo mi sami, dajemo določen pomen.

V vsakdanjem življenju smo ljudje najpogosteje nesrečni in nezadovoljni zato, ker drugi ne ravnaajo, ne čutijo in ne mislijo tako, kot bi mi hoteli. Druge pogosto prosimo, prepričujemo ali celo silimo v to, da bi se strinjali z našim razmišljanjem, hkrati pa nas jezi, kadar drugi od nas pričakujejo in zahtevajo, da bi mi ravnali, čutili in mislili tako, kot si ne želimo.

Če in kadar se hočemo kakovostno pogovoriti, se moramo znati poslušati, razmišljati, sporočiti, sprejemati, spoštovati in biti pozitivni, iskreni in pošteni do sebe in sogovornikov.

V komunikaciji in pri sodelovanju s starši otrok s posebnimi potrebami pogosto naletimo na nekatere ovire, ki pa se jih moramo naučiti prepoznavati in jih zaznavati.

V katerih najpogostejših oblikah komunikacije sodelujemo, razvijamo odnos v naših štirih ustanovah?

Pregled prakse kaže, da je različnih oblik sodelovanja veliko in da so si pogosto podobne. Lahko jih opredelimo glede na različne posebnosti, kot so formalne in manj formalne oblike, individualne in skupinske ali celo načrtovane in nenačrtovane. Predstavljamo jih v preglednici 1.

Življenjske zgodbe otrok, mladostnikov, staršev, učiteljev, s ka-

PREGLEDNICA 1 Pregled obstoječih in delujočih oblik sodelovanja s starši v štirih ustanovah

Oblike sodelovanja s starši	Ustanova				Posebnosti oblik sodelovanja					
	(a)	(b)	(c)	(d)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Govorilne ure	×	×		×	×		×			×
Roditeljski sestanki (skupni za vse starše ali razredni)	×	×		×	×			×		×
Izobraževanja za starše, predavanja za starše, šola za starše (predavanja za starše, delavnice)	×	×	×	×	×			×		×
Prireditve na šoli	×	×		×	×	×		×		×
Prireditve v okolju, na katerih nastopajo naši učenci	×	×	×	×	×	×		×		×
Športne sobote, tek, druženje		×				×		×		×
Vsakodnevna individualna srečanja (pogovori, obravnave, svetovanja ...) z otroki in starši v stiski, s težavami	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
Klici v stiski, e-pošta ...	×	×	×	×	×	×	×			×
Strokovne skupine za reševanje posameznih izzivov	×	×	×	×	×			×	×	×
Strokovne skupine za individualizirani program (IP)	×	×	×	×	×			×		×
Svet staršev	×	×		×	×			×		×
Svet zavoda	×	×	×	×	×			×		×

OPOMBE Naslovi stolpcev: (a) Osnovna šola Bogojina, (b) Osnovna šola Venclja Perka Domžale, (c) Posvetovalnica za učence in starše Novo mesto, (d) Center za korekcijo govora in sluha Porto-rož, (1) formalna, (2) neformalna, (3) individualna, (4) skupinska, (5) načrtovana, (6) nenačrtovana.

terimi se srečujemo, so različne in prav vsaka je posebna. Druži nas osnovno načelo, da se z vso pozornostjo, s strokovnim pristopom in odnosom posvetimo vsakemu posebej. To je načelno stališče, ki ga morebiti ne izpolnimo vedno, a nam je pri našem strokovnem delu vedno vodilo.

Starši pogosto postavljajo vprašanja o tistih področjih otrokovega/mladostnikovega odzivanja in vedenja, ki je zanje moteče, nesprejemljivo in si ga ne znajo razložiti. Zato iščejo različne razlage in nasvete glede možnosti spreminjanja otrokovega oziroma mladostnikovega ravnanja in v zvezi s tem, kako bi spremenili svoje lastno vzgojno ravnanje. Starši potrebujejo pomoč zlasti pri reševanju lastnih težav, saj se ob težavah v družini pogosto počutijo nemočne in premalo »usposobljene« za reševanje večjih zadržev.

V projektni skupini si delimo izkušnje, saj se pogosto srečujemo s starši, ki pridejo k nam z jasnim namenom, z velikimi pričakovanji v zvezi z rešitvami ter čustveno obremenjeni, napeti, razdra-

ženi, obupani, žalostni ... Razumevanje staršev je eno temeljnih vodil pri našem strokovnem delu.

