Iskustvo i značenje komunikacijskih aspekata razredničkog posla kod razrednika/ca srednjih škola Grada Zagreba

Mateja Župančić

Elektrostrojarska obrtnička škola, Zagreb

Pedagogija, didaktika i inkluzija u odgoju i obrazovanju	Broj rada: 13	**Stručni rad**

Sažetak

Ovim radom razmatraju se komunikacijski aspekti razredničkog posla unutar interakcije između škole i obitelji učenika. Razrednici kao primarni i neposredni predstavnici škole, u svrhu ostvarivanja odgojno-obrazovnih ciljeva, ulaze u komunikaciju s predstavnicima obitelji učenika, tj. s roditeljima ili skrbnicima. U skladu s time, osnovni cilj ovoga rada bio je istražiti iskustva i značenje uloge razrednika u komunikacijskom procesu između škole i obitelji. Istraživani su načini uspostave komunikacije razrednika sa sudionicima odgoja djeteta te razrednička refleksija na spomenutu komunikacijsku praksu. S time na umu, provedeno je kvalitativno istraživanje utemeljeno na fenomenološkom pristupu nad prigodnim uzorkom od 10 razrednika/ca s područja Grada Zagreba. U istraživanju je vidljivo kako je komunikacija razrednika s roditeljima ili drugim školskim djelatnicima vezana uz djetetov razvoj orijentirana na problem, odnosno da komunikacija o djetetu s drugim sudionicima odgoja započinje kada postoje određeni problemi u ponašanju ili pak učenju. Uz ovu orijentaciju na problem javlja se i komunikacija *pro forme* koja slijedi formu, ali često niti kod razrednika, niti u razredničkoj percepciji roditelja nije smislena. Nadalje, svoju ulogu u komunikacijskom procesu s/prema roditeljima razrednici smatraju smislenom. Ta internalizacija komunikacijske uloge razrednika, sugovornicima je olakšavala nošenje s obavezama i pritiskom koji dolaze u okviru propisanih razredničkih poslova.

Ključne riječi

komunikacija; razrednik; roditelji; srednja škola; učenik

Uvod

Primarni razvoj djetetovih urođenih senzornih, motoričkih i intelektualnih sposobnosti (Milat, 2005) započinje unutar obitelji, dok sekundarna socijalizacija uključuje utjecaje školskoga okruženja i vršnjačkih skupina. Iako u sekundarnoj socijalizaciji, utjecaj obitelji slabi u odnosu na utjecaj tijekom primarne socijalizacije, njegova snaga i pozitivno djelovanje značajno ovise o kvaliteti suradnje koju obitelj ostvaruje s odgojno-obrazovnim dionicima, tj. sa školskom ustanovom koju dijete pohađa. Spomenutu suradnju najčešće ostvaruju s nastavnicima. Nastavnici su, kako neposredni nositelji samoga poučavanja tako i osobe koje posredno i neposredno sudjeluju u svim organizacijskim procesima jedne školske ustanove (Pastuović, 1999). Budući da su oni temeljni nositelji procesa organiziranog osposobljavanja učenika, jedna od njihovih važnijih zadaća jest i uspostavljanje i održavanje pozitivnih i, za učenike, svrsishodnih odnosa s roditeljima. Spomenuti odnosi proizlaze iz komunikacije koju nastavnici uspostavljaju s roditeljima. No, nastavnici čija je

interakcija s roditeljima i zakonski definirana oni su koji vrše ulogu razrednika određenog razrednog odjela.

U skladu s navedenim, u ovome istraživanju, razredništvo se razmatra čimbenikom dijaloga organiziranog (škola) i neorganiziranog osposobljavanja učenika. Drugim riječima, razrednik povezuje ciljeve školskog osposobljavanja sa svakodnevnim životnim osposobljavanjem učenika unutar obitelji. Osim toga, kako bi osposobljavanje bilo kvalitetnije nužno je svrsishodno međudjelovanje više dionika samoga osposobljavanja (Milat, 2005). Dakle, u ovom istraživanju se, uz komunikaciju razrednika i roditelja, razmatra i uloga razrednika kao posrednika u komunikaciji roditelja s ostalim odgojno-obrazovnim djelatnicima škole (ravnatelj, pedagoško-psihološka stručna služba i nastavnici članovi Razrednoga vijeća).

Teorijsko polazište

Na važnost spomenute suradnje obitelji, tj. roditelja ili skrbnika s razrednicima, a potom i ostalim djelatnicima škole, ukazuje i teorija ekoloških sustava koja razvoj djeteta definira u okviru međudjelovanja djetetovih bioloških dispozicija i okolinskih čimbenika (Bronfenbrenner, 1981). Okolinski čimbenici čine kontekst odrastanja u čijem se centru nalazi dijete oko kojeg se šire različiti, međusobno povezani, sustavi (ili slojevi): mikrosustav, mezosustav, egzosustav i makrosustav. Unutar njih se nalaze različite strukture (npr. obitelj, dječji vrtić, susjedstvo, škola, radno mjesto, vjerske institucije i dr.) koje međusobno izravno ili neizravno utječu jedna na drugu, a time mogu pospješiti razvoj djeteta ili biti izvor različitih rizika. Budući da je obitelj najčešće prvi i najdugotrajniji kontekst razvoja (Berk, 2008), ona oblikuje prvi mikrosustav djeteta. Osim toga, obitelj kao prvi mikrosustav ima najneposredniji utjecaj na samo dijete (Vasta, Haith i Miller, 2001) te se kao takav sastoji od različitih aktivnosti i obrazaca interakcije unutar neposredne okoline djeteta (Berk, 2008). Škola, tj. školsko okruženje i svi njezini dionici, u sekundarnoj socijalizaciji, postaju drugi najvažniji mikrosustav djeteta. Uspostavljanjem interakcije između škole i obitelji dolazi do povezivanja tih dvaju mikrosustava, a novonastale veze oblikuju novi sloj okolinskoga konteksta razvoja djeteta kojeg Bronfenbrenner (1981) naziva mezosustavom.

