

# Spolupráca školy s rodinou

Doc. PhDr. Eva Gajdošová, CSc., Katedra psychológie  
Filozofická fakulta Univerzita Komenského, Bratislava

## 1. Úvod

Výsledky výskumov aj skúsenosti pedagógov a psychológov z praxe škôl potvrdzujú, že **dobrá vzájomná spolupráca školy a rodiny má výrazne pozitívny vplyv na školskú úspešnosť detí v škole**: zlepšuje motiváciu žiakov pre učenie a ich disciplínu v procese výchovy a vzdelávania, zvyšuje študijnú výkonnosť detí, a čo je rovnako dôležité, znižuje a **odstraňuje problémy žiakov v správaní**. Dokonca sa potvrdilo, že ak sa aj sami rodičia aktívne spolupodieľajú na edukačných intervenciách, pozitívny účinok intervenčných postupov smerom k náprave problémov správania a učenia u detí sa zvyšuje.

**Pri aktivitách a riešení spolupráce školy a rodiny sú zastúpené všeobecné funkcie školského psychológa:**

- **kooperácia** (školy s rodičmi) – sleduje participáciu rodičov na riešení problémov detí
- **komunikácia** (školy s rodičmi) - reflektuje optimálny tok informácií uplatňovaných pri práci s dieťaťom a pri styku s rodičovskou verejnosťou
- **koordinácia** (spolupráce školy s rodičmi) – orientuje sa na optimálnu integráciu činnosti ľudí zapojených do procesu výchovy a vzdelávania a používaných pracovných metód

## 2. Kooperácia školy a rodiny

**V súvislosti s kooperáciou školy s rodinou a s rodičmi žiakov stoja v súčasnosti pred školským psychológom tri naliehavé úlohy:**

1. **úloha: zvýšiť počet rodičov, ktorý budú so školou a s pedagógmi aktívne a systematicky spolupracovať**
2. **úloha: zlepšiť kvalitu vzťahov** medzi rodičmi a riaditeľom, rodičmi a učiteľmi, rodičmi a školským psychológom
3. **úloha: rozšíriť spoluprácu školy a rodiny** o ďalšie nové oblasti.

Zrejme je, že neexistuje jeden typ kooperácie a interpersonálnych vzťahov medzi rodičmi a učiteľmi. Niektorí rodičia preferujú pasívnu účasť na dianí v škole, iní chcú na dianí v škole aktívne participovať a rozhodovať.

Z tohto hľadiska **rozoznávame päť základných typov rodičov a ich postojov ku kooperácii s učiteľmi a so školským psychológom:**

1. **typ: rodič, ktorý sa vyhýba** spolupráci so školou,
2. **typ: rodič, ktorý neakceptuje** pozvania zo školy, **je ľahostajný k spolupráci,**
3. **typ: rodič, ktorý potrebuje povzbudenie** a podporu na nadviazanie spolupráce so školou,
4. **typ: rodič, ktorý chce spolupracovať** so školou a ktorý **prichádza s vlastnými nápadmi a návrhmi** na zefektívnenie spolupráce,
5. **typ: príliš aktívny, autoritatívny rodič,** ktorý by rád v škole dominoval a kontroloval celú spoluprácu sám.

**Možno rozlíšiť štyri úrovne spolupráce školy s rodičmi:**

- **systematické poskytovanie informácií rodičom o dianí v škole** a o osobnostnom vývine ich dieťaťa (napr. prostredníctvom triednych učiteľov, výchovného poradcu alebo školského psychológa),
- **programy spolupráce s rodičmi a učiteľmi** (napr. pri intervenciách v súvislosti s elimináciou porúch žiakov v správaní alebo profesionálnou orientáciou a výberom profesie žiakov)
- **aktívna spolupráca rodičov na dianí školy** (záujmová činnosť, výlety, večierky, besedy, diskusné kluby a pod.),
- **recipročné vzdelávanie rodičov a učiteľov navzájom.**

Aby sa zabezpečili dobré vzťahy rodičov a pedagógov navzájom, škola, a aktívne práve školský psychológ, by mala spolupracovať s rodičmi rôznymi formami:

#### a) Skupinové formy spolupráce s rodičmi

- **organizovať prednášky, besedy** a diskusie na vybrané témy, ktoré sami rodičia v súčasnosti považujú za najaktuálnejšie, napr. témy: Ako žiť s teenagerom, Puberta a dospievanie, Agresívne prejavy detí v škole, Hyperaktívne dieťa, Detské neurózy a psychózy a iné,
- vypracovať zoznam profesií alebo aj schopností **rodičov** a **požiadat' ich, aby participovali** napr. **na besedách k profesionálnej orientácii** a voľbe povolania žiakov,
- **informovať rodičov o inovačných programoch** a inovovaných učebných plánoch a učebných osnovách v škole,
- **organizovať výcvikové programy pre rodičov, aby získali lepšie sociálne zručnosti** a vedeli sa vyrovnávať s náročnými životnými situáciami.

#### b) Individuálne formy spolupráce s rodičmi

- **poskytovať rodičom významné informácie o škole**, o manažmente školy, o štruktúre výchovno-vzdelávacieho procesu,
- **pravidelne písomne, telefonicky alebo prostredníctvom internetovej žiackej knižky informovať rodičov o známkach**, o pokroku dieťaťa v učení a v správaní, ale aj **o ďalších aktivitách**, ktoré sa na škole uskutočňujú,
- **rodičov vopred oboznamovať s programom rodičovských stretnutí**, aby si mohli pripraviť otázky a byť aktívnejší,
- **pomáhať rodičom vyznať sa v školskej administratíve**,
- **venovať osobitnú pozornosť neúplným rodinám**, rodinám v kríze, rodinám s osvojeným dieťaťom alebo slobodným matkám s dieťaťom,
- ak je to vhodné robiť i **návštevy v rodinách**.

