

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA PEDAGOGICKÁ
KATEDRA PSYCHOLOGIE

**EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE MEZI RODIČEM
A UČITELEM MŠ**
BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Gabriela Holotová
Učitelství pro mateřské školy

Vedoucí práce: Mgr. Kateřina Kubíková, Ph.D.

Plzeň, 2016

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a zdrojů informací.

V Plzni, 2016

.....
vlastnoruční podpis

Ráda bych na tomto místě poděkovala své vedoucí bakalářské práce Mgr. Kateřině Kubíkové Ph.D. za ochotu, lidský přístup, připomínky, náměty, vyžádané dobré rady a čas, který mi věnovala při vedení mé práce.

Chtěla bych poděkovat i ředitelkám mateřských škol, které mi umožnily provádět výzkum na „jejich“ školách, a pedagožkám i rodičům, kteří byli ochotni se výzkumu zúčastnit.

Velké poděkování patří rovněž mé rodině, především mému příteli a mým dětem, za jejich nezlomnou trpělivost a velkou podporu. Zároveň děkuji za podporu všem svým přátelům a známým, kteří zůstali přáteli, ač jsem na ně v poslední době neměla čas.

ZDE SE NACHÁZÍ ORIGINAL ZADÁNÍ KVALIFIKAČNÍ PRÁCE.

OBSAH

Úvod	2
1 VYMEZENÍ POJMU KOMUNIKACE	3
1.1 KOMUNIKACE POD LUPOU	4
1.2 DRUHY KOMUNIKACE	9
1.2.1 Verbální komunikace	10
1.2.2 Neverbální komunikace	10
2 RODINA VERSUS ŠKOLA	16
2.1 VZTAH RODIČ – UČITEL	17
3 KOMUNIKACE MEZI RODINOU A ŠKOLOU	18
3.1 KOMUNIKACE MEZI RODIČEM A UČITELEM	18
3.2 TYPY KOMUNIKACE MEZI RODINOU A ŠKOLOU	18
3.2.1 Osobní komunikace	18
3.2.2 Hromadná komunikace	19
3.3 ZÁSADY EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE UČITELE S RODIČEM	23
3.4 MOŽNÁ KOMUNIKAČNÍ ÚSKALÍ	25
4 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ	27
4.1 CÍLE VÝZKUMU	27
4.2 CHARAKTERISTIKA VZORKU	27
4.3 ČASOVÝ HARMONOGRAM VÝZKUMU	27
4.4 METODY VÝZKUMU	28
4.5 ZPŮSOB SBĚRU DAT	28
5 INTERPRETACE VÝZKUMU	30
5.1 DOTAZNÍK PRO UČITELKY MATEŘSKÝCH ŠKOL	30
5.2 DOTAZNÍK PRO RODIČE DĚTÍ NAVŠTĚVUJÍCÍ ZÚČASTNĚNÉ MATEŘSKÉ ŠKOLY	43
5.3 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	54
5.3.1 Dotazníkové šetření rodič	55
5.3.2 Dotazníkové šetření učitel	56
5.3.3 Závěry z výzkumu	57
5.3.4 Doporučení pro zlepšení komunikace	58
ZÁVĚR	60
RESUMÉ	61
SEZNAM LITERATURY	62
SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ	63
PŘÍLOHA 1: DOTAZNÍK PRO UČITELE	I
PŘÍLOHA 2: DOTAZNÍK PRO RODIČE	III
PŘÍLOHA 3: DOTAZNÍK PRO UČITELE – VÝSLEDKY DLE MŠ	V
PŘÍLOHA 4: DOTAZNÍK PRO RODIČE – VÝSLEDKY DLE MŠ	XV

Úvod

K výběru tématu této bakalářské práce mě vedl můj osobní zájem o úroveň a kvalitu komunikace mezi lidmi v běžném životě, především pak mezi rodinou dítěte, které navštěvuje mateřskou školu a jeho učitelem. Toto téma mě zajímá i z hlediska toho, že ještě nepracuji v MŠ (mateřská škola) a svým výzkumem bych ráda zjistila, kde jsou případné nedostatky v komunikaci, našla vhodné způsoby pro zlepšení této nelehké disciplíny a poučila se z výsledků pro svoji budoucí profesi.

A proč vlastně záleží na dobré spolupráci mezi rodinou a mateřskou školou? Jedná se především o blaho našich dětí, o naplnění jejich potřeb a o jejich zdárný a bezpečný start do života. Učitel MŠ je hned po rodičích prvním průvodcem dítěte v novém a neznámém světě. Proto je velmi důležitá propojenost a nenásilnost v přestupu do nového prostředí.

Mateřská škola a rodina jsou dvě naprosto odlišné instituce. Aby mohly vedle sebe fungovat, je nezbytná jejich spolupráce a domluva mezi nimi. Úspěšná komunikace závisí především na komunikačních dovednostech ze strany učitelů a na ochotě a zájmu naslouchat ze strany rodičů. Nedostatky a doporučení pro zlepšení komunikace uvádím v praktické části této bakalářské práce.

V teoretické části se zabývám základní strukturou komunikace, popisem prvků a aspektů, popisem možných příčin neúspěšné komunikace, vztahem a komunikací mezi rodinou a školou.

1 VYMEZENÍ POJMU KOMUNIKACE

Jasně definování pojmu komunikace je téměř nemožné. Existuje nespočet definic, nespočet úhlů pohledů a nespočet výkladů tohoto slova.

Etymologie slova komunikace naznačuje, že původní rozumění pojmu bylo širší. Příručky a slovníky dnes sice definují komunikaci například jako „proudění informací z jednoho bodu (ze zdroje) k druhému bodu (příjemci)“ či jako přenos nebo vytváření znalostí, ale *communicatio* znamenalo původně vespolné účastnění a *communicare* znamenalo činit něco společným, společně něco sdílet. (Vybíral, 2009)

Pedagogický slovník pak popisuje komunikaci jako:

„Sdělování informací, myšlenek, pocitů; dorozumívání. Existuje množství definic od ryze technických až po psychoterapeutické. 1 V mezilidské komunikaci se zajímáme o řadu aspektů dorozumívání, které lze shrnout do těchto otázek: kdo sděluje, co sděluje, proč to sděluje, pomocí čeho, komu to sděluje, s jakými obtížemi sdělování probíhá, jaký efekt sdělování má. 2 Z pedagogického hlediska je důležitá sociální komunikace, která může probíhat pomocí mluvené řeči, psaného a tištěného slova, obrazového materiálu, gest (včetně znakové řeči). Mívá podobu jak přímého mezilidského styku, tak sdělování zprostředkovaného např. technickým zařízením.“ (Průcha, Walterová, Mareš, 2009, s. 130)

Interakce je vzájemné působení osobnosti a prostředí. Ovšem sociální interakce nezahrnuje pouze vztah člověka k prostředí, ve kterém se nachází a naopak, ale i vztah mezi jedinci navzájem. Tedy i tzv. interpersonální (mezilidské) vztahy.

Interakce mezi osobami se uskutečňuje pomocí komunikace. Komunikace mezi lidmi má symbolický ráz. Komunikační symboly rozdělujeme na slova (verbální komunikace) a gesta (neverbální komunikace), tj. všechny symboly, které nejsou slovy.

Komunikace je vlastním nositelem sociálního dění. Člověk se stává člověkem především tím, že rozumí světu, který ho obklopuje, že rozumí chování druhých lidí a sám se chová tak, aby se přizpůsobil společenským poměrům a sociálním podmínkám svého bytí. Znamená to, že rozumí sociálním podnětům a sám dává svému chování sociální význam.

Sociální interakce a komunikace jsou dva ze základních předpokladů pro vytvoření procesu socializace individua. (Nakonečný, 1999)

Psychologie lidské komunikace rozebírá uskutečňování nejrůznějších sdělení druhému člověku, včetně těch, která jsou určena velkým skupinám lidí (např. billboardy); zkoumá jak úmyslné, tak

neúmyslné komunikování – a to vždy v určitém kontextu psychickém, sociálním, fyzikálním. Rozebírá vznik, motivaci a zakódování zpráv a schopnost příjemce zprávu rozšifrovat a porozumět jí. Rozebírá způsoby přenosu zpráv, včetně proměnných, které dokážou pozměnit (změnit, poškodit) přenos sdělení. Zabývá se chováním a prožíváním osob sdělujících, ale i sdílejících. Zabývá se tím, jaký dopad má sdělení na všechny účastníky komunikační situace.

Komunikací lze chytře odvést pozornost, navodit stav potřeby i léčit. Sdělením je přitom nejenom sdělení slovní, ale i neslovní (gesto, pohled, pousmání, dotek). Komunikace pozměňuje naše myšlení, postoje a emoce. Jazyk, který využíváme k vyjádření, není jen odrazem reality s účelem skutečnost popsat. Je i prostředkem, kterým tuto realitu měníme – v myslích komunikujících. Volba konkrétního popisu je velmi mocný prostředek utváření vztahů: vztahů mezi lidmi i vztahů člověka k událostem a ke světu. (Vybíral, 2009)

1.1 KOMUNIKACE POD LUPOU

Každý účastník komunikace je zároveň zdrojem (komunikátorem) i příjemcem (komunikantem) vysílaným i přijímaným obsahem komunikace. Základní struktura komunikace je tvořena těmito činiteli:

Komunikátor

Je to osoba, která něco sděluje. Většinou se jedná o nějaké informace, zprávy, pocity, emoce, postoje, žádosti. Komunikátor kóduje své sdělení, např. ve verbálních znacích (řeč), vyjadřuje určitý obsah (komuniké) a používá určitého média (mluví přímo ke komunikantovi nebo mu telefonuje). (Nakonečný, 1999)

Komunikant

Je osoba přijímající sdělení. Komunikant dekóduje přijaté sdělení, které komunikátor i komunikant interpretují jako význam použitých znaků. Jde-li o verbální sdělení, oba používají slovní zásobu. (Nakonečný, 1999)

K tomu, aby komunikant porozuměl obsahu sdělení komunikátora, je zapotřebí určitých komunikačních kompetencí. Je jen málo pravděpodobné, že by se v mysli obou účastníků odehrávaly stejné myšlenkové procesy – asociace nad jazykovými znaky a obrazovými představami. (Vybíral, 2009)

To, jakým způsobem vnímáme druhou osobu, nazýváme sociální percepceí.

Sociální percepce

V pojmu sociální percepce je vyjádřena závislost vnímání na sociálních faktorech. Každý člověk vnímá jinak a to závisí do značné míry především na našich zkušenostech. Pojem sociální percepce tedy vyjadřuje sociální podmíněnost vnímání, která se nevztahuje jen na vnímání sociálních objektů, tedy lidí, ale na vnímání objektů vůbec. Percepce formujeme dojem nebo úsudek o druhé osobě. (Trpišovská, 2000)

K předpokladům vytvořit si adekvátní obraz o druhém člověku patří:

- interpersonální citlivost (senzitivita),
- dovednosti získané minulými zkušenostmi,
- inteligence,
- určitá míra komplexnosti,
- dobrý vztah k sobě,
- emocionální stabilita,
- schopnost udržet si objektivitu a odstup od pozorovaného,
- schopnost vcítění. (Holeček, Miňhová, Prunner, 2007)

Složky sociální percepce

Na vnímání druhých působí i osobnost percipovaného, někteří lidé jsou snadněji poznatelní. Vnímání druhých lidí má tři základní komponenty:

- atributní složku** – základem je to, že osobě přičítáme určité vnější i vnitřní vlastnosti,
- očekávací složku** – očekávání ovlivňuje hlavně vstupující informace, tj. čeho si na druhém všímáme,
- afektivní složku** – naše soudy ovlivňuje emocionální reagování. (Holeček, Miňhová, Prunner, 2007)

Informace o protějšku se opírají o jeho chování, verbální projev, o určité aspekty kontextuální (opatrně posuzovat informace, které postrádají kontext) a o tzv. neverbální klíče (vnější úprava, tělesná stavba, rysy obličeje, mimika, postoje, gesta, pohyby, chůze, charakteristické zabarvení hlasu, směr pohledu, oční kontakt, aj.). Sociální percepce neodráží pouze vnější projevy vnímané osobnosti, ale také směřuje k poznání a pochopení vnímané sociální situace. (Trpišovská, 2000)

Objektivnost sociálního vnímání ovlivňuje:

- charakter vztahu mezi vnímaným a vnímajícím,
- aktuální psychický stav pozorovatele,
- obecná zaměřenost vnímajícího,
- speciální schopnosti pozorovatele,
- schopnost nepodlehnout chybám. (Holeček, Miňhová, Prunner, 2007)

Chyby při sociální percepci

1. Chyba podlehnutí prvního dojmu

Trvá velmi krátkou dobu, sledujeme při něm neverbální komunikaci (mimiku, gesta, výraz obličeje, oční kontakt, podání ruky). Jedná se o tzv. zaškatulkování osoby, ještě před jejím poznáním.

a) efekt přání

Vnímáme to, co si přejeme (většinou v partnerských vztazích).

b) efekt Pygmalion

Přejímání postojů druhé osoby.

c) kognitivní disonance

Rozpor mezi vnitřními postoji a vnějším chováním.

d) efekt Golemův

Tendence přispívat jakýmkoliv způsobem k naplnění minulého ohodnocení jedince.

2. Chyba podlehnutí „haló – efektu“

Jak už jsme výše zmínili, vychází z prvního dojmu. Je-li první dojem negativní, připisujeme k němu poté negativní hodnocení, je-li první dojem pozitivní, připisujeme osobě pozitivní vlastnosti a negativní hodnocení nepřijímáme.

3. Nesprávné úsudky

Usuzování podle vlastních a soukromých teorií o osobnostech.

4. Chyba projekce

Soudíme lidi podle sebe, nebo podle osob, jimž se nějakým způsobem podobají.

5. Chybná tendence „figury a pozadí“

Osobu hodnotíme podle prostředí, ze kterého pochází (vesnice x město, z jaké pochází rodiny, finanční zajištění), můžeme nadhodnotit nebo podhodnotit.

6. Chyba mírnosti a přísnosti

Jedná se o tendenci mírněji hodnotit sympatické osoby a přísněji osoby problematické. Tuto chybu lze poznat i z verbálních a neverbálních projevů.

7. Chyba centrální tendence

Jedná se o vyhýbání krajním pólům při hodnocení, používají se pouze střední označení, jako dobrý, ucházející, postačující. (Holeček, Miňhová, Prunner, 2007)

Směr komunikace

Směrem komunikace rozumíme to, zda se jedná o komunikaci jednosměrnou nebo o komunikaci dvousměrnou. Typickým příkladem dvousměrné komunikace je komunikace mezilidská, která zpravidla probíhá v obou směrech – od komunikátora (odesílatele) ke komunikantovi (příjemci) a naopak. V takovéto personální interakci se role odesílatele i příjemce střídá a obsah sdělení má povahu procesu, odehrávajícího se v určitém čase. Jednosměrná komunikace se pak vyznačuje tím, že nemá zpětnou vazbu. Jedná se především o komunikaci masovou. (Nakonečný, 1999)

V bakalářské práci se zabýváme zejména komunikací pedagogickou, komunikací mezi učitelem a rodičem dítěte navštěvujícím předškolní zařízení. Dennodenně tudíž používáme komunikaci dvousměrnou, kdy si navzájem sdělujeme informace týkající se především dítěte, které MŠ navštěvuje. O jednosměrnou komunikaci se jedná především při třídních schůzkách, kdy sděluje učitel všeobecné informace či požadavky směrem k rodičům.

Obsah komunikace (komuniké)

Je komplex přenesených významů, jehož elementy jsou verbální nebo neverbální znaky, přenášené ve formě signálů. Přenos probíhá pomocí jazyka, resp. řeči a je především nástrojem sdělování abstraktních, nehmátatelných obsahů. Nezastupitelnou míru v obsahu sdělení má také neverbální komunikace, která automaticky doprovází mluvenou řeč. Jedná se především o gesta, mimiku, výraz, držení a pohyby těla. (Nakonečný, 1998)

Obsahem komunikace v mateřské škole jsou informace a fakta týkající se dítěte. Stávají se jím běžné rutinní záležitosti, jako jsou informace o průběhu dne, o stravování, spánku či aktivitě dítěte, ale i mimořádná sdělení v případě úrazu či jiných výjimečných událostí. To, jak sdělíme

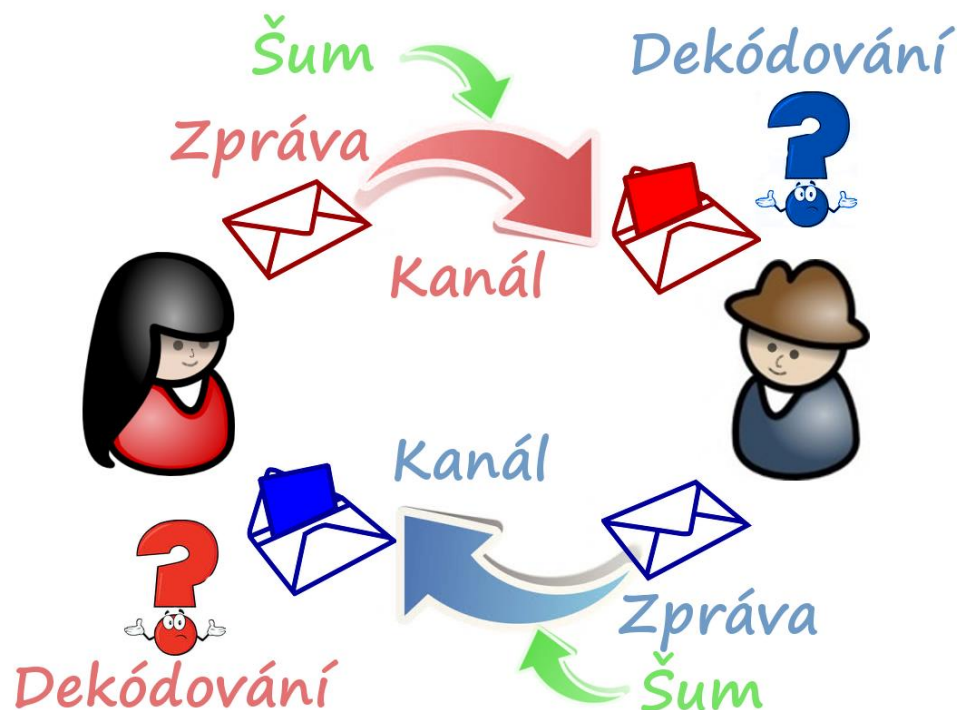
informace rodiči, může do značné míry ovlivnit i proces předávání informací, který se uskutečňuje pomocí tzv. komunikačního kanálu (viz Obrázek 1).

Komunikační kanál (nazývaný též jako informační nebo přenosový kanál)

Komunikační kanál je prostředek nebo médium, kterým se přenášejí sdělení. Komunikace málokdy probíhá pouze prostřednictvím jediného kanálu. Většinou to bývají dva, tři nebo čtyři kanály, použité souběžně. Při osobní konverzaci hovoříme a nasloucháme – jedná se o hlasový kanál, ale též gestikulujeme a přijímáme signály zrakem – tzv. zrakový kanál. Obvykle také vysíláme a vnímáme pachové signály - čichový kanál a často se s partnerem vzájemně dotýkáme, což je rovněž komunikace - hmatový kanál. (DeVito, 2008)

„V postatě jde o soubor jistých podmínek a prostředků technických, fyzikálních, chemických, somatických, organizačních, systémových a dalších, díky nimž je možné komunikační spojení uskutečnit.“ (Reichel, 2004)

To, jak s informací zacházíme, jakým způsobem ji vyšleme směrem k příjemci, se velmi odrazí na rozluštění, dekódování dané informace příjemcem. Zvolíme-li nevhodný způsob, může dojít k chybnému rozluštění a tudíž k nesprávnému přijetí sdělení příjemcem. Například, chceme-li sdělit, že dítě snědlo celý oběd, zvolíme k tomu běžnou větu, nepoužíváme přílišné



Obrázek 1: Komunikační kanál - průběh komunikace

intonační rozdílnosti v hlase, aby u příjemce nedošlo k chybnému dekódování zprávy a nevznikl u něj dojem, že to, že jeho dítě snědlo oběd, je vlastně něco špatného.

Správný přenos informace je do značné míry ovlivněn okolním šumem. Do hovoru může náhle vstoupit třetí osoba nebo nás vyruší zvonění telefonu nebo se hovor uskutečňuje na nevhodném místě, kde nás ruší projíždějící auta, hluk dětí ve třídě či jiné nevhodné ruchy a šumy. Proto je nutné, zejména při řešení závažnějších problémů, vyhledat takové místo, kde je klid a soukromí. V mateřské škole by takovým místem měla být kancelář ředitele či ředitelky. Naprosto nevhodné je cokoli řešit v šatně za přítomnosti jiných rodičů a dětí.

1.2 DRUHY KOMUNIKACE

Komunikace může mít různé podoby, formy i způsoby. Každý tvor, každý živočich i každé společenstvo lidí žijících na Zemi spolu určitou formou komunikují, sdělují si nějaké informace, dorozumívají se. U zvířat můžeme zaznamenat komunikaci pomocí pachů, skřeků, dotyků, ale i tancem či změnou barvy. V této práci se však zabýváme komunikací mezilidskou, jejíž součástí jsou především slova, gesta a celkové chování jedince. (Nakonečný, 1999)

Dělení komunikace

Komunikaci můžeme dělit dle různých autorů různými způsoby. Po nastudování odborné literatury, jsem si utvořila formu dělení takto:

Podle prostředku komunikace:

- verbální – slovem a písmem
- neverbální – gesty, mimikou, postojem
- vizuální – prostřednictvím zrakových vjemů (reklamní poutače, dopravní značky...)

Podle charakteru:

- interpersonální (mezilidskou) – mezi dvěma a více lidmi
- skupinovou – směrem k určité skupině nebo ve skupině (školní třída, sociální sítě)
- masovou – směrem k většímu počtu lidí (tisk, televize, internet, třídní schůzky)

Podle účelu a cíle:

- se záměrem předat někomu informace a znalosti
- se záměrem usměrnit chování cílové osoby či skupiny
- se záměrem komplexní komunikace o možném riziku

V této práci se budeme věnovat především verbální a neverbální komunikaci. Proto si tyto dva druhy rozebereme detailněji.

1.2.1 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Verbální nebo-li slovní komunikace je specifická výhradně pro lidský druh. Jedná se o formu mluvené nebo psané řeči. Základem mluvené či psané řeči je slovo. Mluvenou řeč umožňuje schopnost artikulace a jemné pohyby mluvidel. Psanou řeč umožňuje schopnost užívat a používat soustavu znaků – písmen. K tomu, abychom mohli někomu něco sdělit, je nutné používat řeč. (Nakonečný, 1999)

Řeč je možné chápat jako soustavu znaků, v nichž je zakódováno nějaké sdělení. Jedním z druhů lidské řeči je **jazyk**, který může mít podobu přirozenou, což jsou národní jazyky, jako je čeština, němčina; anebo podobu umělou, jako jsou jazyky určitých věd, odborná terminologie atp. (Nakonečný, 1998)

Paralingvistika

„Každá slovní komunikace má svou formální stránku. Zatímco lingvistika rozebírá gramatiku, pro psychologický rozbor ústní komunikace jsou podstatné tzv. paralingvistické jevy.“ (Vybíral, 2009, s. 110)

Paralingvistické jevy jsou takové jevy, které doprovází zvukovou produkci hlásek. Jedná se například o intonaci, tón hlasu, jeho posazení, tempo mluvy, hlasitost, pomlky, artikulaci, emocionální zabarvení hlasu, doprovodný mimický výraz, ale i tzv. „ideografy“ (jakési kreslení rukou doprovázející výklad něčeho), či zvuky váhání nebo zaražení. Typickým znakem a až patologickým jevem váhání je vložení samohlásky „ééé“ do souvislého projevu. (Nakonečný, 1999)

1.2.2 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Neverbální komunikace je soubor všech doprovodných znaků provázející slovní i bezslovní komunikaci. Mezi neverbální komunikaci můžeme zařadit celou škálu signálů našeho těla, ať už se jedná o gesta, mimiku, postoj těla, držení hlavy, pohyby rukou či nohou, ale patří sem i zvukové neverbální aspekty řeči např. odmlčení se atd. (Vybíral, 2009)

Mimoslovní neboli neverbální chování je často výrazem lidských citů a má zřetelnou sdělovací funkci. Podle postoje, výrazu tváře, pohledu a hlasu velmi citlivě rozlišujeme, jestli nás dotyčný o něco žádá, prosí, nebo se snaží rozkazovat či manipulovat námi.

