Mansio v. o. s..
Brožíkova 24,
63800 Brno
www.mansio.cz

Obtížné situace v komunikaci ve školním prostředí

Mgr. Michaela Širůčková, Ph.D.
PhDr. Miroslava Štěpánková, Ph.D.
Mgr. Magdalena Valášková

Situace, které učitelé vnímají jako komunikačně obtížné, se pohybují v širokém spektru od nezávažného konfliktu s jedním žákem nebo nevhodného chování více žáků při výuce až po situace, kdy učitel musí žákovi nebo rodiči poskytnout nepříjemnou zprávu nebo čelí agresivním výpadům. Tyto situace nejsou příjemné ani jednoduché a mohou vyvolávat pochybnosti o vhodném způsobu reagování. Úspěšné zvládnutí těchto situací vyžaduje zejména empatii, respekt, toleranci, chuť spolupracovat a hledat konstruktivní řešení, která jsou přijatelná pro všechny zúčastněné. Proto jsou rozvinuté komunikační dovednosti pro zvládnutí těchto situací nutností.

Komunikačně lze obtížné situace zvládat dvěmi způsoby. Jednak krátkou intervencí přímo na místě a to zejména v případech, kdy odklad reagování není možný. Druhý způsob, kterým lze obtížné situace řešit je rozhovor, který je možné naplánovat, lze se na něj připravit a lze při něm využít více času.

Zásady efektivní komunikace je zpravidla jednodušší aplikovat v delším rozhovoru, ve kterém máme prostor věnovat dostatečnou pozornost potřebám a cílům účastníků, výběru z více možných řešení na základě společného vyhodnocení jejich výhod a nevýhod. V rozhovoru máme také větší možnost vracet se zpět ze slepých uliček.

Situace vyžadující krátkou intervenci jsou obtížnější, protože podmínkou úspěchu je správné vyhodnocení situace a rychlá volba vhodné intervence. V případě nesprávného vyhodnocení situace, malé motivace jednotlivých účastníků spolupracovat, nebo volby neefektivního řešení je pravděpodobnost neúspěchu velmi vysoká.

Dovednosti získané při tréninku delšího rozhovoru můžeme úspěšně využít pro zvýšení efektivity řešení situací vyžadujících krátkou intervenci, které představují určité zhuštění, využití dílčích částí delšího celku – rozhovoru.

Krátká intervence vs. delší rozhovor

- Krátká intervence: Reagujeme „teď a tady“ v situaci, která má ale určitou předehru a historii. Efektivní se ukazují dílčí komunikační postupy jako např. otázka na cíl, já-sdělení, jazyk volby, nebo techniky aktivního naslouchání. Zpravidla se opíráme o vztah, který jsme již s žákem nebo rodičem vytvořili. Krátká intervence může fungovat, jestliže od počátku panuje shoda o cílech nebo je možné tuto shodu rychle navodit. Lhostejnost nebo nepřátelské postoje mezi účastníky komunikace jsou jedním z důvodů, proč i správná intervence nemusí přinést to, co od ní očekáváme.

- Delší rozhovor: Optimálně vedený rozhovor má standardní strukturu, má jasný, dohodnutý cíl a je orientován na hledání vhodných řešení. Využívá postupy efektivní komunikace. Základní podmínkou pro jeho zdárný průběh je respektující atmosféra. Paralelně se zaměřujeme na hledání řešení a zároveň pracujeme na vytvoření nebo upevnění vztahu – spojenectví s komunikačním partnerem. Toto spojenectví se pak stává jedním z motivů, proč komunikační partner řešení (výsledek společné dohody) realizuje.

Specifika přístupu při řešení situací vyžadujících krátkou intervenci

Největším úskalím těchto situací je časový tlak, kdy jsme nuceni komunikovat rychle a stručně, musíme reagovat hned. Změnu potřebujeme navodit v co nejkratším čase, např. když chceme zamezit verbální agresi žáka při vyučování. Často není prostor získat zpětnou vazbu na to, zda jsme situaci správně vyhodnotili.