Pomembna dejavnost na področju sodelovanja s starši je organiziranje in vodenje različnih izobraževalnih programov za starše otrok in mladostnikov. Mednje sodijo predavanja za starše, na katerih jih ozaveščamo o aktualnih, ključnih in najpogostejših vprašanjih v zvezi z odraščanjem, vzgojo, šolanjem, socializacijo in prevzemanjem družbenih vlog. Vsebine izobraževalnih programov, ki jih ponujamo, bogatijo znanje udeležencev in jim omogočajo samouresničevanje ter osebno rast. Pri večini tematskih predavanj so navadno navzoči strokovni delavci, pri nekaterih pa tudi učenci (na primer, kadar so tema učne navade in učenje ter komunikacija v družini).

Da bi starši svoje poslanstvo kar najustrezneje obvladali in ga zmogli najbolje opravljati, jim ponudimo možnost nenehnega učenja in pridobivanja novih spoznanj. Ena izmed oblik kontinuiranega (do)izobraževanja za starše so t. i. šole za starše. Namenjene so tistim, ki si želijo potrditev za opravljanje starševskega poslanstva, in vsem tistim, ki si želijo poiskati nove poti v vzgoji, še zlasti kadar jim utečene vzgojne metode in pristopi ne prinašajo zadovoljstva.

Osnovni namen šole za starše je zmanjševanje strahu pred težavami, poleg tega starše opogumlja to, da lahko o njih spregovorijo, se začnejo z njimi spopadati in skupaj z nekom iščejo rešitve. Namen sodelovanja s starši je podpreti jih v njihovi starševski vlogi pri vzgoji otrok, jih spodbuditi k medsebojni komunikaciji v družini, s šolo, prispevati k dobremu, odgovornemu in uspešnemu starševstvu. Vzajemno delovanje staršev in učiteljev lahko torej pomembno vpliva na otrokov razvoj, predvsem če njihovo sodelovanje temelji na partnerskem odnosu, ki se zavzema za sodelovanje in dopolnjevanje med obema stranema.

Metodologija

Za raziskovalni del smo člani projektne skupine oblikovali anketni vprašalnik, ki je najprikladnejša oblika za to, da se poskušamo poenoteno poglobiti v raziskovanje problemskega področja ter odgovoriti na vsaj dve izhodiščni raziskovalni vprašanji, in sicer kaj je pomembno za uspešno sodelovanje s starši in kaj so značilnosti dobrega odnosa in uspešne komunikacije.

Anketni vprašalnik smo vsebinsko prilagodili potrebam in ciljni skupini anketirancev, tako v Posvetovalnici za otroke in starše

PREGLEDNICA 2 Anketni vprašalnik za starše – P (uporabljen za potrebe Posvetovalnice za otroke in starše Novo mesto)

Trditev	(1)	(2)	(3)
1. Obiski v Posvetovalnici so ustrezno načrtovani, vnaprej dogovorjeni in usklajeni z našimi možnostmi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Obiski v Posvetovalnici so dovolj pogosti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Moj otrok naj bo prisoten in aktivno udeležen ob povratnih informacijah (v zvezi z njim), namenjenih staršem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Moj (starševski) odnos s strokovno delavko v Posvetovalnici je partnerski (temelji na enakopravnem, sodelovalnem odnosu in odprtem pogovoru).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Moj (starševski) odnos s strokovno delavko v Posvetovalnici temelji na zaupanju in varnosti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Pri iskanju rešitev za izzive, težave, stiske smo soustvarjalni (starši, otrok, strokovna delavka Posvetovalnice).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Med reševanjem težav, zaradi katerih smo obiskali Posvetovalnico, ocenjujemo težavo in posledično vedenje, ne pa osebe (otroka, staršev).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Po nekajkratnih srečanjih in pogovorih s strokovnim delavcem so se težave, stiske in izzivi, s katerimi se srečujemo, zmanjšali.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Strokovna delavka posluša in upošteva moje (starševsko) mnenje, razmišljanje in doživljanje.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Katere oblike sodelovanja s Posvetovalnico se vam zdijo najbolj koristne (neposredni obiski in pogovori, korekcijske vaje, preventivne dejavnosti (delavnice), telefonski/elektronski stiki in drugo ...)?			
11. Zakaj?			
12. Kakšen odnos in delovanje v Posvetovalnici predlagate za skupno sodelovanje in soustvarjanje v prihodnosti?			

OPOMBE Možni odgovori: (1) se sploh ne strinjam, (2) se delno strinjam, (3) se povsem strinjam.

Novo mesto (Anketni vprašalnik za starše – P) kot v drugih treh ustanovah/šolah (Anketni vprašalnik za starše – Š). Zato smo se odločili, da vprašalnika, ki ga uporabljajo v Posvetovalnici za otroke in starše Novo mesto, ne bomo spreminjali, drugi vprašalnik pa smo prilagodili potrebam drugih treh ustanov ter ga ustrezno spremenili. Na začetku vseh anketnih vprašalnikov je bilo povabilo k sodelovanju in navodilo za izpolnjevanje.

