



Pedagogická  
fakulta  
Faculty  
of Education

Jihočeská univerzita  
v Českých Budějovicích  
University of South Bohemia  
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Pedagogická fakulta  
Katedra pedagogiky a psychologie

Bakalářská práce

# **Jak komunikovat s rodiči v mateřské škole**

Vypracovala: Lenka Botková  
Vedoucí práce: Mgr. Eva Svobodová

České Budějovice 2015

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích, 5. ledna 2015

Lenka Botková

## **Poděkování**

Dovoluji si poděkovat vedoucí mé bakalářské práce, paní Mgr. Evě Svobodové, za odborné vedení a vstřícný přístup při zpracování této práce.

Ráda bych také poděkovala ředitelkám oslovených mateřských škol za umožnění provedení dotazníkového šetření.

## **ABSTRAKT**

BOTKOVÁ, L. *Jak komunikovat s rodiči v mateřské škole*. Bakalářská práce. České Budějovice: Pedagogická fakulta Jihočeská univerzita České Budějovice, 2015. 77 s.

Tématem bakalářské práce je komunikace mezi rodiči a pedagogy v běžných mateřských školách. Teoretická část je zaměřena na obecnou komunikaci, zabývá se základními principy mezilidského vztahu a zdůrazňuje efektivní formy komunikace vedoucí ke vzájemnému porozumění a spolupráci. Druhá část, tedy praktická část, se zabývá analýzou výzkumu, který byl realizován v mateřských školách. Výzkumné šetření mapuje současné názory na komunikaci mezi rodiči a předškolními pedagogy z pohledu obou zúčastněných stran. Cílem práce je nahlédnout nestranným pohledem na komunikaci v mateřských školách a možnosti využití aktivních metod ke zlepšení komunikačních prostředků.

**Klíčová slova:** komunikační techniky, efektivní komunikace, mezilidské vztahy, respekt, spolupráce, partnerství

## **ABSTRACT**

BOTKOVÁ, L. *How to communicate with parents in Kindergarten*. Bachelor thesis. České Budějovice: Faculty of Education University of South Bohemia in České Budějovice, 2015. 77 p.

The topic of this bachelor thesis is communication between parents and teachers in kindergarten. The theoretical part is focused on general communication such as interpersonal relationship and emphasizes effective forms of communication leading to mutual understanding and cooperation. The second part, a practical part, analyzes the survey, which was carried out in common kindergarten. The survey maps the current views on parent - teacher communication from the perspective of both sides. The aim of this thesis is to neutrally refer to communication in kindergarten and the possibility of using active methods to improve parent-teacher communication.

**Key words:** communication techniques, effective communication, interpersonal relationships, respect, cooperation, partnership

# OBSAH

<b>ÚVOD.....</b>	<b>7</b>
<b>I. TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>9</b>
<b>1. VYMEZENÍ POJMU KOMUNIKACE.....</b>	<b>9</b>
1.1 Komunikace - definice .....	9
1.2 Funkce komunikování .....	10
1.3 Základní principy mezilidského vztahu .....	11
1.4 Rámcový vzdělávací program a komunikace .....	12
<b>2. DRUHY KOMUNIKACE .....</b>	<b>14</b>
2.1 Verbální komunikace.....	14
2.2 Neverbální komunikace.....	15
2.3 Komunikace činem.....	17
<b>3. KOMUNIKAČNÍ TECHNIKY .....</b>	<b>17</b>
3.1 Užitečné návyky .....	17
3.2 Efektivní komunikace.....	20
<b>4. SPOLUPRÁCE RODINY A MATEŘSKÉ ŠKOLY.....</b>	<b>22</b>
4.1 Stručný historický vývoj spolupráce školy a rodiny.....	22
4.2 Základní cíle spolupráce rodiny a školy .....	24
4.3 Možnosti vzájemné spolupráce .....	25
4.4 Rodič v aktivitách mateřské školy.....	26
4.5 Požadavky rodičů a pedagogů .....	28
<b>II. PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>30</b>
<b>1. VÝZKUMNÝ PROBLÉM A CÍLE VÝZKUMU .....</b>	<b>30</b>
<b>2. STANOVENÉ PŘEDPOKLADY .....</b>	<b>30</b>
<b>3. VLASTNÍ PRŮZKUM.....</b>	<b>31</b>
3.1 Předprůzkum .....	31
<b>4. VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ .....</b>	<b>36</b>
4.1 Vyhodnocení dotazníků pro rodiče.....	36
4.2 Vyhodnocení dotazníků pro učitelky/le MŠ .....	53
4.3 Závěr výzkumného šetření.....	68
4.4 Vlastní návrhy pro pedagogickou praxi.....	71
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>73</b>

# ÚVOD

Komunikace je významným elementem, pronikajícím do všech oblastí života každého jedince. Denně nás komunikace provází osobním i pracovním životem a větší důraz na komunikaci se stává z trendu spíše samozřejmým standardem.

Komunikace mezi rodinou a školou přispívá ke vzájemnému pochopení a podporuje také větší porozumění ve výchově a vzdělávání dítěte. Pohledy rodičů na výchovu, na spolupráci, jejich očekávání a přístupy ke škole jsou různé.

Nejdůležitějším obdobím pro vývoj a formování osobnosti jedince, je období předškolního věku. Malé dítě rychle vstřebává všechny podněty kolem, které mu jsou nabízeny, které jej formují a celý život se v něm budou odrážet. Vše co se „v mládí naučí, ve stáří jako když najdou“, kromě manuálních dovedností a rozumových znalostí jde také o vštípení morálních hodnot. A jsme to my - rodiče, a jsme to také my - předškolní pedagogové, kteří neseme odpovědnost za to, že z těchto dětí vyrostou slušní lidé, kteří budou součástí rodiny - města - společnosti - civilizace a brzy budou tvořitelé, ochraňovatelé a hybatelé všeho kolem nás.

Téma k mé bakalářské práci jsem si vybrala díky zkušenostem některých svých známých a kamarádek z učitelské profese i svým z praxe v mateřské škole. Ke své profesi se s vysokou mírou entuziasmu svěřovaly o radostech z činností s dětmi, o dětské bezprostřednosti a jejich nadšení a zápalu pro věc. Pokud se dá hovořit o negativních zkušenostech, ty byly zpravidla navázány a spojeny s rodiči, v nedostatečném předávání informací a celkově v jejich nekomunikaci. Proto je hlavním tématem této bakalářské práce vzájemná komunikace osob podílejících se na výchovně vzdělávacím procesu dítěte v běžných mateřských školách. Cílem práce je nahlédnout nestranným pohledem na komunikaci mezi rodiči a pedagogy v mateřských školách, analyzovat způsoby komunikace a využít aktivních metod ke zlepšení komunikačních prostředků. Společný zájem rodiny a mateřské školy je nejen jedinečnou příležitostí podílet se na výchově a vzdělávání předškolních dětí, ale získané zkušenosti z předškolních zařízení ovlivní životy těchto dětí v budoucnu. Tato zařízení jsou pro většinu dětí prvním setkáním s větším kolektivem dětí a také vrstevníků, ve kterém se snaží hledat a také najít své místo. Zpravidla jsou mateřské školy také první zkušeností

dítěte, kde o ně pečuje osoba nepocházející z rodinného prostředí, proto je komunikace a spolupráce s rodinou nezbytná.

V teoretické části bakalářské práce se nejdříve zabývám vymezením základních pojmů v komunikaci, jejich funkcím a základním principům mezilidských vztahů. Na problematiku komunikace a spolupráce s rodiči nahlížím také skrze její zakotvení v Rámcovém vzdělávacím programu pro předškolní vzdělávání. Dále popisuji druhy komunikace a hlavně komunikační techniky, hlouběji se pak věnuji efektivní komunikaci a jejím principům. Stručnou historií vývoje spolupráce školy a rodiny popisuji komunikační proces v mateřské škole. V závěru teoretické části se věnuji možnostem vzájemné spolupráce a také požadavkům rodičů k mateřské škole i pedagogů směrem k rodičům.

V praktické části nastiňuji výzkumný problém a jeho cíle, stručně popisuji výzkumný vzorek obou zúčastněných skupin, tzn. rodičů a konkrétních mateřských škol. Následuje vlastní vyhodnocení dotazníků a definovaných předpokladů, zakončené zhodnocením výsledků a konkrétními návrhy řešení.



# I. TEORETICKÁ ČÁST

## 1. VYMEZENÍ POJMU KOMUNIKACE

### 1.1 Komunikace - definice

Pojem komunikace nemá v odborné literatuře jednotnou definici a nachází se v mnoha vědních disciplínách jako pedagogika, psychologie, sociologie, lingvistika, antropologie a mnoha dalších oborech. Vyčerpávající definice mezilidského komunikování, „jež by zahrnula všechny kognitivní, filozofické, sociální, kulturní aspekty; všechny potenciaální proměnné a možné roviny významu a dopadu“, zřejmě není možná. (Z. Vybíral, 2005, s. 30)

Slovo komunikace je latinského původu. V latině *communicare* znamená oznamovat či informovat, *communem reddere* – učinit společným. Psychologicky řečeno, zbavit něco subjektivity, výlučné vázanosti na psychiku toho, kdo s druhým to své sdílí. Tomuto širšímu a hlubšímu pojetí sociální komunikace, které v češtině vyjadřujeme termínem sdílení (na rozdíl od pouhého sdělování), odpovídá i latinský ekvivalent *communicare est multum dare* – komunikovat znamená mnoho dát. (J. Mareš, J. Krivohlavý, 1990, 1995)

Komunikace je základním prvkem dorozumívání, každodenní součástí života, a to jak v rovině osobní, společenské a pro většinu z nás také profesní. Komunikací trávíme až 75% každého dne (Tubbs & Moss, 1991), proto je důležité jí dobře zvládnout a klást na ni patřičný důraz.

Podle Gavory (2005) má komunikace tři základní vymezení, komunikace jako dorozumívání, jako oznamování a jako výměnu informací mezi účastníky.

Charakteristiku pojmu komunikace je podle M. Mikuláščíka (2003) možné shrnout do těchto základních bodů:

- Komunikace je nezbytná k efektivnímu vyjadřování
- Komunikace je přenosem a výměnou informací v mluvené, psané, obrazové nebo činnostní formě, což se projevuje nějakým účinkem
- Komunikace je výměnou významů mezi lidmi použitím běžného systému symbolů
- Komunikace je prostředkem pro vytváření a ovlivňování vztahů.

*„Komunikace významně ovlivňuje rozvoj osobnosti, je důležitá v mezilidských vztazích, je prostředkem vzájemných vztahů. V nejširším slova smyslu lze komunikaci chápat jako symbolický výraz interakce, tj. vzájemné a oboustranné ovlivňování mezi dvěma nebo více systémy. Znamená současně i přenos informací, které jsou prostředkem ovlivňování subjektů na komunikaci se podílejících. Komunikaci, neboli dorozumívání, lze v obecné rovině chápat jako složitý proces výměny informací.“*  
(J. Klenková, 2006, s. 25)

Základ komunikace tvoří (ze stejného zdroje: Klenková, J., 2006) čtyři stavební prvky, které se vzájemně ovlivňují. Jsou jimi:

- komunikátor (osoba sdělující něco nového, zdroj informace)
- komunikant (příjemce informace, který na ni reaguje)
- komuniké (nová informace, obsah sdělení)
- komunikační kanál (nezbytná podmínka úspěšné výměny informace, aby si obě strany rozuměly, musí používat předem dohodnutý kód).

Slovy řečeno: Kdo s kým a také jak komunikuje, za jakým účelem, s jakým účinkem a s jakými konečnými důsledky.

## **1.2 Funkce komunikování**

Komunikace má zpravidla svůj účel a dostává smysl svým dopadem na příjemce, hovoří se o tzv. funkci, kterou má plnit nebo kterou bezděčně plní. Z pohledu psychologie komunikace podle Z. Vybírala (2005, s. 31) patří mezi pět hlavních funkcí našeho komunikování:

- informovat – předat zprávu, nějaké informace nebo fakta mezi lidmi;
- instruovat – navést, zasvětit, informovat s vysvětlením významu, dát návod;
- přesvědčit – záměrně ovlivnit, zmanipulovat, získat někoho na svou stranu;
- vyjednat, domluvit se – řešit a vyřešit, dospět k dohodě;
- pobavit – rozveselit rozptýlit druhé nebo sám sebe.

Dále přidává k těmto hlavním funkcím ještě také dvě samostatné funkce, vztahující se ke komunikujícím, kteří se zaměřují více na formu než obsah, kdy účelem komunikace může být upoutání pozornosti ke své osobě:

- kontaktovat se – užít si blízkosti, prožít si sebepotvrzení,
- předvést se – prezentovat se, zalíbit se, ale i zastrašit nebo exhibovat (sebe prezentace).

Tyto funkce při komunikaci plní jednu i více funkcí najednou a mohou se také navzájem prolínat nebo překrývat. Komunikace je v mezilidských vztazích velmi důležitá, ovlivňuje také rozvoj osobnosti. Počínaje navázáním kontaktu, přes výměnu informací ke vzájemnému ovlivnění se k porozumění či činu.

M. Mikuláščík (2003) doplňuje funkce komunikace o:

- posilovací a motivující – posílení pocitu sebevědomí a vlastní potřeby,
- vzdělávací a výchovnou – uplatňovaná například v institucích,
- socializační a společensky integrující – posílení pocitu sounáležitosti, sblížení, vytváření vztahů;

a nevnímá komunikaci jako pouhý přenos informací mezi sdělujícím a příjemcem, ale jde o mnohem více, a ve shodě s Vybíralem uvádí, že jde o sebe prezentaci a o sebepotvrzení. Tedy o vyjádření postojů jak k předmětu komunikace, tak i k příjemci informace.

