

BÉNYEI ERZSÉBET

HOGYAN ÉRTSÜK JÓL EGYMÁST? – A KOMMUNIKÁCIÓRÓL ÓVODAPEDAGÓGUS SZEMMEL

Mindennapjaink során egy-egy helyzetben gyakran minden tőlünk telhetőt megteszünk az információátadás sikeressége érdekében – szóban, illetve írásban egyaránt –, olykor mégis azal szembesülünk, hogy egy általunk közölt információ nem megfelelően, esetleg részlegesen vagy teljesen eltorzulva jut el a befogadó félhez. Azt pedig mindenki tapasztalhatta már, hogy egy-egy fontos információ „elvesztése” milyen károkat okozhat. Pedagógusként és szülőként úgy vélem, hogy a legfontosabb információk a gyermekeinkkel kapcsolatos észrevételek, mindennapjaik során mutatott megnyilvánulásaira vonatkozó reflexiók – akár mi továbbítjuk, akár mi fogadjuk az adott üzenetet –, hiszen ezek az információk kulcsfontosságúak lehetnek fejlődésük, személyiségük kibontakoztatása szempontjából. Az információk fogadásában, illetve továbbításában pedig a megfelelő kommunikációnak van kiemelt szerepe.

A kommunikáció fogalma hallatán sok minden eszünkbe juthat. Egyfelől maga a kommunikáció fogalma, folyamata. „A kommunikáció létrejöttéhez két partner szükséges: az adó, akitől az információ kiindul és a vevő (fogadó), aki ezt megkapja, értelmezi. Válasz esetén kölcsönös információáramlás indul meg, ezt nevezzük kommunikációnak.” (Szivák, 2006, 29) Bár egyszerűnek tűnik ez a magyarázat, azonban e fogalom, ez a folyamat ennél sokkal összetettebb. A kommunikáció során a vevő vagy fogadó az, aki az üzenetet fogadja, és értelmezi is azt, továbbá visszajelzést ad partnere(i) irányába. Ebben a kölcsönös interakcióban kiemelten fontos az egységes kód használata, így tehát a verbális és nonverbális jelek, jelzések is (Szivák, 2006, 29). Nyilvánvaló tehát, hogy amennyiben hiányzik az egységes kód, az információáramlás megakadhat, rosszabb esetben meg is szakadhat.

Manapság egyre több figyelem irányul a kommunikáció hatékonyságának kutatása irányába. A kommunikáció hatékonyságának kutatása, illetve a hatékonyságot növelő techni-

kák vizsgálata, feltárása egyre fontosabb mindennapjaink sikerességének szempontjából – a családi, baráti, illetve a munkahelyi környezetünkben egyaránt. Napjainkban a siker kulcsa gyakran a másik fél meggyőzése. „Az eredményes meggyőzési taktika olyan gondolatokat közvetít, amelyekkel a befogadónak nem ellentétesek a nézetei. A negatív, cáfoló érvek szinte soha nem hatásosak a meggyőzésben, a pozitívak viszont szinte mindig” (Aronson-Pratkanis, 2012, 17). Azonban egészen más a helyzet abban az esetben, ha gyermekeinkről van szó. Úgy vélem, hogy a pedagógus-szülő interakciójában nem egymás meggyőzésének, hanem egymás megértésének lenne elsődlegesen kulcsfontosságú szerepe, hiszen így tudjuk leghatékonyabban segíteni gyermekeinket személyiségük kibontakozásában.

Ehhez a megértéshez, a közös fejlesztéshez elengedhetetlen a felek egymás irányába tanúsított bizalma, a nyílt és őszinte kommunikáció – a felmerülő problémák megbeszélése során is. Mindez feltételezi a partneri viszonyt, így azonban „a korábbi kommunikációs sémák tarthatatlanok, mert nem támogatják azt a szakértői felelősségmegosztást, amely a tanár-szülő kapcsolat alapját képezheti” (Földes, 2006). Nyilván a gyermekek szakértői, akik a legjobban ismerik őket, azok a szülei – ehhez azonban arra van szükség, hogy hagyják gyermekeiket érdeklődésüknek, illetve adottságaiknak megfelelően kibontakozni (B. Tier, 2012, 63). A pedagógusok részéről pedig elengedhetetlen a magas szintű szaktudás, a megfelelő pedagógiai attitűd, és a kompetenciák összessége. Mindemellett a feleknek pontosan látniuk kell a saját, illetve a másik személy szerepét a gyermek személyiségének kibontakoztatása folyamatában.