Anketni vprašalnik za starše – P je vseboval devet trditev, ki so jih anketiranci ovrednotili na tristopenjski lestvici. Ob vsaki od njih so morali izbrati, ali se z njo sploh ne strinjajo, se strinjajo delno ali povsem. Odgovoriti so morali še na tri odprta vprašanja, tako da so zapisali utemeljitev odgovora.

Anketni vprašalnik za starše – Š pa je vseboval osem trditev, ki so jih anketiranci ovrednotili na štiristopenjski lestvici. Ob vsaki so morali izbrati, ali se z njo sploh ne strinjajo, se strinjajo malo, zelo ali popolnoma. Odgovoriti so morali še na eno odprto vprašanje,

PREGLIEDNICA 5 Anketni vprašalnik za starše – Š (uporabljen za potrebe oš Bogojina, oš Venclja Perka Domžale, Centra za korekcijo sluha in govora Portorož)

Trditev	(1)	(2)	(3)	(4)
1. Starši imamo dovolj možnosti (govorilne ure, roditeljski sestanki, dnevi odprtih vrat, prireditve ...), da pridemo v stik z učiteljem ter da se pogovorimo o učno-vzgojnem delu svojega otroka.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Učitelj me posluša in upošteva moje mnenje ter želje glede vzgoje in poučevanja mojega otroka.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Starši lahko sodelujemo pri načrtovanju dela in življenja na šoli (ne le zanimanje za učno-vzgojno delo mojega otroka, ampak tudi seznanjanje s programom šole, možnost za dejavno vključevanje v razpravo o programu ter možnost, da se s predlogi vključujem v dogajanje na šoli).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Moj otrok naj bo aktivno udeležen na govorilnih urah.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Moj odnos z učiteljem na govorilnih urah je partnerski (temelji na enakopravnem, sodelovalnem odnosu, odprtem pogovoru, partnerja se drug od drugega učita, si med seboj pomagata, delita si pravice in dolžnosti, si svetujeta, skupno rešujeta učno-vzgojne težave učenca).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Moj odnos z učiteljem temelji na zaupanju. (Učitelj je odprt, sprejema moje misli, čustva, odzive ter težave, zagotavlja mi podporo in sodelovanje.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Učitelj me posluša z zanimanjem, z zbrano in s spodbudno nebesedno govorico (z obrazno mimiko, s kretnjami rok ...).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Učitelj mi ponuja možnost, da pridem v stik z njim tudi zunaj govorilnih ur (individualno dogovorjeni pogovori, roditeljski sestanki, dnevi odprtih vrat, prireditve ...) in se tako lahko pogovoriva o učno-vzgojnem področju mojega otroka.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Katere oblike sodelovanja se vam zdijo najbolj koristne in zakaj?				

OPOMBE Možni odgovori: (1) se sploh ne strinjam, (2) se malo strinjam, (3) se zelo strinjam, (4) se povsem strinjam.

tako da so zapisali utemeljitev odgovora. V nadaljevanju predstavljamo oba vprašalnika.

Podatke smo zbirali tako, da je vsak član projektne skupine poskrbel za razmnoževanje anketnih vprašalnikov, jih razdelil vsem staršem učencev od prvega do devetega razreda, s katerimi sodeluje, ter določil čas za reševanje in rok, do katerega jih morajo vrniti; ta je bil za vse štiri ustanove različen, in sicer od enega do treh tednov. Pri tem smo upoštevali raznolikost delovanja posamezne ustanove in njene posebnosti. Člani projektne skupine smo se strinjali, da bomo razdelili poljubno število vprašalnikov, in predvideli, da bomo v analizo vključili vsaj trideset izpolnjenih vprašalnikov iz posamezne ustanove.

V Posvetovalnici za otroke in starše Novo mesto so k sodelovanju povabili naključnih 42 staršev, ki so s svojimi otroki prihajali tja; delež izpolnjenih in vrnjenih vprašalnikov je bil stoodstoten.

V oš Bogojina so razdelili 153 vprašalnikov, vrnjenih je bilo 125.

V oš Vencija Perka Domžale so vprašalnik objavili na šolski spletni strani in je bil tako dostopen vsem staršem vseh učencev. V enem tednu so prejeli 66 izpolnjenih vprašalnikov, ki so jih vključili v nadaljnjo analizo. V Centru za korekcijo sluha in govora Portorož so vprašalnike razdelili staršem vseh 62 učencev; po dveh tednih so jih prejeli 32, ki so jih vključili v nadaljnjo analizo.

