



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Metodický text

Komunikace s rodiči

Věra Neusar

Úvod

Interakce s lidmi je součástí našeho každodenního života a prakticky není možné se komunikaci vyhnout. Komunikovat s druhými lidmi, znamená vzájemně si s nimi verbálně nebo neverbálně sdělovat myšlenky, emoce, představy, postoje a nálady. Můžeme to dělat vědomě i nevědomě a můžeme při tom dosahovat destruktivních i konstruktivních výsledků podle toho, jaký způsob komunikace zvolíme. Konstruktivní komunikace předpokládá, že máme jasno o svých vlastních přáních, představách a emocích, že dokážeme vnímat své pohnutky a rozumět jim. Dále k tomu patří schopnost naslouchat člověku, se kterým hovoříme a snaha porozumět mu.

Vlastní text

Slovo komunikace pochází z latiny (communicare = činit něco společným, společně něco sdílet, spojovat) a na jeho celkový koncept je nahlíženo mnoha způsoby. Nejzákladnějším vymezením pro komunikaci je dorozumívání se, které definujeme jako pochopení se či shodu dvou myšlenek. Další možnou charakteristikou je sdělování, tzn. informování, vyjádření pocitů, postojů, názorů apod. V tomto případě pro komunikaci potřebujeme partnera, který se stává adresátem komunikace/příjemcem sdělení. Třetí vymezení chápeme jako výměnu informací mezi lidmi

Komunikace je základem každého vztahu s druhými lidmi, a tedy i základní dovedností, z níž vyrůstá každé umění mezilidských vztahů.

Komunikaci děláme na dva základní systémy: verbální a neverbální. Verbální komunikace představuje komunikaci prostřednictvím jazyka a řeči. Neverbální komunikace představuje veškeré další prostředky, jimiž můžete sdělit nějaký význam. Jsou to například gestikulace, mimika, dotyky. Při skutečné komunikaci obě komunikace fungují společně (DeVito, 2001).

Neverbální komunikace

Neverbální komunikace je komunikace beze slov. Probíhá prostřednictvím způsobů držení těla a jeho pohybů, výrazů obličeje, pohledů a pohybů očí, změn vzdáleností mezi komunikujícími, signálů ovládání prostoru, druhu oděvu a jeho barev, dotyků, rychlosti a hlasitosti řeči, a dokonce i způsobem, jakým komunikující zachází s časem.

Pohyby těla

Gesta jsou symboly, které přímo tlumočí slova nebo fráze. Používají se záměrně a vědomě ke sdělení stejných významů, jaké mají příslušná slova nebo slovní spojení.

Ilustrátory zesilují verbální signály, které doprovázejí. Když například hovoříte o něčem, co je nalevo od vás, gestikulujete tím směrem. Nejčastěji k tomu používáte ruce, ilustrovat lze i hlavou nebo celým tělem. Ilustrátory se používají také k naznačení tvaru nebo velikosti předmětů, o kterých mluvíme.

Afektivní projevy jsou mimické projevy (například úsměvy, zamračení), ale také gestikulace rukou nebo pohyby celého těla (například strnulý nebo uvolněný postoj), který vyjadřují emocionální významy. Používáte je k doplnění a posílení slovních projevů a také jako náhradu slov. Tyto projevy se týkají převážně obličeje.

Regulátory jsou signály, které monitorují, kontrolují, koordinují nebo udržují řeč druhého. Když například přikývnete, říkáte tím mluvčímu, aby pokračoval v řeči. Když se předkloníte a otevřete ústa, naznačujete druhému, že byste rádi něco řekli.

Adaptéry jsou gesta, která uspokojují nějakou osobní potřebu. Je to například poškrábání se, odhrnutí si vlasů z očí. Adaptéry mohou být zaměřené na vlastní osobu (například tření si vlastního nosu), na člověka, s kterým hovoříme (například sbírání druhému smítka ze saka nebo před sebou zkrříte paže, abyste druhého udrželi v dostatečné vzdálenosti). Adaptéry zaměřené

na předměty jsou například bezmyšlenkovitě mačkání kousku papíru do kuličky nebo pohrávání s umělohmotným pohárkem od kávy (DeVito, 2001).

Mimické a zrakové signály

Mimická komunikace – v celém průběhu interakcí s druhými váš obličej komunikuje, a to, co sděluje, jsou zejména vaše emoce. Mimika zřejmě jako jediná vyjadřuje míru pocitu potěšení, souhlasu nebo sympatie, zatímco ostatní části těla v tomto směru nepřidávají příliš mnoho dalších informací.

Zraková komunikace – signály sdělené očima se liší v závislosti na délce, směru a charakteru pohledu. Svými pohledy můžete předávat celou řadu sdělení. Můžete jimi druhého například informovat, že komunikační kanál má otevřený a že by mohl promluvit. Příklad lze vidět ve školní třídě, když učitel vysloví otázku a upřes pohled na některého žáka. Aniž by bylo o tom cokoli řečeno, očekává, že žák na otázku odpoví, a žák to ví.

Langmeierovo schéma

Toto schéma se vztahuje na situaci poradenského pracovníka, pokud chce klientovi něco sdělit, o něčem ho přesvědčit, někam ho dovést. Existují různé přístupy ke klientům, které jsou direktivní nebo nedirektivní. V některých je zdůrazněna vedoucí úloha poradenského pracovníka a klientovi je přisuzována víceméně pasivní role přijímacího. V jiných naopak poradenský pracovník ustupuje do pozadí, své názory nebo podněty jen nabízí a klient si sám problém ujasňuje, sám činí rozhodnutí. Tyto přístupy se dají seřadit od krajně direktivních po krajně nedirektivní.

Sugesce – patrně nejdirektivnější přístup. Z moci autority se klientovi něco vnucuje a předpokládá se, že to bez odmluvy udělá. Např.: „To a to uděláte!“; „Ode dneška přestanete kouřit!“ Takový výrok se zpravidla doprovází výrazným gestem nebo mimikou. Další řeči už je málo, otázky se nepřipouštějí, všechno je jasné a jednoznačné. Vůči některým klientům a za určitých okolností může být tento přístup velmi účinný. Jestliže však selže, nastane zpravidla horší situace – klient ztratí důvěru v poradce i v sebe. V poradenské praxi přichází tento postup v úvahu poměrně zřídka.

Příkaz – stojí na druhém místě sestupné stupnice direktivnosti. Např.: „Musíte udělat to a to!“; „Nesmíte dělat to a to, nebo by se stalo to a to!“ Tento přístup se také vesměs nepoužívá.

Pokyn – tento přístup, stejně jako předchozí, můžeme použít, máme-li dostatečnou jistotu, že věci vyjdou podle našeho očekávání. Např.: „Udělejte to a to, a uvidíte, že se to osvědčí!“;

„Samozřejmě tohle udělejte, nedejte se odradit!“; „Samozřejmě tohle nedělejte, nedejte se k tomu svést!“

Pobídka – to, co se má udělat, je stále ještě předpokládáno jako objektivní nutnost či potřeba. Poradce ji tu zastupuje a sděluje. Např.: „Měl byste. Mělo by se. Bylo by dobře, abyste... Nejlepším řešením by bylo...“.

