

Díl 5

Výchovný poradce a rodiče, rodiny žáků

VÁCLAV MERTIN, IVA ŠTĚTOVSKÁ, LENKA KREJČOVÁ

OBSAH

KAPITOLA 1	Vedení poradenského rozhovoru	353
KAPITOLA 2	Komunikace výchovného poradce s rodiči	357
KAPITOLA 3	Řešení výchovných problémů s rodiči žáků	360
KAPITOLA 4	Poradenství rodičům v souvislosti se vzděláváním jejich dětí	364
KAPITOLA 5	Spolupráce rodiny a školy	368
	Případová konference	372
KAPITOLA 6	Nové modely rodinného uspořádání, s nimiž se ve školách setkáváme ...	373
	Střídavá péče	373
	Rodiny se stejnopohlavními rodiči	375
KAPITOLA 7	Domácí vzdělávání	376
KAPITOLA 8	Zdroje pro inspiraci	377

KAPITOLA 1

Vedení poradenského rozhovoru

Rozhovor patří mezi základní nástroje poradenské činnosti výchovného poradenství. Je třeba rozlišovat, s kým výchovný poradce hovoří (žáci různého věku, rodiče rozličného vzdělání, mladší/starší kolegové) a k jakému účelu rozhovor převážně slouží (diagnostika, intervence). Aby rozhovor splnil svůj účel, je žádoucí, aby výchovný poradce vytvořil vhodné podmínky a při samotném rozhovoru respektoval některá formální pravidla.

Rozhovor vyžaduje dostatek času. Faktické informace lze zjistit rychle, nicméně chce-li poradce porozumět problému, pochopit jeho souvislosti a dospět s klientem k návrhu řešení, musí mu věnovat alespoň 30–40 minut. Na druhé straně není vhodné zejména dítě na prvním stupni „týrat“ hodinovým rozhovorem. To pak snadno přesáhneme jeho možnosti, síly, zájem, a přínos takového rozhovoru je minimální. Ani u běžného klienta by nejdelší rozhovor neměl trvat déle než 90 minut.

Nezanedbatelnou roli hraje i prostředí, ve kterém se rozhovor odehrává. Na zubařském křesle nebo v úřední místnosti máme jiná očekávání a pocity než v příjemných neformálních prostorách. Ani někteří dospělí se necítí ve školním prostředí dostatečně uvolněně, protože je mají spojené s řadou nepříjemných zážitků z minulosti – zařízení pracovny výchovného poradce by proto mělo být co nejméně školní. Při rozhovoru není vhodné jíst, vyřizovat telefony, odcházet; podobně rušivě působí, když místností stále někdo prochází, nebo je dokonce trvale přítomen. K běžnému standardu poradenských služeb patří, že poradenský pracovník hovoří s klienty v soukromí, bez přítomnosti dalších kolegů, nejsou-li účastníky rozhovoru.

Rozhovor má zpravidla jasně daný cíl. Určuje ho poradce, nebo vychází z objednávky klienta.

PŘÍKLAD

„Rád bych řešil Fandovu docházku do školy.“

„Chci víc porozumět tomu, proč má v poslední době Anička mnohem horší známky než dřív.“

„Jdete za mnou, abychom probrali vhodnost jazykové školy pro Petra?“

Cíl rozhovoru by měl být řečen při pozvání nebo nejpozději na začátku rozhovoru, jinak hrozí nebezpečí, že se obě strany budou v hovoru míjet, následně budou nespokojeny a rozhovor nesplní jejich očekávání a nijak nepřispěje k řešení problému. Je výhodné, když je cíl formulován maximálně konkrétně. Někdy přicházejí rodiče s jasně deklarovaným problémem, v průběhu hovoru se však ukáže, že ve skutečnosti jejich problém tkví v něčem úplně jiném. Je zapotřebí se věnovat jak deklarované, tak nevyřčené „skryté“ části. Je ovšem možné, že o některém problému nebo jeho části nebudou rodiče nebo dítě chtít mluvit vůbec – respektujme jejich vůli. Měli bychom je však upozornit, že podle našeho přesvědčení deklarovaný problém souvisí s okolnostmi, o kterých nechtějí mluvit, a že naše doporučení budou mít jen velmi omezenou platnost a účinnost. K cíli hovoru směřuje podstatná část samotného rozhovoru i závěrečná doporučení.