Raziskava je potekala prostovoljno in anonimno. Marca in aprila 2016 smo oblikovali vprašalnike, razdelitev vprašalnikov smo predvideli maja, z zbiranjem vrnjenih ter izpolnjenih vprašalnikov pa smo počakali do začetka junija. Maja smo opravili analizo po posameznih ustanovah ter si kasneje izmenjali rezultate za pripravo skupnega prispevka.

Pri analizi anketnih vprašalnikov smo upoštevali in predstavili posamezne poudarke, ki so se članu projektne skupine zdeli najpomembnejši. Povzetke analize smo posredovali vsem staršem v sodelujočih ustanovah, in sicer po klasični pošti ali pa smo dobljene podatke javno objavili. Predvideli smo, da bomo ugotovitve predstavili tudi v pričujočem prispevku.

Analiza in ugotovitve rezultatov

Analiza anketnega vprašalnika v Posvetovalnici za učence in starše Novo mesto

V Posvetovalnici za učence in starše Novo mesto smo anketni vprašalnik ponudili 42 staršem in jih povabili k sodelovanju. Odgovori tistih, ki poiščejo pomoč in moč v naši Posvetovalnici, so nekakšno »zrcalo« sodelovanja in odnosa staršev z nami, strokovnimi delavkami posvetovalnice. Želeli smo si pridobiti povratno informacijo oziroma njihovo mnenje o delovanju, sodelovanju in soustvarjanju z nami, kar bo za nas morebiti dodatna, spodbudna smernica pri opravljanju našega nadaljnjega poslanstva.

Nihče od staršev, ki smo jih povabili k izpolnjevanju ankete, ni odklonil sodelovanja. Njihovi odgovori so bili večinoma v skladu z našimi pričakovanji, doživljanji in občutenji, ki slonijo na preteklih izkušnjah.

Starši menijo, da so obiski v posvetovalnici ustrezno vnaprej načrtovani, dogovorjeni in usklajeni z našimi možnostmi in da so (v večini primerov – 73,8 odstotka) dovolj pogosti. Izrazili so mnenje, da njihov odnos s strokovno delavko (100 odstotkov) temelji na enakopravnem, sodelovalnem in odprtem pogovoru in partnerskem odnosu, za katerega sta značilna zaupanje in varnost (97,6 odstotka). Pri reševanju njihovih težav in stisk smo soustvarjalni in

odnos gradimo (97,6 odstotka). Vsakega svetovanca, ki nas obišče, obravnavamo celostno in izhajamo iz njega samega kot celovite osebnosti in ne le iz njegovega vedenja ali trenutne težave, ki je ne obvladuje (95,2 odstotka). Starši se ob obiskih počutijo sprejete, slišane in razumljene (100 odstotkov). Že po nekaj obiskih (večinoma) občutijo, da se težave, stiske, zaradi katerih so nas poiskali, zmanjšujejo (78,6 odstotka).

Navedli so nekaj najbolj koristnih oblik sodelovanja s strokovnimi delavkami v posvetovalnici. Med njimi je na prvem mestu stik, neposredni obisk, pogovor, na osnovi katerega ustvarimo zupanje in zasujemo skupni načrt za iskanje rešitev. Navedli pa so tudi potrebo po delavnicah, predavanjih, elektronskem »stiku« kot možnosti za sodelovanje z nami.

Vse navedene oblike sodelovanja in povezovanja starši poznajo, saj v našem medsebojnem in vzajemnem odnosu že živijo in delujejo. Sporočili so nam, da posebni primeri zahtevajo posebne obravnave in rešitve, te pa so mogoče ob individualnem pristopu in neposrednem stiku. To omogoča občutek varnosti in neposredne sprejetosti, enakovredno komunikacijo, vzajemno soustvarjanje rešitev iz težav in ponuja takojšnjo povratno informacijo (drug drugemu).

Nekoliko izstopajoč je bil le odgovor staršev, naj njihov otrok ne bo navzoč ob povratnih informacijah (v zvezi z njim – 54,7 odstotka jih je odgovorilo tako). Odgovor ni tako zelo presenetljiv, saj starši velikokrat izrazijo željo in potrebo, da z nami spregovorijo sami (ne v navzočnosti otroka). To je velikokrat dobrodošlo in dobronamerno, saj pri predstavitvi težave, stiske, vzroka, zaradi katerega nas obiščejo, težko obvladujejo čustva, razmišljanje in doživljanje ob lastnih neljubih, neželenih in nepredvidenih vzgojnih in družinskih situacijah. S svojimi izjavami bi prizadeli otrokovo samopodobo, ki je že tako ali tako okrnjena. Njihov odnos z otrokom/mladostnikom bi bil lahko, če bi bil navzoč tudi on, še bolj (kot je že sicer ob njihovem prihodu) ogrožen.