Rada – objektivní nutnost ustupuje již poněkud do pozadí a terapeut mluví víceméně jen za sebe. Např.: „Já vám radím, abyste...“; „V takovém případě radívám...“; „Zpravidla se osvědčuje...“; „Podle mých zkušeností je vhodným řešením...“

Další typy sdělení přesouvají těžiště rozhodování definitivně na stranu klienta, který dostává větší možnost vlastního úsudku a rozhodování.

Návrh – podává se návrh na řešení a záleží na klientovi, zda jej přijme. Návrh se nevnučuje, jen předkládá. „Nabízí se taková a taková možnost...“ „Dá se udělat to a to...“ Klient má možnost sám rozhodovat nebo spolurozhodovat.

Alternativní návrh – jde o oslabený předchozí stupeň. Předkládáme klientovi několik návrhů a na něm je, aby si z nich sám vybral nejvhodnější řešení. Zpravidla jde o takovou problematiku, kdy úspěch opatření do značné míry závisí na tom, jak dalece je rodiče přijmou za své.

Příklad – uvádějí se příklady dané problematiky, na nichž se klient může poučit. Pomáhají mu zaměřit myšlení určitým žádoucím směrem. Rodiče jsou vystaveni nejrozumnějším „příkladům“, které jim přátelé a známí citují pro útěchu nebo pro výstrahu. A mnohdy i sami rodiče provádějí laickou sebeklamající „generalizaci z jednoho příkladu“, který třeba zažili ve svém okolí apod. V odborné praxi by měl příklad „sedět“, měl by být modelem, pomocí něhož by se rodiče mohli orientovat.

Výklad – klientovi se podá výklad o etiologii poruchy, jejích mechanismech a možných důsledcích – ponechává se na něm, aby si řešení našel sám. Předpokladem ovšem je, že je mu výklad podán takovou formou, aby mohl podstatě věci porozumět. Výkladem zpravidla začínáme a navazujeme na něj podle potřeby dalšími postupy.

Vyslechnu, mlčení – klienta podněcujeme k tomu, aby vyprávěl svůj příběh nebo se sám zamýšlel nad závažnými okolnostmi svého života. Svými otázkami nebo svým komentářem ho nenápadně vedeme. „To je zajímavé, neřekl byste to ještě jednou, podrobněji?“ „Co si o to myslíte nyní?“ „Jak myslíte, že to asi působí na dítě...?“

Obecně řečeno, nedirektivní přístupy se pokládají za trvalejší co do účinku a hlubší, pokud jde o pozitivní změnu osobnosti než metody direktivní. Jednotlivé přístupy jsou pouhými nástroji, konečný výsledek poradenské práce závisí na vzájemné interakci s rodiči. Poněvadž rodiče jsou různí, ale také problematika, s kterou přicházejí, nemůžeme si vystačit pouze s jedním přístupem nebo jen s jednou schematickou kombinací přístupů. Právě schopnost odhadnout vnímavost či naladění rodičů a přizpůsobit jejich individualitě výběr nástrojů i jejich použití práce je to, co představuje „uměleckou“ složku poradenské práce (Matějček, 2011)

Aktivní naslouchání

Aktivní naslouchání slouží několika důležitým účelům. Pomáhá posluchači ověřovat, zda pochopil, co mluvčí řekl, a také co tím mínil. Zpětná vazba reflektující chápání významu sdělení dává mluvčímu příležitost v případě potřeby nabídnout objasnění. Tak se zvyšuje pravděpodobnost, že každé další sdělení bude přesnější a výstižnější. Aktivním nasloucháním také dáváme mluvčímu najevo, že uznáváme a přijímáme jeho pocity. A dále podněcuje mluvčího, aby zkoumal své pocity a myšlenky (DeVito, 2001).

Technika	Cíl	Je třeba	Příklady
<i>Povzbuzování</i>	Projevení zájmu. Povzbuzení mluvčího.	Nevyslovovat souhlas či nesouhlas. Používat neutrální slova. Měnit tón hlasu.	„Můžete mi o tom říct více?“ „Co se vlastně stalo?“
<i>Objasnění</i>	Objasnění toho, co nám říká druhý. Získání více informací. Umožnění mluvčímu vidět další hlediska problému.	Klást otázky. Opravovat chybný výklad problému. Povzbudit mluvčího k dalšímu vysvětlování.	„Kdy se to stalo?“ „Co si o tom myslíte?“ „Jak to vidíte vy?“
<i>Parafrázování</i>	Ukázat, že rozumíme, co mluvčí říká. Ověřit, zda jeho slova chápeme správně.	Novým způsobem předložit myšlenky a fakta. Shrnout sdělení.	„Takže vy byste byl rád, aby...“ „Jestli tomu dobře rozumím, tak byste chtěl...“
<i>Zrcadlení pocit</i>	Projevení pochopení pro pocity mluvčího. Pomoc s přehodnocením pocitů.	Vyjádřit základní pocity a emoce mluvčího.	„Vypadá to, že vás to pěkně štve...“ „Cítím ve vašem hlase smutek, je to tak?“
<i>Shrnutí</i>	Shrnutí důležitých myšlenek. Zhodnocení dosaženého pokroku. Položení základu k další komunikaci.	Parafrázovat hlavní vyřčené myšlenky a pocity.	„Takže to, co jste mi tu řekl, je...“ „Chci si být jist, že mi nic neuteklo, stalo se tedy...“
<i>Uznání a potvrzování</i>	Uznání významu druhé osoby. Dát druhému najevo, že mu věříme.	Uznat závažnost pocitů a projevů mluvčího. Projevit uznání o úsilí řešit problémy.	„Skutečně si cením snahy vyřešit problém.“ „Děkuji vám za ochotu, vstřícnost.“

Metakomunikace

Metakomunikace je komunikace o komunikaci. Patří ke každé lidské komunikaci. Například, když přikyvujeme, zatímco klient mluví, dáváme najevo, že nasloucháme a chápeme. Lidé se ujišťují, zda jim ten druhý rozumí, dávají najevo nejasnost („Jak to myslíte?“), dávají si signály o tom, co je myšleno doslova a co ne. V rodinách, ve kterých vážne metakomunikace, lidé mluví, aniž je jasné, jestli je někdo poslouchá, nepozná se, co je myšleno vážně a co žertem, nepozná se, kdo s čím souhlasí, zda mluví všichni o tomtéž, nebo každý o něčem jiném. Nemožnost metakomunikace vytváří komunikační paradoxy. Metakomunikace sama však někdy také k paradoxům vede, mimo jiné proto, že nemůže být vyčerpávající; tak jako je kontext nekonečný ve srovnání s konečným textem, metakomunikace může vést k nekonečnému regresu (Gjuričová, Kubička, 2003)

Rady na zlepšení metakomunikační efektivity (DeVito, 2001):

- Poskytujte jasnou předběžnou informaci. Druhý si tak může utvořit celkový obrázek o následujícím sdělení. Je to určité schéma, které usnadňuje příjem a zpracování sdělení.
- Konfrontujte protichůdná sdělení. Současně vysvětľujte svá vlastní sdělení, která by se posluchači mohla zdát rozporná.
- Vyjadřujte pocity, které doprovázejí myšlenky. Nepředávejte posluchačům pouze myšlenkovou část svého sdělení. Nemohli by vyhodnotit ostatní části a celkové vyznění informace.
- Parafrázujte vlastní sdělení, pokud je složité. Podobně parafrázujte i složité sdělení druhého, abyste si ověřili, že chápete, co má namysli, a ptejte se ho, zda jste jeho sdělení zopakovali správně.
- Ptejte se. Pokud máte pochybnosti, co druhý svým sdělením myslí, neodhadujte, ale ptejte se.
- Když hovoříte o hovoru, dělejte to jen kvůli pochopení myšlenek a pocitů druhého. Nenahrazujte tím hovor o nějakém specifickém problému.

