

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA PEDAGOGICKÁ

KATEDRA PEDAGOGIKY

**KOMUNIKACE MEZI PEDAGOGEM MŠ A RODIČEM V
NEPŘÍJEMNÝCH SITUACÍCH**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Petra Neužilová

Předškolní a mimoškolní pedagogika: Učitelství pro mateřské školy

Vedoucí práce: Mgr. Milan Podpera, Ph. D.

Plzeň, 2022

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a zdrojů informací.

V Plzni, 2022

.....

Podpis

PODĚKOVÁNÍ

Ráda bych poděkovala panu Mgr. Milanu Podperovi za odborné vedení bakalářské práce, jeho ochotu, kterou mi věnoval při jejím zpracování. Děkuji veškerým respondentům, pedagogům, kteří se podíleli na výzkumu.

OBSAH

SEZNAM ZKRATEK	3
ÚVOD.....	4
TEORETICKÁ ČÁST	6
1 KOMUNIKACE	6
1.1 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE	7
1.2 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	7
2 OSOBNOST PŘEDŠKOLNÍHO PEDAGOGA	9
3 RODINA A RODIČE	11
3.1 TYPY RODINY	11
3.1.1 Rodiny stabilizovaně funkční	11
3.1.2 Rodiny, které mohou mít menší/větší problémy	11
3.1.3 Problémové rodiny	12
3.1.4 Dysfunkční rodiny	12
3.1.5 Afunkční rodiny	12
3.1.6 Nezralá rodina	12
3.1.7 Přetížená rodina	13
3.1.8 Ambiciózní rodina	13
3.1.9 Perfekcionistická rodina	13
3.1.10 Rozmazlující (protekcionistická) rodina	14
3.1.11 Odkládající rodina	14
3.1.12 Disociovaná rodina	14
3.1.13 Rozvodová/Střídavá rodina	15
3.2 SOCIOEKONOMICKÝ STATUS RODINY	15
3.3 VÝCHOVNÉ STYLY A POSTOJE RODIČŮ	16
3.4 AUTORITÁŘSKÁ VÝCHOVA	16
3.5 LIBERÁLNÍ VÝCHOVA	17
3.6 DEMOKRATICKÁ VÝCHOVA	18
3.7 PROJEVY RODIČŮ	19
3.7.1 Vstřícný rodič	19
3.7.2 Vyptávající se rodič	19
3.7.3 Rodič nechápající problém	19
3.7.4 Rodič je slovně agresivní	19
3.7.5 Rodič obviňující ostatní	20
3.7.6 Psychicky nemocný rodič	20
3.7.7 Rodič, který neumí problém vyřešit	20
3.8 OSOBNOST RODIČE	20
4 PROBLEMATICKÉ SITUACE	22
4.1 DÍTĚ MÁ POMALÝ VÝVOJ	22
4.2 DÍTĚ NAVŠTĚVUJE ŠKOLU NEMOCNĚ	22
4.3 DÍTĚ JE VYZVEDÁVÁNO POZDĚ Z MŠ	23
4.4 DÍTĚ NEZVLÁDÁ ZMĚNY	23
4.5 DÍTĚ V MŠ NEJÍ	23
4.6 DÍTĚ JE CITLIVÉ A NEZAČLEŇUJE SE	23

4.7	DÍTĚ NEDODRŽUJE REŽIM DNE	24
4.8	DÍTĚ SE POMOČUJE	24
4.9	DÍTĚ NENÍ VHODNĚ VYBAVENO DO MŠ	25
4.10	DÍTĚ MÁ SEXISTICKÉ SKLONY	25
4.11	AGRESIVITA.....	25
4.12	VULGARITA	26
4.13	DÍTĚ MÁ MANIPULATIVNÍ CHOVÁNÍ	26
4.14	DÍTĚ SE NEADAPTUJE, NEZAPOJUJE DO KOLEKTIVU	26
4.15	ZRANĚNÍ DÍTĚTE	26
4.16	DÍTĚ SE NECHOVÁ K OSTATNÍM OHLEDUPLNĚ	27
4.17	DÍTĚ JE NEPOZORNÉ.....	27
4.18	DÍTĚ JAKO OBĚŤ	27
5	PARTNERSKÝ VZTAH A KOMUNIKACE S RODINOU	28
5.1	EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE S RODIČI	29
5.2	PŘÍPRAVA NA ROZHOVOR S RODIČEM V NEPŘÍJEMNÉ SITUACI	30
5.2.1	Příprava	30
5.2.2	Relaxace	31
5.2.3	Prostředí	31
5.3	FÁZE ÚSPĚŠNÉHO ROZHOVORU	31
5.4	PRŮBĚH ROZHOVORU.....	32
5.5	ZÁVĚR ROZHOVORU	34
	PRAKTICKÁ ČÁST	35
6.1	STANOVENÍ VÝZKUMNÝCH CÍLŮ	35
6.2	STANOVENÍ HYPOTÉZ	35
6.3	METODIKA PRÁCE.....	35
6.4	CHARAKTERISTIKA ZKOUMANÉHO VZORKU	37
6.5	PRŮBĚH PRŮZKUMU.....	37
6.6	VÝSLEDKY VÝZKUMU.....	39
6.7	OVĚŘENÍ PŘEDPOKLADŮ.....	68
6.8	SHRNUTÍ A NÁVOD K ŘEŠENÍ.....	70
	ZÁVĚR.....	76
	RESUMÉ.....	78
	SEZNAM ZDROJŮ.....	79
	SEZNAM TABULEK A GRAFŮ	81
	PŘÍLOHY	83

SEZNAM ZKRATEK

CNS	Centrální nervová soustava
IZS	Integrovaný záchranný systém
MŠ	Mateřská škola
OSPOD	Orgán sociálně-právní ochrany dětí
OŠD	Odklad školní docházky
PPP	Pedagogicko-psychologická poradna
SPC	Speciálně pedagogické centrum
SŠ	Střední škola
VČ	Volný čas
VOŠ	Vyšší odborná škola
VŠ	Vysoká škola
ZŠ	Základní škola

ÚVOD

Téma bakalářské práce je „Komunikace mezi pedagogem MŠ a rodičem v nepříjemných situacích“. Práce je rozdělena na dvě hlavní části, na teoretickou a praktickou část.

Problematiku komunikace mezi pedagogem a rodičem v nepříjemných situacích jsem si zvolila, jelikož se právě sama obávám této situace ve své budoucí praxi. Komunikace s rodiči bývá častým řešeným tématem, který trápí mnoho pedagogů. Rozhodla jsem se zabývat touto problematikou, abych shrnula veškeré zkušenosti, které budu čerpat od zkušených pedagogů. Na základě jejich konkrétních situací bych si chtěla uvědomit a vštěpit správné techniky a vyvarovat se nevhodných přístupů. V rámci této práce bych ráda došla k uvědomění si potřebných komunikativních schopností a nezbytností pro úspěšnou spolupráci s rodiči. Následně bych chtěla ve své praxi tyto zásady a způsoby komunikace uplatňovat.

V teoretické části, v první kapitole, se dozvíte o základních informacích týkajících se komunikace. Ve druhé kapitole se dočtete o osobnosti předškolního pedagoga, který musí zastupovat určité vlastnosti a schopnosti, aby dosáhl úspěšné komunikace s rodiči. Dále se bude rozebírat téma „rodina“ a konkrétně rodiče, kteří mají velký vliv při řešení problémové situace. Pedagog se při každém rozhovoru a při každém problému setkává s jinými rodiči, na základě čehož musí upravovat přístup při komunikaci. Rozhovor se uzpůsobuje na základě typů rodin, jejich výchovných stylů a osobnosti konkrétního rodiče. Další kapitola teoretické části se bude zabývat konkrétními problémovými situacemi, které mohou v MŠ nastat. Závěrečná kapitola se už bude zaměřovat na komunikaci s rodičem. Dozvíte se, že je vhodné navázat se zákonným zástupcem partnerský vztah a vést s ním rozhovor formou efektivní komunikace. Do páté kapitoly se zahrnou nedirektivní přístupy, kterými jsou akceptace, autenticita a empatie. Sepsaná zde bude fáze rozhovoru, jeho příprava, průběh a závěr.

V praktické části budou využity dva druhy výzkumu, kvantitativní a kvalitativní.

Kvantitativní výzkum bude probíhat prostřednictvím dotazníkového šetření, na základě čehož se potvrdí či vyvrátí stanovené hypotézy. První hypotéza bude zjišťovat, jestli délka praxe ovlivňuje jistotu v komunikaci s rodiči v nepříjemných situacích. Druhá hypotéza se bude zaměřovat na to, zda se pedagogové s vysokoškolským vzděláním cítí být připravenější na komunikaci s rodiči v nepříjemných situacích než středoškolští pedagogové. Zda

pedagogové s kratší praxí vnímají jako složitější schopnost vhodně reagovat na reakci rodiče než vést rozhovor s rodiči na partnerské úrovni, se dozvíte ze třetí hypotézy.

Kvalitativní výzkum bude založen na dvou rozhovorech s pedagogy z MŠ. Každý rozhovor s jednotlivou osobou se bude zaměřovat na dvě odlišné situace–komunikace o problému, který se vztahuje na dítě samotné; komunikace o problému ve vztahu dítěte s dalšími dětmi. Pokud si práci přečtete, uvidíte, jakým způsobem se dají konkrétní problémové situace vyřešit.

TEORETICKÁ ČÁST

1 KOMUNIKACE

Pojem komunikace představuje sdělování a přijímání nějaké zprávy (komuniké) mezi lidmi (komunikátory a komunikanty). Komunikátor sděluje příjemci obsah, který musí danou zprávu vnímat a rozšifrovat. Po celou dobu se komuniké, sdělení, přenáší v komunikačním kanálu (Schneiderová a Schneider, 2012, s. 10).

Schneiderovi v knize zmiňují, že na komunikaci působí vnější i vnitřní faktory.

Vnitřní kontext komunikace

Průběh komunikace je ovlivněn psychickým (mentálním) stavem jedince, který se zakládá na jeho zkušenostech, prožitcích, úrovni inteligence, myšlení, představivosti a procesu učení. Emoční stav člověka hraje při sdělování informací velkou roli. Na základě svých emocí přistupuje jedinec k dané situaci. Při dorozumívání záleží na tom, zda jedinec řeší situaci optimisticky, nebo pesimisticky. Zásadním faktorem je osobnost člověka, jeho charakteristické rysy, temperament, sebevědomí, postoje a mnoho dalších vnitřních faktorů (Schneiderová a Schneider, 2012, s. 14).

Závisí také na poznatcích jedince o komunikačním partnerovi, jejich vzájemném vztahu, na základě čehož komunikaci obě strany přizpůsobují (Vybíral, 2000, s. 27). Schneiderovi (2012, s. 14) zmiňují, že se styl komunikace odráží na věku, jejich vzájemném smýšlení o sobě, vzhledu, ale také i očekávání.

Vnější kontext

Komunikaci ovlivňuje vzniklá situace a podmínky, za kterých se komunikace odehrává. Při sdělování se zohledňuje čas a prostor, ve kterém komunikační záležitost probíhá. Dále záleží na počtu osob, které se rozhovoru účastní, zda jsou všichni potřební jedinci, o kterých se mluví přítomni (Schneiderová a Schneider, 2012, s. 14–15). Jinými faktory jsou kulturní, společenské, či politické rozdílnosti (Vybíral, 2000, s. 28).

Komunikace působí na okolí. Komunikátor ji ovlivňuje, a zároveň komunikace ovlivňuje samotného komunikátora (Vybíral, 2000, s. 11; 18).

Komunikace se rozděluje na verbální a neverbální komunikaci.

1.1 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Do verbální komunikace se zahrnuje jak zvuková, tak i psaná forma řeči. Jedná se o dorozumívání se pomocí slov.

Při dorozumívání se jsou důležité následující zásady:

1. Vždy mluví pouze jedna osoba. Je neslušné a nezdvořilé někomu skočit do řeči a přerušit ho. V případě, že má komunikant pocit, že komunikátor dlouho mluví a nechce ho pustit ke slovu, je na místě řečníka zastavit v momentu jeho nádechu.
2. Jedinec se vyjadřuje v kratších větách, stručně a srozumitelně. Zbytečně nepoužívá cizí, odborná a mnohovýznamová slova. Cílem je, aby posluchač jednoduše zprávu pochopil.
3. Obsah sdělení se musí smysluplně a logicky uspořádat. Sdělení se vyjadřuje konkrétně.
4. K ujasnění se používají příklady.
5. Řeč se upravuje, aby byla vůči příjemci přiměřená. Zde je prvotně důležité si uvědomit, na jaké intelektuální úrovni se daný posluchač nachází.
6. Komunikátor by se měl vyhýbat příkazovým slovům. Nevhodná slova mohou u partnera vyvolat negativní reakci, nebo naopak dojde k jeho podřízení se.
7. Správně využívá dech a frázování vět. Řeč komunikátora by neměla být monotónní. Důležitá je práce s hlasem, jeho intonací a tempem.
8. Nezahrnuje vsuvky a parazitní slova. Jedinec by se měl snažit vyvarovat opakování slov a vytváření protikladných spojení, př. „strašně hezké“ (Schneiderová a Schneider, 2012, s. 34–35).

1.2 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

V rámci neverbální komunikace je důležité při rozhovoru často navazovat oční kontakt a přikyvovat, čímž dává pedagog najevo svůj zájem a soustředění se. Úsměv si pedagog smí dovolit pouze ve vhodných situacích. Pokud se bude usmívat po celou dobu setkání, signalizuje to, že si je jedinec nejistý. Mezi nevhodné neverbální projevy, kterých by se měl učitel vyvarovat, se dají zařadit křížení rukou na hrudi a odklonění hlavy na stranu (Lindner, 2019, s. 26–27).

Neverbální komunikace odpovídá verbálnímu sdělení. Řeč těla by neměla působit přehnaně, ale přirozeně bez náznaku nervozity. Součástí neverbálních projevů je i postavení komunikačních partnerů vůči sobě. S rodiči by měl tedy pedagog hovořit ve stejné úrovni, proto zajistí stejně velké židle. Nejlepší způsob postoje těla je nakloněný sed „přes roh stolu“. Pedagog si však musí také všimnout neverbální komunikace svého komunikačního partnera (Čapek, 2013, s. 142). Nevhodně při komunikaci působí hledání věcí na stole a nadměrné prohlížení si dokumentů (Vybíral, 2000, s. 215).

Je nesmyslné se snažit přeučit své neverbální chování. Snaha přetvářovat se akorát člověka rozhodí, jelikož se bude spíše soustředit na své neverbální vystupování než na podstatu problému a komunikačního partnera (Lindner, 2019, s. 22).

2 OSOBNOST PŘEDŠKOLNÍHO PEDAGOGA

Do vnitřních souvislostí komunikace se zahrnuje osobnost komunikačních partnerů. Každý člověk má jiné dispozice, vyrůstá v odlišném prostředí, ve kterém se učí nápodobou. Osobnost pedagoga je jedním z největších činitelů komunikace.

Komunikativní kompetence

Pro pedagoga bývá komunikace s dětmi ve třídě mnohem snazší a přirozenější než komunikace s jejich zákonnými zástupci, při které může být nejistý a zamlklý, neboť v této situaci funguje komunikace na jiné úrovni (Koťátková, 2014, s. 146).

Ke svému vyjadřování používá hlas. Zvládá pracovat s tempem řeči, intonací, technikou řeči, kterou přizpůsobuje na základě intelektu rodičů. Poznatky o rodiči, povědomí o jeho vzdělání a profesi, napomáhají pedagogovi navázat vztah. Především by rodiče měli z komunikace vycítit, že jsou pedagogem přijímáni (Lažová, 2013, s. 35–36).

Zásadním faktorem při komunikaci je věk pedagoga, jeho nálada, přítomnost syndromu vyhoření, či stereotypnost (tamtéž).

Ohledně kvalifikace pedagoga se klade důraz na jeho vědomosti a dovednosti, které získal při svém studiu (Horká a Syslová, 2011, s. 82).

„Sebejisté a kompetentní vystupování značně souvisí s životními a profesními zkušenostmi. Řadu nedostatků v tomto směru odstraní čas, když bude mít pedagog se sebou trochu trpělivosti.“ (Lindner, 2019, s. 20).

Pedagog musí být silnou osobou, která si věří, a je schopná dát najevo své silné stránky a profesionalitu v odborných znalostech. Přílišný strach bude pedagoga v komunikaci i v práci omezovat. Neměla by mu také chybět zdravá sebedůvěra, která pomáhá vyrovnávat se s kritikou (Lindner, 2019, s. 11, 13).

Práce a komunikace pedagoga stojí na sebereflexi, sebekontrolě, a sebeovládání, při kterém je důležitá schopnost uznat chybu (Čapek, 2013, s. 128).

Učitel si musí uvědomit své nedostatky, slabiny a pocity, protože ho to může při komunikaci posilnit. Právě možná touha po dokonalosti je důvodem jeho neúspěchu (Čapek et al., 2017, s. 47).

Při komunikaci s rodičem by měl být pedagog dobrým partnerem. Určitou roli ve vztahu hraje sympatie a antipatie. V knize od Ulrike Lindner (2019, s. 19–22) jsou zmiňovány 3

hlavní předpoklady pro to, aby bylo vystupování sebejisté, ale zároveň, aby působilo přirozeně a příjemně. Patří mezi ně autentičnost, kompetentnost a projevování zájmu. To, že bude ve vztahu k rodičům autentický, představuje, že se nebude přetvařovat, nebude říkat věci jen kvůli tomu, že se to bude rodiči líbit a vytvoří tak milou atmosféru, i přesto, že to tak opravdu necítí. Musí být důvěryhodný a otevřený, což ale neznamená, že rodiči sdělí vše, o čem momentálně přemýšlí. I pedagog si musí utvořit jakýsi ochranný obal, skrze který si rodič nedovolí prostoupit, i on musí mít určitou úctu (Lindner, 2019, s. 20). „*Tím, že máme dobrou vůli pomáhat jiným, bychom v žádném případě neměli devalvovat vlastní zdravou sebeúctu a ubližovat sami sobě.*“ (Čapek et al., 2017, s. 81).

3 RODINA A RODIČE

Pokud chce pedagog kvalitně vzdělávat a vychovávat, je potřeba porozumět dění v konkrétní rodině. „*Život v rodině je to, co vychovává.*“ (Říčan, 2013, s. 61).

Rodina je instituce, se kterou se setkává pedagog každý den a spolupodílí se na výchově jejich dítěte. Pedagog se snaží pochopit očekávání rodiče a jeho výchovný styl k tomu, aby dobře navázal komunikaci (Svobodová a Vítečková, 2017, s. 114–117).

Každý pedagog pro kvalitní práci a komunikaci nutně potřebuje znát informace z prostředí, ve kterém svěřené dítě vyrůstá. Aby pedagog dítě lépe poznal, správně rozvíjel, a našel cestu, jak k němu přistupovat, měl by využít poznatky o jeho rodinném zázemí a faktorech, které ho ovlivňují a formují. Prostředím, které utváří osobnost dítěte, je právě rodina. Samotní rodiče mají být pro dítě vzorem, jak v chování, tak i způsobu vedení života. Oba zákonní zástupci nesou zodpovědnost za své dítě (Horká a Syslová, 2011, s. 25).

3.1 TYPY RODINY

V rodině závisí na tom, jaké jsou vztahy mezi rodinnými příslušníky a jaké v ní zastupují funkce.

Helus (2007, s. 152) kategorizuje rodiny z pohledu jejich funkčnosti.

3.1.1 RODINY STABILIZOVANĚ FUNKČNÍ

Jedná se o rodiny, které jsou způsobilé svým dětem zajistit vše potřebné, i proces socializace (Helus, 2007, s. 152). Funkční rodina je schopná zabezpečit dítěti jeho správný vývoj. Není ani nikterak vztahově narušená (Horká a Syslová, 2011, s. 26).

3.1.2 RODINY, KTERÉ MOHOU MÍT MENŠÍ/VĚTŠÍ PROBLÉMY

Rodiny zvládají ustát vzniklé problémové situace a vnímají je jako pro skupinu posilňující a upevňující. Vyskytujícími problémy jsou například problémy s bydlením, nedostatek finančních prostředků, péče o nemocného člena rodiny, či neshody mezi manželi. I přesto, že jsou samozřejmě pro rodinu tyto situace nepříjemné, nevyvolávají u jedinců traumata (Helus, 2007, s. 152).

3.1.3 PROBLÉMOVÉ RODINY

V rodině se vyskytují problémy, a tak není ani schopná fungovat. Hledaná pomoc trvá pouze krátkou dobu. Rodina často krizi nezvládá a končí rozvodem, či se alespoň snaží co nejméně dítě zasáhnout (tamtéž). Naopak Dunovský (1986) zmiňuje, že narušená funkce nezabraňuje chodu rodiny a dětskému vývoji. Problémy si rodina dokáže řešit sama nebo s dopomocí druhých (Dunovský in Horká a Syslová, 2011, s. 25).

3.1.4 DYSFUNKČNÍ RODINY

V dysfunkční rodině dochází k dlouhodobému nefungování rodiny, kdy rodiče nezvládají problémovou situaci, což velice děti ohrožuje. Na pomoc přicházejí sociální odbory, avšak rodiče se s pomocí mnohdy neztotožní a opatřeními se neřídí. Jedná se často o rodiny, kde má alespoň jeden z partnerů problémy s alkoholem, finančním příjmem, psychickými problémy, které narušují chod rodiny. V případě rozchodu rodičů dochází k těžkým následkům (Helus, 2007, s. 152). Problémové rodině pomůže jedině pravidelná odborná pomoc (Horká a Syslová, 2011, s. 26).

3.1.5 AFUNKČNÍ RODINY

V afunkční rodině je dítě v ohrožení, protože rodina nenaplňuje základní péči. Rodiče se totiž potýkají s patologickými jevy. Potomek může být vnímán jako překážka a rodiče vůči němu mohou mít nezáměr, či cítit nenávisť. Výhodiskem bývá rozhodnutí soudu o odebrání dítěte z péče rodičů (Helus, 2007, s. 152).

Dále Helus (tamtéž) charakterizuje typ rodin problémově zatížených.

3.1.6 NEZRALÁ RODINA

Problém rodiny je, že je založena příliš brzy. Rodiče jsou nevyzrálí, zaskočení a nemají zkušenosti. Dítě může být vnímáno jako nechtěné. I přesto, že se rodičovy pocity, priority po nějakém čase urovnají, má tento prvotní smíšený postoj negativní dopad na dítě. Právě pedagog může být pro něj osobou, která ho nasměruje (Helus, 2007, s. 153–154). S mladým rodičovstvím často souvisí i ekonomická a emocionální nesamostatnost. Nezralí rodiče nemusí dostatečně naplňovat potřeby dítěte, u kterého se na základě toho může projevit problémové chování (Michalová, 2012, s. 33).

3.1.7 PŘETÍŽENÁ RODINA

U dětí vyrůstajících v přetížené rodině se mohou vyskytnout problémy ve výchově i vzdělávání. Tento typ rodiny působí jako ideální. Rodiče se o dítě zajímají, věnují jim veškerou péči a dávají jim lásku. I přesto však dítě postrádá. Přetíženost může být způsobená konflikty, narozením dalšího člena rodiny, péčí o nemocného jedince, citovým strádáním či ekonomickými problémy. Zažívají například pocit vyčerpání a zhroucení se, jelikož nemohou přijít na žádné východisko. Rodiče vnímají, že je tím dítě poznamenáváno, což je ještě více sužuje a stresuje. Každá rodina se však se zátěží vyrovnává jinak (Helus, 2007 s. 155–156). Po vyřešení konfliktů se chod rodiny vrátí do původního režimu (Michalová, 2012, s. 34).

3.1.8 AMBICIÓZNÍ RODINA

Z počátku rodina působí také jako bezproblémová. Rodiče se ovšem upínají na své potřeby seberealizace, na místo věnování se potřebám vlastních dětí. Jejich hlavními nastavenými hodnotami jsou úspěchy a zviditelnění se. Děti zahlcují spíše materiálními věcmi, ale zapomínají na to nejdůležitější, na uspokojení potřeby lásky a jistoty. Děti samy vnímají, že něco postrádají, ale nedokáží popsat co. Mnohdy si to rodiče ani neuvědomují a jsou si jisti, že dítěti nemůže nic chybět, že je o ně co nejlépe postaráno. Pro pedagoga bývá komunikace s rodinou obvykle velmi náročná. Především by se měl snažit s rodiči nastavit nějaké dohody, kterými budou naplňovat potřeby dítěte (Helus, 2007, s. 156–159).

3.1.9 PERFEKCIONISTICKÁ RODINA

V puntičkářské rodině jsou kladeny příliš vysoké nároky na děti, které se neohlíží na přirozený a harmonický vývoj dítěte. Dítě by mělo být neustále úspěšné, což v něm vyvolává pocit nátlaku. Často musí dítě vykonávat činnosti, o které se vůbec nezajímá, nebo kterých nemůže na základě jeho schopností a dovedností dosáhnout. Rodiče dávají požadavky, i přesto, že nejsou schopni zařídit potřebné podmínky. Dítě je vyčerpané, protože musí vynaložit mnoho sil, aby naplnilo očekávání rodičů. Vztahy v rodině nejsou harmonické, protože neúspěch je vnímán jako pohroma. V tomto případě by se měl pedagog snažit předcházet příliš vyhoceným situacím a usilovat o to, aby rodiče snížili ze svých nároků a vnímali skutečné úrovně schopností jejich dítěte. Případně může pedagog spolupracovat s PPP (tamtéž).

3.1.10 ROZMAZLUJÍCÍ (PROTEKCIONISTICKÁ) RODINA

Rodina je charakteristická tím, že se dítěti ve všem vyhovuje. Pedagog se může setkávat s různými typy rozmazlující rodiny. V prvním případě rodiče bojují za své dítě v každé situaci. V jiné rodině se ztotožňují s pocity dítěte a v případě, že dítě vnímá, že je mu ubližováno, rodič zaujímá shodný postoj. Poslední typ, ochránářský rodič, se snaží dítěti usnadnit veškeré cesty. Dítě však brzy začne diktovat svým rodičům, kteří se mu podřídí (tamtéž).

3.1.11 ODKLÁDAJÍCÍ RODINA

Stylem odkládající rodiny je svěřovat své potomky někomu na hlídání. Charakterizuje to většinou mladé či pracující rodiče. Dítě nemá možnost si vytvořit citový vztah ani k osobním věcem, ani ke svému domovu, který má být pro něj základnou. Může se u dítěte vyskytnout psychická deprivace způsobená právě nenaplněním potřeb týkajících se citových vztahů a pocitem přijetí. Pedagog musí citlivě do chodu rodiny zasáhnout, aby rodiče nasměroval k jinému způsobu výchovy, který bude zdravější pro vývoj jejich dítěte (Helus, 2007, s. 161).

3.1.12 DISOCIOVANÁ RODINA

V disociované rodině jsou narušené základní vztahy. Rodina může být odtažitá vůči okolnímu světu či k členům konkrétní rodiny. Na základě nějakého zážitku se rodina izolovala a uzavřela sama do sebe. Izolované dítě nemá dostatečně podnětné prostředí, ve kterém by se mohlo rozvíjet i po sociální stránce. Pedagogovo úkolem je začlenit dítě co nejvíce do kolektivu a podporovat ho v jeho zájmech. Odtažitost přímo v rodině způsobuje negativní emoce a nemají při ní možnost vznikat vztahy na citové úrovni. V horších případech mohou být v rodině vyvolané konflikty, kdy se rodiče o dítě přetahují. Nutnost pedagoga je spolupracovat s PPP či s jinými potřebnými zařízeními. Dítě svým chováním reaguje na konflikty, kterých je součástí. Zde přichází na řadu pedagog, který vnímá postavení dítěte, a který volí na základě jeho situace vhodné přístupy (Helus, 2007, s. 161–163).

Dle Michalové (2012, s. 38) se jedná o rodinu, u které přetrvává dlouhotrvající stres, který může být způsoben problémy s alkoholem, prostitucí matky, týráním, či jinými patologickými jevy.

3.1.13 ROZVODOVÁ/STŘÍDAVÁ RODINA

Pro dítě je střídavá výchova velmi náročnou životní situací. Musí se naučit střídat rodinné zázemí a s tím spjatá pravidla. Některé dítě může být velmi zmatené, nebo u něj nepřítomnost jednoho z rodičů způsobuje úzkost. Rodič může mít obavy, že o dítě přijde, nebo si vyčítá, že má dítě z důvodu rozvodu těžký život, proto dítěti hodně ustupuje. Tím však dochází k příliš tolerantní výchově (Pöslová, 2020, s. 32–34).

V některých případech se rodiče snaží učitele zasáhnout do problému. Rodiče totiž potřebují mít pedagoga na své straně, aby působil před soudním řízením co nejlépe. S vytvářením spojení pedagog nesmí souznít. Jeho důležitým úkolem je zajistit, aby dítě nemělo odpor k žádnému rodiči, ale naopak mezi všemi utvářel dobré vztahy. Zavržení jednoho z rodičů může narušit u dítěte jeho přirozený psychický vývoj. Pedagog v této situaci musí zastupovat roli neutrálního posluchače. Dává najevo pochopení, ale zároveň nesmí situaci hodnotit. Komunikaci staví na jasných pravidlech a hranicích (Čapek et al., 2017, s. 39).

3.2 SOCIOEKONOMICKÝ STATUS RODINY

Mezi vlivy zdravého vývoje dítěte také patří sociálně ekonomické podmínky. Dělnické typy rodiny většinou nechávají zodpovědnost na dítěti, moc se nezajímají o jeho působení ve škole. Naopak rodiče s vysokoškolským vzděláním dítě podporují a selhání dítěte dokonce mohou vnímat jako své pochybení. Čím více se rodič zajímá o výsledky svého dítěte, tím lepší má dítě prospěch. Jejich podpora velmi ovlivňuje vzdělávání a chování (Rabušicová, 2004, s. 23).

Zejména komunikace s rodinou, která se vyskytuje v odlišných sociálních a ekonomických poměrech, musí fungovat na respektu, profesionálnosti a bez předsudku. Práce pedagoga stojí na zahrnutí pravidelných setkání s rodiči, což vede k navození zájmu o dítě. Tito rodičové potřebují mít řád. Pedagog není kompetentní zasahovat do chodu rodiny a angažovat se v jejím vychovávání. Snaží se však o zapojení rodiny do dění školy, čímž dítě získává pozitivní vztah ke školnímu prostředí. Další zásadou je klást jasně dané podmínky, které jsou pro rodinu přiměřené, a být v nich důsledný. Učitel si uvědomuje i kulturní zvláštnosti rodiny, jinak by mohlo dojít ke zbytečným nedorozuměním a konfliktům. Neverbální chování vnímají cizinci a romští rodiče jako zásadní projev, podle kterého vycítí pedagogovu přirozenost (Čapek et al., 2017, s. 36–37).

3.3 VÝCHOVNÉ STYLY A POSTOJE RODIČŮ

Pro pedagoga je velmi potřebné znát situaci rodiny. Na základě toho může dále přistupovat k rodině, ale i ke konkrétnímu dítěti. Může být pro ně oporou a někdy i rádcem, při nejmenším jim může alespoň naslouchat (Helus, 2007, s. 153).

Rodina vychovává své dítě určitým způsobem, který charakterizuje jejich způsob života. Dítě je ovlivněno sociokulturními podmínkami a výchovou, která bývá shodná s tou, ve které vyrůstali samotní rodiče. Výchovný styl závisí na osobnosti rodiče, jeho temperamentu a charakteru. Velkým faktorem je také osobnost samotného dítěte (Dunovský, Šulová, Sobotková in Michalová, 2012, s. 42).

Existují 3 základní styly výchovy:

3.4 AUTORITÁŘSKÁ VÝCHOVA

Zastánce autoritativní výchovy příliš nedbá na potřeby a osobnost svého dítěte a spíše prosazuje sám sebe. Výchova zahrnuje příkazy a zákazy. Autoritativní rodič nenechává dítěti prostor vyjadřovat se a sdělovat svůj názor, kvůli čemuž dítě obtížněji hledá „své já“ (Pöslová, 2020, s.15).

Dítě musí poslouchat všechny požadavky a být automaticky poslušné. Je tedy patrné, že zde zcela pokulhává komunikace s rodičem, který nejeví o svého potomka zájem. V tomto stylu se nemůže rozvíjet ani jeho sebedůvěra. U dítěte se může začít projevovat frustrace, která může způsobovat agresivní stavy, nezájem a špatnou socializaci. Dítě zažívá neustále nepříjemné pocity jako je nenávisť, vztek, zoufalství, pocit, že ho nikdo nemiluje a další negativní emoce. V dítěti se hromadí hněv, který se odráží v jeho chování. Bývá vylekané, zamlklé, či naopak agresivní, to však závisí na osobnosti dítěte (Helus, 2007, s. 169; 157–158).

Rodiče záměrně a smysluplně používají odměny a tresty. Mnohdy využívají svůj výchovný styl i s dospělými osobami, tedy i pedagogy. Svobodová a Vítěčková (2017, s. 120) ve své knize popisují přibližné návody, jak s autoritativními rodiči jednat.

Rady při komunikaci s autoritářským rodičem:

- Pedagog musí zůstat profesionální a nenechat se rozčileným rodičem rozhodit a vyvolat v sobě hněv. Pedagog by měl rodiči naslouchat a dát mu najevo, že má k němu respekt a vnímá ho.
- Při rozhovoru pedagog opakuje, jak rodičovo informaci porozuměl.
- Je vhodné, pokud pedagog neví, co zprvu odpovědět, poprosit o chvíli, aby si mohl svůj návrh promyslet. Je lepší říci promyšlenou věc než vyslovit větu, které by pedagog zpětně litoval.
- Při rozhovoru pedagog mluví za svou osobu, stručně, srozumitelně a konkrétně.
- Na závěr konverzace musí dojít k zopakování a ujištění, na čem se společně rodič a učitel dohodli.
- Pedagog může poprosit rodiče, který je až příliš „rozzlobený“, zda je možné vyřešit danou situaci v jiný den, či sdělit, že je ochotný s ním hovořit v případě, že se rodič uklidní (Svobodová a Vítečková, 2017, s. 120).

3.5 LIBERÁLNÍ VÝCHOVA

Liberální neboli tolerantní styl se dá charakterizovat volnou výchovou. Tolerantní rodič dbá na potřeby a názory svého dítěte, a nechává ho přímo určovat, co je pro něj samotného dobré. Děti nemají nastavené hranice, tudíž se často ve společnosti, kde existují pravidla a zákony, dostávají do střetu. Přebírají moc rodičů, kteří jim plní přání a nemají u dětí žádný respekt. Dítě je středem pozornosti, čímž se stává egocentrickým. Nebylo totiž nikdy učeno, aby vnímalo potřeby ostatních (Pöslová, 2020, s. 16–17).

Rodiče do vývoje dítěte nikterak nezasahují a věří v jeho schopnosti, že se dokáže o sebe postarat samo. Dítě volnost může vnímat jako nepřijetí rodičem, a proto se může stát, že se stává citově závislým na pedagogovi MŠ. Druhým signálem volné výchovy může být agrese dítěte, kterou reaguje, že se neděje něco podle něj (Svobodová a Vítečková, 2017, s. 121).

Rady při komunikování s liberálním rodičem:

- Důležité je předcházet nedorozuměním a při vyjadřování být zcela konkrétní. Je vhodné se vyvarovat například větám typu „Přijdu hned“, kdy každý jedinec může sdělení pojmout odlišně. Pokud si není komunikační partner jistý sdělenou zprávou, není neslušné se opět zeptat a ujistit se.
- V komunikaci by především měly převažovat vyjádření v pozitivním tvaru. Je vhodnější předcházet předponě NE, např. Neposedíte se?
- Při rozhovoru učitel komunikačního partnera oslovuje vlastním jménem, usnadňuje to přístup k dané osobě a snáze se tím navazuje přátelský vztah.
- Pedagog má minimálně využívat cizí a odborná slova, v případě použití si musí být jistý významem a výslovností (Svobodová a Vítečková, 2017, s. 122–125).

3.6 DEMOKRATICKÁ VÝCHOVA

Způsob demokratické výchovy se pohybuje na rozmezí obou předchozích výchov. Každý člen rodiny, dítě i rodič, má právo na svůj názor, jsou si všichni rovnocenní a snaží se najít společný kompromis. Rodič je vnímán přirozeně jako autorita (Pöslová, 2020, s.18).

Helus (2007, s. 169) nazývá tento styl výchovy jako styl opřený o autoritu. V rodině jsou nastavená pravidla a děti se učí vnímat, co je správné, a co naopak není. Mezi členy domácnosti funguje komunikace. V případě, že dítě potřebuje pomoci, má možnost se obrátit na svého rodiče. Děti vyrůstající v demokratickém stylu výchovy mají lepší výsledky ve všech oblastech.

V rodině funguje určitý systém pravidel, ale na druhou stranu se rodič snaží dítěti poskytnout určitou svobodu. Rodič s MŠ chce komunikovat a při řešení problémů spolupracovat (Svobodová a Vítečková, 2017, s. 126).

Rady při komunikaci s demokratickým rodičem

- S rodiči demokratické výchovy dochází k uzavírání partnerských dohod, které jsou důležité při edukaci (Bečvářová in Svobodová a Vítečková, 2017, s. 126).

3.7 PROJEVY RODIČŮ

3.7.1 VSTŘÍCNÝ RODIČ

Pedagog musí vycítit, jestli je vstřícnost rodiče opravdu upřímná. Nejsnáze se pravda pozná podle očí, zda se rodič soustředí, nebo se tváří, jako by nad něčím přemýšlel. Je zapotřebí se ujistit, zda rodič s názorem pedagoga souhlasí, nebo by si řešení představoval jinak. Vstřícný rodič bývá zodpovědný a poctivý (Lažová, 2013, 103–111).

3.7.2 VYPTÁVAJÍCÍ SE RODIČ

Zajímaví se rodič potřebuje znát názor a postup pedagoga, protože ho vnímá jako odborníka na výchovu. Na jednu stranu se může vyptávání jevit jako chlubení se vlastním dítětem. V jiném případě se rodič předvádí, že se tolik o své dítě zajímá. Pokud je vyzvídání přehnané, je možné mu nabídnout odbornou literaturu. Pedagog by se měl zdržet vlastních vyhodnocení diagnózy a přenechat ho odborníkům (tamtéž).

3.7.3 RODIČ NECHÁPAJÍCÍ PROBLÉM

V případě, že rodič přikyvuje a údajně s pedagogem souhlasí, je nutné se ho zeptat, jak sdělení pochopil. Zjišťuje to však s tolerancí a pokorou (tamtéž).

3.7.4 RODIČ JE SLOVNĚ AGRESIVNÍ

Pokud se pedagog dostane do konfliktu s tímto typem rodiče, řešením je zavolání vedení MŠ, které má u rodiče větší respekt. Pedagog však musí udržet profesionalitu a nezvyšovat na rodiče hlas, zrcadlit jeho chování. Úkolem pedagoga je zjistit, proč se rodič takto zachoval, zda se jedná o jeho povahový rys, či má pouze špatnou náladu. Za agresivitou se může schovávat i nepříjemná zkušenost z předešlých situací v životě, psychický problém rodiče nebo nízká mentální úroveň. Rodič si může tímto chováním zvyšovat sebevědomí (tamtéž).

3.7.5 RODIČ OBVIŇUJÍCÍ OSTATNÍ

Rodič se snaží očistit sám sebe a svádí vinu na okolí, na školní zařízení, dítě, či svého partnera (tamtéž).

