

Sporočanje razvojnih dosežkov in drugi kočljivi pogovori



Prof.dr.sc. Marta Ljubešić
University of Zagreb
Faculty of Education and
Rehabilitation Sciences

marta.ljubesic@public.carnet.hr

Načrt predavanja

- (A) Vloga komunikacije pri strokovnem delu z ljudmi
 - (B) Zakaj je komunikacija zahtevna
 - (C) Starševstvo otroku z razvojnimi težavami
 - (D) Pasti pri sporočanju razvojnih dosežkov
 - (E) Strategije, ki so nam v pomoč
-

A1. Komunikacija je orodje

- Vsako orodje moramo znati uporabljati
 - Comunicare = narediti splošno
 - Pogoste zablode
 - Komunikacija je sama po sebi koristna
 - Intenziviranje komunikacije bo gotovo zmanjšalo spore
 - Komunikacijske spretnosti so prirojene
-

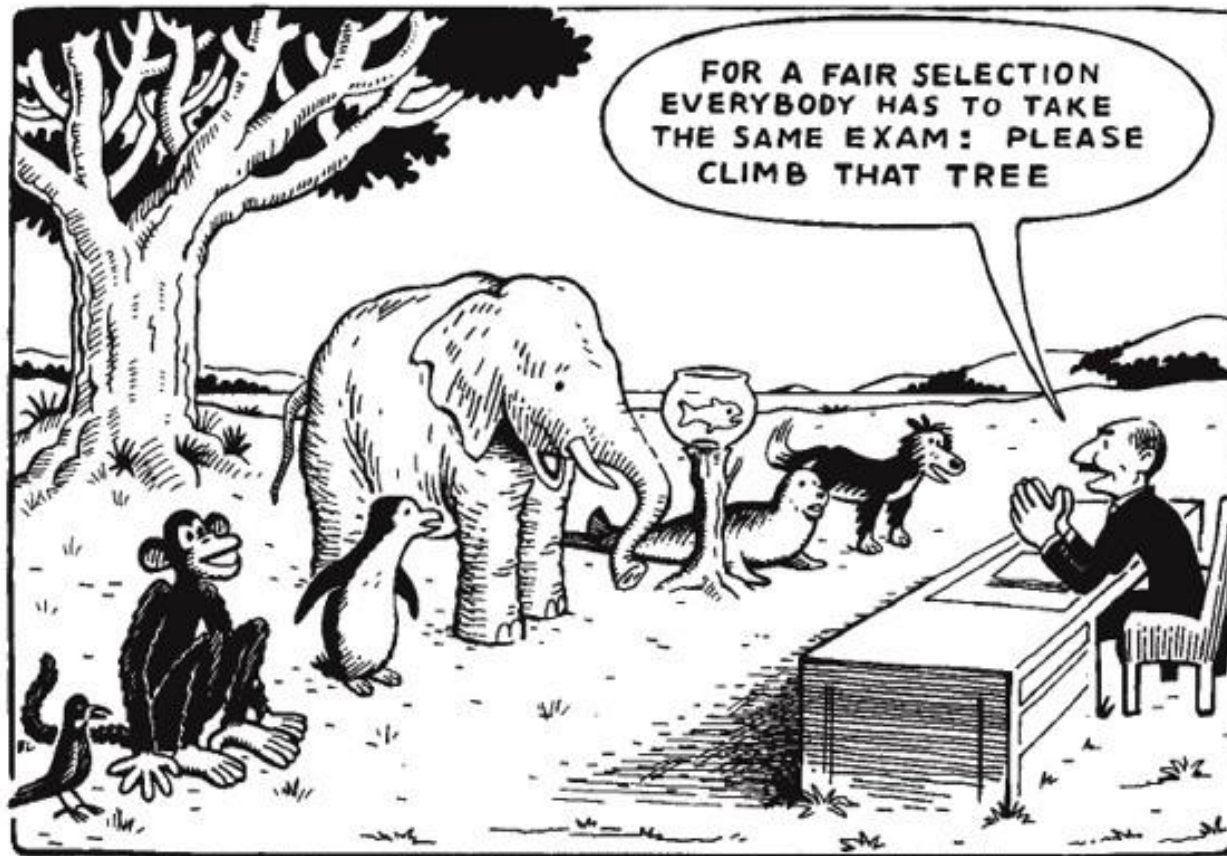
A2. Komunikacija v naših strokah

- ❑ Omogoča pridobivanje vseh pomembnih podatkov o otroku
 - ❑ Opolnomoči starše v njihovi starševski vlogi, ki je drugačna od pričakovane in gradi partnerstvo s strokovnjaki
 - ❑ Starše seznanja z inf.in načini spodbujanja
 - ❑ Omogoča timsko sodelovanje
 - ❑ Vpliva na otroka (preko staršev in preko strokovnjakov)
-

A3. Česa ne smemo pozabiti (I)?

- Komunikaciji se ne moremo izogniti
 - S komunikacijo si izmenjujemo sporočila in tudi zmanjšujemo stres
 - Pomen sporočila nastaja v komunikaciji (primerjava: opeka in glina)
 - Blokade/ovire obstajajo, nesporazumi nastajajo
 - Uspešnost in učinkovitost nista isto
-

A4. Úspěšnost in účinkovitost



A5. Česa ne smemo pozabiti (II)?

- ❑ Komunikacijske spretnosti razvijamo (poslušanje, empatijo, samo-spremljanje...)
 - ❑ Komunikacijsko kompetentnost ne nosimo s seboj, ona je specifična za odnos in situacijo
 - ❑ Kompetentnost temelji na spontanih, izurjenih i načrtovanih vedenjih, ki so skladna z zahtevami situacije in odnosa (s perspektivo staršev)
-

Načrt predavanja

