

Specifika komunikace učitele s rodiči a zástupci žáka

Marcela Musilová

Cíle studia

Po prostudování předloženého textu byste měli být schopni:

- vést metodicky správně rozhovor s rodiči žáka nebo jeho zákonnými zástupci,
- diagnostikovat situaci rodiny a pozici žáka v ní,
- zvolit strategii další kooperace s rodiči a žákem.

Průvodce studiem

Vážená studentko, vážený studente, jsem přesvědčena, že se Vám podaří zvládnout teorii komunikace tak, že budete připraveni vést metodicky správně rozhovor s rodiči žáků v konkrétní situaci. Řídit rozhovor je základní komunikační dovedností. Rozhovor s rodiči žáků je o to náročnější, že rodiče jsou na dětech emočně závislí a je potřeba ho vést vždy taktně a respektovat etické principy. Každému rozhovoru musí předcházet detailní diagnostická analýza situace, a to proto, aby byl učitel připraven na efektivní kooperaci s rodiči. Výstupem komunikace s rodiči musí být strategie další školní práce s jejich dítětem.

Učitelé a rodiče jsou důležitými partnery, kteří se podílí na výchově a vzdělávání dětí. Obě strany mají vliv na to, jak dítě vnímá důležitost vzdělání, školní docházky, jak se naučí respektovat pravidla, jak přijímá autoritu dospělých, jak je schopno a ochotno spolupracovat, jak je motivováno pro školní práci a z toho vyplývajících úkolů a povinností. Rodina a škola jsou pro jedince základním sociálním prostředím, ve kterém probíhá sociální styk, kterému se děti učí. Hledání vzájemného vztahu mezi rodiči a učiteli školy je ovlivněno klimatem dané školy, plánem zapojení rodičů do vzdělávacího procesu, iniciativou a empatií jednotlivých učitelů a typem rodiče.

Část pravidel, kterými se řídí spolupráce školy s rodiči žáků lze nalézt v zákonech, vyhláškách či pracovních a školních řádech. Ale hlavní podmínkou spolupráce je ochota ke vzájemné komunikaci.

Efektivní adaptace začínajících učitelů na požadavky školské praxe

Povinnosti rodičů vzhledem ke školní docházce jejich dítěte

Základní povinnosti rodičů, vyplývající z § 22 novelizovaného Zákona č. 561/2004 Sb. (o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání - školský zákon), je zajistit řádnou docházku dítěte do školy včetně omluvy z nepřítomnosti. Dále jsou povinni zajistit přípravu dítěte do školy, informovat učitele o zdravotní způsobilosti nebo o zdravotních problémech, které mohou ovlivnit průběh vzdělávání. Škola je pak povinna zohledňovat vzdělávací potřeby každého žáka podle stejného zákona.

Pokud rodiče neplní své povinnosti, jsou školou vyzváni k návštěvě a řešení situace.

Význam rodiny z hlediska vzdělávání dětí není omezen na to, že domácí prostředí poskytuje více času a jistoty při plnění úkolů do školy. Je potřeba, aby se rodiče aktivně zajímali o výsledky školní práce, podporovali snahu dítěte, motivovali ho a také znali vztahy se spolužáky. Zájem o dítě se projevuje v kontaktu s učiteli a je pro dítě prospěšné, když jsou obě strany v souladu a ztotožňují se na společných postupech. Je však známo, že právě rodiče dětí, se kterými by učitelé potřebovali hovořit, do školy nechodí a nevyužívají ani žádnou možnost kontaktu, kterou učitelé nabízí. Proto je potřebné takové rodiče do školy pozvat.

Učitel by měl být schopen včas rozpoznat příznaky vznikajících obtíží u žáků ve své třídě. Proto každému rozhovoru s rodiči by měl předcházet rozhovor se žákem, u kterého vznikají problémy v oblasti učení nebo chování o jeho situaci.

Sociální komunikace

Abychom našli specifika komunikace učitele s rodiči, předkládám nejprve několik obecných informací o komunikaci. Předpokládám, že se pro mnohé bude jednat o opakování.