3.7.6 PSYCHICKY NEMOCNÝ RODIČ

Ze strany rodiče může docházet k výhrůzkám a útokům. Chování rodiče bývá způsobené požitím alkoholu, či jiných toxických látek. V této situaci je vhodné přenechat řešení vedení školy či zřizovatele předškolního zařízení (tamtéž).

3.7.7 RODIČ, KTERÝ NEUMÍ PROBLÉM VYŘEŠIT

Pedagog by v tomto případě měl být pozorný a opatrný, či se zeptat přímo na rovinu, zda požadavku rodič správně rozumí. Trápení může mít dítě nebo i samotný rodič (tamtéž).

3.8 OSOBNOST RODIČE

V mateřské škole se pedagog setkává s různorodými rodiči.

Agresivní

Ve většině případů je agresivní chování příčinou jejich obavy a bezmocnosti. Stěžuje si a obviňuje, aby se zbavil zodpovědnosti. Úkolem pedagoga je zůstat klidný a ve stejném duchu vést rozhovor. Měl by dát najevo, že mu rozumí, avšak bez omlouvání se. Ke zklidnění rodiče dochází, když je zaměstnaný přemýšlením nad řešením situace (Lindner, 2019, s. 44–46).

Snobi

Tento snobský typ rodiče má tendence se předvádět a ukazovat se v co nejlepším světle. Aniž by se pedagog na něco ptal, rodič vypráví o svých úspěších, známých kontaktech, znalostech a dalších věcech, které by ho mohli zviditelnit. Vnitřně však tento člověk nemusí mít důvěru v sám sebe. Pedagog opět zachovává klid a nebere si tuto konverzaci osobně. Naopak věnuje zájem a uvědomuje si, že možnosti (kontakty) rodiče mohou MŠ pomoci (tamtéž).

Všeznalci

Rodič hlásí své názory, nemyslí to však kriticky či útočně. I když to tak nepůsobí, snaží se o to, aby se prosadily jeho přání a dítě se mělo dobře. Postoj pedagoga při rozhovoru se všeznalci by měl být sebevědomý, ale stále na přátelské bázi. Dobré je se na rozhovor důkladně připravit (tamtéž).

Opatrní

Odměření rodičové jsou velice stydliví, nenároční na požadavky a málo zvědaví. Komunikace s nimi bývá velice strohá, často se nevyjadřují za svou osobu. V případě, že je rodič opatrný nebo něco zamítá, jedná se o vlastní obranu. Opatrní rodiče potřebují slyšet pozitivní hodnocení o jejich dítěti. Úkolem pedagoga je rodiče podněcovat a nabízet mu schůzky, aby byli aktivnější a zapojili se do chodu školy (tamtéž).

Upovídání

Tento rodič je opakem zdrženlivého rodiče. Snaží se být středem pozornosti a vyžaduje náročné podmínky. Pedagog jako odborník musí rozhovor usměrňovat, aby se díky hovornosti rodiče neodklonil od řešeného problému. Rodič často přechází na různé myšlenky a nedává je do souvislostí. Důležitá je především příprava před rozhovorem, kdy si pedagog ujasní, co chce od rodiče zjistit, a čeho chce docílit. Tímto uvědoměním se snáze udrží tématu (tamtéž).

4 PROBLEMATICKÉ SITUACE

V MŠ se pedagog setkává s problematickými situacemi každý den. Rozlišuje se problém týkající se konkrétního dítěte a problém dítěte v souvislosti s ostatními dětmi.

V případě, že pedagog rozezná původ problémového chování a porovná ho se zdrojem informací od rodičů, může na základě toho změnit adekvátní individuální přístup (Stárek, 2021, s. 15).

4.1 DÍTĚ MÁ POMALÝ VÝVOJ

Problém se řeší s různými typy rodičů. Jedním z nich je, že rodiče dítěte již sami působí jednoduše, či jsou lehce mentálně retardovaní, pocházejí z národnostní menšiny nebo z rodin emigrantů. Těmto rodičům je potřeba podávat přímo konkrétní rady k vedení výchovy, či konkrétní odkazy. Při dosažené důvěře jim pedagog může navrhnout návštěvu určitých institucí. Nejzásadnější je tyto rodiče povzbuzovat a chválit je. Součástí rozhovoru mohou být zahrnuté otázky typu „Jak se Vám daří?“, „Jak trávíte společně čas?“. Příčinou může být nevhodné rodinné zázemí, ve kterém postrádá dítě péči a jiné potřeby (Lažová, 2013, s. 65–79).

Jiní rodiče sami vnímají problém u dítěte a sami s obavami přijdou za pedagogem. Vycítí, že se nevyvíjí správně, a že je něco v nepořádku. Pokud problém mají podložený odborníkem, psychologem, či lékařem, je vhodné je poprosit o zprávu. Na základě doporučení pedagoga využívá informace, dle kterých přistupuje k dítěti (tamtéž).

Pedagog rodiči vysvětluje, čeho si na dítěti všímá, jak se chová. Dává najevo, že má o dítě zájem, starost a chce mu pomoci. Vynechává dotazy týkající se problémů v rodině, jelikož je pouze kompetentní nabídnout pomoc (tamtéž).

4.2 DÍTĚ NAVŠTĚVUJE ŠKOLU NEMOCNÉ

Zdravotní stav dítěte se odráží i na jeho psychickém stavu a chování. Organismus dítěte je vyčerpaný a pobyt v MŠ je pro něj náročný. Důležitým faktem je, že obyčejné problémy mohou přejít v chronické. Při jednání s rodičem nemocného dítěte musí pedagog zůstat empatický, avšak důsledný a vytrvalý. Klade důraz na zdraví jejich potomka. V prvním momentu se pedagog odkazuje na řád MŠ, který na začátku školního roku zákonní zástupci stvrzují souhlasným podpisem. Aby se zabránilo diskuzím rodičů, nejlepší je do řádu školy

vypsát konkrétní situace, kdy nemá být dítě do MŠ přijato. Situaci lze při neshodách vyřešit poukázáním na stížnosti a strach rodičů ostatních dětí. V horším případě učitel může zdůraznit možnost řešení situace s OSPODem, protože se jedná o ohrožování dítěte. Učitel má právo vidět potvrzení od lékaře, že smí do kolektivu mezi děti (tamtéž).

4.3 DÍTĚ JE VYZVEDÁVÁNO POZDĚ Z MŠ

Zde může opět pedagog argumentovat školním řádem. Následně zmiňuje, že je to samotnému dítěti nepříjemné a touží být se svou rodinou. Pokud se jedná o ojedinělý případ, je vhodné oznámit zpoždění pedagogovi. V případě opakování lze pohrozit vyloučením či postihem (tamtéž).

4.4 DÍTĚ NEZVLÁDÁ ZMĚNY

Všechny děti potřebují rituály, které jim umožňují pociťovat bezpečí. Liberální výchova způsobuje špatné snášení změn, jelikož dítěti nenastavuje jasné hranice. Ve třídě funguje, když pedagog v průběhu dne děti informuje o následujícím programu dne, případně se s nimi společně domlouvá (tamtéž).

4.5 DÍTĚ V MŠ NEJÍ

Je samozřejmé, že tento problém pedagogovi dělá starost a trápí ho. Nesmí však do jídla dítě nutit, ani s ním manipulovat a nabádat, aby aspoň ochutnalo sousto (tamtéž).

Nejčastějším problémem je vybíravost. Odmítání jídla však může značit i vnitřní problém dítěte nebo dokonce i celé jeho rodiny. Na prvním místě se řeší zdravotní problémy, pro jejich vyloučení se hledají psychické příčiny (Pöslová, 2020, s. 80).

4.6 DÍTĚ JE CITLIVÉ A NEZAČLEŇUJE SE

Dítě se těžko smíruje s novými lidmi a událostmi. Vhodným doporučením může být, aby se jejich úzkostný potomek stýkal s dítětem, které již MŠ navštěvuje. Jeho nový kamarád se stane průvodcem dítěte s úzkostí a nástup bude pro něj mnohem snazší. Bázlivé dítě velmi ocení pochvaly a povzbuzení. Podobně se mohou jevit introverti. Ti však vyžadují soukromí a samotu. Kolektivu se mohou stranit děti, které se od ostatních odlišují svým vzhledem,

vystupováním, či děti s mentální retardací nebo se může jednat o dítě, které může mít poškozenou CNS. Pedagog zasahuje a snaží se dítě zapojit (Lažová, 2013, s. 77-78).

Dítě často a výrazně reaguje na každodenní podněty, změny v režimu či požadavky. Po nátlaku, aby dítě se svým chováním přestalo, se mohou vyvolat psychosomatické potíže – zvracení, nevolnost, bolest břicha, zvýšená teplota. Pokud je jeden z rodičů příliš ochránářský, sám v dítěti citlivost utváří (Pöslová, 2020, s. 139–140).

Je důležité si uvědomovat, že dítě vycítí, když dospělý odsuzuje a je nespokojený s odtažitostí a bojácností dítěte, tím se však může podpořit a upevňovat nízká sebedůvěra (Koťátková, 2014, s. 64).

4.7 DÍTĚ NEDODRŽUJE REŽIM DNE

V rodinách jsou zavedené moderní způsoby výchovy, která se příliš zaměřuje na osobnost dítěte a jeho svobodu. Dítě není z domova zvyklé na základní návyky a pravidla (Lažová, 2013, s. 83).

4.8 DÍTĚ SE POMOČUJE

Výjimečné pomočování je pro děti do 4 let věku přirozené. Hygienické návyky se učí nápodobou od svých rodičů. MŠ je pojištěna sepsanými požadavky při nástupu dítěte, kde je zmíněno, že dítě nesmí při nástupu používat pleny. Při častém opakování pomočování je potřeba zkoumat příčinu problému, případně navštívit odborníky (Lažová, 2013, s. 89–90).

Neudržování čistoty – pomočování, nezadržování stolice, může být způsobené problémem samotného dítěte, nebo problémem v rodině. Každé dítě potřebuje jiný přístup, někdy stačí motivace, jindy je potřeba dítě kontrolovat (Pöslová, 2020, s. 85–86). Z hlediska hygieny je potřeba v MŠ nastavit rituály, kdy pravidelně před nějakou aktivitou si dítě odskočí na toaletu (Pöslová, 2020, s. 124–125).

Dítěti se může chtít nečekaně kdekoliv. Pedagog musí zachovat klid, aby dítě svou nejistotou nevystrašil, což by mohlo způsobit, že by v příští situaci svou potřebu zatajil, zadržoval, nebo by došlo k zašpinění prádla. Reakce dospělého musí být rychlá a bez komentování (tamtéž).

4.9 DÍTĚ NENÍ VHODNĚ VYBAVENO DO MŠ

Někteří rodiče nepřikládají důležitost pomůckám, které jsou v MŠ vyžadovány. Zákonný zástupce je buď nespolehlivý, zaneprázdněný, nebo je mentálně či sociálně slabý. V tomto ohledu je preventivně možné rodiče upozornit zprávou před odchodem do MŠ. Také je vhodné mít zajištěné náhradní oblečení. Pedagog se především snaží předejít tomu, aby dítě nezažilo v kolektivu hanbu (Lažová, 2013, s. 91).

4.10 DÍTĚ MÁ SEXISTICKÉ SKLONY

Uspokojování potřeb je přirozená potřeba, ale v případě, že má dítě příliš velký sexuální zájem, je vhodné rodičům doporučit konzultaci s psychologem. Dítě provozuje často masturbaci, či mluví o tématu sexu s vulgárními slovy. Dítě může být svědkem konání rodičů, je poučený od staršího sourozence, může být obětí zneužívání, či se jedná o neurotický problém. Pedagog by měl upozornit, zda tímto chováním dítě „nevolá o pomoc“ (Lažová, 2013, s. 94).

4.11 AGRESIVITA

U malých dětí se forma agrese projevuje kopáním, boucháním, postrkováním do ostatních, pliváním a dalšími způsoby ubližování jiným lidem či zvířatům. Dítě dává najevo, že se mu něco nelíbí. Aby dosáhlo svého, použije sílu vůči něčemu či někomu jinému. Je potřeba na toto chování reagovat a zastavit ho. Děti co nejdříve potřebují dostat zpětnou vazbu. Jeho chování může být i náznakem, že se doma něco děje, bojí se a chrání se. Součástí agresivity může být i vyjadřování vulgárních a ponižujících slov. Agresivita je pro člověka přirozená a vrozená, je však nutné se s ní naučit zacházet a ovládat. Při tomto problému však hraje velikou roli rodina, která je pro dítě vzorem (Pöslová, 2020, s. 73–74, 128–131).

V jiném případě se může jednat o dítě, které se chová tímto způsobem záměrně. Dítě může žárlit na jiného sourozence, nebo se cítí neúspěšné, a proto začne zlobit, aby si ho okolí všímalo. Může to být i forma předvádění se, vzdor vůči rodičům či pomsta za nespravedlnost (Říčan, 2013, s. 67).

Nejprve pedagog hledá příčinu chování dítěte a snaží se ji sám vyřešit, či ji v dalším případě předejít. Pokud si však již neví sám rady, nastupuje kooperace s rodiči konkrétního dítěte, a společné nalezení nového přístupu a řešení. Jestliže ani v tomto případě nedojde k vhodnému východisku, zřejmě nebude problém v rodině, ani ve škole (Stárek, 2021, s. 17).

4.12 VULGARITA

Děti jsou velice ovlivňovány svým rodinným zázemím, konkrétně tedy členy jeho rodiny, rodiči, sourozenci a dalšími příbuznými. Čím vyšší věk dítěte, tím více se pedagogové s vulgarismy setkávají. Pedagog se snaží zohlednit, odkud dítě pochází a následně s ním individualizuje. Neměl by skupinu vést direktivním způsobem, formou arogance (Korečková, 2020, s. 71–76).

4.13 DÍTĚ MÁ MANIPULATIVNÍ CHOVÁNÍ

Čím dál častěji se vyskytují rodiny s liberální výchovou, při které se dítěti dovoluje mnoho věcí. Pro dítě je velmi snadné si na to vše navyknout, mohou se svým rodičem manipulovat. Dítě se mnohdy může snažit přilákat pozornost. Dospělý si musí u dítěte získat přirozenou autoritu. Nesmí se dítěti neustále v něčem povolovat, potřebuje být také vedeno, jinak se jeho vzdorovité chování může stupňovat. V tomto případě dítě potřebuje čas dospělého, který mu vysvětlí, proč bylo pokárané (Kélová, 2013, s. 41–43).

4.14 DÍTĚ SE NEADAPTUJE, NEZAPOJUJE DO KOLEKTIVU

Dítě nemá zažito, že se mají dospělí poslouchat, na druhé straně může jít o provokaci, či tím dítě chce něco naznačit. Pedagog by měl být všímavý a rozlišovat, co dítěti chybí, či co mu nesedí, a vyhledávat způsob přístupu k takovému dítěti (Lažová, 2013, s. 92).

Adaptace závisí na osobnosti jednotlivého dítěte. Odlišuje se projevy, reakcemi a délkou adaptace. Snazší začlenění do kolektivu probíhá v heterogenní třídě, ve které je provází starší děti. Pedagog vede rozhovory s rodičem dítěte, aby s ním navázal pozitivní vztah, který následně kladně ovlivňuje začlenění dítěte (Kotátková, 2014, s. 96).

4.15 ZRANĚNÍ DÍTĚTE

Pedagogové by se měli snažit předcházet úrazům v MŠ a v případě zranění dítěte zasáhnout, podat první pomoc, či eventuálně zavolat IZS. Zprvu je důležité děti pravidelně informovat a poučovat o bezpečném chování v budově i mimo ni. Úrazovost závisí na pohyblivosti dítěte, také jeho schopnosti vyhodnocovat nebezpečí. Škola je však povinna zabezpečit vhodné a bezpečné prostředí (Hanzlíková, 2013, s. 12–21).

4.16 DÍTĚ SE NECHOVÁ K OSTATNÍM OHLEDUPLNĚ

Dítě, které se nechová k ostatním ohleduplně, bývá ze skupiny vyřazováno. Na základě vyloučení si dítě může uvědomovat své nevhodné chování. (Kořátková, 2014, s. 55).

4.17 DÍTĚ JE NEPOZORNÉ

Jedinec se nechává strhnout jinými podněty, než by mělo. Nepozornost se může projevovat neklidem, impulzivitou a divokostí. Pedagog se snaží upravovat prostředí, zařazovat více pohybové aktivity, které během dne střídá s klidnými. Jeho nevhodné oblečení, či neupravené vlasy ho také mohou omezovat v soustředěnosti, proto je potřeba na to rodiče upozornit. Pozornost je však také ovlivněna přístupem a chováním pedagoga (Kořátková, 2014, s. 80–91).

4.18 DÍTĚ JAKO OBĚŤ

Některé děti bývají obětí útoku. Cílem je naučit dítě (oběť), se bránit, aby dokázaly buď zastavit útočníka, nebo ze situace odejít. Mělo by si umět říci, co chce, a co potřebuje (Pöslová, 2020, s. 128).

5 PARTNERSKÝ VZTAH A KOMUNIKACE S RODINOU

Oběma institucím, rodině a škole, záleží na blahu dítěte. Bez přítomnosti rodičů se v MŠ nelze obejít, jsou součástí vývoje jejich dítěte, tudíž i součástí chodu školy a třídy (Lindner, 2019, s. 7). Aby obě strany našly společné téma a dokázaly určitým způsobem spolupracovat, musí mít společně stanovenou prioritu, a tím je zdravý vývoj dítěte (Čapek et al., 2017, s. 28). Dále k navození dobrého vztahu mezi školou a rodičem je důležitá komunikace, vzájemná důvěra a úcta (Stárek, 2021, s. 13).

Na počátku komunikace je důležité si uvědomit, že pedagog má pouze doplňovat výchovu rodiny. Pedagog vnímá rodiče jako odborníka na své dítě, žádá ho o informace a rady, respektuje jeho výchovu (Svobodová, 2010, s. 62), a to i přesto, že se neztotožňuje se způsobem jejich výchovy či životem samotným. To, co rodič řekne, vnímá učitel jako zásadní a potřebné (Lindner, 2019, s. 17). I pedagog může rodiče inspirovat svým způsobem komunikace s dítětem a jeho vzděláváním (Svobodová, 2010, s. 64).

Pro komunikaci se využívají konzultační schůzky, při kterých se řeší pokroky dítěte. V případě, že pedagog začne konzultovat s rodiči až při objevení se nějakého problému, rodiče v něm nemusí cítit tolik důvěry. Partnerský vztah nelze vytvořit z minimálního setkávání. Základem je pravidelná fungující komunikace (Lindner, 2019, s. 17).

Sdělováním pozitivních informací o jejich dítěti, udržuje pozitivní vztah mezi konkrétním dítětem a rodičem, ale zkvalitňuje to i vztah pedagoga se zákonným zástupcem. Pedagog by měl mít na paměti, že by měly přebývat dobré zprávy. Avšak problémy a obavy by se neměly zatajovat (Svobodová, 2010, s. 65).

I přesto, že dítě není schopné porozumět a pochopit, jaký má rodič se školním zařízením vztah, je velmi chytré na to to vycítit (Kořátková, 2014, s. 110).

Pedagog je zavázán mlčenlivostí, získané informace od rodiče využívá pouze k naplnění potřeb dítěte a rodiny. I přesto, že se snaží s rodičem navázat upřímný a otevřený vztah, musí si uvědomit, že nesmí podávat nevyžádané rady (Horká a Syslová, 2011, s. 35).

5.1 EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE S RODIČI

Existují pravidla efektivní komunikace:

- 1) Před začátkem rozhovoru si stanovit cíl, kterého chce pedagog dosáhnout.
- 2) Při rozhovoru říci jen to nezbytně nutné. Poznat hranice, kdy skončit. Nevytahovat zbytečné věci navíc, které už se v minulosti řešily. Držet se tématu.
- 3) Nepokládat otázky, u kterých neexistuje reálná odpověď. Vyvarovat se řečnických otázek. Příjemce může vycítit faleš, která akorát člověka rozhněvá.
- 4) Nikomu nic nekritizovat, neobviňovat, neponižovat. Z takového jednání vždy většinou vyplynou negativní emoce a ničí to vztah mezi komunikujícími.
- 5) Ukončit rozhovor, když se začíná stupňovat. Pokud je jedinec zahlcen informacemi a emocemi, je lepší přestat. Komunikující partner by měl umět ukončení přijmout bez komentování (Alasko, 2017, s. 21).

Pro správně vedený rozhovor dále uvádí pravidla Čapek (2013, s. 141). Upřednostňuje mluvení v kratších větách, aby snáze příjemci sdělení rozuměli. Případně se doptá, zda komunikující partner všemu porozuměl. Se srozumitelnou řečí dále souvisí vynechávání termínů a cizích slov. S partnery se jedná upřímně a na rovinu, avšak nezahrnujeme příliš své emoce, které zahrnují i zveličování informace. Důležitost klade na možnost rodičovo vyjádření se k situaci, aby prostor pro projev měla každá strana stejný.

Sdělení se má vysvětlovat popisným jazykem. Učitel sděluje, jak se dítě konkrétně chová, nesmí hodnotit charakter dítěte a především nálepkovat. K hodnocení může dojít až společně s rodičem (Štech in Čapek, 2013, s. 142).

Při správné a vhodné komunikaci je potřeba se přizpůsobovat. Neznačí to ale, že by si člověk nestál za svým názorem, nebo byl snadno ovlivnitelný. Dává najevo zájem o zprávu, kterou dotyčný sděluje, a také na samotného partnera. Zájem může být signalizován nasloucháním, trpělivostí, uznáním, povzbuzením, či očním kontaktem.

Efektivní komunikace spočívá v pozitivním jednání. Nemělo by tolikrát během rozhovoru vyznít zklamání, není totiž prospěšné neustále komentovat nesplněná očekávání. I informace, které jsou negativní, lze sdělit v pozitivní formě. Kritika by se měla sdělovat průběžně, aby ji v jeden moment nebylo mnoho či si popřípadě sdělující vybírá ten

nejzásadnější problém. Zároveň příliš informací a požadavků jedince zahltlí, tudíž je může vytěsnit, či nestihnout vstřebat (Vybíral, 2000, s. 215–219).

Dodržování těchto pravidel vede k úspěšnému vztahu mezi komunikujícími a k úspěšnému rozhovoru.

5.2 PŘÍPRAVA NA ROZHOVOR S RODIČEM V NEPŘÍJEMNÉ SITUACI

5.2.1 PŘÍPRAVA

Seskupení myšlenek

Pro lepší pocit pedagoga je vhodné se na rozhovor s rodičem připravit. Rozmyšlením osnovy se může cítit jistěji. Osnova zahrnuje:

- uvedení bodů, o čem se při rozhovoru bude hovořit;
- důležité body, na které se nesmí zapomenout;
- čeho chceme při řešení situace dosáhnout;
- jaké využijeme při řešení metody;
- vytyčení si, v které situaci je vhodné zavést kompromis, a ve kterých už to možné není (Jucovičová a Žáčková, 2010, s. 101–102).

Lindner (2019, s. 55) uvádí, že je náležité si sepsat, jaké pocity má pedagog k rodičům i ke konkrétnímu dítěti. Sepisuje si jejich pozitivní vlastnosti, které může při rozhovoru použít, což pozitivně naladí atmosféru.

Sebejistotu pedagog získá právě přípravou obsahu. Pokud je řešený problém příliš specifický a učitel nemá dostatek znalostí, lze požádat o pomoc odborníka či kolegyni (Lindner, 2019, s. 20).

Čas

Pokud se jedná o vážnější situaci, musí si pedagog i rodiče vyhranit více času. Veškeré osobní problémy se nesmí řešit při předávání dítěte v šatně (Jucovičová a Žáčková, 2010, s. 102).

Čas se upravuje dle možností rodiče. Pedagog si zajistí volno, aby ho nic nerušilo, ani nenutilo spěchat. Setkání by se nemělo zbytečně protahovat ani urychlovat (Čapek, 2013, s. 141).

Dokumenty, informace

Uvádí se, že základem přípravy je si připravit veškeré záznamové archy o dítěti, portfolio a jeho výsledné práce. Z pozorování dítěte si pedagog zapisuje poznatky o jeho vývoji a pokrocích. Aby problémovou situaci správně vyhodnotil, musí brát v potaz podmínky a okolnosti rodiny. Pro nalezení východiska problému si pedagog sepíše kontakty a informace na instituce, které by mohly být v řešené situaci nápomocné. V záloze má pedagog připravené i jiné možnosti řešení (Lindner, 2019, s. 21).

Lindner (2019, s. 90) vnímá přípravu za nezbytnou. Součástí přípravy je podle něj i uvědomění si pohledu rodiče na danou situaci, dále vlastní sebereflexe, sebevzdělávání a také rozhovor se svými kolegy či vedením, kteří mají podporovat.

5.2.2 RELAXACE

Pedagog sám vyhodnotí, při které činnosti si oddychne, zda využije dechová cvičení, běh, chůzi v přírodě, či si dá něco dobrého. Je to zcela osobní výběr. To, že se pedagog před rozhovorem uvolní po tělesné stránce, odrazí se to na jeho psychické stránce. Přítomnost stresu a napětí zabraňuje jedinci rozumně uvažovat a řešit konflikt (Lindner, 2019, s. 90).

5.2.3 PROSTŘEDÍ

Důležitým faktorem při komunikaci je prostor, ve kterém rozhovor s rodičem probíhá. Měl by probíhat zcela v soukromí bez možnosti, aby setkání slyšel někdo jiný, ani konkrétní dítě, kterého se případ týká (Lažová, 2013, s. 21).

Prostor, ve kterém bude setkání probíhat by mělo působit příjemně a přirozeně. Klid zajistí vypnutím telefonu a signalizující cedulí na dveřích s popisem „Nerušit.“. Místnost by měla být vyvětraná, uklizená, nepřeplácaná dekoracemi a dobře osvětlená s pohodlným sezením (Lindner, 2019, 59; 91).

5.3 FÁZE ÚSPĚŠNÉHO ROZHOVORU

1. Přivítání – Rodič se musí cítit přijímaný.
2. „Úvodní polštářky“ – Po příjemném přivítání pedagog upřímně sděluje, že rodiče rád vidí. Následuje sdělování silných stránek dítěte, jeho pozitiv. Pedagog naznačí, že mu záleží na jejich dítěti a vyřešení situace.

3. Sdělení – Nepříjemné zprávy pedagog vyjadřuje klidným nevyčítavým tónem. Zároveň musí být schopný přijmout kritiku ze směru rodičů, kteří mohou pochybovat o informacích pedagoga.
4. „Dopadové polštářky“ – Pedagog ujišťuje rodiče, že se dá vše vyřešit za pomoci kooperace. Společně se domluví na společném cíli a způsobu jeho dosažení. Na závěr je potřeba žáka vyzdvihnout a pochválit. Pedagog nesmí zapomenout na poděkování, že se rodič dostavil, za jeho přístup a pochopení. Konec se uzavírá na základě společné naděje, důvěry a víry (Čapek, 2013, s. 145).

5.4 PRŮBĚH ROZHOVORU

„Kdo si už předem dělá starosti s tím, co jeho protějšek řekne, jak se bude cítit nebo co by mohl udělat, není během rozhovoru schopen zabývat se reálnou situací.“ (Lindner, 2019, s. 21). Zásadní podmínkou je se upřímně na setkání s rodičem těšit (Čapek, 2013, s. 17).

Zprvu se začíná silnými, respektive pozitivními stránkami dítěte, tím snáze rodiče vnímají i negativní stránky. Na úvod je také možné ocenit samotné rodiče. V průběhu si pedagog zaznamenává náměty a přání rodiče, se kterými dále pracuje při hledání východiska (Jucovičová a Žáčková, 2010, s. 99; 103).

Pokud je při setkání přítomno dítě, pedagog ho nesmí kritizovat. Dítě vnímá, že kritika směřující na něj je velmi nepříjemná, je z ní zklamaný a možná zažívá pocit trapnosti. Na základě toho může dítě rodiče bránit a je možné, že se názorově obrátí proti pedagogovi. Proto je vhodnější naplánovat setkání s rodičem bez dítěte. Dítě totiž nemá zaslechnout výchovný postup a strategii, na které se pedagog s rodičem domluvili. Setkání se ukončuje pochvalou a oceněním (Lažová, 2013, s. 21).

Při rozhovoru pedagog respektuje a vnímá očekávání a názory rodiče. Učitel pokládá otázky a následně se stává dobrým a aktivním posluchačem. Při komunikaci dává prostor na vyjádření druhé straně. Pro ujištění, zda všemu komunikant rozuměl, se doptává na otázky. Rozhovor by měl být plynulý a nenásilný, proto nesděljuje pedagog svůj návrh řešení hned, ale přirozeně k němu během rozhovoru dojde (Lindner, 2019, s. 22).

Součástí setkání může být i humor, který situaci odlehčí a zároveň může usnadnit zapamatovat si sdělenou zprávu. V některých situacích to však není vhodné a adekvátní. Pedagog musí posoudit, v jaké situaci je humor přijatelný (Vybíral, 2000, s. 216).

Nedirektivní přístupy:**Akceptace**

Postojem k danému člověku se naznačuje verbálním i neverbálním chováním. Mezi partnery, rodičem a pedagogem, by nemělo docházet k odsuzování, kritice ani podceňování schopností ve vychovávání dítěte. Jedinec nemění druhého ke svému obrazu. „*Vzájemné pochopení a přijetí všech zúčastněných je základem pro celkové pozitivní klima.*“ (Koťátková, 2014, s. 112).

Autenticita

Velikou roli při komunikaci hraje lidskost, přirozenost a opravdovost, která je ovlivněná také zralostí daného člověka. Jedinec nic nepředstírá a nezveličuje své schopnosti. Pedagog by měl být svůj, ale zároveň by se měl vyhýbat bezohlednosti.

Empatie

Empatie je schopnost vnímat a vcítit se do role druhého člověka. Je to forma respektujícího přístupu, při kterém jedinec nechce zranit svého partnera nevhodnými slovy. Důležitými znaky empatického rozhovoru jsou naslouchání a mlčení (Koťátková, 2014, s. 112).

Další formy komunikace:**Aktivní naslouchání**

Schopnost naslouchat je stejně potřebná jako schopnost sdělovat myšlenky. Důležitou roli hraje v porozumění, vystihuje také pocit zájmu o druhého člověka a řešenou situaci. Člověk, který naslouchá, se zároveň koncentruje na obsah sdělení, ale i na prožívané emoce komunikačního partnera, zachycuje důležitou myšlenku. Snáze se mu následně podaří reagovat, poznat dotyčného a porozumět mu (Koťátková, 2014, s. 113–115).

Asertivita

Asertivita zastupuje komunikační styl, kdy jedinec neustupuje, prosazuje své, ale zároveň se snaží druhého pochopit. Člověk využívající asertivní techniky se dokáže bránit vůči kritice, manipulativnímu chování z druhé strany a agresivním projevům komunikačního partnera. Asertivní jedinec je schopen vyjadřovat své emoce, tak jak je opravdu cítí. Jedná se všemi na rovinu za vlastní osobu. Je však schopen improvizovat a být spontánní. Do rozhovoru nevstupuje jako „my“. Dalším prvkem asertivní techniky je nebát se říci ne, dát najevo souhlas, či nesouhlas (Vybíral, 2000, str. 205–206).

Čapek (2013, str. 138) naopak oponuje, že asertivita není vhodným způsobem pro komunikaci v roli pedagog–učitel. Tvrdí, že není vhodné ji používat na této úrovni, jelikož se právě charakterizuje prosazováním. S rodičem má hledat kompromis, důvěřovat si a být si rovnocennými partnery. Obě strany se snaží o prospěch dítěte, proto je nezbytně nutné, aby spolupracovaly a byly trpělivé a vlídné.

5.5 ZÁVĚR ROZHOVORU

Obě instituce, škola i rodina, musí být ztotožněná s výsledkem řešení, které probíhalo na základě podložených informací a argumentů. Shrnutý závěr je dobré sepsat a zároveň podložit podpisem všech zúčastněných. Na závěr rozhovoru je možné přizvat dítě, které může navrhnout řešení situace, v tomto momentě se však vynechá kritika (Jucovičová a Žáčková, 2010, s. 100).

Na závěr setkání je nutné celý rozhovor zrekapitulovat, aby se pro jistotu vše ujasnilo a nevznikla nějaká nedorozumění. Pedagog však nemá kompetenci dělat odborné závěry (Čapek, 2013, s. 142).

Hlavním problémem je často to, že rodiče spoléhají na to, že pedagogové budou plnit rodičovskou roli. Jsou přesvědčeni o tom, že jejich děti budou vychovávat, a vše se bude dít podle jejich přání. *„Vzdělávání a výchova je však více než jen služba, je to natolik složitý a nejistý „podnik“, jehož „výnos“ se nemůže dostavit bez spolupráce všech zapojených: pedagogů, rodičů i dětí.“* (Svobodová, Vítečková, 2017, s. 127).

Každá situace samozřejmě vyžaduje jiný přístup a jiný způsob řešení. Ale základním bodem je mít nastaveno, že komunikuji s rodiči pro dobro konkrétního dítěte, a dále být trpělivý, slušný a mít spolu s rodičem nastavená pravidla, na kterých se lpí s důsledností (Čapek et al., 2017, s. 81).

„Zvládnutí úspěšné komunikace je učební proces, který nikdy úplně neskončí.“ Je tudíž třeba se neustále v této oblasti vzdělávat a učit se techniky rozhovorů, která nám pak komunikaci s rodiči ulehčí, a my si tak budeme připadat jistější a zkušenější (Lindner, 2019, s. 17).

PRAKTICKÁ ČÁST

6.1 STANOVENÍ VÝZKUMNÝCH CÍLŮ

Výzkumný problém: Jak pedagogové MŠ komunikují s rodičem v nepříjemných situacích?

Cílem práce je zjistit, jak pedagogové řeší nepříjemné situace s rodiči, zda si jsou jistí a připravení, či zda potřebují více vzdělání týkající se této problematiky. Řešeným tématem budou okolnosti, které rozhovor s rodiči v nepříjemných situacích doprovází. Dalším cílem bylo rozebrat skutečné problémové případy se dvěma pedagogy MŠ, kteří řešili situaci s rodiči. Každý rozhovor se týkal dvou rozdílných problémových situací: komunikace o problému, který se vztahuje na dítě samotné; komunikace o problému ve vztahu dítěte s dalšími dětmi. Byl zpracován přehled, jak určité učitelky postupují v určitých situacích.

6.2 STANOVENÍ HYPOTÉZ

Byly stanoveny 3 hypotézy. Na základě získaných odpovědí z dotazníků se potvrdily či vyvrátily.

1. Hypotéza: Pedagogové s delší praxí se cítí být jistější v komunikaci s rodiči v nepříjemných situacích.

2. Hypotéza: Pedagogové s vysokoškolským vzděláním se cítí být připravenější v komunikaci s rodiči v nepříjemných situacích než pedagogové, kteří absolvovali pouze střední pedagogickou školu.

3. Hypotéza: Pedagogové s kratší praxí mají větší potíže vhodně reagovat na reakci rodiče než vést rozhovor s rodiči na partnerské úrovni.

6.3 METODIKA PRÁCE

Kvantitativní metoda – dotazník

Pro sbírání informací od respondentů bylo využito dotazníkové šetření online formou. Dotazník pro pedagogy mateřských škol obsahoval 22 otázek. Zařazeno bylo 14 otázek uzavřených, 4 polouzavřené a 4 otázky otevřené, z čehož 1 byla nepovinná. Dotazníky jsou v příloze č. 1. Na úvod byly seznámeni s informacemi o fakultě i oboru, které se týkají dotazujícího, a také s tématem bakalářské práce. Dále byli respondenti požádáni o vyplnění

dotazníku. Byli ujištěni, že dotazníky jsou anonymní a není potřeba zadávat žádné osobní údaje. Poděkování za jejich čas a ochotu bylo součástí úvodu.

První otázka se zaměřovala na délku praxe pedagogů. Ve druhé otázce jsou pedagogové dotazováni na problémovou situaci, která je pro ně z hlediska řešení náročnější. Třetí, čtvrtá a pátá otázka se zabývá konkrétními problémovými situacemi, jak často se s nimi pedagogové setkávají, s čímž souvisí, zda si jsou při řešení situace jistí, či nejistí. Šestá a sedmá otázka se orientuje na jistotu, co ji způsobuje a jak nejistotě předejít. V osmé, deváté a desáté otázce se mapují pedagogovy komunikační schopnosti při rozhovoru s rodiči. Jedenáctá otázka se vztahuje na možnosti, které pedagogovi pomáhají před rozhovor s rodičem. Následujících sedm otázek se specializuje na dosavadní zkušenosti pedagoga získané při vzdělávání. Devatenáctá a dvacátá otázka charakterizuje schopnosti pedagoga při komunikaci s rodiči. Předposlední otázka zjišťuje, jaké zkušenosti během rozhovoru s rodiči v nepříjemných situacích získaly. V závěrečné otázce se pouze zjišťuje věk pedagoga.

Kvalitativní metoda – rozhovor

Rozhovor byl polostrukturovaný a týkal se dvou rozdílných problémových situací: komunikace o problému, který se vztahuje na dítě samotné; komunikace o problému ve vztahu dítěte s dalšími dětmi. Na úvodu byl pedagog dotázán na délku praxe v MŠ. Každá problematika obsahovala 16 připravených otázek. V prvních otázkách pedagogové popisovali reálný případ, jakým způsobem ho vyřešili. Následující otázky se věnují rodiči, jeho postojům, názorům k problému, jeho reakcím a jeho výchovnému stylu. Dvanáctá otázka se zjišťuje, k jakému východisku společně s rodičem došli. V posledních čtyřech otázkách pedagog zodpovídá, jak by se při příštím rozhovoru zachoval jinak, či jaké by dal doporučení pro komunikaci s rodičem v nepříjemné situaci. Rozhovor byl v průběhu doplňován otázkami, které navazovaly na odpovědi respondentů. Závěrečné otázky shrnovaly obě konkrétní situace a porovnávaly způsoby jejich řešení a přístupů. V jedné otázce vyhodnocovaly, zda jsou ovlivněni při komunikaci svým dosavadním vzděláním. Poslední dvě otázky se zabývaly zásadami pedagogů, které efektivně ovlivňují komunikaci s rodiči v problémových situacích.

6.4 CHARAKTERISTIKA ZKOUMANÉHO VZORKU

Cílovou skupinou bakalářské práce byla jedna skupina respondentů, pedagogů mateřských škol po celé České republice.

6.5 PRŮBĚH PRŮZKUMU

Dotazníky

Dotazníky pro pedagogy mateřských škol byly rozeslané online formou na „sociálních sítích“ prostřednictvím české společnosti Survio. Dále byli osloveni známí pedagogové, kteří byli dále ochotni rozeslat dotazník mezi své kolegy. Vyplnit dotazník mohli pedagogové MŠ od 19. března, dotazník byl uzavřen na konci dubna. Cílem bylo získat minimálně 100 dotazníků. Při uzavírání dotazníku se uložilo celkem 243 dotazníků. Pro zpracování výzkumu se využilo 215. Dvacet osm dotazníků nevyhovovalo a nebylo tudíž použito z důvodu chybného vyplnění. V jedné odpovědi respondenta, která byla povinným polem, nebyla z neznámého důvodu vyplněna odpověď. U dvou otázek se v některých případech neshodovaly odpovědi týkající se vzdělání. U pár otázek byl věk respondenta napsán slovy, tudíž nešel započítat do automaticky programem vytvořených grafů.