Komunikací ovlivňujeme druhé a také jsme sami ovlivňováni. Působení jedné osoby na druhou je také nazýváno sociální interakcí. Proto by učitel měl mít na paměti, že v komunikaci s rodiči jde o vzájemnou interakci, měl by používat metody efektivní komunikace a být také dostatečně empatický pro různorodost všech jejích forem a projevů. Předpokladem dorozumění je schopnost učitele a rodiče nalézt společně řešení dané situace nebo shodnutí se na konkrétním závěru.

### **1.3 Základní principy mezilidského vztahu**

*„Komunikace také vyžaduje správné načasování, klid, soukromí, nerušený prostor a dostatek času.“* (N. Špatenková, 2009, s. 20) Základní principy v jakémkoli vztahu, to znamená i ve vztahu rodič – učitel, které by měly být zachovány:

- Respekt (bezpodmínečné kladné přijetí)

Vzájemné respektování bez souzení nebo dokonce odsuzování druhého znamená snažit se o kladné přijetí, i přes občasné těžkosti, a respektující reakce na druhého. Schopnost akceptovat názory a reakce jiného člověka, i přes vlastní - třebaže nesouhlasné - pocity. Bezpodmínečné kladné přijetí neznámá souhlas nebo svolení, ale je to neodsuzující přístup, pro pocit bezpečí a klidu druhé osoby. K tomu také mluvit zřetelně, taktně, sdělovat i nepříjemné informace citlivě; a ujistit se, že protistrana nám rozumí a chápe obsah sdělení.

- Autentičnost

Autentičnost nebo také autenticita je schopnost být sám sebou, být si vědom svých reakcí, také hodnověrnost, opravdovost a důvěryhodnost (a to i v rámci profesní role).

- Empatie

Schopnost vidět situaci očima druhého, jde o formu participace, která zahrnuje vnímání a komunikaci mezi oběma stranami.

- Aktivní naslouchání

Jde o snahu porozumět komunikátorovi, držet se řešeného tématu, také poskytovat zpětnou vazbu a to verbální i neverbální reakcí dle obsahu sdělovaných informací (více v bodu 3.2.2).

- Důvěra a důvěrnost

Důvěry dosáhneme nebo ji „posilujeme“ zdvořilostí, respektem vůči druhému, spolu s již uvedenou autentičností, svědomitostí a spolehlivostí. Důvěrnost znamená dodržování a zachování morální i legislativní povinnosti nesdílet informace s další osobou.

#### **1.4 Rámcový vzdělávací program a komunikace**

Na problematiku komunikace i spolupráce s rodiči lze hledat odpovědi také v Rámcovém vzdělávacím programu pro předškolní vzdělávání (dále jen „RVP PV“). V bodu 7. Podmínky předškolního vzdělávání a podbodou 7.7 popisuje spoluúčast rodičů na předškolním vzdělávání. Za plně vyhovující je považováno, pokud „*ve vztazích mezi pedagogy a rodiči panuje oboustranná důvěra a otevřenost, vstřícnost, porozumění, respekt a ochota spolupracovat.*“ (s. 35)

Pedagogové by měli sledovat konkrétní potřeby jednotlivých dětí i rodin a snažit se jim nejen porozumět, ale i vyhovět. Mají také informovat rodiče o prospívání dítěte, jeho individuálních pokrocích, domlouvat se s rodiči o společném postupu při výchově a vzdělávání dítěte. Pedagogové dále „chrání soukromí rodiny a zachovávají diskrétnost v jejích svěřených vnitřních záležitostech“. (s. 36) Jednání s rodiči by mělo být ohleduplné, taktní, s vědomím, že se jedná o informace důvěrné. Vyvarovat by se naopak měli zasahování do života a soukromí rodiny, přílišné horlivosti a poskytování nevyžádaných rad.

Rodiče by měli mít možnost „podílet se na dění v mateřské škole, účastnit se programů školy a dle svého zájmu vstupovat do her svých dětí“. (s. 36) Měli by mít také pravidelné a dostatečné informace o tom, co v mateřské škole probíhá a co se událo, a také by měli mít možnost v spolupodílení se na plánování programu dané mateřské školy nebo řešení vzniklých problémů.

*„Mateřská škola podporuje rodinnou výchovu a pomáhá rodičům v péči o dítě, nabízí rodičům poradenský servis i nejrůznější osvětové aktivity v otázkách výchovy a vzdělávání předškolních dětí.“* (s. 36)

Otázka k zamyšlení, která k výše zmíněnému vyvstává, je tomu opravdu tak? I učitelé jsou individuality a nelze je paušalizovat, každý si musí svou autoevaluaci, v tomto případě ke vztahu s rodiči, vyhodnotit sebe sama.

RVP PV dále pak ke spolupráci s rodiči a ostatními partnery uvádí, že smyslem vlastního hodnocení této oblasti je posoudit kvalitu spolupráce školy s rodiči, její vliv na vzdělávací činnost školy. Cílem je vytvářet mezi rodiči a pedagogy přátelský, resp. partnerský vztah a zajistit, aby se děti i rodiče cítili v mateřské škole dobře a navštěvovali ji rádi. Předmětem je například míra spoluúčasti rodičů, jejich spokojenost, vztahy mezi rodiči a pedagogy, účinnost spolupráce, charakter komunikace mezi rodiči a školou, podíl rodičů na přípravě ŠVP, způsob předávání informací o prospívání dítěte, ochrana soukromí rodiny, spolupráce se základní školou a odborníky, apod. U rodičů je konkrétně možno sledovat, zda mají zájem o školní vzdělávací plán, jakých akcí se účastní, jak přistupují k nabídce různých vzdělávacích aktivit, mají-li zájem o vzdělávací pokroky dítěte, zda mají důvěru v pedagogy a jejich

osobní a profesionální kvality, jaká jsou jejich přání či náměty na zlepšení komunikace, popřípadě jejich finanční či materiální spoluúčast.

K objektivnímu vyhodnocení základních kritérií - s možností doplnění i dalších dle priorit školy - konkrétních podmínek či názorů rodičů je doporučeno hodnotit nejen pracovníky školy, ale dotazovat se také rodičů. Za vhodné metody vyhodnocení zmiňuje RVP PV pro učitele: dotazník, pedagogickou radu, rozhovory či diskuse. Pro rodiče doporučuje informace získat z dotazníku, ankety, rozhovoru, besedou s rodiči anebo pro zpřesnění informací popř. sdělení důvěrnější povahy doporučuje využít individuální rozhovor.

## **2. DRUHY KOMUNIKACE**

*„Komunikace je vždy přítomná a všudypřítomná. Komunikujeme celý život, základní komunikační návyky zčásti přímo dědíme nebo si je osvojujeme již v raném dětství a tyto návyky prostupují naší osobností a v jistém smyslu s ní srůstají.“*  
(J. Plamínek, 2012, s. 10).

V mezilidské komunikaci se jedná o verbální výměnu informací, komunikaci neverbální (beze slov) – jinak také řeč těla a komunikaci činem.

Řeč je sice nejdůležitějším nástrojem lidské komunikace, avšak ke komunikaci dochází často i beze slov. Příkladem mohou být výrazy tváře, pohled z očí do očí a různá gesta. Dále také hlasové, ale nejazykové aspekty mluveného projevu, například zdráhání se, odkašlání si, síla hlasu, tempo řeči a řada dalších (M. Kunczik, 1995).

### **2.1 Verbální komunikace**

Verbální komunikací určitého obsahu a způsobu vyjadřujeme partnerovi své pocity, myšlenky nebo názory. Zahrnuje řeč mluvenou a psanou. Mluvená je bezprostřední, obohacovaná zpětnou vazbou ze sociálního prostředí. Na rozdíl od mluvené, je řeč psaná většinou stylizovaná, někdy až nepřirozeně, postrádá dynamičnost bezprostředního styku, ale za to je za určitých okolností trvalá. (M. Sovák, 1988)

Verbální komunikace v sobě zahrnuje obsahové a paralingvistické aspekty. (A. Vališová, 1998)

Obsahové aspekty jsou konkrétně volená slova a sdělení, celkový projev a formulování věty, kde je potřeba dbát na srozumitelnost sdělení, jednoznačnost sdělovaného obsahu, správné načasování odpovědi a také ověření pochopení informace partnerem.

Paralingvistické aspekty (neboli zvuková stránka verbální komunikace) obsahují rychlost a plynulost řeči, tón a zabarvení hlasu, délku projevu, způsob předávání slova, přestávky v řeči, kladení otázek a jejich zodpovídání nebo hlasitost řeči.

Důraz na dovednosti komunikovat by se měl klást i na pedagogy v mateřské škole, protože rodiče obvykle mají zájem o získání dostatečného množství informací o dítěti a dění ve školce, tato informovanost vytváří pro rodiče transparentní prostředí a celkově podporuje partnerskou spolupráci.

## 2.2 Neverbální komunikace

Zajímavou informací je, že více než 80 % toho, co vnímáme na ostatních lidech, tvoří neverbální signály, jako jsou gesta, mimika, postoj a další projevy těla. (<http://www.bonmedia.cz/>)

Neverbální komunikace zahrnuje širokou oblast mimoslovních sdělení, jedná se o specifické formy chování, kterými dle A. Vališové (1998) jsou:

- **Posturika** - sdělování fyzickými postoji (postoj, konfigurace jednotlivých částí těla: polohy nohou, rukou, hlavy, krku, apod.).
- **Gestika** - vzbuzuje prvořadou pozornost; je symbolem nebo kulturně normalizovaným výrazem nahrazující slova nebo také ilustruje a doplňuje řečené slovo.  
„Jsou-li gesta našimi slovy, když mlčíme, jsou pohledy naší aktivitou, když zdánlivě nic nečiníme.“ (<http://www.portal.cz/>) [cit.2014-11-07, 21:15 EST]
- **Proxemika** – znamená fyzické oddálení nebo přiblížení.
- **Kinesika** - „komunikace“ různými pohyby rukou, nohou, způsob chůze a pohyby hlavy. Velmi úzce souvisí s temperamentem, nedostatečně zvládnuté pohyby mohou působit rušivě.
- **Haptika** – tělesný (hmatový) kontakt, např. podání ruky, poplácání, pohlazení, poklepání, dotyky.

- **Řeč mimiky** – výrazy obličeje a jejich změny; mimika zabezpečuje přesvědčivost našeho tvrzení, citů vůči druhému, prožitků i afektů.
- **Řeč očí** – jeden z nejdůležitějších komunikačních kanálů – sdělování pohledy. Patří sem četnost a délka pohledu, pootevření víček, pohyb obočí, mrkání.

Z. Vybíral (2005, s. 82) doplňuje k tomuto výčtu neverbální komunikace ještě: oblečení, fyzické a jiné aspekty vlastního zjevu, „*oblečení, upravenost a zdobnost mají podstatný vliv na „haló efekt“, kterým na nás druhá osoba zapůsobí.*“

Ve stejném zdroji Z. Vybíral (2005, s. 90) uvádí funkce neverbálního komunikování, které člověk využívá k tomu, aby:

- podpořil řeč (reguloval její tempo, podtrhl a zdůraznil vyslovené);
- nahradil řeč (ilustroval, symbolizoval);
- vyjádřil emoci, resp. zvládl prožitek emoce (aby se znovu dostal do emoční rovnováhy, adaptoval se);
- vyjádřil interpersonální postoj (např. sympatii k někomu, dominanci, pochybnost, naléhavost při přesvědčování);
- uskutečnil sebevyjádření (sebe-prezentaci) – představil se.

Základní emoce jako jsou štěstí, překvapení, strach, smutek, hněv, znechucení a zvědavost jsou většinou jednoznačně identifikovatelné z výrazu obličeje, některé dokonce mohou být rozpoznatelné i auditivně z tónu či zabarvení hlasu.

A. Nelešovská (2005, s. 57) píše: „*Nonverbální komunikace zná celou řadu způsobů, jak to či ono tomu či onomu sdělit, ukázat, dát najevo. Bez ní by byla naše komunikace fádni a nudná. Naučme se proto nejen ovládat všechny prostředky nonverbální komunikace, ale buďme také vnímavější a citlivější k signálům k nám vysílaným. Pro učitele je to velmi užitečné, poněvadž pedagogická komunikace bude pak o mnoho lepší a efektivnější. Stačí jen trochu chtít, mít oči i uši otevřené a hlavně vnímat a naslouchat.*“



## **2.3 Komunikace činem**

Komunikace činem je dalším významným druhem komunikace, vyjadřuje vzájemné postoje, chování a jednání komunikujících osob k sobě navzájem, v případě této práce tedy učitelů a rodičů. Nejlépe komunikaci činem vysvětluje výstižné úsloví: Tvé skutky křičí tak hlasitě, že neslyším Tvá slova.

Jedná se o plnění či neplnění předem řečeného, jednání pedagoga s rodičem na direktivní či partnerské úrovni, pečlivost či odbývání určitých činností, reakce při příchodu druhé osoby, apod.

Dle J.Mareše a J.Křivohlavého (1995, s.18) se v běžném životě komunikuje činem dosti často: „*člověk něco dělá, ač by to dělat neměl, nebo nedělá, ač by to dělat měl, nějak se chová v určité situaci, atd.*“

## **3. KOMUNIKAČNÍ TECHNIKY**

### **3.1 Užitečné návyky**

Technika efektivní komunikace zjednodušeně řečeno znamená harmonizaci toho co říkáme, s tím, co cítíme a co si myslíme či prožíváme. J. Plamínek (2012) uvádí šest následujících předpokladů k úspěšné komunikaci a porozumění.