Na razini spomenutog mezosustava odvija se komunikacija između primarnih predstavnika škole i primarnih predstavnika obitelji učenika – nastavnici i roditelji/skrbnici učenika (Vickers i Minke, 1995). Ipak, na primarnoj i sekundarnoj obrazovnoj razini nastavnici najčešće komuniciraju s roditeljima unutar okvira razredničkih poslova. Naime, osobe zadužene za uspostavljanje i održavanje komunikacije s roditeljima nastavnici su koji vrše ulogu voditelja razrednih odjela, tj. razrednika. Upravo razrednici i učenici određenog razrednog odjela čine ono što Broderick (1993) naziva *family-like* sustavom. Unutar ove vrste mikrosustava razrednici su stručni voditelji razrednog odjela (Zakon o odgoju i obrazovanju u osnovnoj i srednjoj školi, čl. 124., NN 126/12) koji u neposrednu interakciju s učenicima svojeg razrednog odjela ulaze češće od ostalih djelatnika škole. U određenim slučajevima posreduju komunikaciju učenika svojeg razrednog odjela i drugih školskih djelatnika kao što su ostali predmetni nastavnici, školski psiholozi, pedagozi i dr. Na razini mezosustava, zaduženi su za uspostavljanje i održavanje komunikacije s roditeljima svojih učenika, ali i za posredovanje u komunikaciji roditelja i ostalih djelatnika škole.

Dosadašnja istraživanja

Komunikacijski proces između škole i obitelji, tj. između nastavnika i roditelja, tema je brojnih istraživanja koja naglašavaju njegovu važnost za razvoj odnosa nastavnika i roditelja, a samim time i za razvoj samih učenika kao polazišnih izvora te komunikacije (Sheridan, Bovaird, Glover, Garbacz, Witte i Kwon 2012; DiJohn, 2015; Leenders, de Jong, Monfrance i Haelermans, 2019). U skladu s navedenim, nastavnici i roditelji komuniciraju na različite načine koje možemo kategorizirati u dvije osnovne kategorije. Prva obuhvaća neposrednu komunikaciju licem u lice (individualni informativni razgovori, roditeljski sastanci) koju roditelji i nastavnici smatraju primjerenijom za rješavanje problema ili negativnih promjena u ponašanju učenika (Thompson, 2008). Druga kategorija obuhvaća komunikaciju posredovanu informacijsko-komunikacijskom tehnologijom (Thompson, Mazer i Flood Grady, 2015). Bez obzira na to kako se komunikacija odvija, ukoliko je ona djelotvorna i svrsishodna, utoliko ona ne razvija samo povjerenje roditelja u odgojno-obrazovni rad škole već i povećava roditeljsko znanje o odgoju svoje djece (Ho, Hung i Chen, 2013). Time dolazi do usklađenosti ciljeva organiziranog (škola) i neorganiziranog (obitelj) osposobljavanja učenika te do razvoja partnerskoga odnosa roditelja i škole.

Budući da su razrednici primarni nositelji komunikacije između škole i obitelji, Katavić i Batarelo Kokić (2017) ističu važnost razvoja razredničkih kompetencija nastavnika koje uključuju savjetodavnu ulogu razrednika te poznavanje i ovladavanje različitim metodama komunikacije s roditeljima. Komunikacijski aspekt razredničkih kompetencija nastavnika dovodi do razumijevanja ili nerazumijevanja s roditeljima. Naime, Halsey (2005) uočava da se percepcija roditelja i razrednika, tj. davanje značenja njihovoj zajedničkoj komunikaciji, značajno razlikuje i dovodi do nerazumijevanja tih dvaju aktera. Naime, kako bi angažirali roditelje da se uključe u obrazovanje svoje djece, razrednici koriste institucionalne propisane komunikacijske metode. S druge strane, roditelji preferiraju osobniji i individualno prilagođeniji komunikacijski pristup. Navedene različite komunikacijske preferencije rezultiraju obeshrabrenjem i roditelja i razrednika. Nasuprot premale angažiranosti roditelja u obrazovanju njihove djece, Addi-Raccah i Arviv-Elyashiv (2008) bave se problematikom pretjeranog angažmana roditelja koji pomno prate, proučavaju i degradiraju profesionalnu domenu razrednika. Ovaj problem razrednici rješavaju otvorenim pristupom komunikaciji i transparentnijim načinom rada. Osim toga, naglašavaju i važnost korištenja „diplomatskih“ vještina u prevenciji ili rješavanju sukoba.