Před zpracováním dotazníků do grafů byla provedena kontrola všech dotazníků. Následně se zpracovaly dotazníky do grafů a tabulek.

Rozhovory

Pro rozhovory byli vybráni dva respondenti, obě ženy, které pracují v mateřských školách v blízkosti mého bydliště na Vimpersku. Každý pedagog pracuje v jiné MŠ, jeden v městské MŠ a druhý v MŠ na malé vesnici. Respondenti dostali možnost výběru, kde se rozhovor bude odehrávat, aby si určili místo, kde se budou sami cítit přirozeně a příjemně. První rozhovor proběhl 22. dubna 2022 a druhý až o měsíc později, 25. května 2022. Čas i místo bylo přizpůsobeno možnostem a potřebám respondentů. Rozhovory trvaly přibližně hodinu, hodinu a půl, přičemž nebyly nikterak časově omezené. Dotazovaní byli předem informováni o postupu a průběhu rozhovoru a seznámeni, že rozhovor bude nahráván na diktafon v mobilním zařízení. Před setkáním měli tak možnost si promyslet, o kterých situacích budou hovořit. Především jsem se snažila o navození přátelské atmosféry.

V následujícím kroku došlo k přepisu digitálního zvuku do textové podoby, aby mohlo dojít k analýze získaných dat. Pedagogové při vylíčení problému sami využívali fiktivní jména dětí, které byly hlavními aktéry problémových situací v jejich konkrétní MŠ. Transkripce byla mírně pozměněná z důvodu osobních situačních vložek, díky kterým působil rozhovor příjemně a přátelsky.

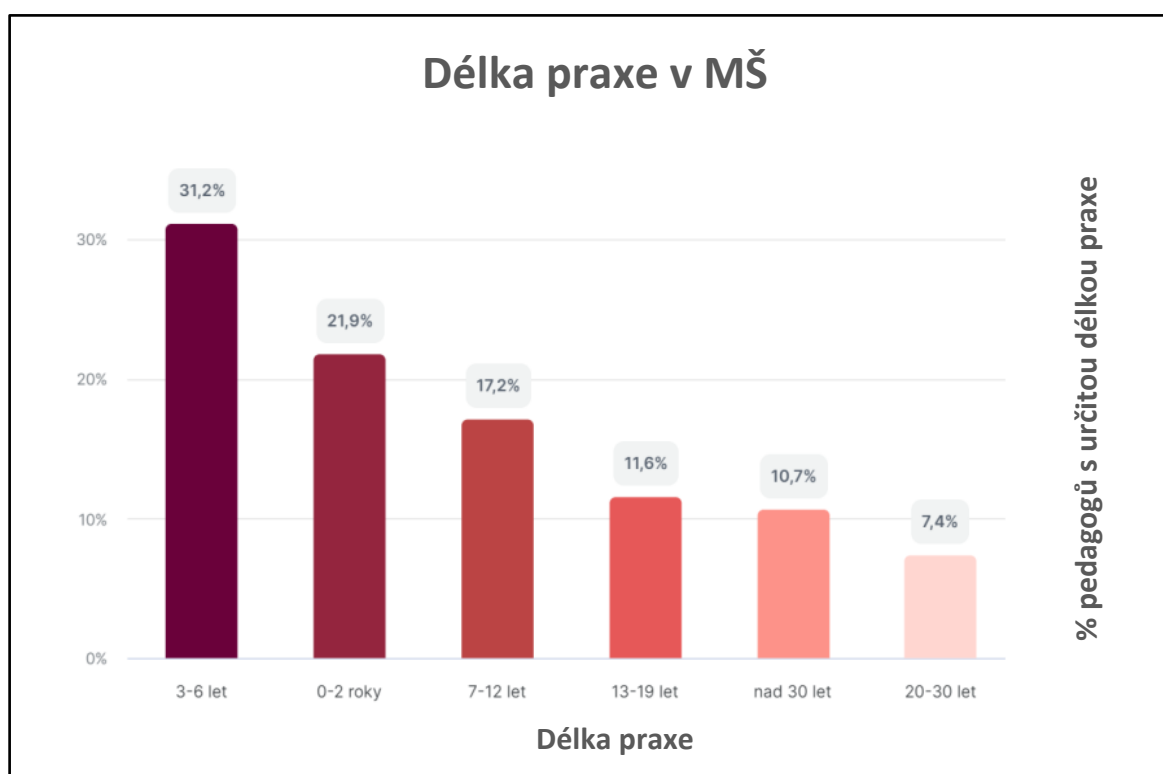
6.6 VÝSLEDKY VÝZKUMU

Dotazníkové šetření pro pedagogy MŠ

Otázka č. 1

Jaká je dlouhá Vaše praxe na MŠ?	Počet odpovědí	% vyjádření
0-2 roky	47	21,9
3-6 let	67	31,2
7-12 let	37	17,2
13-19 let	25	11,6
20-30 let	16	7,4
nad 30 let	23	10,7

Tabulka č. 1: Délka praxe v MŠ



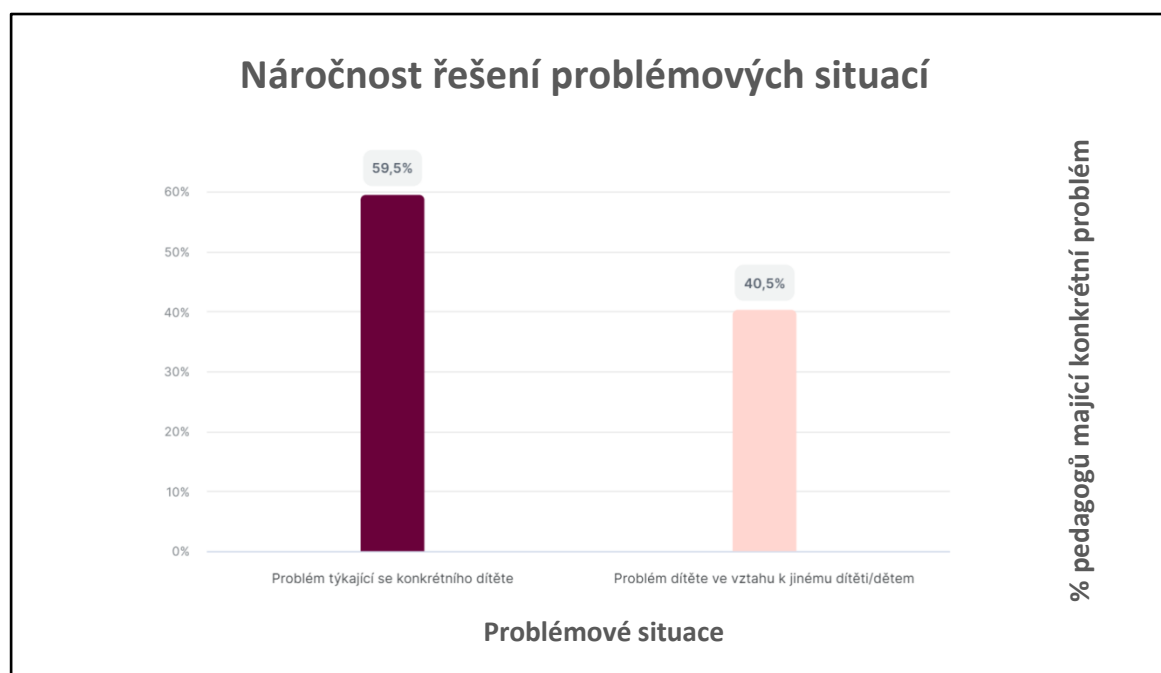
Graf č. 1: Délka praxe v MŠ

Graf č. 1 nám stanovuje, jak dlouhou praxi v zařízení MŠ pedagogové mají. Je zřejmé, že dotazník vyplnila větší část pedagogů s nižší délkou praxe. Je ale možné, že odpovědi jsou zčásti zkreslené díky tomu, že mladší generace má větší přístup k sociálním sítím, na kterých byl uložen přístup k dotazníku, tudíž je větší počet respondentů spíše mladšího věku.

Otázka č. 2

Které řešení problémové situace s rodiči je pro Vás náročnější/obtížnější?	Počet odpovědí	% vyjádření
Problém týkající se konkrétního dítěte	128	59,5
Problém dítěte ve vztahu k jinému dítěti/dětem	87	40,5

Tabulka č. 2: Náročnost řešení problémových situací



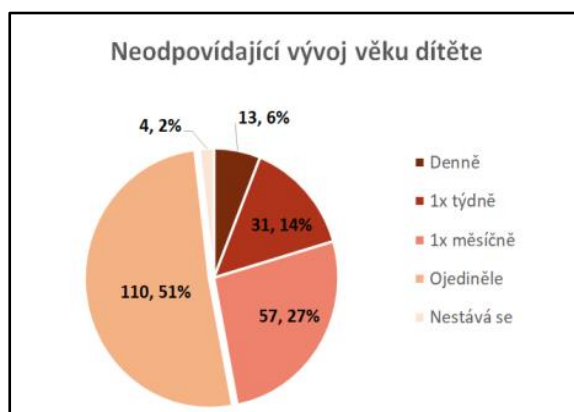
Graf č. 2: Náročnost řešení problémových situací

Z grafu č. 2 je patrné, že větší část, přesněji 59,5 % respondentů, vnímá jako náročnější situaci při řešení „problému týkajícího se konkrétního dítěte“. Pro 40,5 % pedagogů je obtížnější řešit „problém dítěte ve vztahu k jinému dítěti“. Rozdíl tedy činí pouze 19 %, z čehož nemůžeme úplně přesně dedukovat, jestli je pro pedagogy horší řešit problém jednotlivého dítěte nebo více dětí, jelikož je rozdíl opravdu minimální.

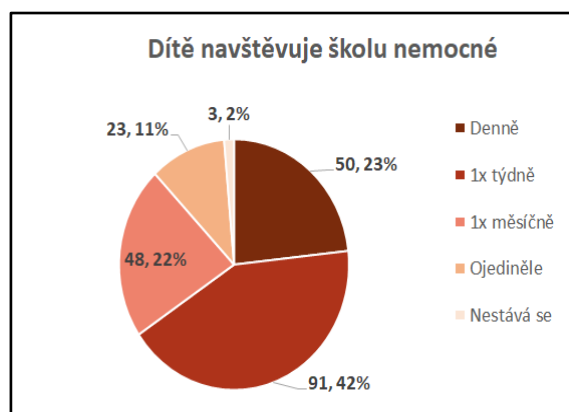
Otázka č. 3

Jak často se Vám stává, že musíte řešit konkrétní problémovou situaci s rodičem?	Denně	1x týdně	1x měsíčně	Ojedíněle	Nestává se
Neodpovídající vývoj věku dítěte	13	31	57	110	4
Dítě navštěvuje školu nemocné	50	91	48	23	3
Dítě je vyzvedáváno pozdě	14	18	24	86	73
Konflikt mezi dětmi - dítě je oběť	8	28	46	97	35
Konflikt mezi dětmi - dítě je agresor	20	41	56	82	16
Vulgarita dítěte	13	20	32	106	44
Dítě má manipulativní chování	10	23	27	102	53
Dítě se neadaptuje, nezapojuje do kolektivu	14	32	31	117	21
Zranění dítěte	1	9	40	134	31
Dítě se nechová k ostatním ohleduplně	20	28	45	102	20
Dítě nejí	61	48	44	52	10
Dítě je nepozorné	49	33	49	65	19
Dítě nezvládá změny	19	29	46	103	18
Dítě je příliš citlivé	31	25	35	106	18
Dítě nedodržuje režim dne	16	15	18	96	70
Dítě není vhodně vybaveno do MŠ	18	45	54	66	32
Dítě se pomočuje	21	42	35	77	40
Dítě má sexistické sklony	2	3	5	53	152

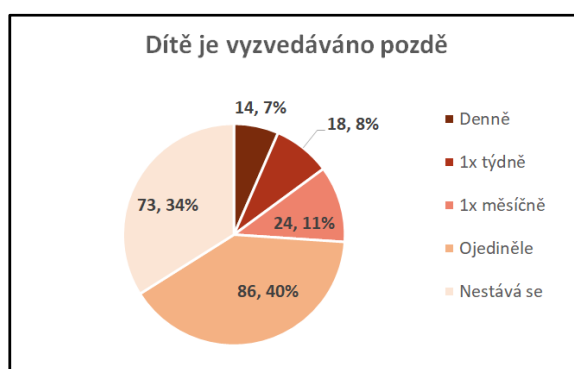
Tabulka č. 3: Častost problémových situací



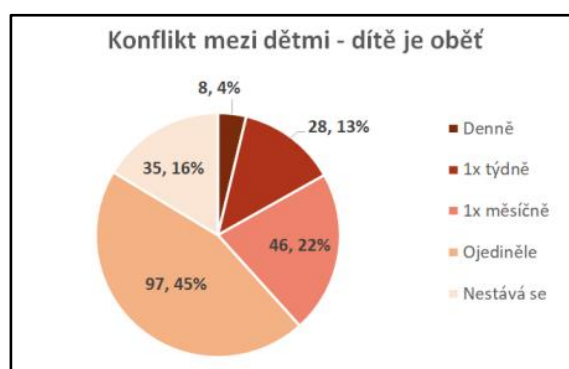
Graf č. 3: Neodpovídající vývoj věku dítěte



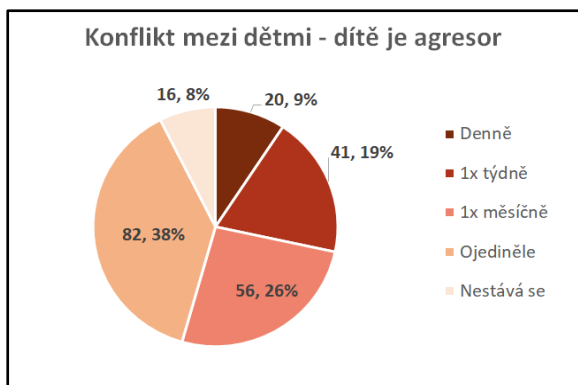
Graf č. 4: Dítě navštěvuje školu nemocné



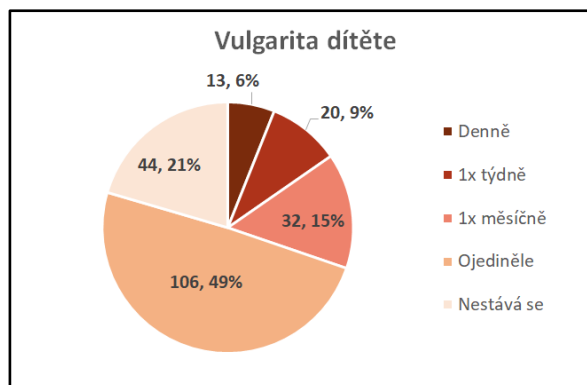
Graf č. 5: Dítě je vyzvedáváno pozdě



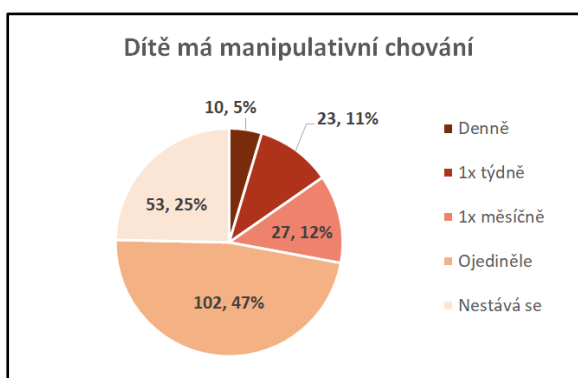
Graf č. 6: Konflikt mezi dětmi – dítě je oběť



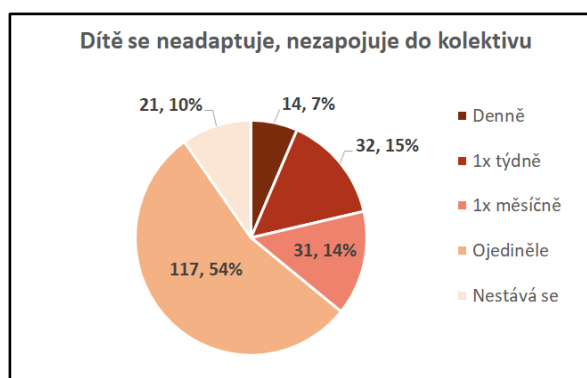
Graf č. 7: Konflikt mezi dětmi – dítě je agresor



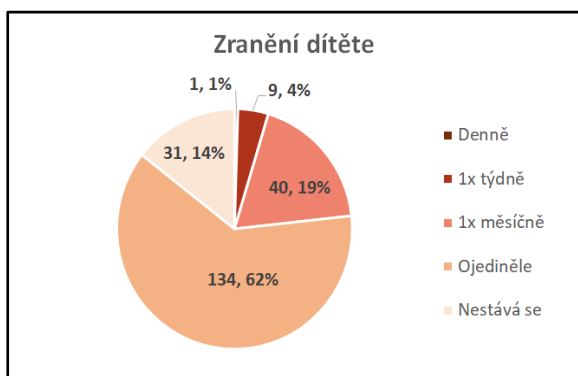
Graf č. 8: Vulgarita dítěte



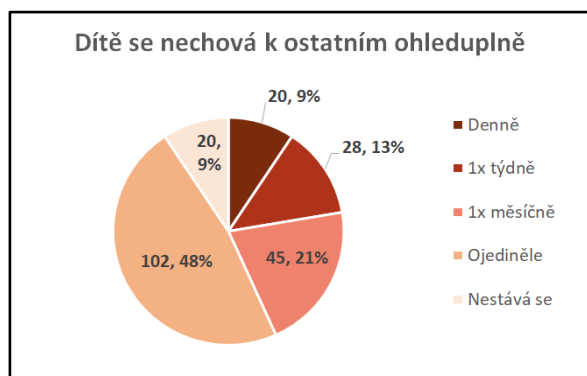
Graf č. 9: Dítě má manipulativní chování



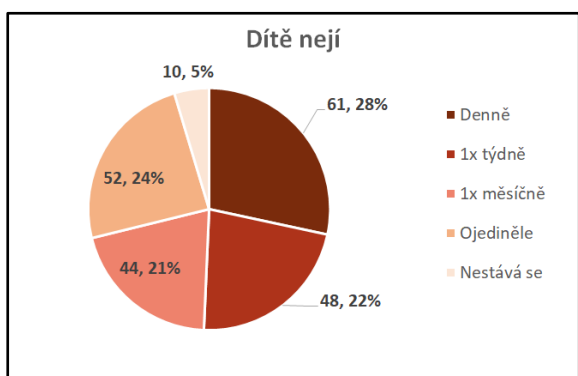
Graf č. 10: Dítě se neadaptuje do kolektivu



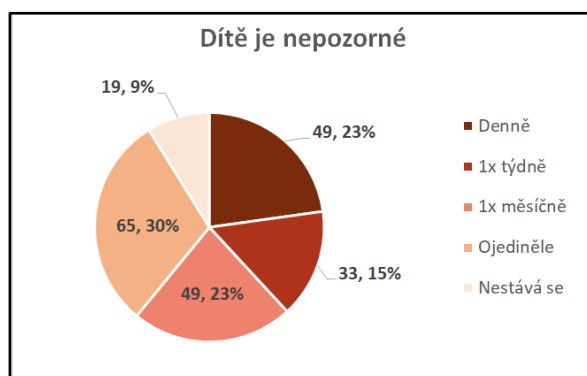
Graf č. 11: Zranění dítěte



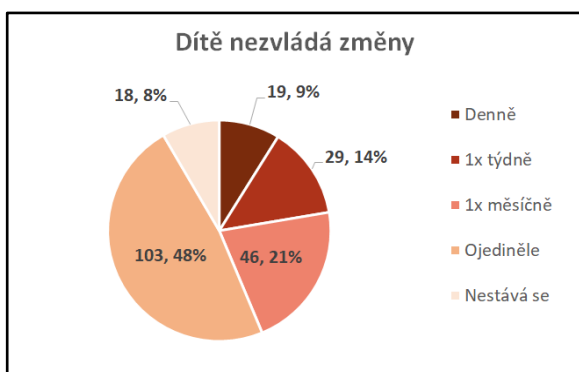
Graf č. 12: Dítě se nechová k ostatním ohleduplně



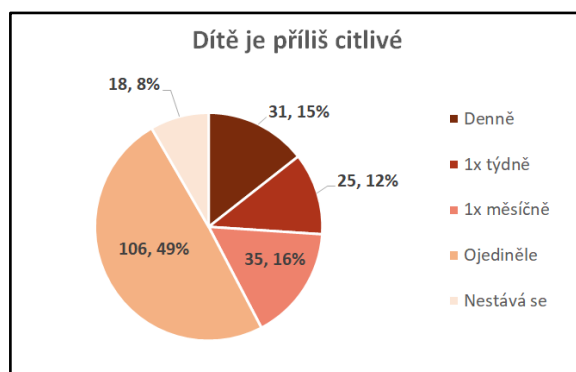
Graf č. 13: Dítě nejlí



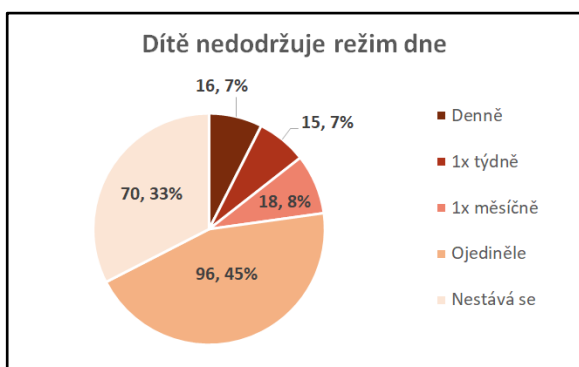
Graf č. 14: Dítě je nepozorné



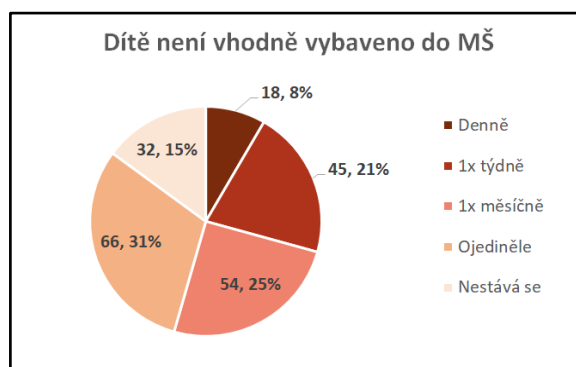
Graf č. 15: Dítě nezvládá změny



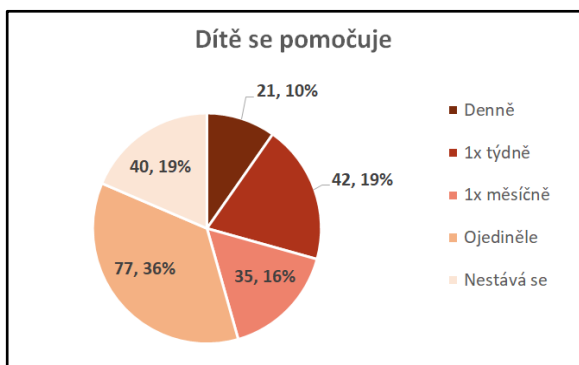
Graf č. 16: Dítě je příliš citlivé



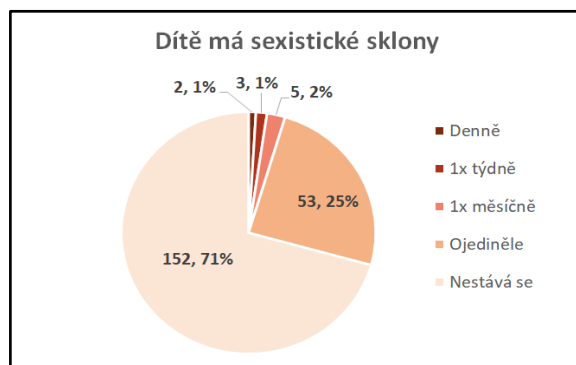
Graf č. 17: Dítě nedodrží režim dne



Graf č. 18: Dítě není vhodně vybaveno do MŠ



Graf č. 19: Dítě se pomočuje



Graf č. 20: Dítě má sexistické sklony

Z grafu č. 3 až do č. 20 můžeme vydedukovat, jak často se jednotlivé konkrétní problémové situace v MŠ řeší.

V tabulce č. 3 vidíme, že nejčastěji řešeným problémem, a to problémem, který pedagogové v MŠ řeší **denně** je problém, že dítě v MŠ nejí. Mezi další záležitosti, které se zařadily hned vzápětí, jsou situace, kdy: dítě navštěvuje MŠ nemocné, je nepozorné, je příliš citlivé nebo se pomočuje.

Mezi problémy, které řeší pedagogové zhruba **1x týdně** se umístily situace, kdy: dítě navštěvuje nemocné, nejí, není vhodně vybaveno do MŠ, pomočuje se či v MŠ dochází ke konfliktu, kdy jedno z dětí je agresorem.

Přibližně **1x měsíčně** řeší pedagogové problém s rodiči, který se týká: neodpovídajícího vývoje dítěte, konfliktu mezi dětmi, kdy dítě je agresorem nebo není dítě vhodně vybaveno do MŠ, či je nepozorné anebo navštěvuje školu nemocné.

Pouze **ojediněle** pedagog komunikuje s rodičem ohledně zranění dítěte, za těmito možnostmi skončily situace, kdy: se dítě neadaptuje (nezapojuje do kolektivu), neodpovídající vývoj věku dítěte. Na stejných pozicích byly odpovědi, kdy: dítě je příliš citlivé či vulgární, následně nezvládá změny.

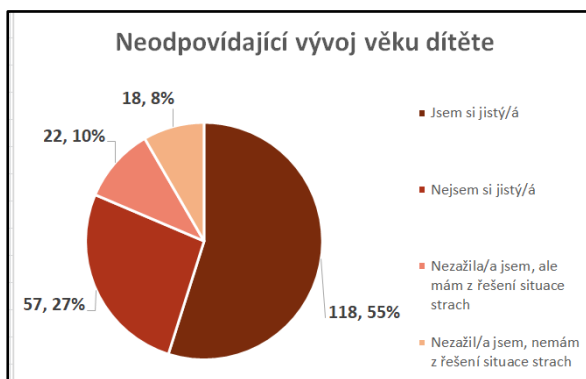
Nestává se, že dítě má sexistické sklony, vzápětí se nejméně stává, že dítě je vyzvedáváno pozdě nebo nedodrжуje režim dne, dítě má manipulativní chování, či se pomočuje.

Z tabulky bylo vybráno vždy pět prvních nejčastěji zvolených možností, které byly pedagogy zmíněny vzhledem k tomu, jak často musel pedagog danou situaci s rodiči řešit.

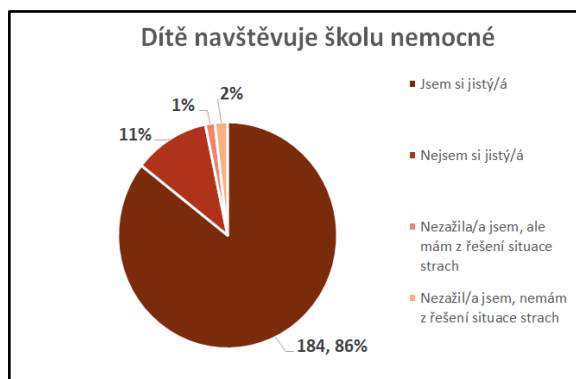
Otázka č. 4

Jaký pocit máte při řešení problémové situace s rodičem?	Jsem si jistý/á	Nejsem si jistý/á	Nezažila/a jsem, ale mám z řešení situace strach	Nezažil/a jsem, nemám z řešení situace strach
Neodpovídající vývoj věku dítěte	118	57	22	18
Dítě navštěvuje školu nemocné	184	24	3	4
Dítě je vyzvedáváno pozdě	146	6	8	55
Konflikt mezi dětmi - dítě je oběť	122	43	20	30
Konflikt mezi dětmi - dítě je agresor	132	44	19	20
Vulgarity dítěte	138	20	6	51
Dítě má manipulativní chování	83	40	21	71
Dítě se neadaptuje, nezapojuje do kolektivu	162	18	6	29
Zranění dítěte	127	62	13	13
Dítě se nechová k ostatním ohleduplně	148	36	9	22
Dítě nejí	184	21	1	9
Dítě je nepozorné	164	22	2	27
Dítě nezvládá změny	165	22	4	24
Dítě je příliš citlivé	150	33	7	25
Dítě nedodrжуje režim dne	117	24	10	64
Dítě není vhodně vybaveno do MŠ	170	13	12	20
Dítě se pomočuje	173	17	7	18
Dítě má sexistické sklony	40	24	64	87

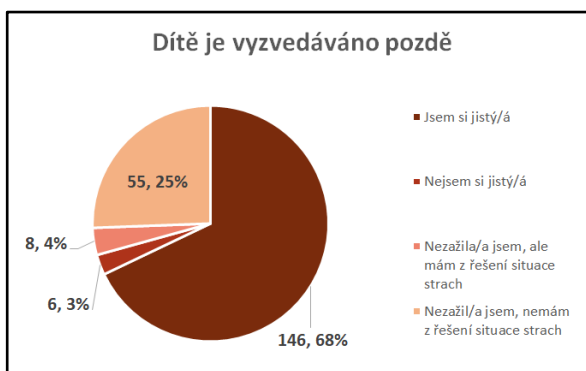
Tabulka č. 4: Pocity při řešení problémové situace



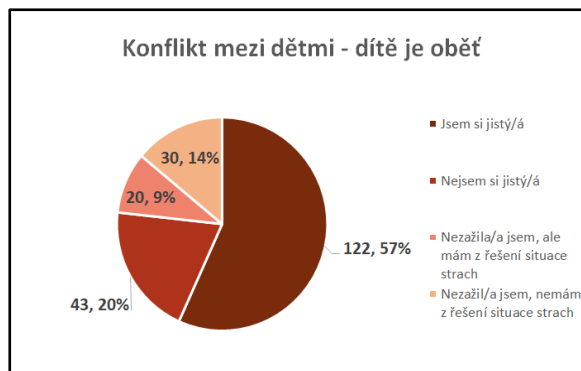
Graf č. 21: Neodpovídající vývoj věku dítěte



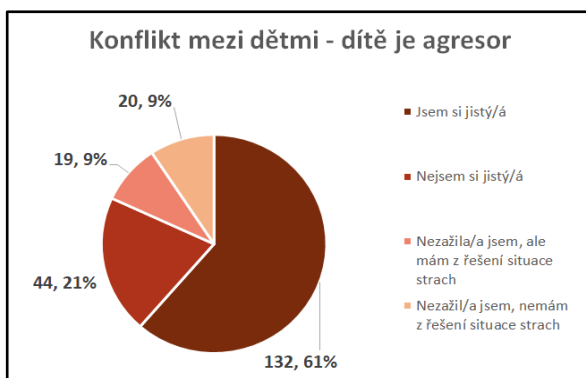
Graf č. 22: Dítě navštěvuje školu nemocné



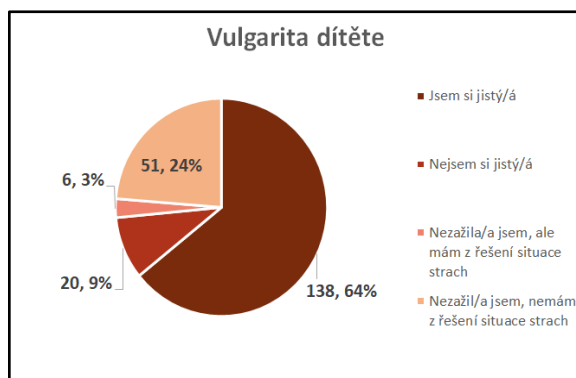
Graf č. 23: Dítě je vyzvedáváno pozdě



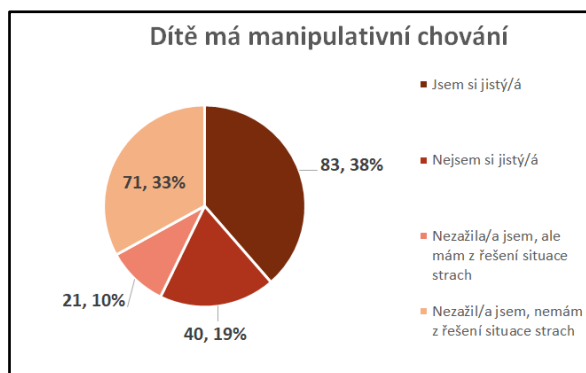
Graf č. 24: Konflikt mezi dětmi-dítě je oběť



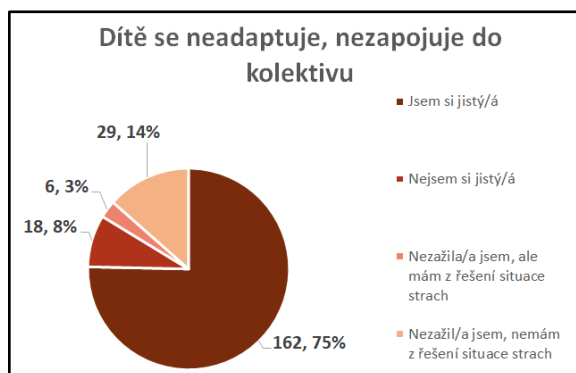
Graf č. 25: Konflikt mezi dětmi – dítě je agresor



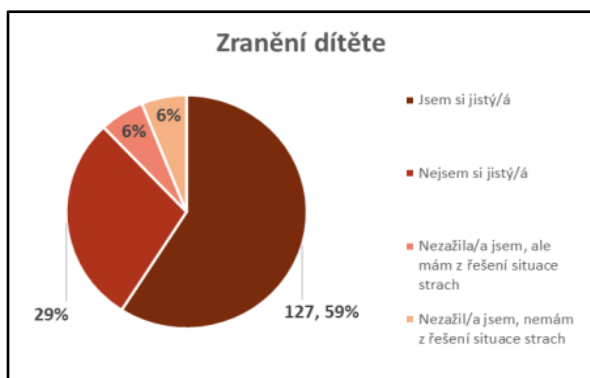
Graf č. 26: Vulgarita dítěte



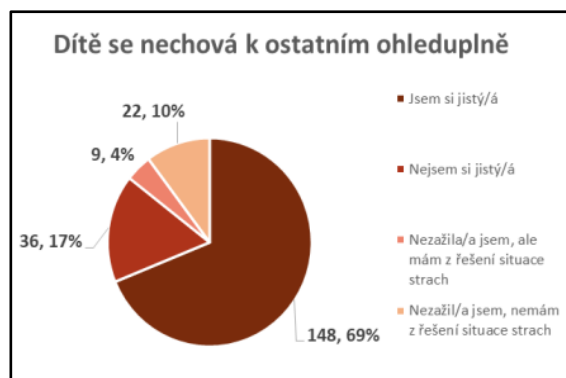
Graf č. 27: Dítě má manipulativní chování



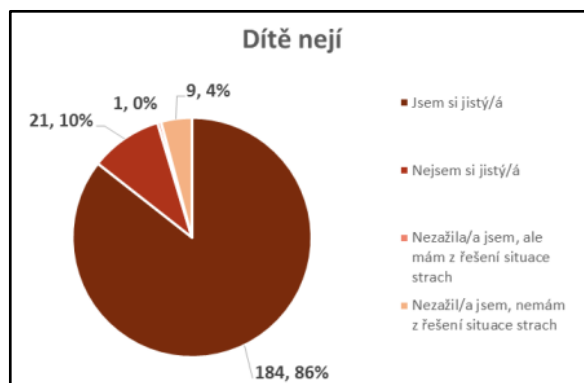
Graf č. 28: Dítě se neadaptuje do kolektivu



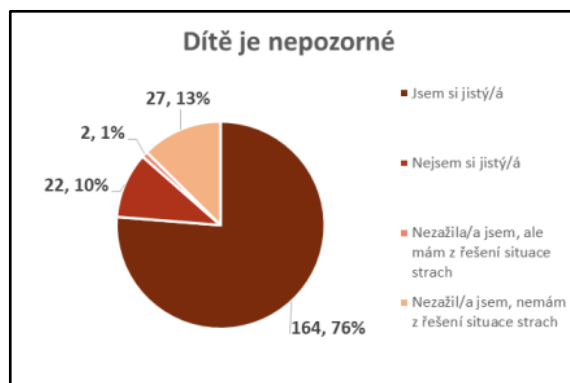
Graf č. 29: Zranění dítěte



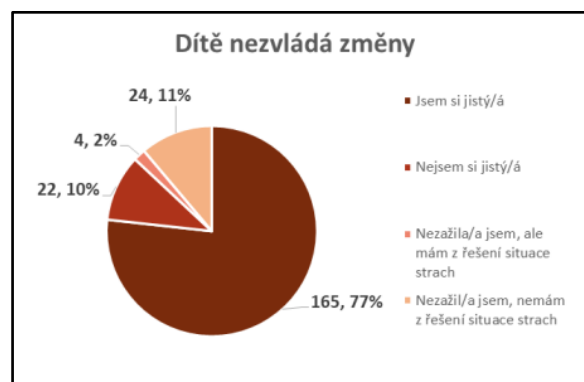
Graf č. 30: Dítě se nechová k ostatním ohleduplně



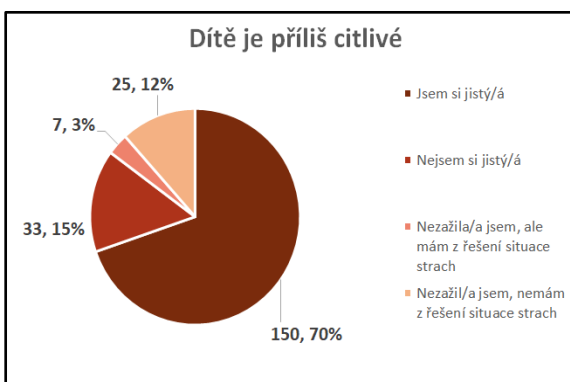
Graf č. 31: Dítě nejlí



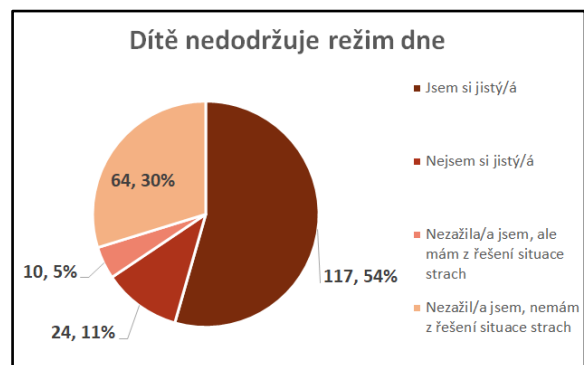
Graf č. 32: Dítě je nepozorné



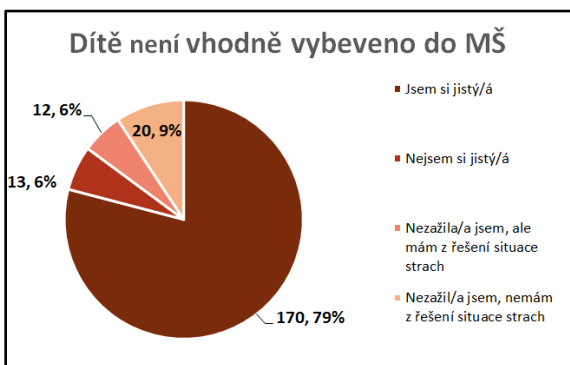
Graf č. 33: Dítě nezvládá změny



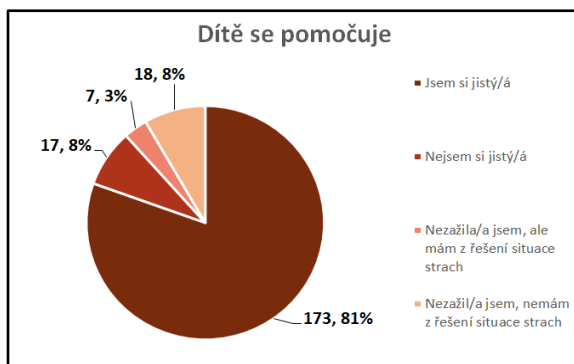
Graf č. 34: Dítě je příliš citlivé



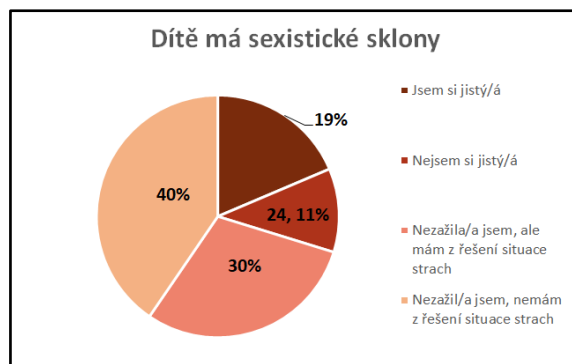
Graf č. 35: Dítě nedodrží režim dne



Graf č. 36: Dítě není vhodně vybaveno do MŠ



Graf č. 37: Dítě se pomočuje



Graf č. 38: Dítě má sexistické sklony

Z grafu od č. 4 do č. 38 můžeme vyzkoumat, jaký pocit mají pedagogové při řešení konkrétních situací, zda jsou si jisti, nejisti, jestli situaci zažili či nikoliv a zda mají z řešení situací strach nebo ne.