Všetky spomenuté aktivity majú preventívny charakter, pretože dobré partnerské vzťahy medzi učiteľmi a rodičmi znižujú potenciálne konflikty a problémy detí v škole.

Na Univerzite North Iowa v USA sa realizuje zaujímavý ucelený program spolupráce rodiny a školy, v ktorom sa využívajú rôzne formy kooperácie. Niektoré z foriem kooperácie sú vhodnejšie pre spoluprácu s rodičmi žiakov na prvom stupni základnej školy, iné formy spolupráce možno efektívne použiť aj pri kooperácii s rodičmi žiakov na druhom stupni základnej školy:

Vyberáme niektoré efektívne skupinové formy kooperácie.

- **Otvorený deň pre rodičov** – rodičia sa v tento deň (zvyčajne okolo obeda) stretávajú s triednym učiteľom, výchovným poradcom, školským psychológom a dostávajú informácie o svojom dieťati od viacerých odborníkov, dozvedajú sa, ako títo odborníci vnímajú a posudzujú správanie dieťaťa, jeho učenie, výsledky práce v škole, získavajú informácie aj o tom, s čím v oblasti výchovy a vzdelávania sa momentálne učiteľ zaoberá, aké problémy rieši. Rodič sa zároveň môže na 10 – 15 minút zúčastniť na vyučovaní v triede svojho dieťaťa.
  - **Otvorený deň pre rodičov a deti** – rodičia spolu s deťmi prichádzajú do školy (zvyčajne vo večerných hodinách) a žiaci predstavujú všetkým prítomným, ale najmä svojim rodičom, vlastné práce, napr. kresby, slohové práce, projekty.
- **Komunikačný kruh** – učiteľ alebo školský psychológ sa stretne spolu s rodičmi a žiakmi v aktivite „komunikačný kruh“, v rámci ktorej spolu debatujú o životných zručnostiach „life skills“, napr. ako nestratiť priateľov, ako si rozvíjať sebadôveru alebo zodpovednosť. Rodičia sa môžu aktívne alebo pasívne na aktivite zúčastniť.
- **Listy rodičom** resp. v súčasnosti stále viac aktuálna internetová žiacka knižka – rodičia sú pravidelne raz mesačne informovaní o úspechoch svojho dieťaťa v škole, o jeho známkach, o jeho správaní, o jeho reagovaní na vyučovacích hodinách, čo sa mu v tomto mesiaci podarilo, čím vzbudilo obdiv, komu pomohlo, v čom bolo úspešné a kde musí pridať. Práve väčší dôraz na pozitívne stránky dieťaťa v tejto správe motivuje rodiča na zlepšenie spolupráce so školou. Namiesto poznámky: „Rodičia, potrestajte vašu dcéru, lebo nedávala v škole pozor“ sa objaví: “Janka bola prívetivá ku svojim spolužiakom.”
- **Zrkadlo minulého týždňa** – posledný deň v týždni na poslednej hodine píše žiaci nižších ročníkov rodičom list, v ktorom ich informujú, čo počas týždňa robili, čo sa naučili, čo sa im v škole páčilo, v čom mali úspechy a čo sa budú najbližšie učiť.
- **Stretnutie s rodičmi v klube rodičov** – do klubu môžu prísť rodičia raz mesačne na neformálnu debatu a na získanie nových aktuálnych informácií, čo sa deje v škole, aké nové formy a metódy sa začali používať, aké projekty sa v škole robia, ako učelia hodnotia triedy, ako ich dieťa v škole pracuje, a i. Rodičia sa dozvedia, aké prístupy voliť pri depresívnom dieťati, agresívnom dieťati, čo robiť, ak ich dieťa sa dostane do

nevhodnej partie rovesníkov, môžu tu získať aj najnovšie informácie o problematike drogovej závislosti mladistvých alebo o delikvencii teenagerov.

### **3. Komunikácia medzi učiteľmi, rodičmi a školským psychológom**

Jednou z najdôležitejších ciest na zvýšenie počtu rodičov pre aktívnu spoluprácu so školou a zlepšenie ich kvality vzťahov s pracovníkmi školy je efektívna, otvorená a úprimná komunikácia medzi rodičmi a učiteľmi resp. rodičmi a školským psychológom.

#### **Pre spoluprácu s rodičom sa ukazuje ako úspešné:**

- Úprimne sa zaujímať o rodičov a ich problémy.
- Vzbudiť v nich pocit, že sú dôležitými osobami.
- Pozorne si ich vypočuť.
- Pýtať sa, klásť veľa otázok o probléme.
- Usmievať sa.
- Hovoriť o tom, čo ich zaujíma.

#### **3.1 Stratégie dobre vedeného rozhovoru**

**Aby mohol školský psychológ s rodičom efektívne komunikovať a dobre viesť rozhovor, potrebuje sa riadiť istými stratégiami, z ktorých považujeme za významné najmä tieto:**

##### **a) nastoliť dôveru**

Prvým nevyhnutným krokom pri rozhovore s rodičom je nastolenie dôvery. **Rodič musí mať pocit, že školský psychológ má záujem mu pomôcť.** Vytvoriť atmosféru dôvery je potrebné predovšetkým preto, aby sa rodič cítil bezpečne, aby dokázal komunikovať bez strachu, otvorene, úprimne.

Pre dobrú atmosféru je napr. nevyhnutné **hovoríť pomaly, jasne**, ticho, používať teplý tón, byť v prirodzene relaxovanej pozícii, mať s rodičom adekvátny očný kontakt, **neprerušovať ho** počas rozhovoru a neposudzovať jeho spôsoby správania.

