



SYNERGY AND ENVIRONMENT TO
EMPOWER DECENTRALISED SCHOOLS

TOOLKIT GREEN S.E.E.D.S. (NASTAVNI PRIRUČNIK)

MODUL 4
Sjeme za komunikaciju

CJELINA I
Komunikacija u
obrazovnim sustavima



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

ODGOVORNI ZA IOI "TOOLKIT GREEN S.E.E.D.S."

Ángeles Parrilla Latas (University of Vigo)

AUTORI

CIES-UVigo, ES

Ángeles Parrilla Latas | Manuela Raposo Rivas | Esther Martínez Figueira | Silvia Sierra Martínez | Almudena Alonso Ferreiro | María Zabalza Cerdeiriña | Isabel Fernández-Menor | Adoración de la Fuente Fernández

SYNTHESIS CENTER FOR RESEARCH AND EDUCATION LTD, CY

ODGOVORNI ZA PODUČAVANJE I TESTIRANJE "TOOLKIT GREEN S.E.E.D.S." Giulia

Benvenuto (IC Bosco Chiesanuova, IT) | Alice Dalle (Région Vallée d'Aoste/Regione Valle d'Aosta, IT) | Golfo Kateva (Synthesis Center, CY) | Noemi Nieto Blanco (University of Vigo) | Miljenka Padovan Bogdanović (Srednja Skola Vela Luka, HR) | Eftychia Vlysidou (Diefthinsi Defterovathmias Ekpedefsis Chiou, GR)

PROJEKT

GREEN S.E.E.D.S. - Synergy and Environment to Empower Decentralised Schools
Project n. 2019-1-IT02-KA201-062254 www.greenseeds.eu

KOORDINATOR PROJEKTA

Maria Carla Italia (Glocal Factory, Italija)

PROJEKTNO PARTNERSTVO

Ovaj je dokument jedna od 15 cjelina "Alata GREEN S.E.E.D.S.", Intelektualnog rezultata br. 1 istoimenog projekta. Pod vodstvom je Sveučilišta u Vigo, a provedeno je uz potporu svih partnera, s posebnim osvrtom na obuku o sadržaju alata, koja je radila i na njihovom testiranju. Jedinice su razvijene od rujna 2019. do kraja siječnja 2020. Sljedeća obuka, u dva koraka, trajala je do kraja lipnja 2020:

1. Obuka odgovornih država (5-6.03.2020)
2. Obuka učitelja na lokalnoj razini (1.04.2020 - 31.06.2020)

KAKO CITIRATI OVAJ DOKUMENT

SYNTHESIS CENTER LTD – Cjelina 1- Komunikacija u obrazovnim sustavima, Modul 4 - Sjeme za komunikaciju, „Priručnik GREEN S.E.E.D.S.“, Projekt GREEN S.E.E.D.S. - Sinergija i okoliš za osnaživanje decentraliziranih škola, 2020.

PARTNERS

GLOCAL FACTORY

Associação & Cooperativa Educativa Xela



Région Aoste Vallée d'Aoste
Regione Aosta Valle d'Aosta



Universida de Vigo



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

CJELINA 4.1

KOMUNIKACIJA U OBRAZOVNIM SUSTAVIMA: S OBITELJI, NASTAVNICIMA, UČENICIMA, KOMUNIKACIJSKE STRATEGIJE I GRUPNA DINAMIKA

„Da bi efektivno komunicirali, moramo imati na umu da svi na različit način shvaćamo svijet i koristiti tu spoznaju kao vodič za našu komunikaciju s drugima.“
(Tony Robbins, pisac)

Komunikacija je kamen temeljac obiteljsko-školskih odnosa. Razvijanje i održavanje komunikacije koja je iskrena, značajna te promiče dijalog je često teško potpuno realizirati. Obrazovna pozadina, komunikacijski stikovi, uvjerenja i vrijednosti mogu oblikovati poruke koje se razmjenjuju u komunikacijskom procesu. Kroz komunikaciju i dijalog, obitelj i akteri obrazovnog sustava razmjenjuju informacije, uviđaju koje brige imaju i jedni i drugi, kakva su stajališta, prioriteti obiju strana te oblikuju odnose koji podupiru učenje i dobrobit djeteta.

U ovoj cjelini prezentirat ćemo neke od korisnih strategija i savjeta koji mogu poboljšati komunikaciju s roditeljima, učenicima i kolegama, čineći školsko-obiteljski interakciju vrijednim iskustvom za sve uključene sudionike. Komunikacija škola-dom je ključna za

stvaranje snažne školske zajednice. Pozitivna komunikacija može utjecati na uključenost obitelji i akademska postignuća učenika. Stoga, vježbanje i razvoj vlastitih komunikacijskih vještina je ključno za vaš profesionalni život.