#### **3.1.1 Sebepřijetí**

Zásadním užitečným návykem a důležitým předpokladem úspěšné komunikace je porozumět sám sobě. Sdělení, která proklamujeme k ostatním by měla být v harmonii ve smyslu slova a činu, čehož docílíme pokud „všemi komunikačními kanály proudí významově stejné informace“. V opačném případě vznikají potíže, různými kanály proudí neshodné nebo dokonce navzájem se popírající informace. Sebepřijetí je schopnost vnímat se, pochopit sebe sama, poznat svůj stav i pocity a v neposlední řadě se také umět přijmout. Důležité je také pojmenovávat vlastní emoce v souladu s osobními sděleními a být v případě potřeby schopni o nich mluvit. Harmonie těchto sdělení jsou známkou naší integrity, která jako celek tvoří základní složku naší důvěryhodnosti.

### **3.1.2 Opravdovost**

Základem opravdovosti je mluvit pravdu a je také potvrzením nenahraditelné hodnoty, čili upřímnosti. Pokud říkáme to, co si myslíme, cítíme a vnímáme jako pravdivé a správné, pak nedochází k rozporům mezi různými složkami našich sdělení. Neznamená to však poskytování veškerých informací a pocitů za všech okolností všem, ale spíše nedělat věci v rozporu s tím co říkáme a cítíme (např. upřímná pochvala, nebo upřímná kritika, věcné a přímé sdělení bez osobních útoků, výsměchu, nálepkování a zobecňování).

*„Schopnost hledat kladné aspekty situací a lidí a ochota tyto kladné aspekty sdělovat ostatním se samozřejmě mohou vzájemně posilovat a díky pozitivním zpětným vazbám mohou vytvářet velmi žádoucí trendy, které již nenapomáhají pouhé efektivitě komunikace mezi lidmi, ale také kvalitě mezilidských vztahů.“* (J. Plamínek, 2012, s.70)

### **3.1.3 Porozumění**

Mezi užitečné návyky patří také schopnost rozumět ostatním, míněno nejen ve smyslu předávání informací, ale jde i o výměnu informací neboli sdílení. Faktorem efektivního sdělování je vlastní vyjádření stejně důležité jako přijetí sdělení druhé strany. Pokud jsou tato vyjádření a sdělení vnímána jako celek spolu se vcítěním se do pocitů komunikátora, hovoříme o empatii. Empatické cítění poté pomáhá se sdělováním, formulováním situace a celkovou efektivní pomocí.

### **3.1.4 Respekt**

K úspěšné komunikaci napomáhá spolu s empatií a empatickým nasloucháním také ochota naslouchat a schopnost respektu vůči komunikačnímu partnerovi. Akceptace jiných názorů, myšlenek a pocitů, neboli přijetí druhého člověka i s odlišnostmi - znamená projevit respekt vůči této osobě, což ale nezbytně nemusí znamenat souhlas s jeho tvrzeními nebo vykonávanými činnostmi. Tyto jiné činnosti nebo nové pohledy jsou zpravidla obohacující a otevírají jiné cesty k lepšímu řešení situací a problémů.

### **3.1.5 Nadhled**

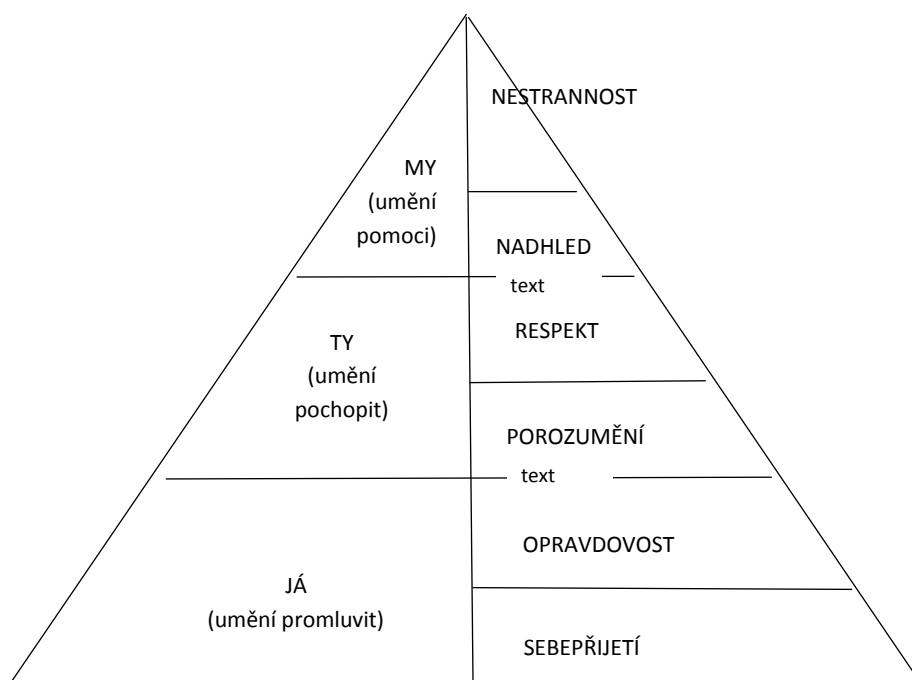
V situacích, kdy akceptace a empatie nestačí je doporučováno situaci řešit s nadhledem jako vnější pozorovatel. Jde o tzv. oddechový čas, kdy je situace posuzována jakoby očima cizí osoby, jde o dobu ke korekci chování, dobu k formulování myšlenek do přijatelné formy, která bude přijatelná pro obě strany bez zbytečného napětí

a konfliktů. Pozorovaný celek je tak posuzován neutrálně a nestranně k úspěšnějšímu shrnutí a posouzení dané situace. Nadhled umožňuje také pokládat sám sobě užitečné otázky a dovést komunikační chování k porozumění a shodě.

### 3.1.6 Nestrannost

I u nestrannosti nestačí ji pouze hlásat, vyvíjí se z konkrétních činů, její individuální vnímání může být velmi odlišné dle příjemce této informace. Tedy teprve „*pokud jsou činy nestranné, může se vyvinout i důvěra v existenci nestrannosti.*“ (J. Plamínek, 2012, s. 74)

Plamínek z výše uvedených komunikačních principů a návyků sestavil pyramidu, ze které je zřejmé z osy já – ty – my, co je potřeba změnit a naučit se k dosažení vrcholu pyramidy, tedy ke zvládnutí efektivní komunikace. Plně s J. Plamínkem souhlasím v tom, že je na této cestě potřeba jít poslopně po patrech, kde náročnost zvládnutí roste směrem k vrcholu pyramidy. Již v prvním patře se nachází porozumění sám sobě, doporučuje tedy začít nejprve „úklidem“ u sebe, poté se věnovat porozumění partnerovi (ve smyslu komunikačnímu partnerovi), s jasným stanovením čeho je potřeba dosáhnout (ústupku, prosazení se, apod.) a teprve potom se k oboustranné spokojenosti snažit společně efektivně fungovat a komunikovat. Stručně řečeno, jde o přechod od „já“, přes „ty“ ke společnému „my“.



Pyramida – Klíčové komunikační návyky (J.Plamínek, *Komunikace a prezentace*, s.75)

Zdokonalení vlastních komunikačních návyků tedy patří na začátek, je to nekonečný proces, protože nové rozhovory přinášejí opět nové výzvy.

### **3.2 Efektivní komunikace**

Zásady efektivní komunikace mohou být aplikovány na mezilidskou komunikaci všeobecně. Mohou být pomůckou v situacích k dosažení požadovaného účelu, který měla plnit. V umění „odeslané“ informace efektivní formou k příjemci s jistotou správného pochopení a předejití zbytečných nedorozumění či konfliktů nám mohou posloužit principy neboli zásady efektivní komunikace.

#### **3.2.1 Principy efektivní komunikace dle P. Kopřivy**

Níže uvedené principy jsou praktickou pomůckou, využitelnou jak v komunikaci s dětmi, tak i s dospělými: „Je to, jako kdybychom otevírali stovky dveří s použitím několika málo universálních klíčů“ (P.Kopřiva, 2008, s.264), které nám pomohou vyřešit bezpočet různorodých situací.

Dovednost používat těchto osm principů efektivní komunikace zpočátku vyžaduje více přemýšlení, je doporučeno raději mlčet, než použít neefektivní, nerespektující a hlavně nevratná slova. S trpělivostí a přemýšlením tento proces zvnitřní a komunikace dostane konkrétní podobu.

- Držet se přítomnosti

V komunikaci se držíme toho co je zde a nyní; jedná se o jasný popis či jasnou informaci, bez potřeby řešit věci, situace a chyby z minulosti. S doporučením vyvarovat se také prorokování a „nálepkování“.

- Držet se problému - vyhnout se hodnocení osoby

Tento princip v komunikaci opět znamená popis a informace (v čem je problém a co udělat), což zajišťuje cítit se v komunikaci bezpečně. Znamená také vyhýbání se shazování, ironii, vydírání a srovnávání.

- Zprostředkovat smysluplnost

Omezením příkazů, pokynů a řečnických otázek naopak podávat především informace, chtít vědět jak a proč nebo používat tzv. „já-výrok“ (tzn. sdělujeme, jak se cítíme a co potřebujeme).

- Dávat prostor

Snížením počtu příkazů, pokynů, vyhýbat se vyhrožování nebo manipulaci a naopak vybízet ke spoluúčasti na řešení nebo ponechat možnost volby.

- Zaměřit se na pozitiva

*„Chovat se a vyjadřovat k druhým pozitivně motivuje více, než hledat chyby a kritizovat.“* (P.Kopřiva, 2008, s. 265) Např. v komunikaci využívat pozitivní popis, ocenění či stanovit, co a za jakých podmínek se smí oproti vyčítání chyb nebo zákazům.

- Vzít v úvahu emoce

Používáním „já-výroků“, projevením zájmu, přijetím a empatickou reakcí v emočních situacích vyjádříme snahu o porozumění. Vyhnete se však zlehčování, otázkám, radám a zlehčování.

- Při sdělování požadavků šetřit slovy

V komunikaci opět používat „já výroky“, dovednost říci svá očekávání několika málo slovy (dvě nebo tři), vyvarovat se dlouhým „kázáním“.

- Hlídat si tón hlasu

I v případě, že oprávněně zvýšíme hlas, neměla by z hlasu vyznít nadřazenost, despekt či ironie. Velmi v tomto případě pomáhá oslovovat druhého jménem, či vyslovení potřebného věcně a s pochopením.

S těmito principy je komunikace snazší, je doporučeno začít s respektující komunikací ihned, brzy se z vlastních chyb komunikátor poučí a uvědoměním si vyslovovaného změni svůj přístup a celou komunikaci k lepšímu. Uslyší „chyby“, které před tím neslyšel a rozezná neefektivní způsoby komunikace i u druhých lidí. Uvědomění si vlastních chyb je první krok ke kýžené změně v komunikaci.

### 3.2.2 Aktivní naslouchání

Aktivní naslouchání bývá jinými slovy označováno jako naslouchání zúčastněné. Slovy I. Plaňavy (2005, s.83): „*Vyznačuje se aktivitou naslouchajícího, který nejen registruje, co a jak sděluje komunikační partner, nýbrž také na rozhovoru participuje kognitivně, emočně i akčně, čili behaviorálně. Snaží se nejen vyprávějícímu porozumět, nýbrž se do něj i vcítovat. A verbálně i neverbálně dává porozumění i vcítění čitelně najevo.*“

Mezi základní charakteristiky tohoto zúčastněného naslouchání dále I. Plaňava uvádí:

- vytvořit vhodné prostředí pro rozhovor (klidné místo; jasně vymezený čas bez rušivých vlivů),
- věnovat vyprávějícímu pozornost, projevovat city (udržování očního kontaktu, poloha hlavy vyprávějícího a naslouchajícího na stejné výškové úrovni),
- „vyladit se“ na vyprávějícího (přátelský výraz; vstřícná gesta; příjemné hlasové tempo, intonace i hlasitost; srozumitelná řeč),
- neverbální povzbuzování (zaujatý výraz, při kyvování),
- verbální povzbuzování („pokračuj, hmm, poslouchám“),
- legitimizovat emoce vyprávějícího (podpořit oprávněnost citových projevů beze studu či jejich skrývání),
- poskytovat zpětnou vazbu (zopakovat již sdělené; parafrázování; sumarizování; nevtíravé dotazy k pocitům či myšlenkovým pochodům vyprávějícího),
- vcítit se do situace (reflektování emocí vyprávějícího; empatické mlčení).

## 4. SPOLUPRÁCE RODINY A MATEŘSKÉ ŠKOLY

### 4.1 Stručný historický vývoj spolupráce školy a rodiny

Vztah mateřské školy a rodiny byl po dlouhou dobu praktikován omezeně, pouze v poskytování rad a pokynů od učitelů k rodičům. M. Rabušicová (2004) tento fakt nazývá jako „jednosměrný přenos informací“. Škola byla institucí chránící a oddělující dítě od světa dospělých, dítě bylo pouze pasivním objektem a ke kontaktům docházelo pouze v případě potřeby řešit problémy s chováním, výsledky, apod. V sedmdesátých a osmdesátých letech se stav začínal měnit, rodiče byli ke styku se školou vyzýváni, obvykle však byly diskuze zaměřeny pouze na výsledky dětí.

Postupně se ale tato skutečnost měnila, z formálních schůzek postupně rodiče dostávali více příležitostí ke konzultačním a konstruktivním schůzkám a setkávali se tak s odpovědnější rolí i ke vzdělávání a školní výchově. Léta devadesátá byla zlomová v otázce legislativního rozšíření a zakotvení rodičovských práv a jejich spolurozhodování o školních aktivitách. Tyto změny přinesly náhled na rodiče, že za určitých vhodných podmínek jsou schopni stejně jako učitelé prosadit své zájmy, odpovědně se rozhodovat a také jsou schopni uplatnit ve vzdělávacím procesu své vlastní silné stránky. Devadesátá léta tedy znamenají posílení vztahu spolupráce rodičů a školy, čili demokratické upřesnění tohoto vztahu a rodič se cítí více jako klient.