- (A) Vloga komunikacije pri strokovnem delu z ljudmi
 - (B) Zakaj je komunikacija zahtevna
 - (C) Starševstvo otroku z razvojnimi težavami
 - (D) Pasti pri sporočanju razvojnih dosežkov
 - (E) Strategije, ki so nam v pomoč
-

B1. Kaj je drugače pri starših otrok s težavami v razvoju?

- Vse raziskave kažejo, da starši potrebujejo več informacij – v vseh obdobjih otrokovega razvoja
 - Ker je informacija, da ima otrok razvojne težave ena od najbolj stresnih (stres zmanjšuje intuicijo)
 - Ker jih razvojni in vedenjski vzorci begajo, ne vedo, kaj naj pričakujejo v prihodnosti
-

B2. Zakaj je komunikacija s starši posebej zahtevna?

- Na strani staršev obstajajo močna čustva
 - Okoliščine v katerih živijo so ekonomsko in družbeno težje
 - Raziskave na Hrvaškem kažejo
 - Da je potreba po socialni podpori večja, socialna mreža pa manjša
 - Da težje shajajo tudi kadar je njihov dohodek enak
-

B3. Starši so v stresu

- Sprožilci stresa (Guralnick 2005)
 - Povečana potreba po informacijah (o diagnozi, dolgoročnem izidu in novih obveznostih, ki so povezane s terapijo in vzgojo)
 - Družinske vezi se spreminjajo in prihaja do omejene starševske vloge
 - Nastajajo nove finančne potrebe
 - Starši postajajo negotovi in se sprašujejo, če bodo vse to sploh zmogli
-

B4. Komunikacija je zahtevna

Ker strokovnjaki:

- Nimajo dovolj urjenja iz komunikacijskih spretnosti; pogosto o tem med študijem nič ne slišijo
 - Vrsta odnosa ni izenačena (prehajajo med avtoritarnim in partnerskim)
 - Pogosto nezadostno razumejo/upoštevajo perspektivo staršev
 - Čutijo veliko (pogosto preveliko) odgovornost do otroka
-

Načrt predavanja

- (A) Vloga komunikacije pri strokovnem delu z ljudmi
 - (B) Zakaj je komunikacija zahtevna
 - (C) Starševstvo otroku z razvojnimi težavami
 - (D) Pasti pri sporočanju razvojnih dosežkov
 - (E) Strategije, ki so nam v pomoč
-

