

Uspešna komunikacija z dijaki, ki izostajajo od pouka

V članku obravnavamo način uspešne komunikacije z dijaki, ki zaradi različnih razlogov izostajajo od pouka. V okviru inovacijskega projekta smo izvedli več aktivnosti, s katerimi smo želeli analizirati pogovore z dijaki, ki izostajajo od pouka. Naš namen je bil izboljšati pogovore do te mere, da bo dijak poiskal zanj sprejemljivo rešitev in jo tudi izpeljal. Pri akcijski raziskavi smo upoštevali moralna načela ter etiko ravnanja. Raziskali smo vzorce svojih pogovorov z dijaki ter študirali literaturo po LTD-metodi. Izoblikovali smo devet načel dobrega profesionalnega pogovora. Upoštevanje kriterijev za dober pogovor, ki smo jih dopolnjevali skozi celo leto, je večinoma prineslo pozitivne rezultate pri ravnanju dijakov. Opazna je bila boljša komunikacija z dijaki, ki se naučijo bolj odgovorno ravnati, posledično pa tudi zmanjšajo izostajanje od pouka. Intervencije so bile pri nekaterih učencih zelo učinkovite – privedle so do občutnega zmanjšanja izostankov in izboljšanja učnega uspeha. Pri nekaterih pa se stanje ni bistveno izboljšalo. Negativni vplivi iz njihovega življenjskega okolja so bili premočni. Pogovori o tem so nam pomagali, da smo postopoma začeli razmejevati svojo odgovornost za učinek svojih prizadevanj (določen del odgovornosti oz. ključni del nosi dijak).

Ključne besede: izostajanje od pouka, uspešna komunikacija, profesionalni pogovor

Successful communication with students who skip class

In this article I shall discuss the ways of successful communication with students who skip class for various reasons. In the context of innovational project several activities were undertaken in order to analyse the results of communication with such students. Our purpose was to improve the quality of this communication, so that the students would be capable of finding and implementing the solutions acceptable for them. Within the process of the research moral and ethical principles were being taken into consideration. We analysed the samples of our communication with students following the literature in accordance with the LCD method. We formulated nine principles of good professional communication. Bearing in mind all the criteria of good communication, which had been complemented all year round, most of them resulted in improved students' attitudes. Better communication with students, who got aware of their responsibilities, decreased the amount of class skipping. In some cases these interventions proved indeed efficient and let to considerable decrease of skipping and general improvement of students' work. In other cases this did not happen as the negative influences of their outside environment prevailed. Talking about this helped us to find the limits of our responsibility for the impacts of our endeavours (the key part of responsibility is on each student).

Key words: class skipping, successful communication, professional communication

1 Uvod

V okviru inovacijskega projekta smo izvedli več različnih aktivnosti, s katerimi smo želeli analizirati pogovore z dijaki, ki izostajajo od pouka. Naš namen je bil izboljšati pogovore do te mere, da bo dijak poiskal zanj sprejemljivo rešitev in jo tudi izpeljal. Najprej smo poizkušali sestaviti tabelo za vpisovanje izostankov dijakov glede na dolžino in glede na razlog.

Kasneje se je izkazalo, da nam tabela ne bo kaj dosti v pomoč pri raziskovanju in smo jo večinoma nehali uporabljati. Ves čas smo sestavljali in nadgrajevali mapo osebnega razvoja. Vanjo smo vstavljali vse, povezano s projektno temo. Zapisovali smo konkretne pogovore z dijaki na temo izostajanja od pouka. Kritični prijatelj v timu nam je podal kritično mnenje. Ni analiziral le vsebine, temveč tudi proces. V razredu smo z dijaki napisali najbolj tipičen pogovor med dijakom in učiteljem. Pogovore smo analizirali in oblikovali skupne kriterije za analizo pogovorov. Pregledali smo rezultate analize podatkov. Sledila je osebna in nato še skupinska refleksija.