Kot namig za sodelovanje s svetovanci v prihodnje so nam ponudili razmišljanje, da na svoji spletni strani odpremo blog s koristnimi vzgojnimi namigi, nasveti, možnostjo odprtih vprašanj ... Predlagali so, da bi (še) večkrat obiskali vrtce in šole in se s strokovnimi predavanji, delavnicami neposredno vključili v obravnavanje in reševanje različnih težav, zadreg in zablod. Večinoma pa so nam starši, ki smo jih vključili v anketo, v povratni informaciji sporočili, naj ohranimo primere dobre prakse, ki v naši posvetovalnici že »živijo« in delujejo.

Analiza in ugotovitve anketnega vprašalnika na Osnovni šoli Bogojina

Ugotovitve analize kažejo, da so obiski v šoli ustrezno načrtovani in usklajeni z možnostmi staršev, prav tako so dovolj pogosti. Navzočnost otrok na govorilnih urah ni v navadi, staršem pa se zdi smiselno, da bi jo z naslednjim šolskim letom uvedli kot stalno prakso.

Odnos staršev z učitelji in drugimi strokovnimi delavci je partnerski in temelji na zaupanju in starši imajo občutek varnosti. Pri iskanju rešitev, težav in premagovanju stisk dobro sodelujejo. Kar starši v sodelovanju z učitelji in drugimi strokovnimi delavci rešujejo težave, ocenjujejo težavo in vedenje, ne pa osebe. Po nekajkratnih srečanjih in pogovorih se težave zmanjšujejo. Učitelji in drugi strokovni delavci mnenje staršev poslušajo in ga upoštevajo.

Starši menijo, da so najbolj koristne oblike sodelovanja govorilne ure, ker gre za osebni stik, diskretnost, odkrit pogovor o otroku, na njih dobijo konkretne informacije, ki jih zanimajo, pogovor o otroku je oseben in poglobljen, deležni so besedne in nebesedne komunikacije, težave lahko tako rešujejo sproti, odnos z učiteljem je pristen. Tudi roditeljski sestanki se jim zdijo koristni, nato sledi komunikacija preko E-asistenta, telefona in elektronske pošte. Izobraževanja za starše se jim zdi manj koristna oblika sodelovanja (le 6,4 odstotka jih meni, da so koristna), 0,8 odstotka staršev pa pogoša neformalna druženja.

Vprašani so za sodelovanje v prihodnosti predlagali več druženja v šoli: športne igre za starše, učence, učitelje; delavnice za starše in učence v zimskem času. Delež vseh vprašanih, ki niso napisali nobenih predlogov, je bil 13,6 odstotka.

Starše smo povprašali tudi, kaj bi nam še radi sporočili. Zapisali so, da so zadovoljni z delom šole, zadovoljni so, ker spodbujamo otroke k različnim dejavnostim, posamezniki pa si želijo več športnih in interesnih dejavnosti. Nekateri so nezadovoljni s prehrano za diabetike in hrano nasploh, nekateri imajo pripombe tudi glede urnikov za prevoz otrok z avtobusi. Nekaj posameznikov je učiteljice poimensko pohvalilo.

Analiza in ugotovitve anketnega vprašalnika na Osnovi šoli Venclja Perka Domžale

Najbolje ocenjene trditve (povprečna vrednost 3,3 od 4) so bile tiste, ki se nanašajo na to, ali imajo starši dovolj možnosti, da pridejo

v stik z učiteljem in da je odnos na govornih urah partnerski, kar pomeni, da je pogovor odprt in da težave rešujejo skupaj. Trditve, da je odnos staršev z učiteljem na govornih urah partnerski in da temelji na enakopravnosti, sodelovanju, so ocenili s povprečno vrednostjo 3,2 od 4. Enako so ocenili še trditve, da učitelj starše posluša z zanimanjem, zbrano in s spodbudno nebesedno govorico ter da jim ponudi možnost, da pridejo v stik z njim tudi zunaj govornih ur. Sledile so trditve (povprečna vrednost 3,1 od 4) o tem, da učitelj posluša in upošteva mnenje staršev, da odnos temelji na zaupanju.

Naslednja trditev (Moj odnos z učiteljem na govornih urah je partnerski: partnerja se drug od drugega uči, si medsebojno pomagata, delita si pravice in dolžnosti, si svetujeta.) je bila ocenjena s povprečno vrednostjo 3,0 od 4. Najslabše so starši ocenili trditev, da imajo dovolj možnosti za lastno dejavno participacijo na ravni šole, in sicer s povprečno vrednostjo 2,8 od 4. Na vprašanje, katere oblike sodelovanja se jim zdijo najbolj koristne in zakaj, so najpogosteje odgovorili, da so to govorne ure ali individualni pristop.