Na važnost ranije spomenutih „diplomatskih“ vještina razrednika, ali i kompetentnost razrednika u procjenama pojavnosti neprimjerenog ponašanja učenika, ukazali su rezultati Bouillet, Uzelac i Kabac (2005). Između ostalog, razrednici su zaduženi za detektiranje, kako poželjnih, tako i nepoželjnih načina ponašanja učenika, ali i roditelja. Zbog toga, često preuzimaju ulogu medijatora koji u suradnji s ostalim dionicima odgojno-obrazovnog procesa (ravnatelj, pedagoško-psihološka stručna služba, roditelji, učenici, predmetni nastavnici) djeluju usmjereni na pozitivni ishod za samo dijete, tj. učenika. Dakle, komunikacija s roditeljima i ostalim djelatnicima škole uzrok je ili rezultat različitih čimbenika koji razredničkи posao mogu otežati ili olakšati.

Ciljevi i istraživačka pitanja

Glavni je cilj ovoga rada istražiti iskustvo i značenje uloge srednjoškolskih razrednika Grada Zagreba u komunikacijskome procesu koji se odvija između škole i obitelji učenika. U skladu s time, istraživani su načini uspostave komunikacije razrednika sa sudionicima odgoja djeteta te razrednička refleksija na spomenutu komunikacijsku praksu. Termin škole u spomenutoj

komunikaciji podrazumijeva odgojno-obrazovne školske aktere (pedagoško-psihološka stručna služba, ravnatelj, nastavnici članovi Razrednog vijeća). U ovome radu ne ispituju se sami školski akteri i/ili roditelji i skrbnici već iskustva razrednika u povezivanju ovih aktera. Sukladno navedenom, glavni akteri istraživanja (u metodološkom smislu) su razrednici, a ono što se konkretno istražuje obuhvaćeno je u osnovnim istraživačkim pitanjima rada.

Prvo istraživačko pitanje je: kakva su iskustva i značenja komunikacije razrednika s roditeljima učenika razrednog odjela? Navedeno pitanje obuhvaćeno je u dva tematska bloka posvećena iskustvu i značenju te komunikacije. Prvi blok odnosi se na iskustva komunikacije u različitim oblicima suradnje s roditeljima – roditeljski sastanci, predavanja za roditelje, pedagoške radionice s grupama roditelja, individualni informativni razgovori (Rađenović i Smiljanić, 2007). Drugi blok pitanja odnosi se na iskustva razrednika u komunikaciji s roditeljima u rješavanju neprimjerenog ponašanja učenika u školi – disciplinski problemi (roditeljski sastanci, individualni informativni razgovori). Disciplina se u ovome radu koristi u smislu postupaka razrednika kojima je svrha „s jedne strane, spriječiti pojavu problema, a s druge strane, djelovati na problem koji se (ipak) pojavio kako se ubuduće ne bi ponovio.” (Vizek Vidović, Rijavec, Vlahović-Štetić i Miljković, 2003, str. 293) Sukladno navedenom, posebni se osvrt u ovome pitanju posvećuje načinima na koje roditelji i razrednici preveniraju i rješavaju spomenute disciplinske probleme (iz pozicije razrednika).

Drugo istraživačko pitanje je: kako razrednici vide svoju ulogu u povezivanju roditelja s drugim odgojno-obrazovnim akterima škole? Spomenuto pitanje također je obuhvaćeno u dva tematska bloka. Prvi se tematski blok odnosi na iskustva razrednika kao posrednika roditelja i ostalih odgojno-obrazovnih djelatnika škole (pedagoško-psihološka stručna služba, ravnatelj, nastavnici članovi Razrednog vijeća) u različitim oblicima suradnje s roditeljima. Drugi tematski blok odnosi se na iskustva razrednika u posredovanju komunikacije roditelja i ostalih školskih aktera prilikom rješavanja disciplinskih problema vezanih za neprimjereno ponašanja učenika u školi.

Metodologija

Sudionici istraživanja

Kako bismo uspješno mogli odgovoriti na ranije navedena istraživačka pitanja o iskustvima i načinima primjene određenih znanja u obavljanju razredničkih poslova, sudionici ovoga istraživanja dio su populacije srednjoškolskih nastavnika koji ujedno obavljaju i ulogu razrednika u srednjim školama na području Grada Zagreba. Sukladno navedenome, sudionici istraživanja određeni su putem neprobabilističkog prigodnog uzorka intenzivnog, tj. ekstremnog slučaja (Creswell, 2014) koji čini deset nastavnika i nastavnica srednjih škola (gimnazija, trogodišnjih i četverogodišnjih strukovnih škola) na području Grada Zagreba koji ujedno obavljaju ulogu razrednika. U pronalasku sudionika istraživanja korištena je metoda snježne grude – *Snowball method* (Taylor, Bogdan i DeVault, 2016).

Metode prikupljanja i analize podataka

U svrhu prikupljanja podataka, provedeno je deset individualnih polustrukturiranih intervjua (Creswell, 2014) koji su trajali od 25 do 45 minuta ovisno o sugovorniku. Svaki je sugovornik kroz

informirani pristanak upoznat s ciljem istraživanja i istraživačkim pitanjima, s opisom procesa istraživanja, svojim pravom na odbijanje ili odustajanje od daljnjeg sudjelovanja u istraživanju te sa zaštitom osobnih podataka – svi sugovornici potpisom su odobrili informirani pristanak. Intervjui su snimani, a njihov je sadržaj kasnije verbalno transkribiran.

