

KRÍZOVÁ KOMUNIKÁCIA V ŠKOLE

Katarína Winterová



**Efektívny, praktický a pomáhajúci štýl komunikácie pedagóga
s rodičmi žiakov pri riešení problémov**

RAABE

PAEDDR. KATARÍNA WINTEROVÁ

KRÍZOVÁ KOMUNIKÁCIA V ŠKOLE

Efektívny, praktický a pomáhajúci štýl
komunikácie pedagóga s rodičmi žiakov
pri riešení problémov

RAABE

Dr. Josef Raabe Slovensko, s. r. o.
Odborné nakladateľstvo
Člen skupiny KLETT
Heydukova 12 – 14, 811 08 Bratislava

Telefón: 02/3266 1840
E-mailová adresa: raabe@raabe.sk
www.raabe.sk
www.skolskyportal.sk

Konateľka spoločnosti: Mgr. Miroslava Bianchi Schrimpelová

Copyright:
© Dr. Josef Raabe Slovensko, s. r. o., 2023
© Autor

Všetky práva vyhradené.

Všetky práva vyhradené. Žiadna časť tohto diela nesmie byť reprodukováaná alebo prenášaná v akejkoľvek forme alebo akýmkoľvek spôsobom, elektronickým alebo mechanickým vrátane fotokópií, nahrávaním alebo akýmkoľvek dostupným prenosom informácií bez písomného súhlasu nakladateľstva Dr. Josef Raabe Slovensko, s. r. o., okrem recenzií, kde sú citované krátke pasáže na účely zaradenia recenzie do časopisu, novín alebo vysielania.

Autor:
PaedDr. Katarína Winterová

Grafik:
Radovan Sečkář | olioli design, s. r. o.

Manažérka projektu:
PaedDr. Zuzana Kadlečíková, PhD.

ISBN 978-80-8140-853-3
Vydanie: 2023 | prvé

Obsah	Strana
Použité grafické symboly	4
Úvod	5
1. Posol zlých správ	6
1.1 Dá sa posol zachrániť?	8
2. Komunikácia	12
2.1 Čo bráni komunikácii	13
2.2 Efektívna komunikácia	15
3. Nenásilná komunikácia	19
4. Umenie počúvať	28
4.1 Úrovne počúvania	29
5. Empatia a asertivita	32
6. Kríza a konflikt	38
6.1 Kríza	38
6.2 Konflikt	41
6.3 Stratégie riešenia a zvládania konfliktov	42
7. Ako reagujeme v emočne napätých situáciách	45
8. Emócie	49
9. Čo sa deje, keď...?	55
9.1 Čo sa deje, keď je dieťa ohrozené samovraždou?	55
9.2 Čo sa deje, keď sa v mojej triede vyskytne šikanovanie? ..	58
9.3 Čo sa deje, keď sa môj žiak sebapoškodzuje?	64
9.4 Čo sa deje, keď môj žiak zažíva rozvod rodičov?	67
10. Krízová komunikácia	72
10.1 Koučovací prístup	77
Záver	82
Zoznam použitej literatúry	83

Použité grafické symboly



Otáznik: otázka, ktorá je zodpovedaná v príslušnom texte



Vykričník: pozor, dôležitá informácia



Žiarovka: tip, dobrá rada, odporúčanie pre prax



Napr.: príklad, konkrétna situácia



Vzor: ukážka, praktická aplikácia



Poznámky: priestor na vaše poznámky a postrehy

Úvod

Chcela som jej niečo povedať, bola som veľmi nahnevaná – čo si to dovoľuje? Vedela som však, že musím byť ticho, inak by som asi vybuchla. A to nemôžem. Tak som ju len sledovala a počúvala som, ako hádže vinu zo zlého prospechu svojho dieťaťa na mňa. Počúvala som, že som zlá učiteľka a že sa na mňa bude sťažovať.

