

DESET ZÁSAD KOMUNIKACE S RODIČEM Z ODLIŠNÉHO KULTURNÍHO PROSTŘEDÍ

Spolupráce mezi školou a rodinou z odlišného kulturního prostředí je jedním z předpokladů úspěšné integrace dítěte do školy, pozitivně ovlivňuje motivaci k učení a předchází případným výchovným problémům a nedorozuměním. Následující zásady komunikace mohou být pro učitele odrazovým můstkem pro vytvoření vzájemně korektních vztahů s rodiči z odlišného kulturního prostředí.

1. Přistupujeme k lidem z odlišné kultury nezaujatě (uvědomujeme si vlastní předsudky).

Každý z nás je formovaný kulturou, ve které vyrostl a žije, která ovlivňuje naše činy a pochopení světa okolo nás. Každý z nás bojuje s **předsudky a stereotypy**, jak svými vlastními, tak i okolí vůči němu samému. Je pouze na nás, jestli předsudkům a stereotypům dáme průchod nebo se s nimi rozhodneme skoncovat. Základem efektivní komunikace s lidmi z odlišných kultur je **sebereflexe a uvědomění si těchto limitů**, které nás omezují. V dnešním multikulturním světě se mnoho lidí pohybuje mezi více kulturami, a proto je velmi ošidné automaticky spojovat jedince s typickými atributy určité kultury. Každá osoba je formovaná mnoha faktory – vzděláním, znalostí jazyků, rodinným modelem, socioekonomickým statusem, přístupem k náboženství nebo možnostmi setkávání s jinými kulturami.

Nevytvářejme si domněnky a přistupujeme ke každému s otevřenou myslí. Čím více se o lidech z odlišných kultur dovíme, tím méně se budeme bát jich samotných nebo toho, co představují. Seznámení se odlišnou kulturou a pochopení kulturních rozdílů nás zbaví strachu a úzkosti z neznámého a otevře cestu k efektivní komunikaci.

- **VYVARUJME SE DOMNĚNEK A ŠKATULKOVÁNÍ**
- **SNAŽME SE RODINU POZNAT A POCHOPIT**

2. Věnujme čas úvodnímu setkání (budujme vztahy).

Soustředme se na vybudování vzájemně pozitivních vztahů s rodiči předtím, než budeme řešit školní výsledky a docházku dítěte. Pokud do naší třídy nastoupí nový žák, udělejme první **vstřícný krok**, pozvěme rodiče na neformální schůzku. Pokusme se navázat vzájemně **korektní vztahy** a vytvořit prostředí partnerské spolupráce. Základem nastavení dobré komunikace mezi učitelem a rodinou žáka z odlišného jazykového a sociokulturního prostředí je **vzájemná úcta a respekt**. Vyvarujme se toho, abychom vystupovali při prvním setkání z pozice autority a poučovali. Raději na začátek projevme empatii, zajímejme se o život rodiny a její situaci v České republice. Chovejme se k rodičům, jako k expertům, které budeme konzultovat, pokud se vyskytnou otázky ohledně vzdělávání jejich dítěte. My i rodiče dítěte jsme **na jedné lodi** a naším cílem je dobro dítěte, hladká integrace do školy a školní úspěch.

- **JSME S RODIČEM NA JEDNÉ LODI**
- **RODIČE BEREME JAKO EXPERTA NA DÍTĚ**

3. Naučme se správně vyslovovat jméno (respektujeme identitu).

Zeptejme se, jak se správně vyslovuje jméno rodiče a dítěte. Nevyjadřujme podiv nad tím, jak je těžké, odlišné a nezapamatovatelné. Jméno je **součástí identity a kultury**, odkud rodiče a dítě pochází. Naše snaha vyjadřuje respekt ke kultuře a je počátkem navázání dobrých vztahů. Pokud je jméno velmi neobvyklé a těžce zapamatovatelné, najděme si **mnemotechnickou pomůcku**. Požádejme dítě

a rodiče, aby nás opravil, pokud budeme jméno vyslovovat špatně. Nikdy jméno nepočesťujeme nebo dokonce dítě nepřejmenováváme českým jménem.