Komunikace je jednou z forem sociálních vztahů vedle chování, jednání, percepce a interakce. Dá se však říci, že komunikace v sobě všechny uvedené kategorie také zahrnuje. **Komunikace je dovednost**, lze se jí naučit, průběžně kultivovat tak, aby byla v souladu s etickými a společenskými normami efektivní. Komunikace mezi jedinci i v širší sociální skupině se zpravidla uskutečňuje v rámci pravidel, včetně etických a společenských norem, je ovlivněna hodnotami jedince i tradicemi, může být doprovázena emocemi. Sociální komunikace v rámci určité skupiny (např. učitel-rodič) je vždy vymezena společnými cíli a zájmy. Komunikace se může změnit ve **vyjednávání**, a to proto, aby se předešlo **konfliktům**.

Efektivní adaptace začínajících učitelů na požadavky školské praxe

Vyjednávání je strategické jednání v rámci komunikace, kdy účastníci mají rozdílné názory na cíle a má vést k **dohodě**.

Různí autoři (Křivohlavý, Vybíral, Gavora) vymezují komunikaci ve třech významech: vede k **dorozumění** mezi lidmi, prospívá **výměně informací** a sděluje **postoje a pocity**.

Při komunikaci rozlišujeme nejen **obsah sdělení**, tedy CO sdělujeme, jaké informace podáváme, ale také **způsob sdělování**, tedy JAK to sdělujeme. Proto rozlišujeme tři základní **komunikační kanály**: **slovní** (verbální) komunikaci, **mimoslovní** (neverbální) komunikaci a komunikaci **činem**.

Při slovní komunikaci předáváme informace, pokyny, postupy, názory a postoje, přitom dbáme o to, abychom používali stejný jazyk s partnerem v hovoru, volíme jednoznačné informace, to znamená, že nenutíme posluchače „číst mezi řádky“, dbáme na to, aby se střídala pozice mluvčího a posluchače. Jako posluchači jsme aktivní.

Při mimoslovní komunikaci sdělujeme především své emoce, postoje, pocity, nálady, zájem o partnera v komunikaci, ochotu být mu nablízku (nebo naopak), podáváme obraz sebe sama.

Pro zopakování předkládám přehled základních druhů neverbální komunikace: mimika, pohledy, gestika, haptika, proxemika, posturologie, kinezika a úprava zevnějšku a prostředí.

Při komunikaci činem potvrzujeme sdělené, popř. působíme (i nevědomě) proti.

Otázky k zamyšlení

Rozhodněte, který kanál komunikace je pro Vás, jako budoucího učitele, náročný a proč. Jakým způsobem nedostatky zvládáte nebo plánujete zvládat? Jaké si stanovíte cíle?

Komu lidé rádi naslouchají? Setkal/a jste se s člověkem, který Vás zaujal a proč tomu tak bylo? A naopak, proč některé řečníky, sotva začnou mluvit, přestaneme poslouchat a vnímat?

Komunikace s rodiči

Při komunikaci s rodiči dbáme na metodicky správně vedený rozhovor.

Metodické požadavky na rozhovor po stránce formální

Rozhovor má vždy dvě části: **přípravnou a realizační**.

Efektivní adaptace začínajících učitelů na požadavky školské praxe

Přípravná část zahrnuje:

Rodiče pozveme na setkání do školy telefonem nebo písemně, podle závažnosti tématu rozhovoru. Dbáme na to, abychom dodrželi možnosti vzhledem k jejich pracovním povinnostem nebo vzdálenosti bydliště.

Promyslíme obsah rozhovoru vzhledem k cíli setkání, můžeme si pro vlastní potřebu otázky připravit písemně, ale při rozhovoru je nepoužíváme, ani si neděláme poznámky. Z etických důvodů nepoužíváme při rozhovoru s rodiči diktafon.

Pokud by bylo potřebné, připravíme portfolio prací žáka.

Promyslíme navázání kontaktu se zřetelem k individualitě rodiče.

Pro rozhovor zajistíme vnější klid bez přítomnosti jiných učitelů.

