

KAPIJA ODGOJA

Edina Tokić, prof.

INDIVIDUALNI RAZGOVORI S UČENICIMA

DOI: 10.58584/2490-3752.206.3.2.45

SAŽETAK

Radom se aktualizira pitanje strukture individualnih razgovora. Odgajatelju stoji na raspolaganju niz metoda, kako bi njegov rad bio kvalitetan i produktivan. Pod metodom razgovora podrazumijeva se individualni pristup odgajatelja učeniku. Postavlja se čitav niz pitanja o tome kako na što bolji način iskoristiti vrijeme tokom razgovora s učenikom: koji je optimum trajanja razgovora, kojim temama se baviti tokom razgovora, koji je cilj razgovora i da li postavljati različite ciljeve za svaku školsku godinu, kako pratiti napredak učenika, uz pretpostavku da su mu dati zadaci koje treba obaviti u periodu između dva razgovora, te koji je preporučeni vremenski razmak između dva razgovora. U radu su dati odgovori na neka od navedenih pitanja. S obzirom na to da je razgovor vid komunikacije, u radu je elaborirano i pitanje verbalne i neverbalne komunikacije.

Uvod

Poznato je, i u literaturi naglašeno, da se odgojno djelovanje u međuljudskom odnosu ne može odvijati ako među sudionicima tog odnosa nema interakcije, koja se najčešće uspostavlja komunikacijom. Šta podrazumijevamo pod pojmom interakcija? N. Rot definira interakciju kao „aktuelan odnos između dvije ili više jedinki pri kome jedna jedinka utječe na ponašanje druge“. Svaki odnos pretpostavlja minimalnu uzajamnost i obostranost, koje se ostvaruju interakcijom. Interakcije u odgojnom procesu u većem procentu ostvaruju se komunikacijom. Odgojno djelovanje nije moguće bez komunikacije. „Odgoj se ostvaruje međuljudskom komunikacijom, a svrha mu je razvoj ljudske jedinke“. (Pedagogija, J. Malić i V. Mužić, 1981.) Najčešći oblik komunikacije jeste ona između dvije osobe, koja je ujedno i osnovna jedinica ljudske komunikacije. Jedna od karakteristika interpersonalne komunikacije je da osobe potiču, uvjeravaju ili nagovaraju jedna drugu na promjenu mišljenja, osjećaja ili ponašanja, a koje su relevantne za predmet komuniciranja. Komunikacijom se može utjecati na drugoga do mjere da dođe do promjene stavova. Ako su osobe u većoj interakcijskoj povezanosti, tada će se osoba koja pokušava utjecati i mijenjati drugu naći i sama u situaciji da mijenja i samu sebe. U procesu komunikacije je važno da među osobama bude uspostavljena klima međusobnog povjerenja. Komunikacija se odvija na dvije razine: verbalnoj i neverbalnoj. Navedene komunikacijske procese nemoguće je dijeliti i odvajati. Uz verbalnu paralelno teče i neverbalna komunikacija.¹

U odgojnom radu s učenicima u medresi najčešće su u upotrebi: *metoda podsticanja*, *metode podučavanja* (verbalno-tekstualne, edukativne radionice, diskusione grupe), *metoda demonstriranja i ilustracije*, *metoda navikavanja* (upućivanja, usmjeravanja), *metoda uvjeravanja*, *metoda sprečavanja* (preventivno ukazivanje na moguće posljedice), *metoda rada na tekstu*, *metoda razgovora*.