V šolskem letu 2005/06 je vsak od desetih članov delovne skupine analiziral in spremljal po enega izbranega dijaka ter analiziral stanje neopravičenih ur. Zapisovali smo pogovore z izbranimi dijaki. Skušali smo jih zapisati čim bolj natančno in čim prej. Sledila je analiza svojih zapisanih pogovorov ter kritično prijateljstvo oz. pisanje refleksij na pogovore drugih po instrumentariju, ki ga je po knjigi Svetovalne spretnosti za vzgojitelje in učitelje pripravila konzulentka Zavoda za šolstvo. Za triangulacijo smo upoštevali mnenje kritičnega prijatelja, mnenje tima ter mnenje konzulentke. Študirali smo literaturo po LTD-metodi. Prebrali smo tri knjige. Po vsaki prebrani knjigi smo izmenjali refleksije in diskutirali o vsebini. Vseskozi smo dopolnjevali kriterije profesionalnega oz. dobrega pogovora. S konzulentko smo izvedli trening komunikacijskih spretnosti. Igro vlog smo večkrat izvedli kot izkustveno metodo učenja. Večkrat smo projekt predstavili sodelavcem. V zbornici smo s plakatom, študijsko literaturo in refleksijami na prebrane knjige želeli širiti svoja spoznanja na ostale sodelavce ter hkrati pridobiti interes novih članov.

2 Predstavitev raziskovalnega problema

2.1 Problem se kaže v praksi

Izostanki od pouka v naši šoli so pogosti. Z dijaki, ki izostajajo, se učitelji veliko pogovarjamo. Pogovore izvajamo ob vsakem izrečenem ukrepu, velikokrat pa tudi neformalne pogovore med samimi ukrepi. Dejstvo pa je, da dijak po mnogih pogovorih ponovno izostaja od pouka. Dobili smo občutek, da pogovori ne obrodijo nobenega sadu. Vsi vemo, da se veliko pogovarjamo. Nihče pa ni nikoli analiziral pogovorov, nihče se ni vprašal o kvaliteti pogovorov, o samem procesu, kdo ga vodi ... Mnogokrat po pogovoru z dijakom pridemo do nekih rešitev, a se kaj kmalu izkaže, da dijak rešitve ne izpelje oz. da rešitev ni prava. Včasih po pogovoru niti ne pride do konkretnega dogovora, do neke konkretne rešitve. Zato smo želeli spoznati, kako se pogovarjamo z dijaki oz. kako bi naš pogovor lahko izvedli tako, da bi dijak prevzel odgovornost za svoje ravnanje in ga tudi izpeljal – pomembno je vprašanje »KAKO«.

2.2 Teoretična osvetlitev problema

Dolžnost učitelja ni le poučevati, ampak tudi pomiriti prepir med dijaki, potolažiti prizadetega otroka, mu pomagati razrešiti osebni problem, usmerjati vročo razpravo o zanimivi temi, razpravljati z jezni starši, pojasniti dijaku, da je potrebna strpnost itd. Iz Svetovalnih spretnosti za vzgojitelje in učitelje (Kottler, Kottler 2001) bi bilo za naš raziskovalni problem vredno poudariti naslednje stvari: Če želimo svetovati učencem v stiski, moramo vaditi, le

branje literature ne bo dovolj. Učencem radi dajemo nasvete, ker se nam zdi, da jim pomagamo iskati rešitev. Toda učenci se morajo učiti sami reševati svoje težave. Hkrati se moramo naučiti ne preveč obremenjevati se s težavami dijakov. Kot pravita Kottlerjeva (2001), je največ, kar jim lahko damo, občutek, da niso sami. Dejavniki uspešne pomoči so poleg tega še odsotnost presojanja in vrednotenja, verodostojnost, pristnost, zanimanje za problem, spoštovanje stiske in sočutje z dijakom ter zaupnost. Pomembno je dijaka spodbujati k izpovedovanju vsega, kar ga muči. Dati mu moramo občutek, da ga skrbno in pozorno poslušamo, da razumemo njegovo izkušnjo, da se lahko zanese na nas. Dijaki naj v varnem okolju vadijo nove oblike vedenja z igro vlog.

Glede ocenjevanja otrokovih problemov nam bodo zelo prav prišle informacije o simptomih za različne vrste čustvenih problemov. Poznavanje najpogostejših motenj otrok je nujno potrebno za pravočasno prepoznavanje težav. Sam postopek ocenjevanja problema naj bi potekal po naslednjih stopnjah:

- otroka sistematično opazujemo in beležimo njegovo vedenje,
- zberemo dodatne podatke o njegovem svetu (od sodelavcev, iz šolske dokumentacije, od prijateljev in staršev),
- ugotovimo otrokove močne in šibke strani, njegov značilen osebnostni stil in
- razvijemo načrt obravnave – predvidimo strategije nudenja pomoči (Kottler, Kottler 2001).