#### **b) ukázať záujem**

Pre nastolenie dôvery je tiež potrebné, aby školský psychológ v rozhovore s rodičom prejavil záujem o to, čo mu rodič hovorí. Rodič zase musia získať dojem, že školskému psychológovi skutočne záleží na tom zistiť, ako on vidí problém, ako ho pociťuje, vníma. Zároveň je dobré, ak psychológ použije výroky spolu s neverbálnymi prejavmi správania, ktoré ukážu rodičovi, s ktorými rozpráva, že má oňho záujem, je voči nemu senzitívny, empatický .

#### **c) odstrániť strach**

Školský psychológ nesmie zabudnúť, že sú rodičia, ktorí prichádzajú na stretnutie s úzkosťou, napätím aj strachom z rozhovoru. Strach sa prejavuje rôznymi verbálnymi či neverbálnymi prejavmi správania, ktoré je možné u nich pozorovať. **Z verbálnych prejavov strachu** sa často pri rozhovore vyskytujú **opakovania, nevhodné zvuky, vynechania, časté používanie citosloviec** napr. "ehm" a iné. **Z neverbálnych prejavov strachu** spomenieme napr. **násilné úsmevy, potenie sa, vrtenie sa**, nepokoj, trasenie sa, či chytanie si rúk a i.

Niektorí rodičia sa boja, že otvorený a úprimný rozhovor môže poškodiť dieťaťu pri školskom hodnotení, iní rodičia sa boja, že sa niečo vážne dozvedia o správaní sa a o problémoch svojich detí.

Ak psychológ zistí, že rodič má počas rozhovoru strach, môžu mu dodať odvalu hovoriť o probléme napr. otázkou: „Je potrebné, aby sme sa spolu porozprávali a spoločne sa usilovali problém riešiť a nájsť adekvátne riešenie. Ved' obom nám ide o dieťa a o to, ako mu pomôcť..“

#### **d) uľahčiť komunikáciu**

Pre efektívne vedenie interview je potrebné, aby školský psychológ poznal niektoré faktory, ktoré mu pomôžu uľahčiť komunikáciu s rodičom. Domnievame sa, že medzi tieto faktory patrí:

- **vhodne formulovat' otazku**

Zvyčajne je lepšie formulovať široké, otvorené otázky, ako napr. "Ako môžeme prispieť k riešeniu problému?", "Povedzte mi, čo vás momentálne v správaní sa vášho dieťaťa veľmi trápi.". Širokými otázkami sa ľahšie získavajú informácie o tom, ako rodič vidí situáciu, akú má hodnotovú orientáciu než príliš úzko formulovanými otázkami.

- **pri kladení otázok brať do úvahy vek a vzdelanie rodiča**

Pri formulovaní otázok sa musí psychológ vyhýbať dvojzmyselným slovám, odborným termínom, opakovaniu slangu rodiča alebo imitovaniu jeho fráz, klásť otázky konkrétne a ľahko zrozumiteľné.

- **vyjasňovat' si niektoré pojmy**

Napríklad, ak rodič povie, že "veď syn sa predsa dost' učí.", sa môže psychológ spýtať: "Čo je dost'? Objasnite mi to?"

- **vyhýbat' sa otázkam vyžadujúcim odpoveď ÁNO alebo NIE**

Namiesto otázky: "Veď chodí rád do školy, nie?"; je možné sa opýtať: "Ako je váš syn v škole spokojný?"

- **vyhýbat' sa dlhým a zložitým otázkam a cudzím slovám**

Napríklad namiesto "Ste frustrovaný, keď dcéra donesie pokarhanie riaditeľom školy? možno nahradiť : "Ako sa cítite, čo prežívate, keď dcéra dostane pokarhanie riaditeľom školy?"

- **vyhýbat' sa sugestívnym otázkam** typu: "Ste spokojný s prácou triednej učiteľky, že?"

- **klásť priame otázky**

- **používat' veľa alternatívnych otázok**

- **vyhýbat' sa otázkam, ktoré uvádzajú žiaka alebo rodiča do rozpakov**

Namiesto otázky: "V ktorých predmetoch mal váš syn na predchádzajúcej škole päťorky?" položiť otázku: "Ktoré predmety boli pre neho veľmi ťažké?"

- **dodávať odvalu na pokračovanie v rozhovore**

**Školský psychológ neustále** ukazuje rodičovi, že ho zaujíma všetko, čo rodič hovorí. Používa preto aj **rôzne neverbálne prejavy správania**, ako napr. ponecháva s rodičom adekvátny očný kontakt, zaujíma priateľský postoj, súhlasne kýva hlavou, a **tiež opakuje posledné slovo alebo vetu rodiča** a je k nemu empatický: "Viem si predstaviť, aké to muselo byť pre vás ťažké." Rozhovor, ktorý vybočil od riešeného problému, je možné prerušiť vetou: "Toto je tiež zaujímavé, ale vráťme sa k nášmu problému."

- **klásť ďalšie otázky na získanie informácií**

**Školský psychológ** potrebuje často získať ďalšie špecifické informácie. Vtedy môže použiť tieto otázky: "Povedzte mi o tom viac." "Povedzte mi, čo si o tom myslíte." "Dajte mi k tomu viac príkladov." "Prosím, pokračujte ďalej."

Napríklad, ak rodič povie, že triedna učiteľka jeho dieťaťa je hrozná, môžeme sa ho spýtať: "Uveďte niekoľko príkladov na jej správanie."

- **zistiť emócie**

Ak rodič spomína v rozhovore emócie a my nie sme si istí ich významom, je možné sa spýtať: "Povedzte mi, čo spôsobuje, že ste taký nahnevaný?"

- **byť empatický**

**Školský psychológ** v rozhovore s rodičom nielenže ukazuje, že porozumel jeho problému, ale zároveň mu poskytuje aj emócie, napr. keď sa matka žiaka rozplače, môže jej povedať: "Vidím, že keď o tomto probléme hovoríte, ste skutočne veľmi smutná, chápem, že vás v súčasnosti práve tento problém veľmi trápi."