Výchovný poradce však sbírá veškeré údaje o klientovi, nelze proto podceňovat význam a přínos „odboček“ v rozhovoru, rozmluv, které s klientem proběhnou mimoděk, na společenské rovině, nebo je uskuteční s osobami blízkými klientovi. Výchovnému poradci pomáhají vytvořit si plastičtější obrázek, posilují ekologickou hodnotu (validitu) jeho vlastních zjištění. Klient je při rozhovoru partner poradce, není vyšetřovaný, podřízený ani žák. Výchovný poradce akceptuje, že klient je rovněž praktický odborník na výchovu a vzdělání, nebo alespoň to, že právě klient bude muset většinu doporučení realizovat vlastními silami.

Důležité je dát klientovi dostatečný prostor k vyjádření. Toho lze docílit tak, že poradce klade otevřené otázky („Co si o tom myslíte vy? Jaký je váš názor?“), nepospíchá s vlastní odpovědí, s návrhem řešení, mlčením nebo pokýváním hlavy

provzbuzuje klienta k prohloubení odpovědi, nehodnotí jeho činy ani odpovědi. Rozhovor rovněž podporují i žádosti o dodatečné informace, případně žádosti o objasnění. Pokud klient odpovídá, že neví, co si o tom má myslet, že přišel právě proto, abychom mu objektivně a nezáujatě řekli, podněcujeme ho, aby řekl, co si myslí („Určitě na to máte nějaký názor, něco si o tom myslíte.“). Klient nemusí vždy sám pochopit, jaké informace jsou pro nás důležité. Velmi podnětné jsou proto žádosti o popis konkrétního průběhu obvyklých kolizních situací („A co pak uděláte vy? Jak na to reaguje on? Jak to skončí?“) i průběhu běžného chodu rodiny. Rovněž nepředpokládáme, že některým obecným tvrzením („Denně se spolu učíme. Vztah se sourozenci je dobrý. S Petrem je to v pohodě.“) automaticky rozumíme stejně, jako je chápe klient. Jestliže jde o informaci, která souvisí s tématem a cílem rozhovoru, je vhodné se doptávat a chtít projevy chování, postupy práce apod. upřesnit. Velmi často totiž v tomto popisu najdeme inspiraci pro konkrétní realizovatelné doporučení. Někdy je dobré vysvětlit, proč dotyčnou informaci potřebujeme. Jen je třeba dbát na to, aby klient nepřevzal plně iniciativu a neřídil formu a zejména **obsah rozhovoru – základní linii stále určuje poradce**. Ten má také plnou odpovědnost za výsledek rozhovoru.

Důležité je **přizpůsobit slovník i složitost hovoru věku a úrovni partnera**. Klient nemusí být zběhlý v běžné odborné terminologii, v obvyklých obratech, o některých souvislostech ještě ani nepřemýšlel. Takže pak mu může trvat o něco delší dobu, než pochopí, co po něm vlastně chceme, co mu sdělujeme a jaký význam má naše sdělení. Rozhodně se vyplatí sdělovat i zamlčené podmínky, které nám jsou zcela jasné, leč klient si je nemusí uvědomit.

Je výhodné domnívat se, že pokud klienti neříkají pravdu, nečiní tak obvykle záměrně. Musíme však předpokládat, že leckdy pohled velmi zjednodušují, někdy přehánějí v pozitivním směru (když však potřebují zvýraznit problémy, které mají s dítětem, tak i v negativním), některé okolnosti záměrně (i nezáměrně) nezminí. Vstupovat do rozhovoru s tím, že klient si vymýšlí, lže, nepřínivě ovlivní naladění výchovného poradce, samotný rozhovor i následnou spolupráci s klientem. Pokud má poradce pocit, že skutečnost se odlišuje od sdělení klienta, může mu připomenout, že pro rozhodování nemá jiné informace, a pokud tedy bude vycházet z neodpovídajících údajů, nemůže se dobrat dobrého konce. Výchovný poradce může také klientovi poskytnout zpětnou informaci, že on se domnívá, že věci se mají tak a tak.