I když se v situacích, které vyžadují krátkou intervenci, můžeme cítit pod časovým tlakem, je důležité porozumět cílům chování a potřebám aktérů situace, přemýšlet o kontextu, ve kterém se situace odehrává. Vyplatí se svoje předpoklady ověřovat: „Je to tak, že se na mě teď zlobíš, protože moje hodnocení vnímáš jako nespravedlivé?“

Můžeme zjistit, že situaci není možné řešit rychlou akcí, pak je třeba situaci ukončit a zvolit prostor a příležitost pro delší řešení (např. při řešení konfliktů mezi žáky o přestávce zazvoní a je třeba odložit řešení na jindy; telefonický dotaz rodiče vede k rozkrytí problémů vyžadujících osobní rozhovor). V takových případech je vhodné ozřejmit důvody, díky kterým navrhujeme jiné uspořádání.

Existuje celá řada technik, které lze pro krátkou intervenci využít. Jejich úspěšnost je závislá na kontextu. Když máme s komunikačním partnerem vybudovaný vztah založený na vzájemném respektu a důvěře a máme nastavená pravidla vzájemné komunikace, můžeme si v rámci krátké intervence dovolit více experimentovat a nemusíme se tolik obávat případného neúspěchu nebo selhání.

Tipy pro krátkou intervenci:

- Pracujte s popisem a pojmenovávejte, co vidíte: „Vidím, že se mračíš, znamená to, že nesouhlasíš s mým návrhem?“ Na výrok „Pochválíte vždycky jenom Petra a mě nikdy!“ lze reagovat: „Vidím, že Tě to mrzí a možná jsi taky trochu rozzlobený. Myslíš si, že jsem k tobě nespravedlivá?“ Ve chvíli, kdy je učitel svědkem konfliktu mezi dvěmi žáky, je možné říct: „Slyším, že na sebe křičíte. Co se děje?“
- Používejte já-sdělení: „Opravdu mne rozzlobilo, když jsem slyšela, co jsi řekla.“ „Není mi jedno, když slyším, že máte mezi sebou spory.“ Já-sdělení slouží k popisu pocitů, chování, potřeb a příčin. Je respektující, nekonfrontační, neobviňující a nehodnotící. Má konstruktivní formu a otevírá cestu pro řešení, tzn. nehledáme viníka („tys zase!“).
- Zaměřujte se na řešení situace, ne na hledání viníka či příčiny, nebo „vrtání se“ v problému. Ptejte se tedy: „Co můžeme udělat pro to, aby se to zlepšilo? Co uděláme pro to, aby sis nemusela říkat o mou pozornost vyrušováním?“
- Jazykem volby dávejte na výběr možná řešení. Ptejte se, jaké řešení navrhují i další aktéři. Lze nabídnout vlastní zkušenost, nebo zprostředkovat zkušenost někoho jiného. Jasně vymezujte hranice přijatelných řešení. Nemusíte příliš vysvětlovat, stačí hranici vymezit. Poskytněte účastníkům krátký čas na rozmyšlenou.
- Dělejte jen tolik, kolik je pro vyřešení situace nezbytné. Důsledně komunikujte sdílenou odpovědnost za situaci a její vyřešení.

Vedení rozhovoru

Pro zdárný průběh rozhovoru je důležité snažit se o pokud možno neutrální a nestranný postoj. Vyvarujte se hodnocení, moralizování, poskytování rad a dalších komunikačních prostředků, které komunikaci brzdí. V průběhu rozhovoru se snažte vcítit do toho, jak situaci prožívá komunikační partner. Optimální je

„vcítění jakoby“. Představujte si, jak situaci prožívá komunikační partner a jak byste danou situaci prožíval/a. Odhadujte, co je důležité pro komunikačního partnera a co by bylo důležité pro vás. „Vcítění jakoby“ podporuje navázání a udržování kontaktu s komunikačním partnerem. Zároveň se také může stát zdrojem důležitých zpětných vazeb a poznámek.

Nezapomínejte, že je potřeba optimálně vyvažovat dvě již zmíněné základní „přísady“: hledání řešení a vytvoření nebo upevňování vztahu s komunikačním partnerem či partnery, tzv. spojenectví.

Co pomáhá navázání pozitivního vztahu s komunikačním partnerem?