Što se tiče same realizacije terena, pet intervjua provedeno je uživo (*face to face*) u dvije srednje strukovne škole u Gradu Zagrebu (tri sudionika u prvoj i dva sudionika u drugoj školi) dok je ostalih pet intervjua provedeno videokonferencijama putem Zoom komunikacijske platforme. Nadalje, svi intervjui provedeni su u rujnu i listopadu 2020. godine – u periodu od 1. rujna do 29. listopada. Protokol intervjua izrađen je pomoću *Interview Guide Template* Petera Ibarra (Taylor i sur., 2016).

Sadržaj deset intervjua dobiven je verbalnom transkripcijom snimki (Davidson, 2009). Zatim je tematski analiziran primarnim kodiranjem podataka (Miles i Huberman, 1994) te je tako identificirano pet tema. Tematska analiza provedena je pomoću vodiča za tematsku analizu kojeg su sastavili Braun i Clarke (2006).

Rezultati

Otvorena i iskrena komunikacija – temelj suradnje roditelja i razrednika

Većina sugovornika smatra komunikaciju temeljom uspješne interakcije i dobre suradnje razrednika s roditeljima. Ono što tu komunikaciju čini kvalitetnom jest otvorenost i jedne i druge strane: i razrednika i roditelja. Jedan sugovornik naglašava da razrednik treba imati otvoren pristup prema roditeljima: iskreno komunicirati s roditeljima, brzo rješavati probleme vezane za njegov razredni odjel te pokazati roditeljima da brinu o razvoju i napretku njihove djece. Zaključuje, otvorena komunikacija razrednika rezultirat će otvorenoj komunikaciji roditelja. Osim toga, ovaj sugovornik o problemima razmišlja kao o izazovima koje treba riješiti te ga to emocionalno ne opterećuje. Slično tome, drugi sugovornik smatra da su ljubav prema poslu i razvijena empatija najvažnije odrednice dobrog razrednika.

S druge strane, dvije sugovornice smatraju da se ponekad osjećaju nervozno i bespomoćno u komunikaciji s pojedinim roditeljima. Razlog tome su različite i često suprotne percepcije razrednika i roditelja o ponašanju učenika. Neki roditelji beskompromisno vjeruju svojem djetetu, a ponašanje koje razrednik i ostali predmetni nastavnici opažaju nije u skladu s mišljenjem roditelja. Ovakve različite percepcije učenikovoga ponašanja neki sugovornici rješavaju prilagođavanjem stila komunikacije: pažljivo biraju riječi i formalnije se odnose prema roditeljima. Ipak, neki sugovornici ističu i nedostatak iskustva i komunikacijskih kompetencija predmetnih nastavnika prilikom interakcije s roditeljima te tada, nerijetko, pribjegavaju formalnijim oblicima komunikacije koji umanjuju kvalitetu suradnje s roditeljima.

Važnost komunikacije licem u lice

Svi sugovornici naglašavaju da je komunikacija *licem u lice* s roditeljima najučinkovitiji oblik uspostavljanja komunikacije. Ovakvu vrstu komunikacije razrednici ostvaruju kroz roditeljske sastanke i individualne informativne razgovore. Svi sugovornici roditeljske sastanke smatraju izuzetno važnima u stvaranju dobre suradnje s roditeljima te im, uglavnom, ne pridaju negativne karakteristike. Dok neki sugovornici održavaju pravilnikom propisana tri roditeljska sastanka unutar

jedne školske godine, drugi smatraju da bi se, zbog dobrobiti koju donose razredniku, učeniku i roditeljima, trebali održavati češće. Nadalje, tematika roditeljskih sastanaka ovisi o aktivnostima samog razrednog odjela te o ponašanju učenika tijekom nastave.

Kao jedan od pozitivnih ishoda roditeljskih sastanaka, polovica sugovornika ističe međusobno upoznavanje roditelja. Smatraju da se tako stvara zajedništvo među roditeljima koji se nerijetko nastavljaju družiti nakon što roditeljski sastanak završi. Osim toga, većina sugovornika smatra da se na roditeljskim sastancima najčešće riješe i razjasne problemi (ili izazovi) vezani za sve učenike pripadajućeg razrednog odjela dok se individualni problemi rješavaju putem individualnih informativnih razgovora kako bi se izbjeglo opterećivanje ostalih roditelja o istima.

Nisam organizirao roditeljske sastanka zbog disciplinskih problema učenika zato što u razredu obično imate dvoje – troje istih učenika koji rade iste probleme te to uglavnom rješavam s njih troje, tj. s njihovim roditeljima.

Što se tiče individualnih informativnih razgovora s roditeljima, većina sugovornika smatra da bi se najčešće trebali održavati *licem u lice.* Time razrednici dobiju mnogo informacija o okruženju u kojem njihovi učenici žive te o odnosu koji imaju sa svojim roditeljima. U skladu s nazivom, individualne informativne razgovore karakterizira prilagodba komunikacije razrednika individualnim potrebama učenika, ali i roditelja. Jedna sugovornica ovakvu vrstu razgovora održava u dvije etape. U prvoj razgovara samo s roditeljima, a drugoj im se pridružuje i učenik. Ona smatra da joj ovakva provedba individualnih informativnih razgovora omogućuje dublji i jasniji uvid u odnos učenika i roditelja.