Rodiče tvoří skupinu lidí různých zájmů, různých přání a snahy ke spolupráci jsou nesourodé, proto musí vycházet z individuálně definovaných očekávání.

Vztah mezi rodinou a školou se obzvláště v posledních letech velmi změnil, z původního stavu, až k současnosti, kdy i většina autorů hovoří o „partnerství mezi školou a rodinou“, jako i například E. Opravilová (1998, s. 22): *„Osobnostní orientace představuje v mateřské škole zásadní změnu postoje k rodině. V rámci osobnostní orientace mateřská škola uznává dominantní roli rodiny v rozvoji dítěte, a proto se spolupráci s rodinou maximálně otevírá. Přitom nejde jen o běžné organizačně provozní změny, ale o skutečné partnerství a spoluúčast rodičů ve vzdělávacím programu.“*

M. Rabušicová (2004) však i nadále zůstává u tradičnějšího označení rodičovského zapojení neboli „vztah školy a rodiny“, domnívá se, že v našich podmínkách stále ještě přesněji označuje faktický stav. Dále ze stejného zdroje nabízí také přehled vývojových přístupů, kde čerpala ze studie Birte Ravn (2003), která je rozdělila na čtyři základní modely vztahů mezi rodiči a učiteli, a to kompenzační model, konsenzuální model, participační model a model sdílené odpovědnosti.

- Kompenzační model je model objevující se převážně v šedesátých a sedmdesátých letech 20. století, vycházející s ideologie rovných vzdělávacích příležitostí. Tento model vycházel z přesvědčení, že někteří rodiče (chápani však jako spolupracovníci), z důvodu jejich nedostatečných možností či schopností, nemají možnost podpořit své dítě v míře, která je žádaná

a potřebná pro jejich kýžený rozvoj, škola proto určovala postupy ke kompenzaci těchto „nedostatků“.

- Konsenzuální model je model objevující se postupně v sedmdesátých a osmdesátých letech. Převážně se jednalo o konsenzus s oficiálním vzdělávacím systémem. Klád se důraz na poskytování informací rodičům a to různými formami komunikace, převážně však komunikací jednosměrnou - od učitele. Na rodinu a školu, které byly považovány za základní socializační instituce, nejen, že bylo pohlíženo jako na sobě rovné instituce, ale dokonce překrývající se. Snaha o komplementární propojení obou oblastí postupně smazávala rozdíl mezi dělením školního a domácího vzdělávání.
- Participační model - tento model získal podporu v osmdesátých a devadesátých letech. Rodiče, jakožto samostatná a aktivní individua mají v tomto modelu nejdůležitější roli v rozhodovacím procesu a jsou schopni své děti ve vzdělávání podpořit. Na druhou stranu se však mění výchovná síla rodiny vlivem konkurence v podobě dalších socializačních institucí jako vrstevníci nebo média a v tomto ohledu úkoly rodiny přebírá zpět škola.
- Model sdílené odpovědnosti je považován za model současnosti, který doplňuje participační model o navýšení rozhodovací schopnosti rodičů a také jejich spoluodpovědnost spolu s učiteli (zajímavost rodičů do aktivit ku prospěchu jejich potomků). S narůstajícím individualismem však autorka zmiňuje možné riziko dalšího vymezení a rozdělení úkolů zvláště pro rodinu a zvláště pro školu.

## **4.2 Základní cíle spolupráce rodiny a školy**

Vzájemná spolupráce mezi rodinou a mateřskou školou sehrává velmi důležitou roli nejen ve vzdělávání dětí a jejich celkovému rozvoji, ale posiluje také vztah v tomto trojúhelníku rodič – učitel - dítě a je žádoucí, aby tento vztah byl otevřený a partnerský. Tato spolupráce je však jen jednou z možných cest zvyšování této efektivní spolupráce, další přínos má i rozšířená spolupráce s komunitou a dalšími subjekty, potažmo se tím podílí i na utváření pozitivního veřejného mínění o činnosti školy.



Za základní oblasti spolupráce rodiny a školy považuje M.Vítečková v knize A.Vališové (2007) :

- **Vzdělávání:** - seznamování s cíli, průběhem a výsledky činností žáků, - návrhy na spolupráci s dalšími subjekty poskytující poradenství v oblasti vzdělávání, - možnosti využití školních poradenských služeb, - spolupráce při zajišťování a kontrole individuálního vzdělávání.
- **Výchova:** - seznamování s chováním a začleněním dítěte do školního kolektivu, - návrhy výchovných opatření a na spolupráci s dalšími subjekty zajišťujícími výchovné poradenství.
- **Aktivní zapojení rodičů:** – participace rodičů na zajištění mimoškolních aktivit, - zprostředkování besed s odborníky, zajištění exkurzí, - participace rodičů na projektech školy.

Ve stejném zdroji - v knize A. Vališové (2007) se dále zmiňuje M.Vítečková i o nutné orientaci a schopnosti učitele zvládat také odlišné představy rodičů o rozsahu spolupráce se školou. Rozdílnost těchto přístupů lze zjednodušeně rozdělit na: - rodiče s významnou ochotou ke konstruktivní spolupráci; - rodiče, kteří přenechávají výchovně - vzdělávací práci na bedrech učitele; - rodiče, kteří spojují neúspěchy dítěte s neadekvátními metodami výuky; a v neposlední řadě - na rodiče, kteří jsou hyperprotektivní. I tento fakt přináší nemalé nároky na profesní přípravu učitelů.

### **4.3 Možnosti vzájemné spolupráce**

Obecně pod pojem spolupráce rodiny a školy můžeme tedy zahrnout rodičovské role (míněno ve vztahu ke škole), vzájemnou oboustrannou komunikaci a také způsoby chování dle sociálního statusu. K aktivitám podporujícím partnerství a spolupráci můžeme zařadit společné akce, asistenci rodičů, kde rodič nejen že má možnost vycítit atmosféru i komunikaci uvnitř mateřské školy, ale také se zapojí do aktivity, případně ji ovlivní a spoluutváří.

Většina mateřských škol v dnešní době usiluje o to, aby tento vztah s rodiči mohla opravdu partnerským nazvat, a také si uvědomuje, že je to možné pouze oboustrannou

spoluprací na cestě ke stejnému cíli, a to ke zdravému vývoji, úspěšné výchově a vzdělávání dítěte. Toto vše významně může ovlivňovat i sebepojetí dítěte, podílí se na rozvoji jeho zájmové struktury a utváří také jeho budoucí vztah ke vzdělávání.

*„Partnerství s rodičem přináší učitelce možnost lépe poznat dítě a jeho svět. Pro rodiče může být partnerství s učitelkou přínosné v poznání metod a způsobů vzdělávání, učitelka může rodičům nabídnout vzory v komunikaci s dítětem, pomoci najít pro dítě vzdělávací cestu, která mu bude vyhovovat a optimálně rozvine jeho předpoklady.“* (E. Svobodová, 2010, s. 64).

S. Kořátková (2008) zmiňuje současné a již běžné snahy spolupráce s rodinou jako třídní schůzky, den otevřených dveří, konzultační hodiny s učitelkami, výstavy prací dětí, nejrůznější akce a besídky, či přítomnost rodičů na výletech nebo náročnějších akcích. Hovoří také o tom, že již není překvapující i přítomnost rodiče s dítětem v adaptační fázi jeho pobytu a seznámení se s novým prostředím, ke snadnějšímu osamostatnění se. Dále zmiňuje možné důvody rezervovanosti rodičů vůči mateřské škole například z důvodu, že rodiče neví, jak se v tomto prostředí chovat, nemají s učitelkami bližší vazby, obávají se sledování či posuzování jejich chování. Tyto obavy mohou být způsobeny neznalostí prostředí, ale třeba i vlastními negativními vzpomínkami na mateřskou školu z doby jejich dětství. *„Může vůbec malé dítě rozumět tomu, jak to mají dospělí lidé ve vztazích se školou? Nemusí tomu rozumět, ale je schopno to vycítit.“* (S. Kořátková, s. 90).

#### **4.4 Rodič v aktivitách mateřské školy**

Pro spolupráci a lepší komunikaci je vstup rodičů do třídy nezbytností. Společné práce, pozorování dětí v prostředí školy nebo možnost i neformální komunikace o zájmech, radostech či starostech nazývá E. Svobodová (2010) procesem, který spolu zúčastnění prožívají.

Velmi se mi líbil popisovaný příklad použití techniky brainstormingu na vzájemnou komunikaci rodičů, učitelů a provozních pracovníků ve dvou kruzích. *„V jednom rodiče psali na velký papír, co očekávají od zaměstnanců mateřské školy, na druhý papír zaměstnanci psali, co očekávají od rodičů. Pak se kruhy spojily, papíry*

*položily vedle sebe a všichni hledali společné formulace, které jsou schopny respektovat obě strany.*“ (E. Svobodová, 2010, s. 66)

Ze stejného zdroje (s.66-69) jsou níže vyjmenovány formy spolupráce s rodinami, které jsou v mateřských školách používány a také nabízí možnosti neformální komunikace a utužení pozitivních neformálních vztahů, například:

- Společné tvoření – tvořivé činnosti a setkání s možností výměny rolí, kde se učitel může stát žákem.
- Školní slavnosti – besídky, průvody, koledy, oslavy a rozloučení se školou.
- Třídní vzdělávací programy – vyhotovení např. formou plakátu s fotografiemi, zájmy dětí, cestičkami ke kamarádům; tato forma znamená proces pro učitelku i děti a může být taktéž pobídkou pro rodiče ke komunikaci.
- Školní časopis – i tato forma pravidelného periodika, občasníku či informačních listů může být nejen zdrojem informací pro rodiče, ale i výborným komunikačním prostředkem.
- Kluby pro batolata – kluby formou různých činností nastavují mezi školou a rodiči partnerskou komunikaci ještě před nastoupením dítěte do mateřské školy.
- Společné cesty do přírody či kamkoli do světa – další možnost vzájemného setkání a upevnění vztahů.
- Rada školy – není dle naší legislativy povinná, ale může být prospěšnou v zapojení rodičů a jejich iniciativy do chodu školy, provozních povinností či problémů, i komunikaci s partnery a zřizovatelem školy.

Zmíněné možnosti pomáhající ve vybudování partnerství a odstranění komunikačních bariér v mateřských školách jsou již jakousi nadstavbou dnes běžně používaných akcí a činností mateřských škol, jako například:

- Den otevřených dveří – možnost navázání kontaktu a seznámení se s učitelkami, ovlivňuje adaptaci dítěte v novém prostředí, získání prvotních informací.
- Informativní schůzky pro rodiče – zpravidla na začátku školního roku, vhodné k získání informací o režimu a pravidlech školy, možnosti připomínek rodičů.

- Adaptační programy – umožnění přítomnosti rodiče ve třídě s dítětem pro snazší adaptaci dítěte.
- Informativní nástěnky - zprostředkovávají stručné aktuální informace mezi školou a rodiči, informují o činnostech, hlavních cílech, nabízí ukázky dětských prací.
- Besídky, společné akce (viz. výše zmíněné společné tvoření, školní slavnosti).
- Webové stránky školy – komunikační prostředek k prezentaci školy, potřeba dbát na uživatelsky příjemnou a přehlednou grafiku, členění a stálou aktualizaci.
- E-mail a mobilní telefon – k usnadnění oboustranné komunikace.
- Dotazníky – jejich občasné využívání je ideální k získání odpovědí dle zaměření otázek a k získání přímé zpětné vazby.

#### **4.5 Požadavky rodičů a pedagogů**

Také předškolní vzdělávání klade vysoké, různorodé nároky a očekávání rodičů od pedagogů, ale také pedagogů od rodičů. Jeden z důvodů možných neshod je neprodiskutování si vzájemných požadavků již v době, kdy jsou děti do školy přihlašovány. Tak by bylo možné předejít zbytečným bariérám i v komunikaci.

Proto se v některých předškolních zařízeních můžeme setkat s vyvěšenými pravidly pro rodiče a pro učitele, v jiných (zpravidla až základních školách) jsou tato pravidla či dohody dokonce vzájemně podepsané.

Rodiče dle M. Rabušicové a M. Pola (1996, s.113) očekávají od školy radu, co udělat, pokud není s dítětem něco v pořádku, očekávají kladný přátelský přístup k jejich dítěti, vyřešení každodenních problémů, taktnost při sdělování zpráv o dítěti, vyžadují spravedlivost (stejnou ke všem dětem) a v neposlední řadě očekávají naučení dítěte novým věcem (později učivu).

Učitelé očekávají od rodičů ochotu a spolupráci v řešení problémů, schopnost rodičů vytvářet pozitivní rodinné zázemí, mít zájem o dítě, mít zájem o školu a patří sem i zájem o setkávání s pedagogem.

Učitelská profese je posláním, proto v závěru této teoretické části ocituji A. Nelešovskou (2005, s. 13), se kterou se shoduji v názoru, jak má dobrý učitel vypadat:

*„Je to především člověk, který miluje děti, nachází radost ve styku s nimi, umí se s dětmi přátelit, bere si k srdci dětské radosti i žalosti, zná dětskou duši a nikdy nezapomíná, že on sám byl také dítětem. Věří, že se každé dítě může stát dobrým člověkem. Dobrým učitelem je také ten, který dobře zná svůj obor, jemuž vyučuje, miluje ho a je obeznámen s nejnovějšími pedagogickými trendy a výzkumy.“*

K tomu pouze doplním, že pedagog by měl být pro děti i rodiče přirozenou autoritou, jejich vzájemné vztahy, to znamená mezi dětmi, rodiči, učiteli a ostatním personálem se snažit udržovat na respektu a důvěře. Otevřená, srozumitelná komunikace vede k lepšímu pochopení se, také opravdovost, skutečné emoce a v neposlední řadě naslouchání druhému jsou proto nenahraditelnou složkou jakékoli mezilidské komunikace, která se tak stane komunikací efektivní.

