

Rodičovské stížnosti: Jak je řešit a předejít zbytečným konfliktům?

Mgr. Romana Brilová

I přes veškerou snahu celého kolektivu mateřské školy a i přes nejlepší spolupráci s rodiči se žádná mateřská škola nevyhne řešení stížností ze strany rodičů. Někdy jsou oprávněné, často však ne. Jak tedy stížnosti řešit? Pomůže dodržovat určitou následnost kroků, když stížnosti vyřizujete? A proč si udělat z rodičů spojence?

Mateřská škola je místem, kde se setkávají různé pohledy, očekávání a přístupy k výchově dětí. Přestože se celý pedagogický tým snaží vytvořit co nejpříznivější prostředí, nelze se vyhnout situacím, kdy rodiče vyjádří nespokojenost. Stížnosti mohou být oprávněné, někdy však pramení z nedorozumění či neinformovanosti. Klíčem k jejich zvládnutí je nejen správný postup při jejich řešení, ale také prevence konfliktů a budování otevřené komunikace mezi školou a rodiči. Především bychom měli mít na paměti, že vždycky stížnost, ať už oprávněná, či nikoliv, obsahuje sdělení, které může poukázat na něco, co již ve své bublině nemusíme vnímat.

Jakou dokumentací ošetřit rodičovské stížnosti?

- 1) Jako jeden z důležitých dokumentů mateřské školy je **Školní řád**, kde by měl být napsán postup při šetření stížnosti. Ve školním řádu je uvedena zmínka o postupu při vyřizování stížností.
- 2) Dalším dokumentem, jenž obsahuje postup při podávání stížností, je **Krizový intervenční plán**, který také obsahuje postup ředitelky ma-

teřské školy v případě stížnosti. V tabulce níže jsou uvedeny postupy, jež by měly být v mateřské škole funkční.

- 3) A posledním zde uvedeným dokumentem je **Směrnice školy – šetření a vyřizování stížností a podně-**

plán, podle kterého bude mateřská škola postupovat v případě ohrožení dětí patologickými jevy.

Směrnice definuje pojmy, jako je stěžovatel, stížnost, protokol, postupy od přijímání stížností až po šetření stížností a po přijetí opatření.

„Žádnou stížnost nebereme na lehkou váhu, ke všem přistupujeme zodpovědně a případná pochybení ve stížnosti prošetříme.“

tů, který nejlépe specifikuje postup řešení stížností.

Při vyřizování stížností bude ředitelka postupovat takto:

- Případ prošetří na pracovišti.
- V případě zjištění nesrovnalostí zajistí odbornou pomoc.
- Stěžovateli vydá vyjádření do 30 dnů, v naléhavém případě do 15 dnů.
- Případ projedná se všemi zaměstnanci a podle závažnosti případu upraví podmínky tak, aby se zajistil klidný chod mateřské školy.
- Stěžovatel nemá právo nikoho urážet ani napadat, ani osobně ani v e-mailové korespondenci.
- Na webových stránkách mateřské školy je uložen krizový a intervenční

Orgán veřejné moci

Definice o oprávnění orgánu veřejné moci zní: „Každý orgán je oprávněn šetřit pouze stížnosti v rozsahu kompetencí, které vyplývají z charakteru jeho činnosti a které jsou mu svěřeny příslušnými právními předpisy. Stížnosti, jejichž prošetření nenáleží do jeho kompetence, by měl postoupit věcně příslušnému orgánu či instituci a vyrozumět o tom stěžovatele. Není-li ze stížnosti zřejmé, který orgán je příslušný k řešení stížnosti, je žádoucí o tom rovněž stěžovatele vyrozumět, požádat ho o zpřesnění nebo doplnění stížnosti tak, aby bylo zřejmé, jaké oblasti se týká, a kdo je tudíž kompetentní k jejímu prošetření.“

Z definice vyplývá, že ředitel školy:

- Rozhoduje ve všech záležitostech týkajících se vzdělávání.
- Plně odpovídá za odbornou a pedagogickou úroveň vzdělávání a školských služeb (§ 164 školského zákona), tedy i za působení pedagogických pracovníků a ostatních pracovníků, nad nimiž v rozsahu zákona práce rozhoduje výlučně a zcela samostatně.

