

Jak skutecznie rozwiązywać problemy uczniów? Efektywna rozmowa z rodzicami.

Komunikowanie to proces porozumiewania się jednostek, grup lub instytucji, którego celem jest wymiana informacji, dzielenie się wiedzą i przemyśleniami. Proces ten odbywa się na różnych poziomach, przy użyciu zróżnicowanych środków i wywołuje określone skutki. Komunikacja jest jednym z najistotniejszych elementów codziennej pracy nauczyciela, odbywa się w wielu obszarach np.: nauczyciel - dyrekcja, nauczyciel - pracownicy szkoły czy nauczyciel – uczniowie, gdzie każdy z wymienionych obszarów jest istotnym elementem procesu nauczania i decyduje o jego jakości. Niezwykle ważnym obszarem systemu edukacji jest także komunikacja na linii nauczyciel-opiekun prawny ucznia, z uwagi na fakt, że ten obszar komunikacji ma olbrzymi wpływ na prawidłowe funkcjonowanie ucznia w środowisku szkolnym jak i jego postępy edukacyjne. Konkretnie poinformowany opiekun prawny ucznia o sytuacji szkolnej swojego dziecka, ma często bardzo istotny wpływ na jego sukces szkolny. Zaznaczę, że ów sukces nie musi kojarzyć się ze średnią powyżej 5.0 czy sukcesów na konkursach i olimpiadach przedmiotowych. Często jest nim odnalezienie się dziecka w sytuacjach relacyjnych w swoim zespole klasowym, czy też uzyskanie ocen pozytywnych na zakończenie klasyfikacji.

Co zatem należy zrobić aby odpowiednio przygotować się do rozmowy z opiekunem prawnym ucznia, często emocjonalnej i na tzw. trudne tematy oraz w jaki sposób ją prawidłowo przeprowadzić?

Bez wątpienia do rozmowy zawsze należy się odpowiednio przygotować i należy zadbać aby była ona odpowiednio zaaranżowana. Poniżej przedstawię przykładowe czynniki, które mają wpływ na jakość komunikacji nauczyciela z rodzicem i których znajomość może taką rozmowę ułatwić. Doprecyzuję, że wskazania dotyczyć będą rozmów indywidualnych, jednak pewne ich elementy można wykorzystywać podczas spotkań w większym gronie np. podczas wywiadówek.

Elementy komunikacji niezbędne do zbudowania pozytywnych relacji nauczyciela z rodzicami, to wiele obszarów. Należą do nich np.: odpowiednie nastawienie (zawsze pozytywne) otwartość, życzliwy uśmiech czy zaangażowanie. Niezwykle ważna jest umiejętność obserwacji zachowań rodziców w trakcie przeprowadzanej rozmowy oraz ich reakcji na omawiane zagadnienia (dotyczy: mowy ciała, mimiki, barwy głosu czy gestykulacji). Umiejętne prowadzenie rozmowy w połączeniu z wnikliwą obserwacją rozmówców, pomaga w wyborze odpowiedniej strategii jej przeprowadzenia. Skutkuje to wyborem trafnych metod komunikacyjnych, adekwatnych do możliwości percepcyjnych rodzica w odniesieniu do jego stanu emocjonalnego. Trafny wybór strategii i metod komunikacyjnych powinien przyczynić się do zrozumienia problemu i zaakceptowaniu przez rodzica zaproponowanych mu rozwiązań. Należy pamiętać jednak, że o skuteczności wykorzystanych metod, decyduje ich odpowiedni dobór, adekwatny do typu rozmówcy i jego możliwości percepcyjnych. Warunkują je liczne dodatkowe czynniki takie jak wiek, wykształcenie, czy status materialny rozmówcy, jego samopoczucie podczas rozmowy, towarzyszące mu emocje, nastawienie, stres, czy motywacja. Istotne są także czynniki dotyczące miejsca rozmowy (hałas, temperatura, duchota, oświetlenie) oraz odpowiednie umiejętności interpersonalne prowadzącego rozmowę nauczyciela.

Na jakość prowadzonej rozmowy niezwykle istotny wpływ mają jej dźwiękowe komponenty, ponieważ niosą w sobie znaczenie niezależnie od treści zawartej w słowach. Są nimi: ton wypowiedzi, artykulacja i barwa głosu, rytm i odpowiednie tempo mówienia. Należy pamiętać że o jakości odbioru informacji w znaczącym stopniu decyduje ton głosu osoby wypowiadającej się (wg. ustaleń naukowców, ton głosu w 38% decyduje o odbiorze informacji) jak i przekaz zawarty w mimice twarzy (w 55% decyduje o odbiorze informacji). Dlatego ważne jest aby pamiętać, że niezwykle pomocne w skutecznym przekazie jest patrzeć w oczy rozmówcy, lekko pochylić się w jego stronę czy też aby przytakiwać mu podczas jego wypowiedzi. W ten prosty sposób podprogowo komunikujemy naszemu rozmówcy iż jego problem jest dla nas ważny, nie lekceważymy go, oferujemy mu swoją pomoc i twórczo angażujemy się w rozwiązanie sytuacji.

Należy pamiętać że do rozmowy najlepiej jest przystępować dopiero po pełnym zdiagnozowaniu sytuacji szkolnej oraz rodzinnej ucznia. Dla pozyskania odpowiednich informacji zalecany jest kontakt nauczyciela planującego spotkanie np. z wychowawcą, pedagogiem czy z innymi nauczycielami uczącymi wskazanego ucznia. Szczególnie istotne informacje determinujące zachowanie ucznia jak i jego osiągnięcia szkolne dotyczą obszarów: potencjalnych problemów dotyczących funkcjonowania dziecka w rodzinie (np. środowisko domowe, choroby ucznia lub członków jego rodziny), struktury rodziny (np. wielodzietność/1 dziecko w rodzinie), dyspozycyjność rodziców w zależności od charakteru wykonywanej przez nich pracy i jej czasu (np. zmianowość), prezentowane postawy rodzicielskie (np. rodzic roszczeniowy, rodzic o postawie unikającej czy rodzic o postawie nadmiernie wymagającej).

Aby wyeliminować szumy i bariery komunikacyjne, które mogą skutkować zaburzeniami w przekazie jak i w odbiorze informacji zwrotnej, podczas rozmowy należy pamiętać o kilku innych sprawach. Mianowicie – do rozmowy należy się odpowiednio przygotować także w zakresie własnej kondycji psychofizycznej (rozmowę utrudni nam - zmęczenie, pośpiech, natłok zadań w dniu zaplanowanego spotkania) jak i w zakresie zaaranżowania odpowiedniego miejsca do jej przeprowadzenia (np. sala lekcyjna czy zaplecze – nigdy korytarz czy pokój nauczycielski w którym przebywają inne osoby). Do rozmowy nie należy także przystępować z tzw. z góry ustalonym nastawieniem, nie należy wchodzić rozmówcy w „słowo”, czy też kończyć za niego wypowiedzi np. formułą – „Wiem, co ma Pani/Pan na myśli...”, nigdy też nie należy także ignorować sygnałów niewerbalnych wysyłanych nam przez naszego interlokutora (grymasy twarzy czy gniewne spojrzenia).

Powyższe sugestie nie wyczerpują rozległego problemu, mogą stanowić jednak cenne wskazówki, które mogą okazać się pomocne w sytuacjach trudnej rozmowy z rodzicami. To tylko kilka elementów, jednak bywa, że mają one spore znaczenia dla pozytywnego załatwienia pilnej sprawy.

Autor: Grzegorz Kochman