Psychologické výzkumy přinesly významné zjištění, že neverbální komunikace ovlivňuje celkový účinek komunikování až z více než 55 %; 45 % pak tvoří vokální charakteristika řeči, z čehož

přibližně jen 7 % efektu komunikace je dáno obsahem sdělení toho, co říkáme. (Progressive Consulting, 2016)

Mezi neverbální komunikaci patří zejména: (Křivohlavý, 1988)

Proxemika aneb Sdělování přiblížením a oddálením

Proxemika se zabývá vzdáleností, přiblížením nebo oddálením osob, které spolu přicházejí do styku. Tuto vzdálenost můžeme měřit v měrných jednotkách, a tím si lépe vyznačíme prostor, do kterého už neradi vpouštíme cizí osoby s námi komunikující. Tomuto prostoru říkáme osobní zóna člověka.

“Osobní zóna člověka je jakousi myšlenou čarou, která ohraničuje prostor kolem člověka, do kterého tento člověk nerad pouští jiné lidi.” (Křivohlavý, 1988, s. 47)

Můžeme si ji představit jako mýdlovou bublinu, která obklopuje každého z nás. Existuje však více takových bublin kolem člověka, které mají různý poloměr pro různé druhy kontaktu. Existují čtyři základní druhy těchto vzdáleností, kdy je nám ještě příjemný kontakt člověka s ostatními lidmi.

1. Intimní zóna (0 – 45 cm) – je charakterizovaná těsným, intimním kontaktem. Do této zóny vpouštíme své děti, manžela či milence.
2. Osobní zóna (45 – 120 cm) – tvoří ji limit fyzického ovládnutí partnera, možnost dosahu či detailního sledování jeho mimiky. Pouštíme sem sourozence, blízké přátele.
3. Sociální zóna (120 – 360 cm) – v této zóně probíhají obchodní jednání, uskutečňuje se služební styk, zkoušení žáka u tabule. Větší oddálení nám dává pocit psychického bezpečí.
4. Veřejná zóna (360 – 720 cm a více) – ve vzdálenosti 360 – 720 cm probíhají různá školení, kurzy, patří sem i styk s lidmi, se kterými se neznáme. Vzdálenost nad 720 cm představuje prostor pro někoho, kdo vystupuje veřejně a kdo může svým projevem ovlivňovat ostatní. Např. herec na jevišti, profesor v posluchárně.

Interakce učitele a rodiče by se měla pohybovat v zóně sociální. Jako učitelé bychom si rodiče neměli příliš připouštět k tělu. A to ať už je to bráno obrazně nebo fyzicky. Někteří rodiče by mohli přílišného přiblížení zneužít a nabýt tak dojmu, že k nim učitel cítí jakousi náklonnost nebo k nim má bližší vztah než k ostatním. Dalo by se říci, že vhodná vzdálenost a nejbližší možná je ta, která vznikne mezi dvěma osobami při podání ruky.

Haptika aneb Kouzlo podání ruky

Haptika, na rozdíl od proxemiky, značí extrémní přiblížení a dotek tzv. „kůži na kůži.“ I podáním ruky něco sdělujeme. Cítíme tlak, teplo, chlad, vibrace, případně bolest. V kůži jsou milióny smyslových preceptorů, které nám umožňují vnímat tyto jevy. Ihned můžeme posoudit, zda je nám dotek někoho druhého příjemný či nikoliv. Ukázalo se, že hmat má, hned po zraku, druhou nejvyšší rozlišovací schopnost ze všech smyslů. Díky vysoké citlivosti hmatu může být řada informací, knih, časopisů, obrázků převedena do taktilních pomůcek určených nevidomým lidem. Tito lidé nemají příliš možností, jak „odhalit“ myšlenkové pochody osob, se kterými komunikují. Nevidí je. Nevidí jak se tváří, nevidí jejich gesta a nevidí ani fyzický postoj jejich těla. Držením těla a celkovým postojem se zabývá věda, která se nazývá posturologie. (Křivohlavý, 1988)

Posturologie aneb Řeč našeho těla

Poloha a postoj těla, který dotyčná osoba při sociální interakci zaujímá, vyjadřuje celkový postoj člověka k situaci, která právě kolem něho nastala. Vzniká do jisté míry automaticky a je výsledkem osobního postoje k vzniklé situaci. Tento psychický postoj pak vyjadřujeme skladbou a polohou všech částí těla – fyzickým postojem. Vyjadřuje, jak osobní styk probíhá a do jisté míry i naznačuje, jakým směrem se bude dále vyvíjet. (Křivohlavý, 1988)

Jako učitelé v mateřské škole můžeme podle posturologie snadno poznat jaký člověk před námi stojí, případně jaký je momentální stav jeho mysli. Zda má např. bojovnou náladu, nebo se nad námi povyšuje, či je vystrašený a bojácný. My se tak ještě před samotným rozhovorem s tímto člověkem můžeme připravit na to, jakým směrem se asi tento rozhovor bude vyvíjet a jaký postoj musíme zaujmout, abychom celou situaci zvládli. Postoj člověka, se kterým komunikujeme, ještě více umocní pohyby, které automaticky mluvenou řeč provází.

Kinezika aneb Řeč pohybů

Kinezika se zabývá pohyby těla a jeho částí. Jedná se o mimovolní projevy, které většinou zdůrazňují řečená slova. Jsou-li dva lidé spolu v určité interakci, pak je možné pozorovat nejen každého zvlášť, ale i jejich pohyby jako jeden celek. Můžeme sledovat jejich harmonii, koordinaci, soulad či nesoulad. (Křivohlavý, 1988)

Pohyby těla také do značné míry souvisí s imitací – napodobováním jedné nebo více osob. Toto lze sledovat již od nejtělejšího dětství. Děti napodobují svoje rodiče, rodinné příslušníky, své kamarády, pohádkové postavy, ale i svého učitele, který se nezdá stává jejich vzorem. Děti se také velmi rychle naučí gesta, která vidí ve svém okolí.

Gestika aneb Projevy rukou

Do gestiky řadíme všechny projevy kterékoliv části lidského těla, i když většina gest je prováděna právě rukou. Tyto pohyby, mají výrazný sdělovací účel. Doprovázejí slovní projev nebo jej dokonce zastupují. Mohou však projev jen dokreslovat, ale za určitých okolností mohou vyjadřovat pravý opak toho, co je sděleno slovně. (Křivohlavý, 1988)

Do gestiky zařazujeme také gestikulaci. Gestikulace má jako jediná ze všech způsobů neverbální komunikace svůj vlastní syntax. Její vlastní slovník a gramatika vytváří ucelený jazyk, který užívají lidé se sluchovým postižením. (Vybíral, 2009)

Gesta v naší mezilidské komunikaci mohou mít a mají velkou vypovídací schopnost o osobě, se kterou jsme v nějaké interakci. Gesta v učitelské praxi jsou jistě každému známá. Symbolické podříznutí krku, ukazování na místo, kde by dítě mělo být a není, či výstražné zdvižení ukazováčku má svoji jasnou definici a při uskutečnění tohoto gesta již není třeba slov. Toto výstražné znamení často bývá doplněno slovním upozorněním a přísným výrazem v obličeji učitele. Tento výraz obličeje se nazývá mimika.

Mimika aneb Sdělení tváře

Jako první projev člověka při verbální komunikaci nás upoutá jeho mimika. Mimika představuje způsob vyjádření našich pocitů prostřednictvím obrazu naší tváře.

„Lidská tvář má velice bohatý komunikační potenciál. Je prvořadě důležitým sdělovačem emocionálních stavů, odráží vzájemné postoje lidí, kteří spolu jednají, poskytuje zpětnou vazbu v rozhovoru, tj. odpověď na to, co jsme druhému člověku řekli. Někteří badatelé se dokonce domnívají, že z hlediska sociální komunikace je tvář vedle slova druhým nejdůležitějším sdělovacím prostředkem v mezilidském styku.“ (M. L. Knapp in Křivohlavý, 1988, s. 34)

Křivohlavý dále uvádí sedm primárních emocí ve výrazech obličeje. Patří k nim především:

1. Štěstí / neštěstí,
2. neočekávané překvapení / splněné očekávání,
3. strach a bázeň / pocit jistoty,
4. radost / smutek,
5. klid / rozčilení,
6. spokojenost / nespokojenost, až znechucení,
7. zájem / nezájem.

Toto je jen výčet základních, neboli primárních emocí, které lze vyčíst z lidské tváře. Vedle nich existují i sekundární emoce, které se odvozují od primárních.

Emoce z lidské tváře můžeme snadno vyčíst. Někteří lidé jsou však mistry ve skrývání svých pocitů a z jejich výrazu nevyčteme vůbec nic. Tato strnulá tvář, bez jakéhokoliv náznaku citů či pocitů, může být znakem jisté uzavřenosti nebo strachu z druhé osoby. Strach a obavy, pocity nejistoty – to vše se může změnit, setkáváme-li se s takovým jedincem častěji. Postupně odhalíme, co jeho tvář skrývá a dojde i k jistému uvolnění napětí a tím i k hlubšímu otevření vlastností a charakteru jeho osoby. Některé charakterové vlastnosti člověka však můžeme odhalit již při prvním setkání. Jedná se například o dochvilnost a dodržení času sjednané schůzky.

Chronemika aneb Zacházení s časem

I to, jak zacházíme s časem, jak umíme plánovat svůj čas, jestli jednáme zbrkle, či s rozvahou, jestli je naše řeč rozvěklá či uspěchaná – to vše o nás cosi vyjadřuje a pro partnera v sociálním vztahu, je to do značné míry součástí sdělení o nás samých. (Vybíral, 2009)

Je nevhodné, dohodneme-li si schůzku s rodičem na určitý čas, ale na schůzku nepřijdeme, zapomeneme, protože máme moc práce ve třídě, nebo v nejhorším případě už ani ve škole nejsme.

Toto samozřejmě platí i obráceně. Rodič též může na předem dohodnutou schůzku s učitelem například zapomenout, přijít později, či nedorazit vůbec. Je potom zapotřebí rozlišit důvod nepřítomnosti rodiče. Nesoudit jen podle toho, že na schůzku nepřišel a z toho si vyvodit chybný úsudek, že o danou situaci, resp. o své dítě nemá zájem, ale brát jeho důvody za skutečné. Rozbité auto, nehoda na silnici, nemilosrdný šéf v práci... - takové incidenty mohou plány překazit opravdu každému. Výše uvedené důvody mohou leckdy i za to, že na schůzku přijdeme ne zrovna vhodně ustrojeni.

Úprava zevnějšku, oblečení, zařízení bytu aneb Sdělení prvního dojmu

Mezi komunikační prostředky patří i úprava našeho zevnějšku, bytu, ve kterém žijeme, nebo i stolu v naší kanceláři. To, jestli jsme čistě a vhodně oblečeni a upraveni, jestli máme pěkný a uklizený byt, čisté auto, uklizenou kancelář, to vše má vliv na takzvaný „haló efekt“ neboli první dojem, kterým na nás dotyčná osoba zapůsobí. (Vybíral, 2009)

A tak těžko můžeme, jako učitelky, rodičům dítěte předkládat, že je nepořádné, když samy máme nepořádek na pracovním stole v kanceláři, neuklizené prostředí kolem mateřské školy nebo v jejích útrobách. Stejně tak, bychom měly chodit upraveny, čistě a vkusně oblečeny a být příkladem nejen pro děti navštěvující MŠ, ale i pro jejich rodiče a ostatní veřejnost. Protože

pedagog – učitel je veřejnou osobou a měl by dbát nejen na svůj zevnějšek, ale také na své chování. A to nejen na půdě školy, ale i na veřejných akcích či při běžném každodenním životě.

Totéž však platí i z druhé strany, ze strany rodičů. Když do mateřské školy přijde rodič, který je oblečen v nečistých, roztrhaných šatech a jeho přítomnost můžeme zaevidovat, aniž bychom ho viděli, stereotypizaci se bohužel můžeme jen těžko vyhnout.

2 RODINA VERSUS ŠKOLA

Ve vztahu rodiny a školy je škola institucí, která musí mít opravdový zájem na tom, aby v trojúhelníku žák – učitel – rodič byli všichni spokojeni a naplňovalo se základní poslání školy.

Aktéry tohoto vztahu jsou tedy:

- rodič (rodina),
- učitel (škola),
- žák.

*„Mezinárodní asociace rodičů definuje **rodinu** jako instituci, která je plně zodpovědná za výchovu dítěte, což má své právní důsledky: například rodič je pokárán u soudu za delikty svého nezletilého dítěte. „ (Holeček, 2014, s. 129)*

Prioritu ve vzdělávání má samozřejmě škola. Podle této definice škola rodině ve výchově dětí jen pomáhá. Tuto skutečnost je nutné občas rodičům připomenout, jelikož se často mylně domnívají, že rodič je pojem vzniklý od slova roditi a chovají se tak, jako kdyby porodem byl jejich úkol splněn. (Holeček, 2014)

Velký sociologický slovník vymezuje rodinu jako "původní a nejdůležitější společenskou skupinu a instituci" s hlavními funkcemi reprodukce, výchovy, socializace a přenosu kulturních vzorů. (Wikipedia,2016)

Rodiče, stejně tak jako my všichni, prošli školní docházkou a většina z nás jí prochází znovu prostřednictvím svých vlastních dětí. Proto leckdy nabýváme pocit, že samozřejmě víme, co škola je a jak funguje. Pro mnohé z nás je obtížné hovořit o škole nezaujatě a neutrálně. Máme svoje vlastní zkušenosti a vzpomínky, které nás příznivě či nepříznivě ovlivňují po celý zbytek života. To platí nejen ve školách základních, středních nebo vysokých, ale i mateřských. Mateřská škola je první institucí, které rodiče svěří svoji ratolest a se kterou se dostávají do interakce na jiné než rodinné úrovni. Proto je velmi důležité, aby tento vstup do vzdělávacího zařízení, proběhl co možná nejlépe a bezproblémově. Rodiče by proto měli mít zájem o dění v MŠ, měli by se účastnit veškerých společných aktivit a měli by se snažit o vzájemné pochopení a vstřícnost směrem k učiteli, protože jediný důvod, proč o to usilovat, je spokojenost, psychická rovnováha a zdravé, nenásilné a přiměřené vzdělávání jejich dětí. (Vališová, Kasíková a kol., 2007)

Učitel plní funkci jakéhosi průvodce po cestičce, na kterou se děti malými krůčky vydávají. Učitelé zpravidla vnímají své povolání jako poslání. Toto poslání je u učitelů otázkou životní orientace, bytostného přesvědčení, které vyrůstá z porozumění hlubším základům kultury a vývoje lidské

společnosti. I když v dnešní době neustále klademe vyšší požadavky na zkvalitnění přípravy budoucích učitelů, poslání učitele nespočívá jen v tom, že zvládne předepsanou vysokoškolskou přípravu, ale být učitelem znamená v první řadě stát se osobností. (Vališová, Kasíková a kol., 2007)

2.1 VZTAH RODIČ – UČITEL

Vztah mezi rodičem a učitelem se odvíjí již od prvního setkání. V mateřské škole se jedná o den zápisu dítěte, kdy rodič vstupuje do neznámého prostředí, neví, co ho čeká a je odkázán na pokyny učitele, který zápis dítěte do školy provádí. Z hlediska interakce rodičů a učitelů, výzkumy obvykle sledují na straně rodičů dvě skutečnosti. Jednak sociokulturní úroveň rodiny, která ovlivňuje podmínky učení a tedy i pravděpodobný vývoj dítěte, a jednak myslíme na fungování rodiny, na styl výchovy v ní a na eventuální problémy v rodinné komunikaci a jejich dopad na duševní pohodu dítěte. (Štech, Viktorová, 2001)

Rozsáhlé výzkumy vztahů školy a rodiny provedli Rabušicová a Pol v roce 1996. Zaměřili se na spolupráci obou institucí, sledovali jednotlivé aktivity učitelů a rodičů, analyzovali pohledy a očekávání vůči sobě. Výsledky této studie ukazují, že stále ještě existují bariéry v komunikaci mezi školou a rodinou zaviněné nedostatkem vzájemné důvěry a respektu. Učitelé postrádají efektivní formy komunikace s rodiči a nedostatečná je i zpětná vazba. Učitelé tak své postupy v kontaktu s rodiči charakterizují jako metodu pokusu a omylu. Rodiče tak podle nich nedoceňují význam vzdělávání, nemají čas na komunikaci se školou, často jsou jejich informace o práci učitele nedostatečné a zkreslené. (Štech, Viktorová, 2001)

O skutečnostech, jak vidí problematiku komunikace rodiče i učitelé v dnešních mateřských školách, se budeme zabývat v praktické části této práce.

3 KOMUNIKACE MEZI RODINOU A ŠKOLOU

Komunikace mezi rodičem a učitelem mateřské školy je důležitá především pro dobro našich dětí. Vstup do mateřské školy je pro dítě náročný životní mezník a zátěž. Přichází do nového, neznámého prostředí, poznává nové dospělé i nové děti, seznamuje se s novým režimem i se světem pravidel a povinností, který je od toho domácího, rodinného značně odlišný. Dítě už není samo, ale nachází se ve skupině jedinců, kteří se stejně tak musí naučit dobrým sociálním vztahům i novým dovednostem a znalostem pro jejich další cestu do světa poznání.

3.1 KOMUNIKACE MEZI RODIČEM A UČITELEM

Důvodem komunikace mezi učitelem a rodičem je především výměna informací. Navzájem si sdělujeme důležité informace týkající se dítěte, které mateřskou školu navštěvuje. Tyto informace se mohou týkat jakékoliv oblasti (stravování, odpočinku, pracovních aktivit) ze strany MŠ, nebo mohou pocházet z rodiny směrem k MŠ (informace o dění v rodině, o zdravotním stavu dítěte). Kvalitní vztah, vzájemné porozumění a klidná atmosféra na půdě mateřské školy, to vše je pro dítě velmi důležitou součástí příznivého vnímání každého „školového“ dne.

3.2 TYPY KOMUNIKACE MEZI RODINOU A ŠKOLOU

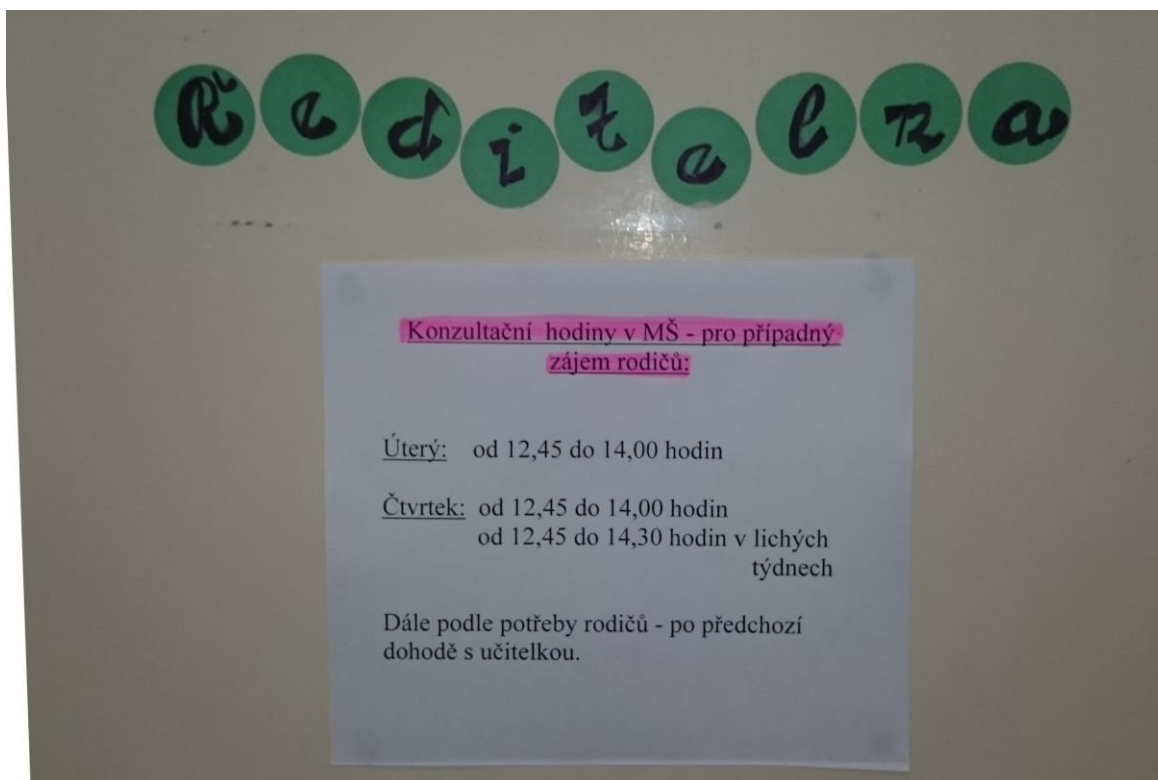
Způsobů komunikace mezi rodinou a mateřskou školou je celá řada. Mohli bychom je rozdělit do dvou skupin – **osobní a hromadné**.

3.2.1 OSOBNÍ KOMUNIKACE

Mezi **osobní komunikaci** řadíme především kontakt rodičů, či rodinných příslušníků jednoho konkrétního dítěte s učitelem MŠ. Můžeme sem zařadit osobní kontakt – v podobě rozhovoru, telefonický kontakt, kontakt pomocí e-mailu nebo formou písemných vzkazů, ale i oslovení rodičů konkrétního dítěte učitelem mateřské školy – např. komunikace pomocí dotazníků.

Osobní kontakt rodičů s pedagogem, velmi příjemná možnost navštívit učitele během **konzultačních hodin**, které jsou pravidelné a jsou stanoveny na určitý den i čas. Rozmezí konzultačních hodin by mělo být vyvěšené a přehledné tak, aby o nich rodiče věděli (viz Obrázek 2).

Osobní komunikace je důležitá z hlediska soukromí žáka i jeho rodiny. Veškeré takové informace by se neměly předávat ve třídě nebo v šatně a už vůbec ne v přítomnosti jiných dětí a rodičů.



Obrázek 2: Konzultační hodiny

Telefonický kontakt využíváme především v neodkladných případech, kdy je potřeba sdělit informace nejrychlejší cestou. Ze strany rodičů se jedná převážně o sdělení nepřítomnosti dítěte ve škole, odhlášení obědů nebo o pozdějším příchodu pro svoje dítě. Učitel pak rodiče telefonicky kontaktuje z důvodu nečekané události, která v MŠ může nastat. Jedná se například o úraz dítěte, změnu v denním programu nebo o onemocnění dítěte během dne.

3.2.2 HROMADNÁ KOMUNIKACE

Hromadná komunikace pak informuje větší skupinu osob, sděluje jim zprávy, které se týkají celé skupiny oslovených. Mezi tento druh komunikace můžeme zařadit např. třídní schůzky, společné akce, nástěnky, vývěsky, webové stránky, hromadný e-mail apod.

Při zasílání informací **e-mailem** bychom měli být dostatečně informováni o tom, zda rodiče mají přístup k internetu a zda si sdělení vůbec přečtou. Stejně tak to platí v případě webových stránek. Ne každý má možnost si tyto informace dohledat.

Komunikace učitelů s rodiči formou **nástěnky** je dalším velmi důležitým bodem v předávání informací. Nástěnky se většinou nacházejí v šatně předškolního zařízení, na místě, kde dnes a denně dochází k předávání dítěte mezi rodiči učiteli. Tyto nástěnky by měly být přehledné a určené jen pro vyvěšení důležitých informací. Často se však písemné vzkazy umísťují mezi výrobky či práce dětí a ztrácí se tak jejich přehlednost (viz Obrázek 3).



Obrázek 3: Nástěnka s informacemi pro rodiče

Toto je nástěnka plná krásných výtvarných prací dětí. Avšak už málokdo si všimne uzoučkého lístečku se zeleným vykřičníkem, který se krčí ve spodní části pod jinými vzkazy. Jedná se o informaci rodičům o tom, že děti navštíví místní knihovnu a aby děti přinesly k vrácení půjčené knihy. Každý učitel potvrdí, že vrácení knih či jiné „nepodstatné“ záležitosti, je pro některé laxní rodiče na velmi dlouhou dobu. Proto by taková informace měla být napsána velkým písmem a umístěna tak, aby upoutala rodiče ihned po příchodu do MŠ. V barevné zvěti obrázků se opravdu ztrácí.