C1. Starševstvo otroku z razvojnimi težavami

- Prvočasno postavljena diagnoza, ki je tudi na ustrezen način posredovana spodbuja proces starševskega soočanja (coping) in prilagajanja
 - Starševstvo otroku z razvojnimi težavami ima mnogo skupnega s starševstvom otrok z značilnim razvojem – razlikuje se v večji negotovosti glede prihodnosti in potrebi po prilagajanju na neželjeno
-

C2. Obdobja starševstva (Miller 1994)

- Ne potekajo linearno od enega k drugemu
 - Niti eno obdobje ni nikoli zaključeno
 - Preživetje (izguba nadzora in nemoč)
 - Iskanje (zunanje: za diagnozo, notranje: zakaj ravno nam)
 - Umestitev (našli so rešitve)
 - Odcepitev (starši morajo dati pobudo)
-

Načrt predavanja

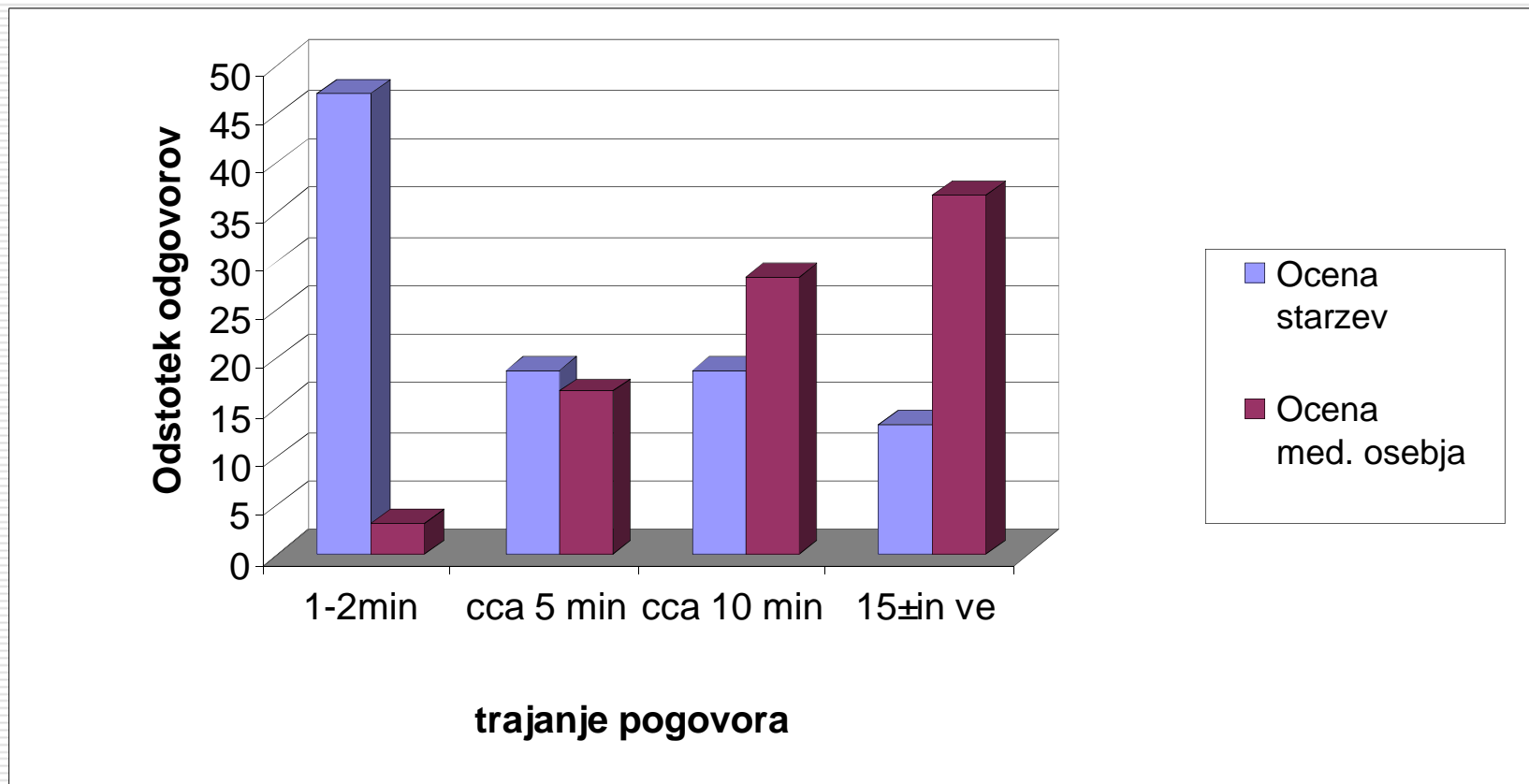
- (A) Vloga komunikacije pri strokovnem delu z ljudmi
 - (B) Zakaj je komunikacija zahtevna
 - (C) Starševstvo otroku z razvojnimi težavami
 - (D) Pasti pri sporočanju razvojnih dosežkov
 - (E) Strategije, ki so nam v pomoč
-