## II. PRAKTICKÁ ČÁST

### 1. VÝZKUMNÝ PROBLÉM A CÍLE VÝZKUMU

Prostudováním dostupných zdrojů a také konzultací se zkušenými pedagogy v mateřských školách, i v řadách spolužáků Pedagogické fakulty jsem došla k závěru, že komunikace s rodiči svěřených dětí v mateřské škole je jednou z nejnáročnějších činností pro výkon jejich práce. Cílem práce **Jak komunikovat s rodiči v mateřské škole** je zjistit, jaký způsob komunikace je pro spolupráci školy s rodinou běžný a žádaný. Výzkumné šetření je také zaměřeno na oblast komunikace mezi rodiči a předškolními pedagogy z pohledu obou zúčastněných stran, aby na základě výsledků šetření bylo patrné, v čem se obě strany v otázce komunikace shodují a kde jsou v rozporu. Mateřské školy z analýzy výsledků mohou čerpat náměty, navrhnout jiné možnosti k bezproblémové komunikaci s rodiči svých svěřenců a také zjistit, mají-li učitelky zájem o proškolení v komunikačních dovednostech.

Dalšími dílčími cíli bylo zjistit, jak vnímají rodiče pedagogy a jak se sami pedagogové cítí ve vztahu s rodiči, i z hlediska morální i odborné kompetentnosti.

K zajištění nestrannosti celého šetření jsem vytvořila dva dotazníky, pro rodiče a pro učitele. Některé otázky byly shodné pro obě strany a strukturované - k zmapování situace v předškolním zařízení, některé byly koncipovány dle posuzovací škály a vyzvala jsem respondenty již v zadání dotazníků i k možnosti vpisovat své názory nebo jiné možnosti napřímo do dotazníku. Tak jsem získala širší záběr obdržených informací, který částečně nahradil individuální rozhovory.

### 2. STANOVENÉ PŘEDPOKLADY

Na základě definovaných cílů jsem stanovila čtyři předpoklady, jejichž výsledky mi provedený výzkum, jak předpokládám, potvrdí.

**Předpoklad 1:** Nejčastějším komunikačním prostředkem běžné mateřské školy je osobní kontakt zpravidla při předávání nebo vyzvedávání dítěte.

**Předpoklad 2:** Rodiče by při rozhovoru s pedagogy uvítali více soukromí.

**Předpoklad 3:** Rodiče vnímají pedagogy jako profesionály v oboru, s dostatečnými kompetencemi.

**Předpoklad 4:** Učitelky mateřské školy mají zájem být proškoleny v komunikačních dovednostech.

Dílčí cíle:

- Bezproblémová komunikace pedagogů mateřských škol s rodiči dětí
- Čerpání námětů a možností z analýzy výsledků
- Jak se pedagogové cítí ve vztahu s rodiči, a to i z hlediska morální i odborné kompetentnosti.

### **3. VLASTNÍ PRŮZKUM**

#### **3.1 Předprůzkum**

Po vypracování dotazníků jsem využila možnosti tzv. pilotáže, oslovila jsem dvě mě známé paní učitelky, jejichž názorů i praktických zkušeností si vážím a také tři rodiče, které jsem měla možnost v předškolních zařízeních poznat a požádala jsem je na předběžný názor na konkrétní dotazník, strukturu a srozumitelnost otázek k odstranění případných nedostatků dotazníku. Změny byly pouze nepatrné, poté jsem po odsouhlasení vedoucí práce přistoupila k přímé distribuci.

#### **3.2 Výzkumný vzorek**

Výzkum obou skupin (rodičů a pedagogů) jsem uskutečnila současně v rámci třech mateřských školek v blízkosti mého bydliště, dvě v Sezimově Ústí a jedna v Plané nad Lužnicí metodou dotazníkového šetření.

Ve všech případech jsem se obrátila na ředitelku školy, objasnila jí důvod mého šetření a s jejím laskavým svolením jí předala dotazníky k vyplnění pro paní učitelky i pro všechny rodiče, které vždy rozdávaly osobně paní učitelky rodičům ve „svých“ třídách.

Dotazníky po oslovení respondentů obsahovaly informaci o zajištění anonymity uvedených odpovědí. Do každé mateřské školy jsem proto souběžně s dotazníky přinesla také sběrnou, uzavřenou krabici (urnu) k zajištění avizovaného příslibu anonymity, pro případ ochrany nespokojeného rodiče nebo paní učitelky, aby respondenti neměli ostych dotazníky odevzdat. Využila jsem také kontaktů ze studia na Fakultě a oslovila spolužáky k vyplnění dotazníku pro učitele. Dále jsem dotazník umístila na internet, ale pro dostatečnou návratnost dotazníků z lokálních škol, jsem tato data nevyužila, aby mi tyto výsledky nenarušily kýžený výsledek z blízké komunity, který jsem přislíbila jako zpětnou vazbu i ředitelkám všech oslovených škol.

Dotazník pro rodiče obsahoval 12 otázek, využila jsem několik typů. U uzavřených otázek jsem využila možnosti unique choice (výběr jedné z nabídnutých odpovědí), multichoice (možnost více odpovědí) a také škálovací metodu. I u uzavřených otázek jsem se snažila vyloučit frustraci respondenta nemožností vybrat si jinou odpověď tím, že měl příležitost volně vyjádřit svůj názor volným vpisováním napřímo do dotazníku. Tak jsem z uzavřených otázek měla možnost získat odpovědi jako u otevřených otázek, jejichž nevýhodou je pouze pracné zpracování odpovědí a také jejich výpovědní hodnota závisí na respondentových schopnostech vyjadřovat se.

Dotazník pro učitelky/le mateřských škol obsahoval otázek 14 a otázky byly voleny podobným způsobem a typy jako v dotazníku pro rodiče.

Na dotazník pro rodiče jsem z rozdaných 105 dotazníků obdržela zpět 69 vyplněných, jejich návratnost byla tedy 65,71 %. Na dotazník pro učitele se mi z 50 rozdaných, vrátilo 36 vyplněných, návratnost tedy činí 72 %. Celkově jsem byla s návratností i kvalitou vyplnění velmi spokojená, zklamání pro mne znamenala pouze nízká návratnost od studentů - spolužáků, kde jsem dotazník rozeslala na 42 soukromých e-mailových adres, vrátilo se pouze 7 ( z toho jedna paní učitelka nechala vyplnit i 6 svých kolegyně a poslala mi zpět), tzn., že návratnost navýšila na 30,95 %, oproti 16,67 %, které by byly ze třídy. Přičítám to nemožnosti být anonymní nebo málo častou návštěvou soukromých e-mailů. Pro smysluplnost výzkumu jsem tyto externí dotazníky nevyužila, abych měla zpětnou vazbu na konkrétní mateřské školy a jejich konkrétní paní učitelky.



Ředitelky, paní učitelky i rodiče byli velmi vstřícní, někteří mi do dotazníků napsali i povzbudivé vzkazy a velmi se mi osvědčilo oslovit sice méně respondentů, ale v místě bydliště, kde se povětšinou známe nebo vnímáme navzájem, a proto věřím, že se opravdu snažili předat kvalitní a pravdivé informace. Usuzuji z toho, že obě strany mají zájem na tom, aby vzájemná spolupráce a komunikace fungovala.

Zapojené mateřské školy:

- **MŠ Žlutá, Základní škola a Mateřská škola Sezimovo Ústí, 9. května 489**  
Mateřská škola s nejdelší tradicí ve městě. Do budovy Mateřské školy nastoupily první děti již 1. 4. 1956. Od roku 2009 je školka po celkové rekonstrukci. V mateřské škole je zapsáno 84 dětí ve věku od 3 do 7 let a ty jsou rozděleny do tříd podle věkových skupin. MŠ je vybavena potřebným zázemím. Celé sociální zařízení bylo v srpnu 2010 kompletně zrekonstruované a vybavené novou sanitární keramikou. Součástí mateřské školy je školní výdejna, která slouží pouze pro účely MŠ. Ke školní budově navazuje rozlehlá školní zahrada, plná překrásných stromů (viz. obrázek níže). MŠ se nachází v klidné okrajové části města, je velmi blízko lesa a ostatní přírody. Mateřská škola je sloučené pracoviště se Základní školou, školní družinou a školní jídelnou. Bezproblémový chod školy zajišťuje 10 zaměstnanců, z toho 7 učitelek.



- **MŠ Lipová 649, 391 02 Sezimovo Ústí**

Tato školka byla do provozu uvedena již v roce 1967 a to jako zařízení předškolní výchovy místního chemického závodu Silon. 1. 1. 2002 se škola stala příspěvkovou organizací s právní subjektivitou. Nyní je jako zřizovatel tohoto zařízení Městský úřad v Sezimově Ústí, který si budovu školy pronajímal od a.s. Silon Planá nad Lužnicí a v roce 2012 se podařilo po dlouholeté snaze zastupitelstva města školku odkoupit, a je ve vlastnictví města Sezimova Ústí. Nachází se v blízkosti městského centra, obklopena travnatým prostranstvím a vzrostlou zelení v bloku nižších obytných domů. Tato mateřská škola je jednopatrovou budovou. V každém podlaží se nachází dvě vzdušné třídy. Z přízemních tříd je možný přímý vstup přes terasy do zahrady vybavené několika zahradními prvky s možností mnoha aktivit. Součástí areálu této školy je také jídelna se zázemím ve vedlejší propojené budově. Školka se vyznačuje výchovou k samostatným osobnostem, děti jsou vedeny k vnímání zákonitostí přírody a také ochraně životního prostředí, čemuž výrazně přispívá příznivá poloha školky. V blízkosti se nacházejí klidná prostranství s nezastavěnou plochou, louky, lesy i vodní plochy, městské zahrady, parky i zajímavá historická zástavba. Zařazováním pravidelných dětských divadelních představení jsou děti vychovávány také k podpoře citových, mravních a estetických hodnot. Chod školky společně zajišťuje 7 učitelek a 4 provozní zaměstnanci.



- **Mateřská škola Pohádka ČSLA 515, 39111 Planá nad Lužnicí**

I tato školka nabízí po přestavbě prostory a prostorové uspořádání na velmi dobré úrovni, vyhovující všem hygienickým a bezpečnostním předpisům. MŠ obklopuje zahrada, jejíž dominantou je zeleň v podobě mnoha vzrostlých stromů a její příjemný ráz doplňují dřevěné průlezky pro dostatečné pohybové využití všem dětem. Navštěvuje ji nyní 210 dětí, zaměstnáno je v ní 24 zaměstnanců, z toho 15 učitelek.

V této mateřské škole jsem použila pouze dotazníky pro paní učitelky.



## 4. VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ

Výsledky dotazníkových šetření dle jednotlivých otázek je uveden na následujících stranách, zvláště dotazníky pro rodiče a zvláště pro pedagogické pracovníky. K zajištění lepší přehlednosti a zviditelnění výsledků jsem použila grafická znázornění.

### 4.1 Vyhodnocení dotazníků pro rodiče

#### 4.1.1 OTÁZKA ČÍSLO 1

*Máte dostatek příležitostí komunikovat s učitelkou Vašeho dítěte?*



Na první otázku 35 rodičů z celkových 69 (téměř 51% ) odpovědělo kladně, ačkoli jsem očekávala převahu odpovědí spíše ano - kterých se vyskytlo 28, což je 40,58% všech dotázaných rodičů. Záporná odpověď ne nebyla využita nikým.

#### 4.1.2 OTÁZKA ČÍSLO 2

a) *Který komunikační prostředek ve vaší škole používáte? (více odpovědi)*



b) A který upřednostňujete?



V otázce druhé došlo v odpovědích 55 rodičů (79,71%) z celkových 69 respondentů ke shodě, který komunikační prostředek v MŠ používají, a který i upřednostňují, jedná se o osobní kontakt. Druhé nejžádanější a procentuálně nejvyšší zastoupení používaného komunikačního prostředku je u 36 rodičů (52,7%) nástěnka, preferuje ji 18 rodičů, což činí 26,09%. Jedná se o formu komunikace písemnou, zpravidla informující o dění

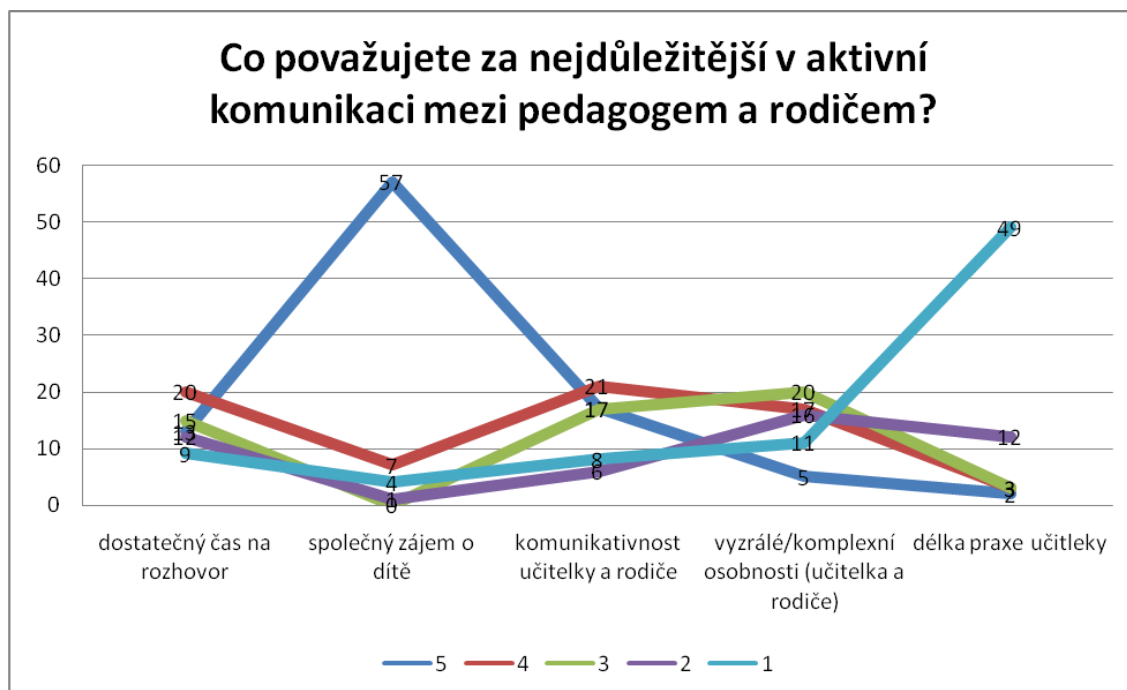
v mateřské škole, novinkách, aktuálních kulturních akcích, vybíraných poplatcích i realizovaných cílech konkrétní třídy. Rodiče oceňují jejich stručnost a přehlednost.