1. Koje su vještine potrebne za uspješnu komunikaciju?

Bilo da komunicirate s roditeljima, kolegama ili učenicima, trebat ćete iskazati niz vještina da budete sigurni da je komunikacija prikladna te da vam pomaže u razvoju bliskih odnosa.

Jedna od osnovnih komunikacijskih vještina je aktivno slušanje. Biti aktivan slušaoc znači da ste potpuno koncentrirani na osobu koja vam govori, da održavate kontakt očima, da promatrate sugovornikov govor tijela, pokazujući da slušate te kimajući glavom



u znak potvrde, i pamteći sve što vam je rečeno.

Druga najvažnija vještina u komunikaciji je vaš govor tijela. Uz verbalno izražavanje, ljudi komuniciraju i izrazima lica, gestama ruku, šake i nogu te tonom glasa. Ako kolutate očima kada vas učenik nešto pita, kakva je to poruka koju šaljemo? Ili kada se osmijehnete učeniku koji ima jako stresan dan, ili zurite u učenika koji se loše ponaša u razredu? To je sve vaš govor tijela i ako obratite pozornost na to pri komunikaciji s roditeljima, kolegama i učenicima, shvatit ćete koliku ulogu imaju neverbalni znakovi koje odašiljete. Probajte govoriti ispred zrcala i promatrajte svoj govor tijela. Što biste promijenili? Što biste dodali?

Postavljanje pitanja u nekom dijalogu znači da slušate drugu osobu te da ste zainteresirani za daljnji razgovor. Možete pitati pitanja otvorenog tipa (kako? Što?) koja će osobi omogućiti da kaže više o temi razgovora; pitanja zatvorenog tipa

(Jesi li, Možeš li, Biste li, ...) te određena pitanja (Kako, Tko, Koji, Kada, Koliko, Koliko često...).

Pokazivanje empatije kada slušate roditeljima znači da se brinete, da ste tu da im pružite podršku te da radite s njima, da možete razumjeti u kojoj se situaciji nalaze i kako se osjećaju. Empatija je srce komunikacije; to je vještina koja zbližava ljude tijekom konverzacije. Pokazujući suosjećanje svojim učenicima stvara odnos pun povjerenja, razumijevanja i poštivanja. Na kraju, sažimanje onoga što je druga osoba rekla je način da se osigurate sa ste ju točno čuli i razumjeli te pokazuje da ste svo vrijeme slušali.

Roditelji ne traže hladan, profesionalan stav od školskih zaposlenika, nego nastavnika koji stvara 'osobni pristup' u komunikaciji. Vježbanje gore spomenutih vještina pomoći će vam da razvijete blizak odnos s roditeljima, kolegama i učenicima. Iskrenost i autentičnost su temelj svake interakcije.

KOLIKO STE SIGURNI U SVOJE KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE? PRONAŠLI SMO KVIZ KOJIM IH MOŽETE TESTIRATI. ZAŠTO NE POKUŠATI?

<https://www.practicalmentor.com/868/>

2. Prepreke u komunikaciji

Mnoge prepreke mogu utjecati na komunikacijski proces. Mogu varirati od fizičkih to mentalnih (nečije osobne percepcije). Obično ne pridajemo mnogo pozornosti fizičkim barijerama te ih uzimamo zdravo za gotovo. Neke od njih mogu se ukloniti. Npr. kada imate sastanak s roditeljem, možete isključiti zvuk na mobitelu. Ako je to sastanak kod ravnatelja, možete zamoliti tajnicu da ne prosljeđuje telefonske pozive ili ne pušta druge posjetitelje da ulaze u sobu. Fizičke barijere mogu utjecati na koncentraciju govornika te mogu dovesti do nesporazuma jer niste slušali do u detalje.

Druga vrsta barijere u komunikaciji mogu biti riječi koje koristimo i način na koji ih izgovorimo. Riječ koju koristimo može imati drugačije značenje za drugu osobu čak i ako dolazimo iz iste profesije i kulture. Zato moramo biti određeni i definirati značenje naših riječi kada je to potrebno. Posebno s roditeljima, trebalo bi izbjegavati korištenje žargona. Ako želite da vas roditelj razumije, onda morate koristiti riječi koje svi razumiju.