Prvo porazgovaram s roditeljem, a zatim pozovem učenika kako bi i s njime prokomentirali događaje ili situaciju. Tada dobivam najbolje povratne informacije zato što vidim kako se i učenici odnose prema roditeljima i onda mogu lakše shvatiti njihov međusobni odnos.

Komunikacijska (ne)angažiranost roditelja

Nadalje, većina razrednika srednjih strukovnih škola spominje smanjenu angažiranost roditelja u obrazovanju njihove djece. Tri sugovornika ističu problem dolazaka roditelja na roditeljske sastanke – najčešće dođe polovica roditelja jednog razrednog odjela. Osim toga, jedna sugovornica uočava pasivnost roditelja u komunikaciji tijekom roditeljskih sastanka. Kao jedan od razloga navodi strah roditelja od toga da će javnim iznošenjem negativne kritike ugroziti svoje dijete.

Roditelji se teško odlučuju na neki komentar i boje se još uvijek da ne bi nekom kritikom ugrozili učenika, često se sve svodi na komentiranje izostanaka ili ocjena.

Kaže da su roditelji prvih i drugih razreda značajno aktivniji i angažiraniji od roditelja trećih i četvrtih razreda. Osim toga, smatra da je interakcije između roditelja i razrednika rjeđa u srednjoj školi (u odnosu na osnovnu), a posebno se prorijedila pojavom e-Dnevnika. Kao jedan od rezultata neangažiranosti roditelja prema jednom su sugovorniku demotivirani i emocionalno iscrpljeni razrednici. On smatra da neki razrednici na različite načine pokušavaju unaprijediti obrazovanje učenika svojeg razrednog odjela, ali kada roditelji nisu zainteresirani za to isto obrazovanje, to razrednicima znatno otežava rad. S obzirom na manju angažiranost roditelja u uspostavljanju komunikacije s razrednicima, dvoje sugovornika smatra da je razrednik njezin primarni pokretač, i

to kroz individualne informativne telefonske razgovore. Upravo na taj način, smatra jedan od sugovornika, razrednik može uspostaviti *topliji* odnos s roditeljem i pokazati da, kao i roditelj, brine o dobrobiti njegova djeteta (učenika). Isto tako, jedna sugovornica smatra da razrednici prvi pokreću komunikaciju s roditeljima i među roditeljima tijekom roditeljskih sastanaka. Ovdje se naglašava uloga razrednika kao moderatora komunikacije koju usmjerava prema određenom, zajedničkom cilju.

Razlozi komunikacije: razrednik – roditelj

Što se tiče razloga interakcije razrednika i roditelja, njih možemo kategorizirati kao sljedeće: ponašanje učenika u školi (najčešće tijekom nastavnoga procesa), akademski uspjeh učenika, izostajanje učenika s nastave i organiziranje izleta. Zajednički stav svih sugovornika jest da su najčešći razlozi njihove komunikacije s roditeljima negativne prirode. U skladu s time, jedan sugovornik navodi da roditelje preventivno kontaktira zbog neobičnih promjena u ponašanju učenika koje najčešće negativno utječu na samog učenika, ali i na školsku okolinu u kojoj boravi (učenici iz istog razrednog odjela, predmetni nastavnici). No, sugovornik naglašava da ne komunicira s roditeljima prije nego što je razgovarao sa samim učenikom. Zbog toga se često događa da za manje probleme ne treba kontaktirati roditelje zato što učenici samoinicijativno poprave ponašanje, ocjene i sl. Sugovornik smatra da mu takav pristup donosi najbolje rezultate te da tako najčešće stječe povjerenje učenika svojeg razrednog odjela. Sličan pristup opisuju i druga dva sugovornika koji navode da roditelje kontaktiraju samo kada razgovor s učenikom nema učinak na poboljšanje njegovog ponašanja u školi.

Nadalje, jedan sugovornik smatra da razlozi komunikacije, tj. uspostavljanja interakcije između roditelja i razrednika, ovise o tome tko je prvi uspostavlja. Roditelji koji prvi pokreću komunikaciju najčešće su roditelji djece koja su motivirana za školovanje i roditelji koji nisu uspjeli prisustvovati roditeljskom sastanku te žele čuti kako njihovo dijete napreduje i treba li na nečemu posebno poraditi. S druge strane, kada razrednici prvi pokreću komunikaciju tada je pokreću najčešće zbog problema kao što su nemotiviranost učenika, neopravdano izostajanje s nastave, negativne ocjene, vršnjačko nasilje i sl. Ono što većina sugovornika zaključuje jest problematika najčešćeg kontaktiranja roditelja zbog negativnih razloga. Ističu da zbog velikog broja učenika u jednom razrednom odjelu i razredne administracije koja zahtjeva mnogo vremena, pozitivni aspekti učenikovog obrazovanja vrlo su rijetko primarni pokretači komunikacije roditelja i razrednika.