- Maximalizace pozitivního prvního dojmu. První dojem vzniká přibližně po čtyřech minutách kontaktu a je více ovlivněn tím, jak věci říkáme, než tím co říkáme.
- Neverbální projevy – úsměv, přijetí, soustředění, vstřícnost
- Efektivní komunikační postupy (popis, pojmenování, pozitivní jazyk, já-sdělení, jazyk volby, techniky aktivního naslouchání)
- Vyvarování se komunikačních zlozvyků a stopek
- Závorkování negativních informací a nálepek, event. pozitivní přeznačkování. Dejme stranou to, co jsme slyšeli. Vytvářejme si vlastní dojem a vlastní interpretaci. Představte si, co očekáváte při jednání s lékařem, když jste předtím nebyli dobře přijati jeho zdravotní sestrou.
- Zjišťování a ověřování „pověsti“ klienta. Pokud je důležité nálepku či negativní informaci ověřit, využívejme otevřené otázky.
- Respektování a dodržování dohodnutých časů začátku a konce setkání.
- Respektování vlastních možností i možností komunikačního partnera.
- Reflektování „komplexu pomáhajícího“. Našim cílem je pomoci komunikačnímu partnerovi vnímat a řešit problémovou situaci, nikoli získávat ocenění za to, jaké řešení dokážeme vymyslet nebo jak umíme pedagogicky působit a vyřešit situaci za žáka nebo rodiče.

Průběh rozhovoru – fáze setkání

1. Naladění setkání

V této fázi jde především o navázání kontaktu s komunikačním partnerem. Dáváme najevo, že rozhovor bude probíhat v přátelské a partnerské atmosféře. V této fázi také komunikačnímu partnerovi poskytujeme prostor pro to, aby se mohl zorientovat v prostředí, usadit se a přeladit se na téma rozhovoru.

Komunikačního partnera přivítejte a oceňte: „Děkuji, že jste si našel čas vzniklou situaci řešit.“, nebo „Potěšilo mě, že si chceš se mnou popovídat.“ Pokračujte tzv. lehkou konverzační výměnou, což je běžný hovor sloužící k uvolnění napětí: „Dáte si něco na pití? Našla jste kabinet dobře? Jaký byl den ve škole?“ Hlídejte délku této výměny a mějte na paměti, že cílem této fáze rozhovoru není detailně rozebrat počasí nebo výsledky fotbalového zápasu, ale vzájemně se na sebe naladit.

2. Vymezení vnějších podmínek

Pokud iniciujete schůzku vy, nejdříve jasně vymezte téma hovoru: „Dneska jsme se potkali, protože bych s Tebou chtěla mluvit o Tvém chování ke spolužákům v poslední době. Vím, že se událo …“ Dále vymezte čas, který máte na rozhovor: „Na naše povídání budeme potřebovat asi hodinu. Je to tak pro vás v pořádku?“ Podejte další potřebné informace, např. jak budete zacházet

s informacemi, které se v průběhu rozhovoru dozvíte, koho budete informovat o výsledku vašeho jednání, kdy a kde bude k dispozici zápis.

3. Orientace v situaci – zjišťování a zpřesňování informací

Zjistěte co nejvíce o chování nebo o situaci, které jsou předmětem rozhovoru: “Říkáš, že otravuješ svoje spolužáky a paní učitelce se to nelíbí. Jak vypadá, když někoho otravuješ? Jak se to seběhne? Jak na to reagují kluci? Jaký je to pak pro Tebe?“ Pokud je to možné, zohledňujte i to, co se daří: „Všimla jsem si, že se střídá období, kdy si domácí úkoly plníš a kdy ne.“

Je třeba důsledně rozlišovat mezi fakty a interpretacemi či nálepkami. Dítě, které zapomnělo čtyřikrát v týdnu domácí úkol nebo pomůcky, není lajdák, nedbalec nebo hyperaktivní. Chování lze řešit, nálepky nikoli!

Mějte na paměti, že lidé odlišně vnímají to, co se stalo, co je pravda a co pravda není, co je podstatné a co ne. Účelem tohoto kroku tedy není hledat pravdu, ale vzájemně si sdělit svoje vnímání situace. Mělo by tedy zaznít, jak situaci vidí učitel, jak situaci vidí žák, jak situaci vidí rodič (tip: používejte já-sdělení).

Cílem tohoto kroku je získat pro všechny zúčastněné maximum informací důležitých pro porozumění situaci – ne odhalit příčiny a označit viníka!