Schopnosť empatie je dôležitá najmä v diagnostike emócií a pri odhaľovaní ich príčinného pozadia.

- **všimáť si rozdiely medzi verbálnymi a neverbálnymi prejavmi správania**

**Nesúlad medzi verbálnymi a neverbálnymi prejavmi správania signalizuje, že rodič je v konflikte.** Napr. sa môže stať, že rodič hovorí navonok pokojne o istom probléme, napr.



o vzťahu otca k dieťaťu, ale v tom istom čase búcha nohou, otvára a zatvára ruky a má ďalšie prejavy správania, ktoré vyjadrujú nervozitu alebo strach.

- **byť ticho**

Školský psychológ by sa mal naučiť rozoznávať rôzne druhy ticha počas rozhovoru s rodičom. Ticho môže znamenať, že napr. rodič si chce ujasniť myšlienky alebo môže signalizovať, že prežíva svoje minulé zážitky. Pokračovanie v rozhovore sa môže začať otázkou: "Chcete ešte premýšľať?" "Je ešte niečo, čo mi chcete povedať?" Ak ani vtedy rodič nepokračuje v rozhovore, je možné ho povzbudiť otázkou: "Vidím, že je pre vás ťažké mi o tom hovoriť." V takomto prípade by mal učiteľ **zistiť možné zdroje strachu**, prečo rodič ďalej nepokračuje v rozhovore. Môže to byť strach z vlastných emócií, strach odhaliť sa a i. Je nevyhnutné, aby psychológ bol na takúto situáciu pripravený. Môže ju riešiť aj tak, že povie: "Vidím, že je tu niečo, čo vám bráni ďalej o tom hovoriť. Môžeme to nechať na inokedy. Čo navrhujete? Budeme pokračovať v rozhovore alebo sa vrátíme k problému inokedy?"

- **zmeniť tému rozhovoru**

Prax a senzitivita ukážu školskému psychológovi, kedy je potrebné tému rozhovoru zmeniť. Môže to urobiť napr. otázkou?: "Teraz prejdime k ...." "Teraz by som rád rozprával o..." Tiež nie je vhodné **rýchlo prechádzať z problému na problém**, napr. prejsť od rozhovoru o školskom nepospievaní k problémom v rodine. Prechod je možné uľahčiť výrokom: "Teraz sme uzavreli problém prospechu v škole a môžeme prejsť na inú oblasť problémov."

- **tolerovať problémové správanie**

Ak sa počas rozhovoru vyskytne u rodiča problémové správanie, napr. že rodič sa rozplače, je potrebné, aby mu psychológ nechal čas, **v rozhovore sa neponáhl'al**, vyjadril mu pochopenie a empatiu. Dôležité však je sa rozhodnúť, kedy už takéto správanie nie je vhodné a treba ho zmeniť.

- **kontrolovať svoje city**

Školský psychológ sa musí riadiť počas rozhovoru zásadou, že smiať sa môže spolu s rodičom, ale nie na ňom.

- **kriticky analyzovať informácie**

Počas rozhovoru si musí psychológ **všimáť nezrovnalosti** a ak ich zistí, znovu si informácie u rodiča overiť a skonfrontovať.

- **uzavrieť rozhovor výrokom**

Je dobré, keď sa na záver rozhovoru získané informácie stručne zosumarizujú. Psychológ vlastne takto skonfrontuje, či problém správne pochopil a či získal pre jeho riešenie dostatok informácií.

**e) vedieť počúvať a všimáť si neverbálne prejavy správania**

Vedieť počúvať je kľúčovým faktorom pre dobre vedený rozhovor. Školský psychológ **počas rozhovoru nielen pozorne počúva, čo mu rodič hovorí a usiluje sa informácie si zapamätať, ale si tiež všíma, ako to rodič hovorí, ba dokonca si všíma to, čo sa v rozhovore nepovedalo.**

**Počas rozhovoru sleduje u rodiča intenzitu hlasu** (monotónne, rýchlo, prekotne), **rýchlosť reči** (pomaly, rýchlo), **organizáciu reči** (organizovane, neorganizovane), slovník, dikciu, klud a pohodu v reči alebo napätie, relevanciu alebo **irelevanciu v obsahu** hovoreného, spôsob hovorenia (pedantne, familiárne).

Keď sa pri rozhovore vyskytnú odchýlky v hlase a reči, mal by zistiť, prečo. Či tu ide o rečovú poruchu alebo o bojzlivosť či nepozornosť. Správne interpretovanie takéhoto správania je základným prvkom dobrého rozhovoru.

Školský psychológ sleduje počas rozhovoru aj ďalšie prejavy neverbálneho správania sa, a to **pozíciu tela** rodiča (napätá, relaxovaná), **motorické správanie**, tiky, rituály, stereotypné pohyby, gestá, mimiku a výraz jeho tváre (nahnevaný, ostražitý, usmiaty, bojzlivý). Potvrdilo sa napr. že zovreté pery signalizujú hnev, nepriateľstvo, stres, klopanie nôh netrpezlivosť, strach, otočenie sa od interviewujúceho, odmietanie debaty, stratu odvahy rozprávať a i. Psychológ si tiež pozorne všíma fyzický vzhľad rodiča a jeho štýl oblečenia, ktoré ukazujú postoj k sebe samému a ku skupine.

