Aby komunikace s rodiči neskřípala

PhDr. Helena Vrbková

www.vycvikkvp.cz

Aby komunikace s rodiči neskřípala

- Porozumět tomu, s čím rodiče do školy přicházejí.
- Předejít konfliktům díky jasné komunikační mapě.
- Číst psychodynamiku kontaktu a zachovat profesní stabilitu.
- Využít konkrétní formulace a postupy při jednání.

Profesionalita = mít více možností a zvolit přiměřenou situaci.

Tři roviny našeho tématu

RODIČE A JEJICH OČEKÁVÁNÍ

Generační zkušenost, potřeba bezpečí, citlivost ke kritice a důvěra ve školu.

FACILITACE A SYSTÉM ŠKOLY

Předem známá pravidla, srozumitelné informace a vedení rozhovoru.

PSYCHODYNAMIKA SETKÁNÍ

Emoce, obrany, projekce, hranice a odpovědnost obou stran.

Co chceme a umíme není jediný správný postup

- Jednotlivé školy mají různé podmínky, kulturu a možnosti.
- Přístup funkční v jedné škole může jinde situaci zhoršit.
- Nezaměňujme osobní přesvědčení za univerzální pravidlo.
- Vybírejme řešení podle potřeb dětí, rodičů i školy.

Profesionalita je odborně zdůvodněná volba.

Etika a loajalita uvnitř školy

- Názorové rozpory řešíme s kolegy a vedením — ne přes rodiče.
- Rodiče nezatahujeme do zákulisních konfliktů školy.
- Jednotné a věcné vystupování posiluje důvěru v instituci.
- Nesouhlas lze otevřít při poradě, supervizi či interním jednání.

Loajalita neznamená mlčet o pochybení ani přehlížet práva dítěte.

BLOK 01

Rodiče a jejich očekávání

Co stojí za reakcemi rodičů a jaký jazyk mohou lépe slyšet?

Generační nálepky: užitečné, ale omezené

- „Sněhové vločky“ je hodnotící metafora, nikoli odborná diagnóza.
- Generační zkušenosti mohou ovlivnit komunikaci — neplatí však pro každého.
- Digitální prostředí podporuje dostupnost informací i rychlé sdílení.
- Pracujme s konkrétním rodičem, ne se stereotypem.

Cílem je porozumění, nikoli hodnocení celé generace.

S čím mohou rodiče přicházet

RYCHLÁ ODEZVA

Zvyk na elektronickou komunikaci a očekávání snadné dostupnosti informací.

POCIT OHROŽENÍ

Obavy o úspěch, vztahy, bezpečí nebo psychickou pohodu dítěte.

POTŘEBA RESPEKTU

Citlivost na tón, kritiku a to, zda pedagog bere jejich dítě vážně.

Co posiluje důvěru rodičů

- Krátká, jasná, strukturovaná a konzistentní sdělení.
- Předvídatelný postup školy a přístupné informace na webu.
- Konkrétní ocenění i konkrétní pojmenování potíží.
- Propojení požadavků školy se zájmem o budoucnost dítěte.

Forma pomáhá — ale rozhodující je obsah, smysl a postoj pedagoga.

Hyperprotektivní péče a resilience dítěte se nezhodují.

DOBŘE MÍNĚNÁ POMOC

Rodič chce dítě ochránit před selháním, nepohodlím nebo nespravedlností.

MOŽNÉ RIZIKO

Dítě nemá dost prostoru pro vlastní pokus, chybu a převzetí odpovědnosti.

ÚKOL ŠKOLY

Doprovázet, nastavovat přiměřené nároky a učit zvládat obtíže.

Citlivost k dítěti a rozvoj odolnosti se nevylučují.

Společný cíl školy a rodičů

„Nechme dětem také jejich přiměřené obtíže, aby se učily je zvládat.“

Podpora není totéž co odstranění všech překážek.

BLOK 02

Facilitace a komunikační mapa

Problémům raději předcházet v době před případným konfliktem.

Komunikační mapa školy

- Na webu: Školní řád-výklad důležitých pasáží. Sankční řád.
- Manuály k typickým situacím, které dítě čekají.
- Otázky a odpovědi.
- Jak postupovat v případě stížnosti.

Popsaná mapa zmenšuje prostor pro domněnky a konflikt.

Komunikační mapa školy

- Vybrané články.
- Setkání nad formami výuky.
- Ve třídě: předem vyjasněné hranice a očekávání.
- Řešili jsme.

Popsaná mapa zmenšuje prostor pro domněnky a konflikt.

Komunikační cesty a odpovědnost za odezvu.

KDY A JAK

Konzultační hodiny, e-maily, pracovní doba a doba reakce.

KDO ZA CO ODPOVÍDÁ

Odpovědnost dítěte, rodiny, pedagoga a vedení školy.

EXISTENCE ZÁPISŮ

Postupné kroky, zápisy ze setkání, možnosti

Hranice dávají jistotu oběma stranám

- Definované hranice nejsou odmítnutím spolupráce.
- Rodič rozlišuje mezi oprávněným požadavkem a vstřícným gestem.
- Pedagog nemusí vymýšlet pravidla až ve vypjaté situaci.
- Respekt k právům dítěte, rodiče i učitele je oboustranný.