Starši so v 85 odstotkih izrazili mnenje, da imajo dovolj možnosti priti v stik z učiteljem ter se pogovoriti o učno-vzgojnem delu svojega otroka. Le 3 odstotki anketirancev se s to trditvijo niso strinjali. Pri drugem vprašanju se je 39 odstotkov anketirancev popolnoma strinjalo s trditvijo, da jih učitelj posluša in upošteva njihovo mnenje ter želje glede vzgoje in poučevanja otroka, 33 odstotkov se jih je z njo zelo strinjalo, 21 malo, 6 odstotkov pa se z njo ni strinjalo. 60 odstotkov staršev je izrazilo mnenje, da imajo dovolj možnosti za to, da so na ravni šole tudi sami dejavni.

Vprašanjem, ki so bila vezana na odnos med učiteljem in starši na govornih urah, so v povprečju namenili 3,2 točke (od možnih 4). To pomeni, da je prevladovalo mnenje, da so z odnosom med učiteljem in starši zadovoljni.

Slabih 70 odstotkov staršev je menilo, da imajo poleg govornih ur dovolj možnosti za pridobivanje informacij o svojem otroku, nekateri (5 odstotkov) pa so zatrjili, da je drugačnih oblik sodelovanja premalo. Vsekakor pa se jim zdijo najpomembnejša oblika sodelovanja govorne ure in individualni pogovori.

Analiza anketnega vprašalnika v Centru za korekcijo sluha in govora Portorož

Najbolje ocenjene trditve (povprečna vrednost 3,6 od 4) so bile tiste, s pomočjo katerih smo ugotavljali, ali učitelj staršem ponudi

možnost, da pridejo v stik z njim tudi zunaj govorilnih ur in se tako pogovorijo o učno-vzgojnem področju otroka, ali imajo starši dovolj možnosti, da pridejo v stik z učiteljem ter da se pogovorijo o delu svojega otroka, ter ali jih učitelj posluša in upošteva njihovo mnenje in želje glede vzgoje in poučevanja otroka.

Naslednje tri trditve so dobile enake povprečne vrednosti, in sicer 3,5 (od 4). Nanašale so se na opredelitev odnosa med starši in učiteljem, ki temelji na zaupanju, odnosa z učiteljem, ki je partnerski, in na njihovo razumevanje učitelja, ki posluša z zanimanjem, z zbranostjo in s spodbudno nebesedno govorico.

Trditve, da starši lahko sodelujejo pri načrtovanju dela in življenja na šoli, so anketiranci ovrednotili z oceno 3,2, možnost, da bi bil otrok dejavno udeležen na govorilnih urah, pa z najnižjo oceno, in sicer 2,6.

Na vprašanje, katere oblike sodelovanja se zdijo staršem najbolj koristne in zakaj, so odgovorili izčrpno, zato navajamo njihove odgovore in ključne besede in besedne zveze, ki povzemajo njihove odgovore.

- Adventne delavnice, ko imaš možnost sodelovati s starši in otroki.
- Medsebojno sodelovanje med učiteljem in starši. Malo sem pogrešala to v zadnjih dveh letih, ker nas je v prvem razredu razredničarka sproti obveščala o snovi in učenju.
- Zaupanje v učiteljevo delo. Dosegljivost učitelja tudi zunaj govorilnih ur.
- Da učitelj pomaga otroku tudi takrat, ko je bolan in odsoten od pouka.
- Moj odnos z učiteljem temelji na zaupanju.
- Učiteljice razumejo angleški jezik.
- Osebna komunikacija, komunikacija preko esemesov in mailov.
- Komunikacija preko telefona, esemesov, mailov in govorilne ure. Prva je koristna v nujnih primerih, govorilne ure pa so namenjene daljšim pogovorom in razreševanju težav.
- Najbolj koristno se nam zdi, da je učiteljica dostopna po telefonu, kadar smo v skrbeh zaradi otrokovega počutja in prehranjevanja. Tudi pisna oblika komuniciranja se nam zdi v redu, saj nam učiteljica da jasna navodila za domače naloge, izlete in podobno.
- Pogovor, svetovanje, skupno iskanje rešitev. Na ta način

lahko pridemo do uspeha in do rezultatov (napredovanje otroka).