Na komunikacijski proces utječe i naša percepcija. Naša iskustva, obiteljska i kulturna pozadina, vrijednosti koje njegujemo, potrebe, očekivanja, tabui i pristranost oblikuju način na koji vidimo svijet. Oni postaju leće kroz koje dekodiramo poruke koje primamo u komunikaciji. Ako je iskustveno polje između primatelja i pošiljatelja

zajedničko, tada će se komunikacija glatko odvijati. Ako ne, naša očekivanja i predrasude mogu dovesti do krivih pretpostavki i stvaranja stereotipa. Fizički nedostaci kao što je gubitak sluha, problemi u govoru ili sljepoća mogu spriječiti nekoga da vidi neverbalne znakove te učiniti komunikaciju neproduktivnom.

Naposlijetku, kulturne raznolikosti čine komunikaciju težom pošto se mentalitet osoba iz različitih kulturnih pozadina može jako razlikovati; jezik, znakovi i simboli, geste se razlikuju u različitim kulturama ili do te mjere da u drugoj kulturi nešto što je nama normalno može biti uvredljivo. Različitost u kulturama može dovesti do predrasuda, etnocentričnosti i ksenofobije. Trebalo bi proučiti kulture stranih učenika ili kolega da se izbjegn timer nesporazumi.

3. Kako uspješnije pismeno komunicirati s roditeljima?

Epstein (2004) definira komunikaciju s roditeljima kao jedan od 6 različitih načina uključenosti roditelja u prakse bitne za stvaranje funkcionalnih odnosa među nastavnicima i roditeljima. Njegovanje odnosa nastavnik-roditelj se smatra ključnim za napredak škola kao zajednica učenja. Komunikacija nisu samo riječi koje izgovorite ili napišete. To je također utisak koji ostavljate te način na koji iskazujete volju za komunikacijom i razvitkom iskrenog odnosa.

Komunikacija u školama počinje sa znakom dobrodošlice koju roditelj vidi kada prvo uđe u zgradu. Ako imate strane učenike u školi, onda bi ti znakovi trebali biti na njihovim materinim jezicima da stvorite još ugodnije okruženje. Prijateljsko, nasmiješeno i ugodno osoblje i nastavnici koji su brižni i spremni provesti roditelja po školi kada dođe u posjet, umjesto da ga se ignorira, stvara osjećaj dobrodošlice te pozitivno utječe na roditeljev stav o školi. Čistoća prostorija, zidovi dekorirani učeničkim radovima, lagana glazba tijekom odmora u hodnicima su još neki savjeti koje škola može primijeniti da stvori prijateljsku atmosferu. Roditelji će cijeniti ovaj pristup te se kod njih stvoriti dojam da je škola zaista zainteresirana za uključivanje roditelja u zajedničke napore za bolja učenička postignuća.

Što se tiče pismene ili 'jednosmjerne' komunikacije s roditeljima, može se koristiti mnoštvo sredstava kao što je uvodno pismo na početku školske godine, razredne ili školske novine, izvješća, komunikacijske knjige, školska web stranica i društvene mreže. Pismena komunikacija smatra se (autori Williams & Cartledge, 1977) kao možda najučinkovitije sredstvo za kontinuiranu interakciju škola-dom. Pošto je to trajan oblik komunikacije, sadržaj i format treba se pažljivo osmisliti. Npr. ako škola šalje biltene, treba svaki put koristiti istu boju, kvalitetu i veličinu papira da bi se

stvorio učinkovit komunikacijski alat. Informacije trebaju biti točne i precizne, bez gramatičkih i pravopisnih grešaka. Za obitelji koje su se tek doselile u zajednicu, mogu se staviti dodatne informacije ili napraviti poseban bilten za prvo informiranje.

Škola-dom blokići su još jedan često korišten alat pismene komunikacije. Mnogi nastavnici redovno koriste blokiće da razmjenjuju informacije s roditeljima, posebno s učenicima s poteškoćama u učenju.

Nekoliko autora, (Davern, 2004; Williams & Cartledge, 1997) preporučuju neke strategije da se poboljša učinkovitost komunikacijskih knjiga. Kao prvo, treba odlučiti koje informacije podijeliti i koliko često. Treba izbjegavati korištenje teško razumljive edukacijske terminologije i imati dobru ravnotežu dobrih i loših vijesti. Oslovljavanje s *Gđo*, *Gđine*, *Gđice* pokazuje poštivanje. Jedna ili dvije tjedne poruke bi bile dovoljne, dok god imate redovnu komunikaciju s roditeljem. Ipak, ovisno o situaciji, treba odvagnuti kada je osobni susret licem u lice prikladniji nego pismena poruka.