Na závěr tohoto kroku je třeba formulovat, co konkrétně budeme řešit.

<u>Otázky, které můžeme použít:</u>

- Kdo si ještě všiml, že něco není v pořádku?
- Kdy se to projevuje, kdy ne?
- Kdo na problémové chování reaguje nejvíce, kdo nejméně? Komu vadí, komu ne?
- Jak si vysvětluješ, že k tomu došlo?
- Co se změnilo, když to začalo?
- Jaké důsledky to pro tebe má?
- Kdo si toho poprvé všiml?
- Jak tu situaci vidíš ty?
- Co už jste vyzkoušeli? Co už jsi udělala pro to, aby se to změnilo?

4. Stanovení cílů spolupráce

Jestliže mají účastníci rozhovoru různé potřeby a cíle, je třeba nejprve formulovat společný cíl tak, aby zohledňoval potřeby všech zúčastněných.

Postupně odhalujte klientovy zájmy, motivy, hodnoty a potřeby. Porozumění potřebám často změní pohled na problém a posílí ochotu hledat řešení. Klient bude více motivovaný spolupracovat, když bude vědět, v čem je pro něho změna výhodná např. neztratí renomé v kolektivu, dostane se na střední školu bez přijímacích zkoušek. V tomto kroku přesouváme pozornost z minulosti do budoucnosti.

<u>Otázky, které pomáhají formulovat cíle</u>:

- Jaká máte očekávání od naší schůzky?
- O čem bychom měli mluvit?
- Co potřebujete, aby se změnilo? Co potřebujete, aby bylo jinak?
- Co bys potřeboval, aby se během našeho rozhovoru vyřešilo?
- Co je cílem našeho setkání (naší diskuse)?
- Jak by to vypadalo, kdyby byla situace vyřešená?
- Podle čeho poznáme, že se cíl daří plnit?

Cíl formulujte pozitivně: Petr vyrušuje a zapomíná. Negativně formulovaný cíl říká, co Petr nebude dělat. „Nebudeš vyrušovat a napomínat“. Pozitivně formulovaný cíl nabízí Petrovi alternativu, co má dělat místo toho: „V hodinách dávat pozor a chodit do školy připravený.“

Při formulování cílů dodržujte pět pravidel tzv. SMART cílů, které mají být:

1. **s**pecifické, tj. cíl by měl být jasně, konkrétně a srozumitelně formulován
2. **m**ěřitelné, tj. mělo by být specifikováno, podle čeho poznáme, že se cíl daří realizovat a jasně stanoveno, jak budeme kontrolovat průběh plnění dohodnutého plánu
3. **a**mbiciózní, tj. cíl představuje výzvu, přinese změnu, ale zároveň je dosažitelný
4. **r**ealistické, tj. máme prostředky a zdroje cíl realizovat a dosáhnout požadované výsledky
5. **t**ermínované, tj. je stanoveno od kdy do kdy bude cíl plněn

Příklad SMART cíle, který byl formulovaný pro situaci řešenou ve školním prostředí:

> Petr sníží počet nesplněných domácích úkolů. V průběhu jednoho týdne může zapomenout dvakrát. V pátek se Petr potká s třídním učitelem a společně podle zápisů v třídní knize zhodnotí, jak se Petrovi dařilo stanovený cíl plnit.

Pozor! Někdy si můžeme stanovit i to, že za daný časový úsek nedojde ke zhoršení chování nebo situace.

5. Hledání řešení

Cílem tohoto kroku je hledat taková řešení, která by uspokojovala zájmy a potřeby všech zúčastněných, představovala dohodu nebo kompromis. O dohodě mluvíme tehdy, jestliže řešení situace umožňuje všem zúčastněným získat to, co potřebují, aniž by něco ztráceli. Pro kompromisní řešení je typické, že všichni zúčastnění něco získávají a něco nedostanou nebo ztrácejí; oblasti ztrát musejí být všemi přijaté, jinak řešení nebude fungovat.