V tabulce č. 4 vidíme, že pedagogové **jsou si nejvíce jisti** při řešení problém, kdy: dítě navštěvuje školu nemocné nebo nejl. Nemají strach řešit situace, kdy: se dítě pomočuje, není vhodně vybaveno do MŠ či nezvládá změny nebo je nepozorné.

Naopak si **nejsou jisti**, když: se dítě zraní nebo neodpovídá vývoj věku dítěte. V závaznosti na tyto dva problémy si nejsou jisti při řešení konfliktu mezi dětmi, ať už je dítě agresorem nebo obětí. Další situaci, kdy se pedagog cítí nejistě v komunikaci s rodiči je v situaci, kdy s ním musí vyřešit manipulativní chování jejich dítěte.

Je ale i spousta pedagogů, kteří tuto situaci **nezažili, ale mají z ní obavy**. Nejvíce mají strach, že budou muset řešit situace, kdy: dítě má sexistické sklony nebo neodpovídá vývoj věku, má manipulativní chování, je obětí v konfliktu mezi dětmi nebo je agresorem v rámci konfliktu mezi dětmi.

V posledních dvou odpovědích pedagogové reagovali na to, zda mají ze situace, kterou nikdy nezažili a budou ji muset někdy řešit, strach či nikoliv. Je spousta pedagogů, kteří situaci **nezažili a nemají strach** z řešení především v záležitostech týkající se sexistických sklonů dítěte, manipulativního chování, nedodržování režimu dne, vyzvedávání dítěte pozdě či konfliktu mezi dětmi, kdy je dítě obětí. Z těchto dvou posledních možností, které nám poukazují na to, že pedagogové určité situace nikdy nezažili, vidíme, že někteří z nich mají strach a někteří nikoliv.

Otázka č. 5**Jaké jiné problémové situace jste musel/a řešit?**

Z této otázky bylo vyzkoumáno, že pedagogové v MŠ řeší problémové situace, které jsou opravdu různorodé. Ukázalo se, že nejčastější problémy jsou s rodiči rozvedenými. Díky časté střídavé péči dochází k různým dezinformacím a vznikají neshody v komunikaci, protože každý rodič chce dosáhnout svého cíle. Často tedy nekladou důraz na blaho dítěte, ale na to, aby působili oni sami lepším obrazem.

Úplně vzápětí se v MŠ řeší krádeže, které se nejčastěji vztahují na osobní věci dětí v šatnách. Často problémovou situací bývá nerespektování řádu MŠ ze strany rodiče. Rodiče nedodržují včasné příchody do MŠ, či časy určené pro vyzvedávání dětí. V jednom případě jeden pedagog uvedl, že v případě zjištění nemoci či úrazu v MŠ, se rodič vmlouval a nechtěl si dítě vyzvednout. Čtvrtým nejčastějším problémem je řešení situací, kdy musí pedagogové jednat s rodičem s psychickými problémy, což je ovlivňováno často i nadměrným požíváním alkoholu a návykových látek či dochází k neuznávání autority ze strany dítěte k pedagogovi.

Dále pak se často určilo, že si děti mnohdy vymýšlí a lžou. Opakovaně se řeší problém, kdy rodiče nesouhlasí s návrhem OŠD.

Hned na tyto problémy navázalo nejednání rodičů v zájmu dítěte (rodiče neprojeví zájem v řešení problému), nedocházelo k uhrazení poplatků (školné, strava). Také se stávalo, že se pedagog s rodičem nemohli dohodnout na návrhu návštěvy psychologa, SPC a PPP, protože si mysleli, že to není nutné. Další nesnázi se projevilo přerušení docházky, díky čemuž docházelo k velké absenci dětí předškolního věku. Potíže se objevily i v oblasti osobní hygieny, kdy se dítě častokrát do týdne pokálí anebo zapáchá a děti si s ním následně nechtějí hrát.

Se shodným počtem odpovědí byly situace, kdy si rodiče stěžují na jiné dítě. Potíží byl i výskyt vši či lží ze strany rodičů. Následující příčky obsadil špatný přístup a jednání pedagoga, na které si rodiče stěžovali. Neméně početným případem byl výskyt dítěte v MŠ s dudlíkem, či návyk dítěte na pleny a zároveň nekonečné loučení nebo stížnost rodičů na jednu z kolegyň.

S nejmenším množstvím odpovědí se umístily problémy: sebe ubližování, nespolupráce rodičů s MŠ, nechut' dítěte chodit do MŠ kvůli jinému dítěti. V dotaznících se odhalilo i odmítání dítěte v MŠ používat záchod, ale i spoustu dalších problémů, jako je například to, že: dítě neslyší na své jméno, špatně se domlouvá s cizojazyčnou rodinou, děti jeví malou soběstačnost, rodiče jsou nespokojení se stravou v MŠ, rodič přeceňuje schopnosti dítěte. Mezi odpovědi s nízkým počtem patří řešení problémů s romskými rodiči, uspokojování dítěte, úzkost dítěte, vyhrožování rodičů, odebrání dítěte OSPODem přímo v prostorech MŠ.

Otázka č. 6

Co Vám pomáhá, abyste si byl/a při řešení problémové situace s rodiči jistý/á?

V otázce č. 6 bylo zjištěno, že nejvíce pedagogů se cítí při řešení problémových situacích jistější v případě, když se předem poradí s kolegyní a cítí od ní podporu. Druhé místo obsadila opora ve vedení. Pedagogové jsou si při řešení situace stabilnější díky svým zkušenostem a dlouholeté praxi, čím více se s danou problematikou setkávali a museli ji řešit, tím více se stávali při řešení této situace jistější. Dále se pak při řešení situací pedagogů osvědčila příprava, ve které si pedagogové předem stanoví, co chtějí říct a připraví se na možnou reakci rodiče (souhlas, nesouhlas, agrese, vztek). Pedagogům také pomáhá, pokud mají dostatek informací ohledně aktuální problematiky, kterou s rodiči řeší. Informace získávají prostřednictvím seminářů, webinářů a literatury. Na následujícím místě skončily důkazy (argumenty). Pedagog si je jistější v případě, že má dostatek argumentů, či důkazů. Při řešení je důležité zůstat klidný (bez emocí, nenechat se vyvést z míry), případně situaci vydýchat (relaxace). Řešené okolnosti se lépe vyřeší v případě, že má pedagog s rodiči dobrý vztah, panuje mezi nimi ochota, důvěra a touha po spolupráci. Důležitá je i určitá sebedůvěra a zdravé sebevědomí.

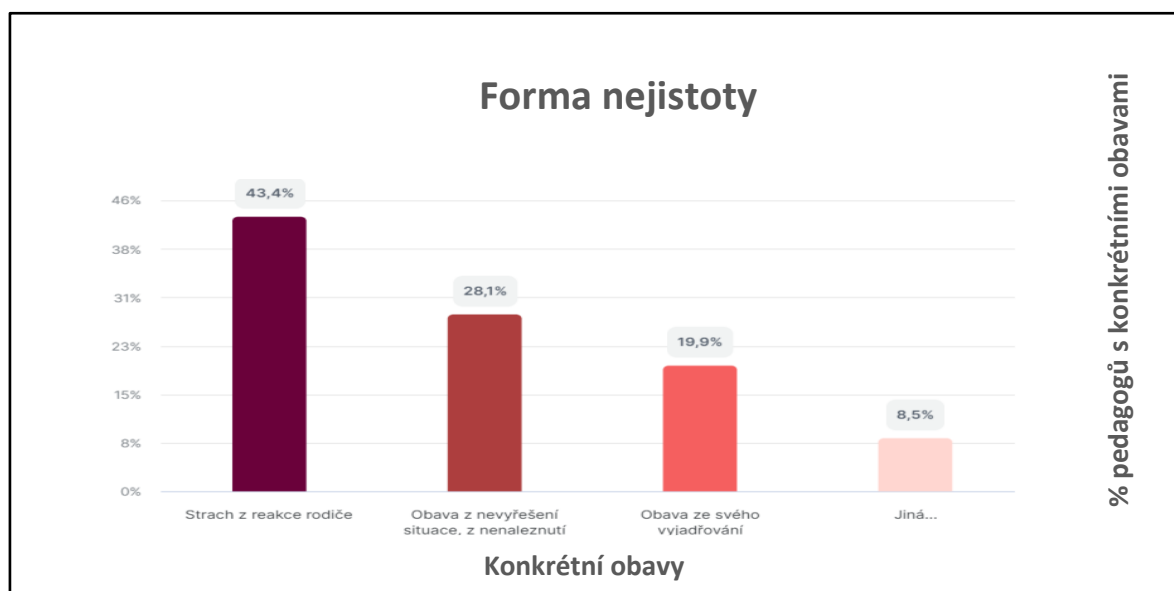
Na dalším pořadí se umístila schopnost být empatický a mít ověřenou situaci, což znamená znát ji, vědět, co se stalo. Zkrátka, aby se v situaci, která nastala, pedagog orientoval. Případ se také lépe vyřeší v momentě, že pedagog i rodiče vědí, že se snaží vyřešit situaci pro blaho dítěte. Na dalším místě se umístila asertivita. Předpokladem pro úspěšné vyřešení situace je i znalost kontextu celé rodiny a jednotlivých dětí. Na navazující příčce se situovala upřímnost (otevřenost) vůči rodičům, porada s PPP, SPC či psychologem, který

nám pomůže situaci rozebrat. Důležité je mít při jednání určitého svědka (kolegyni) a při řešení problémů vždy začít s pozitivním hodnocením dítěte. To znamená nejprve vyzdvihnout klady, a poté přejít k danému problému a záporům. Předposlední místo obsadil názor, který značí, že pro pedagogy je jistotou opírat se o školní řád, stanovit si určité priority a pravidla a probíranou konfliktní situaci sepsat a nechat od rodičů podepsat. Pedagog si může být jistější i v případě, že si s rodiči sjedná osobní schůzku. Dva respondenti odpověděli, že jsou si vědomi svojí osobností, jsou přesvědčeni o tom, že situaci vždy dobře vyřeší, což je činí jistými. Na posledních místech se ukázalo, že jistota pedagogů vychází i ze znalosti metod efektivní komunikace nebo pokud mají oporu v legislativě (zákon, vyhláška).

Otázka č. 7

Co případně způsobuje Vaše nejistotu?	Počet odpovědí	% vyjádření
Strach z reakce rodiče	122	43,4
Obava z nevyřešení situace, z nenaleznutí východiska	79	28,1
Obava ze svého vyjadřování	56	19,9
Jiná	24	8,5

Tabulka č. 7: Forma nejistoty



Graf č. 39: Formy nejistoty

Graf č. 39 poukazuje na to, že 43,4 % pedagogů má strach z reakce rodiče. Reakce rodiče může být doprovázena souhlasem, nesouhlasem, agresí, ale například i vztekem. Bojí

se toho, jakým způsobem bude situaci rodič vnímat, a jak na ní bude slovně odpovídat. 28,1 % má obavy z nevyřešení situace a 19,9 % ze svého vyjadřování.

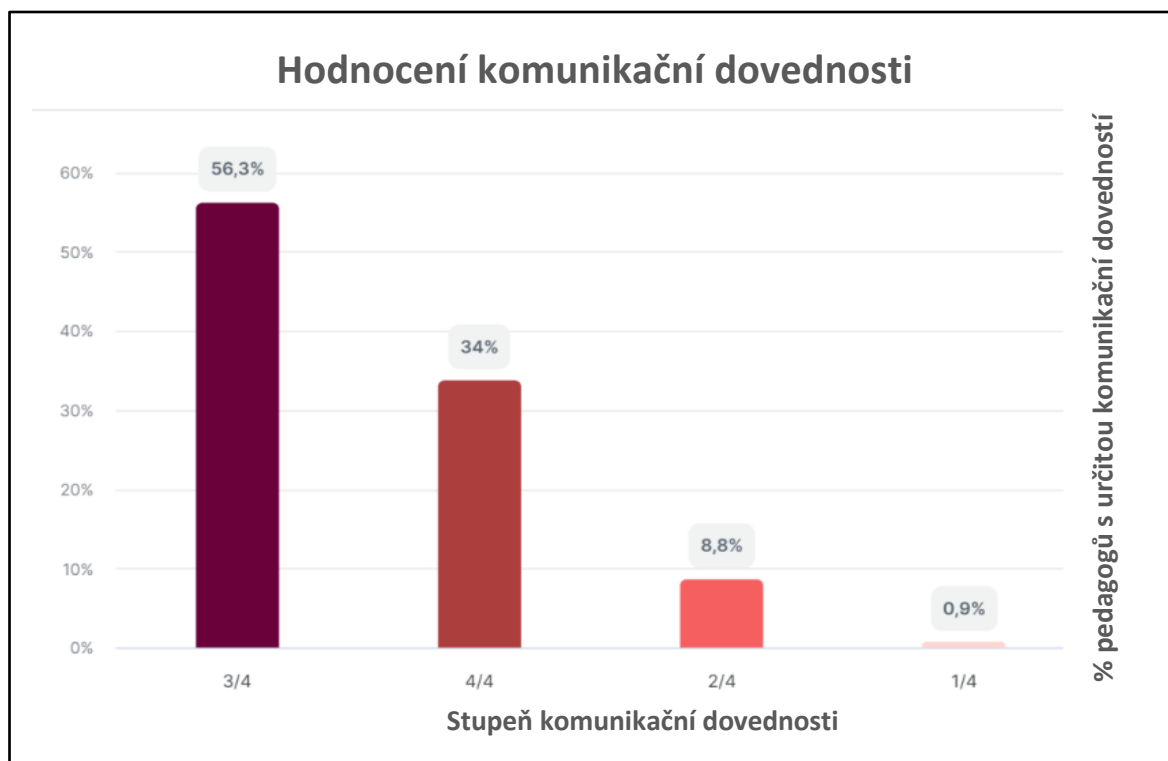
Co se týče odpovědí, které jsou v grafu definovány jako „jiné“, jednalo se zde o pedagogy, kteří mezi hlavní důvody své nejistoty zařadily: chybějící podporu vedení, podání stížnosti na pedagoga k řediteli MŠ, strach z neočekávané a neadekvátní reakce nadřízeného, strach z chybného pochopení situace rodičem, což samozřejmě komplikuje spolupráci při hledání řešení problému, zahrnuta je i obava, že rodič může danou situaci otočit proti pedagogovi.

Nejistota je také způsobena obavou, že se dotyčný pedagog může mýlit, či nemá dostatečné informace o situaci, u níž byla přítomna druhá kolegyně. Několik respondentů uvedlo, že si mnohdy nejsou jisti, a že u nich téma má také svou roli v nejistotě.

Otázka č. 8

Svou komunikační dovednost s rodiči hodnotím jako:	Počet odpovědí	% vyjádření
Špatnou	2	0,9
Horší	19	8,8
Docela dobrou	121	56,3
Dobrou	73	34

Tabulka č. 8: Hodnocení komunikační dovednosti



Graf č. 40: Hodnocení komunikační dovednosti

V otázce č. 8 respondenti hodnotili své komunikační schopnosti formou stupně hvězdiček, které znázorňovaly úroveň komunikace: 1 hvězda – špatná komunikační schopnost, 2 hvězdy – horší komunikační schopnost, 3 hvězdy – docela dobrá komunikační schopnost, 4 hvězdy – dobrá komunikační schopnost.

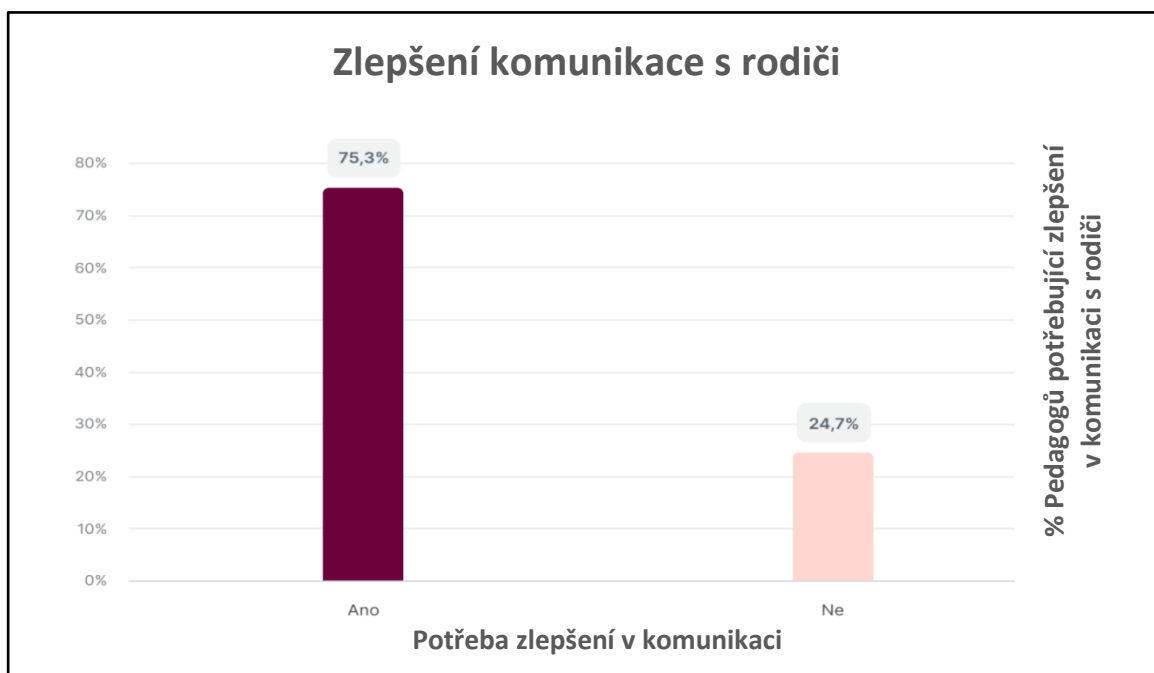
Po porovnání z vygenerovaných responzí z celého dotazníku můžeme dále stanovit, že pedagogové s kratší praxí 3-6 let vnímají svou komunikační schopnost jako špatnou.

Hodnota 4 hvězd se nejčastěji vyskytovala u pedagogů s vyšší praxí, zde je tedy patrné, že se komunikace zkvalitňuje a častějším řešením situací s rodiči zlepšuje. Samozřejmě záleží i na jiných aspektech daného pedagoga, mezi ně patří osobnost člověka, jeho věk a rozsáhlost slovní zásoby, ale i jiné.

Otázka č. 9

Máte pocit, že byste se měl/a v komunikaci s rodiči zlepšit?	Počet odpovědí	% vyjádření
Ano	162	75,3
Ne	53	24,7

Tabulka č. 9: Zlepšení komunikace s rodiči



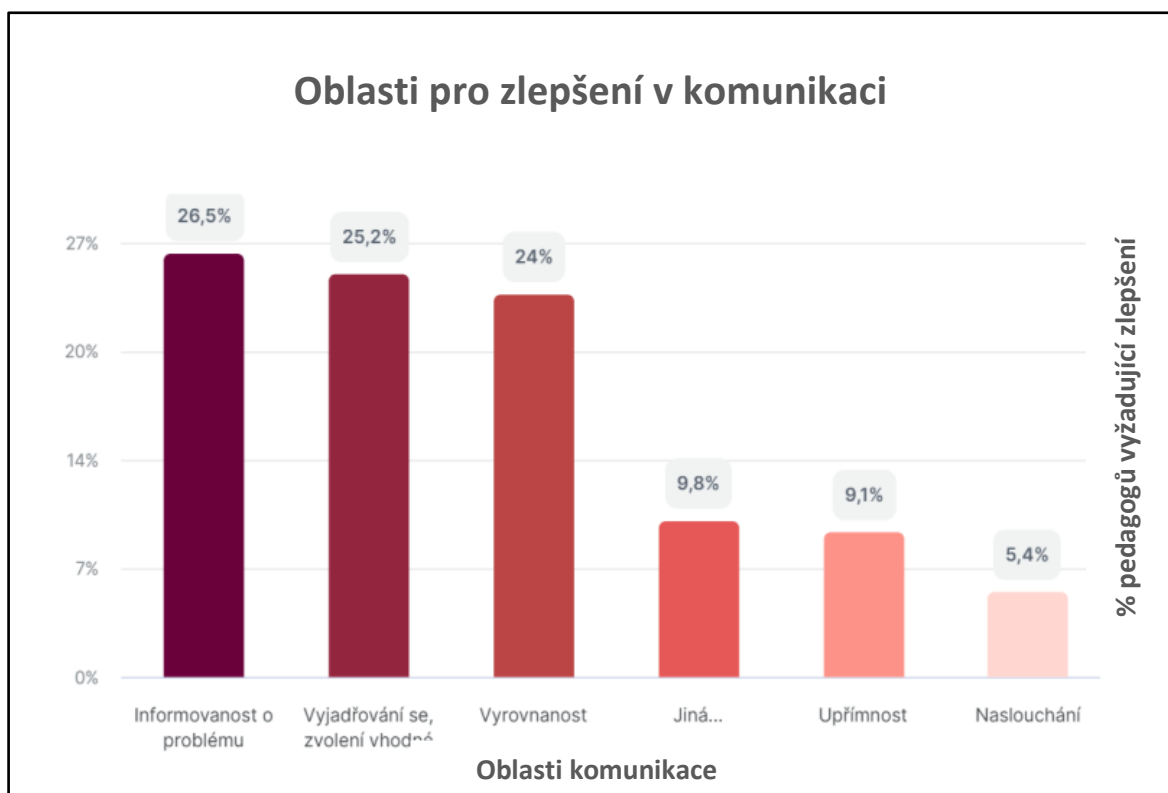
Graf č.41: Zlepšení komunikace s rodiči

Z grafu č. 41 vyplývá, že většina respondentů, 75,3 %, má potřebu se v oblasti komunikace s rodiči vzdělávat a zdokonalovat. Z knihy „Pozor, rodiče ve školce!“ autorka zmiňuje, že je komunikace s rodiči neustále v procesu. Člověk se dostává pořád do nových situací, jelikož se při každém řešení problému setkává s jinými rodiči, kteří zastupují jiné výchovné styly, mají jiné domácí zázemí a rodinnou atmosféru. Komunikace s rodičem se odlišuje také na základě jeho charakteru a temperamentu. Na komunikaci se mimo jiné podílí inteligenční úroveň rodiče, na jejímž základě pedagog upravuje přístup. Závisí na četnosti řešení situací s rodiči, na charakteru samotného pedagoga. Pouhých 24,7 % respondentů uvedlo, že nemají potřebu zlepšení v komunikaci.

Otázka č. 10

V čem si myslíte, že se potřebujete zlepšit?	Počet odpovědí	% vyjádření
Informovanost o problému (zjištění možných východisek a následných kroků, znalosti z psychologie dítěte, atd.)	84	26,5
Vyjadřování se, zvolení vhodné komunikační techniky	80	25,2
Vyrovnanost (umění se ovládat, být odolný/á vůči vnitřním i okolním stresům, umění se se ovládat, sebekontrolovat, nenechat se rozhodit sdělovaným, rozvažovat s klidem)	76	24
Upřímnost (vyjádření všeho narovinu, neponechání si ničeho pro sebe, upřímný zájem o rodiče a dítě a o vyřešení situace)	29	9,1
Naslouchání (vnímat komunikujícího partnera, odlišovat podstatu myšlenky sděleného, porozumět sdělované zprávě)	17	5,4
Jiná	31	9,8

Tabulka č. 10: Oblasti pro zlepšení v komunikaci



Graf č. 42: Oblasti zlepšení v komunikaci

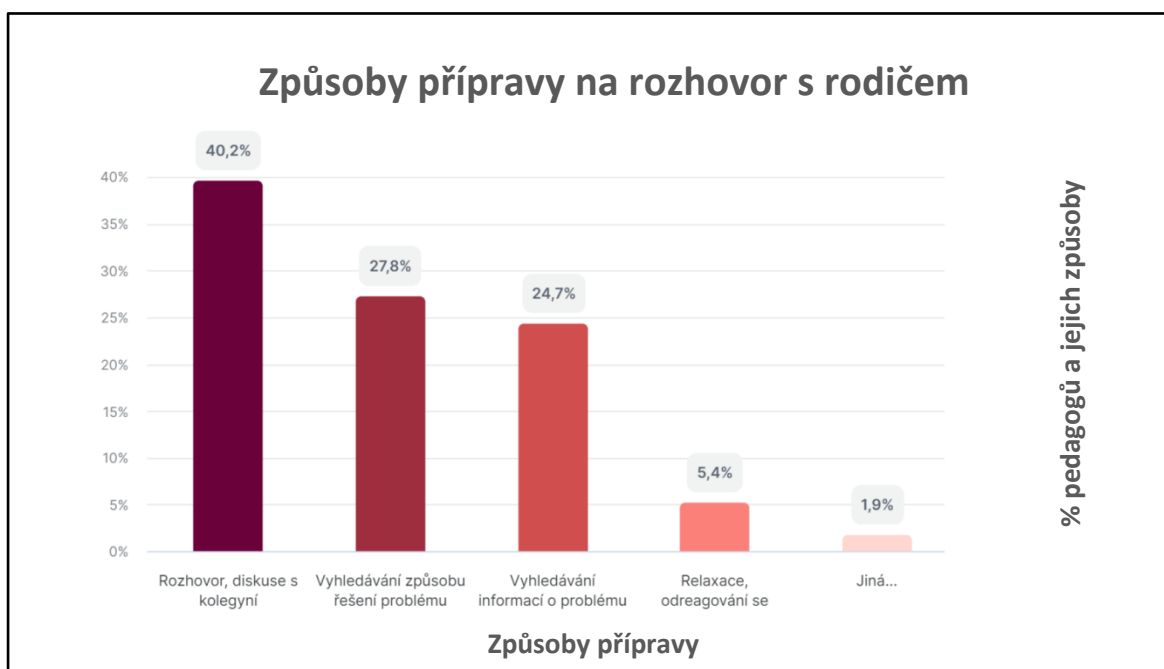
Graf č. 42 poukazuje na skutečnost, že pedagogové mají potřebu se zlepšovat převážně v informovanosti o problému. Důležité je zjistit, jak zlepšit možná východiska a následné kroky či nabýt znalosti z psychologie dítěte. V následujícím pořadí respondenti uvedli, že

další oblastí pro zlepšení je schopnost umět se vyjadřovat a umět si zvolit vhodnou komunikační techniku. Téměř se stejným počtem odpovědí se umístila vyrovnanost pedagogů. Nejvíce pedagogů se cítí být jistější v upřímnosti (9,1 %) a v naslouchání (5,4 %). V otevřené odpovědi s nabídkou „jiná“ se objevily oblasti např.: v asertivním chování, pozitivním myšlení, umění pohotově reagovat na rozhovor, působení více sebejistěji a vytvoření vnitřního klidu.

Otázka č. 11

Co Vám pomáhá, abyste se dobře připravil/a na rozhovor s rodičem?	Počet odpovědí	% vyjádření
Rozhovor, diskuse s kolegyní	171	40,2
Vyhledávání způsobu řešení problému	118	27,8
Vyhledávání informací o problému	105	24,7
Relaxace, odreagování se	23	5,4
Jiná	8	1,9

Tabulka č. 11: Způsoby přípravy na rozhovor s rodičem



Graf č. 43: Způsoby přípravy na rozhovor s rodičem

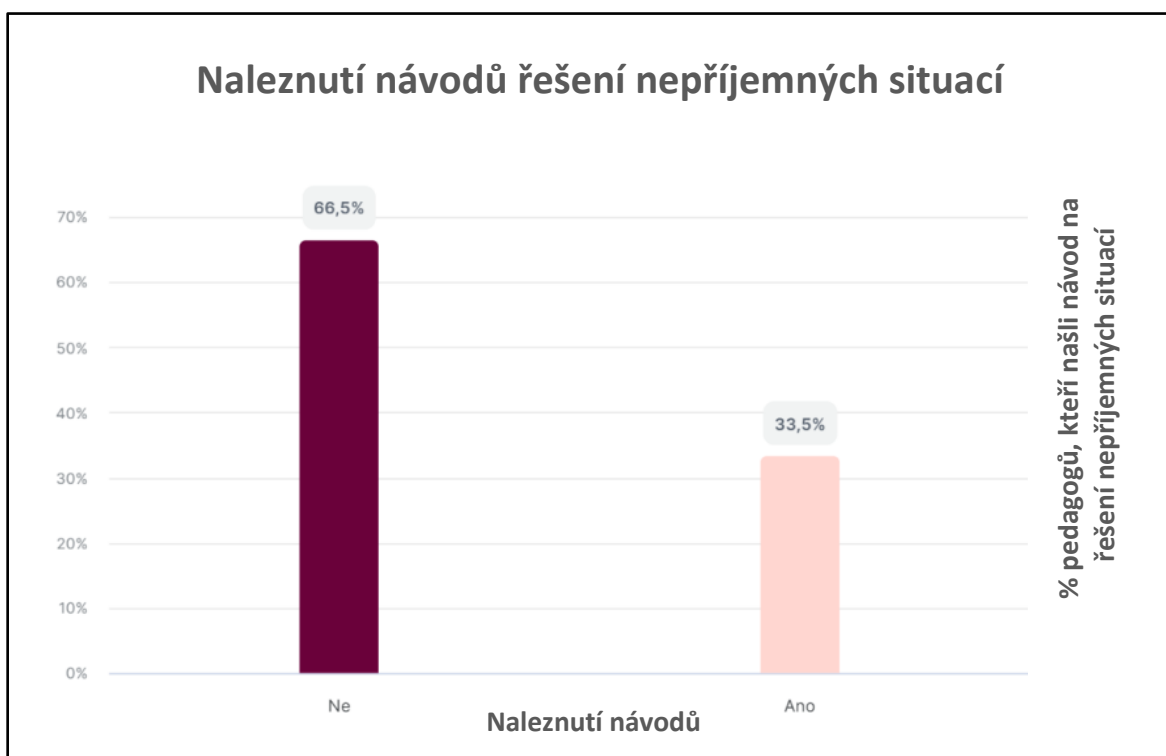
Graf č. 43 znázorňuje způsoby přípravy na rozhovor s rodičem, kdy se zjistilo, že pedagogům nejvíce pomáhá samotný rozhovor nebo diskuse s kolegyní, ve které nalézají i oporu. Dále pak, když si sám pedagog vyhledá způsob, jak daný problém řešit a popřípadě si vyhledá informace o problému. Nemálo dotazujících, tudíž 5,4 % pedagogů uvedlo, že

jim vyhovuje před rozhovorem relaxace a odreagování se. V otevřené odpovědi s možností „jiná“ se dále projeví způsoby, jako jsou: projít si záznamy, diagnostiku dítěte a zjistit silné a slabé stránky dítěte, konzultace s odborníkem, či sepsání si hlavních bodů, kterých se bude pedagog během rozhovoru držet.

Otázka č. 12

Našel/a jste někdy návod, či rady, jak takové nepříjemné situace s rodiči řešit?	Počet odpovědí	% vyjádření
Ano - uveďte kde	72	33,5
Ne	143	66,5

Tabulka č. 12: Nalezení návodů na řešení nepříjemných situací



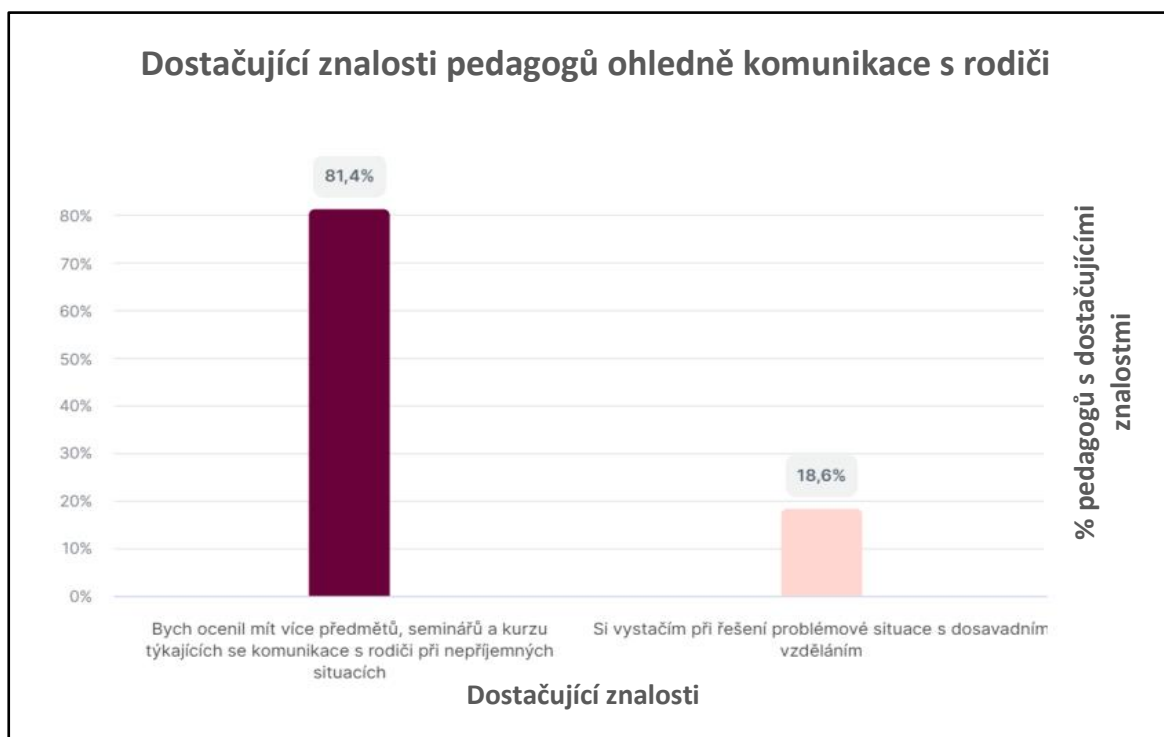
Graf č. 44: Nalezení návodů na řešení nepříjemných situací

V grafu č. 44 jsem zjišťovala, zda pedagogové našli někdy instrukce, jak postupovat v nepříjemných situacích. Přesněji 66,5 % tedy více než polovina respondentů uvedlo, že bohužel nenalezli návod, jak řešit nepříjemné situace s rodiči. Z toho můžeme také vydedukovat, že každá nepříjemná situace je specifická a má svůj individuální přístup. Pouze 33,5 % pedagogů sdělilo, že během své praxe našli svůj způsob, jak tyto situace řešit.

Otázka č. 13

Jako pedagog a bývalý student:	Počet odpovědí	% vyjádření
Bych ocenil mít více předmětů, seminářů a kurzů týkajících se komunikace s rodiči při nepříjemných situacích	175	81,4
Si vystačím při řešení problémové situace s dosavadním vzděláním	40	18,6

Tabulka č. 13: Dostačující znalosti pedagogů ohledně komunikace s rodiči



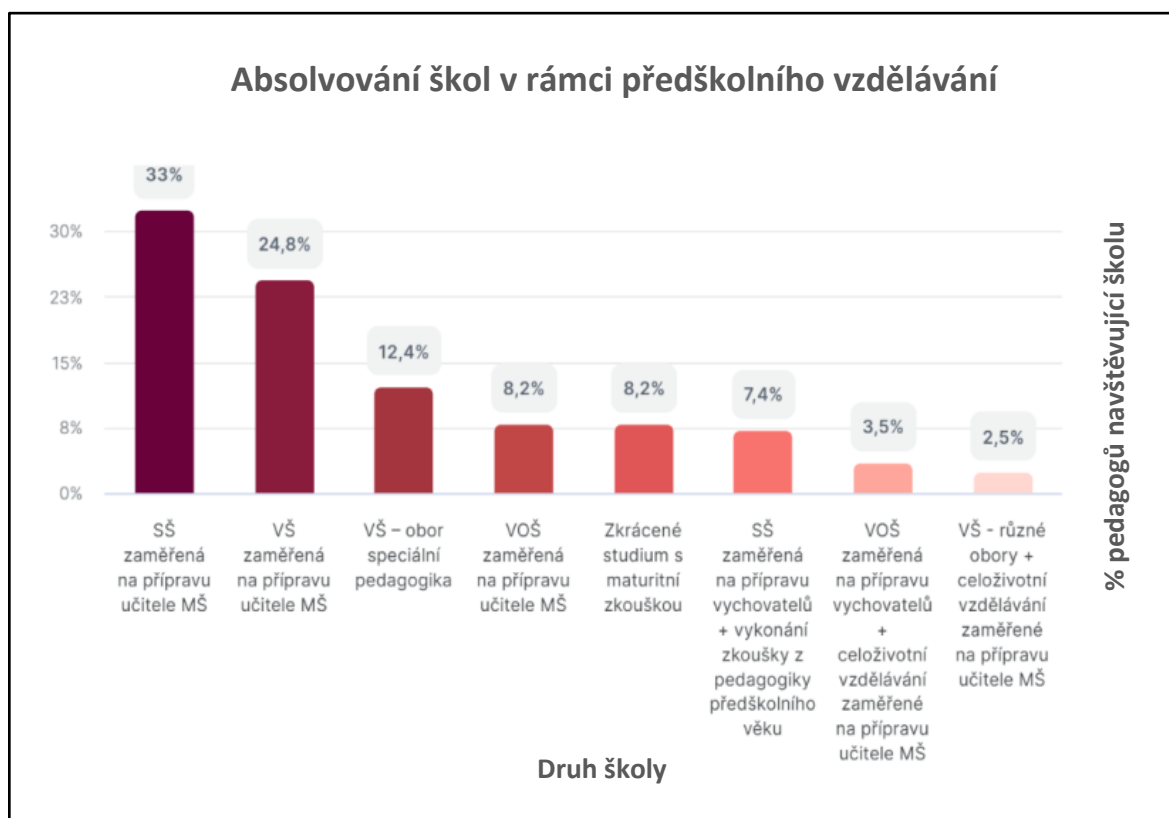
Graf č. 45: Dostačující znalosti pedagogů ohledně komunikace s rodiči

Graf č. 45 zkoumal, zda mají pedagogové dostačující znalosti, které potřebují v komunikaci s rodiči. Přičemž 81,4 % respondentů sdělilo, že by ocenilo mít více předmětů při svém vzdělání, mít více seminářů a kurzů, které se týkají přímo komunikace s rodiči při nepříjemných situacích. Jen 18,6 % pedagogů si vystačí při postupu v problémových situacích s dosavadním vzděláním. Je ale možné, že se ještě nesetkali s takovými problémy, kde by vyžadovaly jiné postupy při řešení dané problematiky.

