

Koprivničko-križevačka županija  
**Osnovna škola „Đuro Ester“ Koprivnica**  
Razvojno-pedagoška djelatnost  
*Tim za kvalitetu*

# **PROTOKOL O PROFESIONALNOJ KOMUNIKACIJI**

Koprivnica, prosinac 2014.

Ovaj Protokol o profesionalnoj komunikaciji u Osnovnoj školi „Đuro Ester“ temelji se na Statutu škole i Zakonu o odgoju i obrazovanju u osnovnoj i srednjoj školi (2008.) te Pravilniku o načinu postupanja odgojno-obrazovnih radnika školskih ustanova u poduzimanju mjera zaštite prava učenika te prijave svakog kršenja tih prava nadležnim ustanovama (2014.)

## UVOD

Svaki zaposlenik svojim stavovima, vrijednostima, mišljenjima i aktivnom komunikacijom daje osobni doprinos radu i uspjehu škole. Osnovne vještine potrebne za dobre međuljudske odnose i dobru komunikaciju u školi su:

- **Aktivno slušanje** - usmjeravanje pažnje na ono što osoba govori i osjeća i uzvraćanje vlastitim riječima kako smo razumjeli tu poruku (i riječi i osjećaje). Aktivno slušanje je dekodiranje osjećaja i potreba sugovornika. To znači: htjeti slušati, govorom tijela pokazivati svoj interes za sugovornika, saslušati ga bez prekidanja, nastojati shvatiti poruku na informacijskoj i osjećajnoj razini, povremeno provjeravati jesmo li razumjeli što je sugovornik rekao i kako se osjeća.
- **Asertivno izražavanje** - oblik ponašanja u kojim se zalažemo za svoja prava, u kojem izražavamo svoje želje i osjećaje na način da ne nanosimo psihološku ili fizičku štetu drugim osobama. Takvo ponašanje pretpostavlja da osoba zna aktivno slušati, poštuje druge i to traži za sebe, jasno i konkretno govori, iskazuje svoja očekivanja i osjećaje, pozitivno izriče prigovore, zna pohvaliti druge, preuzima odgovornost za svoje riječi i djela, spremna je ispričati se kad pogriješi, zna se kontrolirati (svoje negativne osjećaje).
- **Neverbalna komunikacija** – ostvaruje se putem „govora tijela“- pokretima, položajem i držanjem tijela, izrazom lica, tonom i bojom glasa, odijevanjem, gestama i slično. Nadopunjuje verbalnu komunikaciju prenoseći emocionalnu komponentu ponašanja. U prenošenju poruke mora biti usklađena s verbalnom komunikacijom.
- **Suradnja** – pretpostavlja izražavanje pozitivnog stava u ostvarenju zajedničkog cilja odgoja i obrazovanja, poštovanje, razumijevanje, prihvaćanje, pozitivan primjer ponašanja učitelja: pravednost, iskrenost, dobronamjernost, poštenje, održavanje radne atmosfere u nastavnom radu, životni i radni optimizam.
- **Timski rad** - podržava zajedništvo i potiče osjećaj pripadnosti kolektivu, usmjerenost prema zajedničkom cilju, pretpostavlja pružanje međusobne pomoći i podrške, razumijevanje, poštivanje i pozitivan primjer ponašanja čime se lakše podnose poteškoće i naponi te se smanjuje radni stres i povećava učiteljev odgojni potencijal.
- **Konstruktivno rješavanje problema** - miroljubivo rješavanje sukoba, posredovanje u sukobu i rješavanje sukoba u korist i zadovoljstvo sukobljenih strana, sukobljene strane predlažu rješenja, uočavaju problem i nude dogovor (u odnosu

prema kolegama, u odnosu prema roditeljima, u odnosu prema učenicima). Cilj je riješiti nastali problem, a ne ga poticati ili zanemariti.



## **1. OBAVEZE U VOĐENJU PROFESIONALNE KOMUNIKACIJE U MEĐUSOBNOJ SURADNJI UČITELJA U VEZI NASTAVE**

Učitelji u međusobnoj komunikaciji u školi vode računa o načelima dobre komunikacije ukoliko:

- poštuju osobnost kolege bez obzira na međusobne različitosti
- ne prihvataju sugestije o učenicima ili drugim poslovima osobno kao napad na svoju ličnost
- profesionalno pristupaju radu (tj. komunikaciju zasnivaju na međusobnom uvažavanju i profesionalnom odnosu)
- prihvataju važnost timskog rada i suradnje u odgojnom radu u školi
- međusobno razvijaju odnose tolerancije i uvažavanja različitosti
- imaju sposobnost samosvladavanja i kontrole vlastitih emocija
- posjeduju sposobnost pozitivnog djelovanja vlastitim primjerom
- imaju sposobnost samokritičnosti i samoprocjene samoga sebe
- na radnom mjestu koriste službenu tehniku razgovora (objektivan, racionalan)
- poštuju međusobne dogovore, odazivaju se na sjednice razrednog vijeća i učiteljskog vijeća i doprinose njihovom radu vlastitim angažmanom i aktivnim sudjelovanjem
- informacije o učeniku/roditelju/učitelju iznose u „četiri oka“ u prostoru zbornice ili kabineta
- ukoliko dođe do nezadovoljstva ili problema otvoreno razgovaraju u cilju otklanjanja uzroka i uspostave zdrave radne atmosfere

- svojom komunikacijom doprinose pozitivnom radnom ozračju (izbjegavaju poticanje i širenje glasina i ogovaranje te stvaranje negativne radne atmosfere).