Rezultati u odgojnom radu s učenicima su bolji ukoliko se koriste različite metode, prilagođene datom sadržaju. Poseban akcenat trebalo bi staviti na dijalošku metodu, na razgovor. Ona podrazumijeva ne

1 M. Bratanić, *Mikropedagogija, interakcijsko-komunikacijski aspekt odgoja*, Školska knjiga, Zagreb, 1990.

samo razgovor između odgajatelja i učenika, već i sposobnost slušanja drugog, koje je često i u određenim situacijama u procesu komunikacije (krizne situacije) najvažnije u odgojnom radu s učenicima.²

1. Intervju

Polazeći od Zvonarevićeve tvrdnje da je svaki intervju (stručni razgovor) razgovor, a da svaki razgovor nije intervju, postavlja se pitanje po čemu se ostale vrste razgovora razlikuju od naučnog razgovora/intervjua. Svakodnevni obični razgovor podrazumijeva obostrano lično, namjerno i nenamjerno, svjesno i nesvjesno, planirano i neplanirano razmjenjivanje poruka između dvaju ili više učesnika, uz obostrano aktivno slušanje, primanje i djelovanje poruka u sklopu važnih neposrednih odnosa među ljudima. Intervju se ne može poistovijetiti sa svakodnevnim običnim razgovorom, jer su među njima razlike više-struke. Prvo, intervju se vodi sa ciljem da se dobijena obavještenja upotrijebe u naučne i praktične svrhe i odvija se po tačno utvrđenom planu. Drugo, u običnom razgovoru osobe koje razgovaraju su međusobno ravnopravne (ali i ne moraju biti), dok tokom intervjua ta ravnopravnost izostaje, jer je poznato ko je intervjuer, a ko intervjuirani.

Individualni razgovori koje odgajatelji vode s učenicima od izuzetne su važnosti u odgojnom radu. Postavlja se pitanje kako osmisliti te razgovore sa ciljem postizanja što efikasnijih rezultata u odgojnom radu. Šta je potrebno učiniti da individualni susreti odgajatelja s učenicima ne budu obični razgovori?

Dok je u ostalim pomažućim profesijama, kao što su psiholozi, psihijatri i socijalni radnici, fokus razgovora na temi i potrebi zbog koje se klijent javio na terapiju ili savjetovanje, u odgojnom radu su teme koje se postavljaju pred odgajatelja i učenika raznovrsne. Naprimjer, to su sljedeće teme:

- Upoznavanje s porodičnim okolnostima učenika;
- Upoznavanje s planovima i ambicijama učenika;
- Teškoće u savladavanju nastavnog gradiva;

2 M. Kasumović, E. Tokić, *Priručnik za rad odgajatelja u medresama*, Sarajevo, El-Kalem, 2015.

- Prijateljstva;
- Međuljudski odnosi;
- Rad na povećanju uspjeha;
- Rad na profesionalnoj orijentaciji;
- Odnos prema ibadetu;
- Podrška u emotivno teškim razdobljima.

To što je potrebno naročito akcentirati tokom razgovora s učeni-
kom najčešće određuju: razred koji učenik pohađa, problem koji je vid-
ljiv ili koji učenik istakne, te procjena odgajatelja na šta je potrebno
usmjeriti pažnju u određenoj fazi razgovora. Potrebno je da odgajatelj
prilikom razgovora s učeni-
kom postavi ciljeve razgovora i da definira
teme i oblasti na koje će staviti akcenat prilikom razgovora, da bi on
dao konkretne rezultate.

U nastavku ćemo spomenuti neke karakteristike vođenja razgovo-
ra, odnosno intervju a u praksi socijalnih radnika. Također, na osnovu
nama dostupne literature, navest ćemo preporuke koje se odnose na
psihologe koji se bave savjetovanjem ili terapijom, a koje mogu biti
od koristi odgajateljima u odgojnom radu s učenicima u medresama i
drugim odgojno-obrazovnim ustanovama.

2. METODA STRUČNOG RAZGOVORA U SOCIJALNOM RADU

Metoda stručnog razgovora (intervju) u socijalnom radu sadrži sve
bitne elemente naučnog razgovora. Bitna razlika se ogleda u tome što
se naučnim razgovorom/intervjuom pribavljaju podaci sa ciljem stje-
canja naučnog saznanja o određenom predmetu istraživanja, dok se u
praksi socijalnog rada podaci pribavljaju s ciljem rješavanja problema,
upoznavanjem ličnosti klijenta, njegovog problema i teškoća.