Komunikace ve stresu

Komunikace může být zdrojem stresu, ale je zároveň stresem výrazně ovlivňována.

Zdroje stresu (stresory mohou být fyzické (hlad), psychické (komplexy), mentální (touha předčít ostatní, „nestíhám“ v daném čase), sociální (hrozba sankcí, ztráty zaměstnání, civilizační stres).

Psychické stresory lze vidět jako více či méně trvalé, mentální stresory jako „aspirační“ (plynoucí z naší momentální aspirace, z ambicí, obav apod.).

Pod vlivem stresu jsou někteří lidé podráždění, a jiní ochablí a unavení. K vyčerpání však nakonec vede delší stres u každého. Vyčerpání je zákonitá třetí fáze nesprávné „adaptace“ na stres. Jestliže v první fázi (alarm, signál) nevolíme odpočinek, „nevypneme“, nevymaníme se ze stresujícího tlaku, nastartujeme sesuv po šikmé ploše přes druhou fázi (fázi obrany, kladeného odporu, adaptace na stresor či rezistence) nezadržitelně do fáze třetí (syndrom vyčerpání).

Vystresovaný člověk může být, že nedokáže čelit informačnímu zahlcení nebo z nedostatku informací nebo z nadcházející mimořádné události.

Komunikace ve stresu se často vyznačuje zvýšeným tempem, chaotičností, rychlostí úsudku, výraznějším emocionálním zabarvením. Zrychlené (a věčné) tempo komunikování vydrží stresovanému člověku často jen na začátku komunikační výměny. Ve chvíli, kdy druhá strana začne klást odpor, stresovanému jedinci se právě čas vymyká z rukou, neboť (i pod vlivem stresu) nedokáže pohotově zareagovat a pokračovat ve věčném tónu, čas mu zabere např. to, že se rozčílí (Vybíral, 2000).

Asertivita v komunikaci

Principy asertivity (umění přiměřeně se prosadit či bránit v situaci, ve které se právě nacházíte) byly poprvé uceleně publikovány A. Salterem v USA v roce 1950.

Asertivita představuje „terapeutickou techniku či sadu technik“. Její podstata je věcný a neústupný komunikační styl, ale také tzv. podpůrný vztah k partnerovi v komunikaci a vědomé vyhýbání se komunikačním „faulům“ (uražené odmlčení se apod.). Asertivní jednání se někdy stává komunikačním manévrováním ve vypjatých sociálních kontaktech a při sporech.

Asertivně jednající člověk dokáže věcně čelit:

- kritice (zvláště neoprávněné),
- manipulaci,
- afektovaným a agresivním výpadům, které jsou namířeny vůči němu.

Šest základních technik

V počátcích rozvoje asertivity bylo zformulováno těchto šest doporučení:

1. Nebojte se uchýlit k tzv. feeling talk – vyjadřujte své pocity. Člověku pomůže, vyjádří-li jasně a spontánně to, co právě cítí. Salter doporučoval naučit se používat větu: „To se mi nelíbí.“
2. Vaše mimika má odrážet, co cítíte. Nenoste kamennou tvář. Pokud se zlobíte, dívejte se rozzlobeně.
3. Návlek nesouhlasu: nebojte se říci „ne“, nemějte strach odmítnout. Své názory vyjadřujte diferencovaně, souhlas dávejte najevo jasným přitakáním, nesouhlas (což je těžší) podobně jasným nesouhlasem.
4. Technika užívání „já“: nemluvte za skupinu, neschovávejte se za „my“, nemluvte obecně, ale všude, kde to jen trochu jde, se vyjadřujte za sebe – nebojte se častěji používat slovo „já“.
5. Technika „přijímání pochvaly“: jste-li chváleni, nedělejte kolem toho okolky, nenamítejte s falešnou skromností. Dejte průchod své radosti a pochvalu přijměte.
6. Nebojte se improvizovat a spontánně jednat. Je to nejlepší lék na nerozhodnost.

Současné tréninkové postupy

Technika přeskakující gramofonové desky – osoba používá stále se opakující zvukové smyčky. Má natrénovanou (rozmyšlenou) jednu formulaci svého názoru, postoje či přání a nenechá si ho vymluvit. Svou neústupnou větu může opakovat bez obměny nebo říkat v drobných obměnách totéž. Opakovat bez obměny je riskantnější, neboť to druhou stranu zpravidla rychleji popudí. Obměňovaná „zvuková smyčka“ slov je sofistikovanější a může budit zdání, že je osoba ochotná diskutovat.

Technika otevřených dveří – komunikující ustoupí útočícímu partnerovi v komunikaci z cesty a poskytne mu volný prostor k tomu, aby se mohl zbavit afektu, ulevit si, zanedávat. Nestaví se mu na odpor. Jde vlastně o techniku vyjadřování souhlasu (Hm..., Ano..., Máš asi pravdu..., Můžeš to tak

vidět..., Když myslíš..., Pokračuj..., Poslouchám tě..., Budu o tom přemýšlet...) Přitakání nerozvádíme a neargumentujeme. Svou paradoxní vstřícností (Jen mluv dál... Rád si tě poslechnu...) zklidňujeme situaci. Souhlas má být nezávazný, neměli bychom vyslovit nic, za čím bychom si nemohli i později stát (co bychom museli odvolávat). Vyhýbáme se slibům. Souhlasíme s útočnickem slovy „možná máš pravdu“, neboť to můžeme říci kdykoliv: pravda je subjektivní a každý má svou pravdu. Nevyjadřujeme souhlas závazně.

Technika dotazování se na podrobnosti – dotazování je také obranou proti slovnímu útoku. Sami převezmeme iniciativu v hovoru, zjišťujeme víc, nepožadujeme vysvětlení (mohli bychom partnera popudit), jen požadujeme více podrobností. Cílem je opět to, aby se útočník zklidnil, vypovídal se a v jistém smyslu i vyčerpával.

Technika sebeotevření – jde o to zbavit se studu, umět se ozvat, mluvit za sebe i o sobě, umět vyjádřit nesouhlas. K technice sebeotevření patří i umění včas informovat i o negativních pohnutkách: rozladění, narůstajícím neklidu, vnitřním nesouhlasu (Vybíral, 2000).