Uspořádáme prostředí tak, abychom splnili požadavky proxemiky.

Podmínky realizační části:

Jakýkoliv rozhovor s rodiči musí být veden v neautoritativním duchu.

Rodiče přivítáme podle společenských pravidel a usadíme je.

Vysvětlíme důvod setkání, avšak nesmíme začít kritickými výtkami.

Rodiče ujistíme o důvěrnosti rozhovoru.

Otázky formulujeme stručně, srozumitelně a konkrétně. Chybně položená otázka: *„Jak se chováte ke svému dítěti?“* Rodič zpravidla odpoví: *„Dobře“* což je pro tazatele – učitele nic neříkající informace. Nepoužíváme odborné výrazy nebo cizí slova.

Za každých okolností jsme taktní, trpěliví a vlídní.

Aktivně nasloucháme, to znamená, že jsme v neustálém zrakovém kontaktu s mluvčím a dáváme mu najevo, že posloucháme příkyvováním, doplňujícími otázkami a zopakováním základních myšlenek, které nám sdělil. Avšak nikdy mu „neskáčeme“ do řeči.

Nenecháme se odvést od tématu, obratně směřujeme rodiče k odpovědi.

Počítáme s tím, že údaje mohou být ze strany rodičů zkresleny s úmyslem něco zatajit, nepřesnou pamětí či citovým rozpoložením.

Vyvarujeme se ukvapených závěrů a hodnocení pod vlivem sympatie nebo nesympatie k rodiči.

Efektivní adaptace začínajících učitelů na požadavky školské praxe

Na závěr je vždy potřebné shrnout získané informace a dohodnout se na postupu, který zajistí změnu situace ve prospěch dítěte.

Navrhujeme způsob oboustranné kontroly.

Navrhujeme další termín setkání.

V případě potřeby příště pozveme k rozhovoru i žáka.

Poděkujeme rodiči za vstřícný postoj a společensky taktně se rozloučíme.

Metodické požadavky na rozhovor po stránce obsahové

Učitel při rozhovoru s rodičem má právo znát situaci v rodině, to znamená typ rodinného soužití (úplná nebo neúplná rodina), funkčnost rodiny, výchovný styl rodičů, způsob výchovných opatření a trestů, nároky na školní úspěšnost (známky), kdo na jejich děti ve výchově působí, vliv prarodičů, sourozenecké vztahy. V případě informace od žáka hovořit s rodiči o krizi v rodině.

Učitel se ptá na povinnosti dítěte doma, na zájmy a podporu. V této fázi je dobré přejít na otázku, zda a v čem mají s dítětem potíže či problémy. Navázat na tyto informace a uvést problémy ve škole.

Otázka k zamyšlení

V čem spočívá, podle Vás, náročnost komunikace s rodiči?

Diagnostika rodiny

Pro informaci a zopakování uvádím základní typologii dysfunkční rodiny a typologii výchovných stylů včetně dopadu na chování dítěte.

Typologie rodiny podle funkce:

Stabilní rodina:

- rodiče řádně plní všechny své povinnosti.

Efektivní adaptace začínajících učitelů na požadavky školské praxe

Nestabilní (problémová) rodina:

- nekompletní rodinná jednotka,
- dysfunkční (tzv. mrtvá): rodina funguje formálně s ohledem na věk dětí či veřejné mínění; jeden nebo oba partneři mají mimomanželské vztahy; oddělené soužití; pracoviště jednoho z rodičů je daleko od rodiny,
- krizová: vnitřní dramata, nemoc člena rodiny, smrt, násilí, rozvod,
- difilní: alkoholismus, toxikomanie, prostituce, hráčství, mentální nedostačivost, duševní choroba,
- nepřizpůsobivá s více znaky nestability,
- afunkční: rodiče dítěti škodí; ohrožují jeho existenci.

