

21. ŠKOLNÍ TELEFONNÍ LINKA PRO DĚTI A RODIČE

TÉMA: SPOLUPRÁCE S RODIČI

Anotace

Velice zajímavý podpůrný prostředek pro navázání lepších vztahů mezi žáky, rodiči a školou a pro rychlou a efektivní komunikaci v obou směrech představuje speciální školní telefonní linka. Tato linka (mobilní telefon) by měla být neustále k dispozici a sloužit všem žákům školy, kteří tuto formu podpory potřebují, k rychlému zjištění nebo předání informací. V této kartě vycházíme z provozu školní telefonní linky pro děti a rodiče na jedné základní škole.

Praxe

Proč linku zřídit?

Účelem školní informační linky je především podpora sociálně znevýhodněných dětí, které nemají doma podnětné prostředí, jejich domácí příprava vážne a na školní činnosti jsou do velké míry samy. Linka slouží zejména k tomu, aby si děti mohly ověřit správnost vypracování úkolů, aby se mohly dotázat na vhodný postup nebo třeba na pomůcky, které mají mít na další den. Mohou volat také v krizové situaci. Rodičům je linka určena především pro rychlé a okamžité omluvení dětí v případě jakékoli nepřítomnosti ve škole, dále k tomu, aby si domluvili připravení úkolů pro své nemocné děti nebo osobní konzultaci s třídním učitelem, speciálním pedagogem či školním psychologem. Škole linka slouží také jako pohotový informační kanál při předávání potřebných informací rodičům.

Tato oboustranná komunikace vyžaduje znalost rodičů a tím i rozpoznání podle hlasu, zda skutečně hovoříme s danou osobou. Často se stává, že telefon využívá mnoho členů rodiny nebo i někdo pro školu cizí. Učitelé si rovněž mohou touto cestou dohodnout potřebnou konzultaci, připomenout školní akci, dotázat se na nepřítomnost dítěte ve škole, sdělit nejrůznější skutečnosti, např. výskyt infekčních onemocnění. Linka může sloužit také jako komunikační prostředek mezi školou a lékaři dětí či mezi školou a terénními pracovníky, kteří navštěvují sociálně znevýhodněné děti v jejich domácím prostředí. Podmínkou takového předávání informací je písemný souhlas rodičů dítěte.

Zkušenosti z praxe

Praxe popisovaná v tomto textu byla realizována díky projektu zaměřenému na sociálně znevýhodněné děti na běžné základní škole. Ve škole byl zřízen mobilní telefon s výhodným tarifem, který byl přidělen zaměstnanci, jenž se dětem se sociálním znevýhodněním ve škole věnuje, v našem případě šlo o speciálního pedagoga a asistenta pedagoga v jedné osobě. Může se jednat o jakéhokoliv pověřeného pedagoga školy, který je ochoten tuto činnost vykonávat.

Učitelé jsou informováni o této službě a o způsobu jejího využití a pracovník, který s linkou operuje, musí mít správné a vždy aktuální informace. Zřízení linky předcházelo průzkum, zda o ni rodiče a žáci stojí, a před jejím spuštěním byli rodiče i žáci seznámeni s účelem této služby a pravidly, jak ji budeme společně využívat. Všichni klienti poskytli telefonní číslo, na kterém budou k zastížení. Číslo byla zadána do mobilu s tím, že v případě potřeby mohou klienti linku pouze prozvonit a bude jim zatelefonoáno zpět, protože v některých případech nemají finance na telefon. Všichni dostali vizitky s číslem, jménem, dobou, kdy mohou volat, a v jakých případech.

Přestože byli všichni podrobně informováni, jak budou obě strany postupovat, docházelo v začátku k nepřesnostem a vyžadovalo to trpělivost především u pověřeného pracovníka školy. Rodiče, děti a jejich příbuzní volali v jakoukoli hodinu, jako by si ověřovali existenci služby, což jsme ze začátku tolerovali a byli jsme rádi, že se linku učí užívat. Dotazy byly z nejrůznějších oblastí – ze sociální, ekonomické, zdravotnické i dalších oblastí. Časté byly dotazy na práci, na bydlení, na péči o děti, také bylo zaznamenáno několik dotazů na okamžitou pomoc v krizové situaci.