### 3.2 Vstupný rozhovor

Vstupný rozhovor, teda úplne prvý rozhovor školského psychológa s pozvanými rodičmi, považujeme za jednu z najdôležitejších súčastí poznávania žiaka, pretože **rodičia majú mnoho poznatkov o správaní svojho dieťaťa, ktoré sa môžu stať cenným zdrojom informácií pre triedneho učiteľa, školského psychológa a výchovného poradcu.**

#### *Cieľ*

Cieľom vstupného rozhovoru s rodičom je **získať dôležité informácie na vytvorenie si obrazu o probléme, na objasnenie si problémovej situácie a na výber vhodnej intervenčnej stratégie.**

Na základe rozhovoru s rodičmi je možné **usúdiť, aký má rodič postoj k dieťaťu, ako vníma problém, ako sa s podobným problémom vyrovnal v minulosti, a získavajú sa aj informácie o vývine dieťaťa**, o jeho sociálnych vzťahoch, o prístupe k učeniu, o zdravotnom stave a pod. Napríklad pri problémoch žiaka s učením sa psychológ snaží získať od rodičov informácie, aký majú oni sami postoj k škole, k školskej úspešnosti, resp. k neúspešnosti svojho syna alebo dcéry, ako pomáhajú dieťaťu s učením a s domácimi prácami, či vedia, ako ich dieťa reaguje na problémy, čo očakávajú od školy, ako by sa dala zlepšiť školská výkonnosť ich detí a pod.

#### *Návšteva rodiny*

Hoci sa preferuje rozhovor s oboma rodičmi naraz, v niektorých prípadoch je potrebné porozprávať sa s každým z rodičov osobitne. V závažných problémových situáciách môže školský psychológ, so súhlasom rodičov navštíviť rodinu doma a zhovárať sa spolu so všetkými rodinnými príslušníkmi. Cieľom tohto rozhovoru je **peniknúť do života rodiny v minulosti aj v súčasnosti, všimnúť si pravidlá rodinnej interakcie, komunikácie a dynamiky a ich možného vplyvu na správanie dieťaťa a na vzniknuté problémy.** Počas rozhovoru má každý člen rodiny možnosť vyjadriť svoj názor na problém. Takto získané informácie potom pomáhajú pri príprave adekvátnych intervencií na uskutočnenie zmeny a odstránenie problému.

Počas rozhovoru s rodičmi aj ostatnými členmi rodiny (súrodenci, starí rodičia) môže školský psychológ zistiť, do akej miery je rodina ochotná a schopná spolupracovať a participovať na intervenciách, na hľadani riešení a odstraňovaní problému a ďalšej starostlivosti o dieťa.

**Psychológ si zo vstupného rozhovoru a z priebežného pozorovania môže odnieť odpovede na tieto otázky:**

- Čo rodina očakáva od školy pri riešení problému ich dieťaťa?
- Ako jednotliví členovia rodiny vnímajú tento problém?
- Čo rodina očakáva od dieťaťa?
- Ako každý z rodičov vidí dieťa?
- Ako sa rodičia správajú k dieťaťu a k jeho súrodencom?
- Ako sú rodičia spokojní so svojou prácou a so svojou sociálnou rolou?
- Do akej miery dominuje otec v rodine?
- Aké sú vzťahy medzi členmi rodiny navzájom a medzi rodinou a okolím?
- V čom každý člen rodiny vidí jej klady, silu rodiny?
- Do akej miery sa každý člen rodiny podieľa na rôznych rozhodovaniach?
- Ako členovia rodiny vnímajú podobnosti a rozdiely medzi sebou?
- Aký typ kontroly správania existuje v rodine?
- Ako sa v rodine riešia konflikty?
- Aké sú pravidlá v rodine, čo sa týka zodpovednosti každého jej člena a obsahu tém, o ktorých sa môže a nemôže hovoriť?
- Kto určuje pravidlá správania v rodine?
- Aké sú dôsledky porušenia týchto pravidiel?
- Čo by sa mohlo zlepšiť vo fungovaní rodiny?

**Psychológ po konzultácii s odborníkmi prezentuje rodičom návrhy alternatív riešenia problému a aj spolu s nimi vypracováva plán intervencie** (napr. pri probléme šikanovania ich dieťaťa v triednom kolektíve).

Kým v rozhovore, ktorý iniciuje sám školský psychológ, je potrebné si vybudovať pozitívne vzťahy s rodičmi, v rozhovore iniciovanom rodičom je najdôležitejšie používať empatické

zručnosti pri počúvaní. Keď rodičov "dobre" počúvame, dovoľujeme im v atmosfére akceptácie a záujmu nastoliť problém a porozprávať o ňom.

### **3.2.1 Zhodnotenie správania rodiča**

**Pre uskutočnenie celkového zhodnotenia správania rodiča prostredníctvom rozhovoru môžu poslúžiť aj tieto otázky:**

#### **1. Vzhľad a správanie**

- Ako rodič prezentoval seba samého?
- Ako rodič vyzeral (vzhľad, úprava zovňajšku, fyzický handicap)?
- Ako sa rodič počas rozhovoru správal (jeho gestá, mimika, očné pohľady, pozícia tela)?
- Ako sa rodič správal k učiteľovi (postoj priateľský, poddajný, komfortný, nepriateľský, hľadajúci povzbudenie)?

#### **2. Reč a komunikácia**

- Čo bolo obsahom rozhovoru ?
- Aký bol vzťah medzi verbálnou a neverbálnou komunikáciou (zhoda, nezhoda)?
- Aký bol vzťah medzi tónom reči a obsahom reči?
- Aký mal rodič záujem komunikovať?

#### **3. Obsah rozhovoru**

- O čom rodič hovoril?
- Aké boli problémové okruhy rozhovoru?
- Opakovali sa niektoré témy?
- Objavili sa znaky patológie, ako napr. fóbie, obscesie, klamné predstavy, a i.?