Kaj je pomembno za uspeh svetovalnega odnosa? Znotraj svetovalnega odnosa ne smemo kritizirati in ne razsojati. Kaj je pomembno za dober pogovor? Kottlerjeva (2001) svetujeta, naj pred pogovorom naredimo t. i. čistilni vdih (globok vdih menda prežene zmedene in moteče misli, zato se lahko izvajalec osredotoči na problem). Pozornost je potrebno izražati s telesom, obrazom, predvsem pa z očmi, poslušanje pa potrditi z nebesednimi izrazi in z neposrednimi odgovori na izpovedi. Empatično se odzivajmo, da bo dijak sproščeno razkrival in raziskoval čustva. Raziskujmo težave z različnimi strategijami, kot so postavljanje odprtih vprašanj, vroči stol, zrcaljenje vsebine, zrcaljenje občutkov, aktivno poslušanje, samorazkrivanje, povzemanje. Morda bomo imeli priložnost uporabiti kakšno od akcijskih spretnosti. Ne dajajmo nasvetov, veliko bolj ustrezne strategije so namreč postavljanje ciljev, reševanje problemov, preoblikovanje okvira, kognitivno restrukturiranje, strateške intervencije, konfrontacije in opogumljanje. V pogovorih z dijaki souporabni tudi t. i. domiselni triki oz. primerni odgovori na dogodke, vprašanja, izjave ali dejanja v razredu (Kottler, Kottler 2001).

Povezovalne navade in škodljive navade, ki jih lahko izberemo v odnosih, kot pravi Glasser (2002), so tiste, ki delajo razliko. Razlika med starši, ki uspejo premagati težave, in tistimi, ki so neuspešni, je v tem, da prvi uporabljajo teorijo izbire. In kdo ima še težave z najstniki? Učitelji in vsi pedagoški delavci, seveda. Šola se onavadi sooča s kupom težavnih mladostnikov in le redki šolniki uporabljajo teorijo izbire, povezovalne navade in osip je neizbežen. Zakaj? Obtičali smo v šolski tradiciji, ki ne deluje, pravi Glasser. Je pa tudi malo učinka, če se na šoli trudi le eden ali majhna peščica učiteljev. Pa vendar. Učitelj lahko s kvalitetnim in dinamičnim pristopom ustvari dobre pogoje za kvalitetno in zanimivo šolsko delo. Še vedno se odloča dijak sam, koliko se bo trudil, koliko bo prisoten. Je pa dejstvo, da bodo zanimiv pouk in učitelja, ki »zna z ljudmi«, le redki hoteli zamuditi. Če kdo, potem moramo mi, učitelji, delati na svojem osebnostnem razvoju. Kako bomo sicer usvojili povezovalne navade, ki nam jih predlaga Glasser (2002): skrbnost, zaupanje, poslušanje, podpiranje, prispevanje, prijateljstvo in spodbujanje. Tako enostavno je uporabljati škodljive navade grajanja, obtoževanja, pritoževanja, sitnarjenja, groženj, kaznovanja in podkupovanja. Želimo uspeh naših dijakov in s tem tudi svoj uspeh. Vse ima korenine v odnosih. Če smo pripravljeni vanje vlagati čas, energijo, skrb, razumevanje in odgovornost, bo zelo težko, da bi druga stran ne čutila naše ljubezni oz. naklonjenosti. Seveda pa nismo učitelji in svetovalni delavci vsemogočni. Prav je, da se zavedamo, da tudi, če bomo

storilivse, »kot je prav«, dosledno uporabljali teorijo izbire, ni nobenega zagotovila, da bo mladostnik prevzel odgovornost za svoja dejanja, svoje življenje. Smo svobodna bitja. Včasih nam je težko, čutimo se odgovorne ... in prav je, da se zavedamo, da lahko pomagamo, svetujemo, usmerjamo ..., nismo pa odgovorni za končni rezultat. Na koncu je dijak tisti, ki se odloča tako ali drugače. Otrok se bo vedno upiral spremembam, ki jih predlagamo, zato vsak upor pomeni še večjo vztrajnost in dodatno delo. Dosledno moramo postaviti pravila in jih tudi upoštevati. In izogibati se moramo »ne« stavkom, ker se da ista stvar povedati tudi drugače: »DA, če ...« (Gossen 1996). Konzulentka nas je opozorila na to, naj bomo pri pogovorih z dijaki pozorni na osem področij, o katerih naj učitelj razmišlja, ko skuša opisati svoje razumevanje problema, ki jih navajata Korthagen in Vasalos (2005):