V hlave mi vírilo množstvo myšlienok a tep sa mi zrýchľoval. Bola som však ticho a hľadala odstup od emócií a prívahu nahnevaných slov. Nechcela som sa nechať vtiahnuť do tohto konfliktu. Veď ja som sa nechcela s nikým hádať! Chcela som pomôcť svojmu žiakovi a porozprávať sa s jeho rodičmi. Prečo tu ale teraz ticho sedím a sledujem, ako sa rozhovor vyvíja úplne iným smerom...?

Čo myslíte, ako sa skončil tento rozhovor? Stal sa niekto víťazom alebo boli obe strany porazené? Ako by ste ho viedli ďalej? Ako by ste sa zachovali? Čo by ste (ne-) povedali, čo by ste spravili?



Takéto a ešte mnoho iných konfliktných a krízových rozhovorov čaká na každého človeka, ktorý pracuje s deťmi a dospelými. Konflikty sú totiž súčasťou ľudského nažívania. Zdanlivo obyčajná komunikácia o problémoch dieťaťa sa môže ľahko zvrtnúť do veľkého nedorozumenia, hádky či osočovania.

Čo s tým? Ako sa zachovať?

V tejto publikácii sa dozviete, čo sa deje v človeku, ak prežíva krízu, konflikt, strach či hnev. Dozviete sa, ako rozumieť emóciám a ako počúvať druhého. Ale aj to, ako si zachovať nadhľad a ako komunikovať problémy a viesť krízovú komunikáciu.



1. Posol zlých správ

V dávnych časoch vládol panovník, ktorý dlhé roky viedol vojnu so susednou krajinou. Jedného dňa si povedal, že už stačí a že chce dlhotrvajúcu vojnu ukončiť – ako inak – víťazstvom. A tak sa rozhodol, že do vojny pošle všetkých bojaskopných mužov zo svojej krajiny. Víťazstvo musí byť jeho!

A tak sa aj stalo, do boja sa vychystala nová silná armáda, ktorá bola odhodlaná bojovať. O pár týždňov neskôr sa však na bojisku stal zvrat a všetci muži, ktorí bojovali za kráľovo víťazstvo, padli. Všetci, až na jedného jediného. Tým bol posol. Jeho úlohou vo vojne totiž nebolo bojovať, ale z diaľky sledovať, ako sa vyvíjajú boje, kto vyhráva a kto prehráva. Musel byť nachystaný rýchlo podať posolstvo o stave vojny. A tak, keď tento posol videl, že armáda padla, rozbehol sa naspäť do svojej krajiny, aby zvestoval túto správu.

Bežal celý deň aj noc. Prekonal mnoho kilometrov, keď s vypätím všetkých síl dobehol na kráľovské nádvorie a zakričal: „Kráľu! Kráľu! Prehrali sme vojnu!“ Keď to kráľ počul, nemohol tomu uveriť a veľmi sa nahneval.

Viete, čo sa stalo ďalej? Kráľ dal posla popraviť. A tak padol aj ten úplne posledný z celej armády. Posol je mŕtvy – priniesol zlú správu.

Prečo však kráľ zabil posla, ktorý nič nespravil, len oznámil zlú správu? Prečo takto zareagoval? Čo sa v skutočnosti udialo? Kráľ si nevedel správu vysvetliť a nevedel pochopiť, ako sa to mohlo stať.

Keby sme si jeho reakciu vysvetlili dnešnou rečou, tak jeho mozog nevedel pochopiť a analyzovať túto správu. A preto, aby ju dokázal pochopiť a prijať, začal hľadať skratky – súvislosti, ktoré by mu vysvetlili (odôvodnili), prečo sa to tak stalo. Najjednoduchším (a nelogickým) vysvetlením bolo, že

za prehratú vojnu môže posol zlých správ. Prehru mu teda zosobnil a popravil ho.

Tento príbeh sa naozaj stal. Žiaľ, nie jeden, ale mnohokrát sa v našich dejinách zopakoval. Poznáme ho ako *shooting the messenger*.