Nemamo vremena nakon svih ovih promjena, svih silnih priprema, mi na kraju imamo sve manje vremena za pratiti dijete i veseliti se njegovim uspjesima i izvan škole, a kamoli unutar.

Razrednik kao posrednik roditelja i škole

Svi sugovornici smatraju da je uloga razrednika kao posrednika komunikacije između roditelja i škole (ravnatelj, pedagoško-psihološka stručna služba, nastavnici članovi Razrednog vijeća) izuzetno bitna. Važnost te uloge naglašava se zbog sličnih razloga. Jedna sugovornica smatra da razrednici posjeduju veliko znanje o obiteljskim okolnostima u kojima učenici žive, a svakodnevno komuniciranje sa samim učenicima (uživo ili posredstvom komunikacijskih alata) daje im bolji uvid u stavove i razmišljanja samih učenika. Zbog toga, ova sugovornica smatra da bi razrednici trebali imati veću satnicu koja se odnosi na neposredni rad s učenicima.

Mislim da je u redu da razrednik ima najveću ulogu, on zna cijelu priču, zna kako kolege rade, zna background učenika, zna kakvi su roditelji – hoće li ga poslušati, je li brzo planu. Dakle, razrednik je uključen sa svih strana. Jeri, to nisu samo informacije, to su svakodnevni razgovori i poruke, ne samo s kolegama i roditeljima, već i sa učenicima razrednoga odjela.
Prema mišljenju jednog sugovornika, razrednik je *najvažniji predstavnik škole* koji je uključen u različite aspekte života svojih učenika – unutar, ali i izvan škole.

Kao razrednik, ja sam predstavnik škole, ne jedini, ali rekao bih najvažniji predstavnik. Što se god događa učenicima, razrednik je uključen. Naravno, roditelji komuniciraju i s pojedinim profesorima no te razgovore većinom organizira razrednik.(...) on prati i roditelje i učenike te poznaje službe – spaja ih u jednu cjelinu koja bi trebala rješavati stvari.

Prilikom posredovanja komunikacije između roditelja i škole, većina sugovornika smatra da razrednici preuzimaju ulogu medijatora. Naime, najčešći razlozi komunikacije roditelja s nekim od djelatnika škole su problemi vezani za neprimjereno ponašanje učenika tijekom nastave i neopravdano izostajanje. O spomenutim problemima u ponašanju, razrednika najčešće obavještavaju predmetni nastavnici. Ako razrednik zaključi da razgovor s učenikom neće biti dovoljan u rješavanju tih problema, pokreće komunikaciju s pedagoško-psihološkom stručnom službom, roditeljima i samim učenikom. Redoslijed navedenih sudionika komunikacije, prema iskazima većina sugovornika, ovisi o samostalnoj procjeni samog razrednika.

Pola sugovornika smatra da razrednici, u posredovanju suradnje roditelja i škole, najčešće prenose informacije kada su pitanju nesuglasice i nastali problemi između predmetnih nastavnika i učenika. Te informacije prenose na *pomirljiv* način u svrhu pronalaska najpovoljnijeg rješenja problema. Ipak, dvoje sugovornika ističu da je njihova *miriteljska uloga*, a pritom i suradnja roditelja i škole, ponekad otežana zbog nesuradljivih nastavnika koji, unatoč dobivenom širem kontekstu u kojem učenik živi, ustraju u svojim zahtjevima i stavovima prema istome. Pola sugovornika smatra da su roditelji češće otvoreni za suradnju koja vodi prema kompromisu nego predmetni nastavnici. U rješavanju spomenutih problema, svi sugovornici najčešće surađuju sa školskim pedagozima. Većina sugovornika tu suradnju smatra učinkovitom i svrsishodnom. Ipak, dvije sugovornice zaključuju da ta suradnja dovoljno ne rasterećuje razrednike te da oni moraju obavljati i dio poslova za koje bi trebala biti zadužena upravo pedagoško-psihološka stručna služba.

Rasprava

Polazeći od temeljnih postavki teorije ekoloških sustava, preuzevši ulogu razrednika određenog razrednog odjela, nastavnici postaju ključni čimbenici razvoja učenika unutar jednog od njihovih mikrosustava, tj. unutar *family-like* sustava u školi (Broderick, 1993). Osim toga, razrednici time postaju predstavnici školskog mikrosustava dok su roditelji ili skrbnici predstavnici obiteljskog mikrosustava djeteta. U skladu s time, povezivanje dviju najvažnijih struktura dvaju mikrosustava djeteta dovodi do razvoja mezosustava. U ovom sloju okolinskog konteksta razvoja djeteta, prema dobivenim rezultatima istraživanja, razrednici imaju ključnu ulogu u oblikovanju odnosa između škole i obitelji – primarni su inicijatori uspostavljanja i održavanja komunikacije s roditeljima učenika svojega razrednog odjela. U skladu s time, djelovanje razrednika obilježeno je različitim načinima komunikacije koju razrednik vodi s roditeljima, ali i s ostalim djelatnicima škole (ravnatelj, pedagoško-psihološka stručna služba, predmetni nastavnici i dr.).