- Kaj sem želel? • Kaj so želeli učenci?
- Kaj sem napravil? • Kaj so delali učenci?
- Kako sem razmišljal? • Kaj so učenci razmišljali?
- Kaj sem doživljal? • Kaj so učenci doživljali?

Če pri refleksivnem razmišljanju o pogovoru sodeluje tudi kritični prijatelj, skupina ali supervizor, mu lahko z dodatnimi vprašanji pomagajo še bolj osvetliti razumevanje samega sebe v problemski situaciji.

Kratkoročni cilji našega dela so bili:

- Raziskati, kako se učitelji najpogosteje pogovarjamo z dijaki.
- Raziskati, kako dijaki razumejo sporočila učiteljev in kako se nanje odzivajo.
- Spoznavati učinkovite komunikacijske veščine, ki bi dvignile možnost uspešnega reševanja posameznih problemov oz. ugotoviti, katere komunikacijske strategije vplivajo na dijaka tako, da bo poiskal učinkovito rešitev.
- Analizirati neopravičene izostanke (število, vzroke, načine (individualno ali skupinsko), kako je pri posameznih predmetih, kako v različnih časovnih obdobjih) z namenom spoznanja notranjih motivov za izostajanje, kot podlaga za razvijanje komunikacijskih strategij.
- Ugotoviti, kaj vse naj bi obsegal svetovalni razgovor, in opredeliti kriterije, ki dvigujejo kvaliteto svetovalnega razgovora in posledično dvigajo učni uspeh dijakov.

Dolgoročni cilji našega dela so bili:

- Razvijati učinkovite načine in oblike komunikacije z dijaki (obvladati čustveni vidik pri pogovoru, znati agresivno ravnanje v pogovoru obrniti v pozitivno smer).
- Zmanjšati število ur izostajanja od pouka.
- Vzgajati odgovorne mladostnike, ki bodo prevzeli odgovornost za svoje ravnanje.

3 Potek akcijske raziskave od načrta do rešitve

3.1 Opis aktivnosti, ki so prispevale k rešitvi problema

Začeli smo z aktivnostmi za reševanje problema in spremljanjem njihovih učinkov. Prijavili smo se za projekt, pripravljali instrumentarij za sledenje izostankov v petih razredih. Dogovorili smo se za spremljanje individualnega dela – izdelava portfolia oz. mape osebnega razvoja. Analizirali smo spremljanje izostajanja po pripravljenem instrumentariju in ga spreminjali. Zapisovali smo konkretne pogovore z dijakom na temo izostajanja od pouka – kritični prijatelj v timu nam je podal kritično mnenje o pogovoru. Dogovorili smo se o spremembi sledenja neopravičenih izostankov – število izostankov in razlog smo vpisovali opisno. Večkrat smo analizirali timsko delo. V razredu so nam dijaki napisali najbolj tipičen pogovor med dijakom in učiteljem. Oblikovali smo skupne kriterije (vprašanja) za analizo pogovora v razredu, ga analizirali najprej vsebinsko, nato procesno ter tako oblikovali kategorije 1. reda, nato pa timsko še enotne kategorije 2. reda. Rezultati analize so nas v