- **JMÉNO SPRÁVNĚ VYSLOVOVUJME**
- **NEPODIVUJME SE NAD ODLIŠNOSTÍ A OBTÍŽNOSTÍ**

4. Seznamme rodinu se životem školy (investujeme čas).

Během prvního setkání, udělejme s rodiči **krátkou obhlídku školy**, ukažme jim zásadní místa, kde se jejich dítě bude vzdělávat. Pro rozhovor zvolme klidné, příjemné místo, kde nás nebude nikdo rušit. Informujme je mimo jiné o mimoškolních aktivitách a **společných akcích pro děti a rodiče**. Pokud si nejsme jisti, že rodiče beze zbytku chápou, co jim sdělujeme, využíváme napříště raději služeb profesionálního tlumočnicka. Na rodinné příslušníky, známé rodiny nebo žáky školy se s požadavkem tlumočení obracíme pouze v nejkrajnějším případě.

- **POZVĚME RODIČE NA PROHLÍDKU ŠKOLY**
- **INFORMUJME O AKCÍCH PRO RODIČE A DĚTI**

5. Využijme služeb tlumočnicka (předcházejme nedorozumění).

Pokud se rozhodneme využít služeb tlumočnicka, jasně mu sdělíme před započítím schůzky své požadavky. Na začátku představme rodičům sebe a tlumočnicka a vysvětleme jim, jak bude schůzka probíhat. Komunikace probíhá mezi námi a rodiči. Tlumočnick sedí bokem. Sdělme rodičům, že pokud něčemu nerozumí nebo něco budou potřebovat zopakovat, stačí říct. Ujistěme je, že my stejně jako tlumočnick jsme vázáni **mlčenlivostí** a vše, co bude řečeno, zůstane důvěrné. Můžeme se na začátek rodičů zeptat, zda již využívali služeb tlumočnicka. Během schůzky **mluvme přímo s rodiči** a udržujeme s nimi **oční kontakt**. Neříkejme tlumočnickovi: „Zeptejte se jich...“ Promluvu rozdělujeme do krátkých úseků a dejme prostor tlumočnickovi, aby mohl vše přeložit. Vyjasňujeme si věci s rodiči nikoli s tlumočnickem. Rozhovor vedeme my a je naším úkolem nikoli tlumočnicka objasňovat a odpovídat na otázky.

- **Rozhovor řídíme my**
- **Mluvíme na rodiče nikoli na tlumočnicka**

6. Poskytněme raději více informací než méně (nepředpokládejme).

Berme v potaz, že rodiny z odlišného kulturního prostředí **nemají přístup k informacím** o chodu naší školy a českém vzdělávacím systému, které jsou běžně známé rodičům z majoritní společnosti. Znevýhodňuje to nejen je, ale i jejich děti. Jdeme do podrobností a **důkladně vysvětleme** vše od příchodu do školy a přezouvání přes odevzdávání domácích úkolů a omlouvání dítěte po důležitost zapojení do mimoškolních aktivit. Jasně sdělme rodičům svá očekávání ohledně spolupráce mezi rodinou a školou. Zároveň se zajímejme o jejich očekávání a obavy.

Poskytněme kontakt na osobu ve škole, na kterou se mohou rodiče obracet a která jim bude zprostředkovávat informace ze školy. Využijme služeb **adaptačního pracovníka**, který rodinám pomůže během prvních týdnů s integrací do školy a pomůže nastavit efektivní komunikační kanál. Nastavme četnost komunikace a způsob komunikace.

- **NEPŘEDPOKLÁDEJME, ŽE RODIČ MUSÍ VĚDĚT**
- **NASTAVME ZPŮSOB A ČETNOST KOMUNIKACE**

7. Přizpůsobme jazyk nerodilému mluvčímu češtiny (vzijme se do druhého).

Pokud se rozhodneme nevyužít služeb tlumočnicka, přizpůsobujeme tempo řeči nerodilému mluvčímu češtiny. V komunikaci pomáháme nejen **uzpůsobením tempa řeči**, ale také **pečlivou výslovností**. Mluvme v jednodušších větách raději než ve složitých květnatých souvětích. Dělejme pomlky, dejme rodiči čas, aby si slova mohl v hlavě přeložit a přizpůsobit obsah. Nemluvme nápadně pomalu, aby protějšek nezískal pocit, že vystupujeme z nadřazené pozice a povyšujeme se. Pokud rodič mluví příliš rychle nebo jeho přízvuk stěžuje porozumění, neváhejme zdvořile požádat o zopakování věty nebo zpomalení. V interkulturní komunikaci není třeba používat velká vzletná slova. Nejednoduší je držet se **nejobvyklejší a nejčastěji používané slovní zásoby**. Používejme pokud možno kratší slova. Usnadňme konverzaci tím, že se budeme s rodičem pravidelně střídat. Sdělme informace a své postřehy a dejme prostor rodiči, aby se vyjádřil. Nevedme dlouhé monology, ale sdělujme informace po menších úsecích a **ověřujeme porozumění**. Pokud si nejsme jisti, že rodič opravdu všemu porozuměl, raději klíčové informace nebo obtížnější čísla napíšme. Při písemné komunikaci platí stejné zásady jako při verbální komunikaci – stručně, jasně, výstižně.