Co je stížnost a jak ji podat?

Za stížnosti jsou pokládána podání, kterými se stěžovatel domáhá ochrany svých vlastních práv a požaduje zlepšení ve vlastním zájmu (resp. v zájmu svého dítěte). Stížnost obsahuje opravdová nebo zdánlivá pochybení, jejichž důvodnost nebo nedůvodnost je třeba ověřit podrobným a objektivním šetřením. Ke stížnosti je potřeba přistupovat zodpovědně a **nebrat ji na lehkou váhu**. I stížnost pronesená jen v šatně by měla mít odezvu a mateřská škola by se jí měla zabývat.

Jakým způsobem tedy může rodič stížnost podat?

- Ústně: stížnost pronesená před učiteli či jinými zaměstnanci. Ústní stížnost musí zaměstnanci sdělit ředitelce mateřské školy, aby se k ní postavila a zavedla další postupy dle směrnice.
- **Písemně**: tato forma stížnosti bývá nejčastější. Ředitelce či učitelkám stěžovatel pošle e-mail, dnes již převládá e-mailová forma korespondence nad formou listinnou.
- **Formou petice**: což je písemně podaný požadavek občanů, tzv. petentů, budto parlamentu či jinému zastupitelskému orgánu, nebo vládě či hlavě státu, případně jinému orgánu státní a veřejné moci. Petiční právo patří do politických práv. Různé typy petic jsou v různé míře závazné pro orgány veřejné moci; v některých případech plyne z petice splňující určité podmínky konkrétní právní nárok, obecně zpravidla povinnost adresáta se obsahem petice zabývat.



Postup při šetření stížnosti

- Zaevidování stížnosti: musí obsahovat datum, formu stížnosti, způsob šetření.
- Odpověď s nabídkou osobní konzultace: osobní konzultace je výhodná, pokud je druhá strana ochotná se dohodnout.
- Osobní konzultace: na osobní konzultaci je vhodné vzít ještě jednu osobu, v našem případě učitelku, pokud se stížnost týká výchovně-vzdělávacího procesu.
- Zapsání stížnosti do listu s názvem evidence stížnosti: stížnost musí ředitelka evidovat, neboť pokud stěžovatel nebude s výsledky šetření spokojený, bude zřejmě oslovovat další kontrolní orgány. Buď zřizovatele, případně ČŠI. Nezapsané a nepodepsané řešení jako by ani neexistovalo.
- Při stížnosti na výchovně-vzdělávací činnost musí ředitelka jít na hospitaci.
- Po hospitaci vyvodí ředitelka závěr z hospitační činnosti.
- S výsledky hospitace seznámí stěžovatele.

Předcházení stížnostem

Jedním z nejdůležitějších způsobů předcházení stížnostem je komunikace. Když rodič získá k mateřské škole důvěru, je to první krok k předcházení konfliktů s rodiči. Podívejme se na problém z pohledu rodiče. Rodič dává do mateřské školy to nejcennější, co má, a to je jeho dítě. Dítě je malé, neumí se bránit. A rodič, který nemusí mít hned od začátku k mateřské škole důvěru, může mít o dítě strach. A rodič, když má o dítě strach, jak říká klasik, může se proměnit ve lvici. A my, jako mateřská škola, potřebujeme **rodiče získat na svoji stranu**. Aby se právě z rodiče stal nečekaný spojenec. K předcházení stížnostem můžeme využít tyto nástroje:

- Vstřícné a aktivní naslouchání: při oslovení mimo oficiální schůzku.
- Neformální konzultace: formou snědaně s ředitelkou, čaje o páté, při akcích konaných mimo školu.
- Formální konzultace: hodnocení dětí, zde můžeme ukázat svou profesionalitu a vstřícný přístup. Najít si vždycky něco, za co můžeme dítě pochválit.
- Dílničky a různá setkání pro děti a rodiče.