Rozhovor s rodiči

Základní metodou práce s rodiči je rozhovor, na nějž je nutné se dobře připravit. Při této přípravě hraje nemalou roli i to, jak se rodič ke školnímu psychologovi nebo školnímu speciálnímu pedagogovi dostane: zda jej kontaktuje sám, nebo na doporučení či objednávku učitelů, dalších osob či případně institucí (např. OSPOD, odborných lékařů, PPP, SPC). Dobré je mít představu o tom, co chceme rodičům sdělit, jaké strategie a výrazy při komunikaci budou vhodné, a předem si připravit argumenty a fakta (Braun, 2014).

1. Přivítání, usazení. („To je dobře, že jste přišel.“)
2. Nenaskakovat na emoce rodiče.
3. Příjem informací, popis problému. Pokud přichází rodič, vyslechneme jej, případně se doptáváme, nehodnotíme. Pokud popisujeme my problematické chování, také se vyhýbáme hodnocení.
4. Interpretace – společně s rodiči hledáme, co jednotlivé projevy žáka mohou znamenat; hledání odpovědí se přitom nesmí „zvrhnout“ v hledání viníka.
5. Hledání řešení – rodičům zdůrazníme, že je naším společným úkolem najít optimální způsob řešení potíží jejich dítěte. Pokusíme se pojmenovat všechny příznaky, souvislosti a možné důsledky. Jde o společné mapování významu problému a jeho vlivu na další vývoj a budoucnost žáka. Je třeba komunikovat citlivě, a přesto nic nezatajovat. Pokud je jedním z možných řešení situace např. umístění žáka do střediska výchovné péče či psychiatrické léčebny nebo přestup na praktickou školu, je třeba to rodičům sdělit a zároveň je touto náročnou situací provázet.
6. Shrnutí, závěr – zopakujeme a jednoznačně shrneme, k čemu jsme v průběhu rozhovoru došli, v kterých bodech se shodujeme a ve kterých nikoli. V případě potřeby je vhodné stanovit i termín další schůzky.
7. Poděkování, rozloučení.
8. Problém s komunikací ze strany rodiče, dítěte, učitele



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



9. Pokud rodiče nemají zájem o spolupráci nebo je pro ně z nějakého důvodu obtížná, může se školní psycholog nebo speciální pedagog pokusit je ke spolupráci motivovat. Pokud se mu (obvykle telefonicky) nepodaří domluvit s rodiči schůzku, bývá užitečné požádat ředitele školy, který je pozve na jednání písemně. Na jeho pozvání už rodiče většinou reagují a do školy přijdou. Školní psycholog pak musí rodiče získat pro spolupráci. V průběhu rozhovoru vyjádří pochopení pro jejich situaci a snaží se je podpořit v dalších krocích k řešení potíží žáka. Předá jim informace a navrhne opatření přiměřená jejich možnostem (osobním, časovým, finančním...). Musí poskytnout kladnou zpětnou vazbu, v případě druhého nebo dalšího setkání zdůraznit pokroky žáka a hledat další možnosti a cesty. Je vhodné zaměřit se i na aktivity žáka mimo školu: co se mu daří ve volném čase, jeho úspěchy v kroužcích, při sportu; jeho pomoc v domácnosti, spolehlivost (vždy přijde včas apod.) odpovědnost za sourozence i další aktivity či vlastnosti, které rodiče často považují za samozřejmé. Pokud rodiče spolupracovat nemohou (zdravotní stav, výkon trestu, ...), je nutné rychlé řešení (Braun, 2014).

Problémový rodič a strategie jeho zvládnání

Ve školní praxi se můžete setkat s rodiči, které lze označit jako problémové, ale také s rodiči, kteří mohou vykazovat znaky patologické osobnosti. Je důležité, aby při jednání s nimi byl zřejmý společný zájem o žáka. Za verbální agresí rodiče možná stojí jeho snaha dítě „chránit“ i tam, kde mu nikdo křivdit nebo ublížit nechce. K profesionálním dovednostem by měla patřit schopnost „povznést“ se nad vlastní negativní pocity (např. křivdy) a najít konstruktivní způsoby komunikace k ovlivnění postojů rodiče (Braun, 2014).

Typy rodičů

Je nutné si uvědomit, že každá sociální situace je jedinečná a jakýkoliv metodický materiál poskytuje pouze obecná doporučení a je vždy jen schematickým zjednodušením. Nemáte možnost provádět podrobnou diagnostiku osobnosti rodičů. Uvedené typy problematických rodičů uvádíme pouze jako modelové situace a nabízíme různé pohledy a možnosti přístupu v různých situacích, které mají mnoho dalších variant (dle Martincová in Braun, 2014).

Úzkostně-agresivní typ

Stojí i sedí většinou křečovitě vzpřímený, nohy u sebe, má pevný úchop předmětů, křečovitou mimiku, sevřené rty, bojovně odměřený pohled. Věcně je nesdílný, v řečovém projevu strohý. V jeho hlase zní nervozita a stísněnost, snadno přechází do vyšších tónin. Má pocity křivdy, újmy, ústrků spojené s energickými obranářskými reakcemi útočného charakteru. Užívá jízlivé sarkasmy, zraňující výroky

ohledně morálky a schopností druhých. Křečovitě výpady jsou často provázené „pláčem na krajíčku“. Útočí za každou cenu, přijetí pomoci často považuje za prohru.

Měli byste jej nechat aktivně určit vzdálenost při jednání, pohledem signalizovat ochotu ke komunikaci. Měl by se dodržovat horizontální pohled z očí do očí a vyvarovat se pohledu spatra. Vypráví-li rodič, se zájem ho sledujte. Hovoříte-li sami, střídejte pohled do očí

s pohledem stranou. Mluvte klidně a srozumitelně. Vstřícně podejte vyčerpávající informace, které rodič potřebuje k rozhodování. Nezrychlujte tempo řeči, nezvyšujte hlas. Skočí-li vám rodič do řeči, vykejte a pak klidně pokračujte ve svém sdělení. Co nejméně používejte výraz

„ne“ – nahradte jej formulací „ano, ale...“. Podle možností dávejte najevo, že rozhodnutí rodiče je pro vás akceptovatelné: to posune komunikaci konstruktivním směrem.

Narcistně-agresivní typ

Má okázalé vystupování, sebevědomou a sebestřednou sebe prezentaci. Vůči ostatním nadřazeně, přezíravě gestikuluje a tomu odpovídá i jeho mimika. Často sleduje a upravuje vlastní zevnějšek, „pohrává si“ s módními doplňky. Rád se poslouchá. Někdy zálibně opakuje své výroky, ženy často formulují věty mazlivým tónem. Potřebuje mít pravdu za každou cenu, jiný názor, než svůj neuzná. Běžná péče a pozornost zraňuje jeho sebeúctu, chce být středem zájmu. Upoutává na sebe pozornost, např. opakovanými dotazy na třídních schůzkách, kterými se nesnaží získat informace, ale „mít pravdu“. V konfliktu vystupuje bez skrupulí, vyhrožuje, uplatňuje moc a výjimečné postavení (ohání se vlivnými konexemi a možnostmi). Je ironický, sarkastický, ostře kritický.