- **PŘIZPŮSOBME TEMPO A SLOVNÍ ZÁSOBU RODIČI**
- **VYVARUJME SE DLOUHÝCH MONOLOGŮ**

8. Využívejme metodu aktivního naslouchání (napomáhejme komunikaci).

Základem interkulturní komunikace je, aby se učitel i rodič cítili pohodlně. V jakékoli konverzaci s nerodilým mluvčím češtiny se chovejme se s úctou a respektem. Vyvarujme se toho, abychom spojovali úroveň češtiny rodiče s jeho inteligencí. Udělejme co je ve Vašich silách, abychom mluvili jasně a **projevovali zájem** o to, co nám rodiče sdělují. Napomáhejme porozumění tím, že **přeformulujeme a znovu jinými slovy zopakujeme**, co nám rodič sdělil. Často pokládejme otázky. Budujme zpětnou vazbu a ujišťujme se, že jsme obsah sdělovaného dobře pochopili a žádné důležité informace nám neunikly. Nepokládejme uzavřené otázky. V mnoha kulturách není přípustná záporná reakce. Dostaneme odpověď ano, i když je skutečná odpověď ne. Formulujme **otevřené otázky**, které vyžadují poskytnutí informace. Buďme trpěliví, rodiče často namají dopředu připraveno, co nám chtějí sdělit. Nespěchejme, nechme je domluvit.

- **PARAFRÁZUJME**
- **OVĚŘUJME POROZUMĚNÍ**

9. UVĚDOMME SI KULTURNÍ ROZDÍLY (neinterpretujme odlišnosti).

Při setkání s rodičem z odlišného kulturního prostředí zaujímejme **neutrální pozici**. Přizpůsobujeme komunikační strategie při formálních i neformálních setkáních tomu, z jakého kulturního prostředí rodiče pochází. V mnoha kulturách humor a sarkasmus není oceňován tak jako v české kultuře. Někdy může dokonce působit ofensivně. Kulturní rozdíly se odráží nejen ve **verbální, ale i neverbální komunikaci**. Pokud se rodič usmívá a přikyvuje, nemusí to nutně znamenat, že rozumí a souhlasí. Může to znamenat, že je zmaten, ale bojí se zeptat. Věnujte čas a pozornost tomu, jak rodiče reagují. Pokud rodiče nenavazují oční kontakt, může se jednat o známku respektu. V některých kulturách si ženy nepodávají ruku s muži. Nesnažme se způsob chování interpretovat v českém kontextu. Respektujme kulturní rozdíly a nevykládejme si je jako nepřátelské chování vůči sobě.

- **VYVARUJEME SE SERKASMU**

- **VOLME NEUTRÁLNÍ VERBÁLNÍ I NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACI**

10. Budme poslem dobrých zpráv (budme pozitivní).

Zůstaňme s rodiči v pravidelném kontaktu a snažme se je zapojit do života školy a vzdělávání dětí. Obracejme se na ně nejen v případě problémů, ale pravidelně **sdělujme i dobré zprávy** - pokroky a úspěchy dítěte. Rodič je v novém prostředí stejně nejistý jako jeho dítě a jistě ocení **vstřícnou komunikaci a pozitivní přístup učitele**.

- **JSME V PRAVIDELNÉM KONTAKTU**
- **SDĚLUJEME PŘEDEVŠÍM ÚSPĚCHY A POKROKY DÍTĚTE**

Mgr. Alice Kourkzi, Mgr. Abderrazak Kourkzi, MBA

Potřebujete tlumočníka, překladatele nebo adaptačního koordinátora?

Obraťte se na krajského koordinátora NPI ČR

Více: <https://cizinci.npi.cz>