Třetím nejžádanějším, v zastoupení 22 odpovědí rodičů (31,88%) a opět ve shodě i upřednostňovaným prostředkem u 7 rodičů (10,14%) obsadil telefon. Zpravidla je využíván k rychlé informaci od rodiče k učitelce týkající se například náhlé nepřítomnosti dítěte z důvodu nemoci nebo od učitelky směrem k rodiči, v případě náhlé změny zdravotního stavu dítěte nebo vyjímečné situaci (např. úraz), apod. Čtvrté, šesti respondenty (8,7%) používané a sedmi respondenty (10,14%) preferované, místo obsadila návštěva rodiče ve třídě. Další nabídnutý prostředek - e-mail, není ve školství zdaleka tak preferovaný komunikační prostředek, jak by se mohlo předpokládat v dnešní době. Používají jej pouze 2 rodiče (2,9 %) z 69 dotazovaných a upřednostňují ho 4 rodiče, což činí 5,8% z celkového počtu. Zajímavostí je, že ve všech těchto případech je pořadí užívaného a upřednostňovaného komunikačního prostředku ve shodě, to znamená, že rodiče dostávají tu formu komunikace, kterou zároveň upřednostňují, a to je velmi dobře.

### 4.1.3 OTÁZKA ČÍSLO 3

*Co považujete za nejdůležitější v aktivní komunikaci mezi pedagogem a rodičem*

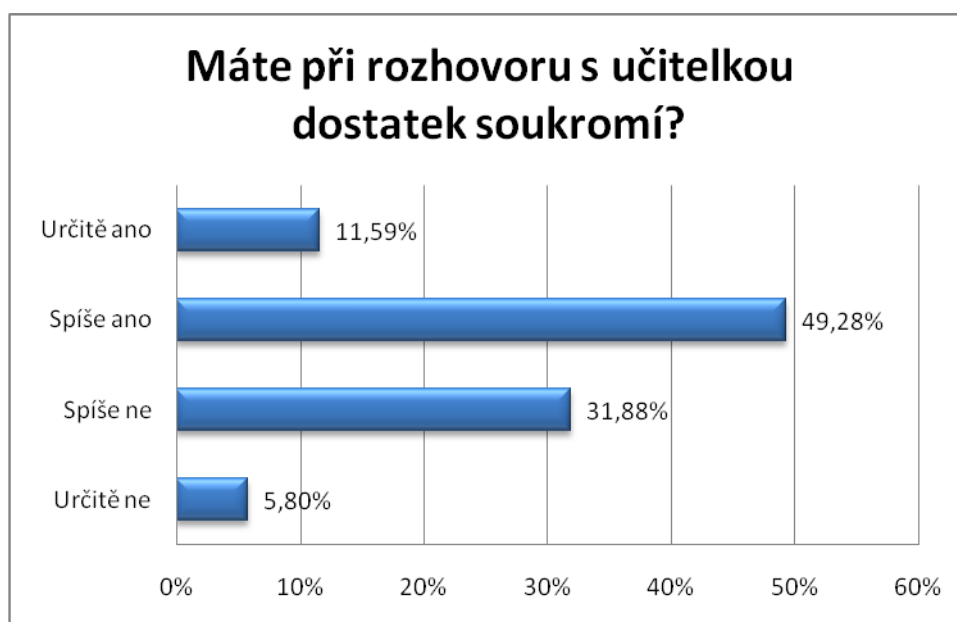
*(1 - neméně důležité, 5 - nejvíce důležité):*



Z toho zobrazení ve spojnicovém grafu můžeme vyčíst, že ze všech 69 respondentů považuje celých 57 (82,61%) za nejdůležitější v aktivní komunikaci společný zájem o dítě (celkově 82,61%). Druhým nejdůležitějším parametrem je komunikativnost učitelky, což uvedlo 17 rodičů (24,64%) všech dotázaných a v závěsu s 18,84% zmínilo 13 rodičů také dostatečný čas na rozhovor. Naopak za nejméně důležité považují rodiče v počtu 49-ti z 69 dotazovaných - délku praxe učitelky, shoda nastala u 71,01% respondentů.

#### 4.1.4 OTÁZKA ČÍSLO 4

a) *Máte při rozhovoru s učitelkou dostatek soukromí?*



b) *Kde se rozhovor uskutečňuje?*

Reakce na tuto otázku jsem očekávala horší, ve smyslu náročnosti rodičů. Ačkoli na doplňující otázku, *Kde se rozhovor uskutečňuje*, 67 rodičů z 69-ti (což činí 97,1%) odpovědělo: mezi dveřmi, v šatně, na chodbě, u třídy – což vyhodnocuji jako místo, kde zpravidla není moc soukromí, rodiče i přes to uváděli, že při rozhovoru spíše mají soukromí ve výši 49,28% (34 rodičů), 11,59% (8 rodičů) odpovědělo, že určitě mají dostatek soukromí, oproti 31,88% (22 rodičům), kteří uvádí, že soukromí spíše nemají, a jen 5,8 %, tzn. 4 rodiče uvedli odpověď, že soukromí určitě nemá, což je odpověď, kterou jsem očekávala jako nejčastější.

#### 4.1.5 OTÁZKA ČÍSLO 5

*Potvrďte, vyvráťte nebo doplňte následující tvrzení:*

- a) učitelky mne vnímají jako rovnocenného partnera
- b) učitelky se mne ptají na mé názory a zkušenosti
- c) nejčastěji jsou mi paní učitelkou podávány informace např
- d) postrádám od učitelky např. informace
- e) učitelky považují za profesionální pedagogy / za profesionální pečovatelky / za neprofesionály / jiné
- f) vnímám rozdíly v profesionálním přístupu různých učitelek
- g) obrátil/a jsem se na učitelku o pomoc ve věci
- h) cítím se jako zákazník, jako partner
- i) mateřská škola uspokojuje mé požadavky

Jiné: uveďte, prosím:

Tuto odpověď není možné grafem vyhodnotit, rodiče měli možnost zaškrtnout více odpovědí, a proto jsem zvolila písemné vyhodnocení jednotlivých odpovědí.

##### a) učitelky mne vnímají jako rovnocenného partnera

- ano- 49x
- většinou ano-11x
- spíše ano / snad ano - 5x
- nevím 2x
- dle rozpoložení
- spíše ne – 3x
- netuším
- ne, musela jsem se angažovat sama / ne, jak která učitelka – 3x

Většina rodičů se cítí nebo většinou cítí jako rovnocenný partner pedagoga, což odpovědělo 60 rodičů z 69 dotázaných a to činí 86,96%. Dohromady šest rodičů odpovědělo negativně (ne nebo spíše ne), a to činí 8,7% z celkové ho počtu 69 odpovídajících respondentů. Dotazník byl také všeobecný na celou MŠ, nelze všechny učitele hodnotit stejně a jistě bylo pro rodiče složité zprůměrovat učitelky starající se o jejich ratolest.



b) učitelky se mne ptají na mé názory a zkušenosti

- ano-26x
- ne-16x
- spíše ne-5x
- ano, co se týče mého dítěte
- pokud je potřeba, tak ano
- někdy
- jak v čem
- jak která učitelka – 3x
- ještě se mi nestalo
- ne, ale já jim je i přesto sděluji
- ne (sami ne, nebyl důvod)

V této otázce je také převaha kladných odpovědí, u 28 rodičů z celkových 69, což činí 40,58% rodičů a to je poměrně málo z celkového počtu respondentů. Naopak odpověď, že se učitelky nezeptají na názor rodiče nebo vyhodnocují, že nebyl důvod, zaujímají druhé místo v počtu 19-ti dotázaných, s hodnotou: 27,54% - a to je v tomto ohledu velmi mnoho. Dá se usuzovat, že bohužel nemají dostatek příležitostí stát se partnery a dialogem dospět k vzájemnému předávání zkušeností.

c) nejčastěji jsou mi paní učitelkou podávány informace např.

- o připravovaných (kulturní, sportovní) akcích školky / kroužcích- 15x
- o mém dítěti /o chování dítěte – 13x
- vybírání peněz (akce a aktivity v MŠ) – 9x
- o jídle a stravování – 5x
- o všem
- o aktivitě a o tom jak mohu dítě motivovat
- jak dítě ve školce spolupracuje
- z jejich iniciativy téměř žádné
- o problémech dítěte
- o spánku
- o pocitech dítěte
- činnost dětí během dne
- práce ve třídě
- o pokroku dítěte, popř. co je třeba vylepšit
- jen pokud se zeptám (a v šatně)
- o chování - ale když nemám dotaz, tak nic neřeknou
- o provozu školky – 3x
- o zařazení do kolektivu-ptám se
- o dění ve třídě

- výslovnost dítěte, chování při oblékání na procházku
- o kamarádech
- zručnost, informace o aktivitách třídy
- události ve školce
- o zapojení dítěte do kolektivu
- letos nic
- organizační, administrativní, pochvalné směrem k dítěti
- výlety, pokud bylo dítě nevrelé, zda není nemocné
- já, zase jste tu poslední
- jestli dítě si hrálo, jedlo, spalo, s kým si hrálo
- o vývoji dítěte

Vyhodnocení této otázky zadává příčinu nespokojenosti nebo případných neshod, v tom že rodiče dostávají kusé informace vesměs stejného charakteru - k chování dítěte, akcích školy, vybíraných poplatcích mezi dveřmi, v šatně při příchodu a odchodu. Snaha ze strany mateřských škol o bližší seznamování se a sblížení s rodiči by měla být podpořena větším množstvím pořádaných akcí pro rodiny dětí a příbuzné, kde se možnosti komunikace a nalézání cesty k sobě navzájem více nabízejí.

d) postrádám od učitelky např. informace

- nepostrádám, když potřebuji, tak se zeptám-5x
- žádné nepostrádám - 5x
- o chování /o změnách v chování -3x
- o stravování – 2x
- co dnes dělali – 3x
- o sociálním vnímání a aktivitách
- o úspěších, pokrocích, rozvoji dovedností -3x
- o spolupráci s ostatními dětmi / začlenění do kolektivu – 3x
- o nemocech ve třídě-3x
- posun ve vývoji dítěte – 3x
- činnosti, které dítě baví v čem je šikovné – 3x
- v čem je potřeba s dítětem pracovat -2x
- větší informovanost
- o vývoji dítěte, jak se chová v kolektivu, jak spolupracuje při činnostech
- co dítě doučit nebo co již zvládá jako předškolák
- o pokroku dítěte nebo naopak co neumí a mělo by
- celkové zhodnocení chování a vnímání dítěte např. za pololetí, zpětná vazba o vývoji dítěte v MŠ
- o tom jak si moje dítě vede, jeho úspěchy, pokroky, informace o případných neshodách s jiným dítětem

- nemohu odpovědět-krátký čas návštěv syna v MŠ
- o všem
- nevím

V počtu 10 z 69-ti (14,49%) rodiče nic nepostrádají nic a jsou spokojení, ale většina rodičů evidentně postrádá informace o jejich dítěti na téma, s kým kamarádí, co ho baví a v čem se nejvíce zlepšilo nebo zlepšit potřebuje. Řešením by bylo např. stručné písemné hodnocení dítěte v určitém časovém období například 1x za čtvrt roku, které by byly rodičům předány na osobní schůzce, nebo něco podobného.

e) učitelky považují za profesionální pedagogy / za profesionální pečovatelky / za neprofesionály / jiné:

- za profesionální pedagogy- 42x
- za profesionální pedagogy- ty v naší třídě – 2x
- za profesionální pedagogy a pečovatelky- 8x
- za profesionální pečovatelky- 4x
- různé dle učitelky- 13x
- 50:50 ( profesionální pedagog : neprofesionál)

Nejčastější odpovědí rodičů na tuto otázku bylo hodnocení učitelů jako profesionálních pedagogů ve 44 odpovědích z 69 a to činí 63,77%, ale při zhodnocení negativních odpovědí a braní v potaz odpovědí typu: dle učitelky nebo 50:50 (celkově 20,29%), není hodnocení až tolik pozitivní. I ředitelé mateřských škol by měli více pracovat na hodnocení individuálním, proškolení nebo v získávání prostředků k např. výjezdním zasedáním, kde by se učitelky nejen proškolovaly, ale i vzájemně více poznaly. Tato forma sblížení kolektivu je běžná 1-2x za rok ve firmách, proč by nemohla být funkční a smysluplná i ve školství. Pozitivní výsledky těchto akcí jsou nesporné.

f) vnímám rozdíly v profesionálním přístupu různých učitelek

- ano- 36 x
- ne - 14 x
- spíše ne – 3x
- ne-oblíbenost u dětí ano
- vloni ano-letos ne
- individuální
- ano, v komunikativnosti
- v naší třídě jsou samé hodné a sympatické učitelky