Hranice stanovujte dříve, než začnou být předmětem sporu.

Triangl komplikované komunikace

VELKÁ OČEKÁVÁNÍ

Představy o tom, co škola „musí“ zajistit.

NEJASNÉ HRANICE

Neurčené možnosti, kompetence a limity.

NEJASNÁ ODPOVĚDNOST

Kdo má udělat další krok a za co odpovídá.

Čím jasněji pojmenujeme tři vrcholy, tím méně prostoru pro střet.

Facilitace: provázet, nikoli přebírat

- Nejprve vytvořit podmínky, aby rodič mohl slyšet sdělení.
- Zmapovat jeho obavy, potřeby a očekávání.
- Pojmenovat společný cíl a možné varianty postupu.
- Dohodnout konkrétní kroky a vymezit odpovědnost.

Rodič má právo rozhodovat ve své oblasti; škola jedná ve své kompetenci.

4 kroky provázení v dialogu s rodiči.

- **VIDÍM, SLYŠÍM, CÍTÍM A DÁVÁM TO NAJEVO**

- **2. KROK**
  INFORMUJI. VYSVĚTLUJI JEN NA VYŽÁDÁNÍ. NEOBHAJUJI

- **3. KROK**
  VZÁJEMNÉ KONKRÉTNÍ POŽADAVKY UKOTVENÉ V ČASE

- **4. KROK**
  UKONČENÍ. NADĚJE. POCHVALA.

Rodič má právo rozhodovat ve své oblasti; škola jedná ve své kompetenci.

BLOK 03

Psychodynamika kontaktu

Práce dovnitř pedagoga je stejně důležitá jako slova navenek.

Dvě pracoviště pedagoga

PRÁCE DOVNITŘ

Regulace vlastních emocí, sebeúcta, předsudky, podráždění a potřeba mít pravdu.
Velkým dílem to učíme ve výcviku KVP.

www.vycvikkvp.cz

PRÁCE NAVENEK

Klidný tón, naslouchání, jasné sdělení, formulace hranic a konkrétní dohoda.

Co může rozhovor nevědomě zablokovat

- Obrana sebeobrazu: odmítání nepříjemných informací.
- Hledání viníka místo hledání řešení.
- Boj o moc a o to, čí interpretace je pravdivá.
- Přenesení emocí, souzení, vyvolávání pocitu viny.

Ptejme se: Co se právě odehrává pod obsahem slov?

Rizika na straně pedagoga

- Do jednání přináší vlastní frustraci nebo potřebu uznání.
- Předkládá očekávání místo konkrétní žádosti.
- Začne se obhajovat, poučovat nebo soutěžit o pravdu.
- Převezme odpovědnost, která náleží rodiči či dítěti.

Vstřícnost a pevnost mohou být současně přítomné.

Tři Rogersovy kvality v jednání

AKCEPTACE

Přijímáme, že rodič má právo prožívat situaci jinak, než ji vidí škola.

Přijímáme, že třeba nejsme oblíbení. “Přijetí nepřijetí.”

EMPATIE

Zkusit porozumět jeho obavám, aniž musíme souhlasit s požadavkem.
“ Umím si představit co prožíváte, ale s navrženým řešením nesouhlasím.”

AUTENTICITA

Pravdivý, kongruentní a profesně vhodný postoj bez hrané vstřícnosti.

Věty, které pomáhají udržet kontakt

- „Vidím, že vás tato situace opravdu trápí.“
- „Pojďme se zaměřit na to, co můžeme udělat dál.“
- „Rozumím vašemu přání. Tuto možnost ale škola nabídnout nemůže.“
- „Můžeme zvolit variantu A nebo B. Co je pro vás reálné?“

Empatie neznamená souhlas. Jasná hranice nemusí být útok.

Když rodič zpochybňuje odbornosti školy

- Nejdříve uznat právo rodiče na pochybnost a otázky.
- Stručně vysvětlit odborné zdůvodnění postupu.
- Odkázat na předem formulovaná pravidla nebo cíle školy.
- Nezůstávat v nekonečném obhajování — vrátit se k řešení.

Informovat ≠ vysvětlovat donekonečna ≠ obhajovat se.

Když se objeví agrese nebo manipulace

- Zpomalit, zůstat v roli a neoplácet emotivitu.
- Požádat o konkrétní požadavek; držet se faktů.
- Klidně a zřetelně vymezit nepřijatelné chování.
- Při potřebě jednání přerušit, přizvat vedení či facilitátora.

Cíl není vyhrát spor, ale bezpečně a profesionálně vést jednání.

Závěrečné poselství

„Laskavá důslednost
a
důsledná laskavost.”

Předcházet • naslouchat • vymezit • dohodnout • ověřit

Co si odnést do vlastní školy

1. Kterou hranici potřebujeme vyjasnit předem?

2. Kterou informaci musí rodiče snadněji najít?

3. Jakou jednu větu změním při příštím náročném rozhovoru?