Otázka č. 14

Jaké školy jste v rámci předškolního vzdělávání absolvoval/a?	Počet odpovědí	% vyjádření
Střední škola zaměřená na přípravu učitele MŠ	93	33
VŠ zaměřená na přípravu učitele MŠ	70	24,8
VŠ - obor speciální pedagogika	35	12,4
VOŠ zaměřená na přípravu učitele v MŠ	23	8,2
Zkrácené studium s maturitní zkouškou	23	8,2
SŠ zaměřená na přípravu vychovatelů + vykonání zkoušky z pedagogiky předškolního věku	21	7,4
VOŠ zaměřená na přípravu vychovatelů + celoživotní vzdělávání zaměřená na přípravu učitele MŠ	10	3,5
VŠ v oboru pedagogiku/vychovatelství/učitelství 1.st.zš./pedagogika volného času + celoživotní vzdělávání zaměřené na přípravu učitele MŠ	7	2,5

Tabulka č. 14: Absolvování škol v rámci předškolního vzdělávání



Graf č. 46: Absolvování škol v rámci předškolního vzdělávání

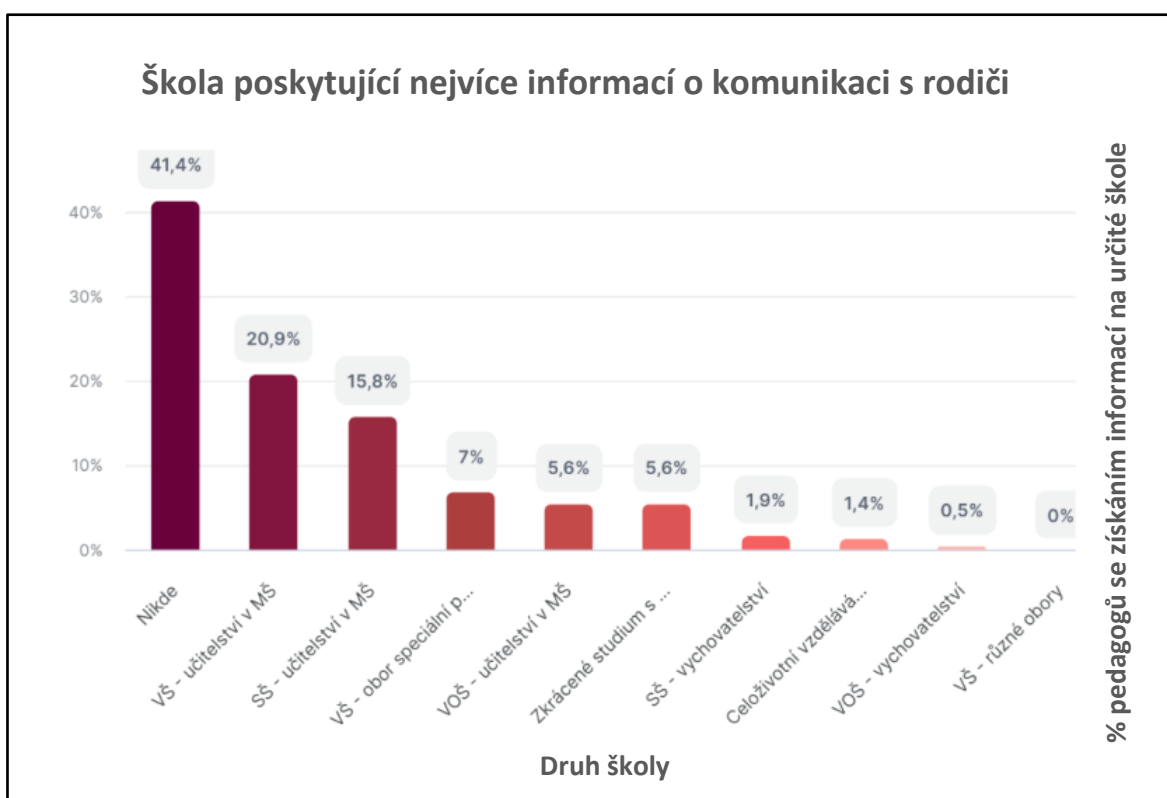
Graf č. 46 zkoumal, jaké školy absolvovali pedagogové v rámci předškolního vzdělávání. Nejvíce respondentů vystudovalo střední školu se zaměřením na přípravu učitele MŠ, přesněji 33 %. V dotazníku bylo možné zvolit více odpovědí, takže někteří samozřejmě pokračovali v nadcházejícím studiu na vysoké škole také se zaměřující na přípravu učitele

MŠ (24,8 %). Právě toto byla druhá nejčastější volba odpovědi. Poté je zřejmé, že absolventi zvolili i vysokou školu se zaměřením na obor speciální pedagogiky, tedy 12,4 %. Na stejné úrovni s procentuálním vyjádřením 8,2 % se umístily školy: vyšší odborná škola zaměřená na přípravu učitele MŠ a zkrácené studium s maturitní zkouškou. Druhou nejčastější střední školou, která byla zvolena, je střední škola na přípravu vychovatelů + vykonání zkoušky z pedagogiky předškolního věku (7,4 %). Nejméně dotázaných studovalo na vyšší odborné škole se zaměřením na přípravu vychovatelů + celoživotního vzdělávání, které se také zaměřuje na přípravu učitele MŠ (3,5 %) a na vysoké škole v oboru pedagogiky/vychovatelství/učitelství/učitelství 1. st. ZŠ/pedagogika volného času + celoživotní vzdělávání zaměřené na přípravu učitele MŠ (2,5 %).

Otázka č. 15

Na jaké škole jste se dozvěděl/a a osvojila/a si nejvíce informací týkajících se problematiky komunikace s rodiči?	Počet odpovědí	% vyjádření
Nikde	89	41,4
VŠ zaměřená na přípravu učitele v MŠ	45	20,9
SŠ zaměřená na přípravu učitele v MŠ	34	15,8
VŠ - obor speciální pedagogika	15	7
VOŠ zaměřená na přípravu MŠ	12	5,6
Zkrácené studium s maturitní zkouškou	12	5,6
SŠ zaměřená na přípravu vychovatelů	4	1,9
Celoživotní vzdělávání zaměřené na získání kvalifikace učitele MŠ	3	1,4
VOŠ zaměřená na přípravu vychovatelů	1	0,5
VŠ v oboru pedagogika/vychovatelství/učitelství 1.st.zš./pedagogika volného času	0	0

Tabulka č. 15: Škola poskytující nejvíce informací o komunikaci s rodiči



Graf č. 47: Škola poskytující nejvíce informací o komunikaci s rodiči.

Graf č. 47 pojednává o tom, která ze škol pedagogům poskytla nejvíce informací o komunikaci s rodiči. Přičemž se ukázalo, že informace nebyly poskytnuty nikde, sdělilo to 41,4 % respondentů. Vysoká škola zaměřené na učitelství v MŠ byla školou s nejvíce odpověďmi. Jednalo se o školu, která podala absolventům požadované informace. Na druhé příčce se umístila střední škola se zaměřením na učitelství v MŠ (15,8 %). Se 7 % se zařadila vysoká škola s oborem speciální pedagogiky. Se stejným pořadím, tudíž s 5,6 %, se umístily

vyšší odborné školy se specializací na učitelství v MŠ a zkráceně studium s maturitní zkouškou. Malé procento pak už tvoří střední škola zaměřená na přípravu vychovatelů, celoživotní vzdělávání zaměřené na získání kvalifikace učitel v MŠ a vyšší odborná škola se specializací na vychovatelství.

Otázka č. 16

Měl/a jste při Vašem studiu konkrétní předměty týkající se problematiky komunikace s rodiči?	Počet odpovědí	% vyjádření
Ano	31	14,4
Ne	184	85,6

Tabulka č. 16: Výskyt předmětů týkající se komunikace



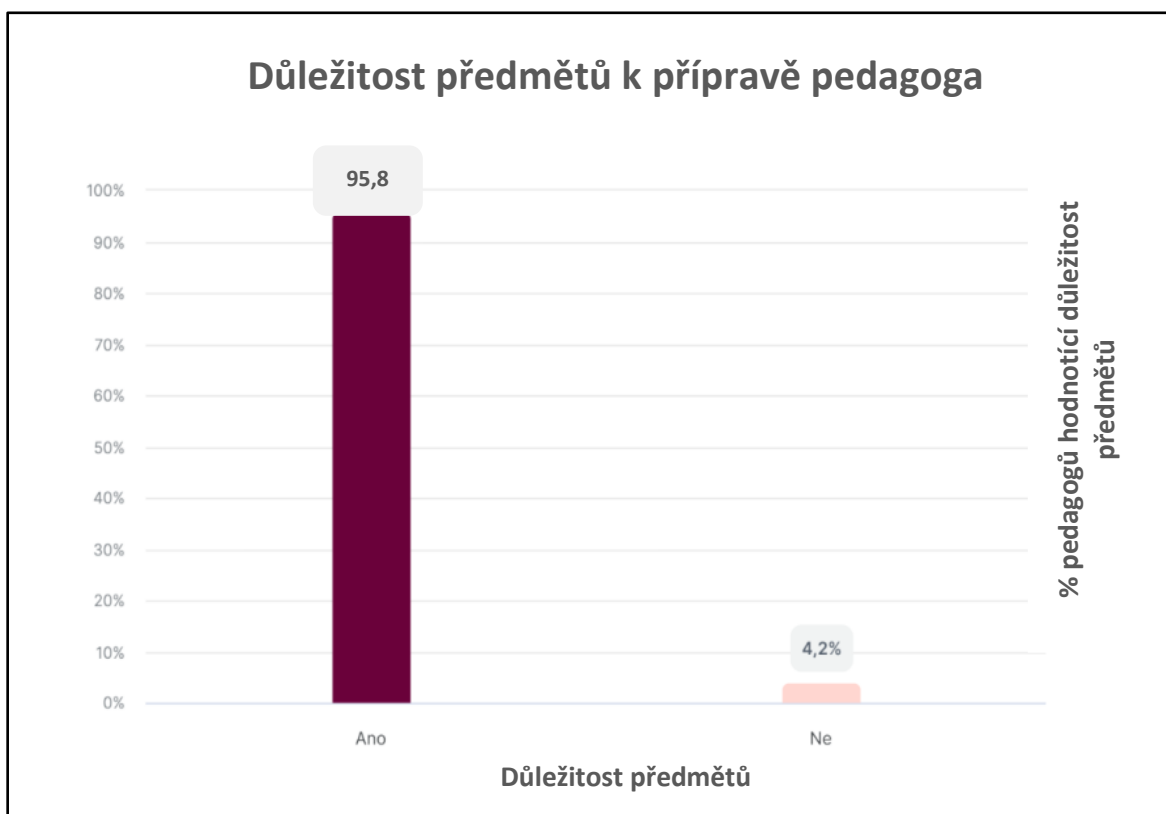
Graf č. 48: Výskyt předmětů týkající se komunikace

Z grafu č. 48 vyplývá, že naprostá většina pedagogů (85,6 %) neměly v průběhu svého vzdělání potřebné předměty týkající se právě komunikace s rodiči, přičemž se jedná o jednu z oblastí, která tvoří nedílnou součást práce pedagoga v MŠ. Pouze 14,4 % respondentů sdělilo, že při absolvování škol s těmito předměty do kontaktu přišlo.

Otázka č. 17

Přijdou Vám tyto předměty ve studiu k přípravě budoucího pedagoga v MŠ důležité?	Počet odpovědí	% vyjádření
Ano	206	95,8
Ne	9	4,2

Tabulka č. 17: Důležitost předmětů k přípravě pedagoga



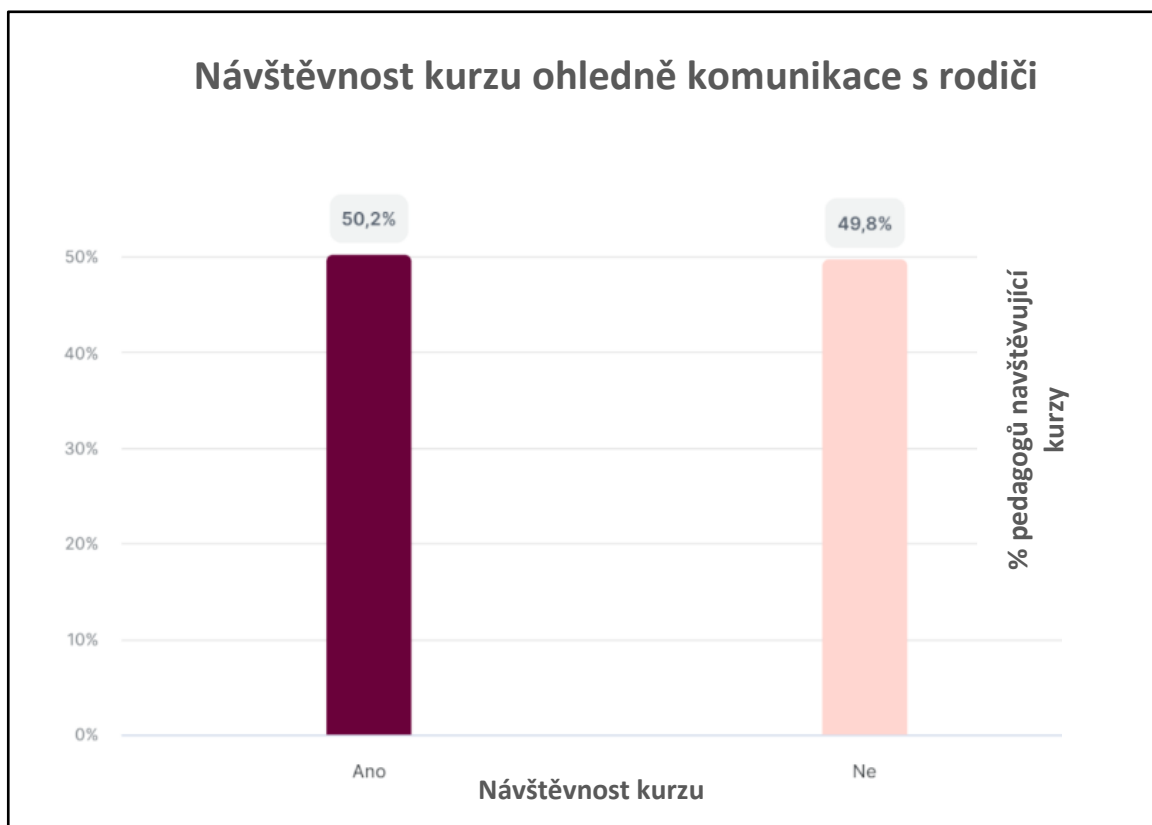
Graf č. 49: Důležitost k přípravě pedagoga

V grafu č. 49 můžeme zcela jasně vidět, že by pedagogové tyto předměty velice ocenily (95,8 %), a že by jim zařazení těchto předmětů velice pomohlo v jejich jednání v MŠ. Jedná se o praktickou oblast, která je podle pedagogů velice důležitá, jelikož se komunikace s rodiči stává každodenní záležitostí. Dennodenně se pedagog dostává do přímého kontaktu s rodičem, ať už řeší sdělování obyčejných věcí, či nepříjemných situací. Jen 4,2 % dotazujících uvedlo, že tyto předměty jsou zbytečné.

Otázka č. 18

Navštívil/a jste někdy kurz týkající se problematiky komunikace s rodiči?	Počet odpovědí	% vyjádření
Ano	108	50,2
Ne	107	49,8

Tabulka č. 18: Návštěvnost kurzu ohledně komunikace s rodiči



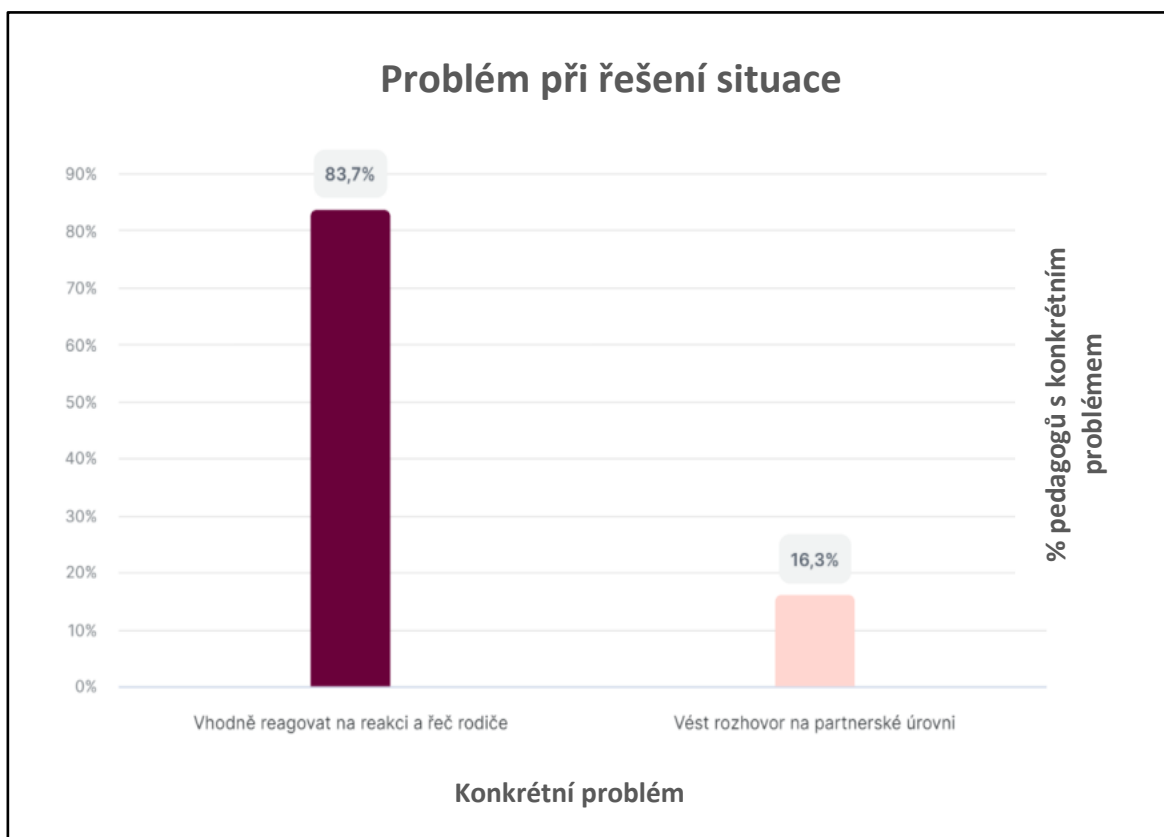
Graf č. 50: Návštěvnost kurzu ohledně komunikace s rodiči

Graf č. 50 poukazuje na množství pedagogů, jež absolvovali kurz ohledně problematiky komunikace s rodiči, přičemž se ukázalo, že je téměř stejný počet pedagogů, kteří si školením prošli a pedagogů, kteří se těchto kurzů nikdy nezúčastnili. Rozdíl činí pouhých 0,4 %. Jedná se o kurzy, které může pedagog navštívit individuálně, v dnešní době jsou ale i kurzy, které jsou nabízené pro celé MŠ. Školitelé tedy navštíví danou MŠ a pedagog může kurz absolvovat v místě, kde pracuje.

Otázka č. 19

S čím máte větší problém při řešení problémové situace s rodiči?	Počet odpovědí	% vyjádření
Vhodně reagovat na reakci a řeč rodiče	180	83,7
Vést rozhovor na partnerské úrovni	35	16,3

Tabulka č. 19: Problém při řešení problémové situace s rodiči



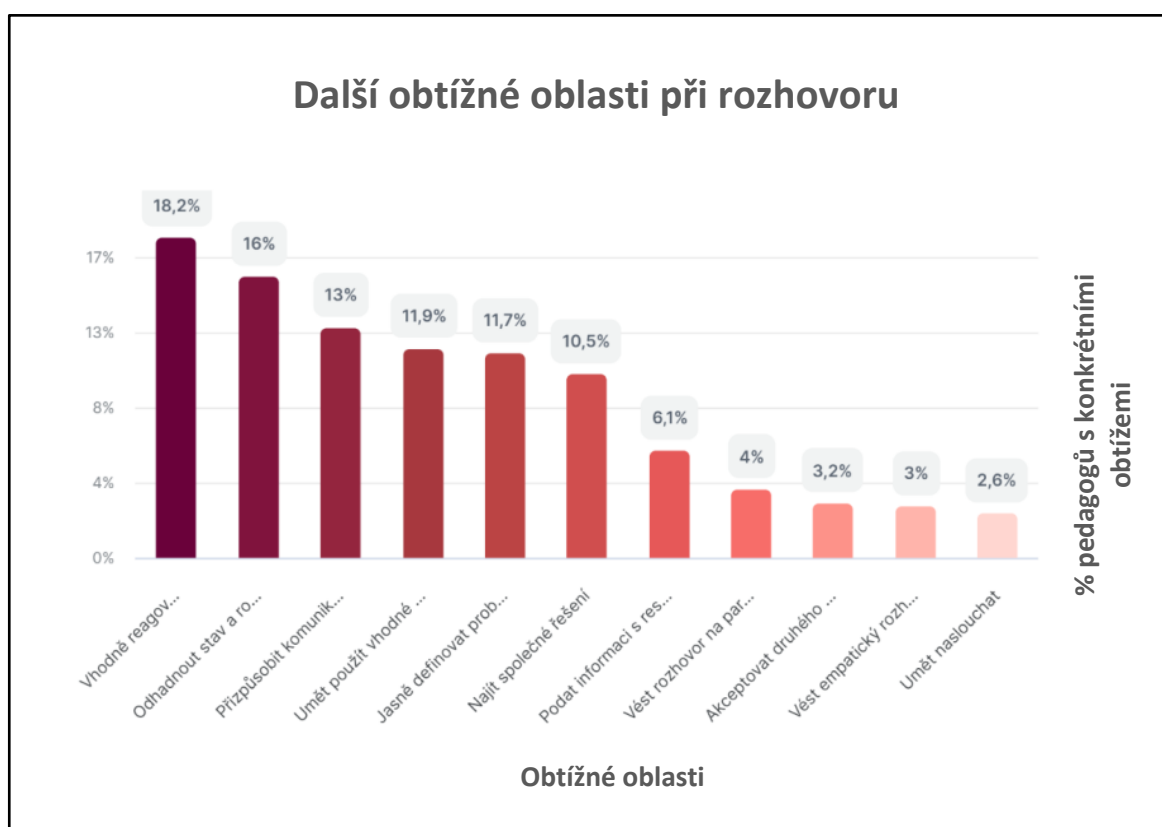
Graf č. 51: Problém při řešení situace

V grafu č. 51 můžeme vypočítat, že hlavním problémem při řešení nepříjemné situace se jeví záležitost vhodně reagovat na rodiče (83,7 %). Někteří pedagogové vidí úskalí ve vedení rozhovoru na partnerské úrovni (16,3 %). Ne vždy je však jednoduché si partnerský vztah s rodiči vytvořit.

Otázka č. 20

Označte další věci, které jsou pro Vás složité?	Počet odpovědí	% vyjádření
Vhodně reagovat na reakci a řeč rodiče	92	18,2
Odhadnout stav a rozpoložení rodiče	81	16
Přizpůsobit komunikaci inteligenční úrovni rodiče	66	13
Umět použít vhodné verbální prostředky, intonaci hlasu, tempo řeči	60	11,9
Jasně definovat problémovou situaci	59	11,7
Najít společné řešení	53	10,5
Podat informaci s respektem a viditelným zájem o dítě a rodiče	31	6,1
Vést rozhovor na partnerské úrovni	20	4
Akceptovat druhého bez kritiky, narážek, odsuzování	16	3,2
Vést empatický rozhovor	15	3
Umět naslouchat	13	2,6

Tabulka č. 20: Další obtížné oblasti při rozhovoru



Graf č. 52: Další obtížné oblasti při rozhovoru

Graf č. 52 zkoumá obtížné oblasti při rozhovoru s rodiči. Pedagogové zde určovali, které z možností jsou pro ně složité při daném rozhovoru. Nejvíce dotazujících sdělilo (18,2 %), že je pro ně náročné vhodně reagovat na reakci a řeč rodiče. Druhým častým problémem při rozhovoru je pro pedagogy složité odhadnout stav a rozpoložení rodiče, přesněji 16 %.

Dalšími obtížnými situacemi jsou: přizpůsobit komunikaci inteligenční úrovni rodiče (13 %), umět použít vhodné verbální prostředky, využívat správné intonace hlasu a přiměřeného tempa řeči (11,9 %), jasně definovat problém (11,7 %), najít společné řešení (10,5 %), podat informaci s respektem a viditelným zájmem o dítě a rodiče (6,1 %), vést rozhovor na partnerské úrovni (4 %), akceptovat druhého bez kritiky, narážek a odsuzování (3,2 %), vést empatický rozhovor (3 %) a umět naslouchat (2,6 %).

Otázka č. 21

Co jste se v průběhu získávání zkušeností během rozhovoru s rodiči v nepříjemných situacích naučil/a?

V této otázce jsem zjistila, že nejvíce pedagogů se naučilo zůstat během rozhovoru s rodiči v klidu, být empatický, naslouchat. Většina pedagogů se shodla na tom, že rozhovory mají nejprve začínat pozitivními reakcemi a dát rodiči najevo, že mají společný cíl – spokojenost a blaho dítěte. Na dalším místě byli pedagogové, kteří se naučili ovládat se, s čímž souvisí i to, nebýt kritická, nezvyšovat hlas. Dále se pedagogové naučili trpělivosti (zůstat nad věcí a nespěchat). Také jak vést rozhovor mezi čtyřma očima, a jak nechat rodičům dostatek času na vstřebání informace a vyjádření. Dále se pak v nepříjemných situacích naučili upřímnosti v rozhovoru, nebrat si vše osobně a respektovat, jak rodiče, tak jejich názory. Poté, jak být asertivní, věřit sám v sebe a ničeho se nebát. Důležitost kladly i na nadhled nad situací, přednost dítěte. Nechat rodiče hovořit a nedávat nevyžádané rady vhodně a rychle reagovat s rodiči v průběhu rozhovoru a mít s nimi partnerský vztah (pozitivní přístup). Pedagogové také zjistili z rozhovorů a z přístupu a reagování rodičů, že se vytrácí respekt a ocenění této profese. V neposlední řadě kladou respondenti vlastnost stát si za svým, oprostít se od problému v osobní rovině být objektivní, nehodnotit situaci a nabídnout pomoc rodičům.

V neposlední řadě získali pedagogové zkušenosti v tom, jak vést podřízené jednání, mít pokoru, přirozenost při rozhovoru, jak nastavit stejná pravidla v MŠ i doma, mít vzájemnou důvěru mezi sebou a dokázat odhadnout osobnost daného rodiče i výsledek rozhovoru, jak správně načasovat rozhovor, být v něm dostatečně diplomatický a citlivý. Pedagog by měl

být schopný se přizpůsobit a umět přiznat své nedostatky. Jeden respondent uvedl, že se naučil odskočit si ven z místnosti a hluboce dýchat pro svoji psychickou pohodu.

Otázka č. 22

Kolik Vám je let?

Z této otázky vyplynulo, že věková kategorie odpovídajících respondentů byla nejčastěji v kategorii od 36–45 let. Druhou nejčastější skupinou byly pedagogové ve věku 26–35 let. Dále pak dotazující od 18–25 let, poté odpovídali dotazující ve věku 46–55 let. Pouze 17 pedagogů bylo ve věku 56–65 let. Jeden byl v důchodovém věku.

6.7 OVĚŘENÍ PŘEDPOKLADŮ

Hypotéza č. 1

Pedagogové s delší praxí se cítí být jistější v komunikaci s rodiči v nepříjemných situacích.

Hypotéza č. 1 byla **potvrzena** na základě otázky č. 1 a otázky č. 4. U každého respondenta bylo spočteno, kolik bylo jistých, a i nejistých odpovědí v 18 zmiňovaných problémových situacích v otázce č. 4 a tyto odpovědi byly sepsány do tabulky v souvislosti s délkou praxe, kterou jsem rozdělila do dvou hlavních skupin. Při dokončení této operace bylo zjištěno, že počet odpovídajících se v porovnávaných skupinách liší o 11 responzí. V návaznosti na to, aby vyhodnocení bylo relevantní, musela jsem těchto 11 responzí náhodně ubrat. Díky tomu jsem měla možnost obě dvě skupiny porovnat a zjistit potřebné údaje pro potvrzení či vyvrácení této hypotézy. V obou dvou případech (jistý, nejistý) je prokazatelně vidět, že pedagogové s delší praxí jsou při řešení nepříjemných situacích jistější.

Jistota pedagogů	0-6 let	7 let a delší
Jistý	1048	1286
Nejistý	293	208

Tabulka č. 21: Jistota pedagogů

Hypotéza č. 2

Pedagogové s vysokoškolským vzděláním se cítí být připravenější v komunikaci s rodiči v nepříjemných situacích než pedagogové, kteří absolvovali pouze střední pedagogickou školu.

V této hypotéze byly zjišťovány informace z otázky č. 13 a z otázky č. 14. Napřed jsem v otázce č. 14 jsem sloučila pedagogy do třech hlavních skupin, a to do skupiny pedagogů, kteří mají ŠŠ i VŠ, pouze ŠŠ nebo pouze VŠ. Na dále jsem sečetla počty pedagogů, kteří mají ŠŠ a VŠ. Tyto počty byly zaznamenány do tabulky v návaznosti na to, zda si vystačí s dosavadním vzděláním nebo by preferovaly více předmětů. Odpovědi jsem našla v otázce č. 14. Tato hypotéza byla **vyvrácena**. Ukázalo se, že je více pedagogů se ŠŠ, kteří

si vystačí s dosavadním vzděláním, ale zároveň se ukázalo, že je spousta pedagogů se SŠ i VŠ, kteří by ocenili více předmětů. Z výzkumu lze vydedukovat, že by většina pedagogů, jak se SŠ a VŠ potřebovali další vzdělání, kurzy a semináře ohledně komunikace s rodiči.

V tabulce č. 21 můžeme vidět počty daných pedagogů, kteří absolvovali určitý stupeň vzdělání.

Přípravenost pedagogů	SŠ	VŠ
Vystačí si	25	21
Víc předmětů	101	111

Tabulka č. 22: Přípravenost pedagogů

Hypotéza č. 3

Pedagogové s kratší praxí mají větší potíže vhodně reagovat na reakci rodiče než vést rozhovor s rodiči na partnerské úrovni.

Při zjišťování pravdivosti této hypotézy jsem musela vycházet z otázky č. 1 a z otázky č. 19, na jejichž základě byl spočítán počet odpovědí a následně vytvořena tabulka, která je znázorněna níže. Jako kratší praxi jsem považovala pedagogy, kteří pracují v MŠ od 0-6 let. Tato hypotéza tedy byla **potvrzena**. Mezi dvěma danými problémy byl značný rozdíl. Ukázalo se tedy, že pro pedagogy s nižší délkou praxe je náročnější vhodně reagovat na reakci rodiče.

Problémy při komunikaci s rodiči	0-6 let	7-30 let
Vhodně reagovat na reakci rodiče	92	89
Vést rozhovor na partnerské úrovni	22	12

Tabulka č. 23: Problémy při komunikaci s rodiči.

6.8 SHRNUTÍ A NÁVOD K ŘEŠENÍ

Byly provedeny dva polostrukturované rozhovory. Pedagogové měli délku praxe 8 let (1. rozhovor–městská MŠ) a 9 let (2. rozhovor–vesnická MŠ).

Rozhovor č. 1: Problém týkající se samotného dítěte

V tomto případě se jednalo o chlapce s poruchou pozornosti. Hlavním problémem bylo to, že se v MŠ svlékal. Každá nepříjemná věc, která se řeší, by se měla řešit nejprve s konkrétním dítětem. Je hodně situací, které lze vyřešit na třídě a pokud to lze, je dobré, když se do toho nezatahují rodiče. Pokud se ale jedná o situace vážnějšího rázu nebo se už po několikáté opakují, je třeba to začít řešit již s rodiči.

Vždy je potřeba rodiči říct, že se něco děje. Neříct jen tedy, že se něco děje, ale říct i zhruba, o co se jedná. Paní učitelka byla takového názoru, že když rodiči řekneš, že s ním potřebuješ mluvit, tak že se strašně vyděsí. Začnou říkat: „Co se děje?“ Je dobré jim odvětit například: „Neděste se, neděje se nic hrozného, ale potřebuji to s Vámi vyřešit. Měli jsme tady takovou věc s Adámkem a je potřeba to nějakým způsobem řešit, pojďme se domluvit na schůzce.“ Někdo schůzky dělá, nikdo nikoliv. V případě, že by rodič chtěl řešit situaci hned, tak je dobré si počkat, až u dveří nikdo nestojí nebo si rodiče vzít do třídy s tím, že u dětí mám druhou kolegyni a situaci začít řešit.

U každého rodiče funguje něco jiného. Závisí na typologii rodičů. Na někoho je potřeba vybafnout, na někoho zase konejšivě. Dobré je začít něčím pozitivním, ale ne vždy se to podaří. Může se říct například: „Adámkem dnes skvěle nakreslil obrázek, to bylo super, ale měli jsme tady dnes ještě takovou věc.“

Vždy je dobré si zhruba načrtnout a říct si, co chci rodiči říct, jak jim to chci říct a co po nich budu chtít. Je potřeba se rodičů zeptat, zda se doma chová stejným způsobem, či ne, a pokud ano, jakým způsobem to doma řeší. Je vhodné najet na styl řešení situace, který mají rodiče, pokud je správný, pokud ne, je dobré se styl snažit sjednotit. Rodičům se v tomto případě snažily paní učitelky poradit, aby s Adámkem doma četli české pohádky, kde je krásně vyobrazeno zlo a dobro. Snažily se o to, aby si rodiče doma s Adámkem promluvili a situaci si vysvětlili. Situace se nicméně opakovala stále dokola. Ne každá situace se vyřeší hned.

Když se dítěte opakovaně svléká, je dobré se to naučit i přehlížet. V některých situacích je zapotřebí přimhouřit oko a dělat, že nevidíte. Kolikrát se stane, že když je nevidíš, tak že

sami přestanou. Je důležité nenechat se „vydeptat.“ Člověk se pak dostane do situace, že je to „kdo z koho“.

Pokud se jedná o problém, který se stal oběma paním učitelkám nebo se právě neustále opakuje, je dobré se domluvit na tom, kdo bude danou situací řešit. Je přirozené, že určitému člověku je sympatický jeden typ lidí, a ten druhý, to může mít zcela naopak. I sympatie mohou rozhovor hodně ovlivnit. Musí se vždy zvážit každé slovo. Určitě je důležité to řešit v klidu. Dávat si pozor na volbu slov a zkusit najet na „vlnu“ rodiče. Je potřeba, aby rodiče cítili, že to paní učitelka dělá pro dítě, pro jeho dobro, a ne proto, že mu chce ublížit. Nesmí se obviňovat rodiče. Situace by se nikdy nevyřešila.

Rozhovor č. 1: Problém týkající se dítěte ve vztahu k druhému dítěti

V tomto případě se jednalo o chlapečka s OŠD, který chodil do předškolní třídy. Hlavním úskalím bylo to, že chlapeček byl už příliš veliký a potřeboval více zaměstnat, v mateřské škole se již nudil a ostatní děti si s ním nechtěli hrát, protože jim neustále ubližoval a byl protivný, čímž si žádal o pozornost. V tomto konkrétním případě Adam udeřil pěstí jednoho chlapečka do břicha.

Důležité je vždy zjistit, jak situace probíhala, jak, co, a proč se stalo. Vysvětlit Adámkovi, že máme ve školce nějaká pravidla, která musíme dodržovat, aby nám všem bylo ve školce hezky. Pravidla je důležité si nastavit hned na začátku. Vždy, když máme nějaký problém, tak se ho snažíme vyřešit mezi sebou, a když se to vyřešit nepodaří, jdu teprve za paní učitelkou. Paní učitelka k Adámkovi promluvila se slovy: „Podívej se, jak ho to bolí. Vidíš, jak se svíjí. To musela být hrozná bolest. Už tě někdo takto praštil, taky Tě to bolelo?“ Takto se řešila situace na úrovni třídy. Pokud se jedná o situaci, kdy někdo někomu ublížil, je vždy nutné to říci oběma rodičům.

Tento případ paní učitelka řešila s maminkou hned, protože někdy jsou schůzky zbytečné. Je vždy potřeba, aby to řešil člověk, který u dané situace byl přítomný. V případě, že to začne řešit například kolegyně, je velká pravděpodobnost, že z té situace řekne jenom půlku nebo to řekne jinak, než by měla. V případě, že u vyzvedávání dětí je učitelka jiná, je dobré, když se řekne: „Váš Adánek měl problém s Pět'ou, nějak ho zranil a víc Vám řekne paní učitelka.“ Člověk by se do toho neměl pouštět, pokud nebyl v té situaci přítomný.

Problém se řešil na třídě s maminkou i Adámkem. Vždy je dobré začít větou: „Dnes jsme tu měli takovou situaci.“ Paní učitelka se nejprve Adámka zeptala, zda chce mamince on sám říct, co se stalo nebo, zda to má říct paní učitelka. Učitelka by se neměla přímo stavět do situace „žalovníčka“. Ve většině případů to prý děti nechají na paní učitelce. Když děti zavrtí hlavou, což znázorňuje, že to děti nechtějí říct, může paní učitelka říci například: „Adámku, mně je to líto, ale musím to mamce říct.“ „Mamko co? Mám to říct, i když to Adámek nechce?“ V této situaci tedy Adámek chtěl, aby situaci popsala paní učitelka, a tak se také stalo. Situaci paní učitelka začala tím, jak se od začátku vyvíjela, nikoliv hned tím, co Adámek špatného udělal. Adámek měl možnost se do konverzace kdykoliv zapojit a říct: „Ne, takto to ale nebylo.“ S maminkou se domluvili na tom, že si s Adámkem doma promluví a Adámek se to příště bude snažit vyřešit jiným způsobem. Až bude problém, že Adámek může za paní učitelkou přijít a ona mu s vyřešením situace ráda pomůže. Paní učitelka se snažila pak Adámkovi nacházet hračky, které pro něj byly zajímavější, složitější, aby lákaly i ostatní děti a třeba za Adámkem i přišly. Situaci celou popsali s tím, že je dobré, aby to maminka věděla, protože se často ozve i druhá maminka, protože chce to své dítě bránit. Druzí rodiče ve většině případech chtějí slyšet, kdo jejich dítěti ublížil, paní učitelky jim to říct nemohou, ale rodiče se to stejně dozví, a to většinou od svých dětí. V některých případech i paní učitelka zvažuje, zda to rodiči řekne, a to tehdy, když ví, že například je rodič velice přísný a mohl by dítěti třeba i ublížit.

