

Vážená paní učitelko, vážený pane učiteli,



od doby, kdy jsem přijala úkol napsat úvodní slovo na téma význam a kvalita komunikace učitelů a pedagogických pracovníků s klienty, jsou mé dny poznamenány mírnou nervozitou a napětím. Opakovaně totiž přemýšlím o tom, jestli je vůbec možné ve vztahu a v komunikaci na úrovni učitel – rodič (klient), zásady takzvaného klientského servisu uplatnit. Ve všech organizacích, v nichž jsem dosud zaměstnanec s pravidly klientského servisu seznamovala, nebylo o potřebnosti těchto forem a metod komunikace pochyb. Je přece jasné, že obchodník musí své chování k zákazníkům usměrňovat a přizpůsobovat, jinak nic neprodá. Také bankovní úředník pod neustálým tlakem „udržet si klienta“ řídí svůj přístup ke klientům přísnými pravidly. Ale klientský přístup aplikovaný ve škole? Nevím. Možná se mýlím, možná jde jen o mou osobní zvláštnost, ale vím to o sobě jistě: V komunikaci s učiteli, do níž vstupuji jako rodič, jsem to já, kdo se velmi kontroluje a váží slova. Hlavní myšlenkou, která ovlivňuje mé jednání s učiteli, je věta: Buď opatrná, ať jim (svým dětem) ještě nepřitížíš! Ne, že by mé děti byly nějakými „dárčky“, to ne. Jen

se mi v těchto situacích jaksi znovu vrátí mé osobní zkušenosti a zážitky z minulosti. Učitelé totiž rozhodovali o tom, jakou známkou budu hodnocena. A tyto známky ovlivňovaly mou profesní budoucnost i mé sebevědomí. Byli to vždy učitelé, kteří měli tak nějak „navrch“. Proč by se tedy měli učitelé chovat „klientsky“?

Zážitek z minulého týdne mi však pomohl tak, že o nutnosti zvyšování kvality komunikace učitelů se svými klienty – rodiči nepochybuji. Můj syn se účastnil školního kola recitační soutěže. Bohužel mi neřekl, že soutěž proběhne až po vyučování a že přijde domů později. Doma v obvyklém čase nebyl, mobil nezvedal. Jistě to sami znáte, můj klid byl pryč. Ihned jsem na internetu vyhledala telefonní číslo na naši školu. Nikdo to na něm nebral. Na informacích o telefonních číslech mi nadiktovali další čtyři čísla: na první stupeň, na druhý stupeň, na družinu, na školníka. Na žádném z těch čísel však žádný člověk nebyl. Bylo půl třetí, můj syn nikde, komunikace se školou žádná. To však byla jedna z těch situací, kdy jsem jako rodič komunikaci s pracovníky školy nutně potřebovala. A ne ledajakou. Potřebovala jsem získat pro mě velmi důležité informace, potřebovala jsem chápat a empatický přístup, ochotu se mnou hovořit, potřebovala jsem uklidnit. Nedostalo se mi ničeho.

Vážení učitelé, neberte prosím můj krátký příspěvek v žádném případě jako stížnost. Můj syn se neztratil a v soutěži uspěl. Já jsem naší škole vděčná, že mu umožnila cítit se výborně. Jsem však přesvědčena, že zásady klientské komunikace a klientského přístupu do našich škol patří a že je v této oblasti stále co vylepšovat. My rodiče tyto vaše dovednosti velmi nutně potřebujeme!

*Edita Bosáková
psycholog a trenér v oblasti
měkkých dovedností
Kariérový a personální servis s. r. o.
Olomouc*

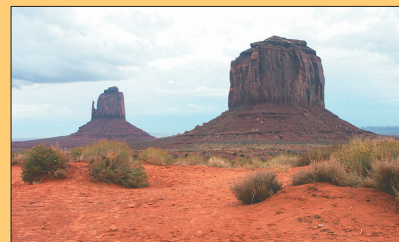
Z OBSAHU

- Rozbory hospodaření školských PO 2008
- Studijní stipendium Olom. kraje 2009



Ředitel SPŠ oděvní Jiří Snášel vás pozve do Prostějova na 9. ročník Doteků módy (str. 4)

- 3. ročník lyžařských závodů o pohár OK
- Školní plesy v Šumperku, Olomouci a Zábřehu n/M (strany 10, 17 a 18)



V Monument Valley na hranici mezi Arizonou a Utahem se natáčejí westerny (strany 6 – 8)

- SPŠ strojnická Olomouc má bronz ze soutěže „Poznej kvalitu, vyhráj kvalitu“
- Setkání v Belgii v rámci Projektu VODA



Zima a jaro v ZOO Olomouc (strana 9)

- 2. ročník halového tenisového a ping-pongového turnaje středních škol



V SVC Duha Jeseník připravili na jarní prázdniny dětem velmi zajímavý program (strana 19)