Intervju predstavlja jedan od veoma važnih oblika komunikacije iz-
među socijalnog radnika i klijenta. Za socijalnog radnika je komunika-
cija glavno “oruđe” koje primjenjuje u svakodnevnom radu. (Urbanac,
2006: 54) Na današnjem stepenu razvoja socijalnog rada, za koji se
veže epitet savremen, u stručnoj literaturi se naglašava da je savreme-

ni socijalni rad nezamisliv bez dobrog poznavanja i vladanja osnovnim saznanjima iz različitih teorija komunikacije. Potrebno je naglasiti da nijedna druga metoda kojom se socijalni radnik koristi (iako su sve značajne) ne omogućava intervjueru/socijalnom radniku stjecanje cjelovitijeg uvida u:

1. lične probleme i teškoće klijenta,
2. procjene njegovog ponašanja,
3. saznanja o njegovim osobinama, stavovima i vrijednosnim orijentacijama,
4. odnose u porodici,
5. način reagiranja u konfliktnim situacijama,
6. njegov položaj u širem okruženju,

kao što to omogućava intervju, uz valjanu i adekvatnu primjenu.

U zavisnosti od vrste upućenog zahtjeva od klijenta, težine problema i realnih mogućnosti njegovog adekvatnog rješavanja, intervju može imati:

1. informativnu,
2. savjetodavnu i
3. operativnu funkciju.

Tok odvijanja intervjuja u svim pomažućim profesijama je skoro isti. Suština njegova početka je u uspostavljanju pozitivnog odnosa između intervjuera i ispitanika, koji se ostvaruje poštovanjem i ljubaznošću kojom socijalni radnik započinje, uz davanje informacija o svrsi i toku intervjuja, te koracima koji slijede nakon njegova završetka. Vođenje intervjuja je uvjetovano težinom i vrstom problema, odnosno predmeta razgovora. Neupitan je značaj i same pripreme za vođenje intervjuja, koja obuhvata uvid u dostavljenu dokumentaciju, proučavanje i analizu dostupnih podataka te, s obzirom na težinu problema, pripremu pitanja značajnih za predmet ispitivanja. Veoma važno je odrediti vrijeme i mjesto vođenja intervjuja, ali i orijentaciono njegovo trajanje. Postavljanje pitanja predstavlja veoma osjetljiv segment toka intervjuja. Polazeći od konstatacije da svako zna pitati, ali i činjenice da svako ne zna ili ima znatne poteškoće pitati precizno, jasno, konci-

zno, nedvosmisleno i razumljivo, posebna pažnja u primjeni intervjuu u socijalnom radu treba da bude usmjerena na način formuliranja i postavljanja pitanja. Zbog čega? Moguće je ponuditi nekoliko odgovora:

- neprecizno postavljeno pitanje nužno dovodi i do nepreciznih odgovora,
- sugestivna pitanja mogu izazvati davanje pristrasnih i subjektivnih odgovora,
- “duga” pitanja mogu ispitanika dovesti u situaciju da se ne može sjetiti o čemu je pitan itd.

Veoma bitan je i način, tempo i ton kojim se pitanja postavljaju, jer imaju utjecaja na davanje odgovora ispitanika. Od velikog značaja za primjenu intervjuu u socijalnom radu su i pitanja koja se nužno postavljaju u toku intervjuu, što znači da nisu prethodno pripremljena. Svrha tih pitanja je procesnog karaktera, te služe da se napravi uvod u intervju; da se prati njegov tok; tim pitanjima se od ispitanika može tražiti dodatno pojašnjenje, navođenje primjera; direktno ili indirektno tražiti odgovor shodno odvijanju toka intervjuu, ali i tumačiti odgovore ispitanika.