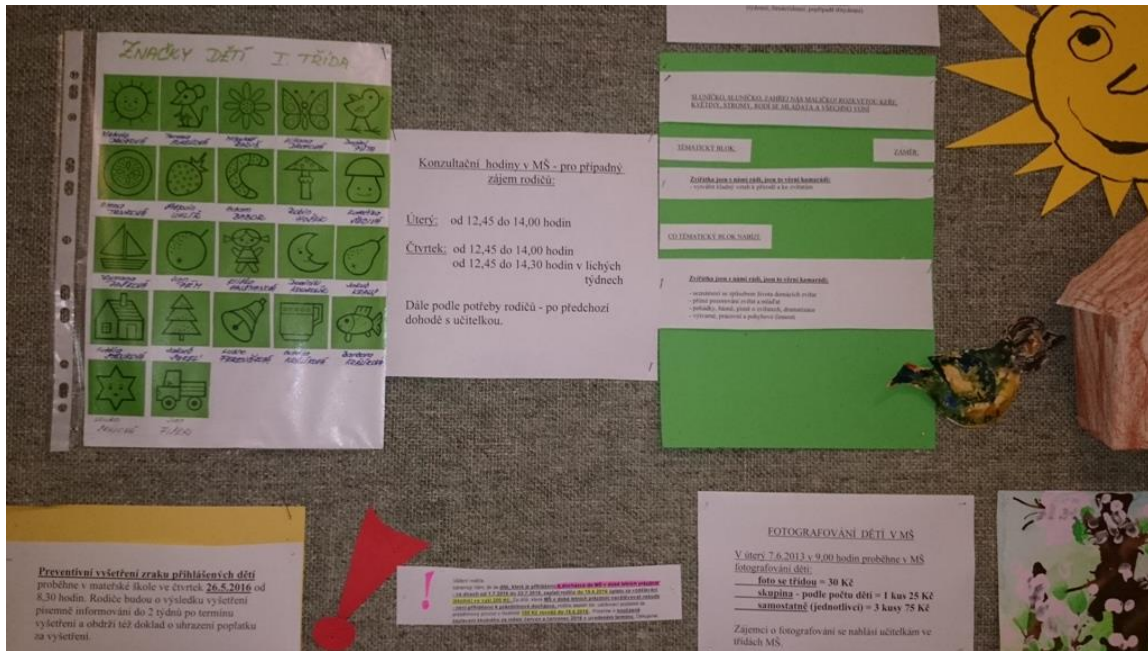
Stejný případ je vidět i na jiné nástěnce z jiné mateřské školy (viz Obrázek 4). Opět „ztracené“ informace mezi výrobky dětí. Zde bychom ale mohli zamhouřit oči, protože se nejedná o zásadní informace, ale je zde pouze popsána činnost dětí formou integrovaného bloku.



Obrázek 4: "Ztracené" informace mezi motýly

Jinak je tomu ale v následujícím případě, kdy nástěnka slouží převážně jen pro informace pro rodiče. I zde jsme ale našli nedostatek (viz Obrázek 5). Důležitá informace týkající se platby za školné, je opět téměř neviditelná, a to i přes to, že je u ní červený vykřičník. Sdělení, kdy učitel, respektive škola, po rodičích něco chce, ať už se jedná o peníze, knihy nebo o předměty např. k vyrábění, by měla být velmi výrazná a dobře viditelná, napsaná velkým písmem tak, aby nejen rodiče, ale i prarodiče, kteří často děti vyzvedávají, neměli s rozluštěním vzkazu žádný problém.

Nástěnky jsou důležitým sdělovacím prostředkem, avšak nezastoupí osobní kontakt učitele s rodiči, ať už se jedná o komunikaci jednosměrnou – třídní schůzky nebo rozhovor „face to face.“



Obrázek 5: Neviditelné informace o platbách

Třídní schůzky jsou považovány za základní formu interakce rodič – učitel, nicméně jejich časové dotace jsou poměrně malé. Schůzka proběhne pouze 2-3x za rok během půl až jedné hodiny. Vedení třídní schůzky má svá určitá pravidla i obsah. Učitel by se jich měl držet, aby schůzka měla pro rodiče svoji vážnost a aby byla jasná důležitost sdělovaného. Předpokladem pro efektivní komunikaci mezi rodinou a školou během celého období školní docházky je to, aby si obě strany hned při první schůzce ujasnily svoje stanoviska a různorodé požadavky. **Učitel** by se měl jako první představit rodičům a definovat pojetí své učitelské role. Měl by sdělit požadavky na žáky, jejich rodiče a život v mateřské škole. To znamená, vyjasnit si pravidla, práva a povinnosti všech zúčastněných stran. (Štech, Viktorová, 2001)

Mezi méně formální setkávání učitelů s rodiči patří **společné akce**, které nejsou pro MŠ povinné, ale z hlediska kvalitní komunikace a dobrých vztahů, mají pro všechny nezastupitelný přínos. Tato setkání mohou mít různý podklad. Rodiče můžeme pozvat do MŠ na společná tvoření či vyrábění (viz Obrázek 6) dle fenologického pojetí roku; mohou se zúčastnit např. úklidu zahrady, zakončeného táborákem s opékáním buřtů, mohou být nápomocni při oslavách výročí školy či obce, mohou se zapojit do běžných i mimořádných aktivit spojených s chodem mateřské školy, kterou jejich dítě navštěvuje. Vše ale záleží jen na dobré vůli učitelů a na tom, jestli o taková setkání či pomoc mají vůbec zájem. Někteří pedagogové si záměrně drží odstup a rodiče na půdu školy neradi pouštějí. Zřejmě jde o pohodlí a nechuť společnou akci připravovat a také o to, že většina takových akcí probíhá po pracovní době a učitelé za tyto hodiny přesčas nejsou finančně odměněni. Ale někteří i přes to společné akce pořádají.



Obrázek 6: Společné tvoření

Při komunikaci, ať už mezi rodiči, učiteli, vrstevníky, nadřízenými, podřízenými či přáteli, může nastat řada komplikací a komunikace pak postrádá svůj hlavní sdělovací potenciál. Proto si v další kapitole, některá komunikační úskalí přiblížíme detailněji.

3.3 ZÁSADY EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE UČITELE S RODIČEM

Zkušené učitelé sami kladou velký důraz na přípravu samotného kontaktu s rodiči. Pro méně zkušené je více než nutné se na rozhovor s rodičem dítěte dobře a pečlivě připravit. Pokud se jedná o první setkání, kdy rodiče ještě neznáme, měli bychom v rané fázi rozhovoru odhalit, o jakého rodiče se jedná z hlediska těchto tří kritérií:

1. Jaká je míra zájmu rodiče o dítě?

Rodiče mohou být přehnaně starostliví, ale i nezodpovědní a bez zájmu.

2. Jaký postoj zaujímá rodič k neúspěchu dítěte?

Rodič může reagovat nepřiměřeně až agresivně, ale může být až přehnaně úzkostlivý, ochránářský a dítě omlouvající.

3. Jaký vztah má rodič ke škole a k učitelům?

Tyto vztahy mohou být na různých úrovních – arogantní, přehlížející, pohrdající školou i učiteli, vyčítavé a podvádějící, ale i dnes se setkáváme s rodiči, kteří jsou uctívá a respektující.

Po zhodnocení těchto kritérií, se budeme lépe orientovat a rozhovor můžeme směřovat správnou cestou tak, aby nedošlo k nedorozumění či nepochopení sdělovaného obsahu.

Podmínek úspěšného rozhovoru učitele s rodičem je celá řada. Učitel by měl vytvořit klidnou atmosféru, nediskutovat například na chodbě nebo v šatně, neměl by být pod časovým tlakem. Informace, které učitel sděluje, jsou mnohdy důvěrné, a tudíž by měly být sdělovány v soukromí, ne před ostatními rodiči.

Učitel by neměl dítě hodnotit. Je nevhodné říkat, že je „nevychované, nenormální“.

Učitel nesmí „dávat nálepky“ (labeling). Neříkat věty typu: „Víte, on na to stejně nemá.“ (ačkoliv to může být pravda). Po takovém sdělení učitele rodičům obvykle diskuse končí, rodiče jsou na taková slova velmi citliví. Kritika dítěte totiž automaticky znamená i kritiku rodičů.

Učitel by měl situaci stroze popsat. Popis události, která se stala, bez vlastního emočního cítění. Učitel by měl také sdělit rodiči, jestli tuto situaci sám viděl nebo zda informace o události pochází z jiného zdroje, například od svých kolegů nebo ostatního personálu MŠ.

Učitel by měl nechat reagovat rodiče. Po sdělení jakékoli informace je potřeba nechat rodiče říci svůj názor, abychom věděli, co si o dané situaci myslí, z jakých informací si utvořili svůj názor na daný problém, neboť názor rodičů je obvykle odlišný od názoru učitele.

Ujasnit si pojmy. Dále je třeba ujasnit si konkrétní pojmy a fakta tak, aby obě strany měly o situaci přehled a aby ji pochopily.

Objasnit svá stanoviska. Učitel i rodič by se měli k situaci vyjádřit a předložit svá stanoviska, jak danou situaci řešit.

Vyzdvihnout kladné stánky dítěte. Dobrý učitel vždy najde na každém dítěti něco, co si zaslouží pochvalu.

Poradit rodičům? Učitel by měl umět citlivě poradit rodičům, jak efektivně vyřešit daný problém. To lze ale uskutečnit jen tehdy, pokud rodič o radu stojí! Avšak jestli naše komunikace probíhala správně, tak rodič o radu stát bude.

Opakovat pravidla „hry“. Učitel mylně předpokládá, že rodiče tyto pravidla znají. Ti ale řeší úplně jiné problémy a na situaci koukají z jiného úhlu pohledu. Proto je dobré jim připomínat veškeré informace, týkající se i běžného dne. (Holeček, 2014)

3.4 MOŽNÁ KOMUNIKAČNÍ ÚSKALÍ

Rozhovory s rodiči dětí nemusí být vždy bez problémů. Každý pedagog by měl mít povědomí o základních komunikačních aspektech, jejichž znalost napomáhá vyvarovat se chybám v komunikaci a vést komunikaci správným směrem. Ze strany rodičů i učitelů se může jednat zejména o následující chyby:

- devalvování druhého, jeho názorů (shazování, posměch)
- změna tématu, která má být považována za odpověď
- nedokončování vět
- chytání za slovo
- fráze, nejasné výroky
- dvojsmysly
- mluvení za druhého
- interpretace projevů a chování druhého
- nálepkování, tj. značkování chování druhého
- manipulace, tj. ovlivňování chování druhých se zjištěným cílem
- verbální agrese: osočování, slovní napadání, ironie, sarkasmus, urážení
- neverbální agrese: demonstrativně ignorovat, mlčet, útrpně se tvářit
- skákání do řeči
- podezíravost
- podceňování druhého
- pochybování o kompetenci druhého
- necitlivé až necitelné chování
- zneužívání důvěry
- nedodržování dohodnutých pravidel
- pomlouvání
- záměrné zatajování celé pravdy
- úmyslné poskytnutí falešné informace

- skrývání skutečných motivů
- nerespektování druhého

Chyby ve vnímání, které nejčastěji vznikají na straně učitele, jsou závažné a nemělo by k nim vůbec docházet. Avšak ani nejlepší učitel se občas nevyvaruje jednání, které přesahuje jeho nestranné chování. Jedná se především o chyby v sociální percepci, které jsme zmiňovali výše. Nikomu neuškodí si tyto chyby znovu připomenout:

1. haló efekt - když se necháme unést jediným nápadným rysem osoby, se kterou komunikujeme, ať už příznivým či nepříznivým,

2. chyba prvního dojmu – když dovolíme, aby první dojem z druhé osoby ovlivňoval naše chování a další poznávání určitého člověka,

3. logická chyba - na základě jistých zkušeností se domníváme, že některé vlastnosti spolu logicky souvisejí,

4. efekt mírnosti - když posuzujeme někoho v jeho projevech mírněji jen proto, že ho známe z dřívějšíka nebo proto, že je nám sympatický a milý,

5. efekt sociálního postavení - známe-li sociální postavení dotyčné osoby, chováme se k ní tak, jako bychom znali její vlastnosti, které jsou neprávem obvykle dané profesi přisuzovány (lékař, učitel...),

6. chyba projekce – k člověku přistupujeme s nějakou představou a máme tendenci očekávat, že bude mít podobné motivy, zájmy, postoje, hodnoty a názory jako my, své představy promítáme do druhého člověka,

7. předsudky a stereotypy - stereotypní hodnocení představuje zpravidla zjednodušení, zkreslení, bez ohledu na individualitu jedince, příslušníkovi jedné skupiny jsme přisoudili typické rysy (např. Lidé bez domova jsou špinaví a chodí v roztrhaných šatech. Otec dítěte má díru ve svetru a je špinavý. Je to bezdomovec.), předsudek je intenzivním stereotypem v sociální interakci, příkladem mohou být rasové ale i jiné předsudky. (Čadilová, 2009)

4 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

V této části práce se zabývám praktickou stránkou vlastního výzkumu. V první řadě popisuji záměr mého šetření, vytyčuji cíle, charakterizuji oblasti zkoumání a seznamuji s užitými metodami mé práce, včetně harmonogramu celého výzkumného šetření.

Dále pak analyzuji a zpracovávám dotazníky od pedagožek a rodičů zvolených mateřských škol. Na základě takto získaných dat provedu celkovou komparaci.

4.1 CÍLE VÝZKUMU

Záměrem tohoto výzkumu je analyzovat situaci ve vybraných mateřských školách, zmapovat a analyzovat úroveň komunikace mezi učiteli a rodinou žáků, ověřit zjištění z analýzy příslušných dotazníků. Získané výsledky všech zjištění porovnat a doporučit opatření pro zlepšení dané situace.

Vzhledem k uvedeným cílům šetření jsem si stanovila tyto otázky:

1. Jak hodnotí pedagogové úroveň svých komunikačních dovedností.
2. Zda se dále vzdělávají v klíčových kompetencích jako je komunikace.
3. Jak jsou spokojeni rodiče se zpětnou vazbou na vzdělávání svých dětí, která je jim od učitelů poskytována.
4. Zda jsou rodiče kvalitně a pravdivě informováni o dění v mateřské škole.

4.2 CHARAKTERISTIKA VZORKU

Výzkum jsem prováděla ve čtyřech mateřských školách, nacházejících se v okrese Plzeň-sever.

Skupinu respondentů tvořilo:

- 25 učitelek
- 85 rodičů

4.3 ČASOVÝ HARMONOGRAM VÝZKUMU

- listopad 2015: sběr informací k dané problematice a studium odborné literatury
- prosinec 2015: stanovení pracovních hypotéz a příprava dotazníků
- leden 2016: domluva s ředitelkami MŠ o spolupráci a rozdělení dotazníků
- únor 2016: postupné shromáždění vyplněných dotazníků ze zúčastněných MŠ
- březen 2016: analýza vybraných dotazníků

- duben 2016: vyhodnocení dotazníků, závěrečné analýzy a komparace
- květen 2016: zpracování získaných poznatků do podoby bakalářské práce
- červen 2016: zpracování získaných poznatků do podoby bakalářské práce

4.4 METODY VÝZKUMU

Základem mého výzkumu se stala kvantitativní metoda, kterou jsem realizovala pomocí dotazníků vlastní konstrukce. Následné zpracování dotazníků pro učitelky a rodiče oslovených mateřských škol a výsledky šetření předkládám v praktické části.

Dotazník

Dotazník náleží ke specifickým metodám, používaným ve společenských vědách i v pedagogice. Tato metoda shromažďuje data pomocí dotazování osob a je určena pro hromadné získávání údajů. U dotazníku rozlišujeme dva základní typy položek:

a) položky otevřené, nestrukturované, které dávají respondentům vztahový rámec, ale neurčují podrobněji ani obsah, ani formu jeho odpovědi. Respondent volí délku odpovědi i konkrétní informace. Sám rozhoduje, co říci a co neříci.

b) položky uzavřené (strukturované) jsou takové, které nabízejí respondentům volbu mezi dvěma nebo více alternativami. U tohoto typu otázek se obvykle nelze dostat hlouběji k podstatě problému. (Skalková a kol., 1983)

Pro tuto práci jsem použila dva typy dotazníků. Jeden, určený pro pedagogy, obsahoval 10 otázek uzavřených a 2 otázky otevřené. Uzavřené otázky nabízely možnost výběru z několika odpovědí. Otázky otevřené nabízely možnost sdělení vlastního názoru, doplnění předešlých otázek nebo vyjádření pro zlepšení úrovně dané situace.

Druhý dotazník byl určen rodičům dětí navštěvujících mateřskou školu. Dotazník byl sestaven celkem z osmnácti otázek, rozdělených do třech kategorií. První kategorie se týkala komunikace s mateřskou školou, druhá celkové informovanosti a třetí všeobecných informací a aktivit MŠ. Otázky byly uzavřené, jen v poslední části se nacházely dvě otázky otevřené pro možnost vlastních připomínek, názorů a doporučení pro zlepšení spolupráce rodičů a učitelek mateřských škol.

4.5 ZPŮSOB SBĚRU DAT

Navštívila jsem šest mateřských škol v okrese Plzeň-sever. Ve dvou školách jsem bohužel s prosbou o vyplnění dotazníků neuspěla. Ředitelky těchto předškolních zařízení v té době prováděly vlastní dotazníková šetření a pro další jim již nezbýval časový prostor.

Ve zbývajících mateřských školách mé žádosti vyhověli. S pomocí ředitelek těchto škol jsem rozdala dotazníky všem rodičům žáků. Rodiče měli možnost odevzdat vyplněné tiskopisy anonymně do připravených schránek. Materiály určené pedagogům jsem předala ředitelkám MŠ, které s nimi seznámily ostatní kolegyně. Na vyplnění formuláře měli rodiče i učitelé 14 dní. Poté jsem si vyplněné i nevydané dotazníky z mateřských škol vyzvedla.

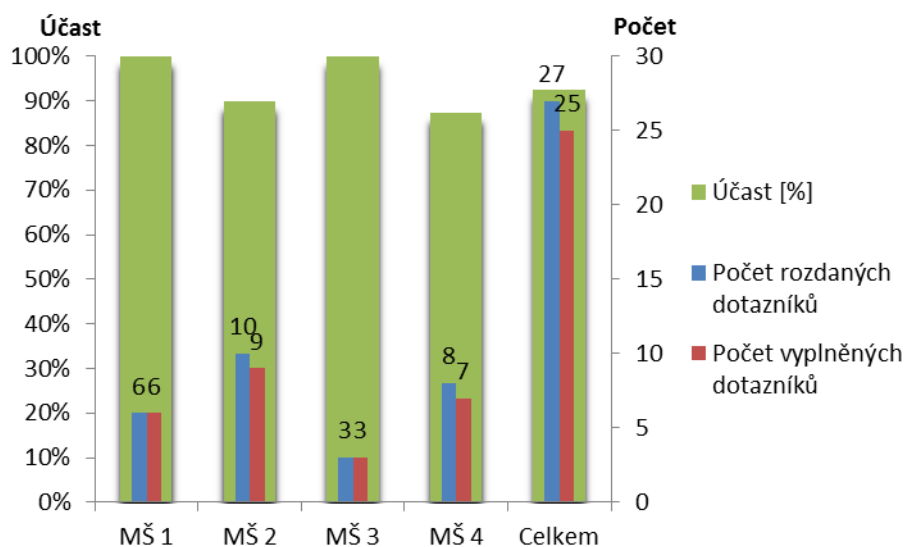
5 INTERPRETACE VÝZKUMU

V této kapitole jsou prezentovány celkové výsledky dotazníkového šetření formou tabulek a grafů spolu s vyhodnocením. Grafy s detailními výsledky dle jednotlivých MŠ se nacházejí v přílohách 3 a 4.

5.1 DOTAZNÍK PRO UČITELKY MATEŘSKÝCH ŠKOL

Tabulka 1: Účast na dotazníkovém šetření pro učitelky MŠ

Název MŠ	Počet rozdaných dotazníků	Počet vyplněných dotazníků	Účast [%]
MŠ 1	6	6	100,0
MŠ 2	10	9	90,0
MŠ 3	3	3	100,0
MŠ 4	8	7	87,5
Celkem	27	25	92,6



Graf 1: Účast na dotazníkovém šetření pro učitelky MŠ

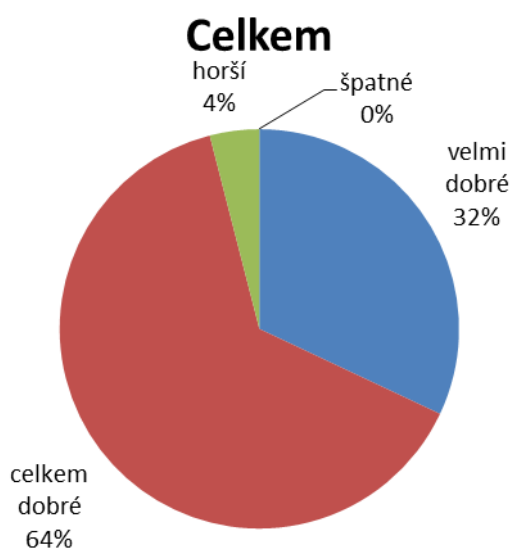
Vyhodnocení:

Z tabulky č. 1 vyplývá, že dotazník obdrželo celkem 27 pedagogických pracovníků ve čtyřech sledovaných mateřských školách. Výzkumu se zúčastnilo 25 učitelek. Oslovené učitelky přistoupily k vyplnění dotazníků velice zodpovědně a jak je vidět i v grafickém znázornění, návratnost vyplněných dotazníků činí 92,6 %.

Otázka číslo 1***Jak hodnotíte svoje komunikační dovednosti? Jsou:***

Tabulka 2: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 1

Hodnocení	MŠ 1	MŠ 2	MŠ 3	MŠ 4	Celkem
velmi dobré	3	3	0	2	8
celkem dobré	3	6	3	4	16
horší	0	0	0	1	1
špatné	0	0	0	0	0



Graf 2: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 1

Vyhodnocení:

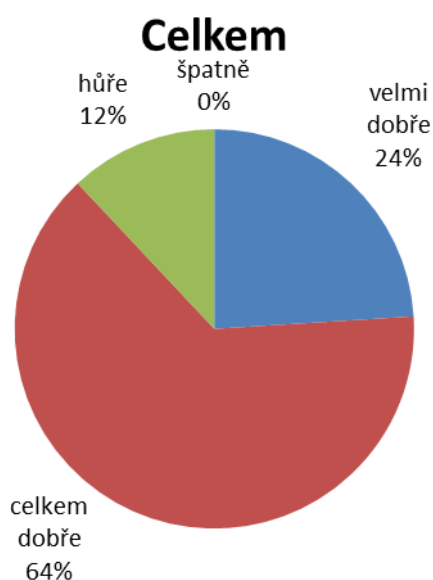
Z celkového počtu 25 odpovídajících učitelek odpovědělo 64 %, že jejich komunikační dovednosti jsou celkem dobré, 32 % si myslí, že jejich komunikační dovednosti jsou velmi dobré, 4 % pak považují své komunikační dovednosti za horší a 0 % z respondentů odpovědělo, že jsou jejich dovednosti v komunikaci špatné.

Hodnocení svých komunikačních dovedností označily učitelky mateřských škol nejčastěji jako celkem dobré. Velký podíl na tomto výsledku má mateřská škola 3, kde tuto odpověď zvolilo 100 % dotázaných pedagožek.

Otázka číslo 2***Jak byste se ohodnotila v komunikaci s rodiči při řešení konfliktních situací?***

Tabulka 3: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 2

Hodnocení	MŠ 1	MŠ 2	MŠ 3	MŠ 4	Celkem
velmi dobře	3	1	0	2	6
celkem dobře	3	8	2	3	16
hůře	0	0	1	2	3
špatně	0	0	0	0	0



Graf 3: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 2

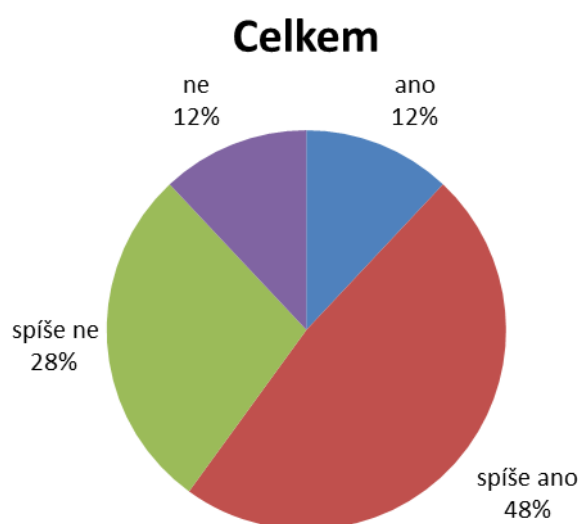
Vyhodnocení:

64 % dotázaných učitelek odpovědělo, že v komunikaci s rodiči při řešení konfliktních situací se hodnotí celkem dobře, 24 % velmi dobře, 12 % hůře a 0 % dotázaných hodnotí své komunikační schopnosti v konfliktních situacích jako špatné. Průměr zde do značné míry ovlivňuje mateřská škola 2, kde své schopnosti ohodnotilo 89 % dotázaných učitelek možností celkem dobře.