Nemůžete-li se mu věnovat hned, snažte se dát alespoň najevo, že jste si ho všimli, eventuálně požádejte o strpení. Pokud si ho pozvete na určitou hodinu, je nutno dodržet čas, jinak to takový rodič pochopí jako urážku. Je vhodné vyhledávat oční kontakt bez ohledu na to, kdo hovoří a kdo naslouchá. Podle možností je dobrý být při jednání v pohybu okolo jeho osoby (bude se cítit středem zájmu). Vždy je třeba se vyvarovat poučování a mentorování, informace poskytovat klidně a podrobně, dát najevo, že rodič je rovnocenný partner, neustupovat však v podstatných věcech. V případě, že je možné v něčem souhlasit, je vhodné vyjádřit to nahlas. Neměli byste jednat pobízivě ani poníženě, ale důstojně a na úrovni. Při zastrašování a vyhrožování dát klidně, ale jasně najevo, že takový způsob jednání nemůže jeho rozhodování nebo názory ovlivnit.

Bezohledně-agresivní typ

Tento typ je nejnebezpečnější – ve vypjatých situacích hrozí i nebezpečí fyzického napadení! Má nepřátelský výraz obličeje, často ustrnulý. Má hlučný, často vulgární verbální projev a většinou velmi primitivní myšlení, patrný sklon ke zkratkovitým výbušným reakcím. Své zájmy prosazuje vehementně a netolerantně, nekultivovaným, primitivním chováním, které osciluje od hlučného, žoviálně bodrého překřikování druhých osob až po neurvale útočné zastrašování (slušnost a vzdělání považuje za slabost). Netají se nepřátelskými postoji vůči obecně uznávaným hodnotám, autoritám, konvencím a zvyklostem.

Jednání s takovýmto rodičem jsou náročná. Někdy je vhodné přizvat i další osobu k jednání, nejlépe fyzicky zdatného muže (takový komunikační partner uznává mužskou „macho“ autoritu a fyzickou sílu považuje za důležitější hodnotu než sílu psychickou). Již na počátku komunikace je dobré vyzvat jej, aby se posadil (potřebuje mít navrch, takže mu vyhovuje, když stojí a druhý sedí). Nabídnuté místo by nemělo být v konfrontační pozici, ale šikmo přes stůl. Vhodnější jsou křesla, v nichž se hůře přechází do

„bojové polohy“. Je nutno jednat klidně, gestikulovat klidně a pomalu, hovořit věcně, pomalu, plynule, srozumitelně, jistým nevzrušeným hlasem, neosobně, bez afektu. Při řeči dodržovat setrvalý rázný pohled z očí do očí. Hovoří-li rodič, díváte se mu do obličeje nebo pohled odvrátíte, ne však dolů (vzal by to jako vaši porážku) ani nahoru (chápal by to jako provokaci, „oči v sloup“, což by mohlo spustit zkratkovou reakci).

Jednejte vážně a důstojně, nepřipomínejte mu jeho vlastní školní neúspěchy, i když o nich ví. Máte-li ho za co pochválit, můžete např. „Vidím, že se o problémy svého dítěte zajímáte. Ale...“. Důsledně stůjte na svých stanoviscích, jsou-li oprávněná, projeďte však pochopení a uznání názorům rodiče, které může přijmout. Pozitivní bývá reakce na apely na čestnost a férovost. Jednání by nemělo vést do slepé uličky, vždy je třeba nabídnout možnost důstojného ústupu (např. „O klasifikaci vašeho syna jsme se nedohodli, nedostatečnou si skutečně zaslouží. Rád jsem vás ale poznal osobně. Až budete něco potřebovat projednat, můžete za mnou zase přijít.“).

Úzkostný typ

Má schoulené držení těla, těkavý pohled, nejistá gesta, klopí zrak. Výraz jeho obličeje odráží zábrany, nejistotu, nerozhodnost. V řeči dělá časté pomlky z nejistoty, opakuje dotazy (snaha o ujištění, že správně porozuměl), trpí pochybnostmi a pocity méněcennosti. Nevěří si, kapituje, volí únikové cesty, utíká od složitějších jednání. Snadno podléhá vnitřní panice. Bojí se učinit samostatné rozhodnutí, bere si na pomoc jiné osoby z rodiny či mimo ni. Odvolává se na autority, často čte odbornou literaturu. Stydí se za své chování – nevrací se tam, kde selhal. Často se snaží vyhnout osobnímu jednání.

V rozhovoru s úzkostným rodičem není dobré zaujímat pozici tváří v tvář (to jej uvádí do rozpaků) a neulpívat zrakem na jeho obličeji. Je dobré hovořit pomalu, klidným hlasem, podávat vyčerpávající informace, trpělivě odpovídat na opakované dotazy. I neverbálně vyjadřovat vlídnost, zájem o komunikaci. Dopředu signalizujeme dostatek času a ochotu tolerovat i jeho odlišné názory (např. „Možná se lišíme v názoru na klasifikaci vašeho syna, ale je důležité si uvědomit, že oběma nám jde o něj. Jistě bude užitečné, když si o tom pohovoříme, rád se podrobněji seznámím s Vaším názorem...“ apod.). Žádoucí je vyvarovat se nátlaku na rozhodnutí a řešení otázek typu „buď-anebo“. Vhodné je za rodiče uvažovat nahlas: klást nevyslovené otázky, vyjádřit jeho pochyby a pak na ně odpovědět (např. „Možná vás napadlo, že by to mohlo být jinak. Ale...“). Nelez za něj dělat rozhodnutí, je však možné usnadnit jeho nesnadné rozhodování rekapitulací otázek, obecným shrnutím závěrů, alternativ, sdělením zkušeností apod.

Pedantní osobnosti („puntičkáři“)

Mají většinou pevné držení těla, „zodpovědný výraz v obličeji, přímý pohled, disciplinovaně uspořádaná gesta, ukázněné vystupování, pečlivě upravený zevnějšek. Vše dělají precizně, jejich životní styl je ritualizovaný, jsou pořádkumilovní, mají obdiv k předpisům, směrnicím, nařízením. Jejich myšlení je jednosměrné, přísně logické, emoce oploštěné, zásady neměnné a vidění světa rozškatlukované. Uspořádané a zákonitě probíhající děje je uklidňují. Rozumí si s věcně a střízlivě jednajícími osobami, vůči optimisticky nadšeným, srdečně otevřeným, dynamicky průbojným a z jejich úhlu pohledu „výstředně“ oblečeným osobám jsou popudlivě otažiti. Nesnáší změny, jsou zdrženliví vůči novým věcem. Dostane-li se vnější situace do rozporu s jejich vnitřním řádem, reagují nedůtklivě, podrážděně, zlostně.