Kazuistika

„Matka dítěte si prostřednictvím e-mailu stěžovala na pitný režim v mateřské škole. V jídelníčku nebylo zaznamenáno, že děti mají po celý den k dispozici kromě čaje, mléka, kakaa či bílé kávy také čistou vodu. A že děti mají občas k obědu sladká jídla. Ředitelka matce odepsala a nabídla řešení, že si dají schůzku a vysvětlí si, jakým způsobem probíhá v mateřské škole pitný režim a stravování dětí. Společně se sešly asi za týden. Ředitelka měla při rozhovoru přítomnou učitelku, která má příslušnou holčičku na třídě. Při rozhovoru společně našly řešení, ředitelka matku utvrdila v tom, že děti mají pitnou vodu k dispozici po celý den a že sladké jídlo mají děti občas, podle potřebního koše, což nakonec matce dle jejích slov nevadilo. Matka měla možnost se vyjádřit v místním časopise, kam napsala článek o správných stravovacích návycích. Zároveň ředitelka mateřské školy uspořádala besedu s výživovou poradkyní, které se zúčastnila i matka, která si stěžovala. Ředitelka pravidelně pořádá tzv. Čaj o páté, kam matka holčičky také chodí a je v debatách s ředitelkou aktivní.“

Výsledek z kazuistiky je pozitivní. Matka je aktivní, snaží se do akcí mateřské školy zapojovat. Na tomto příkladu si je možné uvědomit, že z rodiče, který si stěžuje, se může stát nečekaný, ale důležitý spojenec. Samozřejmě takového výsledku není možné vždy dosáhnout. Nicméně je dobré, když se něco podobného povede.

Stoický přístup a koučovací principy

Ve chvíli, kdy je situace vyhrcoená, je potřeba zachovat pokud možno stoický klid. Buď můžeme problém zaparkovat a říct rodiči, že se s ním samozřejmě budeme bavit, ale až bude situace příhodnější, a dáme si schůzku jindy. Mezitím se na schůzku připravíme a můžeme proběhnout jindy, v době, kdy již první emoce opadnou a můžeme se pustit do věcné debaty. Při konzultaci nezapomeňme na **koučovací principy**:

- 1) Svoboda a zodpovědnost
- 2) Nikdo nechce škodit
- 3) Myslíme různě a je to OK
- 4) Orientujeme se na řešení
- 5) Pokrok dokáže uskutečnit každý

- 6) Každý může zažít úspěch
- 7) Jsme partneři na stejné úrovni
- 8) Myslíme pozitivně, upřednostňujeme silné stránky
- 9) Člověk má všechny zdroje, které ke změně potřebuje
- 10) Měníme jen to, co změnit můžeme (sami sebe)

V podstatě všech deset principů se hodí i při řešení stížností.

Proč chceme předcházet stížnostem?

Předcházení stížnostem je důležitým krokem, aby si rodič nestěžoval zřizovateli či ČŠI. Mnohdy se může stát, že stížnosti u uvedených orgánů přes veškerou snahu nezabráníme, nicméně měli bychom se pokusit svými kroky a komunikačními dovednostmi takové stížnosti eliminovat na minimum. Pokud již na takovou stížnost dojde, tak vždycky přijde kontrola, která bude chtít vidět, jak mateřská škola postupovala při šetření stížnosti. Proto je důležité mít **veškeré situace zaznamenané a podepsané**.

Nyní si shrňme, jak přistupovat ke stížnostem. Mějme na mysli, že se pohybujeme na tenkém ledě, nicméně i z vyhrcoené situace, která je svým způsobem hrozbou, se může stát příležitost. Příležitost, kdy se rodič stane nečekaným spojencem, jenž pochopí, že nikdo z mateřské školy nechce škodit jeho dítěti. Často, i když rodič nemusí mít ve všem pravdu, může poukázat na nějaký jev, který by mateřská škola mohla změnit. Mohlo by se říct, že nám takový rodič nastaví zrcadlo. Rodiče jsou důležití aktéři při výchově a vzdělávání svých dětí a v demokratických státech jsou hlavním vychovatelem svých dětí. Proto je důležité věnovat jakýmkoli stížnostem, podnětům či návrhům pozornost. Tím, že se jejich podnětům věnujeme, prohlubujeme důvěru mezi mateřskou školou a rodiči.

Autorka je ředitelkou
Mateřské školy Ondřejov.