V této fázi podněcujte komunikačního partnera k tvůrčímu, kooperativnímu přístupu a udržujte proces zaměřený na budoucnost. Můžete využít např. metodou brainstormingu, při které zúčastnění navrhují co nejvíce možných řešení. V této fázi přijímáme všechny návrhy, které jsou vysloveny, bez ohledu na jejich adekvátnost. Klady a zápory každého návrhu se hodnotí až po skončení brainstormingu. Hodnocení návrhů v průběhu brainstormingu vede často k zastavení tvůrčí atmosféry. Výsledkem této fáze je soupis všech možných řešení.

<u>Otázky ke konstruování možností:</u>

- Kdo by ti mohl pomoct? Jak bych Ti mohl/-a pomoct já? Co pro to můžeš udělat sám?
- Čím to bylo, že se ti to v minulosti podařilo zvládnout?
- Co bys poradil někomu v podobné situaci, v jaké jsi teď ty? Jak by to mohl řešit?
- Co byste chtěli ponechat a co změnit?
- Jak ostatní poznají, že problém už je pryč? Jak to poznám já? Jak to poznáte vy?

6. Dohoda o realizaci řešení

V této fázi stanovte kriteria pro hodnocení jednotlivých návrhů, která zohledňují zájmy a potřeby všech zúčastněných. K vytvoření plánu použijte ten návrh, který se nejvíce blíží potřebám všech zúčastněných. V této fázi můžete korigovat reálnost nabízených řešení: „To snad ani není možné, aby ses učil celé odpoledně. To bys pak neměl ani čas se jít proběhnout nebo jít na fotbal."

Dohodnutý postup řešení musí být specifický a konkrétní. Mělo by být jasné, kdy se začne uskutečňovat, kdy a jak bude hodnocena jeho efektivita. Mnozí učitelé dávají přednost plánu ve formě dohody podepsané žákem i učitelem. Dobrá dohoda musí být jednoznačná a pro všechny srozumitelná, konkrétní, měřitelná, časově omezená a prakticky uskutečnitelná. Měla by počítat se všemi zainteresovanými a brát v úvahu okolnosti situace. Je konsensuální. Nevyvolává nebezpečí konfliktu. Uspokojuje všechny účastníky.

7. Ukončení

V závěru rozhovoru věnujte prostor rekapitulaci setkání a shrňte, na čem jste se domluvili, s čím se rozcházíte a co budete řešit příště: „Zkus, prosím, zopakovat to nejdůležitější o čem jsme si teď povídali." nebo „Potřebuji se ujistit, že oba víme, na čem jsme se dohodli. Můžeš, prosím, říct co to bylo?"

Nezapomínejte na ocenění: „Jsem ráda, že se nám podařilo společně vymyslet způsob, kterým lze situaci zlepšit." nebo „Děkuji za váš zájem a množství návrhů, se kterými jste v průběhu našeho rozhovoru přicházel. Vnímám, že máte opravdový zájem situaci zlepšit a těší mě to."

Podejte jasné instrukce do příště: kde a kdy se potkáte, kdo koho bude kontaktovat a za jak dlouho, způsob, jak se budete kontaktovat, atd.

Tipy pro zvládání obtížných komunikačních situací

Agresivní komunikace

- Neberte si klientův hněv osobně, třebaže máte pocit, že je namířen proti vám, pokuste se to vydržet a pochopit klienta.
- Nechte komunikačního partnera o své zlosti mluvit: „Co vám na celé situaci vadí nejvíc?" Vyjádření pomůže zpracování emoce.
- Hodně zrcadlete: „Vnímám, že vás vzniklá situace rozzlobila." a legitimizujte: „Máte právo se zlobit."
- Mluvte v kratších větách.
- Pozor na dlouhý oční kontakt, který může konflikt ještě více eskalovat.
- Vyhněte se soudům o vhodnosti takového chování.
- Vyjadřujte své potřeby: „Mám zájem situaci řešit a zajímají mě vaše stanoviska, pojďme tedy situaci vyřešit v klidu."
- Použijte jazyk volby: „Můžeme pokračovat v rozhovoru, nebo rozhovor můžeme přesunout na jindy, až budeme oba připraveni situaci rozebrat v klidu."
- Dávejte návrhy na konstruktivní zvládnutí situace: „Vidím, že vám na tom záleží a chcete situaci řešit. K řešení se společně nejsnáze dobereme, když si v klidu sdělíme svoje stanoviska. Můžeme se tak domluvit?"
- Projevujeme snahu vyslechnout námitky a zájem o důvody nedorozumění.
- V případě nepřímo projeveného nepřátelství se zajímáme o příčiny nízké důvěry, malé spolupráce: „Zdá se mi, že se do komunikace příliš

nezapojujete. Zajímalo by mě, co by vám pomohlo se více podílet na řešení situace vašeho syna?“