Při setkání s takovým typem rodiče by vaše vzdálenost měla být mezi sebou necelý metr. Mimiku a gesta, pokud možno sladte (pozor na přehrávání, které by mohlo působit jako zesměšňování). Často se

dívejte přímo do obličeje. Vhodná jsou společná setkání pohledů i společné odklony. Jednání musí být uspořádané, klidné, věcné, střízlivé. Je nutno vyvarovat se

„působení na city“, překotnosti, zmatku. Informace poskytovat systematicky a přehledně, ale vyčerpávajícím způsobem. Na dotazy odpovídat logicky a stručně. Užitečné je projevit shodu názorů v situacích, kdy je to možné (např. respekt k morálním zásadám, tradicím), pochopení pro jeho obavy o dítě. Naopak se vyvarovat zpochybňování jeho výchovných zásad, bagatelizace hodnot, negace tradic – v tomto směru by byla reakce striktně opoziční a hrozil by konflikt. Účinnou argumentací je dovolávání se zákonných předpisů, chronologie postupů či kauzality a apel na jeho zkušenost. V konfliktu je třeba projevit úctu k jeho osobě a respekt k právu na svobodné rozhodování.

Osobnost s histrionskými rysy

Charakteristická je rychlá chůze, prudká gesta, živá mimika vyjadřující emoce. Teatrálními projevy na sebe poutá pozornost druhých – je hercem i režisérem v jedné osobě. Nejčastější rolí je „zoufalá a obětavá matka“, obvyklou komunikační technikou je citové vydírání. Tento typ rodiče často mluví o katastrofických scénářích (např. „Když dostane špatné známky, spáchá syn sebevraždu, rozpadne se nám rodina.“). Snaží se o hry zatáhnout ostatní, vzbudit soucit nebo obdiv, nejlépe obojí najednou. Dramaticky popisuje různé situace v rodině i ve škole. Jeho chování má podoby expresivně vyjádřeného zoufalství a žalu, důrazně vyjadřovaného hněvu, manipulativně teatrální roztomilosti a mnohé další. Žena ráda jedná spíše s muži, využívá své ženskosti jako zbraně. Verbální projev je často emocionálním výlevem postrádajícím logiku. Při konfliktu křičí, je agresivní, může i rozbíjet věci a jinak demonstrovat agresi a autoagresi.

U takových rodičů lez snížit možnost pohybu jednáním vsedě, šikmo přes stůl. Jednání by mělo být mimo pozornost ostatních osob a zbavit tak rodiče diváků (nebude mít takovou tendenci předvádět se a získávat na svou stranu další osoby, třeba i kolegy učitele). Doporučuje se vstřícný a chápající přístup (např. „Rozumím tomu, že si děláte starosti, ale...“), stále vracet jednání k předmětu věci, nenechat se odvést od tématu, ale pokusy o to nekomentovat. Mluvit věcně, stručně, jednoznačně, volit obraty a výrazy, které vylučují možnosti polemiky a smlouvání. V případě, že je nutná dohoda s rodiči, musíte trvat na účasti obou rodičů při jednání (histrionští jedinci však často mají v manželství dominantní postavení). Je třeba vést jednání k co nejrychlejšímu konci – lze předem stanovit časový limit, např. vyjádřit, že v určitou dobu budete muset plnit jiné povinnosti. Musíte být rozhodný, nesmlouvavě pevný, rázně autoritativní – ženám histrionského typu dokonce tento typ chování u mužů vyhovuje; je možné k jednání přizvat dominantního muže (např. z vedení školy). Je však nutno vyhnout se jakémukoliv vyjádření despektu, jinak je konflikt zaručen (Braun, 2014).

Rodina a její výchovné styly

Potíže žáků mají někdy původ ve vývoji – mohou vzniknout vlivem separace od rodiny, adaptačních a úzkostných problémů v mladším školním věku, výrazných projevů revolty či útěků z domova v období adolescence. Při řešení potíží žáků by se měla brát problematika rodiny vždy v úvahu, zejména v souvislosti s typem rodiny a výchovným stylem, který je v ní dominantně uplatňován (Braun, 2014).

Typologie rodin

V této kapitole se soustředíme na rozdělení rodin podle toho, jak plní výchovnou roli vůči dětem.

Rodina funkční plní svou roli a zajišťuje výchovné, biologické, ekonomické, kulturní i rekreační potřeby a požadavky dítěte.

Rodina problémová má plnění některé z funkcí narušené, ale je schopna problém zvládnout sama, případně s nízkou mírou podpory. V této rodině není zdravý vývoj dítěte narušen ani ohrožen.

Rodina dysfunkční je narušena vážně a není schopna problémy bez podpory zvládnout. V takové rodině může být vývoj dítěte ohrožen. Řešení problémů v dysfunkční rodině často vyžaduje institucionální pomoc, v krajním případě může být dítě z rodiny odebráno a umístěno do náhradní rodinné péče.

Rodina afunkční svou funkci neplní. Je ohrožen život dítěte. V těchto rodinách dochází k psychickému nebo fyzickému týrání dítěte, které může vést až k jeho smrti. Pro řešení problémů v takové rodině je institucionální zásah nezbytný, dítě je často z rodiny odebráno, v krajním případě jsou rodiče zbaveni rodičovských práv.

Výchovné styly

V každé rodině jsou uplatňována jiná výchovná pravidla, jiný styl výchovy. V ideálním případě rodina v přiměřené míře podporuje samostatnost a sebevědomí dítě, poskytuje dítěti pocit bezpečí a jistoty, dostatek prostoru a příležitostí pro jeho všestranný rozvoj. Rodiče projevují zájem o dítě, jeho zájmy, koníčky, kamarády, pomáhají mu při řešení problémů.

Demokratický výchovný styl – v těchto rodinách jsou děti většinou soběstačné, umějí se dobře ovládat. Rodiče jsou přirozenou, nezpochybnitelnou autoritou pro své děti s maximální mírou porozumění a podpory.

Liberální styl výchovy – rodiče jsou benevolentní, nedávají dětem dostatečné hranice, kladou na děti nízké požadavky. Děti z těchto rodin jsou často nesoběstačné, s nízkou úrovní sebekontroly. V konečném důsledku taková výchova vyvolává v dětech pocity viny – dospělí se na ně zlobí, neboť často porušují hranice, které nikdo dostatečně nestanovil. Mnoho současných rodin volí tento výchovný styl záměrně, někdy dokonce jako reakci na to, že sami rodiče byli vychováni autokraticky, a domnívají se proto, že takto mohou dobře podpořit rozvoj dítěte, a žádná úskalí necítí. Pokud rodina volí liberální styl záměrně, je mnohdy těžké vysvětlit jeho důsledky pro rozvoj dítěte.

Autoritativní výchovný styl – jeden z rodičů, případně oba, nepřipouští jiné než své názory a od dítěte je vyžadováno bezmezná podřízení. Následkem uplatňování tohoto stylu může být pasivita, nesamostatnost dítěte, které nemá dostatek prostoru pro autonomní rozvoj, nebo naopak agresivita, která často plní roli obranného mechanismu. I tato výchova dětí poznamenává. Obvykle jsou plni pocitů nedostatečnosti.

Nedostatečná výchova – je uplatňována v rodinách, kde mají rodiče na dítě málo času a nevěnují se mu. Dítě má pocit nezávislosti a chybí mu vzory. Některé dítě může reagovat nadměrnou potřebou zavděčit se, nepřetržitě hledá ocenění (např. snaha o výborné výsledky ve škole, strach ze špatné známky), jenže odezva od rodiče je nestabilní stejně jako uspokojování základních potřeb dítěte. Tyto děti často rodina přetěžuje neadekvátními požadavky: musejí pečovat o mladší sourozence, starat se o chod domácnosti apod. Následkem nedostatečné výchovy mohou být časté konflikty dítěte s vrstevníky, nezdárka se dostává do zvláštní pozice v kolektivu.