2.1. Vrste intervjuu

Informativni ili prvi intervju koristi se u svrhu pribavljanja valjanih podataka o klijentu i problemu, te ima za cilj dobivanje osnovnih podataka o klijentu, kao što su: pol, starost, stepen obrazovanja, zanimanje, zaposlenost, visina prihoda, te osnovne informacije o razlogu dolaska kod socijalnog radnika. Informativni intervju se može nazvati i trijažni intervju. Obavlja ga socijalni radnik koji radi na poslovima i zadacima trijaže, a on je, istovremeno, usmjeravajući ka sljedećim postupcima, u toku rješavanja klijentovog zahtjeva. Prvi intervju za klijenta ponajviše predstavlja saznanje o mogućnostima i postupcima u rješavanju problema.

Dijagnostički intervju predstavlja najsvestraniju proceduru za pristup širokoj lepezi uvida u klijentov problem i njegovu socijalnu situaciju. Ovom vrstom intervjuu se pribavljaju relevantne informacije o klijentu i njegovom problemu/problemima i teškoćama, kao i informa-

cije o njegovom aktuelnom stanju, uvjetima u kojima je živio i trenutno živi. Važno je napomenuti da se ovim intervjuom vrši identifikacija i klasifikacija bitnih simptoma poremećaja (ako je riječ o ponašanju) i bitnih uzroka koji su mogli dovesti do nastanka problema. Bitna odredba dijagnostičkog intervjuja je da se na osnovu njega donosi odluka o daljnjem radu s klijentom, te da se pribavljeni relevantni podaci koriste za izradu kvalitetne socijalne dijagnoze kojom se usmjerava izbor odgovarajućih i klijentu primjerenih oblika tretmana.

Terapeutski intervju se koristi nakon dijagnostičkog. Svrha ovog intervjuja jeste izazvati promjenu (utjecati na klijenta) kod klijenta i u njegovoj socijalnoj situaciji. Cilj je omogućiti klijentu da socijalno funkcionira efektivnije, promjenom shvatanja, stavova, sistema vrijednosti, odnosno postići konstruktivnu promjenu vlastitog ponašanja. Ova vrsta intervjuja podrazumijeva i korištenje posebnih mjera, postupaka i procedura sa ciljem da se ostvare pozitivne promjene u osjećajima, vladanju i ponašanju klijenta u odnosu na socijalnu situaciju. Ima široku mogućnost primjene i može biti vođen na različite načine, a u skladu s teorijskom orijentacijom intervjuera.

Rezultati do kojih se dođe putem intervjuja nisu samo povezani s motivacijom i iskrenim odgovorima ispitanika. Na njihovu valjanost utječu i osobine intervjuera, kao što su: iskustvo, prirodno i spontano držanje, prilagoden jezik ispitanicima u smislu razumljivosti pitanja, opći izgled, pol, dob, stav i motivacija za ispitivanje, stavovi povezani sa sadržajem intervjuja i sl. Potrebno je identificirati ispitanika prije početka intervjuja, lijepo se predstaviti, objasniti svrhu razgovora, dati važnost ispitaniku i naglasiti anonimnost.

3. Smjernice za psihologe savjetnike

U ovom dijelu rada prezentirat ćemo nekoliko smjernica za psihologe savjetnike, a koji mogu biti korisni i odgajateljima u njihovim razgovorima s učenicima. Budući da smo na početku savjetovanja obično zbunjeni i tjeskobni, skloni smo pretjeranoj usmjerenosti prema onome što piše u knjigama i na to kako ćemo raditi. Greške se javljaju pri klanjanjem krajnostima, i to u dva smjera. Na jednoj strani su savjetovatelji koji se izgube u zadanoj ulozi, koji se skrivaju iza svoje stručne