Otázka číslo 3***Myslíte si, že byste se měla zlepšit v komunikačních dovednostech?***

Tabulka 4: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 3

Hodnocení	MŠ 1	MŠ 2	MŠ 3	MŠ 4	Celkem
ano	2	1	0	0	3
spíše ano	0	6	1	5	12
spíše ne	2	1	2	2	7
ne	2	1	0	0	3



Graf 4: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 3

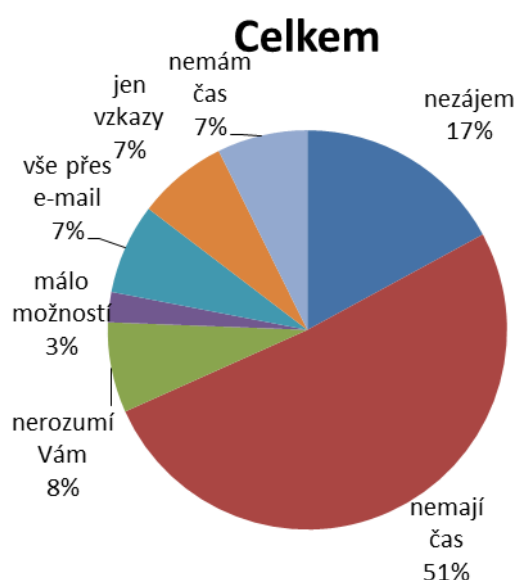
Vyhodnocení:

Z grafického znázornění vyhodnocení této otázky jasně vyplývá, že téměř 50 % dotázaných pedagožek má pocit, že by se v komunikačních dovednostech mělo zlepšit. Možnost odpovědi spíše ano vybralo 48 % dotázaných. 28 % si myslí, že spíše není třeba své komunikační dovednosti zlepšit a shodně 12 % dotázaných zvolilo jednoznačné možnosti ano, zlepšit a ne, není třeba zlepšovat své komunikační dovednosti. Možnost spíše ano zvolila většina učitelek v mateřské škole 2 - 67 % a mateřské škole 4 - 71 %. Výjimku tvoří mateřská škola 3, kde 67 % dotázaných zvolila odpověď, že jejich komunikační dovednosti spíše není třeba zlepšit.

Otázka číslo 4**Kde vidíte hlavní problémy v komunikaci s rodiči? (zaškrtněte více odpovědí)**

Tabulka 5: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 4

Hlavní problémy	MŠ 1	MŠ 2	MŠ 3	MŠ 4	Celkem
nezájem	0	4	0	3	7
nemají čas	6	6	2	7	21
nerozumí Vám	0	1	0	2	3
málo možností	0	1	0	0	1
vše přes e-mail	2	0	1	0	3
jen vzkazy	1	0	1	1	3
nemám čas	0	2	0	1	3



Graf 5: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 4

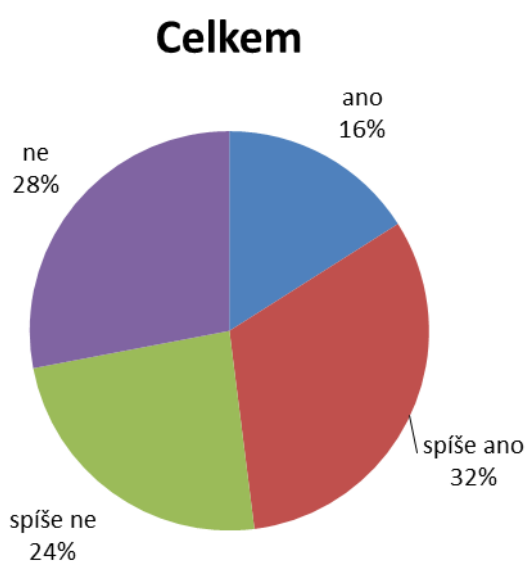
Vyhodnocení:

Jak z grafu vyplývá, více než polovina dotázaných učitelek se domnívá, že největším problémem v komunikaci je to, že rodiče nemají čas. Tuto možnost zvolilo 51 % učitelek. 17 % odpovědělo, že rodiče nemají zájem komunikovat. 8 % dotázaných si myslí, že jim rodiče nerozumí. Možnosti jako jsou: rodiče nemají čas, řeší vše přes e-mail a posílají jen vzkazy zvolilo vždy 7 % dotázaných. Učitelky zvolily odpověď málo možností komunikovat jen ve 3 %.

Otázka číslo 5***Stresuje Vás komunikace s problémovým rodičem?***

Tabulka 6: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 5

Hodnocení	MŠ 1	MŠ 2	MŠ 3	MŠ 4	Celkem
ano	0	2	0	2	4
spíše ano	1	4	0	3	8
spíše ne	1	3	1	1	6
ne	4	0	2	1	7



Graf 6: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 5

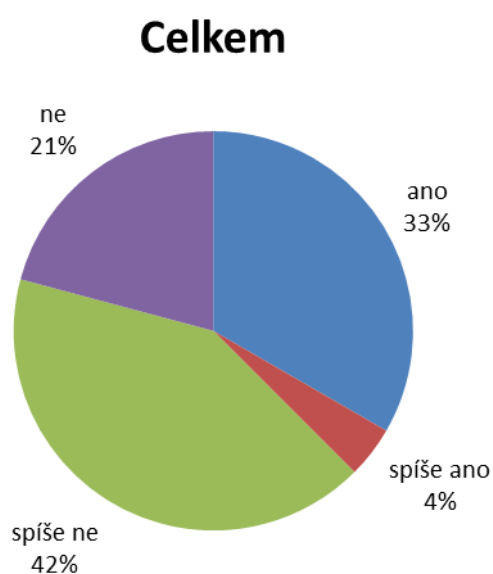
Vyhodnocení:

V hodnocení této otázky by se na první pohled mohlo zdát, že počty zvolených odpovědí se příliš neliší. Možnost odpovědi ne, zvolilo 28 % dotázaných, odpověď spíše ano, zvolilo 32 %, odpověď spíše ne, zvolilo 24 % a odpověď ano, stresuje mě komunikace s problémovým rodičem, zvolilo 16 % učitelek. Avšak z podrobných přehledů za jednotlivá zařízení můžeme poznat, že MŠ 1 a MŠ 3 se shodly na převažující odpovědi ne, zatímco u MŠ 2 a MŠ 4 převažuje odpověď spíše ano.

Otázka číslo 6***Scházíte se s rodiči mimo třídní schůzky?***

Tabulka 7: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 6

Hodnocení	MŠ 1	MŠ 2	MŠ 3	MŠ 4	Celkem
ano	3	1	2	2	8
spíše ano	1	0	0	0	1
spíše ne	1	5	1	3	10
ne	1	3	0	1	5



Graf 7: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 6

Vyhodnocení:

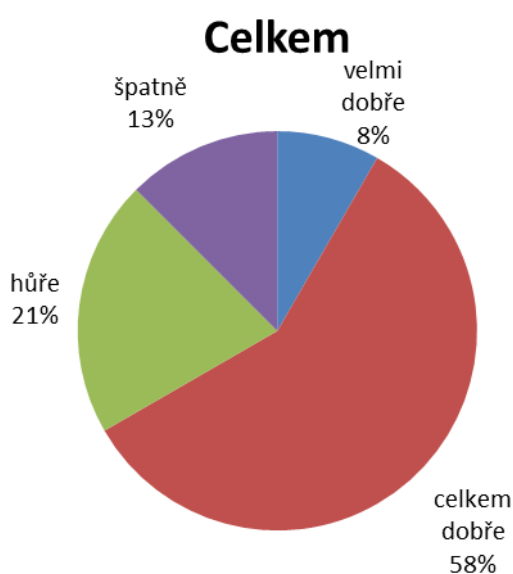
V otázce číslo šest můžeme vyčíst, že celých 42 % učitelů se spíše neschází s rodiči mimo třídní schůzky. 33 % dotázaných uvedlo, že se mimo schůzky schází, zvolilo možnost odpovědi ano, 21 % pak zvolilo odpověď ne a 4 % učitelek odpovědělo možností spíše ano.

V detailním rozboru jednotlivých mateřských škol můžeme zjistit, že opět došlo ke shodě MŠ 1 s MŠ 3, kde se učitelky s rodiči scházejí, zvolily nejčastěji možnost odpovědi ano a MŠ 2 s MŠ 4, kde převládá odpověď spíše ne.

Otázka číslo 7***Jak rodiče reagují na Vaši kritiku?***

Tabulka 8: Dotazník pro učitele - výsledky - otázka 7

Hodnocení	MŠ 1	MŠ 2	MŠ 3	MŠ 4	Celkem
velmi dobře	2	0	0	0	2
celkem dobře	3	6	2	3	14
hůře	1	1	1	2	5
špatně	0	2	0	1	3



Graf 8: Dotazník pro učitele - výsledky - otázka 7

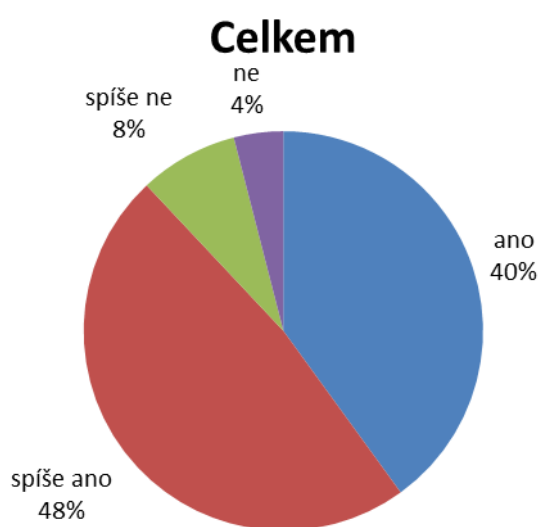
Vyhodnocení:

Z celkového počtu 24 odpovídajících učitelek odpovědělo 58 %, že jejich kritiku přijímají rodiče celkem dobře. 21 % si myslí, že hůře, 13 % učitelek zvolilo odpověď špatně a 8 % dotázaných si myslí, že rodiče na jejich kritiku reagují velmi dobře.

Otázka číslo 8***Dovolíte si kritiku?***

Tabulka 9: Dotazník pro učitele - výsledky - otázka 8

Hodnocení	MŠ 1	MŠ 2	MŠ 3	MŠ 4	Celkem
ano	4	2	1	3	10
spíše ano	2	6	2	2	12
spíše ne	0	1	0	1	2
ne	0	0	0	1	1



Graf 9: Dotazník pro učitele - výsledky - otázka 8

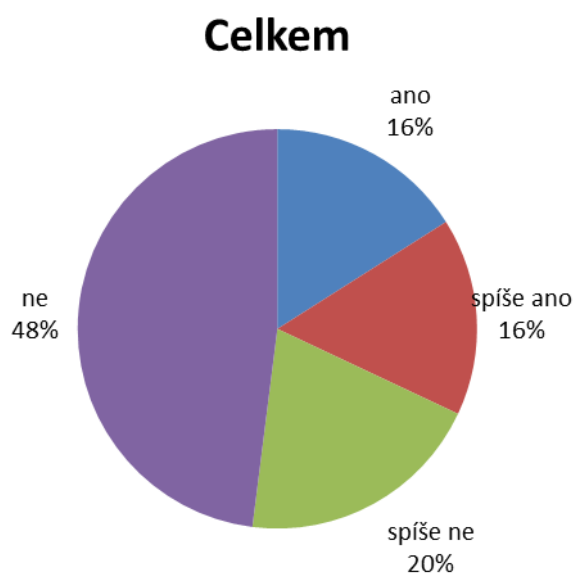
Vyhodnocení:

Z tohoto grafu vyplývá, že učitelky ve 48 % zvolily odpověď spíše ano, ve 40 % ano, v 8 % spíše ne a jen 4 % dotázaných si kritiku nedovolí vůbec. Zvolily odpověď ne.

Otázka číslo 9***Setkáváte se s agresivitou nebo slovními útoky ze strany rodičů?***

Tabulka 10: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 9

Hodnocení	MŠ 1	MŠ 2	MŠ 3	MŠ 4	Celkem
ano	0	2	0	2	4
spíše ano	0	1	0	3	4
spíše ne	1	4	0	0	5
ne	5	2	3	2	12



Graf 10: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 9

Vyhodnocení:

Ze všech dotázaných odpovědělo 48 %, že se nesetkávají s agresivitou či jinými útoky ze strany rodičů. 20 %, zvolilo odpověď spíše se nesetkáváme, shodně po 16 % učitelek odpovědělo ano a spíše ano. Tento průměr zvedá MŠ 4, kde se s agresivitou rodičů setkávají až v 71 %.

Otázka číslo 10***Pořádáte nějaká setkání s rodiči? (táborák, dílničky, vítání jara...)***

V této otevřené otázce napsaly učitelky MŠ 1 tyto odpovědi:

Třídní schůzka, 2x ročně besídka – vánoční a jarní, vítání jara, Den matek, soutěže ke Dni dětí, pasování předškoláků s táborákem, zpívání v kapli.

MŠ 2:

Vánoční besídka, pasování předškoláků.

MŠ 3:

2x ročně dílničky, rozsvěcení vánočního stromku, besídka, společné závodění.

MŠ 4:

Vystoupení „Mateřinka“, vystoupení pro rodiče a s rodiči, podzim, Vánoce, jaro, Velikonoce.

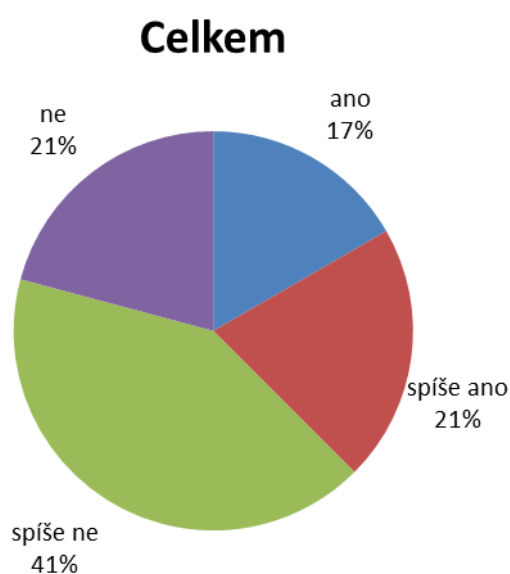
Vyhodnocení:

Nejčastěji se rodiče s učitelkami mateřských škol setkávají kolem vánočních svátků a při jarních besídkách, ať už je to Den matek, Den dětí, vítání jara nebo Velikonoce. Dále pak při ukončení „školkové“ docházky pasováním předškoláků.

Otázka číslo 11***Uvítali byste školení v komunikačních dovednostech?***

Tabulka 11: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 11

Hodnocení	MŠ 1	MŠ 2	MŠ 3	MŠ 4	Celkem
ano	0	2	2	0	4
spíše ano	0	2	0	3	5
spíše ne	3	4	0	3	10
ne	2	1	1	1	5



Graf 11: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 11

Vyhodnocení:

Z celkového počtu 24 odpovědí bylo 10, což je 41 %, že by učitelky spíše nechtěly absolvovat školení v komunikačních dovednostech. 21 % učitelek odpovědělo, že by spíše chtělo projít školením a stejně tak 21 % by nechtělo projít školením komunikačních dovedností. 17 % odpovědělo ano a chtěly by se zúčastnit školení ve zlepšení jejich komunikačních schopností.

Otázka číslo 12***Máte nějaká doporučení pro zlepšení komunikace?***

MŠ 1:

Individuální styk s rodiči, každodenní komunikace s rodiči.

MŠ 2:

Jedna učitelka by přivítala školení na téma mentoring a kaučování ve školství.

Jinak se nevyskytla žádná doporučení pro zlepšení komunikace.

MŠ 3:

1x kurz kaučování.

MŠ 4:

1x kurz respektovat a být respektován.

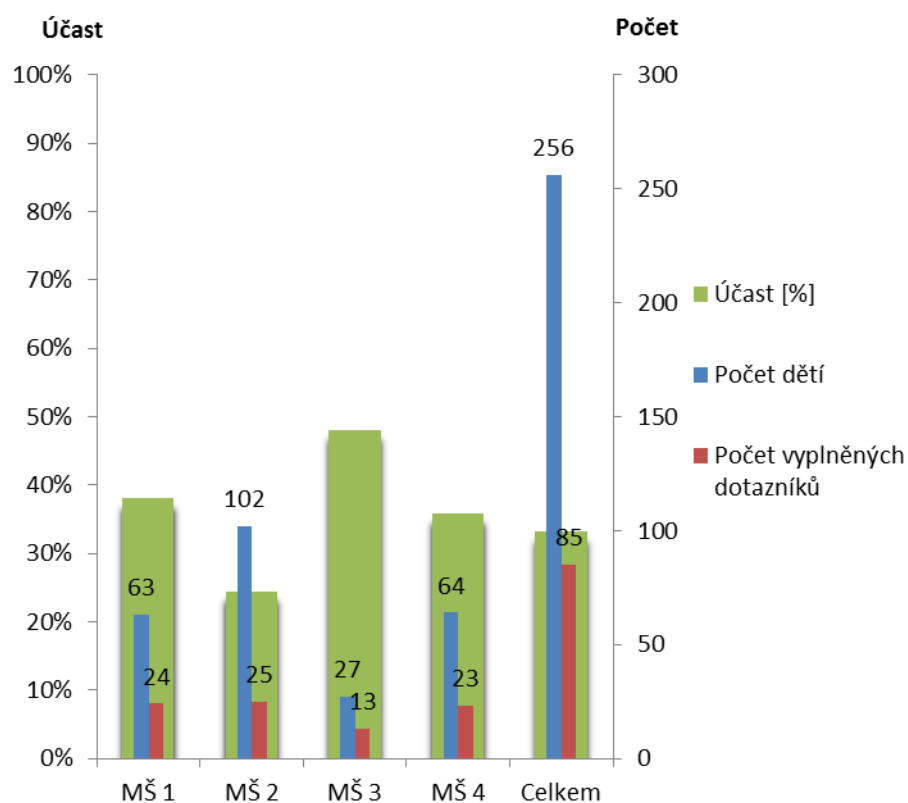
Vyhodnocení:

Z uvedených odpovědí vyplývá, že pedagožky nemají žádná významná doporučení pro zlepšení společné komunikace. Pouze ve 2 případech, z celkového počtu 25 účastnic, by učitelky uvítaly kurz mentoringu a kaučování, v 1 případě by se chtěly zúčastnit kurzu Respektovat a být respektován.

5.2 DOTAZNÍK PRO RODIČE DĚTÍ NAVŠTĚVUJÍCÍ ZÚČASTNĚNÉ MATEŘSKÉ ŠKOLY

Tabulka 12: Účast na dotazníkovém šetření pro rodiče dětí

Název MŠ	Počet dětí	Počet vyplněných dotazníků	Účast [%]
MŠ 1	63	24	38,1
MŠ 2	102	25	24,5
MŠ 3	27	13	48,1
MŠ 4	64	23	35,9
Celkem	256	85	33,2



Graf 12: Účast na dotazníkovém šetření pro rodiče dětí

Vyhodnocení:

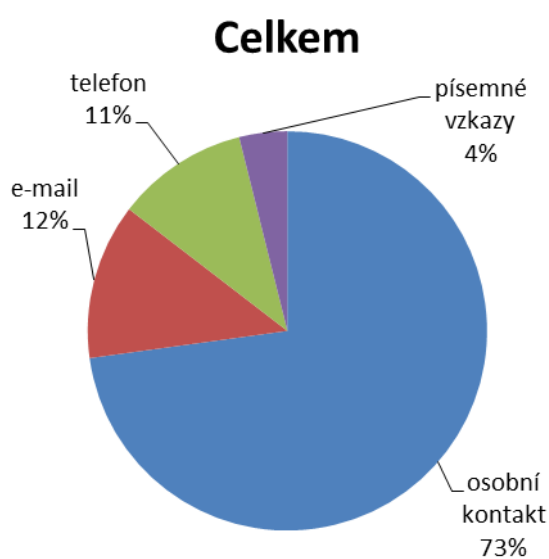
Z tabulky číslo 12 vyplývá, že dotazník byl poskytnut rodičům 256 dětí ze čtyř mateřských škol. Výzkumu se byli ochotni zúčastnit rodiče 85 dětí, což je pouze 33,2 %. Nejvíce se zapojili rodiče dětí z MŠ 3, kde odpovědělo 48,1 % dotázaných. Nejméně pak MŠ 2, s pouhými 24,5 % odpovědí.

Otázky v kategorii číslo I. Komunikace s mateřskou školou

1. Jaký způsob komunikace s učitelkami mateřské školy Vám vyhovuje nejvíce?

Tabulka 13: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie I – otázka 1

Komunikace s MŠ	MŠ 1	MŠ 2	MŠ 3	MŠ 4	Celkem
osobní kontakt	21	25	9	20	75
e-mail	9	1	3	0	13
telefon	4	0	5	2	11
písemné vzkazy	1	1	0	2	4



Graf 13: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie I – otázka 1

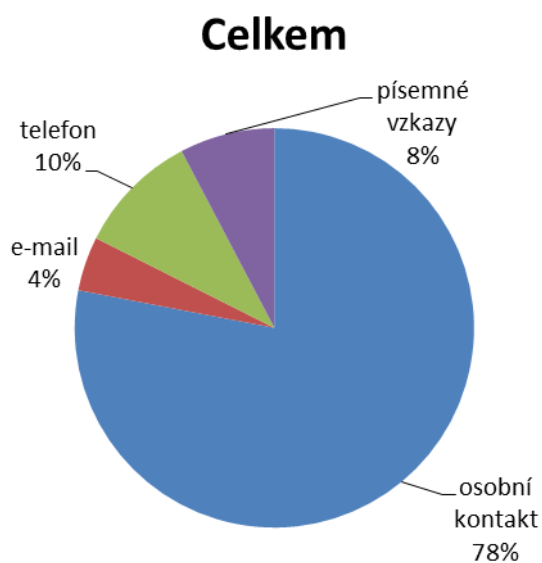
Vyhodnocení:

Z celkového počtu dotázaných je dle grafu č. 13 jasné, že většina rodičů upřednostňuje osobní kontakt s učitelem a to v 73 %. 12 % rodičů nejraději komunikuje prostřednictvím e-mailu, 11 % telefonicky a 4 % pomocí písemných vzkazů.

2. Který způsob komunikace z výše uvedených způsobů nejčastěji používáte?

Tabulka 14: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie I – otázka 2

Komunikace s MŠ	MŠ 1	MŠ 2	MŠ 3	MŠ 4	Celkem
osobní kontakt	20	20	10	21	71
e-mail	4	0	0	0	4
telefon	6	3	0	0	9
písemné vzkazy	0	2	3	2	7



Graf 14: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie I – otázka 2

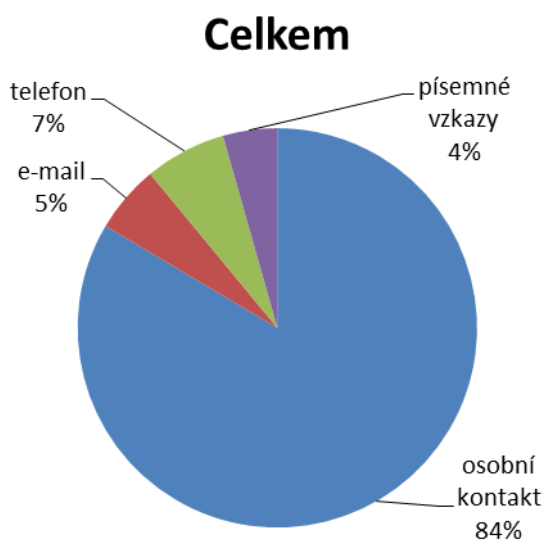
Vyhodnocení:

Z výsledků vyplývá, že 78 % rodičů nejčastěji pro komunikaci s mateřskou školou používá osobní kontakt. 10 % pak kontakt telefonický, 8 % písemné vzkazy a 4 % nejčastěji komunikuje s učitelkami e-mailem.

3. Který způsob komunikace je Vám nejmilejší?

Tabulka 15: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie I – otázka 3

Komunikace s MŠ	MŠ 1	MŠ 2	MŠ 3	MŠ 4	Celkem
osobní kontakt	21	24	10	21	76
e-mail	5	0	0	0	5
telefon	2	2	2	0	6
písemné vzkazy	0	2	0	2	4



Graf 15: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie I – otázka 3

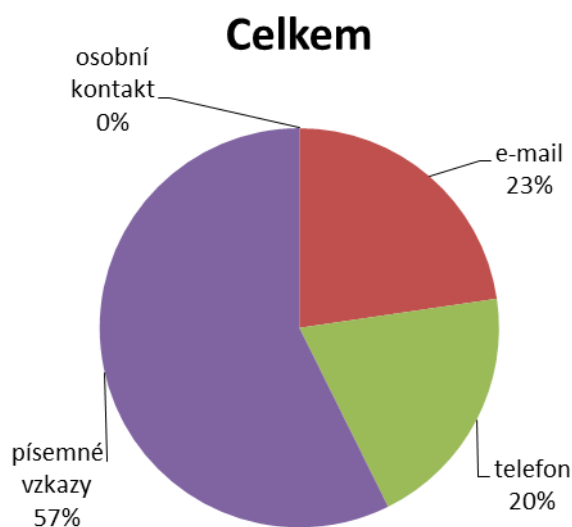
Vyhodnocení:

Z celkového počtu 85 odpovídajících rodičů odpovědělo 84 % tak, že nejmilejší komunikace s učitelkami mateřských škol je prostřednictvím osobního kontaktu. 7 % dotázaných nejraději komunikuje telefonicky, 5 % e-mailem a 4 % písemnými vzkazy.