Někdy je doporučováno mít na celé školce jednotné heslo nebo slovní spojení, které, když se řekne, je to znamení, že se něco děje, že je někdo v nebezpečí. Pokud někdo má ve školce nějakou nestandardní situaci s rodičem, je dobré o ní říct ostatním kolegyním. Někdy se stane, že paní učitelka vidí, že přichází rodič, který je našťvaný, nemá dobrou náladu, je dobré nějakým způsobem odlehčit situaci: „To máme dneska ale hezký den, že ano?“ Prostě odlehčení. „Vám to dnes ale sluší“. Zrcadlení funguje.

Názor paní učitelky je takový, že často děti za ten problém nemohou, zkrátka řeší situaci tak, jak samy dokážou. My mu k tomu můžeme dopomoci. Děti to nedělají s úmyslem druhému ublížit.

V komunikaci bychom se měli vyhnout obviňování, osočování a nestavit se do pozice soudce. Nebýt útočný, neobviňovat dítě, ani rodiče a nedávat rodičům příkazy, jak mají situaci řešit. Když člověk na rodiče zaútočí, už ten problém nikdy nevyřeší a neupřímnost mezi rodičem a učitelem se pak táhne po celou dobu. Vhodné je se ptát například: „Jak to

máte doma? Stane se Vám to taky někdy, že takhle reaguje? Jen by mě kdyžtak zajímalo, jak to řešíte.“ Naopak je vhodné vždy v sobě mít při komunikaci určitý respekt, porozumění, ať se problém řeší s dítětem nebo rodičem. Pro učitele na začátku své pracovní kariéry paní učitelka doporučuje mít vedle dveří napsané lístečky s frázemi, které mohou při komunikaci s rodiči učitelé použít. Postupně se tyto způsoby podvědomě uloží a člověk je používá sám od sebe.

Rozhovor č. 2: Problém týkající se samotného dítěte

Zde se jednalo o 4letého chlapčeka, který vůbec nejí. Chlapček vždy, když není po jeho, řve, křičí, projevuje se velmi nahlas, pleskne sebou o zem, leží a pláče. Maminka ani doma nedokázala ustát tento psychický nátlak, tudíž vždy, když chlapček nechtěl něco jíst a začala velká scéna, maminka povolila a dala mu párek, který miluje, aby měl něco k jídlu. Chlapček si myslel, že stejným způsobem to bude fungovat i ve školce. Po několika dnech se paní učitelky začaly maminky vyptávat, jak to funguje u nich doma. Konverzace začínala slovy: „Dobrý den, já bych se Vás chtěla zeptat, jakým způsobem se stravuje Honzík doma, protože tady u nás ve školce nic nejí.“ Dozvěděli se ale, že problém je celkový, a že stejná situace je i doma. Dítě jí hlavně vývary a párky. Ve školce je ale důležité, aby dítě snědlo alespoň něco nebo alespoň ochutnalo. K tomu by se děti měly ve školce vést, aby alespoň něco ochutnaly. Je dobré, když děti přijdou do kontaktu s různými typy jídel, protože když děti ta jídla vidí, trošku si na ně zvyknou a jsou alespoň ochotné to ochutnat, ne ale vždy s úspěchem.

Postupem času se zjistilo, že celý problém vychází z rodiny, konkrétně od maminky, která žila dříve v problematické rodině, ve které se o ně maminka nestarala a děti trpěly nedostatkem jídla a díky vlastnímu nedostatku maminka chtěla dětem dopřát to, co mají rády.

V tomto případě bylo řešení s rodičem, konkrétně s maminkou bez problémů. Maminka byla aktivní, zajímala se, snažila se najít východiska. Problém se řešil domluvou, že ve školce chlapčkoví budou zkoušet dávat alespoň chleba s máslem nebo nějakou potravinu. Když bude chlapček plakat, chvíli ho paní učitelky nechají. V MŠ trvají na tom, aby dítě snědlo alespoň jednu část, buď polévku, maso nebo přílohu, alespoň jednu část. Celkově se to přeneslo spíše na terapii s maminkou, odkud tento veliký problém vycházel. Důležité bylo i to, aby se maminka necítila méněcenná. Maminka pokaždé vcházela do dveří a hned se

ptala, zda dítě jedlo či ne. Situace se opět řešila vždy v soukromí nebo stranou, tak aby nebyli přítomní ostatní rodiče a děti. Nikdy by se neměly používat útočné věty, protože se začne mozek automaticky bránit, a člověk pak v řešení nikam nedojde.

V nynější době se situace trochu změnila, maminka přitvrdila. Přesunulo se to ale z extrému do extrému, když chlapeček brečí a je rozjívěný, dostane na zadek. Paní učitelky musely ale mamince říct, že tudy cesta také nevede, že naopak bude vzdorovitý, že je lepší ho nechat vyhladovět nebo mu to vysvětlit. Jak se říká: „hlad je nejlepší kuchař.“ S maminkou se stanovily postupy, které se snaží dodržovat.

Důležité je poprat se emocemi, zůstat v klidu, udržet svůj postoj a dobře definovat problém, aby se nevyjádřila nešťastně. Je zásadní dobře pojmenovat problém a dobře ho definovat, protože když se člověk splete a bude útočný, způsobí to prudší reakci u rodiče. Být vytrvalý, důsledný, nepolevit ani vůči dítěti ani rodiči, snažit se najít možnost, která bude vyhovovat oběma. Dobré je na začátku roku rozdat dotazníček, kde je napsáno, co dítě nejí a co dítě jí, aby se v MŠ vyvarovali věcem, co dítě nejí a nenutit je.

Rozhovor č. 2: Problém týkající se dítěte ve vztahu k druhému dítěti

Příběh týkající se chlapečka s OŠD, který se vylučuje z kolektivu díky svému chování, protože je na děti zlý fyzicky, ale i slovně. Velmi vulgárně gestikuluje, neodkáže udržet pozornost, je rozevlátý, svléká se před dětmi, obnažuje si různé partie a má z toho radost. Jakmile se hraje nějaká hra, tak on okamžitě hru naruší, zničí. Pozornost si vynucuje i smutnými očima a pláčem. Lepší nějaká pozornost než žádná. Čím více se na něj tlačí, tím více je ve stresu a pod tlakem, a ty reakce jsou horší. Takže to graduje do afektivních situací, kdy na ně prostě křičí. Ostatní maminky si chodí stěžovat, že chlapeček dětem ubližuje nebo se inspirují a nosí domu sprostá slova. Paní učitelky však musí být důsledné a nemohou mu ustupovat, protože by se dostaly do situace, kdy by jednání bylo nespravedlivé vzhledem k ostatním dětem. Celkový problém má rodinný podtext. Dítě je nejmladší z rodiny, je přesycováno, a působí na něj veliký tlak.

Paní učitelky přišly na to, že je důležité snažit se ho maximálně pochválit za to, když udělá něco dobře. Cokoliv paní učitelka najde, to ocení. Musí se jednat o konkrétní pochvalu. Doporučení bylo takové, že by bylo dobré, kdyby toto dítě zažilo i pocit nudy, jelikož žije v

akční rodině, kde se na chvíli nikdo nezastaví. Mamince bylo řečeno, že někdy je dobré jasně zakřičet, aby dítě vnímalo, že určitou věc opravdu nesmí, na místo dlouhého vysvětlování.

S komunikací s rodiči problém nebyl, jelikož i rodiče si uvědomovali obtížnost situace, protože doma mají to samé. Maminka je zoufalá a s dítětem byli již u psychologa. Člověk musí být chápavý a empatický, ale nenechat se do toho zatáhnout. Je dobré za rodiči přijít, říct jim, co jim chci sdělit, ale vyslechnout si na druhou stranu i jejich stanovisko. Důležitá je správná argumentace. Těžko se hledají slova, když je rodič sám unavený a zklamaný. Důležité je sdělovat rodiči i pozitivní zprávy a pokud to jde, tak přiměřeně odlehčit situaci nějakým mírným vtipem.

V rámci řešení situací je dobré si situace nacvičit. Je dobré to neřešit tehdy, když to přijde, ale dopředu vědět, jak budu v takové situaci jednat. Pedagog by měl znát problematiku, protože kdyby ji neznal, těžko by argumentoval a rodič by ho snadno nachytil, protože by pedagog nevěděl, co říct.

ZÁVĚR

Stanovené cíle práce byly splněny. V rámci první části, v kvantitativním výzkumu, jsem si stanovila 3 hypotézy, z nichž 1 byla vyvrácena a 2 byly potvrzeny.

V první hypotéze jsem se zaměřila na to, zda spolu nějakým způsobem souvisí délka praxe a zkušenosti daných pedagogů. Vycházela jsem z předpokladu, že pokud bude mít pedagog delší praxi, bude mít tím pádem i více zkušeností, a tím si bude při řešení problematických situací více jistý. Má hypotéza se potvrdila.

V rámci druhé hypotézy jsem porovnávala, zda je nějaká souvislost mezi stupněm dosaženého vzdělání (SŠ a VŠ) a množstvím znalostí a zkušeností ohledně problematiky komunikace pedagoga s rodičem. Mým cílem bylo zjistit, na jaké škole (SŠ či VŠ) získávají pedagogové více informací ohledně této oblasti. Vycházela jsem z předpokladu, že pokud bude mít pedagog vysokou školu, či vysokou školu spolu se střední školou zaměřenou na pedagogiku, bude jeho vzdělání dostačující a nebude potřebovat další předměty týkající se této problematiky. Hypotéza č. 2 byla vyvrácena. Ukázalo se, že jedinci se střední pedagogickou školou si vystačí se svým vzděláním oproti jedincům, kteří absolvovali vysokou školu. Nicméně bylo zjištěno, že většina pedagogů by toužila po tom mít více předmětů na školách, seminářů, školení ohledně komunikace s rodiči jako takové, do kterých samozřejmě radíme i komunikaci v problémových situacích. Mým doporučením by tedy bylo, aby se tyto předměty staly součástí rozvrhů na středních i vysokých školách, a pokud daná škola tyto předměty nabízí, tak aby se vyskytovaly četněji a byly více praktické.

V rámci hypotézy č. 3 bylo zjišťováno, zda mají pedagogové s kratší praxí v MŠ (0-6 let) větší problém reagovat na reakci rodiče či vést rozhovor na partnerské úrovni. Zde jsem vycházela z předpokladu, že mladí učitelé s méně zkušenostmi nebudou vědět, jak reagovat. Hypotéza byla potvrzena.

V druhé části, v kvalitativním výzkumu, byly provedeny 2 polostrukturované rozhovory. Rozhovor byl zpracován a přepsán z nahrané do písemné formy, na jejichž základě bylo provedeno shrnutí. V hlavních věcech a způsobech, jak jednájí pedagogové, se všichni shodli. Z každého rozhovoru by mělo být cílem blaho dítěte. Mělo by se řešit v soukromí bez přítomnosti dalších osob. Rodičům sdělovat převážně pozitiva, nejen negativa.

Díky mé práci jsem získala větší přehled o dané problematice. Během zpracovávání jsem si uvědomila schopnosti a přístupy, které jsou vhodné při komunikaci s rodiči v problematických situacích. Jsou to věci, které bych chtěla uplatňovat ve své budoucí praxi, každý den v MŠ.

RESUMÉ

Bakalářská práce se zabývá komunikací s rodiči v nepříjemných situacích. První část práce popisuje komunikaci s rodičem, která se odlišuje na základě řešené problémové situace, konkrétních typů rodiny a jejich výchovných stylů. Popisuje přípravu, průběh a závěr setkání s rodiči. Praktická část zkoumá zkušenosti pedagogů týkající se rozhovorů s rodiči při nepříjemných situacích. Dále popisuje čtyři konkrétní situace pedagogů MŠ.

Klíčová slova: komunikace, rozhovor, problémové situace, pedagog, rodina, rodiče, výchovné styly, mateřská škola

SUMMARY

The bachelor thesis deals with the topic of communication with parents in unpleasant situations. The first part of the thesis describes communication with the parent, which differs based on the addressed problematic situation, specific family types and their parenting styles. It describes the preparation, course, and conclusion of meeting with parents. The practical part examines the experience of educators regarding conversations with parents in unpleasant situations. It also describes four specific situations of kindergarten teachers.

Keywords: communication, interview, problematic situations, educator, family, parents, parenting styles, kindergarten

SEZNAM ZDROJŮ

ALASKO, Carl. 2017. *Řekni to jinak: používejte správná slova ve správný čas.* Praha : Portál. ISBN 978-80-262-1164-8.

ČAPEK, Robert. 2013. *Učitel a rodič: Spolupráce, třídní schůzka, komunikace.* Praha : Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-4640-1.

ČAPEK, Robert, a další. 2017. *Jak budovat dobrý vztah s rodiči žáků.* Praha : Raabe. ISBN 978-80-7496-295-0.

HANZLÍKOVÁ, Anna. 2013. *Nejčastější úrazy v předškolním věku.* Olomouc. Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Fakulta pedagogická. Katedra antropologie a zdravotní vědy.

HELUS, Zdeněk. 2007. *Sociální psychologie pro pedagogy.* Praha : Grada Publishing, a.s., ISBN 978-80-247-1168-3.

HORKÁ, Hana a SYSLOVÁ, Zora. 2011. *Studie k předškolní pedagogice.* Brno : Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-5467-7.

JUCOVIČOVÁ, Drahomíra a ŽÁČKOVÁ, Hana. 2010. *Neklidné a nesoustředěné dítě ve škole a v rodině.* Praha : Grada Publishing, a.s.. ISBN 978-80-247-6947-9.

KÉLOVÁ, Radka. 2013. *Problematika manipulace v partnerských vztazích.* Brno. Bakalářská práce. Masarykova univerzita. Fakulta pedagogická. Katedra občanské výchovy.

KOREČKOVÁ, Jana. 2020. *Vulgarismy v mluvě dětí předškolního a mladšího školního věku.* Ústí nad Labem. Diplomová práce. Univerzita Jana Evangelisty Purkyně v Ústí nad Labem. Fakulta pedagogická. Katedra preprimárního a primárního vzdělávání.

KOŤÁTKOVÁ, Soňa. 2014. *Dítě a mateřská škola: Co by měli rodiče znát, učitelé respektovat a rozvíjet.* Praha : Grada. ISBN 978-80-247-4435-3.

LAŽOVÁ, Ladislava. 2013. *Mateřská škola komunikuje s rodiči: výměna informací, řešení problémů.* Praha : Portál. ISBN 978-80-262-0378-0.

LINDNER, Ulrike. 2019. *Pozor, rodiče ve školce!: typické konflikty s rodiči a jak s nimi zacházet.* Praha : Portál. ISBN 978-80-262-1521-9.

MICHALOVÁ, Zdeňka. 2012. *Předškolák s problémovým chováním: Projevy, prevence a možnosti ovlivnění.* Praha : Portál. 978-80-262-0182-3.

PÖSLOVÁ, Blanka. 2020. *Tolerantní výchova.* Praha : Grada Publishing, a.s.. ISBN 978-80-271-0622-6.

RABUŠICOVÁ, Milada. 2004. *Škola a (versus) rodina.* Brno : Masarykova univerzita. ISBN 80-210-3598-6.

SCHNEIDEROVÁ, Anna a SCHNEIDER, Marek. 2012. *Komunikační dovednosti.* Ostrava : Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7368-268-2.

STÁREK, Lukáš. 2021. *Vybrané aspekty ovlivňující proces dítěte.* Praha : Univerzita Jana Amose Komenského. ISBN 978-80-7452-203-1.

SVOBODOVÁ, Eva a VÍTEČKOVÁ, Miluše. 2017. *Osobnost předškolního pedagoga: sebereflexe, sociální kompetence a jejich rozvíjení.* Praha : Portál. ISBN 978-80-262-1243-0.

SVOBODOVÁ, Eva. 2010. *Vzdělávání v mateřské škole: školní a třídní vzdělávací program.* Praha : Portál. 978-80-7367-774-9.

SYSLOVÁ, Zora. 2017. *Učitel v předškolním vzdělávání a jeho příprava na profesi.* Brno : Masarykova univerzita. 978-80-210-8475-9.

VYBÍRAL, Zbyněk. 2000. *Psychologie lidské komunikace.* Praha : Portál. ISBN 80-7178-291-2.

SEZNAM TABULEK A GRAFŮ**Tabulky a grafy týkající se komunikace s rodiči**

Tabulka č. 1 + Graf č. 1: Délka praxe na MŠ	39
Tabulka č. 2 + Graf č. 2: Náročnost řešení problémových situací	40
Tabulka č. 3 + Graf č. 3–20: Častost problémových situací	41
Graf č. 3: Neodpovídající vývoj věku dítěte	41
Graf č. 4: Dítě navštěvuje školu nemocné	41
Graf č. 5: Dítě je vyzvedáváno pozdě	41
Graf č. 6: Konflikt mezi dětmi – dítě je oběť	41
Graf č. 7: Konflikt mezi dětmi – dítě je agresor	42
Graf č. 8: Vulgarita dítěte	42
Graf č. 9: Dítě má manipulativní chování.....	42
Graf č. 10: Dítě se neadaptuje, nezapojuje do kolektivu	42
Graf č. 11: Zranění dítěte	42
Graf č. 12: Dítě se nechová k ostatním ohleduplně	42
Graf č. 13: Dítě nejí	42
Graf č. 14: Dítě je nepozorné	42
Graf č. 15: Dítě nezvládá změny.....	43
Graf č. 16: Dítě je příliš citlivé	43
Graf č. 17: Dítě nedodrží režim dne.....	43
Graf č. 18: Dítě není vhodně vybaveno do MŠ	43
Graf č. 19: Dítě se pomočuje	43
Graf č. 20: Dítě má sexistické sklony	43
Tabulka č. 4 + Graf č. 21–38: Pocity při řešení situace	44
Graf č. 21: Neodpovídající vývoj věku dítěte	45
Graf č. 22: Dítě navštěvuje školu nemocné	45
Graf č. 23: Dítě je vyzvedáváno pozdě	45
Graf č. 24: Konflikt mezi dětmi – dítě je oběť	45
Graf č. 25: Konflikt mezi dětmi – dítě je agresor	45
Graf č. 26: Vulgarita dítěte	45
Graf č. 27: Dítě má manipulativní chování.....	45
Graf č. 28: Dítě se neadaptuje, nezapojuje do kolektivu	45
Graf č. 29: Zranění dítěte	46
Graf č. 30: Dítě se nechová k ostatním ohleduplně	46

Graf č. 31: Dítě nejí	46
Graf č. 32: Dítě je nepozorné	46
Graf č. 33: Dítě nezvládá změny.....	46
Graf č. 34: Dítě je příliš citlivé	46
Graf č. 35: Dítě nedodržuje režim dne.....	46
Graf č. 36: Dítě není vhodně vybaveno do MŠ	46
Graf č. 37: Dítě se pomočuje	47
Graf č. 38: Dítě má sexistické sklony	47
Tabulka č. 7 + Graf č. 39: Forma nejistoty.....	50
Tabulka č. 8 + Graf č. 40: Hodnocení komunikačních dovedností	52
Tabulka č. 9 + Graf č. 41: Zlepšení komunikace s rodiči.....	53
Tabulka č. 10 + Graf č. 42: Oblasti pro zlepšení v komunikaci	54
Tabulka č. 11 + Graf č. 43: Způsoby přípravy na rozhovor s rodičem	55
Tabulka č. 12 + Graf č. 44: Naleznutí návodů řešení nepřijemných situací	56
Tabulka č. 13 + Graf č. 45: Dostačující znalosti pedagogů ohledně komunikace s rodiči .	57
Tabulka č. 14 + Graf č. 46: Absolvování škol v rámci předškolního vzdělávání	58
Tabulka č. 15 + Graf č. 47: Škola poskytující nejvíce informací.....	60
Tabulka č. 16 + Graf č. 48: Výskyt předmětů týkajících se komunikace.....	61
Tabulka č. 17 + Graf č. 49: Důležitost předmětů k přípravě pedagoga.....	62
Tabulka č. 18 + Graf č. 50: Návštěvnost kurzu ohledně komunikace s rodiči.....	63
Tabulka č. 19 + Graf č. 51: Problém při řešení situace	64
Tabulka č. 20 + Graf č. 52: Další obtížné oblasti při rozhovoru	65
Tabulka č. 21: Jistota pedagogů	68
Tabulka č. 22: Připravenost pedagogů	69
Tabulka č. 23: Problémy při komunikaci s rodiči	69

PŘÍLOHY

PŘÍLOHA č. 1

Dotazník pro pedagogy MŠ

Vážená paní učitelko, vážený pane učiteli MŠ,

jsem studentkou 3. ročníku bakalářského studia v oboru Učitelství pro mateřské školy na Pedagogické fakultě v Plzni. Obracím se na Vás s prosbou o pomoc při průzkumu, který bude součástí mé bakalářské práce s názvem „Komunikace mezi pedagogem MŠ a rodičem v nepříjemných situacích“. Tímto Vás žádám o následné vyplnění dotazníku. Chci Vás ujistit, že jsou dotazníky anonymní a není potřeba zadávat žádné osobní údaje. Odesláním vyplněného dotazníku potvrzujete svou účast ve výzkumu.

Děkuji Vám za ochotu a čas, který nad dotazníkem strávíte.

Petra Neužilová

1 Jak dlouhá je Vaše praxe v MŠ?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- 0-2 roky 3-6 let 7-12 let 13-19 let 20-30 let nad 30 let

2 Které řešení problémové situace s rodiči je pro Vás náročnější/obtížnější?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Problém týkající se konkrétního dítěte Problém dítěte ve vztahu k jinému dítěti/dětem

3 Jak často se Vám stává, že musíte řešit konkrétní problémovou situaci s rodičem?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď u každé problémové situace*

	Denně	1x týdně	1x měsíčně	Ojedinele	Nestává se
Neodpovídající vývoj věku dítěte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dítě navštěvuje školu nemocné	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dítě je vyzvedáváno pozdě	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Konflikt mezi dětmi - dítě je oběť	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Konflikt mezi dětmi - dítě je agresor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dotazník pro pedagogy MŠ

Vulgarita dítěte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dítě má manipulativní chování	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dítě se neadaptuje, nezapojuje do kolektivu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zranění dítěte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dítě se nechová k ostatním ohleduplně	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dítě nejl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dítě je nepozorné	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dítě nezvládá změny	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dítě je příliš citlivé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dítě nedodrží režim dne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dítě není vhodně vybaveno do MŠ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dítě se pomočuje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dítě má sexistické sklony	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4 Jaký pocit máte při řešení problémové situace s rodičem?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď u každé problémové situace*

	Jsem si jistý/á	Nejsem si jistý/á	Nezažil/a jsem, ale mám z řešení situace strach	Nezažil/a jsem, nemám z řešení situace strach
Neodpovídající vývoj věku dítěte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dítě navštěvuje školu nemocné	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dítě je vyzvedáváno pozdě	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Konflikt mezi dětmi - dítě je oběť	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Konflikt mezi dětmi - dítě je agresor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dotazník pro pedagogy MŠ

Vulgarita dítěte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dítě má manipulativní chování	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dítě se neadaptuje, nezapojuje do kolektivu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zranění dítěte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dítě se nechová k ostatním ohleduplně	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dítě nejlí	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dítě je nepozorné	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dítě nezvládá změny	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dítě je příliš citlivé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dítě nedodrží režim dne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dítě není vhodně vybaveno do MŠ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dítě se pomočuje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dítě má sexistické sklony	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5 Jaké jiné problémové situace jste musel/a řešit?

6 Co Vám pomáhá, abyste si byl/a při řešení problémové situace s rodiči jistý/á?

7 Co případně způsobuje Vaši nejistotu?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- Strach z reakce rodiče Obava ze svého vyjadřování Obava z nevyřešení situace, z nenaleznutí východiska
 Jiná...

8 Svou komunikační dovednost s rodiči hodnotím jako:

1 hvězda - špatnou

2 hvězdy - horší

3 hvězdy - docela dobrou

4 hvězdy - dobrou

☆☆☆☆ / 4

9 Máte pocit, že byste se měl/a v komunikaci s rodiči zlepšit?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano Ne

Dotazník pro pedagogy MŠ

10 V čem si myslíte, že se potřebujete zlepšit?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Vyjadřování se, zvolení vhodné komunikační techniky | <input type="checkbox"/> Vyrovnanost (umění se ovládat, být odolný/á vůči vnitřním i okolním stresům, umění se sebeovládat, sebekontrolovat, nenechat se rozhodit sdělovaným, rozvažovat s klidem) | <input type="checkbox"/> Naslouchání (vnímat komunikujícího partnera, odlišovat podstatu myšlenky sděleného, porozumět sdělované zprávě) | <input type="checkbox"/> Upřímnost (vyjádření všeho narovinu, neponechání si ničeho pro sebe, upřímný zájem o rodiče a dítě a o vyřešení situace) |
| <input type="checkbox"/> Informovanost o problému (zjištění možných východisek a následných kroků, znalosti z psychologie dítěte, atd.) | | | |
| <input type="checkbox"/> Jiná... <input type="text"/> | | | |

11 Co Vám pomáhá, abyste se dobře připravil/a na rozhovor s rodičem?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- | | | | |
|---|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Vyhledávání informací o problému | <input type="checkbox"/> Rozhovor, diskuse s kolegy/ní | <input type="checkbox"/> Relaxace, odreakování se | <input type="checkbox"/> Vyhledávání způsobu řešení problému |
| <input type="checkbox"/> Jiná... <input type="text"/> | | | |

12 Našel/a jste někde návod, či rady, jak takové nepříjemné situace s rodiči řešit?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ne
- Ano (Uveďte kde)

13 Jako pedagog a bývalý student:

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Bych ocenil mít více předmětů, seminářů a kurzu týkajících se komunikace s rodiči při nepříjemných situacích
- Si vystačím při řešení problémové situace s dosavadním vzděláním

Dotazník pro pedagogy MŠ

14 Jaké školy jste v rámci předškolního vzdělávání absolvoval/a?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- | | | | |
|--|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> SŠ zaměřená na přípravu učitele MŠ | <input type="checkbox"/> SŠ zaměřená na přípravu vychovatelů + vykonání zkoušky z pedagogiky předškolního věku | <input type="checkbox"/> Zkrácené studium s maturitní zkouškou | <input type="checkbox"/> VOŠ zaměřená na přípravu učitele MŠ |
| <input type="checkbox"/> VOŠ zaměřená na přípravu vychovatelů + celoživotní vzdělávání zaměřené na přípravu učitele MŠ | <input type="checkbox"/> VŠ zaměřená na přípravu učitele MŠ | <input type="checkbox"/> VŠ – obor speciální pedagogika | <input type="checkbox"/> VŠ v oboru pedagogiku/vychovatelství/učitelství 1. st. ZŠ/pedagogika volného času + celoživotní vzdělávání zaměřené na přípravu učitele MŠ |

15 Na jaké škole jste se dozvěděl/a a osvoji/a si nejvíce informací týkajících se problematiky komunikace s rodiči?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- | | | | |
|--|--|---|---|
| <input type="radio"/> SŠ zaměřená na přípravu učitele v MŠ | <input type="radio"/> SŠ zaměřená na přípravu vychovatelů | <input type="radio"/> Zkrácené studium s maturitní zkouškou | <input type="radio"/> VŠ zaměřená na přípravu učitele v MŠ |
| <input type="radio"/> VOŠ zaměřená na přípravu vychovatelů | <input type="radio"/> VŠ zaměřená na přípravu učitele v MŠ | <input type="radio"/> VŠ v oboru pedagogika/vychovatelství/učitelství 1. st. ZŠ/pedagogika volného času | <input type="radio"/> Celoživotní vzdělávání zaměřené na získání kvalifikace učitele MŠ |
| <input type="radio"/> Nikde | | | |

16 Měl/a jste při Vašem studiu konkrétní předměty týkající se problematiky komunikace s rodiči?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano Ne

17 Přijdou Vám tyto předměty ve studiu k přípravě budoucího pedagoga v MŠ důležité?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano Ne

18 Navštívil/a jste někdy kurz týkající se problematiky komunikace s rodiči?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano Ne

Dotazník pro pedagogy MŠ

19 S čím máte větší problém při řešení problémové situace s rodiči?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Vhodně reagovat na reakci a řeč rodiče Vést rozhovor na partnerské úrovni

20 Označte další věci, které jsou pro Vás složité.

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- | | | | |
|---|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Umět naslouchat | <input type="checkbox"/> Vést empatický rozhovor | <input type="checkbox"/> Odhadnout stav a rozpoložení rodiče | <input type="checkbox"/> Přizpůsobit komunikaci inteligenční úrovni rodiče |
| <input type="checkbox"/> Umět použít vhodné verbální prostředky, intonaci hlasu, tempo řeči | <input type="checkbox"/> Podat informaci s respektem a viditelným zájmem o dítě a rodiče | <input type="checkbox"/> Akceptovat druhého bez kritiky, narážek, odsuzování | <input type="checkbox"/> Najít společné řešení |
| <input type="checkbox"/> Jasně definovat problémovou situaci | <input type="checkbox"/> Vhodně reagovat na reakci a řeč rodiče | <input type="checkbox"/> Vést rozhovor na partnerské úrovni | |

21 Co jste se v průběhu získávání zkušeností během rozhovoru s rodiči v nepříjemných situacích naučil/a?

22 Kolik Vám je let?

PŘÍLOHA č. 2

1. rozhovor

P: Tak jak dlouho vůbec pracuješ v MŠ?

K: Dlouho, je to 8 let.

P: Měnila jsi nějak zaměstnání?

K: Když se bavíme o MŠ, tak jsem pracovala hned po škole. Potom jsem ji opustila a říkala si, že už ve školce nikdy dělat nebudu, protože jsem měla zlou paní ředitelku. Tam jsem byla pouze 3 měsíce. Teď jsem dělala v jiné školce a momentálně jsem tady.

P: Když jsi tedy říkala, že jsi skončila rovnou po škole, to máš střední pedagogickou?

K: Ano, a teď na stará kolena jsem si dodělávala na stará kolena bakaláře v Českých Budějovicích.

Problém týkající se samotného dítěte

P: Přejdeme teď ke konkrétním problémům, prvně k situaci, která se týká samotného dítěte. Mohla bys prosím tuto situaci popsat a říct, jakého problému se týkal?

K: Těch situací je spousta, můžeme se bavit o jídle, o chování. Uvedu třeba případ, když se dítě svléká. Konkrétně u nás se jednalo o dítě, které potřebovalo, aby bylo vše podle něj, i doma. To jsme si s rodiči ujasnili. On měl představu, že budete dělat vše, tak jak on chce. V mateřské škole je ale potřeba dodržovat pravidla. Když se řekne, že se jde ven, tak se jde ven. Jednou jsme s dětmi šli ven na školní zahradu, kde si děti hrály. Ten chlapeček, budeme mu říkat Adámek, si řekl, že chce jít do školky. Tak jsme mu sdělili, že ještě ne, že jsme teprve chvíli venku, že je ještě spousta sněhu, že si může jezdit na lopatách. On řekl, že ne, že chce do školky, a nebo domů za maminkou. Když jsme mu řekli, že takhle to ve školce nefunguje, tak se začal svlékat.

P: To byl tedy odvážný.

K: Tak samozřejmě jsme mu řekli, aby se oblékl, to jsme zkusili. Když na to nereagoval, tak násilím ho oblékat nebudeš, to nemá cenu. Máme zažité, že souboj mezi učitelem a dítětem není dobrý. Tak jsme chvíli počkali, ale obléknout se nechtěl, tak nakonec na to „násilí“ došlo.

P: Jak starý Adámek byl?

K: Čtyři roky. Bylo to dítě, se kterým se ty problémy táhly už od začátku až do konce. Byly situace, kdy zalézal pod stůl, když jsme chtěli, aby s námi šel na koberec.

P: Byl někdy v pedagogické poradně?

K: Prvně musíš samozřejmě situaci vyřešit s rodiči. Rodiče tvrdili, že oni jako děti byli taky takoví, že to je jeho povaha, že je všechno v pořádku.

P: Nechtěli si to přiznat.

K: Ty 3 roky jsme s ním v uvozovkách bojovali. Pořád

jsme se snažili věci vysvětlovat a nic nefungovalo. Do poradny šel poté kvůli odkladu školní docházky, který nakonec dostal, ale kvůli jiným věcem. Ve škole to potom řešili. Zprvu se tvrdilo, že to je výchovou, ale nakonec se přišlo na to, že tam opravdu nějaká porucha pozornosti je, a že to je potřeba řešit. Paní učitelky ve školce pro rodiče nemají takový význam. Učitel nemá tolik možností, ve školce nejsou známky, ve školce o nic nejde, nevidí žádné velké výsledky. I ty, co jim jako pedagog ukazuješ v diagnostice, tak pro rodiče to jsou obyčejné věci. Je to prostě rozdíl. Když ve škole nezvládne spočítat, kolik je 2+2, tak už to rodiče vnímají jako problém.

P: Po celou dobu pobytu dítěte v mateřské škole jsi vedla toto dítě ty?

K: Dvě učitelky se u něj vystřídalí a já jsem ho měla celou dobu.

P: S tím rodičem, jste to tedy řešili individuálně. Nejprve sama na třídě konkrétně s tím dítětem.

K: Já jsem zastávce toho, že si to prvně řeším na třídě. Všechny věci, při kterých se už někomu ublíží nebo už je to závažná věc, tak to tomu rodiči řeknu. Když jsou to ale maličkosti, tak to řeším na třídě.

P: Rodič by sám z toho byl jinak neustále unavený.

K: Přesně. A pak jsou taky rodiče, kteří se tě bojí zeptat, protože už mají zkušenost od ostatních učitelek, které jim každý den něco říkají. Každý den rodiči sdělují, co je špatně. A to prostě nejde. Takže všechno co jde, je lepší si vyřešit na třídě. Aspoň já to tak mám zajaté a osvědčilo se mi to.

P: To jsi řešila způsobem, že jsi rodiče požádala o konzultační hodinu? V šatně jste to asi neřešili, že?

K: Vždy je potřeba rodiči říct, že se něco děje. Neříct jen tedy, že se něco děje, ale říct i zhruba, o co se jedná. Moje zkušenost je taková, že když rodiči řekneš, že s ním potřebuješ mluvit, tak že se strašně vyděsí. Začnou říkat: „Co se děje?“ Lámou to z tebe hned, takže si prostě počkáš, až tam nikdo není nebo si je zatáhneš do třídy. Musíš mít u dětí druhou učitelku. A řeknu: „Podívejte se, stala se taková situace a potřebuju ji s vámi vyřešit. Neděste se, neděje se nic hrozného, ale potřebuju to s vámi vyřešit. Měli jsme tady takovou věc s Adámkem a je potřeba to nějakým způsobem řešit, pojďme se domluvit na schůzce.“ Já jsem ty schůzky dělala, ale ve školkách to není pravidlem. Řeší se to mezi dvěma a není to dobře.

P: Máš třeba nějaká slovní spojení, co třeba na rodiče funguje při těch obtížných situacích?

K: Úplně nemám, hlavně mně u každého rodiče funguje něco jiného. Závisí na typologii rodičů. Na někoho je potřeba jako vybafnout, na někoho zase konejšivě. Ale že bych měla nějakou univerzální formuli, to nemám. Většinou se snažím říct, že Adámek skvěle nakreslil obrázek, to bylo super, ale měli jsme tady ještě takovou věc.

P: Takže zprvu začít tím pozitivním.

K: Ale ne vždy se to zadaří. Pokud jsou to nějaké velké věci, tak je potřeba důrazně.

P: Záleží ale také na inteligenční úrovni toho rodiče, ne?

K: Taky. Tam hraje taková souhra věcí, že to je těžký. Musí to mít člověk v sobě. To je jedna věc a druhá věc, musí mít něco načteného. Když vidím některé učitelky, jak to na rodiče vybafnou a hned jedou a nepřemýšlí nad tím, nejedou stejným stylem, tak mám z toho potom stížnosti. Někdo to v sobě má, někdo nemá. Každý máme jiné komunikační styly.

P: Každý jsme i jinak citlivý a věci vnímáme jinak. Když jsi řešila ten případ, tak rodiče tomu nevěnovali moc pozornost, mysleli si, že je vše v pořádku, jak se jinak projevovali?

K: Nejdříve se zastaví, co jim to říkáš, tohle jejich dítě nedělá. Pak připustí, že by to mohlo udělat, ale většinou za tím hledají něco jiného.

P: Snaží se najít nějakou jinou příčinu.

K: Ono to většinou příčinu mělo, že jsme ho nechtěli pustit domů za maminkou, ale většinou ty reakce nejsou „co to dítě“, ale většinou „proč, se to stalo“, nevěří tomu.

P: Takže to spíš odsuzují. Podceňují Tvůj názor, nenechají si to moc vysvětlit. Jak jsme mluvili o té typologii toho rodiče, závisí tedy na jeho výchovném stylu. Jaký zastupovali konkrétně tito rodiče?

K: Liberální styl výchovy, kdy dítě může všechno.

P: Měl Adámek nějaké sourozence, kterými je chování dětí často ovlivňováno?

K: Měl sourozence o dost starší.

P: Takže byl spíše vnímán jako jedináček.

K: Přesně tak, i rodiče jsou starší. „Vyňňávají“ si ho a nemají sílu to řešit. Většinou to tak často bývá. Rodiče, kteří jsou starší dovolí dětem mnohem více. Jsou unavení z řešení a raději by to možná ani nevěděli.

P: Ty děti to možná mnohdy vycítí a využívají toho, že?

K: Ano.

P: V tomto případě byli tedy rodiče spíše laxní, nějak emotivně tuto situaci neprožívali. To, že rodiči byli klidní, mohlo na druhou stranu trochu uklidnit i Tebe.

K: To je těžké, když vidíš, že rodiče s tím nic nedělají. Nabízíš nějaké řešení. Snažili jsme se jim říct, aby si s Adámkem promluvili. Konkrétně u tohoto dítěte, dost často to doporučuju, to byla jiná situace, kde jsme to hodně řešili, tak aby četli pohádky. Klasicky české pohádky, kde je dobro a zlo. To nechci odsuzovat, ale prostě spousta dětí ti kouká na pohádky, kde to vyloženě vidět není. Aby viděli, co je správně, a když to není správně, tak je to potřeba potrestat. Teď jsou ty hranice rozvolněné, pořád potřebuješ mít mantinely, jinak ti děti polezou po hlavě.

P: Přípravovala ses na ten rozhovor s rodiči? Projednávala si to například s kolegyní?

K: Vždy jsme byly domluvené. Někteří lidé sedí Tobě, některé naopak tvé kolegyni. Takže jsme měly strategii, že s těmihle rodiči jsem mluvila já. Ta druhá kolegyně je dokázala hodně vytočit.

P: To je pak oboustranné, ta sympatie.

K: Co jim řeknu, si zhruba v hlavě připravuju. Ted už jedu docela jako z fleku. Ale i tak je dobré, si to načrtnout a říct si, co jim řeknu, jak jim to řeknu, co po nich budu chtít.

P: I tvá východiska, jaký k tomu máš postoj.

K: Často se ptám, jestli to doma dělá taky, jak to doma řeší. Vidíš tak ten styl, jak to je u nich doma. Je dobré trochu na ten jejich styl najet.

P: I přesto, že je rodina příliš liberální?

K: Ano, když budeš třeba u tohohle dítěte hodně si stát za svým a neustoupíš mu, tak je schopno Ti zbořit celé dopoledne. Když máš program pro další děti.

P: To je škoda, že nebylo léto a nechali byste ho svlečeného déle.