Izvješća o napretku su također jedno od sredstava pismene komunikacije. Ona trebaju biti jasna i laka za razumjeti. Trebaju dati analizu akademskog uspjeha u svim predmetima, informacije o učenikovim jakim stranama i stilu učenja, procjenu društvenog razvoja, posebne ciljeve učenja na kojima treba

raditi te preporuke za roditelja. Može se također i od roditelja tražiti da odgovori u pismenom obliku. Ako vas nešto brine u vezi učenika, bilo bi bolje o tome obavijestiti roditelja prije slanja Izvješća o napretku, da taj pismeni dio ne bi bio prva informacija koju roditelj dobiva.

Možete biti kreativni koliko god želite s komunikacijskim alatima koje ćete

koristiti s roditeljima. Odlična ideja je testirana u školi u SAD-u i pokazala se učinkovita: vreće pismenosti (Grande, 2004). Nastavnici su napravili vreće pismenosti za učenike prvih razreda da pomognu roditeljima razumjeti koji su očekivani obrazovni ishodi njihove djece te na koji način im u tome mogu pomagati kroz razne aktivnosti kod kuće.

KOJE ALATE KORISTIŠ U SVOJOJ ŠKOLI PRI PISMENOJ KOMUNIKACIJI S RODITELJIMA? KAKO BI TE ALATE PRILAGODILI DA BUDU KREATIVNIJI?

4. Kako poboljšati dvostranu komunikaciju s roditeljima?

Glavni razlog zbog kojeg nastavnici započinju komunikaciju s roditeljem je razmijeniti informacije o učenikovom ponašanju ili postignućima. Rijetko se javljaju roditeljima da im čestitaju na uspjehu učenika. Raspravljanje o teškim temama može biti izvor stresa za nastavnika i može stvoriti napetosti u odnosima s roditeljima, posebno ako negiraju situaciju. Uspostavljanje odnosa punih povjerenja i otvorene suradnje na početku škole može vam pomoći kasnije da podijelite brige o djetetu s roditeljem i dobijete njihovu punu suradnju pri rješavanju bilo kojeg problema.

Dobra ideja bila bi redovito kontaktirati

roditelja preko telefona jer tako možete dobiti uvid u učenikov privatni život i moguće poteškoće s kojima se obitelj suočava, a koje bi mogle ometati djetetovo učenje i izvedbu. Na taj način možete i pohvaliti učenika njegovim roditeljima za nešto dobro što je napravio u školi. Pozitivni pozivi mogu postati temelj glatke suradnje kada i ako nastanu problemi tijekom akademske godine. Ne morate pričati satima. Neka pozivi budu kratki, a ako je potrebno, dogovorite osobni sastanak s roditeljem.

Još jedna prilika za dijalog s roditeljima su roditeljski sastanci. Oni mogu biti prilika da se razmotri i ono u čemu je učenik jak, a ne samo slabosti. Za ovo se trebate pripremiti unaprijed na način da pregledate učenikove ocjene i bilješke



pažljivo i odredite cilj sastanka. Preporučujemo da započnete sastanak na prijateljski i neformalan način. Na početku, trebate naglasiti pozitivne strane učenika, a nakon toga možete spomenuti probleme na koje bi trebalo

obratiti pažnju. Osigurajte dovoljno vremena za razgovor s roditeljem, slušajte njihove komentare i prijedloge s velikom pažnjom te zajedno osmislite plan za djelovanje

5. Što je grupna dinamika? Kako možemo poboljšati grupnu dinamiku u razredu i uspješno komunicirati s učenicima?

Pojam grupna dinamika uveo je početkom 1940ih Kurt Lewin, socijalni psiholog. Promatrajući ljude u grupi došao je do zaključka da kada ljudi rade u grupi, preuzimaju određene uloge i ponašanja. Grupna dinamika definira posebne utjecaje ovih uloga i ponašanja na druge članove grupe i grupu kao cjelinu.

Kada grupa u vašem razredu ima pozitivnu dinamiku, to znači da imaju povjerenja jedni u druge, da rade zajedno prema zajedničkom cilju, smatraju jedni druge odgovornima za

postizanje cilja. Također, učenici u takvim grupama bit će dvostruko kreativniji nego u drugim grupama s lošom dinamikom. U grupama s neispravnom ili lošom dinamikom učenikovo ponašanje prekida rad grupe, grupa može donositi krive odluke jer članovi ne mogu uspješno pronaći alternativne opcije, ili možda odluku neće uopće niti donijeti.