Znaky nestability: - nízký nebo vysoký věk jednoho z rodičů,

- neúplná rodina,
- rodina v rozvodovém řízení,
- rodina těsně po rozvodu,
- nucené soužití rozvedených manželů,
- soudní spory o dítě,
- nezájem jednoho z rodičů o dítě,
- nesouhlas matky se stykem otce s dítětem,
- potíže s placením výživného,
- soužití rozvedené ženy s novým partnerem,
- ekonomické a bytové potíže rodiny,
- nezaměstnanost,
- nízké vzdělání,
- nemoc či smrt rodiče,
- zanedbávání péče o dítě,
- alkoholismus či toxikomanie rodičů,

Efektivní adaptace začínajících učitelů na požadavky školské praxe

- chorobné hráčství,
- prostituce,
- pobyt v nápravném zařízení,
- dlouhodobý pobyt rodiče mimo rodinu,
- o dítě pečují prarodiče nebo jiné osoby.

Předložený výčet znaků nestability lze bodově hodnotit. Ke každému znaku přiřadíme jeden bod. Čím více bodů rodina získá, tím je rizikovějším prostředím pro výchovu dítěte.

Diagnostiku rodiny podle znaků nestability provádí učitel tehdy, když pozoruje, že svěřené dítě se chová nápadně jinak ve srovnání s minulostí popř. s ostatními dětmi, nemá potřebné vybavení, při rozhovoru s ním zjistí závažné skutečnosti.

Pozor. Učitel však není rodinný poradce, ale je profesně připraven hájit právo dítěte na zdravý fyzický, psychický a sociální vývoj v daném věkovém období. V uvedené oblasti harmonizuje výchovu rodičovskou a institucionální. Pokud rodiče neplní své povinnosti a škola není schopna prostřednictvím svých pracovníků dosáhnout spolupráce, kontaktuje prostřednictvím vedení školy Orgán sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD). Škola má také zákonnou povinnost hlásit odboru některé skutečnosti, které ze strany rodičů ohrožují život, zdraví nebo mravní vývoj dítěte, podle zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně právní ochraně dětí.

Typologie rodiny podle stylu výchovy

Perfekcionistická rodina. Znaky:

- rodiče (oba nebo jeden z nich) stále zdůrazňují žádoucí způsoby chování,
- vyžadují od členů rodiny maximální výkony a úspěch,
- stanoví využití volného času členů rodiny,
- jsou společensky vysoce přizpůsobiví, nechtějí být nápadní,
- případné poklesky a nezdary členů rodiny tají, při řešení nehledají pomoc zvenku
- pokud potřebují pomoc zvenku, vyžadují naprosté utajení či anonymitu.

Efektivní adaptace začínajících učitelů na požadavky školské praxe

Výsledkem výchovného působení perfekcionista rodiny na děti je jejich úzkostnost, strach, uzavřenost, neurotické projevy.

Nepřipravená rodina. Znaky:

- nezralost rodičů k výchově, dětinský přístup,
- existenční a ekonomické problémy
- nepřipravenost na výchovu z primární rodiny, chybí model rodiny, vzor chování otce či matky,
- závislost matky, otce, na rodičích (prarodičích dítěte),
- zásahy prarodičů do výchovy.

Výsledek působení nepřipravené rodiny lze spatřit v nepřiměřené socializaci dítěte, citové vyprahlosti nebo naopak extrémní příchylnosti, strachu z nového prostředí a cizích lidí.

Egocentrická rodina. Znaky:

- ekonomicky prosperující rodiče,
- manželský nesoulad, který zpravidla rodina tají,
- rodiče upřednostňují profesní kariéru,
- rodiče dbají především na materiální prestiž dětí,
- výchovný vztah k dětem má charakter stručných pokynů a otázek,
- péče o dítě je přesunuta na jiné osoby,
- city jsou povrchní a materializované.

Výsledek výchovného působení egocentrické rodiny spočívá v přesycenosti dětí materiálními podněty, citovou vyprahlostí, otupeností, nesoustředěností, dráždivostí a zlostností.