fasade, a na drugoj su terapeuti koji se pretjerano trude da pokažu da su ljudi. Reagiraju pretjerano i ukidaju svaku razliku između pomagača i onoga kome pomažu. Terapeutovo otkrivanje sebe mora djelovati ohrabrujuće na klijente, kako bi produbio razinu samoistraživanja, ili kako bi se olakšala uspostava terapijskog odnosa. Pretjerano otkrivanje sebe često proizlazi iz savjetovateljevih potreba, dok su klijentove potrebe u drugom planu. Jedno od uvjerenja kojima se opterećujemo jeste da moramo biti savršeni. Iako racionalno dobro znamo da ljudi nisu savršeni, emocionalno često osjećamo da ne smijemo griješiti. Sigurno je da će svako ipak griješiti. Od naših pogrešaka važnije je ono što iz njih učimo. Savjetovatelji treba da svoje pogreške, ili ono što smatraju pogreškama, podijele s drugima. Takve osobe su spremne naći put koji vodi rastu i razvoju.

Trenuci šutnje tokom terapijskog susreta terapeutima početnicima mogu se učiniti kao sati tišine. U tom slučaju mogu učiniti nešto nedjelotvorno, kako bi prekinuli šutnju i smanjili vlastitu tjeskobu. Šutnja može imati mnogo značenja. Klijent može razmišljati o onome o čemu se ranije raspravljalo i procjenjivati neki uvid do kojeg je došao. Pored toga, klijent može osjećati neprijateljstvo prema terapeutu i igrati igu: „Samo ću sjediti kao kamen i čekati da vidim da li će on/ona doprijeti do mene.“ Možda je interakcija savjetovatelja i klijenta bila na površinskoj razini, pa oboje oklijevaju upustiti se u dublji odnos. Kada se šutnja pojavi, potrebno je zajedno s klijentom istražiti šta ona znači.

Često pitanje koje se postavlja je kako izaći na kraj s klijentovim zahtjevima. Budući da terapeuti misle kako treba da budu što uslužniji, često se opterećuju nerealističnim pravilom da treba da nesebično daju, neovisno o tome koliko im velike zahtjeve klijenti postavljaju. Klijenti mogu često zvati telefonom od kuće i očekivati da vodite duge razgovore, mogu očekivati da se s njima viđate češće i duže nego što vi nudite, očekuju da pridobijete neku drugu osobu da prihvati njihovo stajalište, ili traže od vas da im kažete šta da učine i kako da riješe svoj problem. Jedan od načina da se uklone takvi zahtjevi jeste da svoja očekivanja i granice vrlo jasno kažete tokom prvog susreta.

U drugoj krajnosti su klijenti koji vrlo malo ulažu u svoje savjetovanje. Neki klijenti na savjetovanje ne dolaze dobrovoljno. Takve je

posebno važno pripremiti za terapijski proces. U tome mogu pomoći sljedeća pitanja:

1. U čemu se sastoji terapija i čemu služi?
2. Koje su odgovornosti obiju strana?
3. Kako terapija može pomoći klijentima da dobiju ono što žele?
4. Šta klijenti mogu uraditi kako bi povećali vjerovatnost da će terapijsko iskustvo biti pozitivno?
5. Koji su mogući rizici i opasnosti od terapije?
6. Šta klijenti općenito mogu očekivati tokom tretmana?

Kada klijent dolazi nevoljko, terapeut može biti uvučen u neproduktivnu igru s klijentom kojemu nedostaje predanost i da je spreman više učiniti nego što je klijent spreman učiniti za samog sebe. Ponekad nedostatak predanosti može biti nedostatak klijentovog razumijevanja prirode savjetovanja. Uobičajena pogreška terapeuta početnika je da previše brine o svojim klijentima. Postoji opasnost od uvlačenja klijentove neuroze u vlastitu ličnost (npr. ne spava cijelu noć pitajući se kakve će odluke klijent donijeti). Moramo naučiti "pustiti klijente" i ne nositi sa sobom njihove teškoće. Preuzmemo li odgovornost za njegove odluke, sprečavamo, a ne potičemo njegov rast i razvoj.

