



Komunikace školní jídelny s učiteli a rodiči

KOMUNIKACE ŠKOLNÍ JÍDELNY S UČITELI A RODIČI

Studijní materiál k Ekurzu

autor: Ing. Pavel Ludvík

OBSAH:

ÚVOD.....	3
HROMADNÁ KOMUNIKACE.....	4
PROSTŘEDKY HROMADNÉ KOMUNIKACE.....	4
MEZIOSOBNÍ KOMUNIKACE.....	6
NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE.....	9
UKÁZKY DIALOGŮ – JEDNÁNÍ S ŘEDITELKOU.....	10
UKÁZKY DIALOGŮ – ČOČKOVÁ POMAZÁNKA.....	11

Copyright © Jidelny.cz

2025 Plzeň 1. vydání

Přednáškový sešit vydala společnost Jidelny.cz, s.r.o., Farského 14, 326 00 Plzeň www.jidelny.cz

UPOZORNĚNÍ

Tento přednáškový sešit je součástí Ekurzu a bez výkladu lektora je neúplný. Lektor vysvětlí podrobnosti, a předvede vše na příkladech. Sešit není vhodný pro samostudium, protože neobsahuje ukázky, které jsou k pochopení problémů nezbytné, ani řešení příkladů a otázek, které jsou v něm zahrnuty.

Přednáškový sešit je chráněn autorským právem. Žádná část nesmí být publikována a šířena žádným způsobem a v žádné podobě bez výslovného svolení vydavatele.

Úvod

Vedoucí školní jídelny vstupuje do kontaktu s desítkami a stovkami svých strážníků, s jejich rodiči, s pracovníky dodavatelských firem, s učiteli a s vedením školy. Celkem jde o stovky, někdy i tisíce lidí. Každý z nich jedná jinak, každý přináší do jednání jiné problémy, někdy v komunikaci dochází ke střetům. Má-li jednání dojít ke kladnému výsledku, je třeba vědět, jak na to.

Co je komunikace

Komunikace a komunikační schopnosti patří k nejdůležitějším lidským schopnostem, protože slouží k vytváření, udržování a pěstování mezilidských vztahů.

Komunikace zahrnuje:

- výměnu informací (slovně, písemně, neverbálně),
- předávání postojů, emocí,
- předávání kontextu informace,
- podíl na celkovém dopadu zprávy apod.

Komunikace má velký význam pro efektivní řízení lidí.

Ukázky

Vedoucí ŠJ: Umím mluvit, tak proč bych měla jít na školení.

P. F. Drucker: Při komunikaci je třeba nejen poslouchat, co druhá strana říká, důležité je slyšet i to, co nebylo řečeno.

Význam komunikace

Bez komunikace se neobejdeme, současná společnost je založena na komunikaci. Náš život ve společnosti se skládá z neustálé komunikace s druhými lidmi – pro vedoucí ŠJ to platí zejména. Význam komunikace je značný, protože dnešní společnost je na ní založena.

Nelze nekomunikovat!

Vším, co děláme, komunikujeme s okolím. I tím, že nic neděláme, nebo neděláme nic.

V roce 2016 portál Jídelny.cz zveřejnil tuto anketní otázku: „Je důležité, aby vedoucí ŠJ měla komunikační schopnosti?“

Odpovědi ukazují, že velká většina vedoucích si uvědomuje, že komunikace je v jejich práci velmi potřebná:

- Velmi důležité (434 hlasů, 78%)
- Důležité (49 hlasů, 9%)
- Méně důležité (30 hlasů, 5%)
- Nepotřebné (41 hlasů, 8%)

Druhy komunikace

- Podle počtu účastníků
 - Mezikosobní komunikace – mezi 2 lidmi (dialog)
 - Hromadná komunikace – komunikace mezi větším počtem osob (web, vývěska, místní noviny, projev).
- Podle směru – obousměrná a jednosměrná
- Podle prostředků – slovní a mimoslovní

Ve vývoji člověka neverbální komunikace existovala před verbální komunikací, vůlí se ovládá hůř než verbální komunikace. Např. při rozčilení můžeme kontrolovat, co druhému říkáme, ale naše rozčilení prozradí brnění tváře, zvýšený či přeskakující hlas, zaťaté pěsti, skřípající zuby apod.

Formy předání informací

- V komunikaci předáváme informace.
- Důležitý je nejen obsah sdělení, ale také jeho forma – nezávisle na druhu komunikace.
- Méně vhodné jsou seznamy požadavků, příkazy, pokyny, zákazy.
- Lépe je představit dopady na strážníka/jídelnu, výhody pro něho, postavit informaci do kontextu něčeho známého.