marsičem presenetili. Ves čas smo pisali osebne refleksije, na srečanjih pa skupinske refleksije. Oblikovali smo individualna spoznanja in jih predstavili drug drugemu ter svoja spoznanja, ugotovitve, mnenja in stališča predstavili celotnemu kolektivu. Za celotni kolektiv smo organizirali skupno izobraževanje ter sodelavce povabili k sodelovanju. Analizirali in spremljali smo po enega izbranega dijaka (gibanje neopravičenih ur) – vsak član tima je pripravil študijo primera. Zapisovali smo vse izvedene pogovore s tem dijakom ter jih analizirali. Po pogovoru smo ugotavljali počutje dijaka in učitelja med pogovorom, kdo od njiju je predlagal rešitev, kako nam je uspelo izpeljati pogovor, ali je prišlo do kakšnih sprememb ravnanj pri dijaku? Izmenjali smo izbrane tri pogovore s kritičnim prijateljem in konzulentko – konzulentka je po študijskem gradivu pripravila instrumentarij za analiziranje pogovorov, ki smo ga skupaj dopolnjevali in izvajali. Odločili smo se za študij literature in skupno analizo po LTD-metodi – skupaj smo brali, izmenjali refleksije in diskutirali o prebrani literaturi. Analizirali smo Restitucijo: preobrazbo discipline v šolah (D. C. Gossen, 1996), Svetovalne spretnosti za vzgojitelje in učitelje (J. A. Kottler in E. Kottler, 2001) ter Nesrečne najstnike: kako naj starši in učitelji poiščejo stik z njimi (W. Glasser, 2002). Na primerih ter v igri vlog smo izvajali treninge komunikacijskih spretnosti – igro vlog smo izvedli kot izkustveno metodo učenja.

3.2 Opis kazalcev, ki dokazujejo, da je cilj dosežen

Analizirali smo pogovore z dijaki, ki veliko izostajajo. Na podlagi analize, prebrane literature ter povratne informacije dijakov smo oblikovali kriterije dobrega pogovora. Omenjene kriterije smo nato postopoma zavestno vnašali v nove pogovore. Analizirali smo tako novo nastale pogovore in vzporedno tudi izostanke. Izkazalo se je, da smo pogovore precej preoblikovali, predvsem smo težišče prenesli na aktivnost dijaka. Primerjava začetnih in končnih pogovorov je pokazala opazne spremembe v naših komunikacijskih vzorcih.

Tudi pri spremljanju števila izostankov se je pri večini dijakov število izostankov zmanjšalo. V naše veliko zadovoljstvo smo opazili, da se dijaki večkrat obrnejo na nas, da čutijo moč pogovora. Drug način komunikacije v pogovoru je dijakom najbrž dal občutek, da pogovori niso več sami sebi namen, da niso zgolj formalizem, temveč da učitelji želijo s pogovorom pomagati dijakom v iskanju njim lastne rešitve.

3.3 Zbiranje podatkov

Opis udeležencev, ki so posredovali podatke: Podatke smo posredovali predvsem razredniki, ki smo bili udeleženi v inovacijskem projektu. Imeli smo pregled nad izostanki dijakov, kolikor toliko smo poznali razmere, v katerih živijo dijaki. V veliko pomoč so nam bile tudi vse informacije, ki smo jih dobili od drugih kolegov, ki so bili v stiku z izbranimi dijaki. Podatke so nam posredovali dijaki sami, ko so s svojega zornega kota analizirali naše izbrane pogovore. V svojih analizah so nam posredovali svoje občutke ob poteku pogovora, nam posredovali ideje, kako bi spremenili sam proces pogovora, da bi pogovor obrodil sadove. Nenazadnje so nam podatke posredovali tudi avtorji prebrane literature. Od njih smo dobili teoretične in praktične napotke, kako voditi pogovor, kako razumeti najstnika, kakšnih načel se moramo zavedati in držati v procesu pogovora ...

3.4 Metode zbiranja podatkov in obdelave podatkov

Uporabljali smo kvantitativne ter kvalitativne metode zbiranja podatkov. Empirično smo zbrali število ur izostankov in to število spremljali do konca našega projekta. Izdelali smo instrumentarij za sledenje izostankov. Najbolj pa smo uporabljali kvalitativne metode zbiranja podatkov. Zapisovali smo pogovore. Podatke smo zbirali s pomočjo triangulacije. Analizo pogovorov smo naredili vsaj s treh zornih kotov: lastna analiza, analiza kritičnega prijatelja,

analiza konzulentke; včasih tudi analiza dijakov. Pogovorov smo se lotili s procesnim analiziranjem, oblikovali smo kategorije 1. reda in timsko oblikovali enotne kategorije 2. reda. Podatke smo zbirali z branjem strokovne literature, z refleksijami na prebrana dela. Tudi tu smo uporabili triangulacijo. Spremljali smo vsak svoje individualno delo, izdelali smo portfolio - mapo osebnega razvoja. Vanjo smo sproti vlagali vse, povezano s projektom, ter tako nadgrajevali svojo osebno ter profesionalno rast.