Koji je razlog loše grupne dinamike= Obično je ona rezultat različitih uloga koje članovi preuzmu. Neke od negativnih uloga mogu biti:

BORAC: OVAJ ĆE SE UČENIK SUPROTSTAVLJATI DRUGIMA I NEPRIKLADNO SE IZRAŽAVATI

NEGATOR: KRITIZIRATI ĆE TUĐE IDEJE

ONAJ KOJI UZMIČE: NEĆE SUDJELOVATI U DISKUSIJI

ONAJ KOJI TRAŽI PRIZNANJE: POKUŠAVA ZASJENITI OSTALE ČLANOVE

KLAUN: KORISTITI ĆE HUMOR KADA TO NIJE PRIKLADNO

Bilo koja od gore spomenutih uloga može ometati tijek informacija u grupi. Vaša uloga nastavnika je jako bitna kada formirate grupe u razredu. Morate dobro poznavati karaktere i osobnost učenika da biste od njih formirali grupe s pozitivnom dinamikom.

Obratite pozornost na moguće negativno ponašanje koje ometa djelovanje grupe. Ako ga primijetite, odmah reagirajte objašnjavajući posljedice takvog ponašanja za cijelu grupu te zamolite učenika da razmisli kako bi mogao prilagoditi ponašanje. Postoji nekoliko vježbi za team building koje možete iskoristiti u učionici da pomognete svojim učenicima da razviju timski duh. Možete ih naći na stranici:

<https://www.weareteachers.com/team-building-games-and-activities/>

Ono što bi moglo pomoći da postignete dobru grupnu dinamiku je definiranje uloga i dogovornosti svakog člana te zajedničkog cilja grupe unaprijed. Možete napraviti 'mapu puta' za grupu s jasno preciziranim uputama što će raditi, s kojim ciljem, kako će raditi te koji su očekivani rezultati. Na ovaj način učenici će moći pratiti svoj napredak te aktivnosti koje trebaju izvršiti.

Dobre komunikacijske vještine ključne su za rad u grupi. Uvođenje i njegovanje komunikacijskih principa u učionici pomoći će u svakodnevnom radu. Možete postaviti paradigmu vježbajući i pokazujući svoje komunikacijske vještine. Vi kao nastavnik možete biti primjer koji će učenici slijediti.

MNOGO JE KOMUNIKACIJSKIH VJEŽBI KOJE MOŽETE TESTIRATI SA SVOJIM KOLEGAMA. EVO JEDNE ZA POČETAK. ZAMOLITE KOLEGU DA ODABERE SLIKU NEKE KUĆE. VI IZABERITE DRUGU SLIKU I NE POKAZUJTE JE JEDNI DRUGOME. SVATKO NEKA UZME PRAZAN PAPIR I POKUŠA NACRTATI SLIKU ONOG DRUGOGA PITAJUĆI ODREĐENA PITANJA. KADA ZAVRŠITE, POKAŽITE SLIKE JEDAN DRUGOME TE USPOREDITE KOLIKO STE BLIZU BILI ORIGINALNIM SLIKAMA. RAZMISLITE O PITANJIMA KOJA STE POSTAVLJALI. KOLIKO STE PITANJA POSTAVILI? JE LI MOGLO BITI DRUGAČIJIH PITANJA KOJA BI IMALA BOLJI REZULTAT? KAKVA STE PITANJA POSTAVLJALI? RAZMISLITE I O ODGOVORIMA KOJE STE DALI. KOLIKO SU ONI BI DETALJNI I TOČNI? NA KOJI JE NAČIN VAŠA PERSPEKTIVA UTJECALA NA VAŠE ODGOVORE?



IZVORI:

Davern, L. (2004). *School-to-home notebooks: What parents have to say*. Council for Exceptional Children, 36(5), 22-27.

Epstein, J. L., Salinas, K. C. (2004). *Partnering with Families and Communities*. Educational Leadership. Schools as learning Communities, 61 (8), 12-18. [online]
<http://www.ascd.org/ASCD/pdf/journals>

[/ed_lead/el200405_epstein.pdf](#)
(accessed January 2020)

Grande, M. (2004). *Increasing parent participation and knowledge using home literacy bags*. Intervention in School and Clinic, 40(2), 120-126.

Williams, V. I., & Cartledge, G. (1997). *Passing notes—to parents*. Teaching Exceptional Children, 30(1), 30-34.



DISCLAIMER: "The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.