D1. Pasti v pogovorih

- Zanemarjanje odnosnega aspekta komunikacije
 - Zanemarjanje starševske perspektive
 - Zanemarjanje dejstva, da imajo različni udeleženci različno zaznavo istega problema
-

Starši in strokovnjaki ne zaznavajo enako!

(Bogdanić, Grubić, 2012)



D2. Tveganja za odnos (I)

- Komunikacija ima dve prvini: vsebinsko in odnosno
 - V profesionalni komunikaciji je posebej pomembno ustvariti odnos zaupanja, pri delu s starši pa partnerski odnos
 - Včasih v komunikaciji žrtvujemo vsebino, da ohranimo odnos
-

D3. Tveganja za odnos (II)

- Vsebina se spreminja odvisno od informacij, ki jih sporočamo
 - Besedni del komunikacije
 - Odnos je bolj pod nadzorom nebesedne komunikacije
 - usmerjenost in trajanje pogleda
 - obeležja glasu, premori v govoru
 - Govorica telesa
 - Razdalja in položaj sogovornika
-

D4. Pasti starševske perspektive

- S stališča staršev so strokovnjaki pogosto nosilci slabih/neželenih novic
 - Starši ne morejo vedno sprejeti vsega kar jim želimo povedati, tako gre komunikacija skozi proces 'pogajanja'
 - Ni dobro, kadar staršem izročimo napisan izvid/strokovno mnenje bez pogovora in priložnosti za vprašanja
-

D5. Najpogostejše pripombe staršev

(Bogdanić, Grubić, 2012)

-
- Pomanjkanje domišljenosti pri posredovanju inf.
 - Omalovaževanje otroka
 - Izmikanje, da bi posredovali kakršnokoli informacijo o otroku
 - Nezdostno poznavanje z razvojnimi izvidi, posredovanje pretirano pesimistične prognoze,
 - Nedostopnost
 - Omalovaževanje mnenja staršev
 - Nepriznavanje pravic socialne skrbi
 - Podcenjevanje staršev
-

D6. Kdaj je strokovnjakom težko?

(najpogostejše navedbe v komunikacijskih delavnicah za strokovnjake)

- Ko starši ne sprejemajo otrokove motnje
 - Ko starši prekinjajo, ne poslušajo, menjajo temo
 - Ko zanikajo problem, prekinjajo, nasprotujejo izvidom strokovnega tima
 - Ko starši obtožujejo, iščejo krivca, imajo nerelana pričakovanja
 - Ko starši menijo, da je terapevt odgovoren za otrokov napredek
 - Ko se starši pritožujejo nad neustreznimi postopki drugih strokovnjakov
-

D7. Česa ne smemo pozabiti v zgodnjem obdobju (0-6)?