- spíše v lidském přístupu

V hodnocení této otázky je třeba brát opět v potaz různá hodnocení různých typů rodičů a různých učitelů. Každopádně vnímání rozdílu přístupu jednotlivých učitelů je hodnocen 36-ti rodiči z celkového počtu 69, což činí 52,17% oproti *ne* nebo *spíše ne* u 17 rodičů, a to činí pouze 24,64% z uvedeného celkového počtu.

g) obrátil/a jsem se na učitelku o pomoc ve věci

- logopedie – 3x
- zájmových kroužků, rada ohledně chování dítěte – 2x
- nástup do školy - odklad školní docházky -2x
- pomoc při stravování, když dítě odmítá jídlo -2x
- problémy s jídlem a vyměšováním – 2x
- finanční, výchovné, osobní
- raději se obrátím na paní ředitelku
- spaní po obědě-odstranění v předškolní třídě u dětí, které spát nechtějí-bezvýsledně
- zlomené ruky
- začlenění po přestěhování
- výchovy dítěte
- zatím ne, ale určitě problém obrátit se na učitelku není
- výběru ZŠ
- raději s ničím
- aktuální problémy
- ne- 9 x

Rodiče se obrací na učitele nejčastěji ve věci rady týkající se logopedické pomoci, výběru zájmového kroužku nebo rady ke stravovacím návykům dítěte. Odpověď *ne*, nebo raději *ne* uvedlo 11 rodičů, což činí 15,94% z počtu 69-ti, kteří se na učitele o pomoc v žádném ohledu ještě neobrátili.

h) cítím se jako zákazník, jako partner

- jako zákazník a partner – 7 x
- jako partner / spíše jako partner – 26 x
- jako zákazník - 4x
- jako zákazník, jako partner *ne* – 2x
- jako rodič - 5x
- rovnocenný partner
- jak kdy
- nevím
- ne - 5x

V hodnocení této otázky odpovědělo 27 rodičů (39,13%), že se cítí ve škole jako partner nebo spíše partner; 8,7% rodičů v počtu 6 jako zákazník a 7 rodičů (10,14%) jako zákazník a partner. Pouze 5 rodičů z celkových 69 (7,25%) odpovědělo, že se necítí ani jako zákazník ani jako partner. Více k této problematice uvádí například Klára Šed'ová v kapitole 3. Role rodičů ve vztahu ke škole (Škola a /versus/ rodina), jejíž teoretické koncepty i empirická zjištění potvrzují i tento průzkum.

i) mateřská škola uspokojuje mé požadavky

- ano- 46 x
- tato třída ano / spíše ano / asi ano – 5x
- ano, v komunikaci ne – 2x
- z 80% uspokojuje
- záleží na přístupu
- znám horší mat. školky
- ne - 3x

Při součtu kladných odpovědí a odpovědí spíše ano vychází 73,9% rodičů (51rodičů), jejichž požadavky jsou uspokojeny. Toto číslo je výrazně vyšší než počet neuspokojených rodičů, což čítá pouze 4,35% ze všech 69 respondentů.

Jiné: uveďte, prosím:

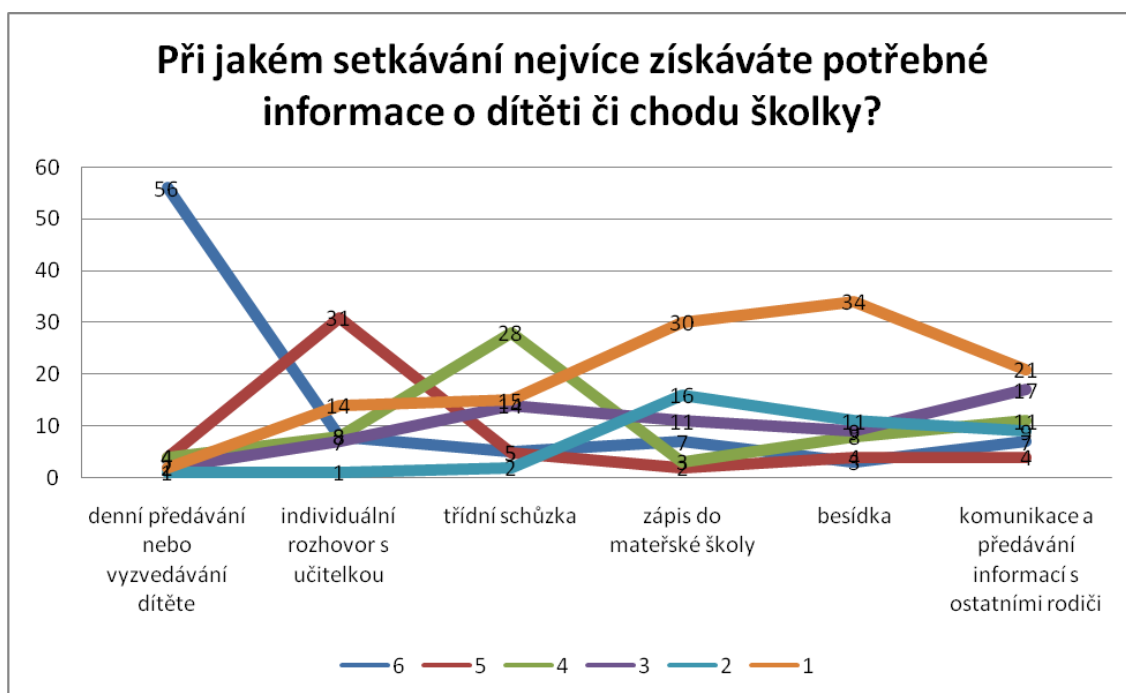
- zápory: omezení sledování TV, - klady: časté vycházky, předškolní příprava na školu, tvořivá VV, HV, pohybová výchova
- více učitelek by bylo fajn
- spousta aktivit výtvarných, hudebních, sportovních
- pouze zabezpečení – děti si chodí samotné do šaten a ze třídy do třídy
- z celého systému jsem velmi zklamaná, nefunguje

Do doplňující otázky *jiné*, uvedlo odpověď 5 rodičů, což činí 7,25% ze všech dotázaných. Odpovědi jsem ponechala autentické, bez jazykových úprav.

#### 4.1.6 OTÁZKA ČÍSLO 6

*Při jakém setkávání nejvíce získáváte potřebné informace o dítěti či chodu školky?*

*(1 - nejméně informací, 6 - nejvíce informací):*

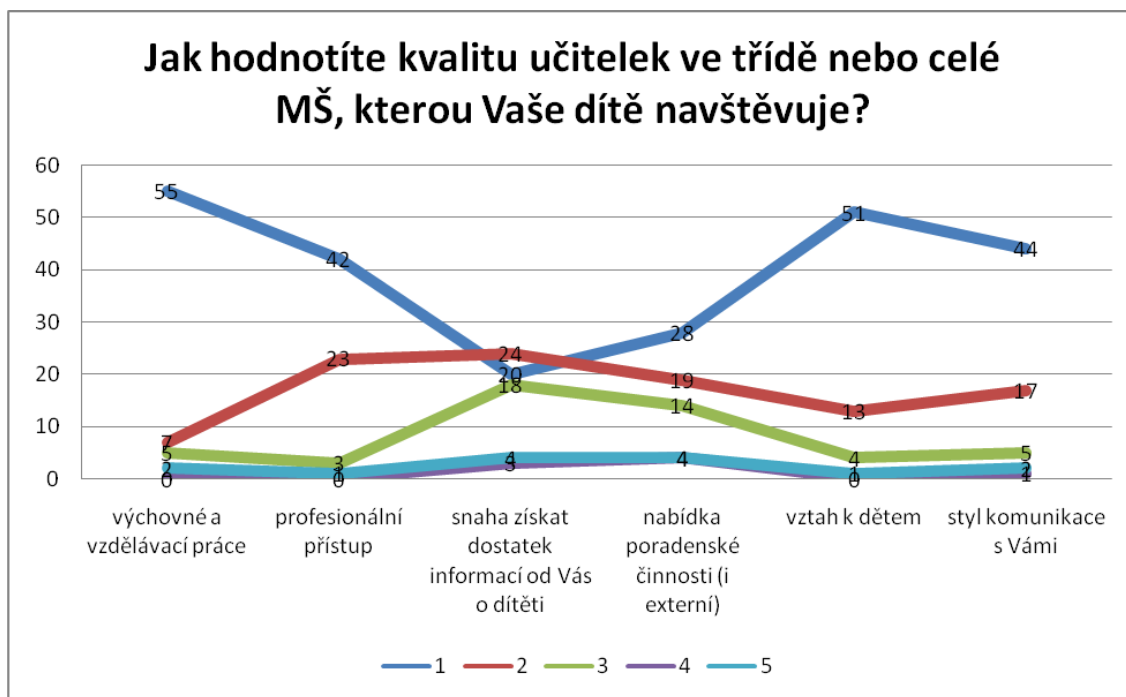


Toto grafické znázornění vyhodnocuje, že nejvíce informací rodiče získávají při předávání či vyzvedávání dětí v počtu 56 dotázaných (81,16%), dále 8 respondentů (11,59%) získává informace individuální schůzkou a 7 rodičů (10,14%) čerpá z komunikace s ostatními rodiči. Nejmenší množství získávají rodiče při besídkách (odpovědělo 34 rodičů, což činí 49,28%), kdy po jejím skončení zpravidla nesetrvávají ve školce a nechtějí zdržovat učitele. Také zápis do mateřské školy nepřináší 30 rodičům z celkového počtu 69 (tzn. 43,48%) informace o chodu školy, což je vcelku tristní. Toto vyhodnocení skýtá možnost k zamyšlení se nad možností zlepšení informačního toku již při zápisu.

#### 4.1.7 OTÁZKA ČÍSLO 7

*Jak hodnotíte kvalitu učitelek ve třídě nebo celé MŠ, kterou Vaše dítě navštěvuje?*

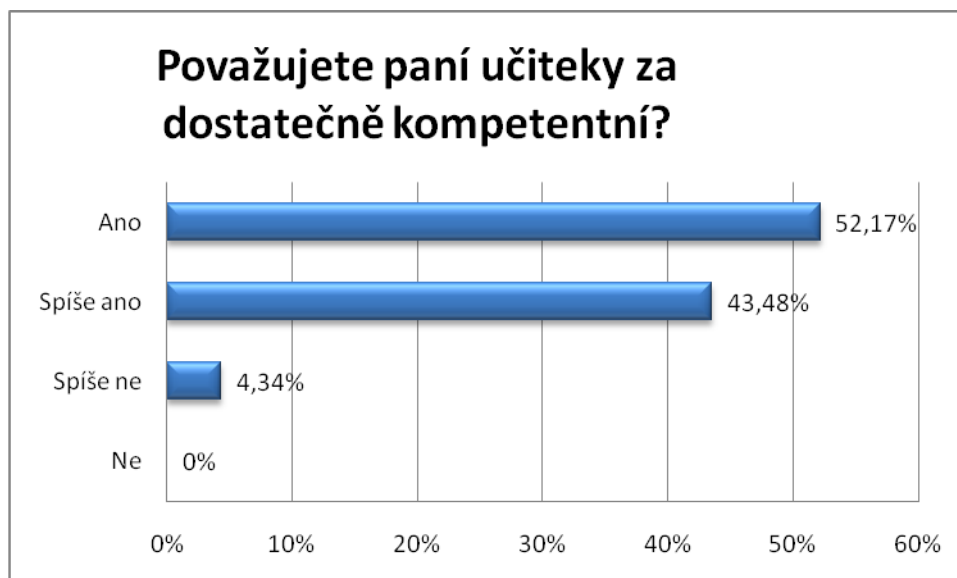
*(ohodnoťte prosím známkami jako ve škole)*



V otázce hodnocení učitelek 55 respondentů (79,71%) ohodnotilo nejlépe jejich kvality ve výchovně-vzdělávacích činnostech, 51 respondentů (73,91%) uvedlo vztah k dětem, 44 rodičů (63,77%) z celkového počtu 69 nejlépe hodnotí komunikační styl a 42 (60,87%) hodnotí nejlépe profesionální přístup. Nejhuře hodnocená byla snaha získání informací o dítěti a nabídka poradenské činnosti (4 rodiče, což činí 5,8%), neznamená to však, že by se jím neměl ředitel školy v rámci zlepšení strategie vedení zabývat. Z osobní zkušenosti však vím, že při nabídce MŠ na bezplatný seminář pro rodiče týkající se např. školní zralosti byla účast velmi nízká.