Klijent i savjetnik mogu obogatiti svoj odnos smijehom. Postoje situacije kada smijeh koristimo kako bismo prikrili tjeskobu ili pobjegli od suočavanja s prijetećim sadržajem. Ponekad se smijeh javlja nakon što uočimo da smo neku situaciju shvatili preozbiljno. Terapeut mora razlikovati humor kojim odvlačimo pažnju od onoga koji poboljšava situaciju.

Pogrešno je preuzeti potpunu odgovornost za smjer i ishod terapije. To će dovesti do toga da ćete klijentima oduzeti odgovornost koja im pripada i koju trebaju, ako žele, ojačati donošenjem vlastitih odluka. Mnogi klijenti traže "čaroban odgovor" koji će im pomoći u izbjegavanju tjeskobe zbog donošenja vlastitih odluka. Možda je najbolja mjera naše opće djelotvornosti kao savjetovatelja stupanj na kome nam klijenti mogu reći: "Cijenim to što činite za mene i zbog vašeg povjerenja u mene osjećam da sada mogu nastaviti sam".

Čest i pogrešan stav je da je davanje savjeta isto što i savjetovanje. Neki klijenti žele savjetnika koji će donijeti odluke ili riješiti teškoće za njih. Posao savjetovatelja je da pomognu klijentima da donesu neovisne odluke i da prihvate posljedice tih odluka.³

4. Pristup odgajatelja

Značajna razlika kada je u pitanju pristup odgajatelja u odnosu na pomažuće profesije je to što odgajatelj ne može, kao što to rade psiholozi i psihijatri, ostati neutralan kada su u pitanju vrijednosni stavovi. Također, odgajatelj ne može uvijek garantirati tajnost onoga što učenik govori, jer je obavezan da poštuje *pravilnike škole*, te da učenika sankcionira za određena ponašanja. Sve to može dovesti do toga da se učenik ne otvara i ne povjerava u potpunosti.

Dodatne smjernice koje mogu poslužiti tokom razgovora između odgajatelja i učenika:

Ponašanje odgajatelja:

1. Umanjenje zabrinutosti – pozdravljanje, jednostavno objašnjenje o tome šta će se raditi.
2. Izgradnja povjerenja – svako pitanje može zvučati uznemirujuće ili nepristrasno i učenik će se ponašati u skladu s tim.
3. Taktičan ili neumjesan pristup – prilikom postavljanja vrlo osjetljivih pitanja jednostavno objašnjenje unaprijed „Moram da vas pitam“ izrazit će želju da pokažete svoje razumijevanje.
4. Budite spremni na periode šutnje.
5. Ako su potrebni poticaji pokušajte s „i šta se onda desilo?“ ili jednostavno ponovite zadnje riječi koje je druga osoba kazala. Osoba se ohrabruje i fokusira na rečeno, tako da se produbljuje misao.
6. Neverbalno ohrabrivanje – pokretom ruke, mimikom i tjelesnim stavom, daje se osobi znak da ne šuti, da nastavi pričati, naganjanje u prijateljskom položaju ka učeniku.

3 Corey G., *Teorija i praksa psihološkog savjetovanja i psihoterapije*, Naklada Slap Zagreb, 2004.

7. Neutralno izražavanje – upotreba kratkih, neodređenih izraza kao što su: „oh“, „da“, „zar“, „mmm“. Kao i prethodne, ohrabruju osobu da nastavi priču, a koristi se u kombinaciji s prethodnima.
8. Otvoreni zahtjevi – „Pričaj mi još...“ ili „nastavi“, „baš me interesuje“.
9. Parafraziranje – sumiranje šireg smisla rečenog osobi pomaže da nastavi priču.