## 2. OBAVEZE U VOĐENJU PROFESIONALNE KOMUNIKACIJE U MEĐUSOBNOJ SURADNJI U VEZI UČENIKA I RODITELJA

Učitelji u međusobnoj komunikaciji u vezi učenika i roditelja vode računa o načelima dobre komunikacije ukoliko:

- čuvaju profesionalnu tajnu
- učenik i roditelj imaju pravo samostalno i neposredno zatražiti pomoć i savjet stručnog suradnika u skladu s Pravilnikom o zaštiti prava učenika, a učitelj ne smije to pravo ometati
- vode brigu da je komunikacija s roditeljem službena, a ne privatna te da je zasnovana na poštovanju i profesionalnosti
- komunikaciju s roditeljima uspostavljaju na samom početku školske godine te ju održavaju tijekom cijele školske godine (definišu uloge, prava, obaveze, očekivanja, oblike suradnje, načela komunikacije)
- kroz razgovor s roditeljem i učenikom učitelj upoznaje obitelj, specifičnosti i potrebe kojima pristupa s uvažavanjem i poduzima potrebne mjere zaštite prava učenika u skladu sa zakonom
- uvažavaju roditelja kao partnera s kojim dijele informacije za dobrobit učenika te pružaju savjetodavnu pomoć roditelju zajedno sa stručnim suradnicama
- potiču uzajamno poštovanje, iskrenost u komunikaciji, dogovore i zajedničko odlučivanje

- su osviješteni o svojoj ulozi uzora u komunikaciji i ponašanju (svojim osobnim primjerom ukazuju na potrebu poštivanja pravila, odgovornog odnosa prema obavezama i nenasilne komunikacije)
- suradnja s roditeljem predstavlja zajedničko djelovanje koje je usmjereno prema nalaženju najboljeg rješenja za dobrobit učenika
- u ophođenju s roditeljem i učenicom koristi se tehnikama kvalitetne komunikacije (ja poruke, aktivno slušanje, skrbne navike...)
- vode brigu da komunikacija pisanim putem također sadržava načela kvalitetne komunikacije
- izbjegavaju sukob interesa koji može biti uzrokovan obiteljskim odnosima, prijateljskim i drugim bliskim vezama s roditeljima učenika.



### 3. OBLICI, NAČIN I SADRŽAJ KOMUNIKACIJE U RAZREDNOM VIJEĆU

Provođenje ovog Protokola zahtijeva uspješnu suradnju svih članova Razrednog vijeća, stručnih suradnica i ravnateljice i ostalih članova Učiteljskog vijeća te su svi uključeni dužni:

- Tijekom školskih odmora i drugih oblika nastavnog rada surađivati i razmjenjivati informacije o učenicima i predlagati mjere za rješavanje određenih socijalnih i odgojno-obrazovnih situacija
- Svi članovi Razrednog vijeća odgovorni su za svakog učenika i posvećuju mu se jednako kao i razrednik u svom razredu te komuniciraju o učenicima uz uvažavanje osobina ličnosti učenika
- Svaki predmetni učitelj djeluje odgojno na učenike i treba biti podrška razredniku u odgojno-obrazovnom radu i uključuje se u timski rad razrednika i stručnih suradnica s pojedinim učenicima i roditeljima

- Svatko je obavezan ostvariti pozitivan autoritet prema učenicima i roditeljima te pridonositi pozitivnom radnom ozračju škole



#### 4. OSTALE AKTIVNOSTI I OBAVEZE

Sukladno Zakonu, Statutu, Pravilniku o kućnom redu, učitelji u Razrednom vijeću i ostali članovi Učiteljskog vijeća dužni su se pridržavati zadanih pravila i promicati modele nenasilne komunikacije, međusobnu toleranciju i uzajamno poštovanje, raditi na dobrobiti učenika, povjerljivosti informacija i čuvanju poslovne tajne te se stalno stručno usavršavati i raditi na razvoju svoje osobnosti i komunikacijskih vještina.

*Protokol je usvojen na sjednici Učiteljskog vijeća 8.siječnja 2015.godine.*

*Članovi Tima za kvalitetu:*

*mr.sc. Jasna Relja, pedagoginja savjetnica*

*Dijana Lukačić, prof. socijalna pedagoginja*

*Ana Matijević, učiteljica hrvatskog jezika*

*Dubravka Vajdić, profesorica geografije*

*Dubravka Bijelić, učiteljica razredne nastave*

*Lidija Bogadi, učiteljica razredne nastave*

*Željka Đurkan, učiteljica razredne nastave*

*Mihael Kivač, profesor glazbene kulture*

*Igor Fulir, profesor matematike*

*mr. Sanja Prelogović, ravnateljica*