Az ún. szerződéskötés – mely írásban, szóban vagy a szerződő felektől függően bármilyen más formában is megköthető – egy olyan kommunikációs stratégia, mely ebben segítségünkre lehet. E szerződés megkö-

tése előtt fontos realisan felmérni az ígéretet, azt, hogy mit adunk, illetve hogy mit várunk el. Fontos, hogy az ígérettétel előtt fel kell mérni a külső tényezők befolyásoló szerepét, és ezek tudatában mindenki csak olyan ígéretet tehet, amiben saját magát kötelezi. Mind az ígéretnek, mind pedig az elvárásoknak realitásnak kell lenniük. Ezek alapján például pedagógusként és szülőként sem tehetünk arra vonatkozó ígéretet, hogy a gyermekkel minden nap x mennyiségű időt foglalkozunk. Azt viszont vállalhatjuk, hogy lehetőségeinkhez mérten mindent megteszünk fejlődése érdekében. Összességében egy jó szerződés az irreális elvárásoktól megóvjá a feleket, így a csalódástól és az elkeseredéstől is. Ezzel nyilván csökken a konfliktushelyzetek száma, és előtérbe helyeződik az apró sikerek feltárása, azok pozitív megélése (Jávorné, 2004).

A felmerülő nehézségeket olykor nem könnyű tudatni a másik féllel. Gyakran olyan családi probléma áll a gyermekkel kapcsolatos nehézségek mögött, melyekről – érthető módon – nem beszél szívesen a szülő. Ilyenkor a pedagógusnak kell a szülő közlését előhívnia. Jó kérdések feltevésével, kommunikációt segítő technikák alkalmazásával lehet leginkább segíteni a probléma kifejtését. Ennek állomásai a passzív hallgatás, a biztató üzenetként ható jelzések továbbítása, illetve az üzenet értő figyelemmel való kísérése (Kolozsváry, 2002). Természetesen mindezen segítő technikák alkalmazása mellett is figyelemmel kell lenni az alapvető erkölcsi normákra, illetve arra, hogy a szülők csak olyan mélységig vezetnek, vezessenek bele a problémákba, ami számukra még elfogadható. „A pedagógus ezzel az elfogadó odafordulással megerősíti a szülő személyiségét, azt a hitet, hogy jól neveli gyermekét, hogy anyai, apai voltában „jól teljesít” (Kolozsváry, 2002, 174).

A pedagógusok és szülők közti kapcsolattartásról legtöbbször számára a szülői értekezletek, a fogadóórák, illetve az elektronikus napló jut eszébe.

Nyilván nem véletlenül, hiszen a kapcsolattartásnak ezek a legjellemzőbb formái. Természetesen ezek a formák az oktatás különböző szakaszaiban különféleképpen jelennek meg. Míg az óvodában jellemző a személyes kommunikáció, addig a gyermek felsőbb évfolyamú tanulmányai során szinte teljesen elszemélytelenedik a kapcsolat a szülők és a pedagógusok között. Nyilván ezt a képet tovább árnyalja többek között az adott intézmény típusa, illetve település szerinti elhelyezkedése is. Az azonban általánosságban elmondható, hogy a személyes kapcsolat lehetőségét biztosító fogadóóra a leghatékonyabb kapcsolattartási forma. A szülői értekezlet csoportos jellegéből fakadóan kevésbé hatékony megítélésű (Lannert – Szekszárdi, 2015).

A pedagógus és a szülő partneri felelősség-megosztásához, a kommunikációs sémák átalakulásához nyilván változásokra van szükség. Olykor egészen apró dolgok képesek pozitív irányba fordítani a kapcsolatokat. Ilyen apró változás lehet, ha csoportos értekezleten, személyes megbeszélésen a szülők és a pedagógusok egyforma méretű széken foglalnak helyet. A szülői értekezletek alkalmával célszerű a hagyományos tantermi elrendezés helyett félkörívbe/körívbe rendezett székekkel várni az érkezőket. Fontos továbbá előre meghatározni az értekezlet témáját, a várható időtartamát, hogy valóban a mindenkit érintő lényeges dolgok kerüljenek megbeszélésre. Tovább mélyíti a személyes kapcsolódást, a partneri viszonyt, ha az óvónő/tanárnő, anyuka/apuka megszólítás helyett keresztnéven szólítjuk egymást. Ehhez kapcsolódóan sokakban felmerülhet a tegeződés-magázódás kérdése is. Ezt a kérdést a helyi viszonylatoknak megfelelően, adott intézményre szabottan kell megválaszolni esetleg az intézmény házirendjében vagy más, a szülők számára is elérhető szabályozó dokumentumában.

Úgy vélem, hogy a szülői értekezlet bár a gyermekek egyéni értékelése szempontjából nem a leghatékonyabb kapcsolattartási forma, mégis elengedhetetlen, hiszen a gyermek- és tanulócsoport aktuális problémái, kérdései hatással vannak a felnövekvő személyiség fejlődésére. A hatékonyság növelése érdekében pedagógusként fontos figyelni arra, hogy a szülők egyenrangú partnerként vesznek részt az értekezleten, így a kommunikációs

stílust ennek megfelelően kell megválasztani. A már említett szervezési megoldásokon túl érdemes az intézményi dokumentációban kijelölni a szülői értekezletek gyakoriságát is, illetve fontos teret adni szülőknek és pedagógusoknak egyaránt egy-egy rendkívüli probléma esetén az értekezlet soron kívüli összehívására.