4.1. Sugestije za neverbalnu komunikaciju

Neverbalna i verbalna poruka mogu biti u različitim odnosima i to:

1. Neverbalna poruka može zamijeniti verbalnu (klimanje glave umjesto „da“).
2. Neverbalna poruka može dati veću snagu verbalnoj poruci (smijeh pri izražavanju veselja).
3. Jedna poruka može proturiječiti drugoj (pokušavamo izraziti zadovoljstvo, ali nam izgled proturiječi tome). Neko nas pažljivo sluša, a lupka stopalima; to znači da nam položajem tijela hoće pokazati svjesno da je pažljiv, a to da je nestrpljiv nesvjesno mu „procuri“ lupanjem stopala.

Razgovor s učenicom ne treba da traje duže od 40 minuta. Vrijeme između dva sastanka treba da bude najduže 15 dana, ukoliko se bavimo određenim problemom i ukoliko učenik ima zadaću koju mu je odgajatelj zadao, a koja je u vezi s rješavanjem toga određenog problema.

4.2. Greške u komunikaciji

- Neprimjeren kontekst: razgovor o problemima mlade osobe pred vršnjacima, ili drugim osobama;
- Neuvažavanje osjećaja: „Nije to ništa“, „Ne bi se trebao ljutiti“, „Čega se imaš bojati“, „Tako je svima, ne samo tebi“;
- Ismijavanje, vrijeđanje: „Pametnjakoviću“, „Nikad od tebe ništa“;

- Kritiziranje i osuđivanje: "Lijenčino jedna", "Sigurno nisi ništa ni učio";
- Podrazumijevanje (motiva, osjećaja, namjera): "Namjerno si zakasnio", "Ne mariš za moje osjećaje", "Misliš samo na sebe";
- Slušanje u zasjedi: "Eto, kažeš i sam da...", "Tu sam te čekao/la...";
- Ispitivački stil: "Zašto", "Jesi li rekao da...", "Kad si došao", "Što je ona napravila";
- Pretjerano savjetovanje: "Reci joj (to i to)", "Da sam na tvom mjestu, ja bih...";
- Zapovijedanje: "Smjesta pokupi stvari i pospremi sobu"; Upozoravanje: "Jesam li ti govorio/la da će tako biti";
- Propovijedanje: "Kad sam ja bio mladić drugačije je bilo."
- Kritiziranje i okrivljavanje: "Sam si kriv", "Tako ti i treba", "Opet si uprskao";
- Odbijanje: "Nemoj me gnjaviti, sad nemam vremena";
- Zgražavanje: "Nisi valjda to napravio!"
- Rješavanje problema za njih, spašavanje: "Sad ću ja nazvati u školu i to riješiti!"

4.3. Kako voditi razgovor?

Potrudite se razumjeti, ali i pokazati razumijevanje!

- Uvažiti i prihvatiti djetetovo iskustvo (osjećaje!): "Vjerujem da te to pogodilo", "Stvarno si to jako željela, zar ne?", "To te baš naljutilo", "Mora da je bilo strašno";
- Stvorite kontekst (prostor, vrijeme, kritika u četiri oka)
- Posvetite pažnju, pokažite interes (ukloniti smetnje, ne radite istovremeno nešto drugo, obratiti pažnju na osjećaje u podlozi): vaše slušanje nosi poruku da je vrijedno pažnje i prihvaćeno;
- Osvijestite sebe kao slušača: "teške" teme; pitanja autoriteta/moći, delikatne, reagiranje na emocionalne sadržaje...;

- Dopustiti pogrešku – i dopustiti učenje iz njih;
- Ne shvatati lično: “Nakon svega što radimo za tebe ti imaš loše ocjene”;
- Ne etiketiraj, budi specifičan i konkretan: kritika ponašanja, ne osobe;
- Ne podrazumijevaj, provjeravaj: ”Nisam sigurna da sam te dobro razumjela; Shvatila sam da govoriš o ... Reci jesam li te ispravno razumjela...”
- Ne pretjeruj s osobnim iskustvima: “kad sam ja...” (dijete nije naša kopija; njegovi su doživljaji i iskustva njegovi...);
- Primjerno samorazotkrivanje – osjećaja, (no, ne detalja, pogotovo o drugom roditelju, drugim osobama, itd).