Málo mluvící komunikační partner

- Používejte otevřené otázky. Zaměřujte se na očekávání, potřeby a cíle komunikačního partnera.
- Nebojte se ticha.
- Reflektujte a zrcadlete: „Vidím, že nic neříkáš, asi nemáš chuť o tom mluvit.“
- Nabízejte možnosti, co asi mlčení může znamenat.
- Všímejte si svých pocitů: Máte vztek? Cítíte lítost? Co potom máte tendenci dělat? Chodíte kolem klienta po špičkách a máte strach něco říct? Nebo se Vám chce nadávat, vyčítat, nebo obviňovat? Nic z toho nebude fungovat!
- Zbytečně setkání neprotahujte.
- To, že klient nemluví, neznamená, že vás neposlouchá.
- Sami mluvte také méně – „zaplnit“ ticho není vaším úkolem.
- Pracujte s hlasem: ztište se, zvolněte tempo řeči, posaďte hlas níž.
- Je potřeba získat důvěru a to chce čas. Začněte třeba několika krátkými setkáními, které mohou probíhat i formou rozhovorů na chodbě.
- Nabídněte jinou formu komunikace např. využití kresebných technik.
- Ptejte se: „Je někdo jiný, s kým by sis o tom chtěl popovídat? Je někdo, koho bys chtěl k našemu rozhovoru přizvat? Chceš, abych si o tom promluvila s…?“

Pláč v komunikaci

- Je znakem emocí a zážitku, ale i vtažení do kontaktu.
- Uvolňuje napětí a může přivodit změnu.
- Nechte komunikačnímu partnerovi prostor, nepřebírejte odpovědnost, nepečujte příliš. Dejte najevo, že pláč je přirozenou součástí toho, co se děje.
- Můžete pomáhat pojmenovat, o čem pláč je, s čím souvisí, jak ovlivňuje realitu komunikačního partnera.
- Dejte najevo, že každá situace má řešení a když se to tak může jevit, není beznadějná.

Silné emoce, tzv. zaplavující

- Některá témata mohou vyvolat velmi silnou emoci, která jakoby „zaplavovala“ – stává se tím jediným, co si člověk v dané chvíli uvědomuje. Tyto situace jsou přirozené, jestliže se jedná o závažné životní okolnosti. Někdy však přetrvávají, i když okolnosti pominuly. Emoce, jakkoli silné, často odezní samy.
- Komunikačnímu partnerovi může ublížit nálepka nebo projevený strach. Na druhé straně nám nemusí být příjemné, být svědkem takového zaplavení a můžete mít potřebu se ze situace stáhnout.
- Pokuste se zůstat, citlivě pojmenovat souvislost a u velmi silných emocí nabídnout citlivě kontakt s odborníkem: „Lidem v podobné situaci může pomoci, když požádají o pomoc někoho, s kým by mohli tyto věci sdílet a hledat, jak je řešit nebo zmírnit. Může to být blízký

přítel, ale třeba také psycholog.“ Obdobnou intervenci můžeme použít všude tam, kde bychom rádi doporučili kontakt s odborníkem.

Manipulativní komunikace

- Lidé, kteří používají manipulaci v komunikaci, vyvolávají pocit viny, závislosti, dávají najevo, že komunikační partner nesmí mít vlastní názory nebo je měnit. Odpovědnost za chování a jeho důsledky přenáší na ostatní. Komunikují nepřímo, odpovídají neurčitě, mění téma uprostřed hovoru a podle toho, jak se jim to hodí. Manipulaci v komunikaci také poznáte podle toho, že najednou zjistíte, že děláte, co nechcete a neděláte, co jste chtěli.
- Důsledně se držte věcné roviny komunikace, zaměřujte se na popis situace a hledání řešení.
- Buďte klidní a trpěliví. Nedávejte si za danou situaci vinu a neomlouvejte se za něco, za co nemůžete.
- Upozorňujte na hranice vašich možností a na odpovědnost, kterou nese komunikační partner. Nebojte se odmítnout, říci ne.
- Dbejte na respektující formulace, protože příliš direktivní nebo necitlivé formulace u komunikačního partnera posilují potřebu bojovat a mohou manipulativní komunikaci zesílit.