Ukázky

- *Vedoucí chodí s žádostmi za ředitelem po dobrém obědě, po tom, co má rád.*
- *Nepříjemné zprávy – ředitel musí být v dobré náladě (tedy ne v pondělí).*
- *Něco za něco – když ředitel volá a něco chce, vedoucí jde ihned za ním a bere si připravenou objednávku.*

10. Učitelé u výdejního okénka

Snažte se jejich výroky předejít. To se ale musí dostatečně předem:

- důkladným informováním o pravidlech sestavování jídelníčku
- navazováním dobrých osobních vztahů
- konzultacemi před zařazením jídla do jídelníčku.

Na poradě učitelů se pokuste o dohodu, že se nebudou k jídlům veřejně vyjadřovat, a při porušení tohoto pravidla se na dohodu odkažte.

Považujte je za své zákazníky a snažte se pro ně udělat občas udělat něco navíc.

Připravte si vtipné reakce na očekávané výtky, kterými odvedete pozornost studentů od toho, co učitel řekl.

Neverbální komunikace

Je to forma meziosobní komunikace, který není založena na slovech.

Zahrnuje například:

- zvukové prostředky = hlasitost, barva hlasu, rychlost řeči,
- řeč těla = mimika, gestikulace, posez, postoj.

Stručné zásady neverbální komunikace

- Udržujte přiměřenou vzdálenost od protistrany.
- Udržujte oční kontakt s protistranou, mírně se usměvejte.
- Vzpřímené tělo, hlava vzhůru, přikyvovat při poslechu protistrany
- Pozor na projevy nervozity (prsty, tužka)
- Mluvte pomalu a klidně.
- Nemějte překřížené ruce nebo ruce v hok.
- Při gestikulaci ukazujte celou dlaní, ne prstem.

Neverbální komunikace podle výzkumu ovlivňuje člověka mnohem více než verbální komunikace, více vypovídá o mluvčím. Mluvčí ji obtížně maskuje. Důvodem je, že se u člověka historicky vyvinula dříve než verbální a člověk ji má více zažitou.

Neverbální komunikace musí být v souladu se verbálními prostředky, pokud není, verbálnímu projevu nevěříme.

Ukázky dialogů – čočková pomazánka

Paní vedoucí, včera jste měli na svačinu čočkovou pomazánku. Náš Patrik to nejí a nepřeju si, abyste ho k tomu nutili, jak včera.

V mateřské škole se řídíme vyhláškou o školním stravování, podle které musíme plnit výživové normy. Patří sem mimo jiné i luštěniny a kromě např. čočkové polévky připravujeme pro děti i svačinky s obsahem luštěnin.

Polévka, no prosím, ale proč čočkovou pomazánku, to je zas nějaká ta vaše moderna, takové věci se nikdy nedělaly. Proč nutíte děti jíst takový blivajz?

Sice se snažíme vařit i moderně, ale hlavně pestře. Co je špatného na pomazánce z másla, žervé a uvařené čočky?

To můžete smíchat džem, maso a smetanu, to jsou také zdravé věci. To vás nezajímá, že děti tu pomazánku nechtějí?

Můžu vás ujistit, že vaříme podle norem a v těch kombinace džem, maso a smetana opravdu není. Samozřejmě nás to zajímá, nové děti tyto pokrmy postupně ve spolupráci s učitelkami učíme jíst.

Jenže Patrik včera říkal, že jste ho nutili a on to nechtěl. A že mu po tom chtělo plinkat...

To se omlouvám, ale zeptám se paní učitelky a domluvíme se navzájem. Nebojte se, určitě se vše vysvětlí.

A nemohl by Patrik v takovém případě dostávat suchý chleba nebo rohlík?

Podle paní učitelky Patrikovi jiné svačinky nevadí, tak když bude zase čočková, tak mu ji paní učitelka z chleba alespoň setře. Suché chleby a rohlíky dětem dáváme velmi neradi.

A co vám na to vadí, když dítě chce suchý rohlík? Však si to platíme.

Jsme školní stravování a tak jak paní učitelky učí děti básničky, písničky nebo malovat, my je zase učíme ve spolupráci s učitelkami jíst. Vy si platíte jenom částku za potraviny, ostatní náklady dotuje stát, proto se musíme řídit jeho vyhláškami a zákony. Toto vše pečlivě kontroluje ČŠI.