#### **4. Emócie**

- Aký bol celkový stav rodiča (smutný, indiferentný, nahnevaný, bojzlivý, tenzný, podozrievavý)?
- Menil sa tento stav alebo bol stabilný počas celého rozhovoru?
- Ako rodič reagoval na učiteľa (bol priateľský, kooperatívny, podozrievavý, opatrný)?
- Zodpovedali emócie a city rodiča obsahu komunikácie?

- Čo hovoril rodič o svojom stave a o svojich pocitoch

## 5. Úsudok

- Je si rodič vedomý problému?
- Vie, čo mohlo spôsobiť vznik problému?
- Má predstavu o tom, akoby sa tento problém mohol riešiť?
- Vie uplatniť pri riešení radu a odporúčanie?

### 3.2.2 Základné komponenty rozhovoru s rodičmi

- Medzi základné komponenty vstupného rozhovoru s rodičmi žiaka prirodzene patrí úprimné **privítanie rodičov žiaka**. Komunikáciu s rodičom možno začať vstupným výrokom: " Váš syn - dcéra začína mať v škole isté problémy. Rada by som sa s vami o nich porozprávala a spoločne s vami zistila, ako mu môžeme pomôcť. "A potom môžeme rodičov požiadať o to, aby nám o svojom dieťati porozprávali, napr. "Povedzte mi niečo o vašom dieťati, ako s ním vychádzate, ako sa správa doma, ako medzi svojimi kamarátmi?" Rodičia zvyčajne začnú rozprávať.
- Keďže vstupný rozhovor s rodičmi je veľmi dôležitý pre ďalšie nadviazanie pozitívnych vzťahov spolupráce a je určujúci pre budúce intervenčné stratégie, treba **venovať špeciálnu pozornosť rešpektovaniu pocitov a citov rodičov**.

Treba sa vyvarovať akémukoľvek argumentovaniu, že práve oni - rodičia zapríčinili problém. Potrebne je zdôrazniť konštruktívnu pomoc zo strany rodičov pre riešenie problému.

- **Chybou je, ak** je psychológ autoritatívny, **dáva rodičovi najavo svoje nadradené postavenie**. Týmto postojom môže vyvolať u niektorých rodičov odmietanie a odpor.
- Pri vstupnom rozhovore treba tiež **počítať s tým, že rodičia majú strach z blamáže** alebo reagujú podráždene na otázky alebo cítia vinu, že zlyhali ako rodičia. Tieto ich pocity môžu narušiť komunikáciu, a preto treba dať rodičom príležitosť o nich hovoriť a zároveň im poskytnúť spätnú väzbu, že ich chápeme a chceme im pomôcť pri riešení problému dieťaťa.
- Je preto potrebné rodičom **povedať, že ich pocity chápeme a že im je iste ťažké hovoriť o nich pred cudzou osobou**.

- Hoci sa preferuje interview s oboma rodičmi naraz, **v niektorých prípadoch je potrebné uskutočniť rozhovor s každým s rodičov zvlášť**.
- Nakoniec je potrebné **dohodnúť sa s rodičmi na záverečnom rozhovore** a uzavrieť rozhovor výrokom: Ďakujem, že ste prišli. V prípade, ak budete chcieť so mnou ešte hovoriť, určite mi zatelefonujte alebo osobne prídte. Ďakujem za spoluprácu.

#### 4. Koordinácia spolupráce školy a rodiny využitím asertivity

S komunikáciou školy s rodinou, s ich vzájomnou kooperáciou a napokon s koordináciou celej spolupráce školy a rodiny veľmi úzko súvisí asertivita.

##### *Asertivita*

Asertivita je **spôsob komunikácie a správania, ktorým človek vyjadruje a presadzuje úprimne, otvorene a primerane svoje myšlienky, city, názory a postoje** ako pozitívne, tak aj negatívne. Postupuje tak, aby neporušoval asertívne práva svoje, ani iných ľudí.

**V styku s rodičmi sa môže psychológ správať voči rodičovi:**

- pasívne,
- agresívne
- asertívne.

Treba hneď skonštatovať, že **agresívne alebo pasívne správanie býva v podstate druhom obrany**. Psychológ ho používa vtedy, keď sa cíti neistý, keď má strach a obavy.

Je dobré, keď si každý učiteľ uvedomí, pri akých príležitostiach a pri akých osobách volí pasívny alebo agresívny spôsob reagovania. Je to dôležité jednak pre vlastné sebaopoznanie a jednak je to predpoklad pre rozvíjanie asertívneho správania.

##### a) **Pasívne správanie školského psychológa pri styku s rodičmi**

###### *Charakteristika*

Charakterizuje ho: **hranie sa s rukami, psychomotorický nepokoj, nadmerné prikyvovanie**, nápadné pohyby, ale mimika tváre nevýrazná, **vyhýbanie sa pohľadu z očí do očí**, hovorenie tiché, neisté, váhavé.

**Na začiatku spolupráce môžu rodičia tento typ psychológa hodnotiť dokonca aj priaznivo, ale neskôr ho považujú za nekompetentného človeka s mnohými osobnými problémami.** Pasívny typ psychológa **býva rodičmi zneužívaný**, necháva rozhodovať rodičov za seba, svojich cieľov sa predčasne vzdáva, vety častejšie začína slovami „Ja neviem“, máva obavy s hodnotenia a z odmietnutia inými, často sa cíti nedocenený, s nenaplnenými potrebami, .

#### **b) Agresívne správanie školského psychológa pri styku s rodiča**

##### *Charakteristika*

Charakterizuje ho: telo strnulé, nakláňajúce sa dopredu, **ukazovanie prstom, zlostné pohyby** vyjadrujúce nesúhlas, **mimika tváre vyjadruje iróniu** a pocity hnevu, hlasitý prejav, sarkastická intonácia, **skákanie do reči**, prerušovanie rodiča.