- Stalna možnost povezave z učiteljem, tako lahko hitro in dosledno rešujemo težave.
- Zagotovo je pogovor na štiri oči najboljši, ker pa ni vedno mogoč, je elektronska pošta najbolj koristna.
- Sprotno reševanje morebitnih težav.
- Sodelovanje med učiteljem, starši in otrokom, saj tako najprej rešimo težave.
- Moja lastna izkušnja.
- Pogrešam več vsakodnevnih informacij o poteku dneva v šoli (glede na to, da moj otrok težko opiše celoten potek in povzame dogajanje).
- Poleg govorilnih ur so koristni roditeljski sestanki, da starši spoznajo načrt šolskega leta, šole v naravi.
- Govorilne ure, roditeljski sestanki, seznanitev z dejanskim stanjem učenca.
- Dober odnos učitelja do učenca, učenca do učitelja. Učitelj zna prisluhnuti učencu.
- Najboljša je komunikacija med učiteljem in starši. Le tako lahko delamo, kar je najboljše za otroka.
- Učitelj mi daje možnost, da pridem v stik z njim zunaj govorilnih ur. Ker s sodelovanjem lahko rešujemo učno-vzgojne težave otroka.
- Individualne govorilne ure, možnost sodelovanja staršev pri usmerjanju otroka, pomoč pri doseganju učnih ciljev, izboljšanje vedenja, usmerjanje otroka skupaj z učiteljem k ciljem, ki smo si jih med šolskim letom zastavili, roditeljski sestanki in težave, s katerimi se srečujemo v okviru posameznega razreda, možnost pogovora in reševanja morebitnih težav, sodelovanje med učitelji in starši – seznanjanje s pristopom in metodami, ki bodo vplivali na zastavljene učne in vedenjske cilje otroka.
- Sodelovanje je odlično.

Sklep

Iz naših izkušenj in empiričnega dela (poglobljanje v vsebino naše projektne skupine) povzemamo sklepne misli, ki so lahko naše vodilo pri delu s starši tudi v prihodnje. Z gotovostjo trdimo, da je

predpogoj za dober dialog in sodelovanje s starši dober odnos, ki pa je lahko »živ« in uspešen le, kadar je komunikacija ustrezna oziroma kadar si pomagamo s spretnostmi in veščinami sporočanja in poslušanja. Izpostavili bi zlasti pomen poslušanja in tega, da drug drugega slišimo. Vedno znova moramo preverjati, kako se slišimo in kako se razumemo. Dialog mora biti enakopraven, kar pomeni, da sta v njem udeležena oba partnerja: starši in strokovni delavci.

Zavedati pa se moramo, da večji del odgovornosti za vzpostavitev uspešnega sodelovanja in dobrega odnosa z našimi sogovorniki, starši, v šolskem prostoru vendarle nosimo strokovni delavci, zato moramo vseskozi in ob vseh raznolikih priložnostih ohranjati profesionalen odnos in odločen način komunikacije. Predvsem je treba izboljšati poslušanje, saj strokovni delavci pogosto »verjamemo« v to, da moramo nenehno pomagati reševati težave in izzive drugih ter vselej in vsakomur ponuditi nasvet. Zato je naloga in obveznost ravnatelja, da kolektivu omogoča stalno izobraževanje in ozaveščanje na področju komunikacijskih vrlin in spretnosti, s poudarkom na poslušanju. Razvijanje dobrih medsebojnih odnosov in spretnega komuniciranja v šolah ni nikoli dokončano, treba ga je nenehno krepiti in potrjevati. Sporočanje in poslušanje vključujeta vrsto vrednot, kot so strpnost, razumevanje, sprejemanje različnosti, vztrajnost, pozornost ... Verjeti moramo v dober namen vseh deležnikov in si prizadevati k istemu cilju, ki nam vsem odpira skupne poti za reševanje neljubih, nepredvidenih, neželenih in/ali konfliktnih situacij.

Projektno delo nas je povezal in prepletlo naše razmišljanje, izkušnje in delovanje. Ob obiskih v različnih šolah, zavodih smo spoznali svojskost in posebnosti vsakega od njih in poiskali stvari, ki jih lahko primerjamo z lastnim zavodom ali pa jih, kadar smo prepoznali koristnost, pomen ali vrednosti določene vsebine, uvedemo v svoje okolje.

Oblikovali smo skupno mnenje, ki izraža veliko potrebo po stalnih in sprotnih refleksijah in supervizijah, ki jih ravnatelji, direktorji zelo potrebujemo in jih pri vodenju močno pogrešamo.

Medsebojni dialog, »živ« odnos oziroma stik, ki temelji na varnosti, sprejetosti in razumevanju, je pri reševanju nenehnih in sprotnih izzivov, s katerimi se prav vsi vsak dan srečujemo, najpomembnejši.

Povratne informacije, ki smo jih dobili z vprašalnikom, so zelo spodbudne in kažejo na izjemno dobro sodelovanje med strokovnimi delavci in starši. Rezultate bomo predstavili v posameznih

kolektivih in svetom staršev oziroma svetom zavodov ter v priložnostni zloženki, v kateri bomo spregovorili o ključnih smernicah za uspešen dialog.

