

Komunikace s rodiči bez stresu:

Jak zvládat náročné rozhovory a budovat vzájemný respekt

Mgr. Věra Havlíková

V mateřské škole se pedagogové se zákonnými zástupci setkávají denně, a to jak při předávání dětí, tak při dalších aktivitách organizovaných školkou. Někteří pedagogové tvrdí, že kontakt s rodiči je na jejich práci vlastně to vůbec nejtěžší a nejvíc stresující. Čím to je a kde jsou hlavní problémy v komunikaci se zákonným zástupcem, na to jsme se zeptali speciální pedagogy Veroniky Ješátkové.

Co je důležité mít na vědomí a jaké jsou důležité zásady v mateřských školách při komunikaci se zákonnými zástupci?

Není to jednoduchá otázka. Komunikace je základ, škoda, že nás to neučí už na fakultách, ve školách, jak nenásilně komunikovat a sdělovat, co potřebujeme. Učitelé se obávají komunikovat s rodiči, sdělovat třeba i nepříjemná témata, ale pokud je nesdělí, efektivní komunikace nefunguje. Myslím si, že to první, co učitel musí udělat, je uvědomit si, **co vlastně chce rodičům sdělit**. Co je cíl, který chce dosáhnout. A pokud si je jistý, že to, co chce sdělit, je ve prospěch dítěte, a nehraje v tom roli jeho ego a dokazování si moci, tak už je na cestě, kam se vypravit dál. Je potřeba **být autentický**, říkat to tak, jak to cítí, a říkat to s laskavostí a brát rodiče jako partnery. Brát rodiče jako experty na jejich dítě. Mokrát jsem se setkala se situacemi, kdy učitelé radí rodičům, jak mají vychovávat své dítě, ale zároveň strašně neradi slyší, když rodič radí učitelům, jak mají učit. Je potřeba si uvědomit, že největší expert

na své dítě je rodič. Vysoké procento rodičů má své děti opravdu rádo a dělá to nejlepší, co pro ně může dělat, nebo si alespoň myslí, že v danou chvíli dělají to nejlepší. V tomto duchu doporučuji k rodičům přistupovat a najít společný průnik, kde se můžeme potkat.

Co je v komunikaci neefektivní a čeho by se měl pedagog při komunikaci s rodičem vyvarovat?

Neměl by se nechat strhnout zbytečnými emocemi. Ty k nám patří, ale pro efektivní komunikaci je dobré je umět ukočírovat. Mít **nastavené hranice**, nenechat se manipulovat rodičem k něčemu, s čím nesouhlasí, a jen pro

začít cítit nekonformně, často začne útočit, protože se cítí ohrožen, takto se brání a z komunikace se stává přestřelka, kdo s koho.

Pedagogové se denně setkávají s různými typy rodičů, jsou mezi nimi i rodiče s agresivními způsoby jednání, nebo naopak rodiče, kteří vůbec neví, jak ve škole komunikovat, podávají jen minimum informací. Máte nějaká doporučení, jak komunikovat s různými typy rodičů a jak se v takových chvílích zachovat?

Je jedno, s jakým typem rodiče komunikujeme, **základem je přijetí**. Ro-

” **Pedagog by si měl uvědomit, že největší expert na své dítě je rodič, tak k tomu přistupovat a najít společný průnik.**

klid s rodičem souhlasit, i když vnitřně cítí, že to není dobře. Pohlídat neverbální komunikaci (nekoulet očima, různé úšklebky), protože rodič se může

dič nesmí cítit z pedagoga nadřazenost. Mělo by to být společné hledání cesty ve prospěch dítěte. U komunikace s agresivním rodičem určitě platí

nastavování hranic. Doporučuji ze své pozice popsat, jak se při takovém rozhovoru cítím, například: „Pane Nováku, vy tady na mě zvyšujete hlas, já v této

sociální pedagog, který by s takovými situacemi pomáhal. Organizace SOFA například pilotuje metodu case managementu, existují další programy

je celá řada přeložených materiálů, doporučuji využívat organizace, jako je META (<https://meta-ops.eu/pedagogicti-pracovnici/>) nebo Most PRO a další, kde se dají využít i dvojjazyční asistenti a podobně.

” V případě nezdaru či při pocitu velkého tlaku je vhodné využít kolegiální podporu, například Učitelská platforma nabízí supervize zdarma.

konverzaci v takovém případě nemohu pokračovat. Pojdme to nastavit jinak.“ Je také dobré mít rozhovor již **dopředu připravený** a neřešit věci mezi dveřmi. Připravit pro rozhovor klidné místo, kde si řekneme, co je cílem, kdo u rozhovoru bude a kam směřujeme. U rodiče například s nízkými rodičovskými kompetencemi přizvat třeba i **někoho z neziskového sektoru**, kdo s komunikací pomůže. Protože často se takovému rodiči vysvětlují věci, které sám ve své rodině nezažil nebo jim nerozumí, a potom je v této komunikaci ztracen a potřebuje oporu a jistotu ještě v další osobě, která mu pomůže situaci lépe pochopit. Školám obecně **schází**

na podporu rodičů s nízkými kompetencemi. A pořád je to o hledání cesty. Spíše hledat, co pro efektivní komunikaci můžeme udělat, než říkat, že něco nejde.