4 Dosežki in interpretacija spoznanj

Najprej smo raziskali vzorce svojih pogovorov z učenci. Vsak učitelj je izpeljal pogovor in ga zapisal. Za triangulacijo smo dodali mnenje kritičnega prijatelja, mnenje tima in mnenje konzulentke. Iz vseh povratnih informacij smo oblikovali tipični vzorec svojih pogovorov: v večini primerov smo sami poiskali rešitev, učenec pa jo je sprejel ali zavrnil. Če jo je zavrnil, ga je učitelj prepričeval toliko časa, dokler učenec ni popustil in privolil v rešitev. Ko je učenec sprejel rešitev, je učitelj vedno končal pogovor. Presenetilo nas je razmišljanje dijakov, ki se je pokazalo ob analizi odgovorov o naših pogovorih: večina dijakov se pri pogovoru zelo slabo počuti, dijaki si zelo želijo meje, konkretne posledice, odločno in jasno reagiranje učitelja, ključni dejavnik za spremembo ravnanja je dijakova volja in pomembnost njegovega cilja, želijo si empatijo učitelja in videnje individualnega napredka. Odgovori učencev so nam pomagali do spoznanja, kaj moramo spremeniti, da bodo svetovalni pogovori bolj učinkoviti. Vsak član skupine si je izbral učenca, ki veliko izostaja, in začel svojo študijo primera. Po pogovorih smo ugotavljali počutje dijaka in učitelja med pogovorom, kdo od njiju je predlagal rešitev, kako nam je uspelo izpeljati pogovor, ali je prišlo v spremljanju do kakšnih sprememb ravnanj pri dijaku. Biti »kritični prijatelj« je bila posebna izkušnja. Čeprav je bilo delo usmerjeno na oblikovanje refleksij, kar je izgledalo kot neka »ocena« dela drugih, smo čutili, da se pri vsem tem tudi sami veliko učimo. Soočanje s tem, kako razmišljajo drugi, kaj vse se da narediti ob določenih situacijah, so bile neprecenljive izkušnje, ki jih priporočam prav vsakemu učitelju in pedagoškemu delavcu. Igro vlog smo izvedli kot izkustveno metodo učenja. V veliko pomoč nam je, da vidimo, kako drugi reagirajo v podobnih situacijah, tako da nismo »vkalupljeni« le v svoje lastne načine oz. strategije. Res se je včasih zgodilo, da je članica, ki je igrala učiteljico, ali članica, ki je igrala dijakinjo, popolnoma izgubila ideje, kaj bi še vprašala, odgovorila, skratka, kako bi nadaljevala pogovor. Ko je bila tišina že mučna, je vskočila druga članica z besedo, namigom, vprašanjem ... in tako pomagala izpeljati res dober pogovor. Krasen način, da se naučimo veliko ustreznih komunikacijskih strategij – da bi bilo naše raziskovanje čim bolj praktično aktivno naravnano.

Kot rezultat našega dela smo izoblikovali kriterije dobrega profesionalnega pogovora. Načela profesionalnega pogovora so:

1. Sodelovanje, aktivnost dijaka: dijak mora v samem pogovoru čim več razmišljati sam, pojasnjevati in govoriti s celimi stavki. Spoznali smo, da v pogovoru velikokrat učitelji prevzamejo glavno vlogo. Oni so tisti, ki razmišljajo ter iščejo rešitve. Učitelji oblikujejo vzroke za izostanke, dijaki pogosto samo pritrujejo. Take rešitve, ki jih oblikujejo učitelji, dijaki težko sprejmejo in še težje izvedejo. Tako pogovor ni uspešen.

2. Opazovanje dijaka: učitelj mora v procesu pogovora dijaka opazovati tako verbalno kot tudi neverbalno. Ne sme spregledati raznih mimik ter gest, ki lahko povedo, da obstaja neskladje s tistim, kar dijak izraža verbalno, in tistim, kar se izraža neverbalno.

3. Pomiritev dijaka: pogosto se zgodi, da v pogovoru z dijakom, ki veliko izostaja, pride do raznih napetosti, razburjenj, celo vpitja itd. V tem primeru pogovor ne vodi v konstruktivno reševanje problema. Spoznali smo, kako pomembno je, da v procesu pogovora dijaka pomirimo, da vzpostavimo okolje zaupanja. V analizi pogovorov se je izkazalo, da pogovore

spremlja veliko negativnih čustev. Varo okolje in pozitivna čustvena naravnost sta pogoj, da bo dijak sposoben sam konstruktivno razmišljati in le-to bo vodilo v dober pogovor ter do rešitve, ki jo bo dijak lahko izpeljal.