K: To jo (smích). Když to potom dělal, tak jsem to i přehlížela. V některých situacích je zapotřebí přimhouřit oko a dělat, že nevidíš. Nenechat se „vydeptat“. Pak je to, kdo z koho.

P: Možná, kdybys pak prohrála, tak se dítě bude cítit vítězně, a tím bude pro příště ještě silnější.

K: Nejdřív řešíš všechno, ale budeš z toho tak unavená, že neuděláš ve školce vůbec nic. Oni kolikrát, když vidí, že je nevidíš, tak kolikrát přestanou.

P: Že už je to nebaví, vidí? A nestalo se vám, že se svlékl třeba i do spodního prádla?

K: Jo, taky, stalo se to ve „Škole nanečisto“. Děti stály v kroužku a učitelka mu říká: Pojď mezi nás, chlapečku.“ Nechtělo se mu. Paní učitelka mu řekla, že je tady ve škole, že poslouchat musíme. „Tady chytni toho kamaráda za ruku.“ Šel. Já jsem stála a s kolegyní jsme si říkaly, že se zlepšil. Najednou paní učitelka říká: „Chlapečku, co to děláš?“ On si dokonce sundal i ty trenky.

P: To bylo s dětmi z prvního stupně nebo druhého stupně?

K: To jsme byli na prvním stupni. Ale před učitelkou, protože měl udělat co nechtěl, tak se svlékl.

P: Že nemá ani žádný stud. K východisku jste tedy s rodiči nedošli?

K: Tam se v podstatě domluvilo na tom, že si s ním promluví. Jinak se to opakovalo pořád dokola. Ne každá situace se vyřeší hned. Když budeš mít standartní situaci, kdy dítě utrhne panence hlavu. S dítětem dojdete na nějakou domluvu, ale panenka je stále rozbitá a stála 500 Kč. Musíš to sdělit rodičům, kteří to musí vyřešit, buď koupit novou nebo ji prostě zaplatí.

P: Je to tedy hlavně situace od situace. Řeší se to tedy s rodičem a dítětem.

K: Je dobré, pokud přítom dítě je, pokud je v pohodě. Pokud je to nestandardní dítě, tak je lepší, to řešit bez něj.

P: Nezažila si, když to dítě slyšelo, nebo si i rodič na Tebe vytvoří určitý názor, že následně to dítě bylo proti tobě ve třídě? Že by převzalo názory toho rodiče.

K: Ne, ty děti ví, co udělaly špatně a většinou se s nimi o tom mluví, dokážou se postavit do opozice. Malé děti

ty ještě moc neví, ale dokážu si představit, že už ti předškoláci jsou chytřejší.

P: A co by si řešila tedy lépe? Vlastně nic, při této komunikaci.

K: Ono je to těžké. Musí se vždy zvážit každé slovo. Určitě je důležité to řešit v klidu a asi bych to udělala stejně, ale samozřejmě záleží na situaci. Někdy víš, že si měla ubrat nebo si měla začít něčím jiným. Já se vždy snažím potom si celou situaci znovu zrekapitulovat, abych věděla, jak jsem se zachovala, ale v této situaci bych to asi jinak neřešila. Tam prostě nevím, jak jinak.

P: Člověk se stále učí, vid'?

K: No, každá ta situace je jiná a každý rodič je jiný a každé dítě je jiné.

P: Je tady ještě otázka, v čem Vám přišlo řešení situace nejhorsí?

K: Hele, pro mě je vždycky hrozně těžké zvolit správně ta slova a prostě zkusit najet na tu vlnu rodiče. Dokážu to, ale vždycky je to pro mě náročné. Člověk je nervózní, neví, co čekat a říká si v duchu: „Tyjo, hlavně, abych to vyřešila dobře.“ Nechci, aby to nevyznělo tak, že chci tomu dítěti ublížit, aby to nevypadalo, že jsem na něj hodně naštvaná, ale aby prostě rodiče viděli, že se stala tato situace, a že jim to prostě potřebuju oznámit, a že to dělám pro to dítě a nedělám to pro sebe. Je vždy dobré to obracet na to dítě. Nesmíš obviňovat rodiče, abys jim ukázala, že udělali oni něco špatně. To by byl konec. Rodič musí mít pocit, že to děláš pro to dítě, pro jeho dobro. Neříkám to kvůli tomu, že mě to štve.

P: Ale nějaká učitelka to tak může mít, vid'? Může se jednat například o učitelku, která je vyhořelá. Je to pak asi znát.

K: Ano, může být někdo, kdo se snaží o to, aby je rodič prostě poslouchal. Já nepotřebuju, aby mě poslouchali, já potřebuju, aby dělali to správně, aby to fungovalo, aby jim bylo dobře a nám bylo dobře všem.

P: Tak to jenom možná všechno shrneme. Jakou radu bys teda doporučila při řešení této situace?

K: Řešit všechno v klidu, vysvětlovat a dávat tam zájem toho dítěte rodičům. Asi takhle obecně.

Problém týkající se dítěte ve vztahu k druhému dítěti

K: To je právě nejhorsí toto. Když se to týká jen jednoho dítěte, tak je to dobré, ale když je to mezi sebou, tak tam je to náročnější. Záleží Ti vždycky na tom, jestli jsou to děti, které jsou mezi sebou v pohodě, třeba dva kluci, kteří se porvou o hračku nebo jestli je to nějaký expert, který je tam nejstarší a chce být prostě „kápo“ nebo pokud se stane něco mezi holčičkami. Ale i problém mezi holčičkami může být vážný. Je to horší potom, když jsou tam kluci, kteří jsou tam nejstarší, největší, egoisté, kteří mají největší sílu. Většinou jsou to odkladové děti, které už jsou tam ten rok navíc, je to na ně dlouhé. Tyto situace asi bývají nejčastěji. S holkami je to náročné, protože oni Ti budou ječet, budou plakat a budou říkat: „Tahle se se mnou nekamarádí, tahle také ne.“ Tohle je těžké vyřešit, to je samé kamarádím,

nekamarádím. Řešila bych ale hlavně ty kluky. Dáme případ třeba Adámka. Klasický odkladový chlapec. Rodičům nebyl doporučen OŠD, rodiče si ho zdůvodnili. Chlapec chodí do školky, ale už je v situaci, kdy by tyto děti potřebovaly zaměstnat. Ta hra ve školce už je tolik nebaví. Oni už by potřebovaly něco akčnějšího, už pro něj ty hry nejsou tak zajímavé a hlavně, je o dvě hlavy větší než ostatní. Adánek si potom najde kluky, kterým něco neustále rozbíjí nebo je schopný je bouchnout. Vyberu konkrétní situaci. Nějací kluci si hrají s hračkou a Adánek chce pozornost, chce si hrát s nimi, ale oni ví, že je na ně pořad protivný, že jim ubližuje, a tak mu řeknou, že se si s ním hrát nebudou a Adam vezme pěst a dá jednomu z nich do břicha. Takže klasika, vezmeš kluky, zeptáš se, co se stalo. On řekne, že si s nimi chtěl hrát, oni řeknou, že si s ním hrát nechtěli. Já vždycky řeším situaci, abych vůbec věděla, co se vůbec stalo. Takže vyřeším situaci. On si chtěl hrát, oni nechtěli. Zeptáš se, proč nechtěli. Oni řeknou, že hraček je tam dost. Jenže je to těžký, protože s Adamem si nikdo nehraje.

P: Jenže ho taky potřebuješ zabavit, vid'?

K: Taky ho potřebuješ zabavit, takže Ti ve finále řeknou, že mu řekli, že si s nimi hrát nechce. On jim řekl, že jsou hnusný, oni mu, že je to blbeček. Teď co? Ty rány do břicha nejsou dobrý. On se tam svíjí, že ho to bolí, tak dojdeš za Adamem a promluvíš s ním, že prostě máme ve školce pravidla. To je prostě základ. Důležité je to nastavit si to hned na začátku. Já většinou mám pravidla, že děti, když mají nějaký problém, tak nejdřív si to řekneme mezi sebou. Řekneme si mezi sebou, co se děje, proč nechci. Když se to podaří vyřešit, je to super. Když ne, jdu za paní učitelkou. Ale mlácení prostě nepoužíváme. Já je taky nemlátím, proč by se měli oni mlátit mezi sebou. Toto si uděláme vždycky na začátku. Většinou je vytváříme formou hry, oni je mají znát.

P: A pak na ně poukazuješ.

K: Přesně, pak na ně poukazuješ. Takže, když se to stane, tak řekneš: „Když se vám to nelíbilo, tak proč jste mu to neřekli?“ „My jsme mu to ale řekli.“ „No ale řekli jste mu to ošklivě, vid'? A on zase na vás ošklivě.“ Tak to zkoušíš vyřešit, jak to vyřešíme příště. Že by se mohl omluvit a on si myslí, že je to omluvitelné. No, ono s těma omluvami je to taky někdy takové složité.

P: No, oni někdy tím okem jako tak...

K: Noo, noo, nooo. Jsou ale názory, že není dobrý je do toho nutit – do omlouvání. Já si to taky myslím. Omluvit se můžu, když toho lituju.

P: Když se s tím ztotožňuju.

K: Když se s tím ztotožňujeme. Když to říká jen proto, protože to má říct, tak je to k ničemu. Takže já to vždy ještě zahraju na city.

P: Pověz.

K: Podívej se, jak ho to bolí. Vidíš. Vidíš, jak se svíjí. To musela být hrozná bolest. Už tě někdy takto praštil, taky Tě to bolelo?

P: Aby to vnímal, vid'? Jak by to vnímal na jeho místě.

K: Ano, aby to vnímal. Přesně tak, aby si to uvědomil. No a pak zase vždy se tohle musí říct rodičům.

P: Ty by se to stejně dozvěděli.

K: Oni by se to stejně dozvěděli a hlavně ty děti, které jsou zraněné, tak oni to řeknou, že jo. Takže je to třeba říct na obou dvou stranách, i tomu agresorovi, i tomu, kdo byl vlastně na začátku agresor. Vždycky je to třeba říct oběma rodičům. Někdy se Ti stane, že třeba zapomeneš to říct. To je průšvih. Kolikrát se mi to stalo, že jsem si vzpomněla doma.

P: A pak to bylo jakoby na Tebe, vid'?

K: No jasně, že jo. Vy jste to neřešila, a tak.

P: Přitom je to závažné. Takže rovnou psát i lístečky, nezapomenout.

K: Jo, ale někdy se Ti to prostě stane. Takže tento konkrétní případ, jsem to s maminkou řešila hned, protože někdy ty schůzky nemají smysl, protože ty rodiče na to nemají čas nebo ty tam nejsi, a je vždy potřeba, aby to řešil ten člověk, který u toho byl. Když to řekneš kolegyni, ona z toho řekne půlku nebo to řekne jinak.

P: To nemá před očima.

K: Je dobré říct, Váš Adam měl problém s Pétou a nějak ho zranil a víc Vám řekne paní učitelka. Nepouštět se do toho.

P: Ona by to mohla nějak přetočit třeba.

K: Já jsem rodičům vždy řekla, že s nimi potřebuju mluvit, zatáhla jsem si je do třídy, kde už nebyli děti, tak jsme si o tom promluvili. Mluvili jsme i s Adámekem, už byl veliký. Adámku, dneska jsme tu měli takový problém, řekneš to mamce nebo to mám říct já? Někdy jim dám na výběr, oni to většinou nechají na mě, ale nechci být ten „žalovníček“.

P: Tak když on si to řekne sám.

K: Adámku, mně je to líto, ale musím to mamce říct. On třeba někdy i zavrtí hlavou a já říkám, to ale je velký problém. „Mamko co? Mám to říct, i když to Adámek nechce?“ Adámek řekl, že to mám říct já, tak jsem tu situaci popsala, začala jsem od začátku, i to, co se stalo předtím. Nezačínala jsem tím, co udělal Adámek, ale stala se taková situace, kdyžtak mě Adámku zastav, kdyby to tak nebylo. Aby byl zapojený.

P: Aby kdyžtak tu svoji pravdu mohl říct.

K: Ano, protože tohle je veliké dítě a může si k tomu něco říct. Popsala jsem situaci, jak to bylo. Říkala jsem, že ho praštil do břicha, a že toho Pětu to teda jako fakt hodně bolelo, a že to asi nebylo vhodné, a že jsme se o tom bavili, že Adámek se omluvil, ale aby to maminka věděla. Je možné, že třeba se druhá maminka ozve, protože každá maminka brání svoje dítě.

P: A řešila si to teda jen s tou maminkou nebo i tatínkem?

K: Hele, většinou to řešíš jen s jedním rodičem. On chodí do školky většinou jen jeden rodič, převážně a s tatínka to většinou nemá cenu řešit. U tatínků jsou dva problémy. Jedna věc je ta, že oni to vůbec neřeší, oni to vyposlechnou, hodí to za hlavu a už to neřeší. Druhá možnost je ta, že to řeší až moc. Takže když to pak řešíš tyhle věci s cikánskými tatínky. My jsme měli tatínka, maminka byla ve vězení a tatínek byl na něj sám. Tam si

musíš rozmyslet, zda to rodiči vůbec řekneš nebo ne. Tam je to potom problém, protože víš, že prostě když by se mi to stalo s nějakým dítětem, kde ti rodiče jsou v pohodě, tak to těm rodičům jakoby vysvětlím. Řeknu, udělal to tenhle a tenhle, ale tam s těma rodiči to není úplně ideální. Já to můžu tomu tatínkovi říct, ale bojím se o toho chlapečka. „Mám jim to říkat?“

P: Tam je to hloupé na obě strany, jak na to dítě, jakože ten tatínek může být na něj zlý, ale i na Tebe, protože i ty z něho můžeš mít respekt.

K: Také jsem to jednou řešila. To byl chlap jako hora, ale ...

P: A byla si na něj fakt sama, nebo sis nevzala třeba kolegyni jako doprovod?

K: Byla jsem sama, ale v místnosti s dětmi byla kolegyně, že kdyby se náhodou něco stalo, že by kdyžtak mohla nějak zareagovat, ale je to těžké. Doporučuje se mít ve školce nějakou záchranu, nějaký signál. Když máš strach například o sebe nebo o děti, tak třeba zavolaš „Kačko, přines mi prosím Tě... já jsem zapomněla na ty medvídky, mohla bys je někam odnést?“ „Prosím tě, já jsem zapomněla na ty buchtičky se šodó, Adam nechce.“ Jednalo by se o slovo jako: buchtičky se šodó, medvídci, aby to slovo bylo známé po celé školce. Aby druzí věděli, že potřebuješ pomoc.

P: To je dobrý nápad.

K: Jde o to, že tam třeba jen přijdou. Je dobré mít to ve školce to nastavené, aby ostatní věděli, že když zazní toto, jako něco nestandardního, že se něco děje. To by byla náhoda, kdyby zrovna byly ten den ve školce buchtičky (smích).

P: Je super, že to může být třeba jen opravdu jednoslovní signál.

K: Přesně, kdybych řekla třeba už jen: „Mám tu nějaký problém,“ tak to bych se prozradila. Stačí mu říct jen: „Vydržte prosím chvíli, já jsem zapomněla jen kolegyni něco říct.“ „Prosím Tě, ty buchtičky s krémem...“

P: Takže samozřejmě je důležitý výchovný styl, ale i charakter toho rodiče, jaký je rodič, jakou má náturu. Vycítíš třeba i jejich náladu?

K: Je to poznat, ale musíš mít na to cit.

P: Nebo třeba myslíš, že když já budu začínající učitelka a ty rodiče nebudu znát, že je to docela těžké?

K: Ano, vždycky je třeba to trošku nakoukat – zaprvé ty rodiče. Na první dobrou to nezvládne asi nikdo, ale když už zhruba víš, jak Tě pozdraví, jestli se usmívají, jestli se mračí nebo jestli mají se vším problém, tak potom už víš snáz. Je třeba se o všem bavit i s kolegyní. Když mám nějakou nestandardní situaci s rodičem, je dobré to říct hlavně kolegyni a nejlépe i ostatním ve školce. Třeba tady máme také tatínka, kde víme, že musíme našlapovat všichni opatrně. On je vznětlivý, ale když víš, jak na něj, usměješ se, pochválíš.

P: To funguje.

K: Ano, to funguje. Když vidím, že přichází nějaký našťvaný rodič, tak mu řeknu: „To máme dneska ale hezký den, žejo?“ Prostě odlehčení. „Vám to dnes ale

sluší“. Zrcadlení funguje, když tam za tím rodičem přijdu. Když mu řeknu, že je hrozný průšvih, tak se začne tak tvářit. Když se já začnu smát, Ty se začneš smát, oni také, tak to prostě funguje.

P: A u téhle situace to bylo tak, že jste to řešili hned, když přišla maminka. Jak Vám to dlouho trvalo, jaké bylo východisko?

K: Je tam důležité, aby si o tom rodiče doma promluvili a říkali jsme, že Adámek to příště zkusí vyřešit jinak, že až bude problém, že za mnou Adámek může přijít a já mu s tím ráda pomůžu. My jsme se pak s maminkou domluvili, že já mu zkusím nacházet hračky a věci, které pro něj budou zajímavější. Vytáhla jsem složitější věci, které si já osobně myslím, že už jsou skoro pro školáky. On když si s tím hraje, tak oni ti kluci za ním třeba i přijdou.

P: Oni vidí něco nového.

K: Aby ten Adam byl pro ně třeba zajímavý a nebyl pro ně jen „gauner“.

P: Určitě se pak zlepšil i ty vztahy mezi nimi.

K: Vždycky to dítě za to skoro nemůže, většinou. Většinou on řeší situaci nějak tak, že to nedokáže samo vyřešit a my jim k tomu můžeme dopomoci. Například v této situaci, a fakt se mi to osvědčilo, že jsme se bez Adama pak s maminkou domluvili, že já mu budu nacházet jiné činnosti a budu ho zaměstnávat. Adam je teď můj pomocník číslo jedno. „Adámku, prosím Tě, já bych potřebovala.“

P: Ty si říkala, že ta slovní spojení, nějaké fráze, nemáš, vid', která by si používala? Maminka se teda o ten problém zajímala.

K: Ano, my jsme to hned řešili a ona věděla, že se to neustále opakuje a už se to stalo víckrát. Ona se maminka v tomto případě ptala, jestli už je to moc, jestli nemají navštívit psychologa.

P: Jasně, že už z toho byla špatná.

K: Ano, já jsem jí říkala, že samozřejmě můžou, ale že si myslím, že je to spíše tím, že by potřeboval zaměstnat, a tím že prostě v té školce je starší a už má jakoby jiné myšlenkové pochody než o rok mladší děti, ale samozřejmě je to na ní. Já jsem jí i pak dala kontakty, ale oni je nevyužili nakonec. Bylo to zbytečné.

P: A maminka s tím byla v pohodě teda? Takže to přijala. Jaký měli oni výchovný styl?

K: Byl to liberální styl. Těch rodičů je hrozně moc.

P: Mně přijde, že je to teď takové moderní.

K: No, teď jsme měli chlapečka. Potřebovali jsme vědět, zda bude jezdit na plavání nebo ne a ti rodiče se s ním domlouvají, zda se mu chce nebo ne. Jednou řekne, že ne, potom, že ano a oni se s ním pořád domlouvají. Samá situace byla v případě, jestli bude chodit o prázdninách do školky. „Já nevím, jestli se mi chce.“ Jsou situace, ve kterých musí rozhodnout rodič.

P: Musí být nějak vedené ty děti.

K: Takhle, je hodně málo rodičů autoritativních, těch je opravdu málo.

P: Což je vlastně ale také dobře, že ano. Ono se teď tlačí hodně na tu samostatnost, ale už je to takové hraniční, že vlastně si děti rozhodují o všem.

K: No, právě že o všem.

P: U té autoritativní výchovy, si ti rodiče prostě dupnou. Oni jsou také chudáci. Vlastně na obou stranách je to složité, ať už je to liberální výchova nebo autoritativní. A ty si byla s tím v pohodě, když si za ní s tím šla? Vy už jste to vlastně řešili víckrát.

K: Asi no, my jak jsme to řešili víckrát. Hlavně, když jdeš také za člověkem, u kterého víš, že po tobě nebude vyjíždět, tak je to v klidu.

P: Takže žádné spory nebyly a došly jste tedy k tomu, že oni to proberou doma a ty se budeš snažit ho více zaměstnávat.

K: Přesně tak, že mu v tom zkusíme pomoci v tom začlenění, aby k těmto věcem nedocházelo a opravdu ho hodně pomohlo, ne na 100 %, ale hodně to pomohlo.

P: A udělala bys něco lépe?

K: Rozumím. Já nevím no. Asi jsem udělala chybu, že jsem začala tím, že Adámek někomu ublížil. Lepší je začít: „Měli jsme tu dnes takovou situaci.“

P: Celkově bylo něco složitého v té komunikaci s touto maminkou?

K: Já nemám ráda to, že to ti rodiče ze začátku popírají. Říkají: „To udělal? On to doma nedělá. To se nám nestalo, že by někomu takto ublížil.“

P: I z počátku se teda toto vyskytlo u této maminky?

K: Ano, z počátku ano. Teď jsem mluvila o tom bouchnutí do břicha, ale před tím také bylo různé poštuchování, a tak. Ale potom prostě maminka tvrdila, že to vůbec nezná a časem jsme se dobelhali k tomu, že ten Adámek chodil do jiné školky, a tam že právě byl takové „kápo“. Je zajímavé, že když ten chlapeček je ve třídě, kde jsou mladší děti, tak je v klidu. Naprosto.

P: Vážně? Takže on se možná snaží vydupat to první místo.

K: Teď jsme byli spojení na prázdniny a on byl úplně v pořádku. Oni ho ti mladší ani neznají jako agresora, on jim tam chodil pomáhat. Byl úplně obrácený. Do těch hlaviček prostě nevidíš. Je vždy dobré nebýt soudce, člověk nikdy neví.

P: Člověk se také musí držet, aby nebyl soudce, vid'?

K: No, je. Někdy Ti to prostě ujede. Taky se mi stane situace, když už toho máš prostě dost. Celý den děti zlobily, pořád se tam nějak mlátily, pořád něco a už toho bylo prostě moc a pak tam vzali klacky, a že půjdou klackama proti sobě proti tomu oku a já na ně: „Pusť to!“ „Teď hledáš ty slova.“ Vždycky se musíš zastavit, si prostě v práci.

P: Tohle byla nebezpečná situace.

K: Ano, když jsou takhle nebezpečné situace, tak prostě musíš zařvat. On se lekne a pusť jí.

P: Jak to dopadlo? Švihli je?

K: Ne, ale bylo to jen tak tak. Šli proti očím. V téhle

situaci potřebují pohrozit. Já se snažím v klidu, ale když je to vážné, tak prostě zakřičíš.

P: Máš nějaké doporučení na závěr?

K: Věnovat se dítěti a zkoumat, proč ono to dělá. Prostě se zaměřit na to dítě. Je to hodně o té výchově, ale ty děti to nedělají s úmyslem druhému ublížit. On neuměl vyřešit tu situaci a chtěl si s ním prostě hrát. Neuměl se s tím poprat. Já myslím, že v tomto je důležité hledat ten důvod toho problému.

P: Ty jsi to teda řešila i s tou druhou rodinou? S tím chlapečkem?

K: Říkala jsem jim to, oni chtěli pak říct, kdo to byl.

P: A ty to nemůžeš říct, vid'?

K: Většinou to neřekneš, ale oni si to potom zjistí.

P: Oni se to stejně dozví od toho dítěte.

K: Ano, to dítě jim to řekne. Ty máš ještě ne, ale tihle už jsou velcí. Oni vysloveně Ti pak řeknou: „Byl to Adam.“ A ty se to prostě snažíš nějak zlehčit, ne úplně zlehčit, ale vysvětlit, že takhle to prostě v té školce chodí, a že v pořádku to není, a proto chodíme do školky, abychom tyto situace dokázaly zvládnout. Aby Adámek věděl, že když bude mluvit sprostě, že přijde nějaká reakce.

P: To si řešila také ten den?

K: Když je dítě zraněné, musíš hned. Když je větší zranění, voláš. Když je to takové, že se z toho může něco vyvinout – třeba hlava. Tam musíš sledovat, zda je v pohodě, a hned jak přijdou rodiče, musíš jim to vysvětlit, hlavně jim to říct, byla tam hlava. „Já vždy říkám, já jsem na to opatrná.“ Víím, že ty hlavy jsou ošemetné, někdy to vypadá, že to nic není a pak se z toho může něco vyvinout, tak Vám to raději říkám.

P: Musíš se také pojistit ty sama.

K: Přesně tak, takže těmto rodičům–mamince jsem říkala, že se to stalo a ona teda reagoval na to, proč, co kdo, jak. Neřekla jsem to ale.

P: Byl v pohodě ten chlapeček?

K: Oni pak za týden zjistili, že se za týden stěhují do stejné osady, a teď už jsou kamarádi.

P: Tak to asi bude k tomuto druhému případu všechno, vid'. Ještě se zeptám, v čem vidíš rozdíl v Tvém přístupu mezi těmito konkrétními problémy? Ve stylu komunikace, způsobu řešení?

K: Já se snažím a mám v sobě zakódovaný to řešit úplně stejně. Ať už mluvím s dítětem nebo s dospělým, tak použiješ třeba jiná slova, ale vždycky tam musí být nějaký respekt a nějaké porozumění, empatie. Člověk se musí naladit na vlnu, a když to tam nemáš, tak se Ti to všechno zboří prostě. Ať už to řešíš s rodičem nebo dítětem, tak musí vždycky cítit to, že se snažíš.

P: Asi i to, že si pro ně takový partner.

K: Ano, musí cítit, že si partner. Nejsložitější pro mě jako učitelku je řešit děti mezi sebou, a to z toho důvodu, že ty jsi tomu jako by nezabránila. Kolikrát se Ti stane, že se ty děti servou vzadu.

P: A ty to ani nevidíš.

K: A ty to ani nevidíš. Pak on přijde a má škrábanec.

P: Teď hledej tu pravdu.

K: Prostě u těchto předškoláků to vyřešíš, protože oni Ti to řeknou, ale u těch malých se to nedozvíš a ty rodiče to potom chtějí vědět. Chtějí vědět, co se stalo, jak se to stalo, proč se to stalo.

P: Věříš pak třeba dětem, které řeknou, že to viděli? Dáváš tomu důraz?

K: Jsou názory, že můžeš říct, že si to viděla, i když si to neviděla, ale já toho zastáncem nejsem, protože nikdy nevíš, co se tam stalo. Když pak nevím, jestli se tam někdo praštil do hlavy nebo jenom do břicha, pak řekneš o břichu a byla to hlava. Pořád seš jednou nohou v kriminále. Tohle je těžký.

P: Já jsem dělala právě dotazníky a tam mi jedna učitelka napsala, že dítě doma řeklo, že to druhé dítě mu svléklo kalhoty, ono si to vymyslelo, a nakonec to bylo naopak.

K: Tohle je prostě těžký, úplně jim věřit nemůžeš a tohle to svlékání dětí mezi sebou, to je náročný a blbě. Nemám ráda pouštění kluků a holek najednou na záchod. Máš třídu, ve které jsou ještě taková miminka, které to ještě neřeší, a pak jsou děti, kde jsou i „odkladáči“ a ty už tomu trochu rozumíš. Pak přijde rodič a řekne, hele on jí sahal někam...

P: Je něco, čemu by ses tedy měla vyhnout v té komunikaci?

K: Určitě je. Je to určité obviňování, osočování. Jedná se o věci: „On to udělal, on za to může. Poukazování na někoho.“ Já mám ráda, když se to vysvětlí, popíše se situaci, a ne že se řekne, ten je špatnej. Je dobré možná v tom být trochu takový nestranný.

P: To se týče komunikace, byla si sis jistá v té komunikaci? Ovlivnilo Tě to vzdělání třeba? Cítila ses na to připravená?

K: Vzdělání mi nepomohlo, to řeknu narovinu. Pomohly mi kurzy, měla jsem kurz respektování a potom jsem dělala kurzy jiného rázu. Pracovala jsem i v jiné práci a měli jsme třeba kurzy asertivity, komunikace s klientem a takovéto kurzy, a z toho jsem hodně čerpala, ale „pedárna“ nebo to, to Ti nepomůže. Nevím tedy, jak je to teď.

P: Trošku na to narážím právě. Otázkou je, jestli jsme vůbec připravený do té práce? V dotaznících se právě ptám, zda mají předměty ve školách nebo kde získali nejvíce informací.

K: Co mám já zkušenost, tak ne. Já jsem teda dělala vysokou školu dálkově a dotkli jsme se toho okrajově, a to si myslím, že je ve vzdělání v České republice, že Tě připraví metodicky, ale to co potřebuješ, a to potřebuješ nejvíce - komunikaci s rodičem a dítětem, to tě někdo nenaučí, a je to ta nejdůležitější oblast.

P: Právě to si říkám. Já teď půjdu pracovat a vůbec na toto nejsem vlastně připravená.

K: Víš, co, někdo to má prostě v sobě. Já vím, že já se s většinou rodičů domluvím, i s těmi, co mi sem přijdou řvat do ředitelny, tak si je „uchlácholím“. Je to osobností

a mám nějaké metody, ale jsou lidé, kteří na tom musejí pracovat, když chtějí.

P: Co myslíš, že pomáhá, aby ta komunikace byla efektivnější a lepší?

K: Asi ten přístup a zase se nestavit do pozice soudce. Já to budu srovnávat třeba tady co mám s kolegyněmi z obou školek. Nebýt útočný, neobviňovat dítě, neobviňovat rodiče a nedávat mu příkazy, jak to má řešit.

P: Nevýžádané rady.

K: Protože jsou učitelky, které Ti řeknou: „No, podívejte se, on tohle udělal, můžete mu domluvit? To Vám doma dělá taky?“ Já se zeptám: „Jak to máte doma? Stane se Vám to taky někdy, že takhle reaguje? Jen by mě kdyžtak zajímalo, jak to řešíte.“ Je to prostě něco jiného. Jakmile takhle zaútočíš, tak už to nevyřešíš nikdy.

P: Vlastně začneš nějaký problém, který se s Tebou táhne celou tu školku, dokud to dítě nejde do školy.

K: Určitě neobviňovat, neútočit, nevyužívat ironii, sarkasmus. Těmto věcem je třeba se vyhnout.

P: Tak moc děkuju, ještě něco Tě napadá?

K: Asi ne, je to o osobnosti učitelky a rodiče jsou někdy oříšek. Vyplácí se mi netlačit na pilu.

P: V čem by ses tedy chtěla ještě zlepšit?

K: Já si myslím, že rezervy ještě pořád mám, že to chce nějaké školení ohledně komunikace. Já jsem svého času měla, jak máš knížku respektování, tak jsem měla takové větičky jejich vypsání a měla jsem je zadané po třídě. Měla jsem i na rodiče, měla jsem to vedle dveří, aby to neviděli. Postupem času se Ti to podvědomě uloží a používáš je sama od sebe.

P: Určitě je to dobré si to nakoukat. To by tedy bylo asi všechno. Tak moc děkuju.

2. rozhovor

P: Tak můžeme začít, tak jenom takto na začátek, jestli se mohu zeptat, jak dlouho děláš ve školce? Jak dlouhou máš praxi?

J: Ano, ve školce s malými dětmi pracuji 9 let.

Problém týkající se samotného dítěte

P: Tak jestli můžeme přistoupit rovnou k těm situacím, k té první situaci, kdy se jedná tedy o problematiku s tím konkrétním dítětem? Tak jestli by si mohla vybrat nějaký případ, který Tě zaujal.

J: Aktuálně řešíme jeden případ od začátku tohoto roku. Vybrala jsem 4letého chlapečka, který vlastně nejí vůbec nic. Nejí opravdu vůbec nic a to byl vlastně problém. Trošku se nám to táhne až doteď, ale malinko se nám už to hnulo, ale tady opravdu hodně záleží na té rodině. Takže problémy s jídlem, je to 4letý chlapeček a to je vlastně ta první otázka, že jo? A jestli můžu přijít k té druhé nebo k tomuhle ještě něco?

P: Ano, můžeš klidně.

J: Vlastně, my když jsme to zjistili, tak on nejedl vůbec nic. Opravdu byl celý den hladý. A jediné, co jsme se dozvěděli, je, že doma papá párečky a pak papá buchy makové.

P: Takže se to táhne už z domova?

J: Ano, přesně tak. U svačinky mi vykládá, že doma papal páreček, tak si říkáme: „Dobrý, je najedený.“ Ale on nejedl ani ten oběd ani tu svačinu. Odpoledne si ho přebírá maminka.

P: Odpoledne?

J: Odpoledne po spánku, takže jsme se po pár dnech maminky začali vyptávat. Nejprve jsme ji sdělili, že nic nepapal její chlapeček a poté jsme se ptali, jak je to u nich doma. Jak vlastně funguje u nich doma. Tam jsme se dozvěděli, že opravdu doma taky nejí. Že nejraději jí vývary, páreček. No a já jsem říkala ještě tedy ty buchy a ona že taky, že má staršího bratra, tam je to stejné nebo bylo a na to jsme se tedy ptali, jestli by to nebylo třeba někam posunout, že v té školce je potřeba, aby alespoň něco snědl anebo ochutnal. K tomu ty děti ve školce vedeme, aby alespoň ochutnali jídlo. Ono je to u nich problém, oni když vidí jídlo poprvé, tak do toho ani nepíchnou, tak když to vidí častěji, tak si na to trošku zvyknou a jsou ochotni to ochutnat, ale ne vždy s úspěchem.

P: A to tedy u nich od malička u nich bylo? Nebo kdy byl ten zlom?

J: V těch otázkách to vyplyne, tak si to můžeme přiblížit. Víme odkud to ale přesně vychází. Začali jsme se pít, jak dál. Maminka právě říkala, že ona sama právě pochází z problematické rodiny a maminka se o ně nestarala a ona měla nedostatek a díky tomu vlastního nedostatku chtěla těm svým dětem dopřávat přesně to, co mají rádi. A když nejedl, tak měla pocit, že je chudinka, on nejedl a on má hlad, takže dala radši přesně to, co oni budou jíst, i přesto že to bylo jednostranné jídlo, co jim nic nedá ve své podstatě, jako je páreček. Trošku sóji a určitě ještě ten výborný olej. Takže jsme se snažili domluvit na tom, že zkusím alespoň chleba s máslem, základní potravinu a maminka vlastně by to chtěla změnit, ale z druhého strany s ní vlastně bojuje pocit toho vlastního zážitku.

P: Takže ona má ten blok sama.

J: Ano a vlastně to přenáší na to dítě v té přehnané formě. Oni mají takovou vazbu i na hračky, mají toho moc, aby žili v tom dostatku. A co je pro děti, to já nepočítám, ale chybí tam trošičku ta zarážka toho, že by měli mít svoje hranice.

P: Ty hranice že jo, aby vnímali.

J: Přesně tak, jelikož jeho bratr je ještě velmi silný a vlastně je takto jeden z mála dětí, co tu máme.

P: Taky si říkala, že nejí nebo teď už je to lepší nebo?

J: On jí jen to, co mu chutná a pak po obědě dostávají svačiny ve družině, že ve dvě mají svačinu, takže on se těší, že se bude svačit, takže se tam přizene s řízkem a s rohlíkem, to jsou obrovský svačiny, takže tam vlastně je to, že on má dostatek a on je opravdu zavalený a silný a velmi špatně se pohybuje, takže se to tam balilo doma, protože to odkoukává od staršího bratra. A tenhle

chlapeček vlastně ve chvíli, kdy není po jeho, tak okamžitě křičí, slabé slovo je křičí. On řve, ječí, projevuje to prostě velmi nahlas.

P: A vůči jako Vám dospělým nebo i dětem jako celkově?

J: On prostě sedí u stolečku a začne řvát nebo sebou pleskne, řízne o zem a leží tam a pláče. A je to takový ten psychický nátlak, co tohle ta maminka nevydrží, povolí a dáme ti páreček, aby měl něco k jídlu. Takže jsme se snažili s maminkou dobrat toho, a to byl ten největší problém, že je stále dobrá matka, i přesto, že nepůjde jim na ruku tak, jak oni chtěli. Tuhle situaci neustále řešíme a je to v této době tak, že maminka vchází do dveří a ptá se, co dneska snědl.

P: To je fakt zajímavý, že vy teď musíte řešit ten problém s ní, protože to je její problém nebo díky ní vznikl ten problém.

J: Ano, díky té mamince vznikl problém. Takže musím problém vyřešit tak, aby se maminka necítila méněcenná. Je to tam takové zvláštní, proto jsem si vybrala tento problém. Řešíme to vždycky osobně při tom předání dítěte.

P: Slyší to i ostatní nebo?

J: Snažíme se, aby ne. Když jsme venku, tak vždycky stojíme vždycky stranou. V těch našich podmínkách to trošičku nejde, ale alespoň využijeme nějakou část místnosti, kde jsme sami.

P: Máš nějaké fráze, které Ti při té situaci pomáhají nebo kterými ten rozhovor s maminkou začínáš?

J: Asi to vždycky začíná otázkou maminky, co dneska jedl. Jo, takže my vlastně odpovídáme a dneska Honzík snědl tohle a tohle a dneska nejedl. Dneska byl celý den hladý. Jinak když ten problém jsme začali řešit, tak já jsem sama začínala otázkou: „Dobrý den, já bych se Vás chtěla zeptat, jakým způsobem se stravuje Honzík doma, protože tady u nás ve školce nic nejí.“ A vlastně na to se rozbalí ta debata, vždycky je ta otázka, zda jí a to je potažmo v jakýmkoliv problému nezačít tím a Váš kluk dneska udělal toto, protože je to útočná věta a ten člověk se může bránit. A mozek se začne automaticky bránit, má to tak nastavený, že je to obrana a pak člověk nikam nedojde, ale jak říkám, záleží na tom, jak moc toho člověk znám. Zda je to přítel, známý. Takže tam se ty věty liší, ale snažím se nebýt útočná, hlásit hned, co je strašně špatně. Zažila jsem to sama u syna.

P: Takže to asi taky znáš.

J: Co přišel do školky, tak ten tvůj kluk udělal tohle a tohle, atd. To jsme se vždy dozvídali jen to, co je špatně a mě to pak hrozně mrzelo. A to měla praxi (pracovala v MŠ dlouho) a mě to jako matku mrzelo, protože on není jenom špatný, ale sdělovala jen to, co dělal špatně. Takže tam touhle cestou nechci jít.

P: A to vám to neulehčilo jako tu práci mezi sebou, když jste byly kolegyně (paní učitelka měla svoje dítě ve své třídě v MŠ)

J: Tam jsme se rozcházeli no.

P: Další otázka, jak se projevoval ten rodič, když si tu situaci sdělovala?

J: Tam je prvně vidět, že ví hned, o čem se mluví, protože ten problém ví, že mají řešit, ale v závěru hned odůvodní ten svůj postoj: „Protože on to tak má nastavený doma.“ Oni jim nechťejí nic odepřít, protože sami zažili ten nedostatek, takže celou dobu ten rodič je aktivní, zajímá se, snaží se a už se nám podařilo nastavit nějaký ty hranice, že tedy ano, popláče si, necháme ho. Popláče si, nechám ho poplakat, ono určitě v dnešní době žádný dítě hladu neumře. Já neslyšela o dítěti, které by zemřelo hladu, takže to se snažím převést trošku do vtipu, ale vesměs je to v podstatě návyk, který si ponese celý život, takže když si to teď nesrovná, tak tam ten návyk nebude a hlavně i ten starší jí jen to, co mu chutná, takže tam my to řešíme ve dvou liniích. Škola i školka a v té škole taky chceme, aby ten starší jedl.