- ❑ Med prvim obiskom je najpomembnejše, da ustvarimo pozitiven odnos in začnemo vzpostavljati zaupanje
 - ❑ Pridobivanje podatkov o otroku je priložnost za pogovor in posredovanje informacij
 - ❑ Starši so odločilni za otrokov razvoj in način posredovanje informacij vpliva na njihov odnos z otrokom
 - ❑ Način sporočanja neželene novice vpliva na to, kako bodo starši to posredovali družini in prijateljem
 - ❑ Najpomembnejše spretnosti sta poslušanje in empatija
-

Načrt predavanja

- (A) Vloga komunikacije pri strokovnem delu z ljudmi
 - (B) Zakaj je komunikacija zahtevna
 - (C) Starševstvo otroku z razvojnimi težavami
 - (D) Pasti pri sporočanju razvojnih dosežkov
 - (E) Strategije, ki so nam v pomoč
-

STARŠEM DOSTOPEN OKVIR

- “ Empatični smo skladno z zaskrbljenostjo staršev
- “ O otroku govorimo pozitivno
- “ Staršem potrdimo, da že zdaj zadovoljujejo otrokove potrebe
- “ Ocene staršev povezujemo z ocenami strokovnjakov
- “ Strokovnjaki se morajo dogovoriti pred sporočanjem izidov
- “ Zagotoviti moramo čas za pogovor s starši

KAJ PODPIRA UPANJE

- Najprej navajamo pozitivne stvari
- Pazljivo strnemo ugotovitve z ‘omehčanimi’ izrazi/terminologijo
- Osredotočimo se na upanje o napredovanju in primerne strategije

KAJ ODMIKA OSREDOTOČENOST (FOKUS)

- Težav ne poimenujemo
- Osredotočimo se le na otrokov napredek in oblike podpore
- Sodelujemo s starši pri iskanju ‘ozdravitve’

Slika 1. Trije najpomembnejši okvirji socialnih interakcij pri sporočanju slabih novic staršem
(Bartolo, 2002)

E2. Pogovor o omejitvah izzove občutke izgube 'otroka z značilnim razvojem'

- Ko otroka proučujemo ali se pogovarjamo o otrokovih težavah/omejitvah moramo vedno pojasniti, zakaj to počnemo, npr.:
 - Zaradi oblikovanja individualiziranega programa
 - Zaradi izbire učinkovitih strategij poučevanja
 - Zaradi dogovarjanja o prihodnjih korakih....
-

E3. Pogovor je potrebno načrtovati

Pred pogovorom:

- Zagotovite zasebnost in primeren prostor, povabite oba starša
 - Zagotovite dovolj časa, staršem vnaprej povejte, koliko časa imate na voljo
 - Kadar okoliščine to omogočajo, preverite, če starši želijo, da je prisoten še kdo, ki je zanje pomemben
 - Na mizi imejte papirnate robčke
-

E4. Začetek pogovora

- Staršem ponudite, da sedejo; vi sedite v isti ravnini in blizu njih
 - Pogovor navežite na prejšnjega ali pa se predstavite, če je to prvi pogovor
 - Pojasnite namen pogovora
 - Vprašajte starše, kaj že vedo o otrokovih razvojnih težavah, kako se soočajo z njimi, česa se najbolj bojijo, kje vidijo problem
-

E5. med pogovorom

- ❑ Izrazite empatijo (razumevanje starševske zaskrbljenosti in strahu)
 - ❑ Povejte, da vas starši lahko prekinejo in vprašajo, ko potrebujejo dodatne informacije
 - ❑ Izražajte se v razumljivem in preprostem jeziku, uporabljajte čim manj strokovnih izrazov
 - ❑ prilagodite sporočanje inf. specifičnim potrebam staršev in jih pazljivo dozirajte
 - ❑ Vprašajte starše, kaj so sami opazili in to povežite z ugotovitvami in zaključki strokovnega tima
-

E6. Zaključevanje pogovora

- Povzemite in pojasnite prihodnjo strategijo
 - Staršem zagotovite pisna gradiva, ki jim omogočajo, da se lahko bolje spoznajo z otrokovimi težavami/stanjem in prihodnjimi koraki
 - ponudite možnost ponovnega pogovora
 - Pojasnite staršem, kje lahko Vi pomagate in kaj boste Vi storili v prihodnje
 - Včasih je potrebno staršem zagotoviti zasebnost, da lahko predelajo kar so pravkar slišali – predvidite to možnost!
-

In za konec našega pogovora....

- Informacije in izobraževanje so najmočnejša sredstva za soočanje s stresom, ki jih starši lahko dobijo od strokovnjakov.
 - Komunikacija je orodje s katerim ta sredstva posredujemo staršem!
-

Hvala za vašu pozornost!