Lhostejná (laxní) výchova – v rodinách s tímto výchovným stylem zůstává jakýkoliv projev dítěte bez odezvy. Tyto děti nejsou ani chváleny, ani kárány a chybí jim rodičovská zpětná vazba a korekce. Následkem této výchovy může být nezralost dítěte, děti z těchto rodin se špatně orientují v sociálním prostředí, jejich vztahy se často rozpadají.

Pedocentrická výchova – dítě je středem zájmu celé rodiny. Samo si určuje, co chce a bude dělat, rodiče se jeho přání podřizují. Následkem uplatňování tohoto výchovného stylu jsou obvykle potíže dítěte se začleněním do skupiny vrstevníků. Není schopno respektovat a tolerovat ostatní, neumí se podřít a většinou je mezi ostatními dětmi i dospělými neoblíbené. Mívá konflikty s vrstevníky i dospělými.

Hypersenzitivní výchova (tzv. opičí láska) – v rodinách s tímto typem výchovy je dítě nekriticky přijímáno, hýčkáno a rozmazlováno. Děti z těchto rodin neumějí volit strategie k překonávání překážek, snadno se vzdávají a mívají velké potíže se začleňováním do kolektivu.

Zavrhující výchova – je někdy uplatňována v rodinách s postiženým dítětem nebo s dítětem, které z nějakého důvodu neplní očekávání rodiny – rodina nebo některý její člen jej odmítá, odstrkuje. Následkem zavrhující výchovy je nejistota dítěte, komplexy méněcennosti a neadekvátní způsoby k získání pozornosti ostatních.

Deklasující výchova – schopnosti a dovednosti dítěte jsou podceňovány. Rodiče dítě často zesměšňují, snižují jeho sebevědomí. Děti z těchto rodin mívají komplexy méněcennosti, nevěří si, nechtějí se do něčeho pustit. V mnoha případech se dopouštějí podvodů, mohou být pasivní nebo agresivní.

Preferující výchova – se někdy objevuje v rodinách s více dětmi: jedno z dětí je preferováno na základě pohlaví, pořadí mezi sourozenci, vzhledu, nadání apod. Následkem této výchovy jsou narušené vzájemné vztahy mezi sourozenci, které se přenášejí i do kolektivu.

Merkantilní výchova – neumožňuje dítěti vytvářet si představy o hodnotách. Dítě je bezdůvodně a jednostranně odměňováno, většinou finančně. Může být sobecké, lakomé, což se projeví ve vztazích s vrstevníky. Někdy se naopak snaží získat přízeň nákladnými dárky apod.

Perfekcionistická výchova – je uplatňována ambiciózními rodiči, kteří často své nenaplněné ambice přenášejí na dítě a tím ho přetěžují. U těchto dětí jsou časté únikové reakce, mívají psychické i somatické potíže.

Brutální výchova – uplatňuje neúměrné tělesné tresty, dítě je fyzicky i psychicky týráno. Následkem může být duševní i fyzické poškození dítěte.

Náhradní výchova – je poskytována, když je dítě z původní rodiny odebráno nebo původní rodina zanikla (úmrť rodičů apod.). Tyto děti mohou být umístěny v dětských domovech či v pěstounské péči nebo být osvojeny. Pěstounská péče nebo osvojení se za daných podmínek jeví z hlediska vývoje dítěte mnohem příznivější. Následkem náhradní výchovy může být zvýšená afektivní dráždivost dítěte, chybí mu pocit jistoty, snadno nastupuje citová deprivace, která má celoživotní dopad a vyvolává závažné poruchy v rozumovém i citovém vývoji.

Alternativní model rodiny – tvoří dvě ženy nebo dva muži; případně spolu žijí tři partneři, kteří dítě společně vychovávají. Dítě z takové netradiční rodiny může být kvůli tomu v centru pozornosti dětí i učitelů, což může vnést zmatek do vztahů v jeho zázemí. V současné době počet alternativních modelů rodin narůstá.

Změna výchovného stylu je dlouhodobá, často velmi obtížná a v některých případech nereálná. Nutné je postupovat v souladu s možnostmi a dovednostmi rodičů. Pokud se rodiče chtějí o změnu pokusit, osvědčuje se postup po krocích (Braun, 2014).

Možné problémy ze strany rodičů

Lze důvodně očekávat, že právě v případě nejpotřebnějších, výukově i výchovně nejproblematičtějších žáků může být spolupráce s rodiči velmi složitá. Někdy nejsou ochotni spolupracovat, zastávají názor, že školní vzdělávání není nejdůležitější pro život nebo že se o něj má v plném rozsahu postarat škola. Může se však stát, že nemají dostatečné schopnosti, dovednosti nebo možnosti zajistit odpovídající péči o dítě ve všech směrech. Někteří rodiče řeší natolik závažné existenční a další osobní problémy, že vzdělání dětí zůstává aktuálně na vedlejší koleji. Měli bychom také počítat s jejich nepříznivými zkušenostmi se školou, kdy spolupráci s ní už nedůvěřují. Nejběžnější nepříznivá varianta však spočívá v tom, že rodiče pod tlakem okolností vcelku upřímně přislíbí spolupráci a sliby vůbec nedodrží nebo je plní velmi krátce a jejich ochota rychle vezme za své (Mertin, Krejčová, 2013).

Rodiče nenavštěvují školu

Je dobré porozumět tomu, proč rodiče nechodí do školy. Jsou velmi zaneprázdnění, mají obavy, že budou zase kritizováni. Vědí, že budou muset poslouchat opět stejné stížnosti na dítě, řeší osobní problémy, přenášejí si neblahé zkušenosti z vlastního dětství, ve stejné době získali přesvědčení, že za vzdělání odpovídá škola a oni se o ně nemusí starat. Problémy pokládají za malichernost, uvědomují si, že dítěti nevěnují odpovídající pozornost apod. Nic z toho není omluvou pro nespolečenskou spolupráci, někdy však lez zvolit vyhovující přístup i podmínky komunikace, vhodnou dobu na schůzku, individuální kontakt v konzultačních hodinách, kompetentnější komunikaci, někdy i šikovný způsob nátlak apod.

Vhodné je komunikovat s rodiči přímo osobně nebo telefonicky a nabízet více termínů, nebo se zeptat kdy by se jim schůzka tento nebo příští týden hodila. Je třeba být připravený na náhodnou příležitost, kdy rodič doprovází dítě do školy, jde si pro úkoly, zaplatit fotografie apod. Samozřejmě je nutné počítat s tím, že v těchto situacích se může cítit zaskočený a odmítne se bavit o řešení problémů s tím, že pospíchá – učitel musí mít pro takovou reakci plné pochopení. Proto se také zeptá, jestli se mohou malou chvilku bavit o konkrétním problému. Pokud to není možné, zkusí domluvit schůzku na nejbližší možný termín. Rodič někdy raději akceptuje okamžitý rozhovor, než by musel jít do školy ještě jednou.