Každá práca so sebou prináša situácie, ktoré si vyžadujú, aby sme (ste) oznámili zlú správu – tak aj v učiteľstve, keď komunikujeme nielen so žiakmi, ale aj s rodičmi. A aj keď za zlé správy nenesieme osobnú zodpovednosť, často by sme sa im najradšej vyhli a vôbec sa o nich nerozprávali. Vnímame, že ťažké témy sú vyčerpávajúce a neodovzdávame ich druhým radi. Mnohokrát sa chcťiac-nechťiac stávame poslami zlých správ.

Práve *shooting the messenger* hovorí o tom, že ak sme v role zlého posla, je nám táto rola nepríjemná a obávame sa rôznych reakcií protistrany. **Ludia sú totiž náchylní hnevať sa na tých, ktorí im hovoria veci, ktoré nechcú počuť – čiže strieľajú do posla.** Často je to aj v školstve, keď sme konfrontovaní s rôznymi reakciami od rodičov. Hovoríme im nielen pozitíva o ich deťoch, ale aj tienisté stránky, upriamujeme pozornosť na oblasti, ktorým sa treba viac venovať, ktoré by bolo treba vylepšiť... a následne prichádzajú rôzne reakcie, postoje a rôzne slová.

Ako vysvetliť tento postoj voči „poslom zlých správ“ a ako s tým pracovať?



Každý z nás ľudí má veľkú potrebu porozumieť a pochopiť udalosti, ktoré sa dejú jemu a jeho blízkym. Porozumieť udalostiam, ktoré sú neočakávané a ktoré sú negatívne (napríklad aj zlé hodnotenie, ale aj oznámenie náhlejši smrti, nevhodné správanie...). Aby sme tieto udalosti a správy pochopili, vytvárame si súvislosti medzi príbehmi, vecami a súvislosti medzi vzťahmi. Keď sa teda dozvieme zlú správu, v našom mozgu sa aktivuje potreba pochopiť ju a dať jej zmysel. Túto potrebu naplníme tým, že vytvoríme príčiny/dôvody, kto za to môže,

kto zlyhal a prečo sa to tak stalo. Kľúčovým prvkom k týmto príčinám a dôvodom je **pridanie viny**. Teda vinu – príčinu zosobníme poslovi zých správ.

A tak aj bez toho, aby sme chceli, keď rodičom oznamujeme, že ich dieťa neprospieva, že sa mu nedarí nadväzovať priateľstvá, že je agresívne, že sa sebapoškodzuje alebo sa nevhodne správa, sme poslami zých správ. Vieme, že sa tomu nedá vyhnúť. Preto je dôležité, akým spôsobom komunikujeme zlé – ťažké a nepríjemné správy. Pretože nielen obsah, ale aj forma je nesmierne dôležitá. To, ako druhí príjmu informáciu, nezávisí len od nich, ale aj od nás poslov.

1.1 Dá sa posol zachrániť?



Dá sa posol zých správ zachrániť? Je možné, aby nositelia – oznamovatelia zlej správy neboli v nemilosti druhej strany?

Áno, je možné zachrániť posla zých správ, a to aj napriek tomu, že nie je možné neoznamovať zlé správy. **Ukazuje sa, že dôležitý je spôsob, akým sa tieto správy oznamujú.**



Ako na to?

Vlastne úplne jednoducho, a to pridať k zlej správe – k negatívnej spätnej väzbe aj kúsok pozitívnej spätnej väzby. A tak práve táto podkapitola je venovaná spätnej väzbe a tomu, ako ju nielen podať, ale aj ako na ňu zareagovať.

Spätná väzba

Ľudský mozog potrebuje na svoje správne fungovanie a zlepšovanie dostávať spätnú väzbu. Hoci väčšina z nás spätnú väzbu vníma ako negatívnu, vďaka nej dokážeme vylepšiť naše správanie, konanie a myslenie. Potrebujeme ju nielen vo forme slovného hodnotenia, ale aj vo forme potvrdenia, uistenia, ocenenia či uznania. Zaujímavosťou je, že ak nedostávame spätnú väzbu, často sa cítime nerešpektovaný a nepovšimnutý. Chýba nám totiž práve to uznanie, ocenenie, potvrdenie. Spätná väzba teda nie je len zlá alebo len dobrá.