Specifická komunikace bývá s rodičem s odlišným mateřským jazykem. Jak se na takovou situaci dobře připravit?

Je to obdobné jako u rodiče s nízkými rodičovskými kompetencemi, ve smyslu využívání podpory. Na rozhovor se **připravit pomocí dostupných podpor**, mít připravené materiály v jazyce rodiče. Například na webových stránkách NPI ČR (<https://cizinci.npi.cz/>)

Můžete uvést příklady aktivit, které jsou pro budování vztahů a vytváření pozitivního klimatu ideální?

Upevňování dobrých vztahů mezi rodinou a MŠ pomáhá celá řada aktivit. Obecně platí, že když do společných aktivit vtáhneme rodiče nebo i širší rodinu, mají větší pocit, že se podílejí na něčem společném, že je to i jejich. Je to **podpora participace**. A co je moje, na tom mi záleží, a chci, aby to bylo to nejlepší. Posilování spolupráce a dobrých vztahů pomáhá celá řada aktivit – zahradní slavnosti, besídky, **společné tvořivé dílničky**. Ty jsou obzvláště doporučovanou aktivitou. Je to společně strávený čas rodičů nebo prarodičů s dítětem nad společnou činností, utužuje to vztahy. A není to jen paní učitelka, která v prostorách mateřské školy předává znalosti a dovednosti, ale i ten



rodinný příslušník. Mateřské školy mají tu výhodu oproti základním školám, že mají k rodičům blíž a setkávají se s nimi prakticky denně.

Pedagogové s rodiči neřeší jen příjemné věci, ale často uvádějí, že neví, jak zahájit a vést komunikaci s rodičem při nepříjemných tématech, například u pozdních příchodů nebo odchodů dětí nebo když rodiče opakovaně do školky přivedou nemocné dítě a podobně.

Doporučuji jednat na rovinu a upřímně. „Paní Nováková, čeká nás rozhovor, nebude to pro mě moc příjemné a necítím se u toho dobře, ale půjdeme si o tom promluvit a zkusme najít cestu. Opakovaně jste do školky přivedli nemocné dítě. Rozumím tomu, že je to těžké, že pro něj nemáte hlídání, nám to ale způsobuje také problémy směrem k ostatním dětem i rodičům.“ Pořád s rodičem **mluvit z té mé pozice**, jak já to mám, jak já se u toho cítím. A rodiče nesoudit, ale zkompetentňovat. Vy jste jediný, kdo mi s touto situací může pomoci. Vy jste expert na vaše dítě. Autenticita je důležitá. Když je člověk naopak nervózní a nahodí si nějakou masku, tak to v tom druhém člověku budí nepříjemný pocit. Jsme naladěni na druhé bytosti, jsme emocionální. A když vidím něco jiného, než cítím, tak

to ve mně vyvolává zmatek a nejistotu. Chceme, aby se ten náš komunikační partner cítil v bezpečí a jistě.

Komunikace se zákonnými rodiči, zvláště když je nějak vyostřená nebo náročná, často se opakuje s jedním nebo více rodiči, může narušit psychickou rovnováhu pedagoga. Jak by měl pečovat o svůj profesní i osobní wellbeing?

Péče o wellbeing je důležitá a jsem moc ráda, že se ve školství o péči o wellbeing mluví stále častěji. Například v sociální oblasti je to už naprosto běžná věc, že nejprve musím opečovat sebe a potom se můžu starat o druhé. Dost často také používám ten příměr z letadla, kdy nám letušky říkají, že musíme nejprve kyslíkovou masku nasadit sobě a potom teprve dětem a všem ostatním. Takto by to mělo být i ve školství. Pokud vím, že mě čeká náročný rozhovor, na který se z jakéhokoli důvodu vůbec necítím, tak si pozvu někoho, kdo tam bude se mnou, kdo mi s tím pomůže, někdo z vedení nebo další kolegyně. Protože ve školství na to **nemusíme být sami**, i když to tak často vypadá. Pokud dojde k tomu, že ten rozhovor nedopadne nebo na sobě cítím obrovský tlak, doporučuji **využít kolegiální podporu** formou například supervize, intervize. Například Učitel-

ská platforma nabízí supervize zdarma. Je důležité znovu nabrat síly a preventovat syndrom vyhoření. Dají se využít různé formy terapie, i online verze, hrazené zdravotní pojišťovnou.