U skladu s dobivenim rezultatima istraživanja, način komunikacije, tj. komunikacijski pristup koji razrednici odabiru, trebao bi primarno biti iskren i otvoren. Prema mišljenju sugovornika, otvoren komunikacijski pristup razrednika trebao bi rezultirati otvorenim pristupom roditelja. No, razrednici svoj komunikacijski pristup prilagođavaju roditeljima, tj. procjenjuju kako će pojedini roditelji reagirati na ono što im razrednici žele priopćiti. Prema tome, ranije spomenuti komunikacijski pristup razrednika ovisi o razrednikovoj procjeni reakcija roditelja. Osim toga, odabrani komunikacijski pristup ovisi i o samopercipiranim komunikacijskim kompetencijama razrednika. Ako se smatraju nedovoljno kompetentnima u interakciji s roditeljima, tada najčešće pribjegavaju površnim i formalnijim metodama informiranja roditelja. Ipak, prema Halsey (2005), takva vrsta komunikacije s roditeljima dovodi do nerazumijevanja budući da oni preferiraju osobniji i individualno prilagođen komunikacijski pristup. Takva vrsta interakcije, u skladu s rezultatima istraživanja Thompson (2008) i ovoga istraživanja, najbolje se ostvaruje komunikacijom *licem u lice.*

Nadalje, iako razrednici imaju bolji uvid u primarnu i sekundarnu socijalizaciju učenika od drugih djelatnika škole, taj uvid uvelike ovisi u angažiranosti roditelja u formalno obrazovanju svoga djeteta. Angažirani roditelji pomažu razrednicima u razumijevanju izvanškolskog okolinskog konteksta u kojem dijete odrasta. S njima razrednici uspostavljaju jednu vrstu suradničkog odnosa temeljenog na međusobnome uvažavanju i ravnopravnosti (Ljubetić, 2014). S druge strane, neangažirani roditelji otežavaju razrednikovo razumijevanje učenikovog ponašanja uskraćujući mu uvid u ranije spomenuti izvanškolski kontekst odrastanja. Njihov odnos s razrednicima možemo opisati kao površan i formalan odnos u kojem roditelji preuzimaju pasivnu ulogu (Ljubetić, 2014). Takva uloga roditelja onemogućava i otežava razvoj kvalitetne suradnje između škole i roditelja. Kako bi riješili spomenuti problem pasivnih roditelja, razrednici najčešće iniciraju komunikaciju, tj. prvi uspostavljaju komunikaciju s roditeljima. No, zbog preopterećenosti administrativnim poslovima, komunikaciju pokreću najčešće zbog negativnih aspekata učenikovog obrazovanja. Naime, prilikom prevencije ili rješavanja neprimjerenog ponašanja učenika u školi, školskog neuspjeha te neopravdanog izostajanja s nastave, razrednici pokreću i sudjeluju u komunikaciji koja se najčešće odvija između sljedećih aktera: učenik – roditelji – pedagoško-psihološka stručna služba – predmetni nastavnici.

Zaključci

Kao najčešći pokretački akteri komunikacije, razrednici preuzimaju različite uloge: ulogu pružatelja informacija (budući da su upoznati s obiteljskim i školskim kontekstom) i savjetodavnu ulogu koju spominju (Katavić i Batarelo Kokić, 2017) te ulogu medijatora ili „diplomata“ (Addi-Raccah i Arviv-Elyashiv, 2008). Sve tri uloge pripadaju razredniku kao posredniku odnosa između roditelja i škole. Zakonom i pravilnicima propisana posredujuća uloga razrednika zahtjeva od njih niz nedefiniranih kompetencije. Sukladno navedenom, rezultati ovoga istraživanja naglašavaju važnost komunikacijskih kompetencija razrednika u uspostavljanju i održavanju pozitivnog odnosa s roditeljima koji doprinosi razvoju učenika pripadajućeg razrednog odjela. Ovdje se otvara prostor za istraživanje odnosa komunikacijskih kompetencija i uspješnosti obavljanja razredničkih poslova – utječu li bolje komunikacijske kompetencije razrednika na njihov odnos s roditeljima i kakvo značenje tome pridaju roditelji i razrednici. Osim toga, otvara se istraživački prostor i za samo inicijalno obrazovanje razrednika – jesu li i u kojoj mjeri pripremljeni za uspostavljanje i održavanje, ranije spomenutog, odnosa s roditeljima te za posredničku ulogu između škole i roditelja. Što se

tiče praktičnih implikacija rezultata provedenog istraživanja, oni bi mogli biti iskorišteni u unapređenju školske prakse u vidu dodatnih stručnih osposobljavanja ili usavršavanja za razredničku ulogu u smislu karijernoga savjetovanja i izbora nastavnika za ulogu razrednika.

Literatura

Addi-Raccah, A., & Arviv-Elyashiv, R. (2008). Parent Empowerment and Teacher Professionalism. *Urban Education, 43*, 394–415. doi: 10.1177/0042085907305037

Berk, L. E. (2008). *Psihologija cjeloživotnog razvoja*. Zagreb: Naklada Slap.

Bouillet, D., Uzelac, S. i Kapac, V. (2005). Iskaz razrednika o nasilničkom ponašanju u hrvatskim školama. *Napredak: časopis za pedagogijsku teoriju i praksu, 146*(2), 170–183.

Braun, V. i Clarke, V. (2006) Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, *3*(2), 77–101. Dostupno na http://eprints.uwe.ac.uk/11735 [6.1.2022.]