4. Který způsob komunikace je Vám nepříjemný?

Tabulka 16: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie I – otázka 4

Komunikace s MŠ	MŠ 1	MŠ 2	MŠ 3	MŠ 4	Celkem
osobní kontakt	0	0	0	0	0
e-mail	3	5	2	7	17
telefon	2	7	6	0	15
písemné vzkazy	14	10	4	15	43



Graf 16: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie I – otázka 4

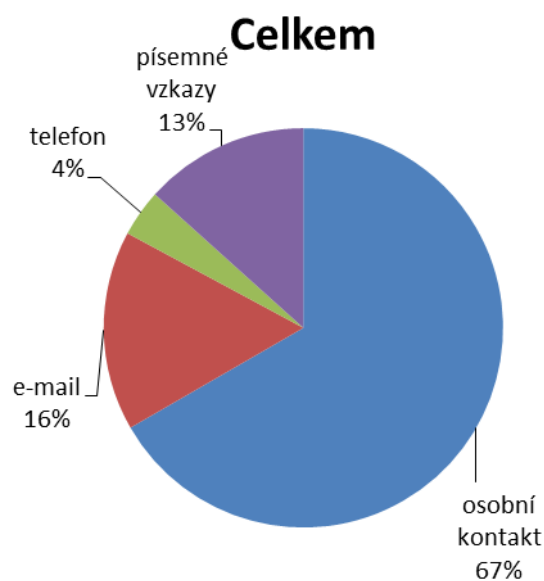
Vyhodnocení:

Celkem 57 % zúčastněných odpovědělo, že nejméně příjemný je jim způsob komunikace prostřednictvím písemných vzkazů. 23 % rodičů nepreferuje kontakt pomocí e-mailu a 20 % telefonicky. Žádný z dotázaných rodičů nevedl, že by mu byl nepříjemný osobní kontakt.

5. Jaký způsob komunikace preferují učitelky Vaší MŠ?

Tabulka 17: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie I – otázka 5

Komunikace s MŠ	MŠ 1	MŠ 2	MŠ 3	MŠ 4	Celkem
osobní kontakt	19	23	9	19	70
e-mail	17	0	0	0	17
telefon	2	0	0	2	4
písemné vzkazy	2	7	5	0	14



Graf 17: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie I – otázka 5

Vyhodnocení:

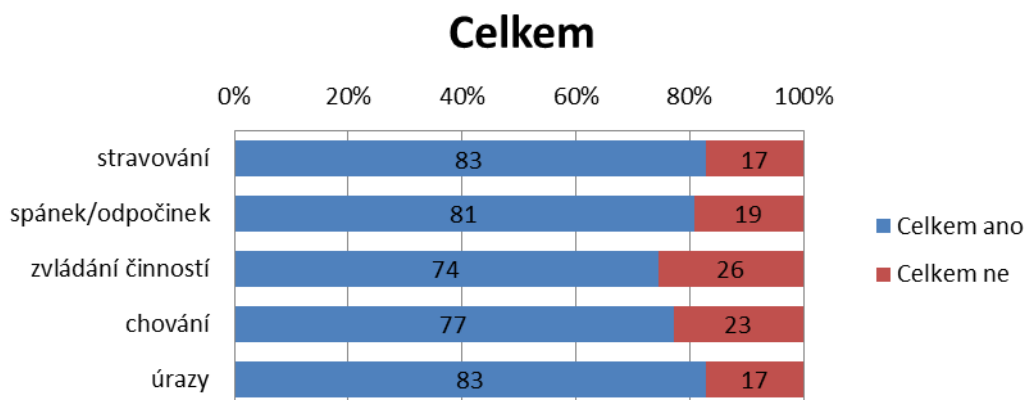
Z nabízených možností nejvíce % získala odpověď osobní kontakt, a to 67 %. 16 % rodičů se domnívá, že učitelky preferují kontakt prostřednictvím e-mailu, 13 % pomocí písemných vzkazů a 4 % telefonický.

Otázky v kategorii číslo II. Informovanost
1. Myslíte si, že jste dostatečně a pravdivě informováni o:

- a) stravování Vašeho dítěte?
- b) spánku či odpočinku Vašeho dítěte?
- c) zvládání či nezvládání jednotlivých činností?
- d) chování dítěte v konkrétních situacích?
- e) o případných úrazech, i když se jedná třeba jen o modřinu?

Tabulka 18: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie II – otázka 1 (počet)

Informovanost	MŠ 1		MŠ 2		MŠ 3		MŠ 4		Celkem	
	ano	ne	ano	ne	ano	ne	ano	ne	ano	ne
stravování	18	4	21	4	7	6	21	0	67	14
spánek/odpočinek	22	2	19	6	7	6	19	2	67	16
zvládání činností	19	4	16	9	7	6	19	2	61	21
chování	20	4	18	7	7	6	19	2	64	19
úrazy	21	2	22	3	5	8	20	1	68	14



Graf 18: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie II – otázka 1 (v %)

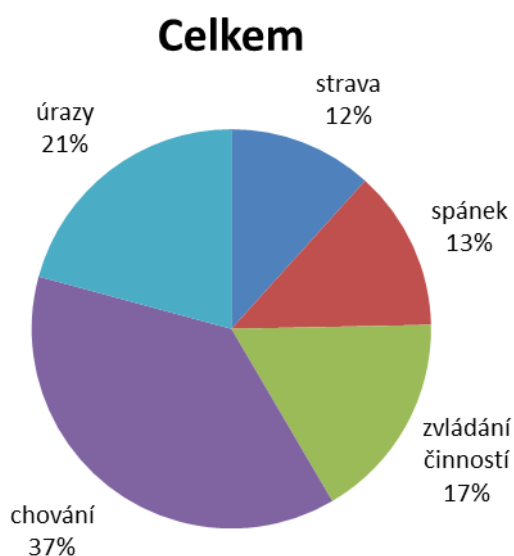
Vyhodnocení:

Jak je z grafu patrné, 83 % dotázaných odpovědělo, že jsou dostatečně a pravdivě informováni o všech položkách otázky. Výjimku tvoří pouze MŠ 3, kde se informovanost pohybuje kolem 50 %.

2. O kterém z výše uvedených bodů máte nejmenší informace?

Tabulka 19: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie II – otázka 2

Informovanost	MŠ 1	MŠ 2	MŠ 3	MŠ 4	Celkem
strava	2	7	0	0	9
spánek	0	5	1	4	10
zvládnání činností	3	5	1	4	13
chování	8	8	4	9	29
úrazy	6	1	7	2	16



Graf 19: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie II – otázka 2

Vyhodnocení:

Z uvedeného grafu je patrné, že nejméně informací mají rodiče o chování jejich dětí v mateřské škole. Myslí si to 37 % dotázaných. 21 % nemá dostatečné informace o úrazech, 17 % o zvládnání či nezvládnání činností, 13 % o spánku a 12 % o stravování.

Za zmínku stojí MŠ 3, kde o úrazech nemá informace 53 % dotázaných a MŠ 4, kde ve 47 % chybí informace o chování dítěte v konkrétních situacích.

Otázky v kategorii č. III. Všeobecné informace a aktivity MŠ

1. *Myslíte si, že jste dostatečně informováni o dění v MŠ?*

2. *Pořádá Vaše MŠ společné akce pro rodiče, děti i učitele (např. táboraček, pracovní dílničky, vycházky atd.)*

3. *Chtěli byste, aby těchto akcí bylo víc?*

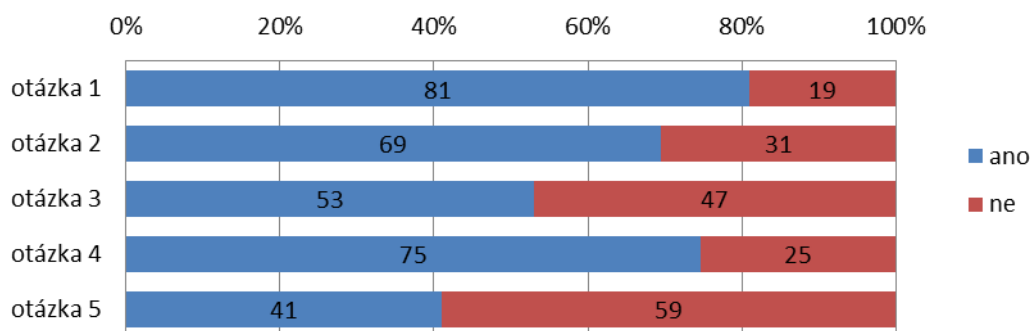
4. *Účastníte se společných aktivit?*

5. *Má Vaše MŠ pravidelné konzultační hodiny, ve kterých můžete MŠ bez ohlášení navštívit a informovat se o tom co Vás právě zajímá?*

Tabulka 20: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie III – otázky 1-5 (počet)

Všeobecné informace a aktivity	MŠ 1		MŠ 2		MŠ 3		MŠ 4		Celkem	
	ano	ne	ano	ne	ano	ne	ano	ne	ano	ne
otázka 1	21	4	19	6	7	6	21	0	68	16
otázka 2	22	3	10	15	13	0	14	8	59	26
otázka 3	11	14	12	13	11	2	10	10	44	39
otázka 4	11	3	16	6	11	2	15	7	53	18
otázka 5	17	7	6	19	3	10	8	13	34	49

Celkem



Graf 20: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie III – otázky 1-5 (v %)

Vyhodnocení:

Na tyto otázky odpovídali rodiče možnostmi ano/ne. 68 z dotázaných odpovědělo, že jsou dostatečně informováni o dění v mateřské škole, 16 rodičů pak informováno není. Na otázku č. 2 odpovědělo 59 rodičů ano, to znamená, že jejich MŠ pořádá společné akce, 26 rodičů na tuto otázku odpovědělo ne. V dotazu č. 3 – zda by rodiče chtěli víc společných akcí odpovědělo 44 zúčastněných ano, 39 pak vybralo odpověď ne. 4. otázka se zabývá účastí rodičů na společných aktivitách. 53 odpovědělo ano, účastní se, 18 ne, neúčastní se. Poslední otázka z tabulky č. 20 se

věnuje konzultačním hodinám. Z celkového počtu 85 odpovídajících rodičů odpovědělo 49, že mateřská škola, kterou jejich dítě navštěvuje, nemá konzultační hodiny. Zvolili odpověď ne. 34 rodičů odpovědělo ano, konzultační hodiny má.

6. Jak byste si představovali spolupráci učitelky MŠ s Vámi, rodiči?

V této otevřené otázce se vyskytovaly tyto odpovědi:

MŠ 1:

Nic bych neměnila, spolupráce je bezproblémová – 10x

Informace se dozvídám včas a několika způsoby (ústně, e-mailem) – 2x

Problémy neřešit v šatně, ale v soukromí! – 1x

MŠ 2:

Jsme spokojeni, nic bych neměnila – 5x

Malá informovanost o denním i ročním programu MŠ – 4x

Sdělit nám jakoukoliv nespokojenost s činností či chováním dítěte – 3x

Chybí konzultační hodiny – 6x

Více informačních schůzek, čtvrtletní či pololetní – 4x

Doporučení od učitelek, jak s dítětem pracovat – 3x

MŠ 3:

Učitelka MŠ se aktivně zajímá o dítě, rodič se aktivně zajímá o dění v MŠ – 1x

Učitelka zahrnuje do výuky metodu projektového vyučování, kde může zapojovat i rodiče (téma zaměstnání) – 1x

Rodiče se účastní např. odpoledního programu společně s dítětem – 1x

Pravidelná zpětná vazba o prospívání dítěte – 1x

Společný odpolední program s rodiči – 1x

Pravidelné schůzky, ne jen 1x ročně – 2x

Nevíme o konání různých akcí – 3x

Komunikace je v pořádku, vše potřebné se dozvím včas – 2x

Chybí konzultační hodiny – 2x

Písemné vzkazy na nástěnkách snadno přehlédneme – 2x

MŠ 4:

Mám dostatečné informace – 2x

Komunikace a spolupráce je na dobré úrovni – 3x

Vše je v pořádku – 1x

Vyhodnocení:

Odpovědi v této otázce se liší v závislosti na jednotlivých mateřských školách. Je těžké shrnout odpovědi do několika bodů. Snad můžeme jen vyzdvihnout nejčastější odpovědi. 21 rodičů napsalo, že jsou se spoluprací učitelky s rodiči spokojeni a nic by neměnili. 15 rodičů sdělilo, že nejsou dostatečně informováni o celkovém prospívání dítěte, o akcích, které se konají a o každodenním programu.

7. Chcete něco sdělit Vaší MŠ?

Odpovědi, které se vyskytovaly, jsou:

MŠ 1:

Velké poděkování za vše, příjemný a vstřícný kontakt s rodiči – 8x

Delší otevírací doba alespoň do 16,30 – 1x

Častější schůzky s rodiči (2-4x ročně) – 1x

Přijetí dítěte do MŠ by mělo mít stejná pravidla pro všechny – 1x

Možnost pozdějšího odhlašování obědů – 3x

Větší zapojení rodičů při přípravách různých akcí – 2x

MŠ 2:

Jsme spokojeni, děti se do školky těší – 4x

Děti mají zdravý a pestrý jídelníček – 1x

Chybí možnost komunikace přes e-mail – 1x

Včasné a přehledně vyvěšovat informace na nástěnku – 2x

Chtěli bychom od učitelek napsat o svém dítěti zprávu, hodnocení – 3x

MŠ 3:

Méně drilu, více podpory osobnosti – 1x

Větší využití nově zrekonstruované zahrady, nekonala se zde doposud žádná akce s rodiči, možnost navštívit zahradu i mimo otevírací dobu MŠ – 3x

Vytvářet uvolněnější atmosféru – 1x

Vaše práce je sice náročná, ale nejsem si jista, že Vás moje dítě opravdu zajímá – 1x

Více společných akcí (táborák, Den dětí, Den matek...) – 3x

Více kroužků (plavání, angličtina, sportovní hry, kola) – 1x

Jsem spokojena. Velké díky! – 2x

MŠ 4:

Více pohybu – 1x

Vyhodnocení:

V deseti případech rodiče děkují učitelkám za jejich vstřícnost a příjemné vystupování, ve čtyřech případech rodiče uvedli, že jsou spokojeni a jejich děti se do školky těší. Rodiče by také uvítali častější schůzky a více společných akcí a to v devíti případech. Ve třech případech by rodiče ocenili pravidelné hodnocení svého dítěte učitelkami, stejně tak ve třech případech by rodiče přivítali odhlašování obědů v den nepřítomnosti dítěte. Dva případy se týkají včasného vyvěšování informací na nástěnku. Jeden rodič by uvítal delší provozní dobu, jeden si myslí, že učitelky nemají o jeho dítě zájem.

5.3 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

Ve své práci jsem se pokusila zjistit úroveň a kvalitu komunikace mezi rodiči a učiteli mateřských škol. Prostřednictvím dotazníků jsem zjistila názory a stanoviska k této problematice ze strany rodičů i učitelů. Jedná se však pouze o dílčí sondu do této problematiky s malým počtem zúčastněných respondentů. Přínos své práce spatřuji v tom, že je zde poukázáno na oblasti, ve kterých je potřeba komunikační dovednosti zlepšit.

5.3.1 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ RODIČŮ

Z výzkumu vyplývá, že nejčastější forma komunikace mezi rodičem a učitelem je prostřednictvím osobního kontaktu. Tento způsob komunikace je rodičům nejmilejší a nejvíce jim vyhovuje. Z dotazníku vyplynulo, že osobní kontakt upřednostňuje i většina dotázaných pedagožek. Tuto informaci považují za kladnou, protože předávání informací tváří v tvář nenahradí žádné jiné komunikační médium. Rodiče dále uvedli, že nejméně preferují komunikaci pomocí písemných vzkazů. V několika případech si rodiče stěžují na informace vyvěšené na školních nástěnkách. Uvedli, že se objevují pozdě a že jsou snadno přehlédnutelné.

Další téma, na které jsem hledala odpovědi, byla informovanost rodičů o každém konkrétním dítěti. Oblasti tématu se týkaly stravování, odpočinku, chování, zvládání jednotlivých činností a úrazů. Rodiče ve většině případů (přes 80 %) odpovídali, že mají dostatečné informace o všech dotazovaných oblastech. Výjimku tvořili pouze respondenti z mateřské školy 3, kde se hranice informovanosti pohybovala kolem 50 %. Nejméně informací pak mají tito dotázaní o případných úrazech, které se stanou během pobytu v MŠ. Za zmínku ještě stojí MŠ 2, kde 35 % rodičů není dostatečně informováno o zvládání jednotlivých činností.

Poslední skupina otázek v dotazníku pro rodiče byla zaměřena na všeobecné informace a aktivity MŠ. Zajímalo mě, jestli mateřské školy pořádají společná setkání s rodiči a také to, jestli se rodiče případných aktivit účastní. Další bod se týkal konzultačních hodin. Z výsledků je jasně vidět, které mateřské školy konzultační hodiny nemají nebo o nich rodiče neví. Jedná se o MŠ 2 a MŠ 3, kde odpovědělo téměř 80 % dotázaných, že škola konzultační hodiny nemá. Co se týká společných akcí, zdá se, že rodiče buď odpovídali nepravdivě, nebo společné akce probíhají, avšak rodičům se jich zdá nedostatečné množství. V otázce zda pořádá škola akce pro rodiče, odpovědělo 100 % dotázaných rodičů dětí z MŠ 3, že „jejich“ předškolní zařízení tyto akce pořádá. V následující otázce, kde jsem se ptala, jestli by uvítali víc těchto akcí, zvolilo možnost odpovědi ano 85 %. Přesto, že odpověď na první otázku byla ve 100 % ano, přikláním se k názoru, že společných akcí pro rodiče, děti a učitele je v tomto předškolním zařízení málo. Důvody mého stanoviska jsou podloženy odpověďmi v otevřené otázce č. 7, kde rodiče v šesti případech uvedli, že by uvítali více společných akcí. Zajímavé je také grafické znázornění této skupiny otázek v mateřské škole 2. Na otázku, jestli škola pořádá společné akce zvolilo 60 % dotázaných možnost odpovědi ne. Následující otázka, jestli by rodiče chtěli více těchto akcí, se však také nesesetkala s úspěchem. 50 % rodičů o společné akce nestojí.

5.3.2 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ UČITEL

Otázky položené v dotazníku pro učitele se týkaly především náhledu každého pedagoga na sebe a na svoje schopnosti v sociální komunikaci. Z výsledků vyplynulo, že pedagožky hodnotí svoje komunikační dovednosti velmi kladně. 96 % dotázaných zhodnotilo svoje dovednosti jako velmi a celkem dobré. Tento výsledek může značit, že učitelky jsou opravdu mistry komunikace, ale i to, že nemají zpětnou vazbu na svůj projev a celkové vystupování. Proto jsou se sebou spokojeny. To se potvrdilo i v tomto průzkumu, kdy rodiče mohli prostřednictvím dotazníků anonymně sdělit svoje názory na tuto problematiku. Nejvíce připomínek se vyskytlo v MŠ 3. Rodiče téměř v 50 % nemají dostatečné informace o stravování, odpočinku, chování, činnosti a úrazech dítěte.

V konfliktních situacích se pedagožky hodnotí jako celkem a velmi dobře v 88 %. 12 % ohodnotilo své jednání v konfliktních situacích možností hůře. Jiný stav nastává ve výsledku otázky, zda pedagožky stresuje komunikace s problémovým rodičem. Zde odpovědělo 48 % jako spíše ano a ano. Z výsledku lze odečíst, že komunikace v běžném školním dni se standardními rodiči je z hlediska učitelek bezproblémová. Problém nastává, když se učitelé ocitnou v interakci s problémovým rodičem. Zde by stálo za to zvážit, zda problémový rodič je opravdu problémový nebo zda mu nebyla přisouzena role někoho jiného, vyplývající s chybné sociální percepce.

Následující otázky podobného typu se zabývaly agresivitou ze strany rodičů. 32 % učitelů zvolilo odpověď spíše ano a ano. Tento stav do značné míry ovlivňuje MŠ 4, kde se s agresivitou nebo slovními útoky ze stran rodičů setkávají až ze 71 %! Tento výsledek je zářející a vidíme zde velký problém v komunikaci mezi rodiči a učiteli. Naopak dotázané učitelky MŠ 3 se neseťkávají s agresivitou vůbec.

Agresivita rodičů může do značné míry souviset s kritikou, která se jim od učitelek dostane. Tady jsou výsledky poměrně stejnoměrné. 88 % učitelek odpovědělo spíše ano a ano dovolíme si kritiku. Nelze tudíž posoudit, zda agresivita rodičů v MŠ 4 souvisí s přílišnou kritikou učitelek dopadající na rodiče dětí či samotné děti.

V otázce, zda by se pedagogové měli zlepšit v komunikačních dovednostech, zvolilo 60 % všech dotázaných učitelek, možnost ano a spíše ano. To svědčí a ochotě a zájmu neustále se zlepšovat. Když se ale podíváme na výsledky jednotlivých mateřských škol, zjistíme diametrální rozdíly. Například učitelky MŠ 2 si v 78 % myslí, že by se měly v komunikaci zlepšit. Návaznost je patrná i při prostudování výsledků z dotazníkového šetření rodičů. Rodiče této MŠ mají v určitých oblastech informace nedostatečné.

Opačné výsledky můžeme vidět u odpovědí pedagožek MŠ 3, kde 67 % odpovědělo, že by se v komunikačních dovednostech zlepšit spíše nemělo. V porovnání z připomínek rodičů, je tato skutečnost varující. Dle mého výzkumu rodiče vidí velké nedostatky v komunikaci s učitelkami, avšak učitelky tyto nedostatky nevnímají nebo si jich nejsou vědomy. Chybí jim sebereflexe a zpětná vazba.

V další otázce mě zajímalo, kde pedagožky vidí hlavní problémy v komunikaci s rodiči. V 52 % se vyskytla odpověď, že rodiče nemají čas. 18 % učitelů si myslí, že rodiče nemají zájem. Tato skutečnost je potvrzena hlavně u MŠ 2, kde míra nezájmu rodičů sahá až ke 30 %. A zde se opět vyskytuje návaznost na další body dotazníku. Rodiče dětí MŠ 2 v otázce týkající se společných akcí MŠ s rodiči, odpověděli, že společné akce „jejich“ škola nepořádá (60 %) a že by ani nechtěli, aby těchto akcí bylo víc (55 %).

Na problematiku společných akcí jsem se zaměřila v další skupině otázek. Na otázku, zda se učitelky scházejí s rodiči i mimo třídní schůzky, zvolilo 63 % učitelek možnost spíše ne a ne. Zde opět figuruje MŠ 2, kde 89 % zvolilo odpověď spíš ne a ne.

Téměř v závěru dotazníku jsem pedagožkám položila otázku, zda by uvítaly školení v komunikačních dovednostech. 62 % dotázaných odpovědělo možností spíše ne a ne. Učitelky spíše nemají zájem o zlepšení komunikačních dovedností formou školení.

V závěru dotazníku mě zajímalo, jestli mají pedagožky nějaká doporučení pro zlepšení komunikace mezi nimi a rodiči. Pouze dvě učitelky by uvítaly školení formou mentoringu či koučování, jedna odpověděla kurz Respektovat a být respektován – zde ale není jasné, jestli by tento kurz chtěla navštívit ona nebo zda by ho doporučila rodičům. V jednom případě se objevila odpověď, že by se rodiče s učitelkami měli více setkávat při společných akcích.

5.3.3 ZÁVĚRY Z VÝZKUMU

Z výzkumu vyplývá, že úroveň a kvalita komunikace mezi učitelkami a rodiči dětí navštěvujících mateřskou školu, se liší dle jednotlivých mateřských škol, respektive učitelek jednotlivé školy zastupujících. Učitelky nemají zpětnou vazbu od rodičů, tudíž se o svých nedostacích často ani nedozví.

Závažnější problémy v komunikaci jsem shledala u mateřských škol 3 a 2, kde rodiče nemají dostatečné informace nejen o průběhu vyučování a celoročních aktivitách, ale ani o událostech, týkajících se běžného denního režimu. Naopak mateřská škola 1 je v hodnocení úrovně vztahu učitele s rodiči na nejlepší úrovni. Nebyly zde zjištěny žádné zásadní problémy, které by rodiče nebo učitele trápily. Mateřská škola 4 vykazuje pouze velké nedostatky v komunikaci s agresivními

a problémovými rodiči. Tento jev považuji za naléhavý a závažný a měl by být pedagogy této školy neprodleně řešen.