Efektivní adaptace začínajících učitelů na požadavky školské praxe

Asociální rodina. Znaky:

- rodina trpí v důsledku alkoholismu nebo toxikomanie jednoho nebo obou rodičů,
- život rodiny ovlivňuje rodič s mentální nebo duševní poruchou,
- nedostatek sociálních vztahů,
- rodiče nemají vztah k běžnému hodnotovému systému společnosti,
- rodiče překračují závazné normy společnosti,
- mezi členy rodiny je násilí a agresivita,
- citové vztahy v rodině jsou mělké, neodpovědné,
- rodiče neuspokojují základní životní potřeby dětí,
- nechtěné děti.

Výsledkem výchovného působení asociální rodiny jsou impulzivní, agresivní děti, otupené, úzkostné, vývojově opožděné, zanedbané po všech stránkách - fyzické, psychické i sociální.

Někdy se můžeme setkat s rodiči, kteří patří do kategorie **rizikových rodičů**.

Charakteristika rizikových rodičů

Jedinci bez rodičovské kompetence. Jedinci postrádající rodičovskou kompetenci jsou zpravidla lidé duševně nemocní, alkoholici, toxikomani, velmi mladé matky, anomální osobnosti, tzv. psychopati, tedy ti, kteří mají zvýšený sklon reagovat na běžné životní situace nepřiměřeně, např. násilím, apatií nebo útekem.

Jedinci bez motivace k rodičovství. Jsou to lidé soustředění zpravidla na své zájmy, problémy, na svou osobu. Péče o dítě by je zatěžovala, popř. je zatěžuje. Patří sem workoholici, kariéristé, těžce a dlouhodobě nemocní, mladí nezaměstnaní, zklamaní v manželství.

Jedinci, kteří proklamativně o dítě nikdy nestáli a nestojí. V jejich hodnotovém systému nemá dítě místo. Mohou se však stát *rodičem proti své vůli*, a to jak vlastním, tak nevlastním.

Efektivní adaptace začínajících učitelů na požadavky školské praxe

Otázky k zamyšlení

Setkal/a jste se ve svém životě s některou z uvedených kategorií nestabilní rodiny, specifických výchovných stylů nebo rizikových rodičů? Jaké poznatky z takového kontaktu máte. Jak to ovlivnilo život dětí z těchto rodin?

Klíčová slova

Rodina, rodiče, sociální komunikace, metodické požadavky na rozhovor s rodiči, specifika komunikace s rodiči, diagnostika rodiny.

Shrnutí

Východiskem rozhovoru s rodiči, při kterém se řeší vzdělávací nebo výchovné problémy dítěte ve škole je diagnostika rodiny podle uvedených typologií. Pedagog neustále prohlubuje své profesní dovednosti v oblasti diagnostických metod. Prostřednictvím diagnostiky je způsobilý stanovit prvotní diagnózu nápadného chování dítěte a hledá cesty k nápravě zjištěného stavu právě spolu s rodiči při správně vedeném rozhovoru.

Učitel však má stále na paměti, že je kompetentní pedagogicky ovlivňovat výhradně výchovnou funkci rodiny. V oblasti poruch partnerských vztahů mezi rodiči a v případě, že rodiče neplní své povinnosti vůči dítěti, stanovené právními normami, pedagog doporučuje, popř. přizve ke spolupráci další odborníky.

Kontrolní otázky

Popište požadavky na správně vedený rozhovor po stránce verbální i neverbální.

Jaká jsou specifika vedení rozhovoru s rodiči žáka?

Efektivní adaptace začínajících učitelů na požadavky školské praxe

Literatura

GAVORA Peter, *Učitel a žáci v komunikaci*. Brno: Paido, 2005. ISBN 80-7315-104-9.

JANOUŠEK Jaromír, *Psychologické zásady verbální komunikace*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-4295-3.

KŘIVOHLAVÝ Jaro, *Tajemství úspěšného jednání*. Praha: Grada, 1995. ISBN 80-85623-84-6.

MUSILOVÁ Marcela, *Pedagogická diagnostika. Cvičebnice*. Olomouc: PVP, 2015. ISBN 978-80-904822-9-6.

VYBÍRAL, Zbyněk, *Psychologie komunikace*. Praha, Portál, 2005. ISBN 978-80-7367-3871.

Zákon č. 561/2004 Sb. o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon).

Zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně právní ochraně dětí.