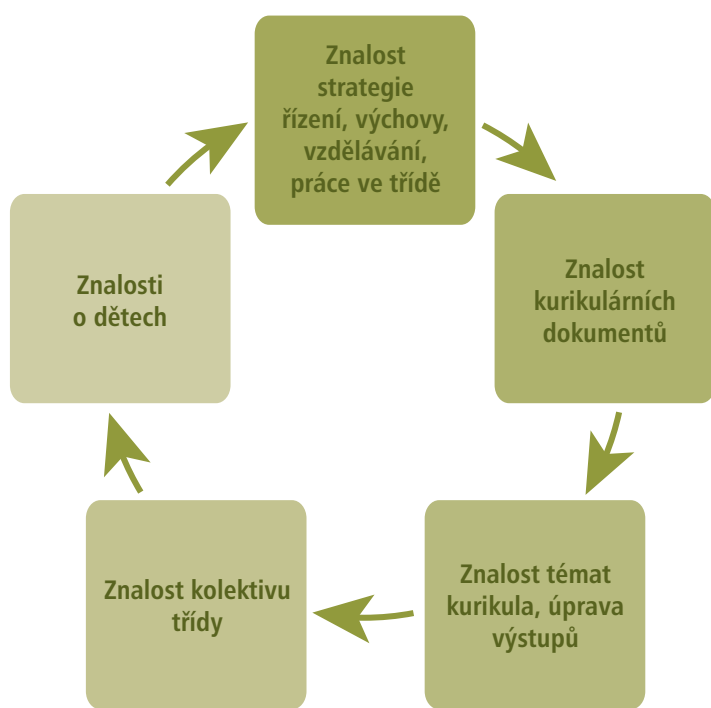


# Profesní kompetence pedagoga – profesionální komunikace

Bc. Lenka Polášková

Profese pedagoga – ředitele, učitele, asistenta pedagoga – patří v současné době mezi vysoce zátěžové. Vědomostní základna pedagoga musí obsahovat znalosti v oblasti strategie řízení výchovy a vzdělávání, znalost kurikulárních dokumentů, ŠVP, znalosti o dětech, znalosti z oblasti psychologických a vývojových specifik z hlediska kognitivního vývoje dítěte a například také znalost specifik konkrétní třídy a její klima. Doc. PhDr. Ilona Gillnerová, CSc., upozornila již v roce 2010 na skutečnost, že je v současném pojetí školství nutností rozvíjet pedagogické dovednosti v rovině tzv. sociálně psychologických profesních dovedností.



Obrázek 1: Vědomostní základna pedagoga



Obrázek 2: Příklad profesních kompetencí pedagoga

## Komunikace na pracovišti

Komunikaci ve školách ovlivňuje řada problematických aspektů. Školství je specifickou oblastí.

### Učitelé označují nejčastěji jako problém:

- 1) málo času pohovořit si vzájemně o zátěžových situacích v konkrétních třídách a jejich řešení;
- 2) v případě vzniku konfliktu či zátěžové situace v pedagogickém týmu se situace neřeší hned, ale je potlačována či odkládána;
- 3) často chybí vstřícnost, otevřenost, upřímnost, a to na obou stranách (vedení školy vs. zaměstnanci; zaměstnanci vs. vedení školy);
- 4) existují rozdílné pedagogické přístupy a koncepce výchovně-vzdělávacích strategií, pedagogický tým není schopen se dohodnout na jednotném přístupu (toto je zejména specifikum velkých organizací s velkým počtem zaměstnanců);
- 5) chybí vzájemná podpora pedagogů při řešení problémových situací s rodiči;
- 6) chybí podpora pedagogického týmu ze strany vedení školy. Ředitel/ka se přiklání na stranu rodičů, za každou cenu se jim snaží vyhovět.

#### Co se špatnou komunikací na pracovišti?

Komunikace se podílí na utváření pozitivního klimatu pedagogického týmu. Jak předcházet zbytečným konfliktům?

- Nebuďte ironičtí, narážky znesnadňují vzájemnou domluvu;
- nekřičte na sebe;
- buďte vnímaví k neverbální komunikaci, postojům a řeči těla;
- neskákejte si do řeči;
- nepoužívejte „drzou“ kritiku;
- nepovyšujte se nad kolegy (protože máte více let praxe, dokončenou vysokou školu apod.);
- nezjednodušujte problémy druhých.

### Příklad chybné komunikace:

**Ředitelka:** „Renato, naprosto jsi selhala! Jak si to představuješ, řešit něco s rodiči beze mě?“

**Učitelka:** „Šárko, jsem snad Danečkova učitelka, ne? „A co, stejně se na to zapomene, už to nemíním dál řešit!“

### Příklad správné komunikace:

**Ředitelka:** „Renato, velmi oceňuji tvou snahu řešit s rodiči problém okamžitě. Pochybení vidím ve způsobu komunikace. Hovořit o problémech dítěte před ostatními rodiči není vhodné, o situaci jsem navíc nebyla informována. Ráda bych příště informována byla, abych případně předcházela dalším konfliktům, děkuji.“

**Učitelka:** „Uznávám, že to nebyla příliš vhodná cesta, chtěla jsem jen pomoci. Příště si na situaci dám pozor a navrhuji rodičům možnost konzultace problému. Samozřejmě tě včas budu informovat.“

## Komunikace s rodičem

Profesionální komunikace zahrnuje schopnost efektivní komunikace s rodiči. Pedagog by neměl sklouznout k roli poučujícího nebo k potlačování autority rodiče. Vhodnou cestou je zamýšlení se nad důvody jeho chování, jeho potřebami.