4. Sprejetje konkretnega dogovora, rešitve: dogovori, ki jih sprejmemo v procesu pogovora, morajo biti čim bolj konkretni in realni, taki, ki jih bo dijak lahko izpolnil. Ugotovili smo, da so se naši pogovori velikokrat končali brez konkretnega dogovora. Rešitev je bila npr.: ne bom več izostajal. Nič pa ni bilo konkretno rečenega, kaj bo dijak za to, da izostankov ne bo več, storil. Kot rezultat pogovora se mora izoblikovati zapis, kdo bo kaj storil, kdaj in kako.

5. Učinek: spoznali smo, da šele po učinku vidimo, ali je bil pogovor res uspešen. Odgovornost za rezultat je pri dijaku, lahko je pogovor odličen, učenec pa dogovora ne upošteva.

6. Nadzor oz. kontrola: po pogovoru mora učitelj še vedno sodelovati z dijakom. Pomembno je, da učitelj spremlja, kaj dijak uresniči - to mora dosledno izvajati. Tako tudi dijak vidi, da pogovor ni bil sam sebi namen, ampak da se učitelj zanj zanima in želi stati dijaku ob strani do končne realizirane rešitve.

7. Vsebina pogovora, aktivno poslušanje: učitelj mora pri pogovoru aktivno poslušati in zbrati čim več podatkov, ki bodo dijaku v pomoč, da uvidi problem in mogoče tudi rešitev. Učitelj mora postavljati vprašanja s katerimi bo dijak analiziral sebe: Kaj si storil?, Kako si se počutil?, Kakšni so bili učinki?, Ali je to dobro zate oz. za druge?

8. Uporaba ustrezne komunikacijske strategije: učitelj naj bi poznal čim več raznih komunikacijskih veščin oz. strategij: postavljanje ciljev, reševanje problemov, oblikovanje okvira, kognitivno rekonstruiranje, strateške intervencije, konfrontacije in opogumljanje, postavljanje odprtih vprašanj, vroči stol, zrcaljenje vsebine, zrcaljenje občutkov, aktivno poslušanje, samorazkrivanje, povzemanje. Vsaka strategija ni vedno primerna oz. učinkovita. Učitelj mora biti toliko večšč, da v vsakem posameznem pogovoru oz. primeru uporabi najboljšo strategijo.

9. Zaupanje v dijaka: ključno spoznanje je dejstvo, da moramo dijaku dati vedeti, da verjamemo v njegove sposobnosti in njegov napredek. Samo na ta način, da stopimo dijaku »ob stran« in ne »na pot«, bomo vzgojili samostojne odgovorne mlade osebnosti, ki bodo znale odgovornost za svoje ravnanje prevzeti nase.

Kriteriji so opozorilni znak, česa naj ne delamo v pogovorih oz. kako naj vodimo pogovor. Spoznali smo, da kljub dobro izpeljanemu pogovoru ni nujno, da bo dijak prišel do rešitve. Na rešitev problema vpliva veliko dejavnikov, predvsem pa lastna odločitev dijaka, da bo pri reševanju problema aktivno sodeloval. Če se dijak ne bo sam odločil za spremembo svojega ravnanja oz. za aktivno reševanje problema, potem mu učitelj oz. svetovalni delavec ne more biti v pomoč. Dijaku moramo dati možnost, da sam rešuje problem, ki ga ima. Pomembno pa je, da dijaka spremljamo tudi, ko pride do neke rešitve, kajti tudi ob reševanju problema dijak rabi podporo in pomoč.