P: U vás je to dobrý, že vlastně chodíte i do té družiny, že chodíte s nimi na ty obědy.

J: Ano, takže víme, co jedli. Takže ten postoj k jídlu se trošku lepší. Říká, že papá, ale sedí a nepapá, ale když jsou to jídla zvláštní, rybí polévka nebo rybí pomazánka nebo polévky typu mrkvové, dýňové, tak chápu, že to není taková klasika, na kterou jsou zvyklí z domova, tak do toho ty děti netlačím. Celkově do toho ty děti nerada tlačím, mám vzpomínku už z dětství ze školy, tu má skoro každý a taky mi to nebylo příjemné. Ale trváme na tom, aby alespoň něco snědl. Když maso, tak nemusí přílohu, když přílohu, tak nemusí maso, aspoň aby něco snědli, i kdyby jen polévku.

P: Tak máte za ně zodpovědnost, že jo taky.

J: Z druhé strany na té školní, že za to, kolik dítě sní, tak neručím. Já mohu motivovat, ale moje starost toho množství jídla, kolik toho dítě sní za den, není. To ani nejde jakoby, nemám to ráda přes jídlo nutit děti.

P: Rozumím. Hlavní je, že ta komunikace s rodiči je dobrá, že se nebrání spolupráci. Problém se řeší, jak s maminkou, tak i s tatínkem?

J: Ne, ne, tatínek je přes týden pryč, takže maminka je má převážně v péči. Takže tatínek přijede jen v pátek na víkend, takové to „poňuchnat“ a maminka to prostě odskáče více. Teď už maminka více přitvrdila, ale tam je to s tím, že pak je to z extrému do extrému, kdy jak se jim snaží vyhovět, tak teď už se to vrací v tom, že malý je rozjívěný, vymýšlí si, schválně křičí a provokuje a maminka pak nevydrží a pak dostane na zadek, s tím, že jsme ji pak museli napomenout, že tudy cesta taky nevede, že naopak bude vzdorovitý a ono to vlastně nepomůže, že je lepší mu to vysvětlit anebo nechat ho vyhladovět. On nebude jíst do večera, tak se nají ráno, určitě sezobne něco v poledne, protože ten hlad mu nedá. Hlad je nejlepší kuchař, co si budeme povídat.

P: A všimla sis třeba nějakého výchovného stylu, zda to má na ty situace vliv?

J: Je to tam o tom, že tam je to ten extrém, buď je to podobný: „Pojď Honzíku, pomačkáme a pomazlíme“, ale to vlastně byl ten extrém, kdy maminka dostala už pak vztek a pak se to tam řeší tou silou fyzickou agresí.

P: Z prve to bylo liberální, než jste přistoupili vy?

J: Ano, přesně. Když jdeš dětem na ruku, tak není problém, ale když po nich něco chceš, tak narazíš a je problém, pak se to tam nahromadí a ta maminka toho má

taky za den dost, když je tam na ně sama. Tak pak to vlastně po tom je druhý extrém. Nikdy pak musíme i brzdít toho rodiče anebo se snažíme poradit. My už se teď známe více, tak spolu komunikujeme více a už se to snažíme řešit. Každý den se ptát, každý den řešíme něco.

P: Takže je to velmi náročný.

J: Je to náročný, ale hledáme společný postoj s tím rodičem a oni se snaží.

P: Tak vlastně, i když maminka byla v klidu, takže si nemusela se sebou nějak pracovat, že by ses bála toho, že to bude problém.

J: Ne ne, tam to šlo dobře, nemuseli jsme se dohadovat. Maximálně tu maminku uklidnit, ale v tom případě, že to dělá dobře, zkuste být tvrdí, že to vůbec nevádí stanovit si pravidla. Takže to byl spíše opak, že tam jsme uklidňovali.

P: Takže vlastně k východisku jste tedy došli, jak na tom pracovat?

J: Ano, ale ještě to není úplně konec. Nastavili jsme se nějaké postupy, které se snaží dodržovat a dát mu i něco jiného k jídlu, aby neměl opravdu jenom ty svá oblíbená jídla. Nepídím se každý den, zda to dodržují, ale to jídlo se trošičku zlepšilo.

P: Zásadní problém při tom řešení vlastně nebyl on, že jo?

J: Ne, konkrétní problém bylo přistoupit k tomu z pohledu té matky, uvědomit si, jak ona to prožívá, aby se necítila ona jako ta špatná.

P: A teď je otázka, jestli by si udělala něco lépe, jestli by si změnila něco při té komunikaci?

J: Při té komunikaci s rodiči v tomto případě asi ne. Nebyl žádný problém, snažili jsme se to vyříkat a pak se ta role trošičku vyměnila, že se neřešil jen chlapeček, ale i maminka, takže tam to vyšlo docela pěkně. Ale je těžké poprat se s těmi emocemi, protože já nechci, aby to bylo vyhrocené, ale pak jsou situace, kdy něco řešíš a musíš zůstat v klidu, i přesto, že ten druhý není, takže tady to bylo dobré, ale ne vždy je to tak příjemné.

P: V čem to bylo nejhorší ta situace?

J: Nejhorší bylo vnímání emocí rodiče a udržet svůj postoj a dobře definovat problém, abych se nevyjádřila nešťastně. Ale to se dá nabalit na jakýkoliv problém. Dobře pojmenovat problém a dobře ho definovat, protože když se člověk splete a bude útočný, tak je okamžitě zpětná reakce prudší a je to špatně.

P: A těm začínajícím učitelkám, co by si doporučila při řešení této situace, kdy se týká samotného dítěte?

J: Tady a všeobecně je to být vytrvalý a důsledný, nepolevit ani vůči tomu dítěti ani rodiči. A snažit se najít tu možnost, která by vyhovovala oběma, protože já chápu, že oni můžou mít postoj jiný, ale musíme se nějak domluvit, že tedy ano, do tohohle ho nenuťte, tohle určitě nejlí a my tedy na začátku roku dáváme dotazníček, kde máme, co dítě nejlí a co dítě jí, abychom se vyvarovali těm věcem, co nejlí a nenutit je.

P: To je šikovný, aby neměly ještě větší problémy.

J: Ano, přesně tak a naopak to, co mu chutná víme předem, že si na tom pochutná nebo dát si pozor na to, na co mají třeba alergii. To samozřejmě nedávat, to je taky časté. Takže ten dotazník k tomu napomáhá od samého začátku.

P: Tak já si myslím, že jsme vyčerpali tuto otázku, tak jestli můžeme přijít k tomu druhému případu, který se týká spíše kolektivu nebo toho, že to dítě má nějaký problém vůči ostatním dětem.

Problém týkající se dítěte ve vztahu k druhému dítěti

J: Vybrala jsem případ odkladového chlapečka, kdy na to, že je to dítě vlastně odkladové, tak se nám tenhle rok navršily problémy a není jeden, těch problémů je celý balík. A výsledek je ten, že se vylučuje z kolektivu díky svému chování, protože je na děti zlý fyzicky, ale i hlavně slovně. Velmi vulgárně gestikuluje, svléká se před dětmi, obnažuje si různé partie a má z toho radost. Jakmile se hraje nějaká hra, tak on okamžitě hru naruší, zničí. Jsou okamžité neshody, takže to je tak, že si pak nikdo nechce hrát, nikdo se s ním nechce kamarádit

P: On chce tu pozornost, takže to dělá i schválně, ne?

J: Ano, přesně tak. Je to takový začarovaný kruh, protože my se dostáváme k tomu, že je to předškolák, my máme nějaká pravidla, která se dodržují, od pravidel slušnosti po pravidla školky a nechceme mu ustupovat, protože je to předškolák a druhá stránka je to, že čím více se na něj tlačí, tím více je on ve stresu a pod tlakem a ty reakce jsou horší. Takže vlastně to graduje až do afektových situací, kdy na mě sprostě křičí, křičí, že je to debilní školka, že všichni jsou debilní. Má stažený obličej, úplně ohromný afekt, vnitřně je z toho sám vyřízený.

P: Neví jak z toho ani.

J: Přesně, on na sebe cítí tlak, neví, jak z toho. Nejlepší je na sebe upozornit tím, že někoho zlobím, tak to on má. Tam je vlastně všechno, co si můžeš vymyslet, kromě toho jídla. Jí dobře.

P: A to začalo kdy? Až ten poslední rok, co má odkladový nebo?

J: Ten problém je plíživý, kdy jsme to řešili s rodičem, tam byly hodně rodinné problémy, až rozvodové, zase se to ustálilo, ale ta situace v té rodině byla pro děti strašně moc náročná. Teď je to ve fázi, kdy rodiče zůstali sice spolu, ale není to úplně ideální. A jsou to rodiče akčního typu, že vše musí stihnout. To dítě je mladší, je v permanentním tlaku, že tohohle vezeme na tento kroužek a toho na tenhle a ty jedeš s námi. On je takový balík, který tahají za sebou a oni nestíhají, ale běda, kdyby vynechali nějakou akci, protože děti by nebyly dostatečně vyžité a on je pořád v tom vleku, kdy něj není čas, protože jeden sourozenec má problémy ve škole, druhý taky a pak se to tolik navaluje, že na něj čas nezbyvá.

P: Přitom by si člověk řekl, že ti nejmladší jsou nejvíce nebo bývají nejvíce opečovávanější.

J: Bývají, ale když je na ně čas. Tady přes ty problémy, které mají sourozenci a ten velký časový pres, kdy mají kroužky a do toho se musí učit, tak na něj nezbyvá ten čas. On se plíživě naučil získávat pozornost, kdy ze začátku to bylo roztomilé, když na sebe upozorňoval, ale teď už to není roztomilé, teď už je to rozjívění. Ta hranice tam není vůbec nikde, ať už udělá cokoliv. Dívá se ti přímo do očí a kope do kamaráda. On tak vypadá, že nic, kouká, že nic neudělal, je naprosto v pohodě a nepřestane. Musíš ho vzít a fyzicky někam odnést, aby přestal. On je vlastně pak vyřazený z kolektivu, aby dětem neublížoval, tak sedí sám u stolečku, protože není schopný si hrát s dětmi, a když už tak ho ty děti vyloučí samy, protože si s ním hrát nechťejí.

P: A to je ještě větší zlo, protože se necítí být přijímaný.

J: Přesně tak. Takže tohle je pro nás úplně pekelná situace, s tím že tedy rodičům jsme to sdělili. Ty graduující problémy už vnímají taky. Měli jsme tento problém, jsou to závažné věci, drobnosti my si řešíme sami, nehlásíme rodičům. Tohle už zasahovalo do zdraví ostatních. Rodiče si chodí stěžovat, ostatní si stěžují, že on udělal něco jemu nebo sprostá slova, že se tam přinesly a ty děti to opakují doma.

P: Pak je těžký, že ty děti, co jsou ublížení, že to řeší doma, rodiče jim řeknou, udělej tohle.

J: Přesně tak, pak někdy poradí, že si to nenech líbit a jednu mu „vraz“, pak je to vlastně úplně situace bez východiska. Jednomu poradíme, ale druhý na to reaguje.

P: To ano, kde to má člověk pak uchytit no.

J: Tady už je to veliký problém, my s rodiči problém v komunikaci nemáme, oni to vnímají, protože mají doma to samé. Není to situace, kdy dítě je ve školce hrozný a setkává se s jinými situacemi, které doma nemá, ale někdy je to dítě zlobivé doma a ve školce se zkrátí, nemá tu příležitost, není na něj taková pozornost, takže tolik nezlobí, nejsou drzé, nevymýšlí si. Jsou to jiné děti, než mají rodiče doma, ale tady je to bohužel tak, že doma mají to samé a řeší to samé. A jméno chlapečka zaznívá milionkrát za den.

P: Ale i pro to dítě, kdy vlastně se celý den nezastaví, to musí být náročný na jeho psychiku, jak se z toho má dostat.

J: Ano a slyší samá negativa, takže my jsme teď ve fázi, kdy maminka je zoufalá, s tím, že byli už i u psychologa.

P: A to bylo na vaše doporučení?

J: Na naše doporučení ne, protože za mě by byla k psychologovi celá rodina, ne chlapeček. On není ten, který za to může, on to jen odnes.

P: To je hrozný zjištění, to mě úplně zamrzelo i zarazilo.

J: Je to hrozný, byl opravdu u psychologa. Mě zase vyděsilo to, že budou muset podávat zklidňující léky, to jsem si říkala, že je to hodně drsný a silný kafe, aby tedy potlačovali, aby byl otupělý, protože si chce urvat za každou cenu kus své pozornosti.

P: Že to prvně nezkusí jinak, vid'.

J: Oni zkouší jakoby kde co, ale jak je to za mě trošku pozdě, hnali to všechno strašně dopředu. Tohle stihneme, támhleto stihneme, ale vy nemáte tento

kroužek, ale všude lítali a lítají doteď a teď už tedy ořezali kroužky dětem, aby se zklidnily, ale on se musí doma i nudit, ať má čas i na tu nudu, ať ví, že má čas pro sebe, že se může pochlakovat, nebýt pořád v zápřehu a vytvářet umělý svět, co budeme pořád dělat. Je to cesta za výkonem.

P: To je tak, jak se říká, že radši ty kroužky do předškolního vzdělávání nepatří.

J: Ano no, má si to užívat, ale on byl vlečen s těmi staršími sourozenci, ale tohle je docela složité, a když vlastně tam máš tu třetí otázku, kdy se prolínají, tam si vlastně s maminkou tykáme. Známe se, znám i děti od dětství, znám i to pozadí té rodiny, a i to jejich osobní žití, takže vím, o čem člověk mluví. Já ho dovedu pochopit, ale nemůžu mu to odpustit, takže my jsme teď v takové patové situaci, kdy musíme být důslední, protože předškolákovi nemůžu něco prominout, protože ostatní to vnímají a bylo by to vůči nim nespravedlivé. Z druhé strany je ten tlak na něj prostřednictvím samých negativních věcí, tak on prostě se vlastně na něj nabaluje větší stres i tlak, takže to pak graduje, vždycky to někde vypustí. Je to tam takové zapeklité, že ani rodič neví kudy a cesta léků mi přijde špatná. Je to je škoda, ale nevím, zda mají na výběr. Podle mě se celá rodina musí zklidnit a ubrat. Tam je to taková společná rodinná terapie.

P: Rodiče se tedy rozešli a pak se dali dohromady kvůli dětem?

J: Tam to vzniklo kvůli nevěře, přečkali to a dali se zpátky dohromady, ale bohužel ta důvěra v té rodině není a tak jako tak je to tak prazvláště nastavené, ale prostě nestihám a nestačím a to tam vládne, takový stres vlastně. Ty děti nemají klid.

P: A to se dalo řešit v těch dveřích při předání?

J: Je to většinou jak je teď hezky, tak my máme čas na té zahradě, kde stojíme a popovídáme. S maminkou můžeme i po telefonu, protože se známe anebo se někde sejdem. Také někdy v chodbě, když tam vlastně nikdo není, protože jsou to věci, které se mi nechce řešit před někým jiným. Týká se to ale i dětí, které kvůli tomuto klučíkovi nechťejí chodit do školky. Neustále zraňuje další děti a ty maminky pak chodí a stěžují si na něj. Je to pořád dokola.

P: I to dítě potom vycítí, jak ten rodič má postoj k tomu jinému dítěti, kdy ho vlastně odsuzuje.

J: No nabaluje se to hrozně, tady je to hrozný. Proměna psychologa ale pro celou rodinu, s tím klukem nevíme, jak bychom to řešili jinak. Jediné, k čemu jsem já osobně došla, je to, že maximálně pochválit za to, když udělá něco dobře. Cokoliv najdu, tak ocením. Ne abych to plácla, ale konkrétní pochvala za to, co udělal. Když kamarádovi něco podá a neublíží mu, ocením ho, ale fakt se to strašně těžko hledá, takže on opravdu slyší spoustu negativních věcí. Pátrat po těch pozitivních věcí je těžké, ale my mu nesmíme ustoupit, maminka taky chápe, že mu nemůžeme ustoupit. Taky na něj tlačí, ale jelikož před tím ta výchova byla taky taková liberálnější formou domluvy, dlouhé domluvy, ale zbytečně, to dítě tě pak stejně neposlouchá. Záleží, jak dlouho udrží tu pozornost a v času na všechno má čas, obléká se, čeká, přitom to dítě má mít limit na to oblékání. I když mu nepomůžu,

musím být důsledná, tak nemůže tam stát půl hodiny, to už je druhá věc. Takže tam to hraničí s tím, že ta maminky výchova, ten přístup, který měli v rodině, tam zjistili, že to tam tak nejde, protože děti jsou už tři a teď se jim to vrací. Snaží se to stáhnout, ale tím se ten stres v rodině zvyšuje.

P: Protože jsou děti zvyklé na něco jiného.

J: Ano, je to tlak ze všech stran, který se množí, a protože se mění výchovný systém neboli přístup, je to předškolák, jsou tam nějaká pravidla, my máme nějaká pravidla, děti se na ně zlobí.

P: A shodla se maminka s tatínkem nebo v tom hraje větší roli maminka v té převýchově?

J: Nespokojení jsou oba s chováním dítěte. Tatínek i prohlásil, že se třetí nepovedl. Což taky pro dítě není ohromné. A taky vlastně neví. Oni neví, jsou z toho nešťastní stejně tak jako my. My už to ten měsíc vydržíme, ale je to ještě vše čeká. Je to předškolák a patří k nejslabším dětem v předškolním věku. Nedokáže udržet pozornost, je roztěkaný, rozevlátý a smutný.

P: Ale jak by nebyl, s tím, že tam je takový stres.

J: A když už chce, aby něco zabralo, tak jsou to smutné oči a slzičky na požádání a tam to dřív zabíralo, kdy byl to roztomilý chlapeček, ale dnes je to roztáhlý chlapeček vzhledem k věku dítěte.

P: Ale chudák, protože si člověk řekne, že za to nemůže.

J: Ano, ale já mu to nemohu prominout. Mohla bych být shovívavější, protože vím, že on je v těžké situaci, ale když povolím, tak budu nespravedlivá, a to v té škole být nemůžu. Doma taky nechťejí, protože už to nedávají a leze jim to na nervy. Je to nekonečný příběh, kde se odráží dřívější výchovný styl, který se teď mění. Kdy přístup rodičů je aktivní, chápou problém, ale žijí v tom problému a neví si s ním rady.

P: Tady je otázka na slovní frázi.

J: Tady je to dlouhodobý problém, který se zvyšuje. Teď už je to k tomu, kdy se dostaneme k tomu, že dneska udělal toto a přes to vlak nejede.

P: To už musí být napřímo.

J: Ano, to už musíme říct, ale je to ta nešťastná situace, kdy hlásíme ty nepřijemnosti, takže už zase udělal toto a tohle. Ta reakce rodičů je taková, že maminka je zděšená z toho, co dokáže ještě nastat. Je tu bezvýchodnost, zoufalost a únava, smutek. Stálé řešení opakujících se problémů, takže to je stokrát umožil i vola. Takže už jsou z toho všichni unavení. Chlapeček je z toho nešťastný, on je ta oběť bych řekla toho všechno. Hlavním klíčem je neustupovat z požadavků, důslednost a maximální ocenění pozitiv. Nevíme si úplně rady, taky se snažili, že jeli k lékaři, že bude mít nějakou poruchu, ale nemá. On je nešťastný.

P: On se s tím vlastně musí naučit nějak pracovat.

J: Přesně tak, on je v neustálém stresu, takže on má jenom ty úniky takovým způsobem a je to velké neštěstí.

P: A ty si byla tedy v klidu, když si s tím šla?

J: No, jak už je to dlouhodobý, tak my už jsme i, nechci říkat znechucení, ale je to ubíjející, sdělovat jen ty

negativní věci. Už i té mamince nechceme hlásit ty negativa, protože to už je hrozný.

P: To už vlastně nemá moc cenu, ne?

J: Ono když už ji vlastně vidím, tak už je mi smutno i za ní, protože já ji přiložím další břímě. Když je jeden den dobrý, je to málo. Snažili jsme se maximálně, před 14 dny byly tři dny dobré. Takže zřejmě byly doma i nějaké odměny, takže fajn. Snažíme se na sebe navázat, ale to musí i ta rodina pochopit, že ten problém je vleklejší a bude.

P: A při té komunikaci s těmi rodiči nebyl žádný problém? Přistoupili na to?

J: Ne, to ne. Spíš rozdílný názor, že oni hledali na začátku to, že by měl nějakou vadu. Ale to je takové to hledání a svádění, že to nebude jenom tak, a těžko se přiznává, že tu chybu člověk udělal sám. Každý rodič je v nejlepší duchu, všichni se snažíme, ale při třech děti je to smršť.

P: A jsou nějak blízko od sebe?

J: Ano, dva jsou školáci a on vlastně by měl být už také ve škole a ve druhé třídě má sourozence. Jsou blízko vedle sebe a bratra mají ve čtvrté třídě. Oni jsou taková, jako když je potkáš jako skupinu, je to taková vlčí smečka. Hluk od začátku, a když přišli k nám na zahradu, tak ten jeden chlapeček se rozptýlil po zahradě a během chvíle se otrásal strom. Měl v ruce pilu a řezal nám strom.

P: Ty jo, jsem čekala, že tam lomcuje strom a on ho rovnou řezal.

J: No, on ho rovnou řezal. A já jsem zahučela, že maminka koukala a dle mě je třeba potřeba zakřičet tady jasně. Nelíbí se mi, že si došel ještě pro pilu a maminku mu to zase vysvětluje. V tomhle případě je to vysvětlení neuznávám, tady je potřeba jasný pokárání. On moc dobře ví, co ano a co ne. To on má v té hlavě schované výborně, ale nedovede se tím řídit.

P: Tedy, to je síla. Je něco, co bys udělala lépe? To se asi taky nedá říct.

J: Člověk by to chtěl udělat lépe pro něj, ale my už jsme taky někdy podrážděné a nemůžu říct, že bych to vždy ustála s grácií. Třeba čteme pohádku, všichni poslouchají a on to ruší. „Kňourá“ a to prostě udělá několikrát a když ne toto, tak začíná dělat něco jiného a končí to tím, že odchází, protože nás ruší. Řeknu mu: „Jdi a uklidni se támhle vzadu, děti chtějí poslouchat pohádku!“ Já tu pohádku čtu nastokrát, protože ji naruší všem dětem. V kruhu, kde se sedí a on prostě kope do někoho a kouká na tebe a čeká, co přijde. On tě testuje. Testuje hranice a připomíná mi to ten syndrom těch dětí týraných, který ty své rodiče stejně milují. Jakýkoliv rodič je lepší než žádný. Takže i když mi dá výprask, milují ho pořád, protože si ho všiml. Takže lepší zlobit a on si mě někdo všimne. Tady mi to tak připomíná. Lepší jakákoliv pozornost. Neštěstí veliký no.

P: A v čem Ti přišlo to řešení situace nejhorší? Najít to východisko?

J: Asi jak kulantně naznačit rodičům, ještě se mi to úplně nepodařilo, že ta chyba je v rodině, to se strašně těžko říká. Řekni někomu, že je špatný rodič, že to udělali

špatně. To jsem ještě nedokázala doted'. Vždycky se to snaží člověk zaobalit tak, že třeba by potřeboval více klidu, méně kroužků, ale napřímo říct dělejte to jinak a sedněte si doma, to je těžký.

P: To je snad horší tento případ než ten první. Kdy maminka řekla, že přiznala, že je problém už u ní, který vznikl už v dětství. A nějaké tedy doporučení?

J: Vydržet.

P: Tady vlastně i profesionálně vydržet.

J: Nějaká ta empatie a dobrá argumentace. Důležité je to pochopení, empatie a umět se vžít do toho druhého a správně argumentovat, ale netvrdím, že se nám to vždycky podaří. Těžko se hledají slova, protože ten rodič je sám zklamaný a sám unavený.

P: On možná od vás hledá podporu a radu.

J: Ano, pořád se ptají a co máme dělat a my taky už nevíme a my se to snažíme přežít a dělat tak, aby nikdo nepřišel k nějaké fyzické újmě a k úrazu, a to je opravdu, protože těch situací je u něj kvanta. Snažíme se to s grácií ustát do toho konce, abychom ho úplně nepotopili. Snažíme se ho motivovat a rodičům sdělovat také to pozitivní, ale je to těžké.

P: Tady je vlastně taky důležité, že ty si sama rodič, že já kdybych takto začínala jako začínající učitelka, že nemohu tolik radit tolik do té výchovy, protože já sama to nemám zažité. To vidím u ségry, že i ona upustí z té výchovy. Člověk má nějakou představu.

J: U těch svých dětí má každý svoji představu, ale každé to dítě má určitou náuru a ta vlastně se ti zborí jak domeček z karet, protože většinou takové ty vlastnosti, které nemáš rád, tak ony podědí a ony je podědí tak dokonale, že je to silnější a s tím se pak utkáš a utkáš se sám se sebou, protože je to ta vlastnost, kterou nemáš rád. A najednou je vidíš na tom svém dítěti a nejde to, jsou dvě stejně vychovávané a stejně je to úplně jiný. Výchovný systém mám u svých dvou dětí stejný, ale každý je úplně jiný, takže takový to, co si neseme od narození v sobě, tak to za mě je 70 % a ten zbytek tady můžeme trochu doladit a nějaký ten zbytek nachytáme z těch prožitků a osobních zážitků a pak s tím můžeme trochu pracovat. Ale to, co mám dané je hodně neměnné anebo běh na dlouhou trať to setrvačně ovládní se, a to ty děti nemohou umět. Jak já po dítěti můžu chtít, aby se ovládal, když vidím, že ten rodič sám se neovládá. Nejvtipnější jsou rodiče, kdy my se často setkáváme s agresí tady taky, ale tady ji odsuzují a pak je jiný chlapeček, který je velmi agresivní, buď úmyslně anebo se nedovele poprat s nějakým neúspěchem a když to sdělím rodičům, tak vlastně mi naznačí, že bych mu taky měla jednu „třepnout“. Říkám, že tudy cesta nevede, chci mu nastavit jinou možnost, ukazovat mu, jak to jde dělat jinak. U všech těch dětí, kdy sebou chlapeček pleskne na zem a brečí kvůli jídlu, tak my ho musíme nechat, aby pochopil, že to k ničemu nevede. On si musí vyzkoušet, že ta možnost je jiná. Takže když se mu zborí hrad, tak ten hrad se nepostaví, takže už teď ke konci tohoto roku se to lepší, už ty sirény ubyly. Je to ale pořád a pořád opakovat, ukazovat tu jinou cestu, ale takhle třeba dítěte typu druhého, kdy má těch problémů strašně moc, tak je to těžký. Je empatický, srdačář velký, opravdu, ale nešťastný. Aneb jak se rodiče pomstí

nevědomky na vlastních dětech. Někdo si to neuvědomuje a někdo s tím něco udělá a pak je těch pár, co se těm dětem nevěnují.

P: Ono to taky, jestli to není tím, že třeba oni toho tolik v dětství nezažili a chtějí to dopřát jim.

J: Možná, jsou rodiče, co mají pocit, že by o něco přišli, ale tohle jsou tak „přezážitkovány“ děti, že ve všech těch zážitků ani on neví, co by nám pověděl, protože už je toho strašně moc.

P: To je pak ta roztěkanost.

J: Taky a zvláštní, že všichni tři sourozenci strašně lžou. Ono to ústí až k bájení a vypráví úplné nesmysly. Tohle vše zažili, a když vyprávíme jakýkoliv příběh, tak vím, že nejstarší bratr má taky takový zážitek, ale je to vše lež, jen prostě chce být takový, že vše prožil a zažil. To přesahuje až do toho bájení, kdy jeho vlastní prožitky nestačí. Je to zvláštní, jsou přesycení. Podle mě tohle je problém celé rodiny a já to nevyřeším, my to můžeme pouze pohlídat.

P: Tak to je těžké něco navrhnout.

J: To se opravdu těžko říká, i jako kamarádovi, říct někomu, že to dělá špatně.

P: A když oni byli v té poradně, tak je zvláštní, že na to taky nepřijdou.

J: Když jsme psali posudky na sourozence před tím, kdy byli oba v poradně a oba měli odklad, takže všichni tři měli odklad. Já vždy když píšu posudky na pedagogicko-psychologickou poradnu z pohledu naší školky, z pohledu učitelky, tak tam píšu, jak to je a jak já nahlížím na jednu rodinu a pak přijde ten rodič, který tento papír nevidí a řekne tu svoji variantu. Takže oni to porovnají a já tam vlastně píšu, že vlastně ta maminka se snaží všechno tak zaonačit, protože je to samozřejmě chytrá ženská, která to chce říct jinak. Pak to vypadá jinak, je to potlačování reality, zamázneš to, a to ta poradna neodhalí. Za 3 hodiny to prostě nedokážou odhalit, oni třeba vidí, že je rozjívený. To tam nepřehlédnout, tam je vidět, co já vím. Třeba týden stačí, kdyby jim dali rozpis toho, co všechno stihli za ten týden. Tam už by bylo patrné, že je to prostě příliš a už se to nedává. Ta mamka je na to převážně sama, tatínek je hodně v práci, jako asi všichni taťkové. Anebo po tom zase jede pro jednoho, za půl hodiny jede pro druhého a za další chvíli pro třetího, proč je nezvzvedne všechny najednou? Je to takový blázeňec.

P: Ani ta maminka si nemůže oddechnout, když je takto pořád ve stresu sama. Kdyby si porovnala tyhle situace, tu problematiku s tím samostatným dítětem a tu problematiku s tím dítětem, který má problém s tím kolektivem, tak jak by si to porovnala? Z hlediska i toho Tvého přístupu, když si to řešila s těmi rodiči nebo jaký si měla způsob komunikace s nimi v porovnání?

J: Problémy jsou oba vesměs v něčem strašně podobný, ale to je přístup těch rodičů. V každém případě přijali stanovisko a hledali jsme společně řešení a pokaždé jsme narazili na to, že problém byl zastoupen ještě v tom rodiči, takže v tomhle je ta shoda až úplná, je to děsivá shoda. Řešení u každého je jiné. U prvního případu s jídlem řešení je viditelné a myslím si, že když budou pokračovat nastaveným a dohodnutým pravidlem, tak se

to zlepšit. V druhém případě tam už moc my nepomůžeme, tam jak říkám, je hlavně potřeba práce rodiny.

P: A z toho hlediska z těch tvých pocitů, co bylo pro tebe náročnější? Čím sis byla jistější?

J: Jistější jsem si v tom jídle, vím, že hlady mi to dítě neumře. Tam nejde o život a určitě se to zlepšit, protože to většinou ty děti nevydrží zase tak dlouho a mění se. V tom druhém případě tam je to pocit bezmoci, protože my už toho času, abychom s tím něco udělali, tak nemáme. Tak jako tak těch možností tolik v naší kompetenci není. Tady je to ta kompetence těch rodičů. Z toho druhého případu vlastně ohledně té komunikace se můžeme pořád bavit o tom, jak to chtít udělat lepší, ale velká míra odpovědnosti je tady na té rodině.

P: A čemu by ses tedy v té komunikaci s rodiči chtěla vyhnout?

J: Nejraději bych se chtěla vyhnout té kritice té rodiny, abych na ně neútočila jako na osobnost, protože je jim to nepříjemné a buď se budou bránit verbálně anebo jim to přijde samozřejmě líto. Ublížím jim slovem, a to člověk nechce, vždycky bych byla radši, abych nemusela zasahovat přímo do rodiny jako takové, ale jelikož to z rodiny vychází, tak se tomu nejde vyhnout, tak nějak kulantně s argumentací jemně dojít k tomu, co aspoň něco přinese.

P: Ovlivnilo tě nějak tvoje vzdělání, jako abys byla připravena na tu komunikaci s tím rodičem?

J: Moje vzdělání mě ovlivnilo hodně, přinesla mi hodně komunikace s dětmi. Spousta knih a i Ti učitelé se na to hodně zaměřovali, abychom jsme správně komunikovali s dětmi, ale komunikaci s rodiči nás nikdo nikdy neučil, a ne každý je tak zocelený, aby zvládal ty verbální a emoční útoky od těch rodičů k nám, které se zvyšují. Ta tolerance a respekt bohužel není.

P: Takže je to i o nátuře toho pedagoga, že jo?

J: Ano, někdo to ale může těžce nést. Chápu, že lehce sklouznou k syndromu vyhoření, protože zpětná vazba od rodičů není, pak je těch málo, co za práci pochválí a toho si člověk cení a je to povzbuzení do té práce. My si musíme brát to povzbuzení od těch dětí, co máme okamžitě. Ti si na nic nehrají, zatímco rodiče ti moc ne, tam už se mnou manipulují a jsou to lživé informace velmi často, ale v těchto dvou případech jsem to nemusela ani jednou řešit, ale setkáváme se s tím často.

P: A co si tedy měla za školy týkající se předškolního vzdělávání?

J: Bakalářské studium.

P: A střední?

J: Střední pedagogickou.

P: Co podle Tebe pomáhá, aby ta komunikace byla lepší a efektivnější, aby sis byla jistější?

J: No, osobní proškolení, jsou prima publikace, které jsou fajn, ale není nad tu osobní ukázkou, prožít si to a vyzkoušet si to.

P: Připravuješ se na ten rozhovor nějak? Vyhledáváš si problematiku, jak z toho můžeš vyjít?

J: Občas si člověk bere knihy, čte články, ale ve chvíli, kdy přijde na lámání chleba a je ten problém... Dost často to bývá problém, který řešíme hned, že ten den se něco událo a není čas na tu přípravu. Takže to jede člověk tak, jak mu to přijde. Ne vždy ta reakce je přiměřená, protože to svádí k tomu nechat se strhnout tím, co prožíváme. Je těžké udržet ty emoce, ale měl by to člověk udržet a neříkám, že jsme se tam zatím nikdy nehádali, ale taky neříkám, že by taky na mě někdo neřval. To už se stalo.

P: A s kolegyní se na tom domlouváš, jak budete postupovat?

J: Ano, to se domlouváme. Nejčastější problém je nemocnost dětí. To je boj s větrnými mlýny, opakovaně řešíme ty samé problémy s rodičem, tam máme jasně dané, co jim řekneme a jakým způsobem budeme postupovat. Jsme i proškolení na tohle, ale to jsme si museli zajistit sami a tam už víme, co říkat a co neříkat. Pokud je dlouhodobější problém, tak se radíme o postupu společně.

P: Jak by si shrnula ty tvé zásady při komunikaci s rodiči?

J: Myslím si, že u nás se to snažíme udržet, abychom se mohli jednou zasmát. Odlehčit situaci. Neříkám zlehčovat, ale odlehčit, takže myslím si, že ten vtip a ten humor se snažíme do té komunikace s rodiči aspoň jednou někudy protáhnout, ať je to sebetěžší téma. To je u nás nejmarkantnější. Potom je to za mě jednat narovinu, na nic si nenalhávat. Říct to tak, aby to tolik nebolelo, ale říct to popravdě.

P: A tohle Ti šlo od začátku, když si nastoupila do toho školství? Nebo sis to musela u sebe vytvořit?

J: Myslím, že je to hodně o povaze. Kdo to nemá daný, tak je velmi velký problém ustát ty situace s rodiči, protože si to opravdu někdo může brát velmi osobně, ale z druhé strany si může člověk vyzískat zkušeností plus nějakým školením a určitě pomáhá nacvičit si ty situace. Je dobrý to neřešit až když to přijde, ale vědět, co mám dělat správně dopředu. Určitě by to hodně ulehčilo situaci. Jde se to naučit. Jak to člověk prožije a zpracuje emočně. Ale mohu se naučit určité fráze a postupy.

P: To jsem právě myslela, ty slovní spojení.

J: To se naučit určitě dá a je to přínosné. A to co máme my, to co má člověk odzkoušené nebo načtené, ale pak si to musíme zpracovat.

P: Co si myslíš, že Tě ovlivnilo v té komunikaci s rodiči? Délka praxe nebo vzdělání?

J: Asi zkušenosti i vzdělání. Jediné v čem mi vzdělání podepře je to, že se cítím sebevědomě, že té problematice rozumím. Když se s někým dohaduji, že dítě nejí nebo zlobí, tak já tu problematiku musím znát. Pokud bych ji neznala, těžko budu argumentovat, protože mě nachytá na švestkách, takže tam je to vzdělání hrozně důležité. V tomhle směru určitě. Když nejde o komunikaci, tak já potažmo musím vědět, o čem mluvím, abych se měla o co opřít.

P: A jak by si hodnotila tu svoji komunikaci s rodiči?

J: Ucházející, snad dobrý. Nemám s rodiči, s nikým takové problémy, že bychom se museli hádat nebo jsme

museli nějak vyhrocenou situaci řešit. Výjimečně, když je situace, kde je rozvod rodičů, tak tam jsou emoce silné z jejich strany a já jsem ta, co brání ty děti. To je jediná moje práce v tu chvíli, ale jinak si myslím, že ta komunikace u nás je dobrá, ale je to hodně ovlivněné tím, že jsme vesnická školka. Všichni se se všemi známe a často jsou to kamarádi a přátelé, většina stejně staří.

P: Jestli můžeme takhle na závěr, kolik Ti je let?

J: 43 let.

P: Tak moc děkuji. Máš nějaké připomínky?

J: Bylo těžké, když jsem se dívala na dotazník, abych si to všechno dala dohromady, aby to mělo hlavu a patu. Musela jsem si vybrat vážně pouze jediný případ a na tom stavět, protože když jsem měla první náhled na otázky, tak jsem si říkala, že nevím, nebyla jsem si jistá. Když to člověk rozkrývá postupně, tak zjistí, že tam ty odpovědi najde. Takže díky tomu rozhovoru se i poznávám, že takhle to normálně nezkoumám. Musím ho řešit, nějakým způsobem se dovzděláváme, ale málokdy má člověk tolik času, aby se k tomu vracel.

P: A ještě tedy, s čím máš větší problém v komunikaci s rodičem? V dotazníku bylo právě buď hodně reagovat na reakce toho rodiče a řeč nebo vést ten rozhovor na partnerské úrovni?

J: Tam je to trošičku dopředu nastavený, někdy je to nevýhoda, protože ten rodič ke mně nepřistupuje jako k učitelce, ale jako ke kamarádce. Takže ne vždy je to úplně přínosné, ale myslím si, že je to zůstat věcný. Pro mě asi nejtěžší udržet to, aby zůstala tématem věcná a argumentovala jednoduše. Nezabřednout do emocí, to je strašně těžký pro mě, jakmile na mě začínají působit emoce a o to se více odkláním a zamotávám se. Takže zůstat věcný a mít ty argumenty a neodklánět se.

P: To je pravda, že člověk by zapomněl pak na to, co řeší.

J: Přesně tak, já jsem upovídaná a člověk pak řekne něco, co si druhý může vyložit úplně jinak. Takže nejtěžší je asi zůstat věcný a stranit se těm dlouhým hovorům plným emocí. Člověk musí být chápavý a empatický, ale nenechat se do toho zatáhnout. Takhle vám to chci sdělit a pak mohu přijmout ten jejich názor, poslechnout si, co si o tom myslí. Můžeme si o tom popovídat, ale ne vždy samozřejmě s nimi souhlasím. Ten postoj rodiče se dost často nemění potom, pokud má postoj ten, že jsme my dítěti křivdili, v tom mají hlavně tatínci takový postoj a pak je nezajímá, co říkáme my. To je ale o člověku.

P: Tak děkuji moc.

J: Není vůbec zač.