**Rodičia agresívneho takéhoto psychológa hodnotia negatívne, vyhýbajú sa mu, majú z neho strach,** Tento typ psychológa si privlastňuje právo rozhodovať za iných, podceňuje rodičov, je sarkastický, ľudia sa ho boja, k riešeniu konfliktov pristupuje nekompromisne, chce vyhrať za každú cenu, k rodičom má nepriateľské, hostilné správanie, **krátkodobo môže získať, ale dlhodobo vytvára voči sebe nepriateľstvo.**

#### **c) Asertívne správanie školského psychológa pri styku s rodičmi**

##### *Charakteristika*

Charakterizuje ho: **držanie tela je vyvážené**, pevné, postoje je vzpriamený, **mimika tváre uvoľnená, na partnera s usmieva**, kontakt očí je otvorený, partnerovi sa pozerá priamo do očí, hlas je vrelý, dobre modulovaný priame a priateľské jednanie, vzbudzuje rešpekt, aj sám rešpektuje práva rodičov a vlastné práva, svojich cieľov sa nevzdáva, trvá na svojom ale vie ponúknuť aj kompromis, k riešeniu pristupuje pokojne a neodkladá riešenia, reaguje komunikáciou a vzájomným rešpektovaním.

**Asertivita v komunikácii s rodičmi a jej celkové jednanie má rôznu intenzitu. Člení sa do štyroch základných skupín:**



1. **základná asertivita:** ide o **jednoduché vyjadrenie citov**, myšlienok, názorov, postojov rodičom. Napr. „Na túto tému už nechcem hovoriť.“
2. **empatická asertivita:** ide o **snahu porozumieť rodičom**, rešpektuje ich názory, city, postoje, teda prekračuje vyjadrenie a obsahuje aj vnímavosť a citlivosť k iným. Napr.: „Chápem, že Vás to trápí.“
3. **stupňovaná asertivita:** prechádza sa k tomuto typu asertivity až vtedy, **keď rodič ignoruje naše stanoviská** a porušuje práva psychológa. Napr.: Už niekoľkokrát som vás ústne aj písomne upozornila, že syn je záškolák a má veľmi veľa vymeškaných hodín. Som nútená ohlásiť to na sociálne oddelenie. Pri tomto type asertivity si však treba dávať pozor, aby sa postupne neprešlo do agresívneho správania.
4. **konfrontatívna asertivita:** pri tejto asertivite **žiadame od rodiča dopĺňujúce, vysvetľujúce informácie** k vyriešeniu problému. Napr.: „Môžete mi vysvetliť, prečo ste moje upozornenia nerešpektovali?“ Ide vlastne o uplatnenie komunikácie „Čo vy na to?“

Asertivita kladie veľký dôraz na komunikačné zručnosti. **Asertívna komunikácia má nasledujúce verbálne aj neverbálne zložky:**

- a) **verbálne zložky komunikácie s rodičmi:** Ide o **obsah a spôsob**, ktorým rodičovi vyjadrujeme svoje pocity, myšlienky a názory. Zaradíme sem aj **rýchlosť reči, zafarbenie hlasu**, prestávky a pauzy, kladenie otázok a i.
- b) **neverbálne zložky komunikácie s rodičmi:**
  - **mimika** (výraz tváre): v komunikácii s rodičom sa musíme vystríhať najmä ironickému alebo napätému úsmevu, ale sa častejšie usmievať
  - **haptika** (podanie rúk): podanie rúk či poklepanie na rameno býva aj v komunikácii s rodičom dôležité a upozorňuje na akceptáciu a priateľský postoj psychológa
  - **kinezika** (pohyby rúk, nôh, tela): pohyby tela, ako napr. pobežovanie po miestnosti, hranie sa s perom a i. musia byť v komunikácii s rodičom zvládnuté
  - **proxemika** (priblíženie, oddialenie): fyzická vzdialenosť je v úzkom vzťahu so vzdialenosťou psychickou, preto je dobré, keď psychológ nie je pri komunikácii s rodičom veľmi vzdialený, ale ani k nemu príliš blízko
  - **gestika** (gestikulácia): pre asertivitu sú gestá dôležité a ukazujú momentálny stav človeka, preto pri komunikácii s rodičom nesmie byť veľa nadbytočných pohybov prezrádajúcich neistotu psychológa

### **Asertívne zručnosti školského psychológa obsahujú:**

- 1. elementárne asertívne zručnosti komunikácie:** zručnosť **vyjadriť svoje vlastné pozitívne aj negatívne pocity**, požiadať druhého o láskavosť, začať, udržať a ukončiť rozhovor
- 2. odmietnutie požiadavky:** presadenie oprávnenej požiadavky a odmietnutie neprijateľnej požiadavky
- 3. postupy vyrovnávania sa s kritikou:** vyrovnávanie sa s oprávnenou aj neoprávnenou kritikou a prijímanie kritiky
- 4. špecifické zručnosti expresívnej asertivity:** zručnosti prijímať a dávať komplimenty, zvládanie negatívnych emócií (hnevu)

### ***Tréning asertivity***

Práve asertívne zručnosti sú pre prácu psychológa veľmi významné a mali by patriť do inventára jeho sociálnych zručností. Je možné ich rozvíjať formou tréningu asertivity, v ktorom sa školskí psychológovia učia:

- **efektívnejšiemu štýlu jednania** (mať vzájomný rešpekt, adekvátne riešiť konflikty, schopnosť spolupracovať)
- **zlepšovaniu kontaktu s druhými ľuďmi** a k sebaaprežívaniu
- **zvyšovaniu sebadôvery** a sebaúcty, znižovaniu zraniteľnosti
- celkovej stratégii jednania, zdravému sebaapresadzovaniu, **zlepšeniu rozhodovacích procesov**, zdravému riskovaniu.