Upoštevanje kriterijev za dober pogovor, ki smo jih dopolnjevali skozi celo leto, je večinoma prineslo pozitivne rezultate pri ravnanju dijakov. Opazna je bila boljša komunikacija z dijaki, ki se naučijo bolj odgovorno ravnati, posledično pa tudi zmanjšajo izostajanje od pouka. Intervencije so bile pri nekaterih učencih zelo učinkovite – privedle so do občutnega zmanjšanja izostankov in izboljšanja učnega uspeha. Pri nekaterih pa se stanje ni bistveno izboljšalo. Negativni vplivi iz njihovega življenjskega okolja so bili premočni. Pogovori o tem so nam pomagali, da smo postopoma začeli razmejevati svojo odgovornost za učinek svojih prizadevanj. Prišli smo do spoznanj, da lahko naredimo marsikaj, toda določen del

odgovornosti oz. ključni del nosi dijak. Učitelji ga lahko vodimo po poti, ki ga usmerja k pridobivanju novih spoznanj, toda le, če dijak želi. Naš uspeh je seveda veliko večji, če upoštevamo pomembnost topline odnosa, skrb za dijaka in suveren nastop s postavljanjem jasnih meja. Ugotovitve naše akcijske raziskave nam bodo v veliko pomoč pri delu. Predvsem smo strokovno ter osebno rasli, dobili nove moči za delo ter podporo oz. potrditev, da je naše delo koristno oz. učinkovito, čeprav se to vedno takoj ne vidi.

Pri akcijski raziskavi smo skušali upoštevati moralna načela ter etiko ravnanja. Pogovori, ki smo jih zapisovali in analizirali, so bili za druge člane skupine anonimni. Tako tudi v procesu triangulacije ostali komentatorji pogovora niso vedeli, za koga konkretno gre, in niso bili kakor koli pod subjektivnim vplivom. Dijake, ki smo jih spremljali, zajeli v analizo pogovorov, smo seznanili, da sodelujejo v raziskavi, ki pa je anonimno naravnana. Podatkov, ki smo jih dobili, nikakor nismo uporabili v škodo dijakov, temveč le njim v prid. Naš namen je bil vseskozi z analizo pogovorov izoblikovati kriterije profesionalnega pogovora, ki bodo v pomoč tako učitelju kot dijaku. Zgodilo se je tudi, da smo naleteli na številne zelo osebne in včasih tudi boleče razloge za izostanke. Trudili smo se, da smo pogovor vodili vse bolj strokovno v prid dijaku ter da podatkov, ki smo jih dobili, nismo zlorabili.

5 Zaključek

Aktivnosti v raziskovanju smo predstavili celotnemu kolektivu. Izpostavili smo nekaj zanimivih ugotovitev in kolege povabili, da se nam pridružijo. Na vpogled v zbornico smo dali tudi študijsko literaturo in svoje refleksije na prebrane knjige. Naš predlog za širjenje novosti v druga interesna okolja je spremljati dijake na različnih področjih, kot so izostajanje, učni uspeh, počutje in delo v razredu in v šoli, upoštevati njihove občutke in jih spodbujati pri samostojnem odločanju in soočanju s posledicami. V pogovorih z dijaki je pomembno upoštevati kriterije dobrega pogovora, ki smo jih oblikovali in zapisali v skupini. Spoznanja, do katerih smo prišli, so zelo dragocena in široko uporabna. Videli smo, da kriterije pogovora, ki smo jih izoblikovali, lahko uporabimo tudi pri reševanju drugih problemov, ne samo izostankov. Zato smo se tudi odločili, da bomo v prihodnosti nadaljevali z delom v smeri reševanja aktualnih problemov vseh vrst. Šlo bo za supervizijo oz. pogovore s sodelavci v primerih, ko sami ne bomo znali ustrezno reagirati.

6 Literatura

Glasser, W. *Nesrečni najstniki: kako naj starši in učitelji poiščejo stik z njimi*. Radovljica: Mca, 2002.

Gossen, D. C. *Restitucija: preobrazba discipline v šolah*. Radovljica: Regionalni izobraževalni center, 1996.

Jerala, M., in Rant, M. Kako se pogovarjati z dijakom, ki izostaja od pouka, da bo poiskal zanj sprejemljivo rešitev in jo tudi izpeljal. *Zbornik inovacijskih projektov*. Zavod RS za šolstvo, 2006, str. 84–85.

Korthagen, F., Vasalos, A. Levels in Reflection: core reflection as a means to enhance professional growth. V: *Teachers and Teaching*. 2005, Vol. 11, No. 1, pp. 47–71.

Kottler, J. A., in Kottler, E. *Svetovalne spretnosti za vzgojitelje in učitelje*. Ljubljana: Inštitut za psihologijo osebnosti, 2001.