A fogadóórák a szülői értekezlethez viszonyítva sokkal személyesebb kapcsolattartást tesznek lehetővé. A jelenlegi vírushelyzet miatt létrejött sajátos helyzetben talán ez a kapcsolattartási forma lehet mind a pedagógusok, mind a szülők számára a legnagyobb segítségre, hiszen könnyen áthelyezhető a virtuális térbe egy videóhívással. És az újfajta szakértői kapcsolati szerepek is itt tudnak leginkább megnyilvánulni, hiszen az oktatási intézményekbe való visszatérés előtt a szülők segíthetik a pedagógusok munkáját, és ezzel a gyermekek zökkenőmentes visszatérését is, ha a felek egyeztetetik az otthoni tanulással, a gyermek fejlődésével kapcsolatos tapasztalataikat, észrevételeiket.

Az online felület a „személyes” fogadóórákon kívül persze lehetőséget teremt az írásbeli kommunikációnak is – akár levelező rendszeren, akár közösségi médián keresztül. Úgy vélem, hogy ezek használata rendkívül hasznos lehet, azonban itt is figyelemmel kell lenniük a partnereknek egymásra, hiszen nem mindegy, hogy milyen kommunikációs stílusban és mikor teszik észrevételeiket. Érdemes lehet a szülők számára egy olyan felület létrehozni, melyben a felmerülő kérdéseiket egymással meg tudják vitatni, szükség esetén pedig egy szülő továbbíthatja a csoport kérdését/kérését a pedagógus irányába.

Tapasztalataim szerint sajnos nagyon ritkán adódik lehetőség nyílt napok szervezésére. Pedig talán ezek volnának azok az alkalmak, melyek során a szülők átfogó képet kaphatnak az oktatási rendszerről, az adott csoport dinamikájáról. Óvodapedagógusként szerveztem olyan „rendkívüli” nyílt napot, mely során a szülők (4–6 fő) aktív résztvevői lehettek a foglalkozásoknak, mivel az egyes folyamatokat ők irányíthatták. Így lehetőségük nyílt arra, hogy tényleges képet kapjanak a pedagógus hivatásáról, az óvodapedagógus közvetlen szerepéről, lehetőségeiről a gyakorlatban. Továbbá megtapasztalhatták azt a nyílt, őszinte kommunikációt, illetve bizalmat, me-

lyet mi, pedagógusok is várunk egy – a gyermek fejlődésére hatással lévő – probléma megbeszélése során.

Összességében tehát az, hogy jól értsük egymást, nem lehetetlen kihívás. Nyilvánvalóan a pedagógusok és a szülők részéről is igényel egy pozitív irányú, értő odafigyelést a másik fél irányába, melynek hatására a felmerülő problémák megoldása sokkal hatékonyabb lehet. Ennek a közös munkának pedig egyértelműen a gyermekek lesznek a legnagyobb nyertesei.

„A kölcsönösen adott és kapott jó szó az adott-kapott kritika helyett sokat lendíthet egy kapcsolaton, egy gyerek fejlődésén, és mondhatnám azt is, hogy az egész világ folyásán.”

(Vekerdy Tamás)

FELHASZNÁLT IRODALOM

- Aronson, E. – Pratkanis, A. R. (2012): *A rábeszélőgépj. Élmi és visszaélmi a meggyőzés mindennapos mesterségével.* AB OVO, Budapest.
- B. Tier Noémi (2012, főszerk.): *Alma a fán – Fókuszban a tanulás támogatása.* Tempus Közalapítvány, Budapest. <https://tka.hu/kiadvany/1247/alma-a-fan>
- Földes Petra (2006): *Kényszer vagy lehetőség? Gondolatok a család és az iskola viszonyáról.* in: Új Pedagógiai Szemle, 7–8. sz.
- Jávorné Kolozsváry Judit (2004): *Az óvodapedagógus személyisége.* In: Jávorné Kolozsváry Judit (szerk.): *Az óvodapedagógusi szerep kihívásai.* Trezor Kiadó, Budapest, 39–59.
- Lannert Judit – Szekszárdi Júlia (2015): *Miért nem érti egymást szülő és pedagógus?* In: *Iskolakultúra*, 25. évf. 1. sz. 15–34.
- Szivák Judit (2006): *Kommunikáció az iskolában.* In: Bábosik István – Golnhofer Erzsébet – Hegedűs Judit – Hunyady Györgyné – M. Nádasai Mária – Ollé János – Szivák Judit (2006, szerk.): *Iskolák belső világa – A gyakorlati pedagógia néhány alapkérdése.* Bölcsész Konzorcium, Budapest, 30.