Mansio v. o. s.
Brožíkova 24, Brno 63800
E-mail: info@mansio.cz
Tel.: +420 739 803 408

Nabídka vzdělávání pro pedagogické pracovníky

(kurzy akreditované MŠMT Č.j.: 3939/10-25-70)

Komunikace se žáky a rodiči v obtížných situacích

Termín konání: 10.11. 2010 od 8.30 – 17.30 (10 hodin)
Určeno: učitelé, výchovní poradci
Lektorky:
Mgr. Michaela Širůčková, Ph.D.
PhDr. Miroslava Štěpánková, Ph.D.
Cena kurzu: 1360,- kč

Cílem kurzu je osvojení komunikačních postupů vedoucích k úspěšnému zvládání komunikace s žáky a rodiči. Účastníci získají vhled do interakčního modelu komunikace, naučí se využívat komunikační nástroje a získají tipy pro jejich využití v praxi.

Podpora, sebepodpora a osobní rozvoj jako prvky psychohygieny učitele

Termín konání: 1.12.2010 a 12.1.2011 od 8.30 – 16.30 (16 hodin)
Určeno: učitelé
Lektorky:
Mgr. Michaela Širůčková, Ph.D.
PhDr. Miroslava Štěpánková, Ph.D.
Cena kurzu: 2410,- kč

Cílem kurzu je osvojení postupů práce se sebou a na sobě, které vedou k posílení profesního sebevědomí a sebeúcty, uvědomění osobních hranic a redukci stresu. Účastníci se naučí pracovat s technikami psychohygieny pro osobní rozvoj a získají tipy pro využití psychohygienických zásad při práci s žáky.

Efektivní cesty řízení lidských zdrojů ve školách

Termín konání: 1.12.2010 a 19.1. 2011 od 8.30 – 16.30 (16 hodin)
Určeno: vedení škol
Lektorka:
Mgr. Magdalena Valášková
Cena kurzu: 3200,- kč

Kurz nabízí praktickou aplikaci poznatků psychologie řízení lidských zdrojů pro potřeby vedení školy. Zaměřuje se na propojení strategie rozvoje školy se strategií vedení zaměstnanců prostřednictvím formulace kompetenčních modelů a důrazu na rozvoj zaměstnanců. Účastníci si osvojí metodu hodnotících pohovorů jako nástroj podpory rozvoje a aktivaci a mobilizaci zdrojů jednotlivých zaměstnanců.

Zvýšení potenciálu a výkonnosti zaměstnanců: využití koučování ve školním prostředí

Termín konání: 3.11.2011 od 8.30 – 16.30 (8 hodin)
Určeno: vedení škol
Lektorka:
Mgr. Magdalena Valášková
Cena kurzu: 1900,- kč

Cílem kurzu je seznámit účastníky s koučováním jako metodou podpory rozvoje potenciálu a zvyšování výkonnosti zaměstnanců, zejména učitelů. Frekventanti budou seznámeni se základními principy koučování, naučí se vést koučovací rozhovor v základním schématu GROW, stanovovat SMART cíle, orientovat se na řešení problémů, přispívat ke zvyšování důvěry, uvědomění a odpovědnosti u koučovaného.

Práce s nemotivovanými žáky: cesty zvýšení jejich motivace a výkonu

Termín konání: 24.11.2010 a 26.1.2011 od 8.30 – 16.30 (16 hodin)
Určeno: učitelé, výchovní poradci
Lektorky:
Mgr. Michaela Širůčková, Ph.D.
PhDr. Miroslava Štěpánková, Ph.D.
Cena kurzu: 2410,- kč

Kurz uvádí účastníky do problematiky práce s nespolupracujícími nebo nemotivovanými žáky a zaměřuje se na možnosti jejich podpory. Tématem kurzu je reflexe odpovědnosti a role žáka, učitele, rodiče, práce s motivací všech zúčastněných, podpora rozvoje žáka prostřednictvím rozhovoru, technik dodávání odvahy, využití prvků koučování a dalších technik, které podporují iniciativu a odpovědnost na straně dítěte, zvyšují vnitřní motivaci a posilují sebevědomí dítěte.