5.3.4 DOPORUČENÍ PRO ZLEPŠENÍ KOMUNIKACE

Mezi hlavní doporučení pro zlepšení úrovně a kvality komunikace a tím i informovanosti rodičů, bych zařadila především tyto body. Informativní nástěnky by měly sloužit pouze pro vyvěšování informací rodičům. Tyto nástěnky by měly být přehledné a vzkazy pro rodiče psané velkým písmem tak, aby je bez problémů všichni přečetli. Často totiž děti vyzvedávají i jejich prarodiče, kteří mohou mít se zrakem už jisté problémy. Doporučila bych také vzkazy barevně odlišovat tak, aby nová informace rodiče ihned upoutala. Jako vhodné místo pro vzkazy se jeví i vstupní dveře, či dveře přímo do třídy. Mateřské školy jsou uzamčené a tak rodiče musí zazvonit, aby byli vpuštěni dovnitř. Než tato akce proběhne, má rodič dostatek času informace si přečíst. Za naprosto nevhodné pak považuji umisťovat důležité informace mezi výtvarná díla dětí. Ve změní barevných obrázků se snadno „ztratí“ a rodiče je lehce přehlédnou. Zvláštní důraz bych pak kladla na správnost vyvěšování informací týkajících se nejrůznějších plateb. Přehledné nástěnky velmi usnadní práci i samotným pedagogům.

Jako další důvod komunikačního neúspěchu mezi rodiči a učiteli vidím fakt, že vztahy mezi nimi jsou příliš formální a neosobní. Tuto skutečnost by do značné míry zlepšilo více společných setkání a účast a zapojení rodičů do pořádání a příprav různých akcí. Nemusí se jednat jen o besídky, oslavy nebo společná tvoření, ale učitelky mohou uspořádat vycházky do přírody, zacílené k určitému poznatku, sportovní hry nebo úklid společných prostor. Iniciativa ale může vycházet i ze strany rodičů. Pozvání učitelek a ostatních rodičů na akci pořádanou jinými rodiči, by žádá učitelka, v zájmu právě dobrých vztahů, neměla odmítnout. Důležité také je, aby se rodiče společných akcí účastnili, pokud se v předškolním zařízení konají. Z výzkumu vyplynulo, že lepší komunikace, přenos informací a dobré vztahy jsou především ve školách, kde se společné akce konají.

Následující doporučení se týká informovanosti rodičů o každodenních činnostech jejich dítěte. Malá informovanost do značné míry souvisí s celkovým chodem každé mateřské školy. Je téměř nemožné, aby učitelka každý den při předávání dítěte informovala každého rodiče o všem, co se ten den ve vztahu k jeho dítěti v mateřské škole odehrálo. V době vyzvedávání dětí nejsou pro komunikaci vhodné podmínky. V budově je hluk, děti se připravují ke spaní (v době po obědě) nebo vstávají a často si přijde vyzvednout své děti více rodičů najednou. Učitelka bývá s dětmi ve třídě sama, a tudíž nemá možnost odebrat se do soukromí a sdělit rodiči své připomínky. Tento problém by vyřešilo více pedagogů ve třídách nebo možnost rodičů nahlížet do třídní knihy. Dle

zákona rodiče mají právo do třídní knihy nahlížet. Mohou si od učitelek vyžádat i ŠVP, TVP či IVP (školní, třídní či individuální vzdělávací program). Často ale rodiče o této možnosti neví a pedagogové jim to ani nenabízí. V třídní knize jsou informace o průběhu každého dne, o činnostech a aktivitách podrobně popsány. Ve vzdělávacích programech pak mohou rodiče najít integrované bloky, témata a pracovní podklady pro celý školní rok. Kdyby o této možnosti rodiče věděli, měli by větší přehled o činnostech dětí, věděli by, jaké téma zrovna ve škole probíhá a jaké aktivity učitelky s dětmi vykonávají. V třídní knize však musí být zachována míra soukromí a anonymita, proto se zde rodiče nedozví jména konkrétních dětí a pro zjištění soukromých informací o svém dítěti musí rodiče navštívit učitelku v době konzultačních hodin nebo si s ní předem dohodnout schůzku. Další možností pro zlepšení informovanosti rodičů by byla třídní kniha v elektronické podobě. Rodiče by se pak mohli podívat v klidu domova. Tento systém již funguje v mnoha základních školách. Je ale pravda, že tímto způsobem komunikace, by dobré vztahy a mezilidská komunikace spíše ochladly.

ZÁVĚR

Ve své práci jsem se zaměřila na zjištění úrovně a kvality komunikace mezi rodičem a učitelem mateřské školy. Tuto oblast považuji ve vztahu rodiny a školy jako jednu z nejdůležitějších. Efektivita předávání informací se každodenně odráží na kvalitě vztahů rodičů a učitelů a tím pádem i na spokojenosti a zdravém vývoji našich dětí.

V teoretické části se zabývám základní strukturou, složkami a obsahem celého komunikačního procesu. Věnuji se verbální i neverbální formě komunikace, popisuji druhy komunikace a zásady efektivity komunikačního procesu. Dále se v mé práci zabývám rodinou a školou, vztahem těchto dvou institucí, komunikací a vztahem mezi rodiči a učiteli. Upozorňuji na možná komunikační úskalí a chyby v přenosu dat při jejich společné interakci.

V praktické části se zabývám výzkumem situace ve čtyřech mateřských školách. Výzkum jsem realizovala pomocí dotazníkového šetření. Dotazníky byly vyhotoveny ve dvou variantách – jedna varianta byla určena pedagogům a druhá rodičům. Díky výsledkům tohoto šetření jsem odhalila řadu nedostatků a chyb v komunikačním procesu mezi učiteli mateřských škol a rodiči, jejichž děti mateřskou školu navštěvují. V závěru výzkumného šetření uvádím konkrétní případy nedostatečné komunikace a doporučení pro její zlepšení.

Závěrem bych chtěla apelovat na všechny učitele a rodiče, aby nezanedbávali tuto stránku mezilidských vztahů. Práce učitele mateřské školy vyžaduje mnoho úsilí, mnoho trpělivosti a mnoho času, který učitel ne vždy čerpá jen z časové dotace přidělené jeho pozici vnějšími předpisy. Často se učitelé přípravě výuky věnují i ve svém volném čase. Nápomocni v této nelehké profesi by jim měli být hlavně rodiče dětí, které do každodenního styku s učiteli přichází. Vždyť všichni máme ten stejný záměr. S láskou opečovávat a vychovávat naše potomstvo. Naučit ho hodnotám světa, sociálním kompetencím a kvalitním vztahům mezi lidmi. To vše tvoří základ pro úspěšnou cestu našich nejmenších dalším životem. Všichni rodiče i učitelé mají stejný cíl. Vypustit do nelehkého světa láskyplnou, sebejistou a vzdělanou bytost. Vždyť už klasik říkal, že děti jsou naše budoucnost. A to jaká budoucnost nás čeká, závisí na míře lásky a odpovědnosti, se kterou k dětem přistupujeme. Vždyť: *“Ve svých dětech žijeme dál.”* (Euripidés)

RESUMÉ

Bakalářská práce se zabývá problematikou komunikace mezi učiteli mateřské školy a rodiči dětí, které mateřskou školu navštěvují. V teoretické části je uvedena struktura komunikačního procesu, jeho složky a možná úskalí v sociální percepci a chyby v přenosu informací. Dále je zde popsána komunikace verbální a neverbální. Práce se též věnuje vztahu rodiny a školy a z toho vyplývajícímu vztahu mezi učitelem a rodičem.

V praktické části se bakalářská práce věnuje výzkumu, provedeného formou anonymního dotazníkového šetření. Výsledky jsou zde podrobně zpracovány formou tabulek a grafů. V závěru práce jsou uvedena doporučení pro zlepšení komunikace.

Klíčová slova

Efektivní komunikace, sociální percepce, mateřská škola, učitel, rodič, rodina, dítě.

ABSTRACT

This bachelor thesis deals with communication between kindergarten teachers and parents of children attending the kindergarten. In the theoretical part, there is presented the structure of communication process, its components and possible difficulties in social perception and failures in transmission of information. The verbal and nonverbal communication is herein also described. The thesis further discusses the relationship between the family and school, and resulting relationship between the teacher and parent.

In the practical part, the bachelor thesis focuses on the research realised using an anonymous survey. The results are processed in detail in tables and graphs.

The conclusion of the thesis involves recommendations for improvement of communication.

Key words

Effective communication, social perception, kindergarten, teacher, parent, family, child.

SEZNAM LITERATURY

- ČADILOVÁ, Olga. *Sociální vnímání (PERCEPCE)* [online prezentace]. Duben 2009. [Cit. 20.6.2016]. Dostupné z: [http://www.szymb.cz/admin/upload/sekce_materialy/SOCI%C3%81LN%C3%8D_VN%C3%8DM%C3%81N%C3%8D_\(PERCEPCE\).pdf](http://www.szymb.cz/admin/upload/sekce_materialy/SOCI%C3%81LN%C3%8D_VN%C3%8DM%C3%81N%C3%8D_(PERCEPCE).pdf)
- DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. Praha: Grada, 2008. Expert (Grada). 502 s. ISBN 978-80-247-2018-0.
- HOLEČEK, Václav. *Psychologie v učitelské praxi*. Vy. 1. Praha: Grada, 2014. Pedagogika (Grada). 224 s. ISBN 978-80-247-3704-1.
- HOLEČEK, Václav, Jana MIŇHOVÁ a Pavel PRUNNER. *Psychologie pro právníky*. 2., rozš. Vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2007. Právnícké učebnice (Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk). 351 s. ISBN 978-80-7380-065-9.
- KOLLÁRIKOVÁ, Zuzana a Branislav PUPALA (eds). *Předškolní a primární pedagogika*. Praha: Portál, 2001. 456 s. ISBN 80-7178-585-7.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Vyd. 1. Praha: Svoboda, 1988. 235 s. (Členská knihovna).
- NAKONEČNÝ, Milan. *Základy psychologie*. Praha: Academia, 1998. 590 s. ISBN 80-200-0689-3.
- NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999. 287 s. ISBN 80-200-0690-7.
- PROGRESSIVE CONSULTING, *Verbální a neverbální složky komunikace* [online]. [Cit. 20.6.2016]. Dostupné z: <http://consulting.progressive.cz/?page=423>
- PRŮCHA, Jan, Jiří MAREŠ a Eliška WALTEROVÁ. *Pedagogický slovník*. 4. aktualit. vyd. Praha: Portál, 2003. 322 s. ISBN 80-7178-772-8.
- TRPIŠOVSKÁ, Dobromila. *Kapitoly ze sociální psychologie* Ústí nad Labem: Univerzita Jana Evangelisty Purkyně, Pedagogická fakulta, 2000. 124 s. ISBN 80-704-4304-9.
- VALIŠOVÁ, Alena a Hana KASÍKOVÁ. *Pedagogika pro učitele*. Praha: Grada, 2007. Pedagogika (Grada). 404 s. ISBN 978-80-247-1734-0.
- VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. 263s. ISBN 80-7 178-291-2.
- WIKIPEDIA, *Rodina*. [online]. Poslední změna 8.1.2016. [Cit. 20.6.2016]. Dostupné z: https://cs.wikipedia.org/wiki/Rodina#cite_note-1

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Obrázek 1: Komunikační kanál - průběh komunikace	8
Obrázek 2: Konzultační hodiny	19
Obrázek 3: Nástěnka s informacemi pro rodiče	20
Obrázek 4: "Ztracené" informace mezi motýly	21
Obrázek 5: Neviditelné informace o platbách	22
Obrázek 6: Společné tvoření.....	23
Tabulka 1: Účast na dotazníkovém šetření pro učitelky MŠ.....	30
Tabulka 2: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 1	31
Tabulka 3: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 2	32
Tabulka 4: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 3	33
Tabulka 5: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 4	34
Tabulka 6: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 5	35
Tabulka 7: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 6	36
Tabulka 8: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 7	37
Tabulka 9: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 8	38
Tabulka 10: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 9	39
Tabulka 11: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 11	41
Tabulka 12: Účast na dotazníkovém šetření pro rodiče dětí	43
Tabulka 13: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie I – otázka 1	44
Tabulka 14: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie I – otázka 2	45
Tabulka 15: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie I – otázka 3	46
Tabulka 16: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie I – otázka 4	47
Tabulka 17: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie I – otázka 5	48
Tabulka 18: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie II – otázka 1 (počet)	49
Tabulka 19: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie II – otázka 2.....	50
Tabulka 20: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie III – otázky 1-5 (počet)	51
Graf 1: Účast na dotazníkovém šetření pro učitelky MŠ.....	30
Graf 2: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 1	31
Graf 3: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 2	32
Graf 4: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 3	33
Graf 5: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 4	34
Graf 6: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 5	35
Graf 7: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 6	36
Graf 8: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 7	37
Graf 9: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 8	38
Graf 10: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 9.....	39
Graf 11: Dotazník pro učitele - výsledky – otázka 11	41
Graf 12: Účast na dotazníkovém šetření pro rodiče dětí	43
Graf 13: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie I – otázka 1	44
Graf 14: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie I – otázka 2.....	45
Graf 15: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie I – otázka 3.....	46

Graf 16: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie I – otázka 4.....	47
Graf 17: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie I – otázka 5.....	48
Graf 18: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie II – otázka 1 (v %)	49
Graf 19: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie II – otázka 2	50
Graf 20: Dotazník pro rodiče – výsledky – kategorie III – otázky 1-5 (v %)	51

PŘÍLOHA 1: DOTAZNÍK PRO UČITELE**Dotazníkové šetření – komunikace s rodičem**

Vážení pedagogové,

jsem studentka Západočeské univerzity v Plzni a zpracovávám bakalářskou práci. Pro tuto práci potřebuji mnoho podkladů a údajů. Dovoluji si Vás proto oslovit a požádat o anonymní vyplnění tohoto dotazníku. Cílem šetření je zjistit úroveň komunikace mezi rodičem a učitelem MŠ a na základě výsledků navrhnout vhodné řešení pro zlepšení komunikace a tím pádem i vztahů a informovanosti rodičů. Veškeré Vámi uvedené informace slouží pouze jako podklad pro zpracování a vyhodnocení výsledků praktické části bakalářské práce.

Děkuji Vám za spolupráci.

Gabriela Holotová
Pedagogická fakulta
Západočeská univerzita Plzeň

- 1. Jak hodnotíte svoje komunikační dovednosti? Jsou:**
 velmi dobré celkem dobré horší špatné
- 2. Jak byste se ohodnotila v komunikaci s rodiči při řešení konfliktních situací?**
 velmi dobře celkem dobře hůře špatně
- 3. Myslíte si, že byste se měla zlepšit v komunikačních dovednostech?**
 ano spíše ano spíše ne ne
- 4. Kde vidíte hlavní problémy v komunikaci s rodiči? (zaškrtněte více odpovědí)**
 nechtějí komunikovat
 nemají čas
 nerozumí Vám
 mají málo možností v klidu si s Vámi popovídat (pravidelné konzultační hodiny)
 řeší vše přes e-mail
 často posílají jen vzkazy (lístečky)
 čas nemáte Vy
- 5. Stresuje Vás komunikace s problémovým rodičem?**
 ano spíše ano spíše ne ne
- 6. Scházíte se s rodiči mimo třídní schůzky?**
 ano spíše ano spíše ne ne

7. Jak rodiče reagují na Vaši kritiku?

- velmi dobře celkem dobře hůře špatně

8. Dovolíte si kritiku?

- ano spíše ano spíše ne ne

9. Setkáváte se s agresivitou nebo slovními útoky ze stran rodičů?

- ano spíše ano spíše ne ne

10. Pořádáte nějaká setkání s rodiči? (táborák, dílničky, vítání jara...)

Napište jaká a jak často:

Klikněte sem a zadejte text.

11. Uvítali byste školení v komunikačních dovednostech?

- ano spíše ano spíše ne ne

12. Máte nějaká doporučení pro zlepšení komunikace?

Klikněte sem a zadejte text.

PŘÍLOHA 2: DOTAZNÍK PRO RODIČE

Dotazníkové šetření – komunikace s učitelem

Vážení rodiče,

jsem studentka Západočeské univerzity v Plzni a zpracovávám bakalářskou práci. Pro tuto práci potřebuji mnoho podkladů a údajů. Dovoluji si Vás proto oslovit a požádat o anonymní vyplnění tohoto dotazníku. Cílem šetření je zjistit úroveň komunikace mezi rodičem a učitelem MŠ a na základě výsledků navrhnout vhodné řešení pro zlepšení komunikace a tím pádem i vztahů a informovanosti rodičů. Veškeré Vámi uvedené informace slouží pouze jako podklad pro zpracování a vyhodnocení výsledků praktické části bakalářské práce.

Děkuji Vám za spolupráci.

Gabriela Holotová
Pedagogická fakulta
Západočeská univerzita Plzeň

Otázky jsou uspořádány do třech kategorií. První kategorie se zabývá způsobem komunikace s mateřskou školou. Druhá kategorie se týká informovanosti Vás, jako rodiče, o Vašem dítěti. Třetí se zabývá všeobecnými informacemi týkajícími se programu a aktivit Vaší mateřské školy.

I. Komunikace s mateřskou školou

	osobní kontakt	e-mail	telefon	písemné vzkazy
Jaký způsob komunikace s učitelkami mateřské školy Vám nejvíce vyhovuje?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Který způsob komunikace z výše uvedených způsobů nejčastěji používáte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Který způsob komunikace je Vám nejmilejší?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Který je Vám naopak nepříjemný?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jaký způsob preferují učitelky Vaší MŠ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II. Informovanost

1. Myslíte si, že jste dostatečně a pravdivě informováni o:

- | | | |
|--|------------------------------|-----------------------------|
| a) stravování Vašeho dítěte | <input type="checkbox"/> ano | <input type="checkbox"/> ne |
| b) spánku či odpočinku Vašeho dítěte | <input type="checkbox"/> ano | <input type="checkbox"/> ne |
| c) zvládání či nezvládání jednotlivých činností | <input type="checkbox"/> ano | <input type="checkbox"/> ne |
| d) chování dítěte v konkrétních situacích | <input type="checkbox"/> ano | <input type="checkbox"/> ne |
| e) o případných úrazech, i když se jedná třeba jen o modřinu | <input type="checkbox"/> ano | <input type="checkbox"/> ne |

2. O kterém z uvedených bodů máte nejmenší informace?

- a) b) c) d) e)

III. Všeobecné informace a aktivity MŠ

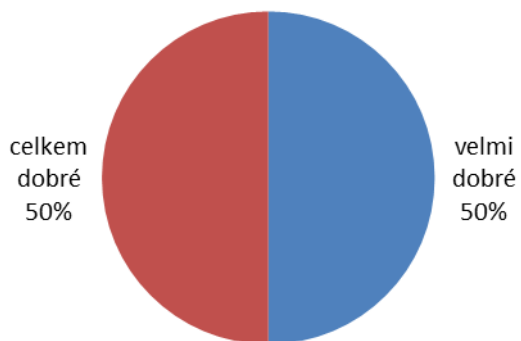
1. Myslíte si, že jste dostatečně informováni o dění v MŠ? ano ne
2. Pořádá Vaše MŠ společné akce pro rodiče, děti i učitele (např. táborák, pracovní dílničky, vycházky atd.) ano ne
3. Chtěli byste, aby těchto akcí bylo víc? ano ne
4. Účastníte se společných aktivit? ano ne
5. Má Vaše MŠ pravidelné konzultační hodiny, ve kterých můžete MŠ bez ohlášení navštívit a informovat se o tom co Vás právě zajímá? ano ne
6. Jak byste si představovali spolupráci učitelky MŠ s Vámi, rodiči?

7. Chcete něco sdělit Vaší MŠ?

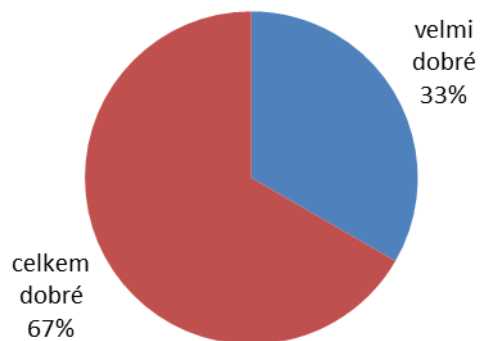
PŘÍLOHA 3: DOTAZNÍK PRO UČITELE – VÝSLEDKY DLE MŠ

Otázka 1:

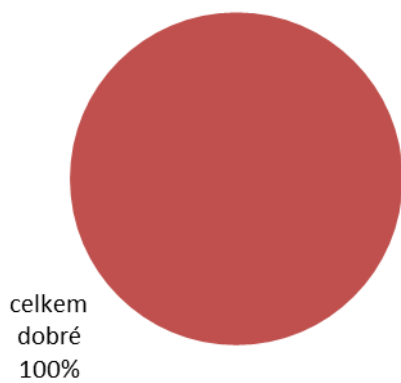
MŠ 1



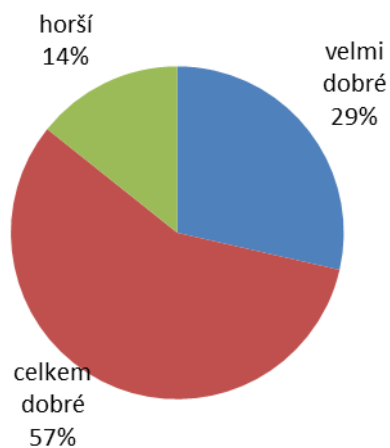
MŠ 2



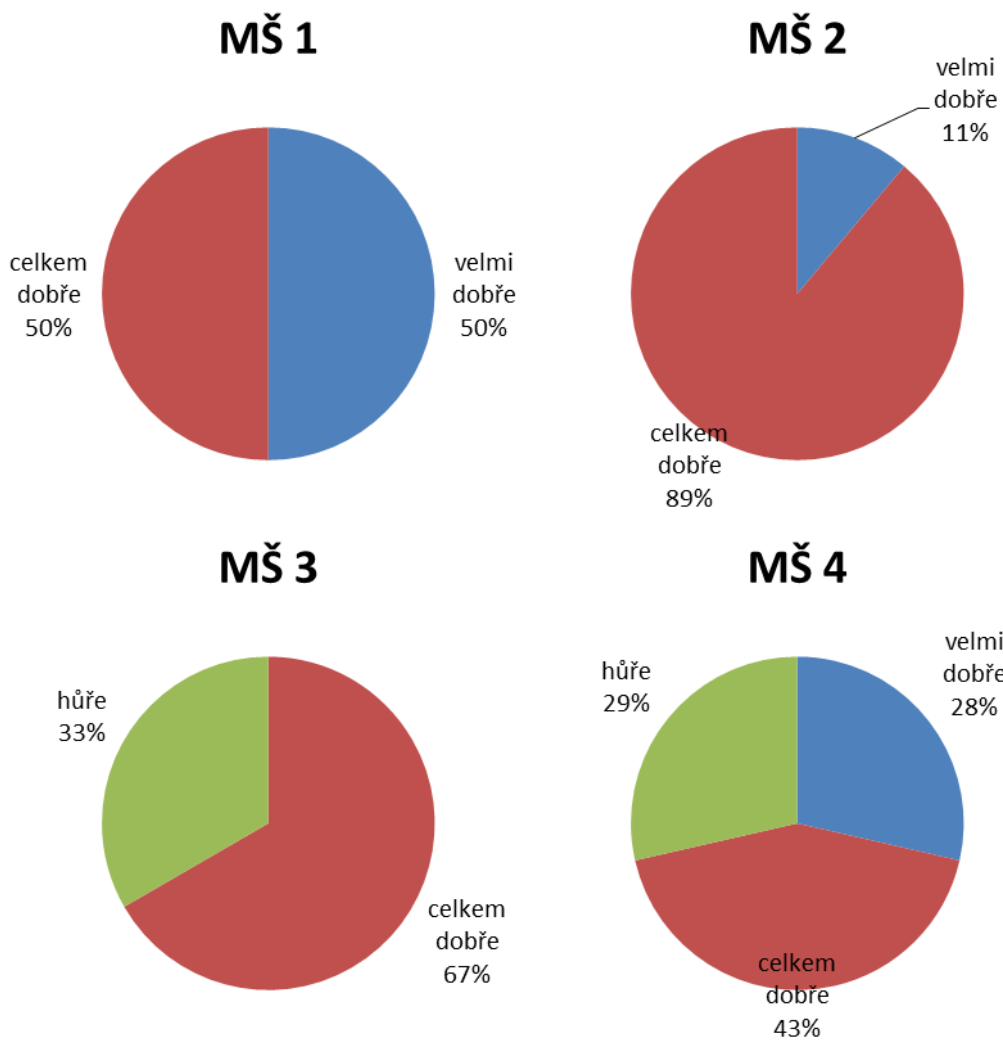
MŠ 3



MŠ 4

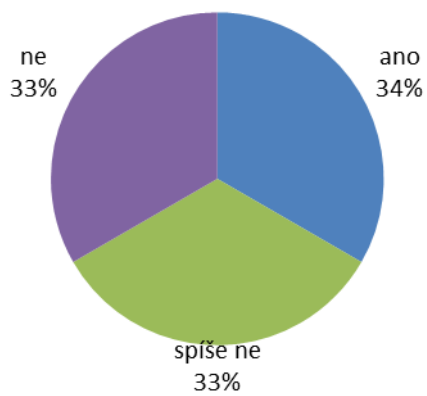


Otázka 2:

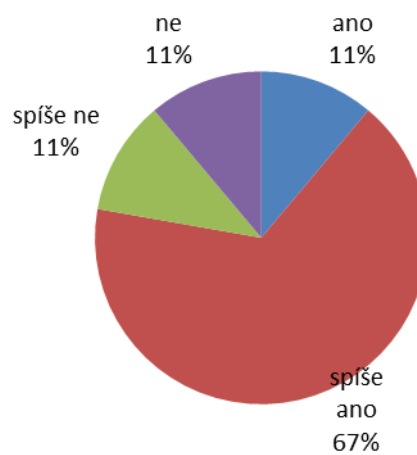


Otázka 3:

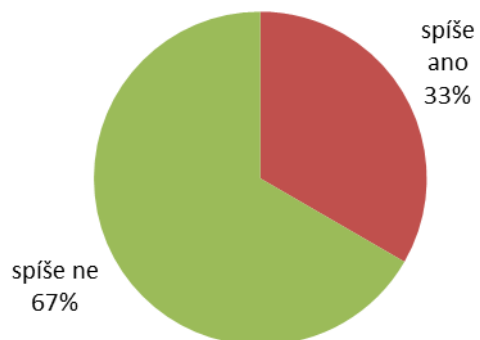
MŠ 1



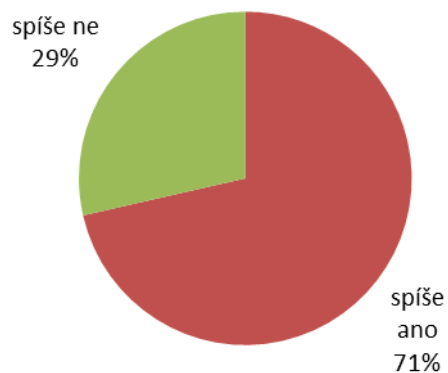
MŠ 2



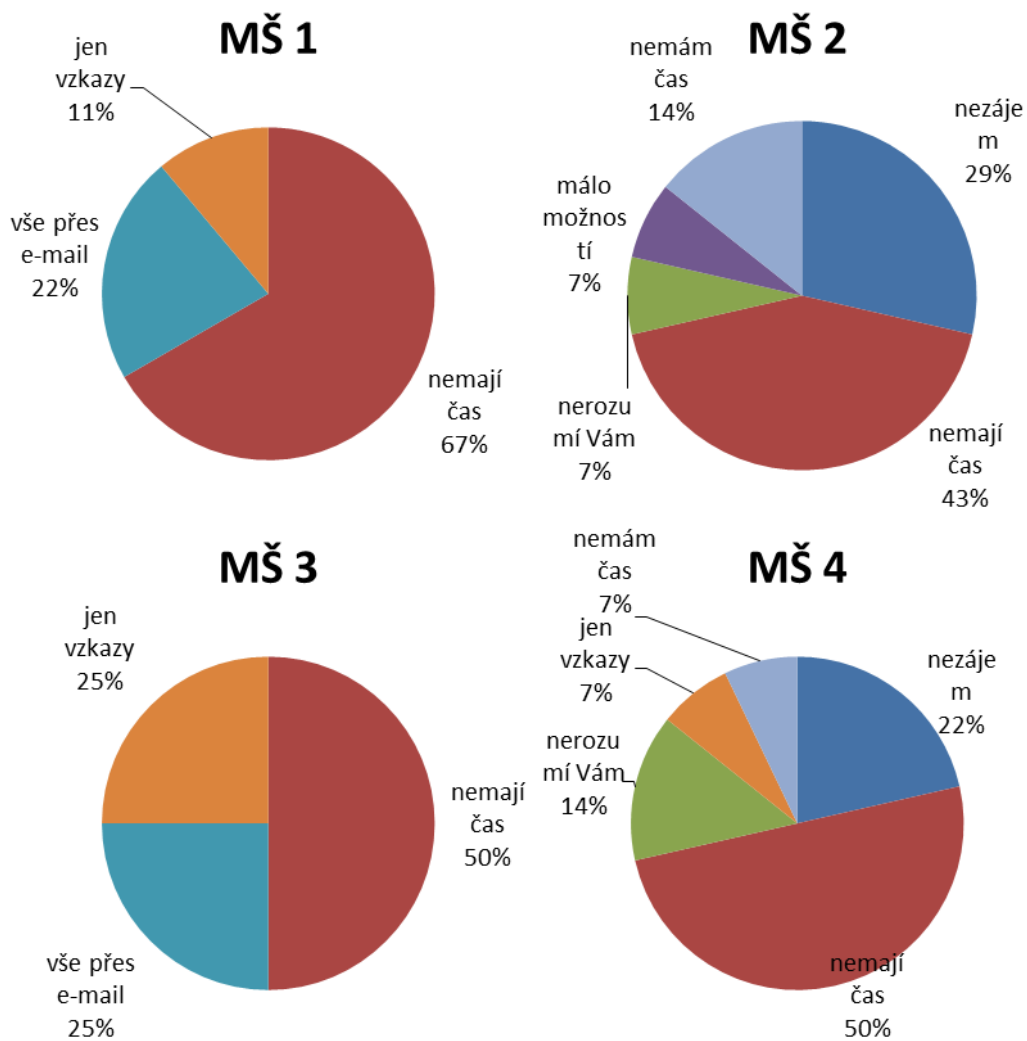
MŠ 3



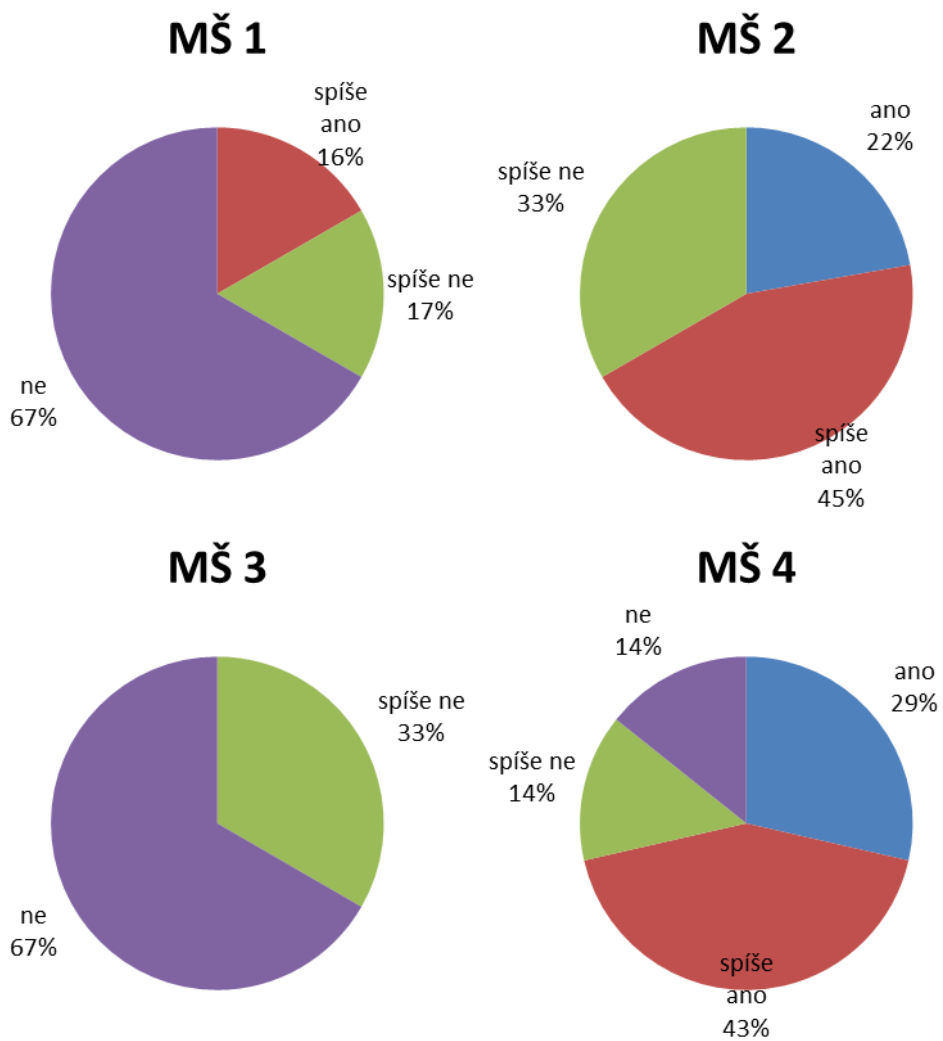
MŠ 4



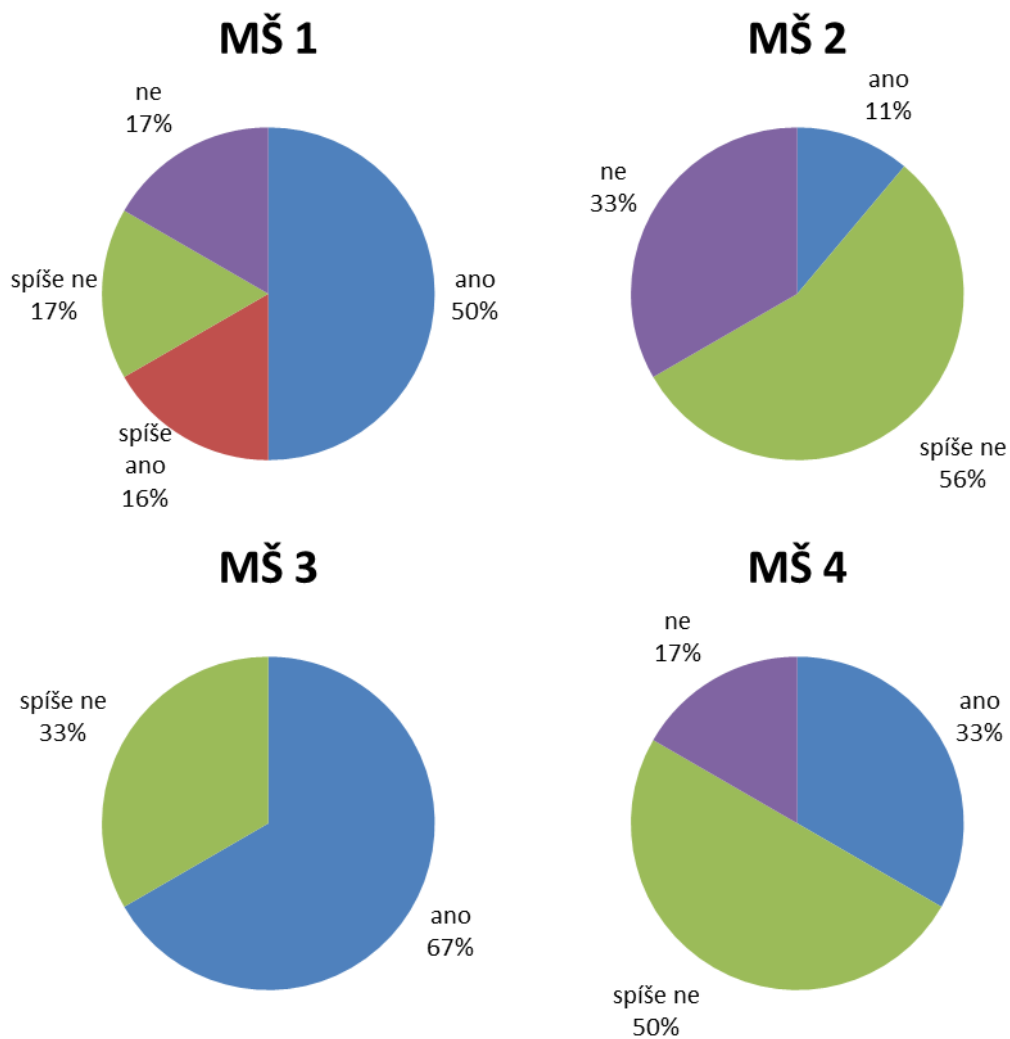
Otázka 4:



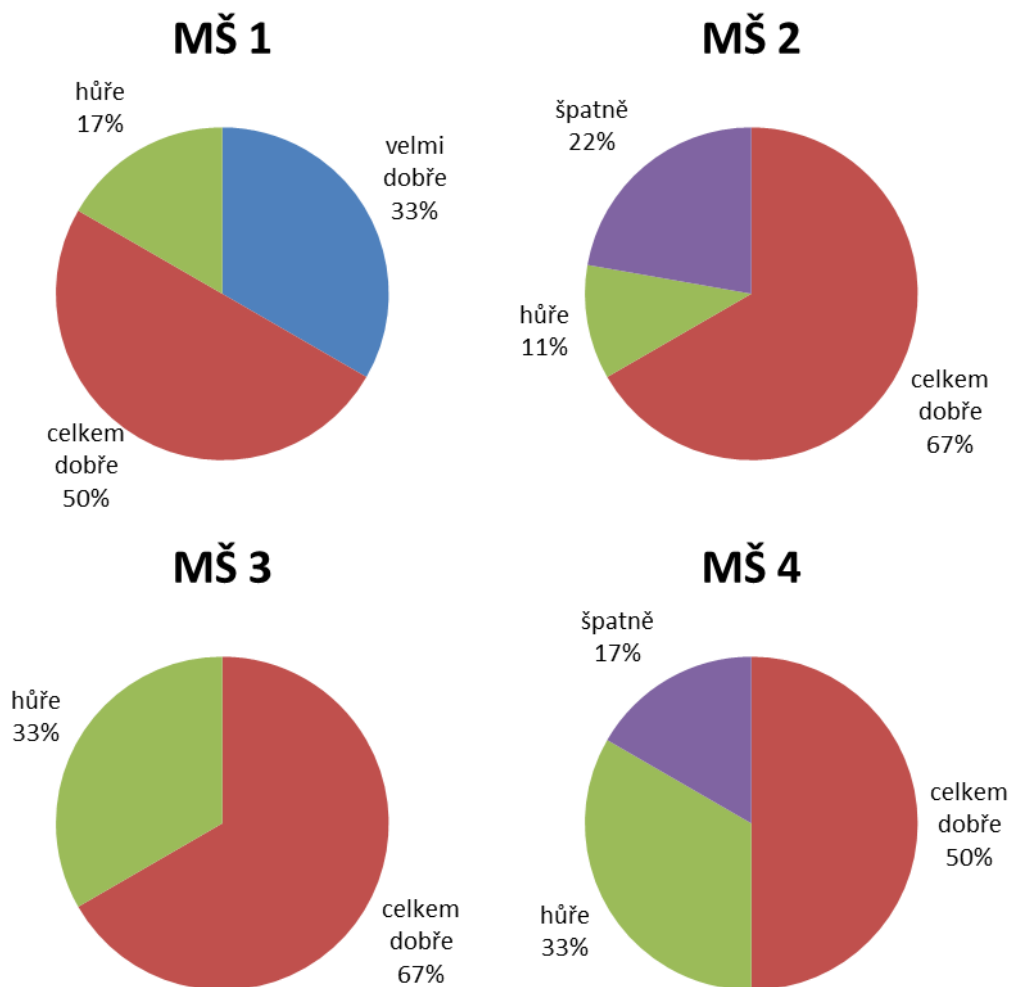
Otázka5:



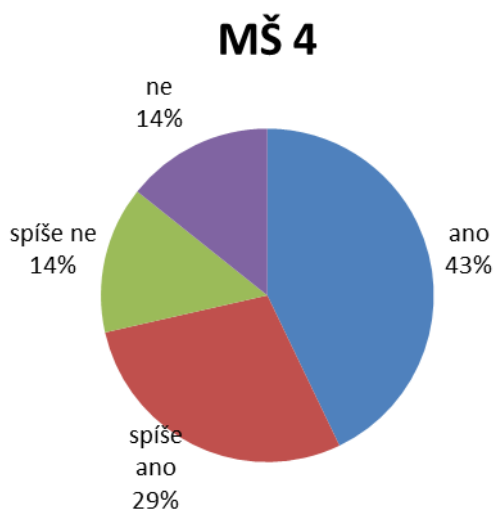
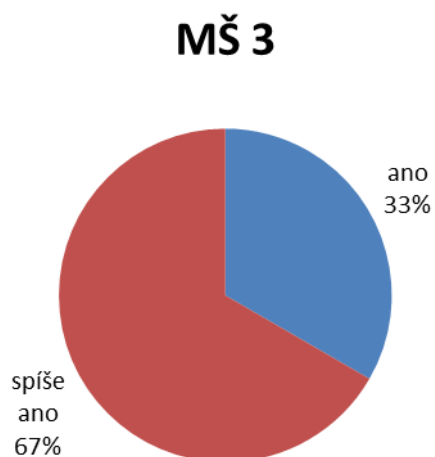
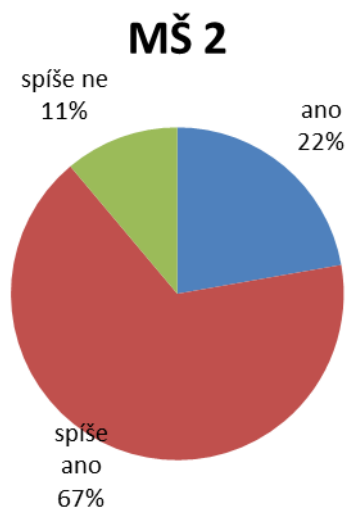
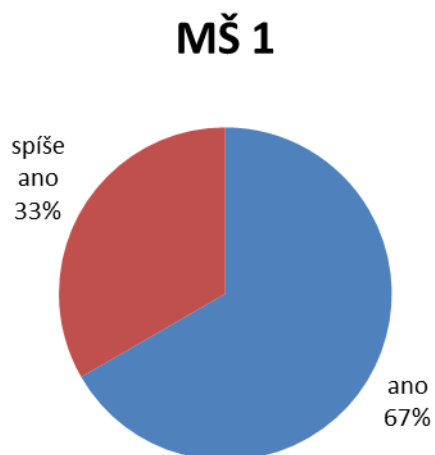
Otázka 6:



Otázka 7:

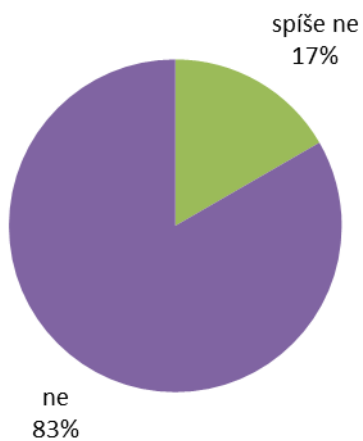


Otázka 8:

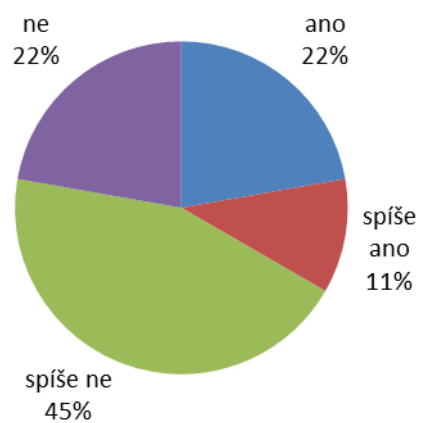


Otázka 9:

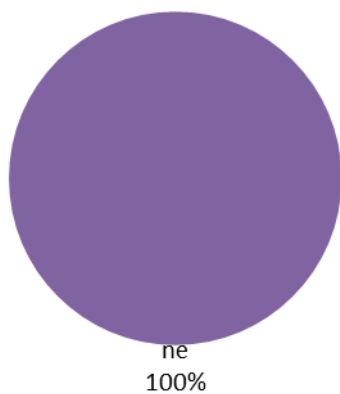
MŠ 1



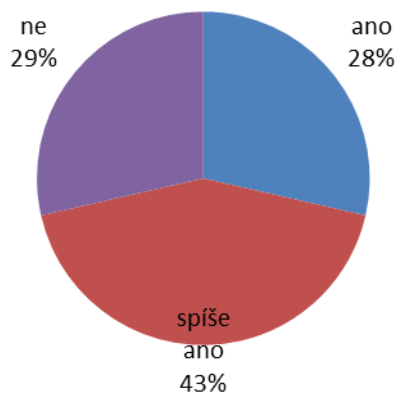
MŠ 2



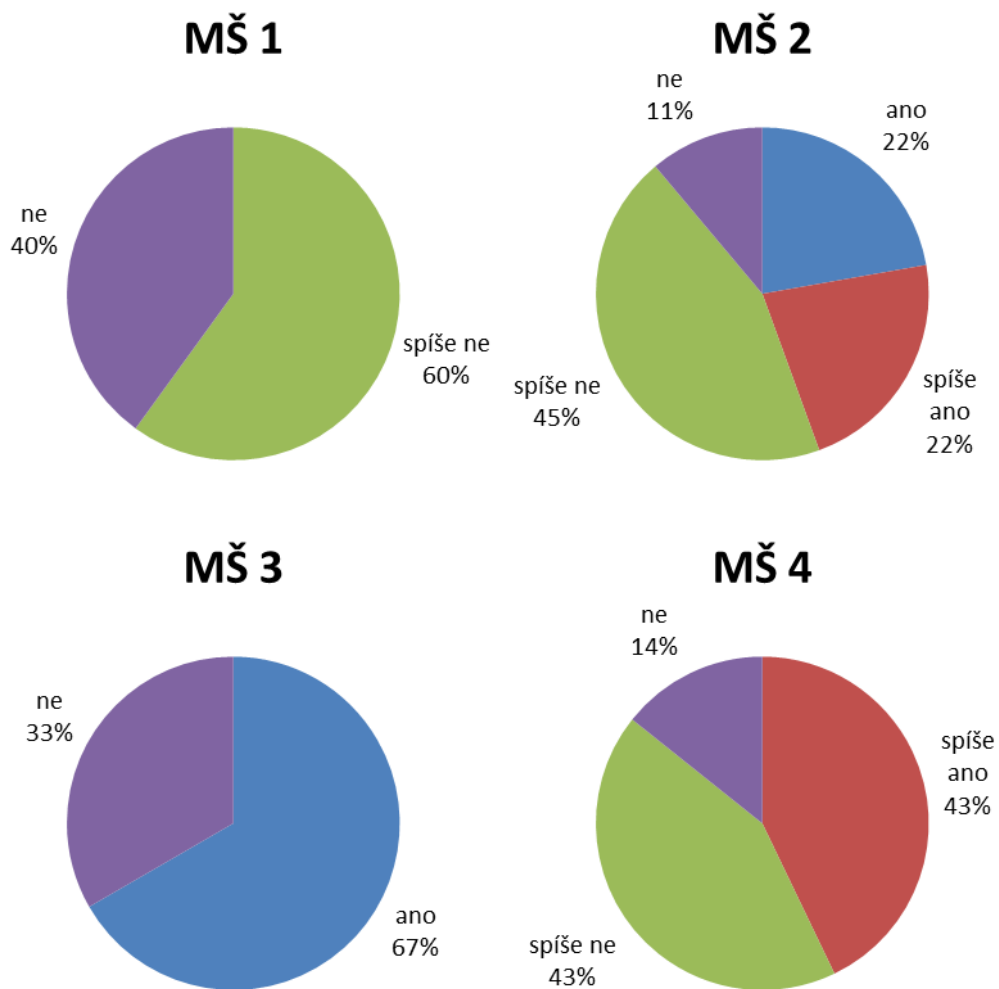
MŠ 3



MŠ 4

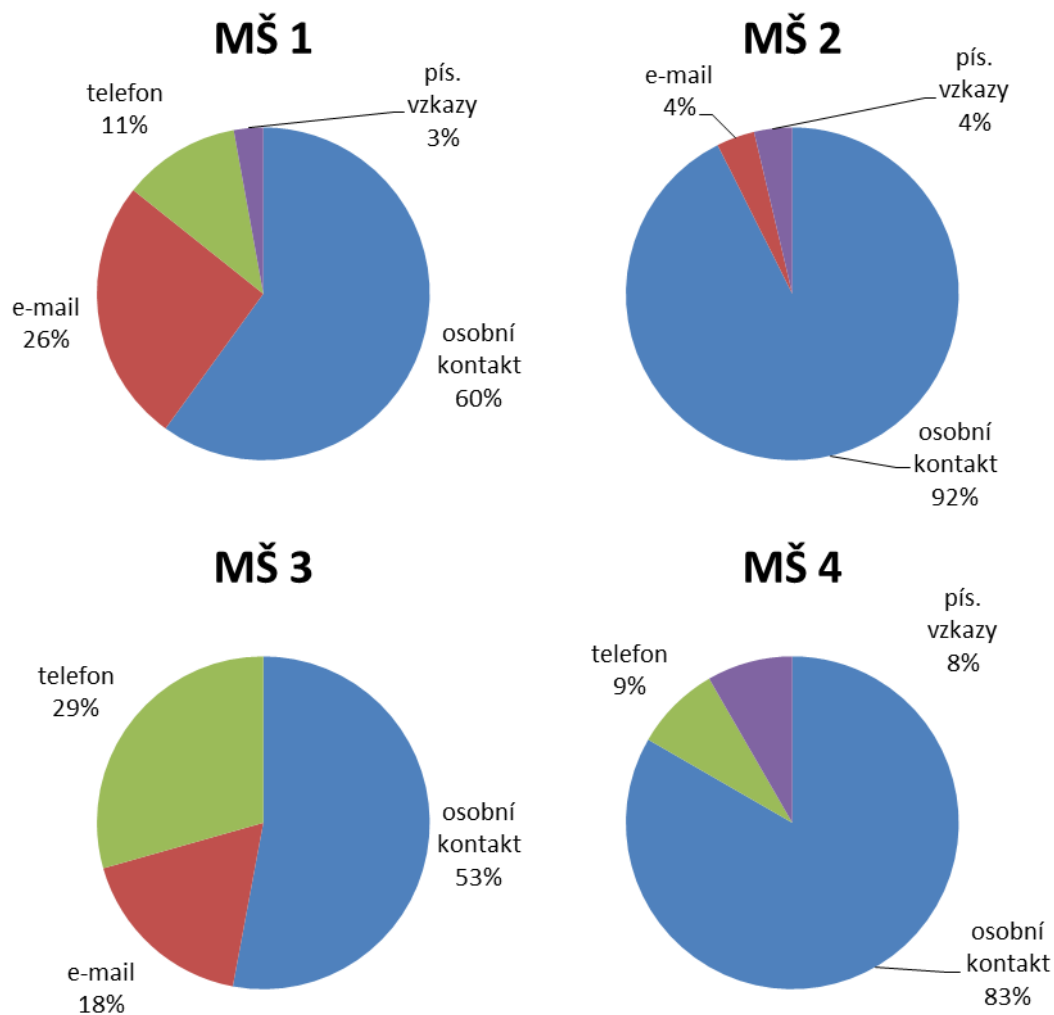


Otázka 11:

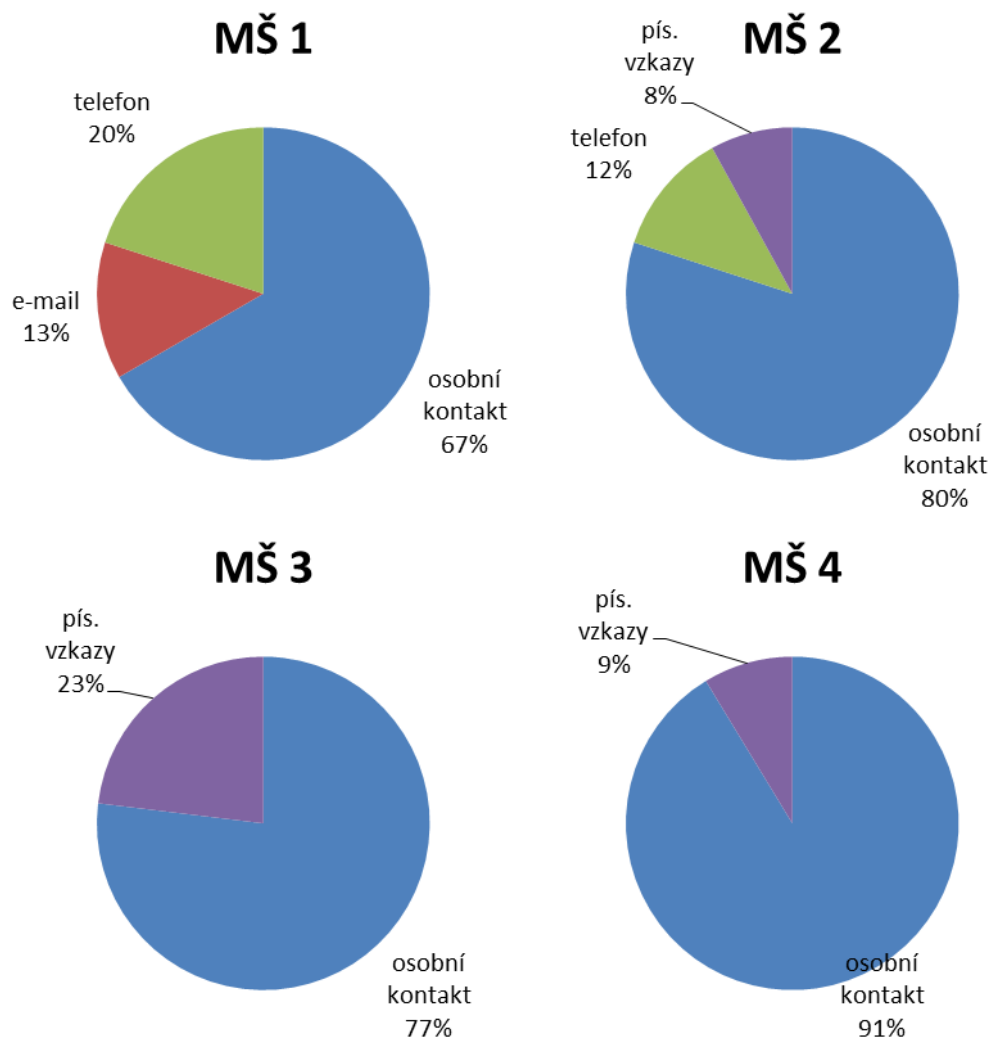


PŘÍLOHA 4: DOTAZNÍK PRO RODIČE – VÝSLEDKY DLE MŠ

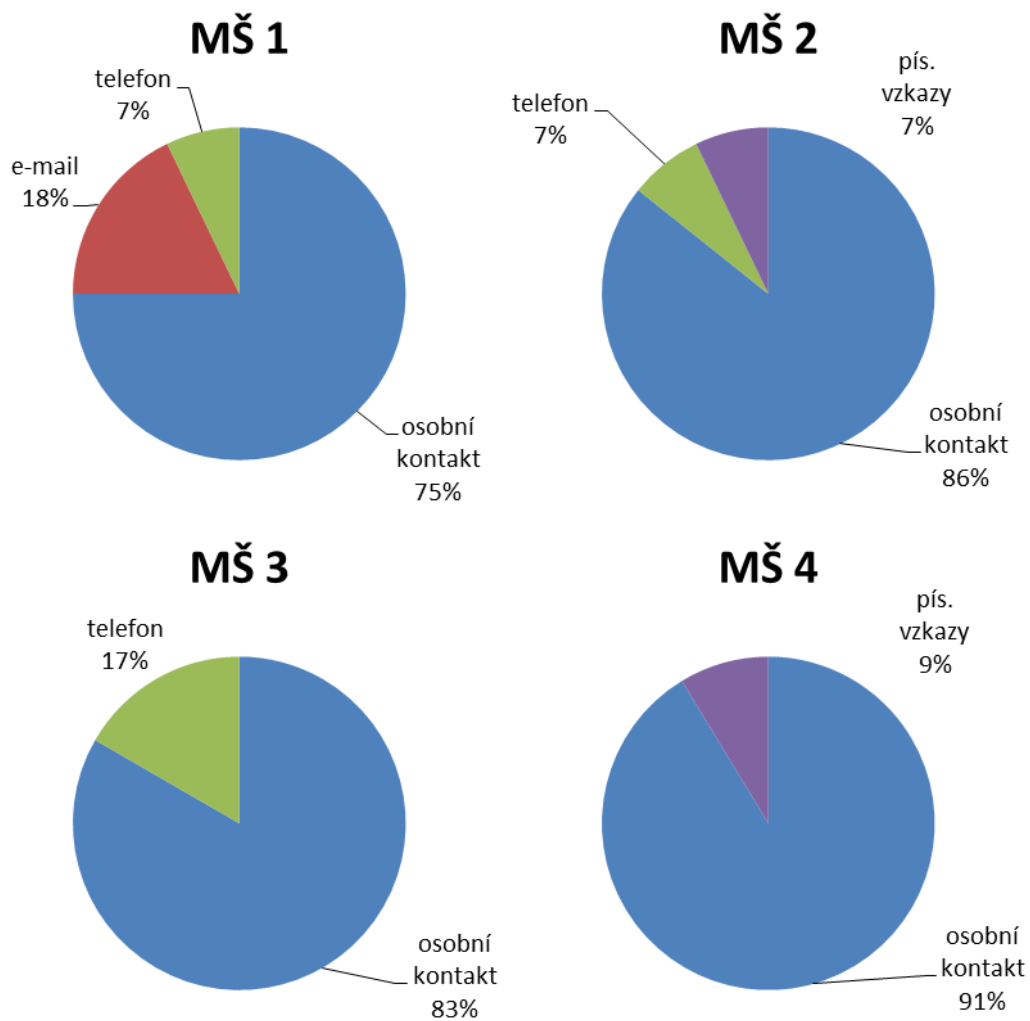
Kategorie I – otázka 1:



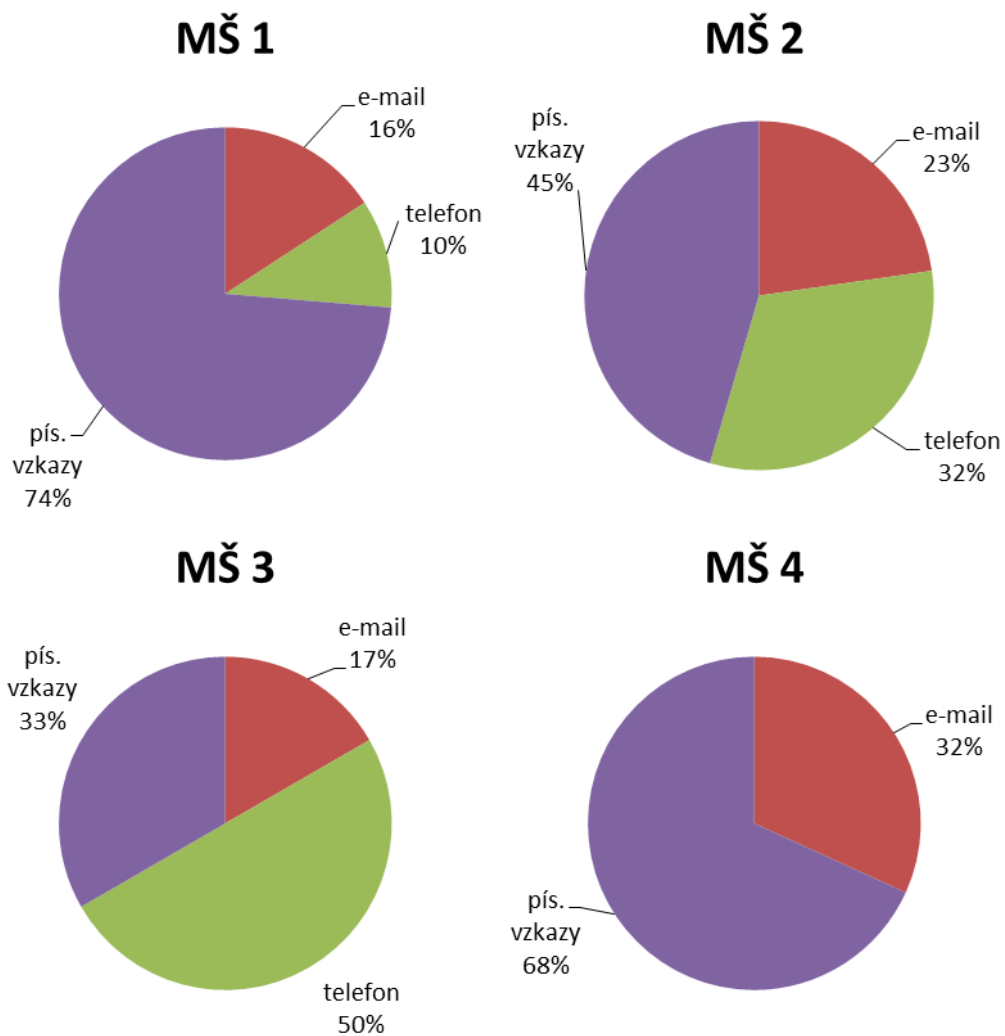
Kategorie I – otázka 2:



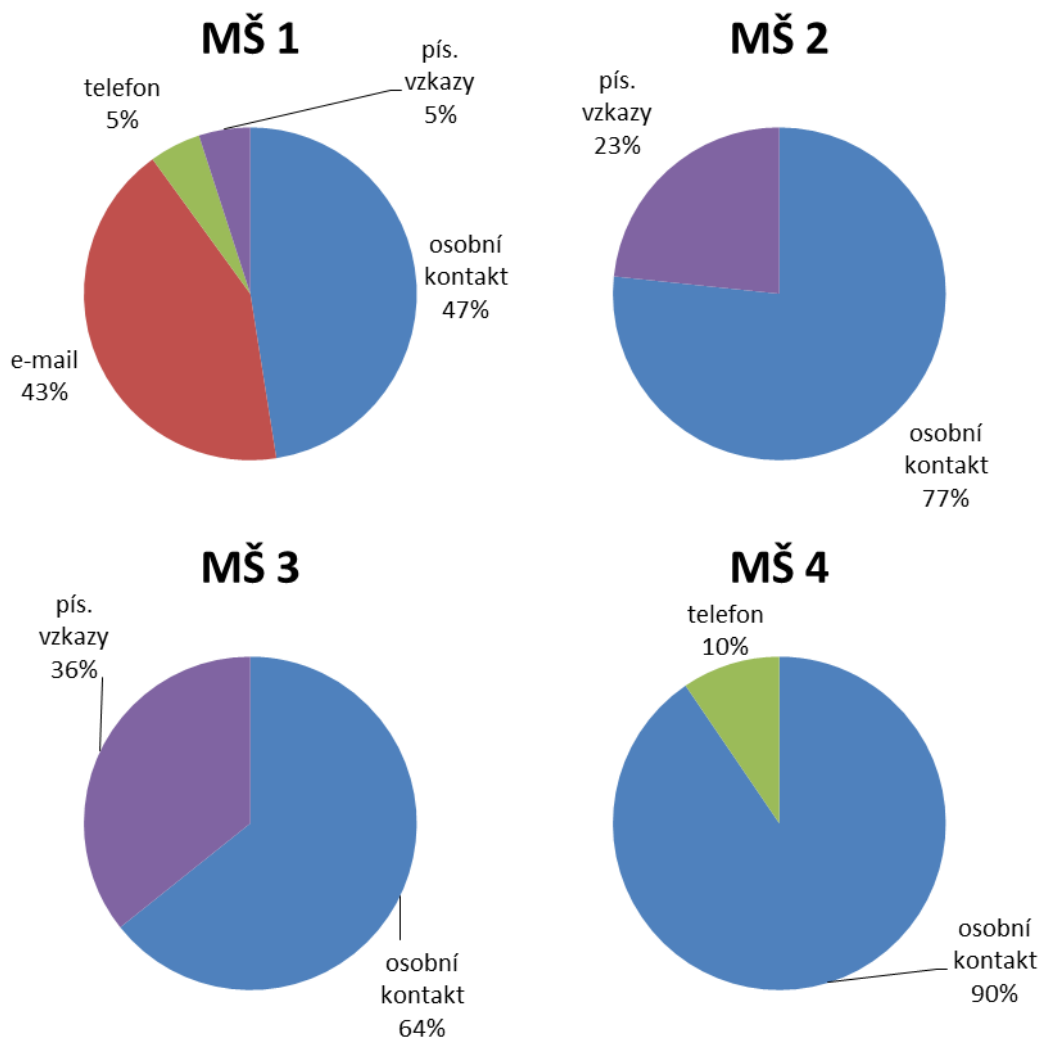
Kategorie I – otázka 3:



Kategorie I – otázka 4:

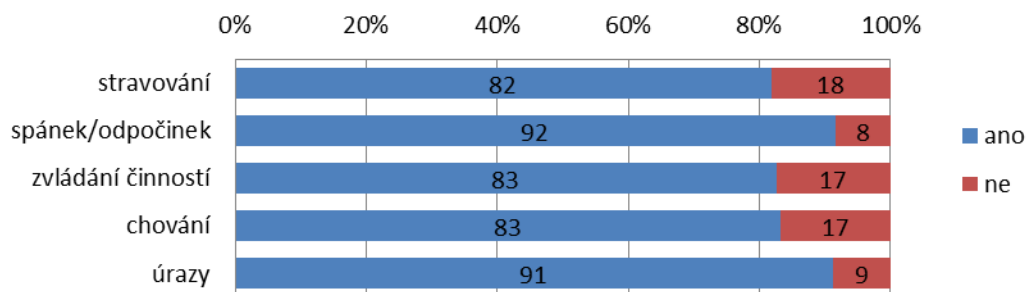


Kategorie I – otázka 5:

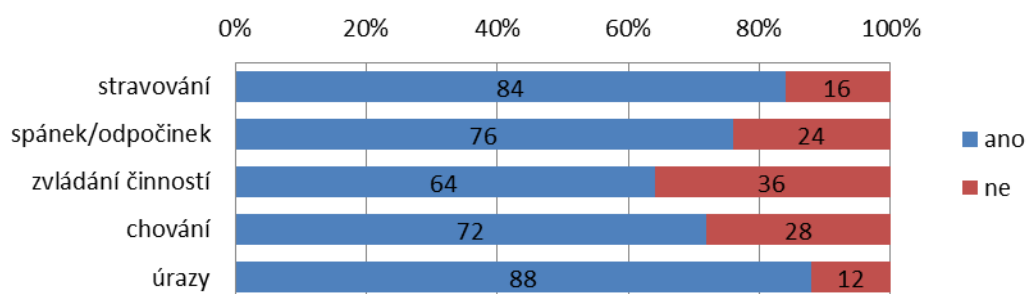


Kategorie II – otázka 1:

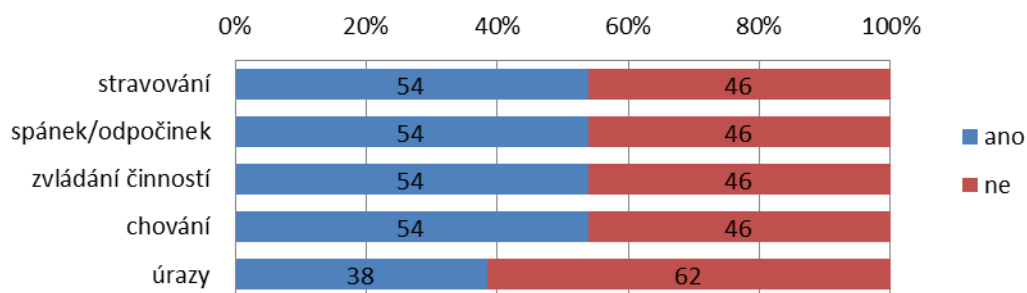
1



2



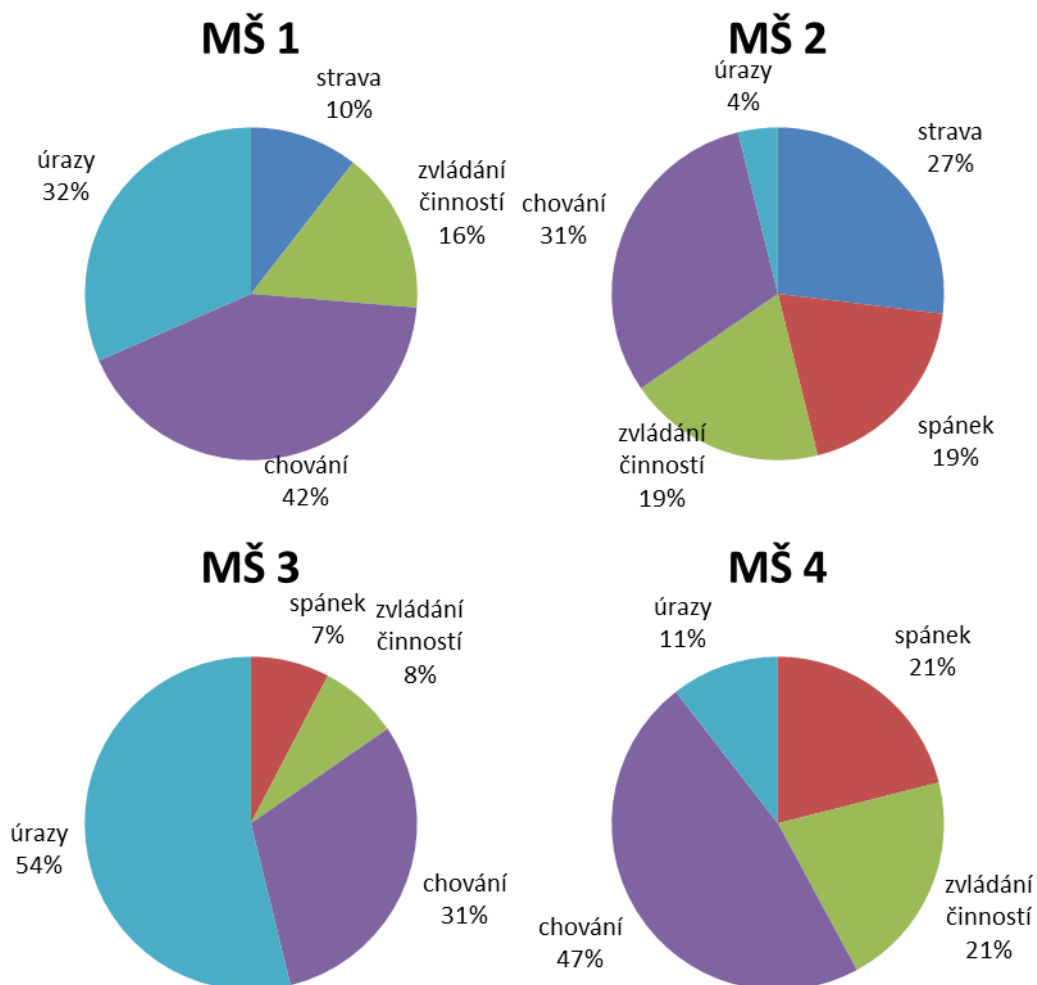
3



4

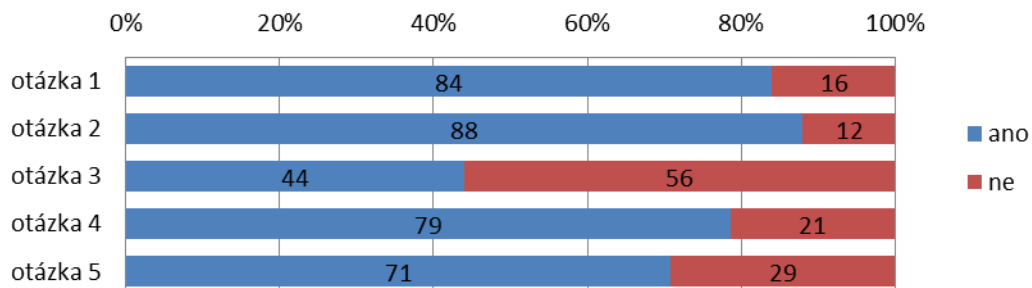


Kategorie II – otázka 2:

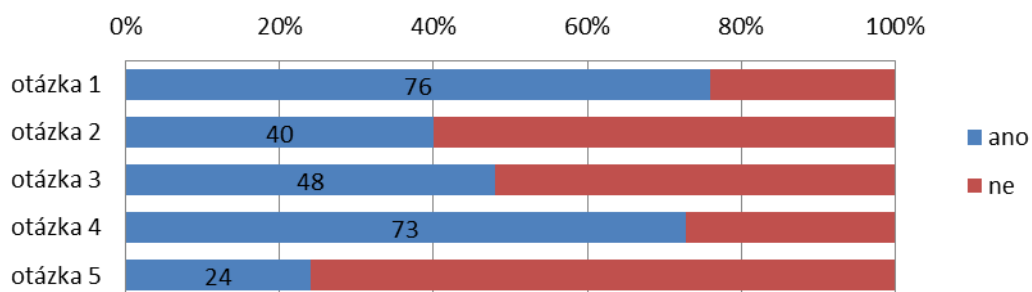


Kategorie III – otázka 1:

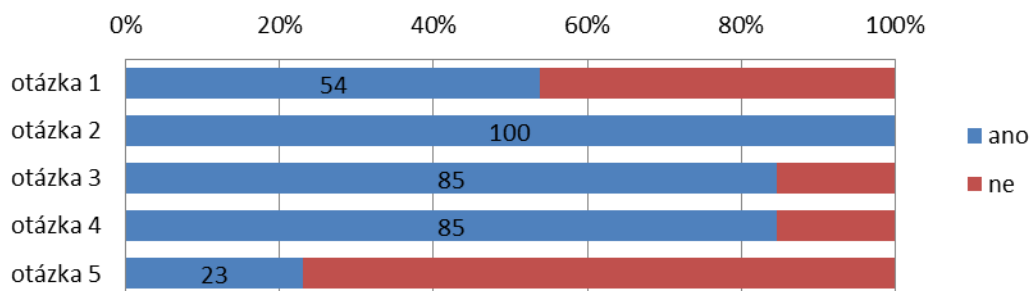
1



2



3



4