Namesto zaključka

V svetovalnem procesu ali povsem običajni komunikaciji je mnogokrat (vsaj na začetku) bolj pomembno, kako zbiramo podatke ali podajamo informacije, kakor pa to, katere podatke zbiramo in kakšne informacije si želimo podeliti s starši. Prvi stik je nadvse pomemben. Starši in otroci ne potrebujejo le povratne informacije, začutiti morajo našo podporo, imeti morajo občutek varnosti in zaupanja. Starši ne smejo misliti, da jih zaslišujemo, ampak da se zanimamo zanje, da jih slišimo, razumemo in da smo pripravljeni ostati »z njimi«. Potrebujejo potrditev, razumevanje in varnost.

Velika umetnost je izbrati način in pot, kako staršem sporočiti neželjeno novico. Sporočanje neželene novice mora biti vsekakor osebno in ne preko elektronske pošte, navadne pošte, telefona ali koga »tretjega«. Navedemo zgolj svoje strokovne ugotovitve in dejstva, nikoli ne dajemo sodb. Sporočamo jih na dostopen, sprejemljiv in razumljiv način. Izjemno pomembno je, da znamo pridobljene podatke tudi varovati. Svojih strokovnih ugotovitev, spoznanj, rezultatov nikoli ne prikrivamo. Strokovnjak mora staršem svoje strokovne ugotovitve in mnenje povedati v razumljivem jeziku. Povratno informacijo, ki jo podamo staršem, je treba vselej preveriti. Vedno moramo tudi preveriti, kako so nas starši »slišali« oziroma kako so nas razumeli.

Zavedamo se, da takrat, kadar človeka bremeni stiska, kadar nad razumom prevladajo čustva, razum ne more delovati tako, kakor sicer more in zmore. Čustva so močnejša in težko jih je premagovati in obvladovati.

Starši potrebujejo predvsem občutek varnosti, sprejetosti in razumevanja. Potrebujejo potrditev, da niso slabi starši in da so rešitve vedno mogoče. Za to pa so potrebni dobri medsebojni odnosi in odločna komunikacija. Kot strokovni delavci smo dolžni poskrbeti za uspešno, strpno in razumljivo komunikacijo ter zagotoviti pogoje za uspešno reševanje težav, konfliktov, stisk. Odgovornost za uspešen razplet dogodkov je vendarle na naši strani (na strani stroke). Staršem sporočiti, da nimajo prav, da se motijo v svojih odločitvah, da so dogodki, situacije, doživljanja ... lahko tudi drugačni, kot jih vidijo oni, je velika umetnost. Sporočiti nekaj, česar sogovornik noče slišati, in to tako, da nas bo slišal in razumel, je

največja umetnost. Zavedati se moramo človekovega celostnega odziva, zato moramo bdeti nad lastnimi in sogovornikovimi čustvi, odzivi in razmišljanji. Naš namen in cilj je staršem olajšati razmišljanje, doživljanje in jih spodbuditi k iskanju rešitev, ki so sprejemljive, razumske in nasploh mogoče. Pot pri tovrstnem iskanju rešitev je pogosto strma, dolga in naporna, zadovoljstvo na koncu poti, na »cilju«, pa toliko večje.

Ugotovili smo, da so oblike sodelovanja s starši, ki jih v posameznih ustanovah poznamo, negujemo in vzdržujemo, različne, cilji pa ostajajo enaki.

Literatura

- Ažman, T. 2015. »Komuniciranje v vzgojno-izobraževalnem zavodu.«
V *Izbrana poglavja iz vodenja v vzgoji in izobraževanju*, ur. M. Zavašnik Arčnik in J. Erčulj, 67–78. Ljubljana: Šola za ravnatelje.
- Dimbleby, R., in G. Burton. 1995. *More Than Words: An Introduction to Communication*. London: Routledge.
- Glasser, W. 2000. *Counseling with Choice Theory: The New Reality Therapy*. New York: HarperCollins.
- Gordon, T. 1989. *Družinski pogovori: razreševanje konfliktov med otroki in starši*. Ljubljana: Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše.
- Johnson, D. W., in R. Johnson. 1997. *Learning to Lead Teams: Developing Leadership Skills*. Edina, MN: Interaction.
- Pušnik, M. 2002. *Razrednik v osnovni in srednji šoli*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Marko Strle je ravnatelj Centra za komunikacijo, sluh in govor Portorož. marko.strle@guest.arnes.si
- Mateja Petric je direktorica Posvetovalnice za učence in starše Novo mesto. mateja.petric2@guest.arnes.si
- Petra Korošec je ravnateljica Osnovne šole Venclja Perka Domžale. petra.korosec@guest.arnes.si
- Sabina Juhart je ravnateljica Osnovne šole Bogojina. sabina.juhart@guest.arnes.si