Přihláška:
stepankova@mansio.cz
Podrobnosti na: **www.mansio.cz**
Kontaktní osoba: **PhDr. Miroslava Štěpánková, Ph.D.**
Místo konání: Vzdělávací středisko CDV MU Nádražní 58, Šlapanice u Brna.

ORIENTACE

základní evaluace

Dotazníkové šetření mapující oblasti vlastního hodnocení školy daných vyhláškou 15/2005Sb.

- zjistíme spokojenost rodičů s programovou nabídkou školy
- zmapujeme spokojenost učitelů, vychovatelů, pedagogických asistentů, žáků a rodičů s materiálním vybavením školy
- zjistíme, jak žáci a jejich rodiče vnímají převažující styl výuky a vedení třídy
- poskytneme zpětnou vazbu na to, jak se přístup učitelů odráží na psychosociálním klimatu ve třídě
- zmapujeme využívané prostředky komunikace školy s rodiči a jejich efektivitu
- zhodnotíme přínos školního poradenského pracoviště pro podporu žáků
- poskytneme vedení školy zpětnou vazbu od pedagogických pracovníků na způsob jejich řízení
- zjistíme, jak učitelé vnímají klima školy, spolupráci v rámci pedagogického sboru, jejich spokojenost s pracovními podmínkami

  - Do šetření na ZŠ zahrneme žáky 3. ročníků, 5. ročníků, 7. ročníků a 9. ročníků, jejich rodiče, kompletní pedagogický sbor a vedení školy.
  - Do šetření na SŠ zahrneme studenty napříč všemi ročníky.
  - Doba vyplňování pro žáky, rodiče a učitele je jedna vyučovací hodina.

Cena 24 800,- Kč

ŽIVOT TŘÍDY

detailní diagnostika psychosociálního klimatu třídních kolektivů

Zjišťuje

- pozici žáka ve třídě
- kvalitu vztahů mezi žáky ve třídě
- způsob prožívání vztahů se spolužáky z pohledu jednotlivých žáků ve třídě
- prožívanou zátěž ve stěžejních oblastech života jednotlivých žáků a způsoby, kterými se vyrovnávají se svými problémy
- úroveň motivace ke školní práci
- kvalitu výchovné interakce učitele se třídou

Získáte

- podrobné informace o vztazích ve třídě z hlediska kvality i kvantity
- přehled o rizikovém chování žáků dané třídy
- informace umožňující rozkrýt případné problémy s chováním, se záškoláctvím, neprospěchem atd.
- podklady pro cílené plánování preventivních aktivit se třídou
- zpětnou vazbu na efektivitu aktivit zaměřených na práci s třídními kolektivy
- možnost optimálně rozdělit žáky do tříd při vytváření nových tříd
- strategicky restrukturovat třídy s ohledem na potřeby školy
- anonymizované výsledky můžete využít v evaluační zprávě

- Zohledňujeme pohled žáků a třídního učitele. Vhodné již pro žáky 3. ročníků ZŠ.
- Žáci vyplňují dotazníky s pomocí našich pracovníků školených pro práci s třídními kolektivy. Maximální doba vyplňování pro žáky i třídní učitele jsou dvě vyučovací hodiny.
- Víme, že diagnostika třídy je vždy jen prvním krokem na cestě ke změně. Součástí naší nabídky je úvodní schůzka s třídními učiteli vybraných tříd. Následují konzultace, kde sdělíme výsledky a navrhneme ideální intervenční a preventivní programy. V případě zájmu můžeme zajistit realizaci programu třídě „na míru“.
- Při diagnostice třídních kolektivů nelze postupovat anonymně. Společnost Mansio v.o.s. bude držitelem osobních údajů respondentů, zajišťuje nakládání s daty v souladu se zákonem 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.
- Dodržujeme etické standardy psychologického poradenství a dbáme na to, aby vedení školy a třídní učitelé eticky nakládali s výstupy našeho šetření.

Cena 16 800,- Kč
(zahrnuje diagnostiku čtyř třídních kolektivů)