Broderick, C. B. (1993). *Understanding family process: Basics of family system theory*. Newbury Park. CA: Sage.

Bronfenbrenner, U. (1981). *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*. Harvard: Harvard University Press.

Creswell, J. W. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches.* 4th ed. Thousand Oaks, California: SAGE Publications.

Davidson, C. (2009). Transcription: Imperatives for Qualitative Research. *International Journal of Qualitative Methods, 8*(2), 35–52. doi: 10.1177/160940690900800206

DiJohn, G. M. (2015). Effective and Efficient Parent-Teacher Communication. Dostupno na https://sophia.stkate.edu/maed/111 [20.2.2022.]

Halsey, P.A. (2005). Parent Involvement in Junior High Schools: A Failure to Communicate. *American Secondary Education, 34(1)*, 57–69.

Ho, L. H., Hung, C. L. i Chen, H. C. (2013). Using theoretical models to examine the acceptance behavior of mobile phone messaging to enhance parent–teacher interactions. *Computers & Education*, *61*, 105–114.

Katavić, P. i Batarelo Kokić, I. (2017). Uloga razrednika u procesu planiranja, organiziranja i ostvarivanja odgojno-obrazovnih ciljeva: studija slučaja. *Školski vjesnik: časopis za pedagogijsku teoriju i praksu, 66*(4), 481–509.

Leenders, H., de Jong, J., Monfrance, M. i Haelermans, C. (2019). Building strong parent–teacher relationships in primary education: the challenge of two-way communication. *Cambridge Journal of Education*, *49*(4), 519–533. doi: 10.1080/0305764X.2019.1566442

Ljubetić, M. (2014) O*d suradnje do partnerstva obitelji, odgojno-obrazovne ustanove i zajednice*. Zagreb: Element.

Miles, M. B. i Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications, Inc.

Milat, J. (2005). *Pedagogija – teorija osposobljavanja.* Zagreb: Školska knjiga.

Pastuović, N. (1999). *Edukologija.* Zagreb: Znamen.

Rađenović, A. i Smiljanić, M. (2007). *Priručnik za razrednike*. Zagreb: Alinea.

Sheridan, S. M., Bovaird, J. A., Glover, T. A., Garbacz, S. A., Witte, A. i Kwon, K. (2012). A randomized trial examining the effects of conjoint behavioral consultation and the mediating role of the parent-teacher relationship. *School Psychology Review*, *41*(1), 23–46. doi: 10.1080/02796015.2012.12087374

Taylor, S. J., Bogdan, R. i DeVault, M. L. (2016). *Introduction to qualitative research methods: A guidebook and resource*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Vasta, R., Haith, M.M. i Miller, S.A. (2001). *Dječja psihologija*. Jastrebarsko: Naklada Slap

Thompson, B. (2008). Characteristics of parent–teacher e-mail communication. *Communication Education*, *57*(2), 201–223. doi: 10.1080/03634520701852050

Thompson, B. C., Mazer, J. P. i Flood Grady, E. (2015). The changing nature of parent–teacher communication: Mode selection in the smartphone era. *Communication Education*, *64*(2), 187–207. doi: 10.1080/03634523.2015.1014382

Vickers, H. S. i Minke, K. M. (1995). Exploring parent-teacher relationships: Joining and communication to others. School Psychology Quarterly, *10*(2), 133–150. doi: 10.1037/h0088300

Vizek Vidović, V., Rijavec, M., Vlahović-Štetić, V. i Miljković, D. (2003). *Psihologija obrazovanja.* Zagreb: IEP; VERN.

Zakon o odgoju i obrazovanju u osnovnoj i srednjoj školi, *Narodne novine*, 126/12 (2012). Dostupno na https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2012_11_126_2705.html [10.12.2021.]

2nd International Scientific and Art Faculty of Teacher Education University of Zagreb Conference
Contemporary Themes in Education – CTE2 - in memoriam prof. emer. dr. sc. Milan Matijević, Zagreb, Croatia

Experiences and meanings of communication aspects in classroom management work among teachers in high schools in Zagreb

Abstract

This paper examines the communication aspects of classroom management teachers work in dealing with the interaction between school and student's family. Classroom management teachers are primal and direct representative of school and as such, they, first actors, enter the communication with the family members of students. According to that, the main goal of this paper was to explore the experiences and meanings of the classroom management teacher's role, for the teachers in high school, regarding the interaction with student's parents. Alongside that, the paper explores the classroom management teachers' relaxions of their own work and communicative praxis. The research is grounded in qualitative methodology, phenomenological approach on the sample of 10 participants, classroom management teachers from high schools in Zagreb. Research has shown that the communication of classroom management teachers and parents or fosters of students is oriented on the eventual problems. In other words, communication of those actors exists when students manifest problematic behavior. With that, there is also communication *pro form* which is based only on the formal need of parents to come to school. This communication, however, does not hold any meaning for teachers or parents alike. Moreover, classroom management obligation of interaction with parents holds certain meaning for teachers. This helps teachers deal with all obligations and pressure which is part of classroom management work.

Key words

communication; classrom management teacher; parents; high school; student

Revizija #5
Stvoreno 10 studenoga 2022 23:01:53 od Janko
Ažurirano 13 siječnja 2023 11:11:25 od Valentina Gučec