#### Pokud rodič špatně spolupracuje, je úkolem pedagoga:

- zkusit přijmout jeho pohled na situaci, problém;
- snažit se hledat způsoby a alternativy, jak pohled rodiče rozšířit, ovlivnit;
- vždy souhlasit s tím, jak rodič daný problém vidí, respektovat to, snažit se navrhnout přijatelné alternativy.

Komunikaci a postoj rodiče ke škole ovlivňuje řada faktorů:



### Příklad chybné komunikace:

**Učitelka MŠ:** „Maminko, Davídek si ještě neumí samostatně about boty.“

**Maminka:** „Paní učitelko, já mu je obuju, od toho jsem přece maminka, abych svému dítěti pomáhala.“

**Učitelka MŠ:** „Nejste jeho služka.“

**Maminka:** „Já si jako služka nepřipadám, jak to můžete říct? Mé dítě potřebuje pomoc, a tak mu pomůžu.“

### Příklad správné komunikace:

**Učitelka MŠ:** „Maminko, Davídek si ještě neumí samostatně about boty...“

**Maminka:** „Paní učitelko, já mu je obuju, od toho jsem přece maminka, abych svému dítěti pomáhala.“

**Učitelka MŠ:** „Ano, ano, určitě. Souhlasím s vámi, vy i já jsme tady pro děti, snažíme se jim pomáhat, rozvíjet je a usnadnit jim vstup do života. Souhlasíte?“

**Maminka:** „Ano.“

**Učitelka MŠ:** „Vidíte, Davídkovi je pět let, za chvíli půjde do školy, společně bychom mu tu cestu mohly ulehčit, když mu pomůžeme se samostatností, pak bude sám na sebe pyšný, že mu to jde, a i vám to určitě udělá radost, co myslíte?“

### Komunikace s rodiči dítěte se speciálními vzdělávacími potřebami

Komunikace s rodiči dítěte se SVP je ovlivněna faktory vycházejícími z diagnózy či handicapu dítěte a také individuálními zkušenostmi, i zde ovšem lze definovat základní pravidla pro efektivní komunikaci.

Uvedené problematice se rozsáhle věnovala PhDr. Kateřina Fořtová v metodice pro pedagogy s názvem Jak pracovat s dětmi se speciálními vzdělávacími potřebami, která byla vydána již v roce 2013. Pro mne jako pedagoga bez kvalifikace v oblasti speciální pedagogiky je to užitečná pomůcka a průvodce.

#### Pravidla komunikace s rodiči dítěte se SVP

**Komunikace je ovlivněna proměnlivostí v čase.**

- Druhem a mírou (hloubkou) zdravotního postižení;
- dobou péče o dítě s postižením;
- vztahovými aspekty v rodině (včetně vnímání hodnoty vzdělání);
- socioekonomickou úrovní rodiny.

#### Komunikace je ovlivněna zkušenostmi rodičů s různými typy institucí.

- Rodič dítěte s postižením, zejména závažnějším, je od jeho útlého dětství nucen komunikovat s řadou institucí, které ne vždy splňují jeho představy o účinné a kvalitní pomoci. Tyto návyky a očekávání si rodič může přinášet i do školského prostředí.

#### Komunikace je ovlivněna zvýšenou mírou psychické a fyzické zátěže.

- Zejména u dětí s těžším zdravotním postižením je nutno brát v úvahu enormní psychické a často i fyzické vypětí, kterému jsou rodiče a rodina vystaveni.

#### Komunikace je ovlivněna mírou sociální nejistoty.

- Faktor zdravotního postižení dítěte vede zpravidla rodiny k uvažování o budoucnosti, schopnosti zabezpečit péči o dítě. Zdravotní postižení dítěte s sebou umocňují pocit nejistoty přináší zvýšené náklady, které umocňují pocit nejistoty. Navíc velké množství rodin dětí s postižením je tzv. ednopříjmových, tzn. jeden z rodičů, nejčastěji matka, je s dítětem v domácnosti.

### Závěrem

#### Chcete navázat dobrý kontakt?

Pracujte na tom, aby se váš protějšek v komunikaci cítil bezpečně, abyste se dokázali vyznat v situaci.

#### Chcete řešit problém?

Pracujte na tom, abyste společně problém pojmenovali, stanovili možná řešení, zmapovali současné možnosti rodiče, aby obě strany přijaly svůj díl zodpovědnosti.

#### Chcete vyjednávat?

Pracujte na tom, aby obě strany něco získaly (dost času, dobrý vyjednávací prostor, dobrá příprava); rovněž musíte vědět, co každá ze stran považuje za své maximum.

Bez vůle a ochoty rodičů není možné některé situace ovlivňovat či do nich zasahovat. ■

*Autorka působila více než 14 let jako učitelka MŠ, dnes je ředitelkou MŠ a věnuje se i autorské a lektorské činnosti*