Na osnovu svega navedenog, možemo izdvojiti osnovne informacije i napraviti prijedlog organizacije razgovora koji se vode između odgajatelja i učenika. Pored toga, potrebno je poštovati preporuke o poboljšavanju kvalitete komunikacije.

1. Za svakog učenika sačiniti plan rada na individualnom nivou.
2. Ukoliko se ustanovi da postoji određeni problem koji učenik sam ne može riješiti, zajedno s njime donijeti odluku da ćemo zajedno raditi na rješavanju.
3. Odabrati jedan problem ili temu za razgovor.
4. Objasniti učeniku da ćemo se u narednom periodu baviti tim pitanjem.
5. Reći mu koliko često ćemo se vidati i bar približno odrediti koliko će trajati naš susret.
6. Objasniti šta očekujemo od učenika (ispunjavanje zadataka, preuzimanje odgovornosti).
7. Prije svakog narednog razgovora pripremiti se, tj. podsjetiti se o čemu treba da razgovaramo s učenikom, pripremiti pitanja koja ćemo mu postaviti.

8. Kada procijenimo da smo riješili problem, zaključiti ga. Nakon toga ćemo se baviti drugim temama.
9. Učenike koji ne istaknu konkretan problem, ipak pozivati i razgovarati o mogućnostima ličnog napretka i razvoja, ali i doprinosa zajednici različitim aktivnostima.
10. Ibadet je jedna od neizostavnih tema.
11. Primjenjivati preporuke u vezi s pravilima komuniciranja, a izbjegavati načine komuniciranja koji nisu preporučljivi.

Zaključak

Individualni pristup učeniku ima izuzetnu važnost u radu odgajatelja u medresama. Tokom razgovora s učenikom odgajatelj može doći do informacija o učeniku do kojih ne bi mogao doći na drugačiji način i koristeći ostale metode rada. Postoji potreba da vrijeme koje se provede u razgovoru s učenikom ima maksimalan efekat. Predlažemo da se odredi struktura razgovora, a ona podrazumijeva sljedeće elemente: tema, prethodno postavljena pitanja ili bar smjernice za razgovor o određenoj temi, razgovor o zadacima koji su dati učeniku tokom prethodnog razgovora, cilj, trajanje. Na taj način možemo pratiti napredak učenika i biti sigurni da nismo propustili realizirati, u okviru individualnog rada, ono što smatramo najvažnijim temama i pitanjima. Pored planiranih razgovora, odgajatelji s učenicima vode razgovore prateći dinamiku aktivnosti škole, ali i pojedinog učenika, njegove socijalne i emocionalne potrebe, pitanja prilagođavanja itd. Odgajatelj treba da bude upoznat s pravilima komuniciranja, treba da zna na koji način da potakne i produbljuje komunikaciju, ali i koje greške da izbjegava, a koje bi mogle dovesti do toga da se učenik obeshrabri i ne ostvari svoje kapacitete.

LITERATURA

1. Bratanić, M., (1990) *Mikropedagogija, interakcijsko-komunikacijski aspekt odgoja*, Zagreb, Školska knjiga
2. Corey, G., (2004) *Teorija i praksa psihološkog savjetovanja i psihoterapije*, Zagreb, Naklada Slap
3. Kasumović M., Tokić E., (2015) *Priručnik za rad odgajatelja u medresama*, Sarajevo, El-Kalem
4. Blagojević, D., (2009) *Osnove programa odgojnog rada u domovima učenika*, str.8., Podgorica, Zavod za školstvo