Doba poskytování služeb byla stanovena na 7:30–18:00 a pravidla byla neustále připomínána nově rozdávanými letáčky i ústně. Časem se klienti naučili respektovat víkend, svátky a volání maximálně do 18:00 hodin. Telefonní linka funguje i v době hlavních školních prázdnin a je využívána jako motivační prostředek. S rodiči sociálně znevýhodněných dětí je tak i o prázdninách udržován kontakt, aby se nepřerušila vazba a celkové povědomí a nemuselo se vše budovat od začátku. Klienti o prázdninách volají spíš výjimečně, aby se pochlubili a popovídali si, např. když se narodí nový přírůstek do rodiny. S dětmi a rodinami o prázdninách prostřednictvím linky komunikujeme o tom, jak se jim daří, jestli něco nepotřebují, jak se připravují na zahájení nového školního roku, jaké mají zakoupit pomůcky, co vše bude do nového školního roku potřeba, kolik financí si mají postupně naspořit apod. Vidíme v tom vhodný způsob, jak nepřerušit navázaný kontakt s dětmi a rodiči v době delšího odloučení, obě strany to vítají a rády si spolu pohovoří, zejména děti rády slyší svoji paní učitelku nebo asistentku i o prázdninách.

Postupně se využívání linky ustálilo pro omlouvání dětí v době nemoci a pro přípravu úkolů a dotazy se týkají stále více už jen školních záležitostí. Někteří rodiče zasílají SMS zdarma, kterou žádají o zpětné zavolání. Učitelé linku využívají především pro ověření informací nebo v případě, že rodiče nereagují na písemné vzkazy. Zřízení této linky výrazně pomohlo překonat původní komunikační bariéry s rodiči sociálně znevýhodněných dětí a utužit jejich důvěru ve školu. Rodičům pomohla linka k tomu, aby své děti rádně a včas z pohodlí domova omluvili a nehromadily se jim neomluvené hodiny, což bývá častým problémem. Linka tak předchází oznámením na OSPOD o nepřítomnosti dětí ve škole. Linka se osvědčila a funguje k plné spokojenosti všech zúčastněných stran.

Rizika

- časová a psychická zátěž pro pracovníka na lince
- vyžaduje umění bezproblémové a diplomatické komunikace
- vyžaduje jasné limitování délky hovorů
- poměrně vysoké náklady za hovory (je vhodné zvolit tarif, kde je volné volání do všech sítí, protože často je s rodiči třeba mluvit dlouho)
- někdy službu klienti chtějí, ale nemají žádný funkční mobil ani pevnou linku (pak je možné využít jejich sousedy)
- někdy klienti volají v jakoukoliv denní i noční hodinu i v době víkendů a dovolených – je nutné zafixovat dohodnutá pravidla, překonat zaběhnuté služby (vysoce individuální)
- často volají další členové rodiny a dožadují se pomoci v jiných oblastech, je třeba jasně specifikovat účel linky (pouze pro výchovně-edukační oblast)
- někdy volají mladší sourozenci, děti, aniž by o tom rodiče věděli (hrají si s mobilem)
- časté změny čísel a nefunkční telefony, potřeba neustálé aktualizace, aby byla zajištěna dostupnost rodin (časté zjišťování změn přes děti)
- rizikem také může být, že si rodiče příliš zvyknou na to, že vše vyřeší po telefonu, že je vždy možné jednoduše na poslední chvíli zavolat a není třeba se dostavit na třídní schůzky, jednat osobně nebo například napsat dítěti písemnou omluvenku. Všechna tato rizika musí být odvrácena tím, že stanovená pravidla budou rodičům důsledně vysvětlována a opakována jak prostřednictvím letáček informujících o lince, tak přímo při komunikaci po telefonu. Pokud není pracovník na lince k rodičům příliš benevolentní, ale trvá na dodržování pravidel, má linka jasně pozitivní dopad na přístup rodičů ke škole a plnění jejich rodičovských povinností (omlouvání dětí, přítomnost na třídních schůzkách apod.).