### **Predpokladom pre kooperatívne a asertívne vzťahy sú tieto zásady:**

- sám sa rozhodnúť, či sa chcem správať a konať asertívne
- regulovať svoje vlastné emócie, najmä hnev, zlosť, beznádej, krik v styku s rodičmi
- poznávať stanoviská a názory, pocity, emócie rodičov
- tolerovať osobné práva rodičov, ich názory, pocity, životné štýly
- úprimne vyjadriť svoje pocity a vysvetliť svoje správanie
- snažiť sa vidieť seba aj rodičov reálne
- počúvať rodičov, vypočuť si ich
- vážiť si názor rodičov a ich presvedčenie
- nesnažiť sa zvíťaziť v komunikácii s rodičmi za každú cenu, vyhýbať sa zbytočným hádkam a konfliktom

- robiť kompromisné alternatívny jednania
- byť schopným priznať si omyl a pokúsiť sa ho napraviť

## **5. Test kvality riadenia a sociálnych vzťahov (modifikovaný)**

**Test zisťuje spôsoby používané v sociálnych vzťahoch a pri riadení ľudí. Máte pred sebou rad tvrdení. Skúste sa zamyslieť, ako sa na vás pozerajú rodičia žiakov. Každé tvrdenie posúďte na stupnici 1 – 5 bodov, kde:**

1 vôbec nie, 2 zriedkavo, 3 občas, 4 dosť často, 5 skoro vždy

1. Dokážem rodičov nadchnúť a presvedčiť pre riešenie úloh v škole a v triede.
2. Rodičia mi celkom dôverujú.
3. Vyvolávam v rodičoch pocit ich vlastnej dôležitosti pre plnenie úloh.
4. Venujem zvláštnu pozornosť rodičom, s ktorými ostatní pracovníci školy neradi komunikujú.
5. Vedem rodičov k tomu, že si kladú otázky o výchove a vzdelávaní dieťaťa, ktoré si predtým nekladli.
6. Jasne vysvetlím kritériá ocenenia výsledkov spolupráce.
7. Dávam jasne najavo, čo si rodičia smú a čo nesmú dovoliť.
8. Som sám vzorom pre nasledovanie.
9. Pozitívne ovplyvňujem postoje rodičov ku škole.
10. Dodávam rodičom pocit sebadôvery.
11. Zaujímam sa o tom, ako rodičia mienia v škole pomáhať.
12. Pod mojím vedením rodičia premýšľajú o problémoch novým spôsobom, inak než predtým.
13. Rodičov informujem o dianí v škole.
14. Nekompromisne riešim nedisciplinovanosť ich detí – žiakov školy.
15. Rodičia sa v mojej prítomnosti cítia dobre.
16. Všetci rodičia ma rešpektujú.
17. Viem rodičom ukázať, kde sú ich prednosti.

18. Ku každému rodičovi pristupujem individuálne.
19. Rodičom jasne a presne vysvetlím formy spolupráce.
20. Pri hodnotení rodičov beriem do úvahy, či ma rešpektujú.
21. Rodičia sa boja nesplniť to, čo som im uložil.
22. Rodičia sú spokojní s mojim prístupom.
23. Rodičia veria, že dokážem v škole vyriešiť takmer všetky problémy.
24. Viem prekonať neistotu rodičov svojich žiakov.
25. Zaujímam sa o názory rodičov.
26. Vytváram tvorivú atmosféru v spolupráci s rodičmi.
27. Dá sa so mnou vyjednávať o odmene za nadštandardnú prácu.
28. Rodič, ktorý nespolupracuje, nemá u mňa šancu.
29. Povzbudzujem rodičov, aby vyslovili svoje nápady a myšlienky.
30. Mám jasnú predstavu o dianí na vyučovacích hodinách.
31. Dodávam rodičom dôveru v ich vlastné schopnosti.
32. Mám priateľské vzťahy s rodičmi žiakov.
33. Spočybňujem to, čo ľudia berú ako samozrejmé.
34. Ukazujem rodičom, ako dosiahnuť svoje požiadavky v škole.
35. Prísne postihujem neporiadok v triede.
36. Povzbudzujem optimistický postoj rodičov do budúcnosti.
37. Som pre rodičov symbolom úspešnosti.
38. Zdôrazňujem najmä kvality rodičov.
39. Snažím sa rodičom pomôcť, aj vtedy, keď majú osobné problémy.
40. Podnecujem rodičov, aby hľadali rezervy v spolupráci so školou.
41. Pre rodičov, ktorí majú dobré výsledky spolupráce, hľadám možnosti ocenenia.
42. Rázne postupujem voči arogantným rodičom.

## Vyhodnotenie

Vpíšte číselné hodnoty do tabuľky. Sčítajte hodnoty v riadkoch a súčet vynásobte koeficientom.

Nástroje vzťahu	Otázka	Koeficient	Výsledok
<b>Charizma</b>	1 8 15 22 29 36 2 9 16 23 30 37	x 0,5	
<b>Povzbudenie</b>	3 10 17 24 31 38	x 1	
<b>Osobná úcta</b>	4 11 18 25 32 39	x 1	
<b>Intelektuálna stimulácia</b>	5 12 19 26 33 40	x 1	
<b>Odmena</b>	6 13 20 27 34 41	x 1	
<b>Hroziaci postih</b>	7 14 21 28 35 42	x 1	

Maximálna hodnota koeficientu je 30, minimálna hodnota je 6, priemerná hodnota 18.

1. Ak ste dosiahli súčet bodov v jednotlivých ukazovateľoch (nástrojoch vzťahu) 6 – 13: tento nástroj využívate málo.
2. Ak ste dosiahli číselnú hodnotu 14 – 22: tento nástroj využívate priemerne.
3. Ak ste dosiahli číselnú hodnotu 23 a viac: tento nástroj používate často.