Kdy je a není vhodné přizvat dítě ke komunikaci mezi rodičem a pedagogem?

Záleží na tom, která témata se probírají. Pokud jsou to témata, která se dotýkají dítěte, chceme slyšet jeho hlas, například nějaké dohody o tom, jak se dítě bude chovat lépe, očekávaným způsobem, tak je dobré u rozhovoru dítě mít. Budou tam zaznívat konkrétní návrhy, budeme chtít vědět, co si dítě o tom myslí, co pro to může a chce udělat. Stanovujeme i termíny, **do kdy chceme vidět výsledek** u dítěte, ale třeba i u rodiče nebo školy. Velmi doporučuji u rodičů cizinců nebo například s nízkou rodičovskou kompetencí dávat kratší termíny a nabídnout i pomoc, třeba **kontrolním telefonátem ověřit**, zda se domluvený požadavek daří naplňovat. Pokud ale nastanou situace, které nejsou vhodné, aby dítě slyšelo, dítě k rozhovoru samozřejmě nezveme. Učitel musí mít nastaveny hranice. Zažila jsem situaci, kdy rodič trval na přítomnosti dítěte, ale probíraly se záležitosti, které nepříslušely dětským uším, a bylo nutné trvat na tom, aby dítě přítomno nebylo, jinak se rozhovor neuskuteční.

Komunikaci také někdy může zkomplikovat samotné dítě.

Pokud by to byla situace, kdy dítě řekne, jak se doma o paní učitelce mluví, co o ní nebo o mateřské škole říkají rodiče, tak doporučuji nejdříve zpracovat své emoce. Děti doma slyší různé věci, často si přibarvují nebo situaci pochopí v nesprávných souvislostech. Je dobré o tom s rodiči mluvit a třeba i s trochou nadsázky rodičům sdělit, že také často nevěříte tomu, co děti říkají, že se děje u nich doma. Že **informace od dítěte jsou obousměrné**. Pokud o nějaké informaci od dítěte rodič pochybuje, doporučte mu, aby se přišel zeptat a o situaci otevřeně komuniko-





val, protože tak předchází nedorozumění. Pokud bychom obráceně nabyli dojmu, že se doma kolem dítěte děje něco závažnějšího, je nejen pro segment školství výborná pomůcka tzv. **karta KID**, kde jsou popsány příznaky, kterých si všímat, sledovat. Pokud dítě i v delším horizontu popisuje nějaké situace, nebo má třeba modřiny, šrámy v různém stadiu hojení, doporučuji se poradit i s odborníky, jak postupovat, co s danou situací můžu dělat. Je to tenký led. Je důležité dbát opatrnosti, abychom situaci nešetným způsobem nezhoršili. Kromě karty KID lze využít poradnu Centra Locika, telefonní linku Linka pro rodinu a školu nebo poradny Krizových center, kde jsou krizoví intervenenti, kteří dobře poradí, co se dá dělat a na co si dát pozor.

Jakou roli hraje omluva v komunikaci?

Omluva je mocný nástroj. Pokud si člověk chybu uvědomí, měl by se omluvit a nést důsledky svého chování. Měli bychom **být schopni se omluvit** jak dítěti, tak rodiči. V omluvě ale musí být ta tzv. účinná lítost. Pokud bude

omluva pouze formální, bez pocitu, že jsem udělal chyby, tak je omluva spíše neefektivní, nedůvěryhodná. Pro učitele je prvotní, že učí děti, a když děti vidí, že jsme schopni uznat chybu, tak v nich zaséváme semínko, že také budou schopni se v budoucnu omluvit a uznat svou chybu.

Co byste chtěla popřát pedagogům v mateřských školách pro podporu jejich práce?

Aby rok, který je čeká, byl poklidný. Aby výzvy, které přijdou, zvládli efektivně, bez ztráty kytičky. Aby se nebáli chybovat, aby si dokázali říkat o pomoc a využívali podpor, které jako pedagogové můžeme mít, a byli k sobě laskaví.]

Autorka rozhovoru pracuje jako advokační expertka SOFA a spolupracuje externě s redakcí.



Mgr. Veronika Ješátková

Veronika Ješátková je speciální pedagožka a etopedka. Působila 15 let v dětském domově se školou jako učitelka. V letech 2020–2023 byla vedoucí v projektu Pro zdraví duše, který usiloval o posílení podpůrné sítě pro děti a mládež do 18 let v rámci prevence duševních onemocnění. Nyní působí jako školní speciální pedagog na ZŠ Pardubice Spořilov a zároveň pracuje pro Agenturu sociálního začleňování v projektu Desegregace ve vzdělávání. Od roku 2020 spolupracuje se SOFA (dříve Česká odborná společnost pro inkluzivní vzdělávání) jako lektor a kouč PBIS.