

## Komunikacija sa službenicima za brigu o djeci o vašem djetetu

U sklopu programa za rano djetinjstvo korisno iskustvo za djecu je kada ih službenici upoznaju u porodičnom okruženju, naročito obraćajući pažnju na njihove odnose sa glavnim starateljima. Vi i službenici za brigu o djeci u ranom djetinjstvu, u sklopu programa koji koristite, imate zajednički primarni interes: zadovoljstvo i zdravlje vašeg djeteta. Čvrsti, pozitivni odnosi između roditelja i službenika su ključni za pružanje kvalitetne njege djeci a pored toga mogu imati i pozitivan uticaj na vaš svakodnevni porodični život. Upućeni i iskusni službenici koji poštuju roditelje i istinski žele saradivati, mogu vam pružiti podršku, podstrek, informacije i savjet u vezi razvoja djeteta i njegovog odgajanja.



Službenici moraju posjedovati posebna znanja i vještine da bi efikasno radili sa roditeljima. Mnogi službenici koji su iskusni i školovani za rad sa djecom, smatraju da je povezivanje i komuniciranje s roditeljima najveći izazov. Ipak, odnos između službenika i roditelja može biti zakomplikovan ukoliko se roditelji plaše da bi ih se moglo kriviti za neki problem koji postoji kod djeteta. Roditelji su emocionalno najosjetljiviji kada su u pitanju njihova djeca. Mnogi imaju takozvani "detektor ugroženosti". Zbog toga vam i naizgled bezazlen komentar službenika može izgledati kao kritika ili nešto zabrinjavajuće. Službenici programa za rano djetinjstvo mogu ponekad sa vama razgovarati tako da će vas nenamjerno učiniti nesigurnim i zabrinutim.

Kolaborativan odnos službenika i roditelja je nešto što je različito od tradicionalnog "ekspertnog" modela koji je bio uobičajen u zdravstvenim i društvenim službama. Kratak sažetak ovih modela ističe neke od tih razlika.

U **ekspertnom modelu**, službenici prave pretpostavke o iskustvu roditelja, preuzimaju vodeću ulogu, većinu vremena oni govore i daju savjete i uputstva, često odajući utisak da djeca imaju problem zbog nesposobnosti i nakaradnog karaktera roditelja i da oni službenici taj problem trebaju riješiti. Savjeti se daju na osnovu stava da za roditelje postoji jedan najbolji ili ispravan način i tako nameću svoja ubjeđenja i vrijednosti te ocjenjuju roditelje na osnovu svojih vlastitih standarda. Kada se neki problem ne može lako riješiti onda se kao razlog ističe nedostatak motivacije, truda ili upornosti kod roditelja. Kada roditelji postavljaju pitanja ili se ne slažu, službenik zauzima odbrambeni stav.

U **kolaborativnom modelu**, službenici poštuju vrijednosne norme, uvjerenja i ciljeve roditelja kada su u pitanju njihova djeca te koriste njihovo znanje i mudrost. Oni vjeruju da roditelji svojoj djeci žele najbolje i da se najbolji rezultati postižu kada se kombinuje njihovo sa znanjem i vještinama roditelja. Oni su svjesni da za roditelje postoji više različitih, dobrih načina. Oni znaju da problematično ponašanje ima mnogo uzroka koji često mogu uključivati faktore koji su van kontrole roditelja (na primjer, temperament djeteta, onesposobljenost, socijalni i porodični faktori). Ipak, oni roditelje ne krive nego uvijek na njih gledaju kao na dio rješenja. Roditelji i službenici zajednički iznalaze snage i sredstava za rješavanje situacije. Službenici poštuju roditeljski kapacitet za rješavanje problema i sugestijama, sredstvima i strategijama ih nastoje potaknuti da postignu realne rezultate za svoje dijete s tim da odluke uvijek prepuštaju roditeljima. Službenici razumiju da je roditeljima teško promijeniti ponašanje i pokazati optimizam kada je u pitanju njihova mogućnost da se mijenjaju i postignu uspjeh. Službenici više slušaju nego što govore. Aktivno se traže i koriste ideje i doprinos roditelja. Roditelje se ohrabruje da iznesu svoju suzdržanost, sumnje ili nevjericu a na to se odgovara na način koji nije odbrambeni. Porodice zaslužuju pomoć službi koje ozbiljno shvataju saradnju i svakodnevno primjenjuju kolaborativni model. U tom slučaju svako ima koristi.

Ovaj list sa činjenicama za roditelje na raspolaganju je na različitim etničkim jezicima i može se skinuti i odštampati sa internet stranice Early Childhood Connections. [www.econnections.com.au](http://www.econnections.com.au)

Na inicijativu



Royal Children's  
Hospital



Uz podršku



National Childcare Accreditation Council



Australian Government  
Department of Family and  
Community Services