Když rodiče nereagují na vyzvání a opakovaně se nedostavují do školy, je třeba zesilovat aktivitu a tlak, trvat na schůzce, zvýšit autoritativnost pozvání.

Rodiče odmítají spolupracovat

Rodiče do školy sice dojdou, ale jsou zcela pasivní nebo prohlašují, že při řešení jakéhokoli problému ve škole jde o výlučnou kompetenci školy. Někdy navíc oponují tím, že je dítě doma nezlobí, a jde tedy určitě o vinu učitele. Jestliže oni si s ním doma poradí, musí si poradit také on. Není marné upozornit je na to, že ve škole jsou zcela jiné podmínky než doma, a zeptat se, jak vzorného chování konkrétně docilují.

Pro docílení spolupráce je vhodné klást následující otázky:

„Co budeme dělat pro to, aby se vašemu synovi/vaší dceři dařilo ve škole lépe, aby měl/a lepší výsledky, aby neměl/a problémy se spolužáky, s učiteli, aby chodil/a pravidelně do školy?“

„Jakou pomoc byste potřebovali vy, abyste situaci lépe zvládali?“

„Co pro zlepšení situace můžeme udělat my ve škole?“

Rodiče jsou agresivní

Někteří rodiče mohli v minulosti získat osobní zkušenost nebo přejímají cizí názor, že nejlepší obrana je útok, že se učitel lekne a „dá dítěti pokoj“. Někdy také očekávají stížnosti a kritiku a jsou dopředu připraveni bránit sebe i dítě. Vhodné je začít hovor vlídným, přátelským a rozhodným způsobem. Začít něčím pozitivním a klást otázky, co oni sami chtějí, jaké mají představy a co očekávají od školy. Později se ptát, co jim ve výchově funguje a co se jim daří. V žádném případě by se také neměl zvyšovat hlas, rodičům nic nevyčítat, nenadávat jim, nevyhrožovat, nepřipomínat minulé prohřešky.

Rodiče bagatelizují problémy dítěte

Rodiče zlehčují závažnost přestupků dítěte s odkazem na vlastní zkušenosti z mládí nebo s výhledem do budoucnosti („Vždyť jsou to jen děti. My jsme byli taky takoví a vyrostli jsme z toho. Dřív se z toho nedělaly takové problémy. Je to jen legrace, on to nemyslel vážně.“).

Ve škole je podstatné, že žák svým chováním a jednáním nedodržuje jednotná třídní pravidla, na kterých jsme se shodli nebo která jsou dána, aktuálně zdržuje v práci učitele, odvádí pozornost od učení, obtěžuje ostatní děti, brání jim v učení, snižuje jejich pocit bezpečnosti. Silným argumentem je, že v uvedených problémových situacích se plně baví pouze jedna strana, zatímco ostatní nikoli. Je důležité, aby se učitel při argumentaci, byť to může být pravda, neschovával za stížnosti dětí ve třídě („Děti se ho bojí, nekamarádí s ním, chodí si stěžovat.“) nebo ostatních rodičů („Jestli ho nedáte pryč, tak budeme pro své dítě hledat jinou školu.“), ale uváděl zejména vlastní důvody.

Rodiče slíbí (slibují), ale neplní dohodu.

Jde o nejběžnější problém, který se týká všech tří zúčastněných stran, tedy nejen rodičů. Je několik možných příčin. Na základě vlastních zkušeností rodiče chápou školu jako úřad, se kterým se nevyplácí diskutovat, je třeba všechno odkývat. Rodiče mají dobrou vůli splnit vše, co slíbili, cítí oprávněnost požadavků, ale pod vlivem dalších životních událostí velmi brzy poleví.

V případě, že rodiče tvrdí, že všechno dělají, učitel chce znát konkrétní postupy:

„Včera jste mu kontrolovali tašku?“

„Tento týden jste byli v SVP?“

„Poslední úkol z češtiny jste dělali s ním?“

„Kdy přesně jste byli navštívit psychiatra?“

Důležité je vhodně stanovovat cíle, kterých lze dosáhnout. Rodiče jsou sice svéprávní, nicméně v situaci „nátlaku“ slíbí často víc, než jsou schopni reálně splnit. Vždy je vhodné zařadit úkol, který je velmi jednoduchý na splnění a lze ho splnit prakticky okamžitě. Jeho přínos pak může být spíše motivační než faktický (Mertin, Krejčová, 2013)

Shrnutí

Podmínkou jakékoliv spolupráce je tedy bezesporu komunikace. Bez ní si nedokážeme představit porozumění, bez komunikace nemůžeme pochopit sami sebe. Komunikací s druhými jsme zpravidla ovlivňováni a také ovlivňujeme druhé. Toto působení jednoho na druhého nazýváme sociální interakcí. Neměli bychom zapomínat, že v komunikaci s rodiči by mělo jít o interakci vzájemnou. Komunikace může utvářet naše vztahy. Proto by jí měli přikládat velkou váhu, učit se efektivní komunikaci a zejména být empatičtí pro její nejrůznější formy a projevy. Pro sociální komunikaci je důležité správné poznávání druhých. To zahrnuje vnímání, interpretaci a předvídání lidských projevů. Jde o schopnost porozumět chování jiných lidí a orientovat se v mezilidských vztazích. Pokud je člověk schopen vnímat odlišné projevy druhých a správně si je vyložit, tak také sám může přizpůsobovat své chování, aby vzájemná komunikace byla co nejefektivnější. Naslouchání je také předpokladem ke vzájemné důvěře mezi lidmi. Důležitá dovednost je aktivní naslouchání. Je to způsob komunikace, kdy dáváme najevo, že rozumíme, ale neposuzujeme. A v neposlední řadě je také důležité uvědomit si, z jaké rodiny dítě pochází a jaké jsou její výchovné styly.

Otázky a úkoly

Uveďte příklad aktivního naslouchání.

Jak stres ovlivňuje komunikaci?

Jaká je podstata asertivní komunikace?

Jaká by měla být struktura rozhovoru s rodiči?

Uveďte strategie komunikace s bezohledně-agresivním rodičem. Co znamenají pojmy deklasující a merkantilní výchova?

Jak postupovat v případě, že rodič bagatelizuje problém?

Použitá literatura a prameny

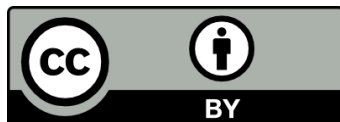
Braun R., Marková D., Nováčková J. Praktikum školní psychologie, Praha: Portál, 2014.

Vybíral Z. Psychologie lidské komunikace, Praha: Portál, 2000.

Gjuričová Š., Kubička J. Rodinná terapie – Systemické a narativní přístupy, Praha: Grada, 2003. DeVito J. A. Základy mezilidské komunikace, Praha: Grada Publishing, 2001.

Mertin V., Krejčová L. Problémy s chováním ve škole – jak na ně, Praha: Wolters Kluwer, 2013.

Matějček Z. Praxe dětského psychologického poradenství, Praha: Portál, 20



Tento dokument je publikován pod licencí Creative Commons Uvážte 4.0 Mezinárodní.
Pro podrobnosti licenčních podmínek navštivte <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>.