

OBSAH

ÚVOD	8
KDO JE RODIČ	11
Rodič jako protivník	11
Rodič jako klient	15
Rodič je partner	17
CO CHTĚJÍ RODIČE A CO CHCE ŠKOLA	25
Co chtějí rodiče?	25
Co chce škola?	29
Proč se tedy nemohou dohodnout?	30
SPECIFIKA KOMUNIKACE V MŠ, ZŠ A SŠ	35
Specifika komunikace v mateřských školách	35
Specifika komunikace v základních školách	38
Specifika komunikace ve středních školách	41
ORIENTACE ŠKOLY A RODIČE	45
Na co se škola orientuje?	46
Co rodiče očekávají od školy?	47
ČTYŘI TYPY RODIČŮ	55
Apoštol	55
Lenoch	62
Úkolovač	63
Terorista	68
KRITIKA A KOMFORTNÍ ZÓNA	79
Práce s kritikou	79
Vystoupení z komfortní zóny	84

TEORIE KONFLIKTU	91
Jak reagujeme na konfliktní situace	95
Jak jednat s problematickými lidmi	97
Techniky komunikace v konfliktu	99
Stanovení hranic	106
Pravidla dobré diskuse	114
Typy problematických lidí	116
KOMUNIKAČNÍ SYSTÉM ŠKOLY	123
Stavme na pozitivním základu	126
Jak sdělit negativní zprávu	131
Dostavte se, prosím, do školy	134
Komunikační platformy	137
Školní PR: řekněte lidem, jak jste dobří	138
ZÁVĚR	145