Není třeba klientovi dokazovat odbornou úroveň ani lidskou převahu. S klientem nesoutěžíme, kdo ví věci lépe ani kdo se chová správněji. Ani dětskému klientovi nemůže výchovný poradce říct: „Mě už to nebaví!“ (když klient zapírá evidentní prohrěšek). Jde o větu lidsky pochopitelnou, ale zcela neprofesionální. A už vůbec nemůže výchovný poradce na reakci klienta: „Mě to taky nebaví!“ odpovědět zápisem o drzosti do žákovské knížky.

Každý rozhovor by měl mít nějaké pozitivní vyústění, závěry, **doporučení**. Dokonce i rozhovor, který je primárně zaměřen diagnosticky. Doporučení by měla být

realistická a konkrétní. Doporučovat odborně správná opatření, jejichž význam konkrétní rodiče nebo dítě stěží chápou a už vůbec nejsou s to realizovat, není příliš efektivní. Je nutné hledat průnik mezi odbornými požadavky a představami a reálnými možnostmi klientů. Podobně doporučení směřovaná k dítěti je nutné stanovovat (po domluvě s dítětem) realisticky, s ohledem na dosavadní zkušenosti s dítětem i na předpokládané možnosti. Důležité je, aby se zvýšila pravděpodobnost úspěšného plnění, a podpořila se tak ochota a víra ve splnění dlouhodobějších a náročnějších záměrů. Rozhodně se nevyplatí beze všeho akceptovat sliby, že už to nikdy neudělá a že se bude snažit, že se polepší... Jde nepochybně o upřímná, ale většinou nerealistická přání, která „vezmou za své“ po několika hodinách. Pokud dítě něco provedlo a samo se omluví, vždy tuto omluvu akceptujeme, sami je k omlouvání nikdy nenutíme.

Na závěr je vhodné **zrekapitulovat rámcově podstatné body rozhovoru** a v plném rozsahu **domluvu**. Neměli bychom spoléhat pouze na to, že klient po celou dobu rozhovoru přiměřeně a chápavě reaguje, souhlasně přikyvuje na naše doporučení. Problém může spočívat v tom, že odlišně vyhodnotí význam jednotlivých informací a doporučení – poznámku na okraj si pro sebe zvýrazní natolik, že se může jevit jako zásadní odborný nálezný. Je vhodné domluvit se konkrétně na příštích krocích, na termínu další návštěvy.

I v poradenském rozhovoru narazíme na otázku, jak **sdělovat** tzv. pravdu (ve smyslu **špatné zprávy**, s dobrou nebývají problémy). Jistě v poradenství nejde o život a umírání, jako je tomu v medicíně, ale i tak mohou být některá zjištění a závěry pro klienta velmi nepříznivé a traumatizující. Není vhodné lhát, není ani žádoucí sdělovat pouze pozitivní skutečnosti a doufat, že nepříjemnou pravdu se klient doví později a od někoho jiného než od nás, nebo že na ni přijde sám. Mluvit pravdu neznamená říct všechno naráz a „syrovým“ způsobem. Vždy je nutné přihlížet ke klientovi, hledat řešení, východisko, úlevu, útěchu, smíření. Pokud mluvíme s klientem dostatečně kompetentně a současně mu dáme prostor k vyjádření, často již v průběhu hovoru pochopíme, že klient ví nebo tuší přesně to, co mu chceme říct – pak můžeme mluvit příměji a odvážněji a vlastně jen potvrdíme jeho tušení.

Veškerá uváděná doporučení k vedení rozhovoru jsou spíše technické povahy. Jsou důležitá, mohou značně ovlivnit průběh i výsledky rozhovoru. Pokud by však klient poradci principiálně nedůvěřoval, jejich význam je zanedbatelný. Každý rozhovor proto využíváme nejen k diagnostice a intervenci, ale i k posílení důvěry.

Výchovní poradci, psychologové, speciální pedagogové, pokud se svými klienty příliš nehovoří, zpronevěřují se svému poslání. Vést rozhovor je nepochybně i umění, podstatná je však i technická složka, kterou lze trénovat a cvičit.