#### 4.1.8 OTÁZKA ČÍSLO 8

- a) *Považujete vaše paní učitelky za dostatečně kompetentní?  
ano / spíše ano / spíše ne / ne*



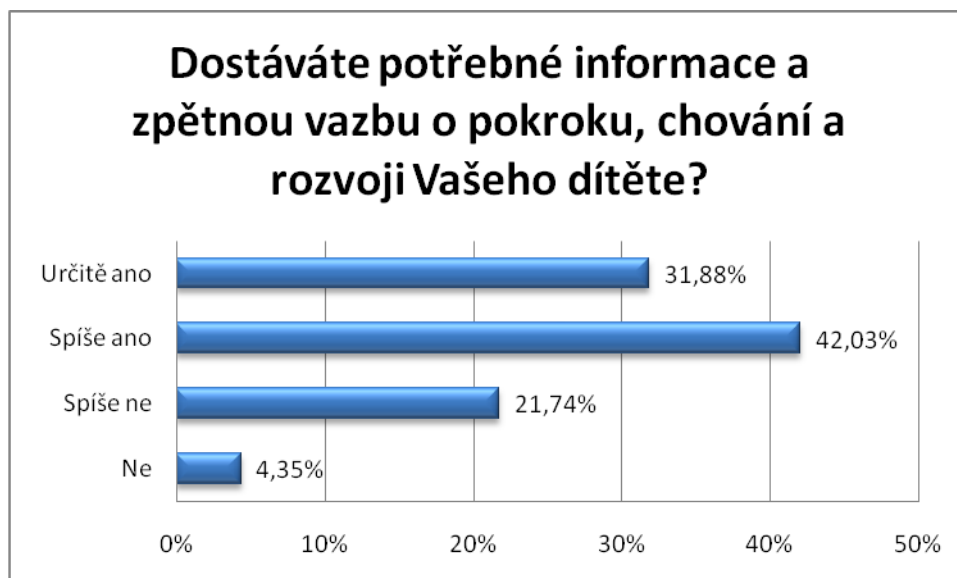
*b) a proč?*

Graf nám ve vyhodnocení této otázky znázorňuje, že 52,17% (36 rodičů z 69) považuje učitelky za kompetentní, 43,48% (30 rodičů) uvedlo odpověď spíše ano, a 4,34% (3 rodiče) je za kompetentní spíše nepovažuje. U hodnocení důvodu proč rodiče považují učitelky za kompetentní odpovědělo jen několik respondentů, z kladných odpovědí uvedli např.: spokojené dítě, naučení se mnoha nových věcí, hezkou výzdobu třídy a šatny, správné osoby na správném místě, zkušenosti, zájem o děti, kreativitu, přístup k dětem, kompaktní kolektiv, předávání informací mezi učiteli a odbornost. Ze záporných odpovědí uvedli pouze, cituji: „Učitelka působí dojmem, že práci dělá z donucení a práce jí nebaví“; „některé nemají rády děti“. Negativní odpovědi byly jen ojedinělé.

#### **4.1.9 OTÁZKA ČÍSLO 9**

*Dodáváte potřebné informace a zpětnou vazbu o pokroku, chování a rozvoji dovedností Vašeho dítěte?*

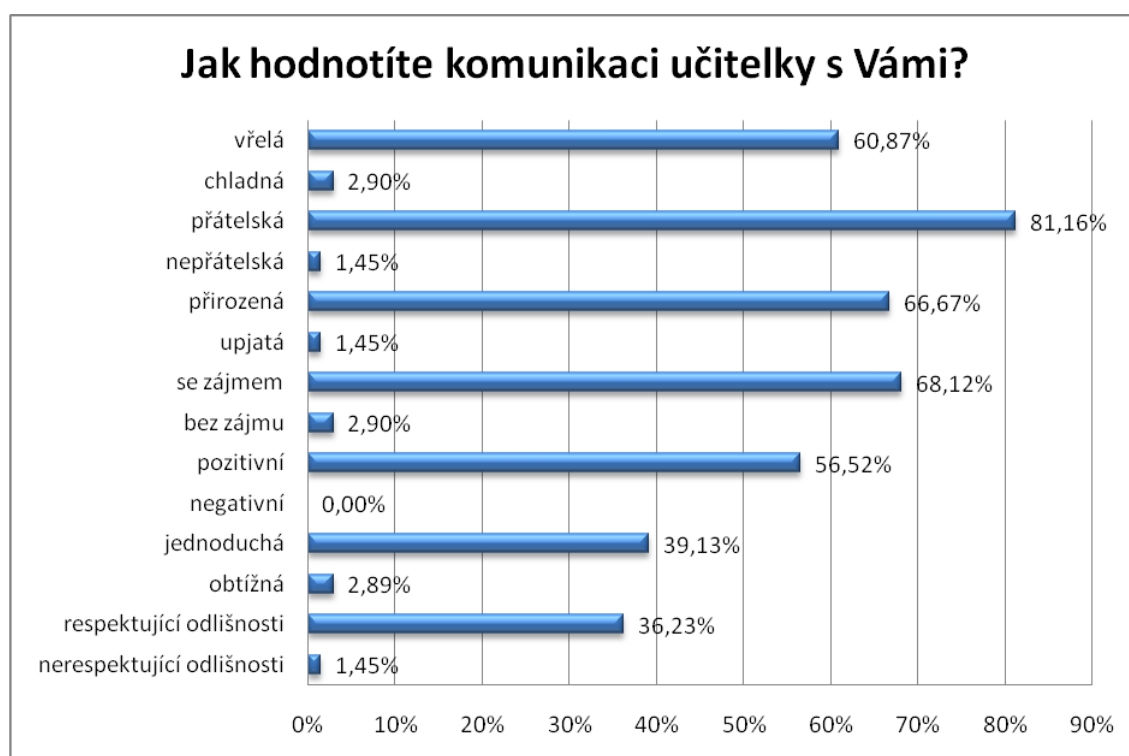




Z hlediska získávání potřebných informací o pokroku, chování a rozvoji dítěte nejvíce respondentů v počtu 29 (42,03%) uvádí odpověď spíše ano, 22 respondentů (31,8%) uvedlo odpověď ano a 15 (21,74)% odpovědělo spíše ne a odpověď ne zastávají 3 rodiče ze všech 69 odpovídajících.

#### 4.1.10 OTÁZKA ČÍSLO 10

*Jak hodnotíte komunikaci učitelky s Vámi (zakroužkujte více odpovědi):*



Vyhodnocení této odpovědi je vcelku pozitivní, rodiče měli možnost uvést více možností a také toho využili. Jasně prvenství v hodnocení komunikace s 81,16% hodnotí nejvíce respondentů (a to 56 z 69 celkových) komunikaci jako přátelskou, 68,12% jako komunikaci se zájmem, dále 66,67% jako přirozenou a 60,87% jako vřelou. V negativní rovině v počtu dvou respondentů (2,9%) vyhodnotili rodiče komunikaci jako chladnou a bez zájmu.

#### 4.1.11 OTÁZKA ČÍSLO 11

*Byla jste v mateřské škole aktérem nebo svědkem neprofesionální komunikace ze strany učitelky? Jaké?*

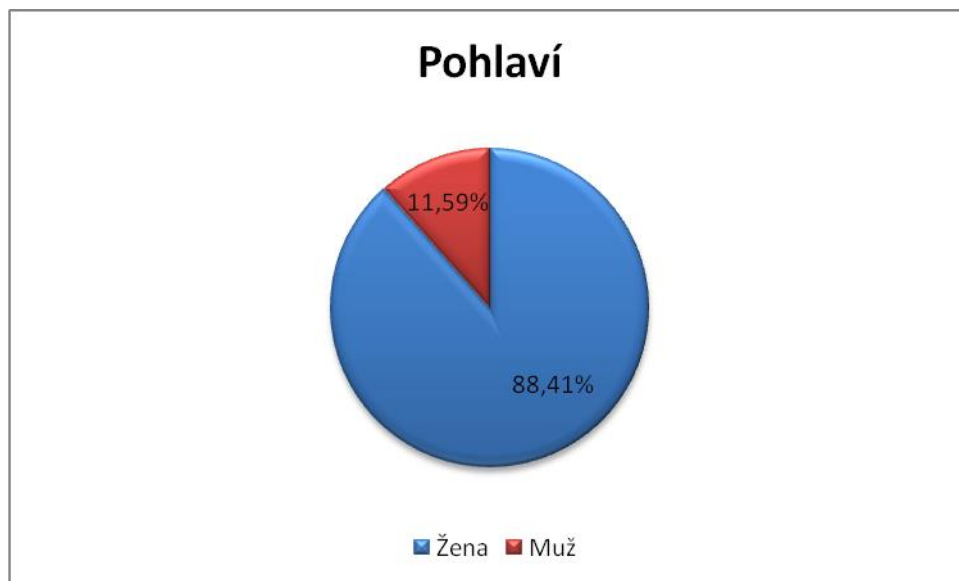


V hodnocení této otázky jsem byla nemile překvapená, 12 rodičů (což činí 17,39%), kteří byli svědky neprofesionální komunikace je z celku 69 poměrně hodně. Jeden rodič uvedl, že zmíněná učitelka již v mateřské škole nepracuje. Z těch, kteří uvedli i jaké komunikace se toto týkalo uvedli:

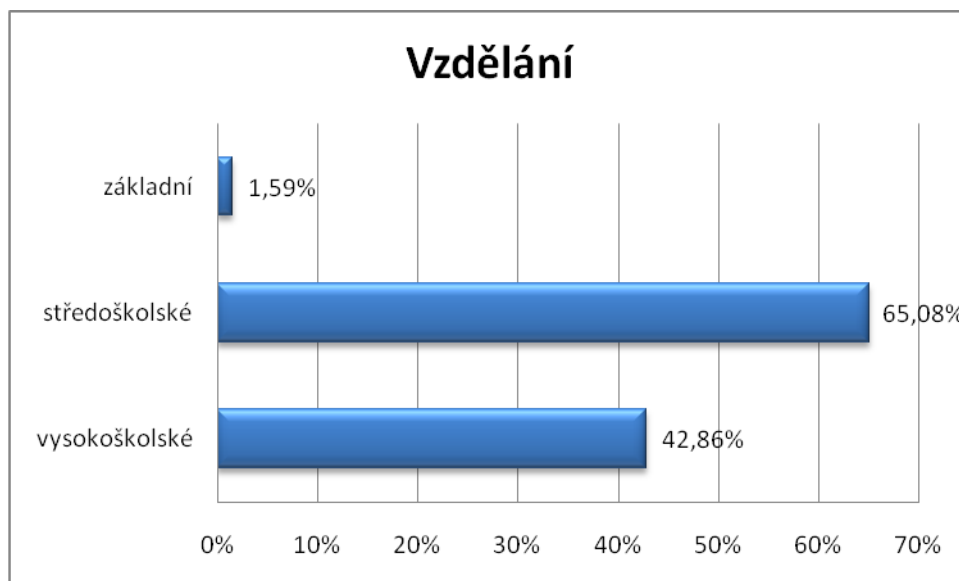
- direktivní komunikace s dětmi, povýšená komunikace s rodiči
- netýkalo se mého dítěte (paní učitelka o mě nevěděla)
- vynucování nepřítomnosti dítěte během školních prázdnin
- učitelka hodnotí děti za každé situace rodičům vždy pouze kladně
- křičení na děti
- negativní informace o dítěti řešeny v jeho přítomnosti
- „v téhle třídě máme samé šikovné holčičky, no to loni...“

#### 4.1.12 OTÁZKA ČÍSLO 12

a) *Uveďte prosím, pohlaví:*



b) *Vzdělání*



Tato doplňující otázka slouží k identifikaci vyplněných dotazníků od 61 žen (88,41%) a 8 mužů (11,59%); pro příští výzkum by bylo zajímavé vyhodnotit položky paralelně od stejného počtu žen a mužů, k vyhodnocení dvou různých úhlů pohledu.

Z celkového počtu 69 uvedlo jen 63 vzdělání a z tohoto počtu bylo 27 rodičů vysokoškolsky vzdělaných, 41 středoškolsky vzdělaných a jeden rodič se základním vzděláním.

V poslední, již neočíslované položce (Místo pro Vaše sdělení) měli respondenti místo pro osobní sdělení, které dotazník neobsáhl nebo rodiče postrádali. Tohoto prostoru využilo 22 účastníků (20 žen, 2 muži) z celkového počtu 69, což činí nemalých 31,88%. Z toho usuzuji, že rodiče jsou komunikativní a zřejmě nemají dostatečný prostor vyjádřit své připomínky. Většina těchto komentářů se nevztahovala k tématu výzkumu, vyjadřovali se převážně k rozdílnému přístupu různých učitelek, jistě však převládala spokojenost rodičů s prací a přístupem učitelek k jejich dětem (potažmo také spokojené děti, které rády navštěvují mateřskou školu), poděkování za jejich práci, z negativních i takové, že by některé paní učitelky tuto práci vykonávat neměly; dále byly uvedeny náměty provozního charakteru jako příliš vysoký počet dětí ve třídě, nebo např. neuspokojivé parkování a přístupová cesta ke školce. V neposlední řadě jsem zaznamenala také povzbudivé pozitivní vzkazy k dokončení studia nebo dotazníku samému.

Jako příklad cituji jeden odstrašující komentář: „Chci jen upřesnit srovnání přístupu, tento rok jsem se přestěhovala z Kutné Hory. Paní učitelka ve školce s dětmi příliš nepracovala. Když byla venku na zahradě, četla si noviny, děti si moc nevšímala. Stávalo se, že děti přišly domů zraněné, poškrábané. Dcera nechtěla do školky chodit, plakala, „bolelo břicho“ – a to vždy, když tam byla paní učitelka černovlasá. Nejhorší zážitek byl, když se dcera pozvracela, protože jí nepustila se vysmrkat. Přejít na školku do Sezimova Ústí vnímám velmi kladně. Učitelkám zde děkuji za práci, pozornost a lásku, kterou dětem dávají.“

Dále cituji jeden pozitivní: „Nejkrásnější ukončení pobytu ve školce, před nástupem do školy. Určitě zůstanou krásné vzpomínky a pozitivní základ pro základní školu. Je velká škoda, že takových učitelek jako v této třídě není více. Paní učitelky dělají perfektní práci a já osobně jsem za to velice vděčná.“

Z tematicky zaměřených sdělení této práce ke komunikaci mezi rodiči a učitelkou MŠ uvádím následující náměty rodičů:

- hodnocení atmosféry ve třídě, důležitost důvěry mezi učitelem a rodiči a komunikace potřebná k seznámení se s učitelkou (a jejími názory), se kterou tráví dítě přes týden většinu svého času
- podnět k pořádání více společných akcí školy a rodičů
- individuální hodnocení dítěte písemnou formou; chybějící zpětná vazba o dítěti (např. několikrát roka, slovní hodnocení)
- možnosti externí nabídky poradenství (poruchy chování, učení – např. doporučení kineziologie)
- poděkování za každodenní vstřícnost a ochotu při řešení individuálních problémů.

## 4.2 Vyhodnocení dotazníků pro učitelky/le MŠ

### 4.2.1 OTÁZKA ČÍSLO 1

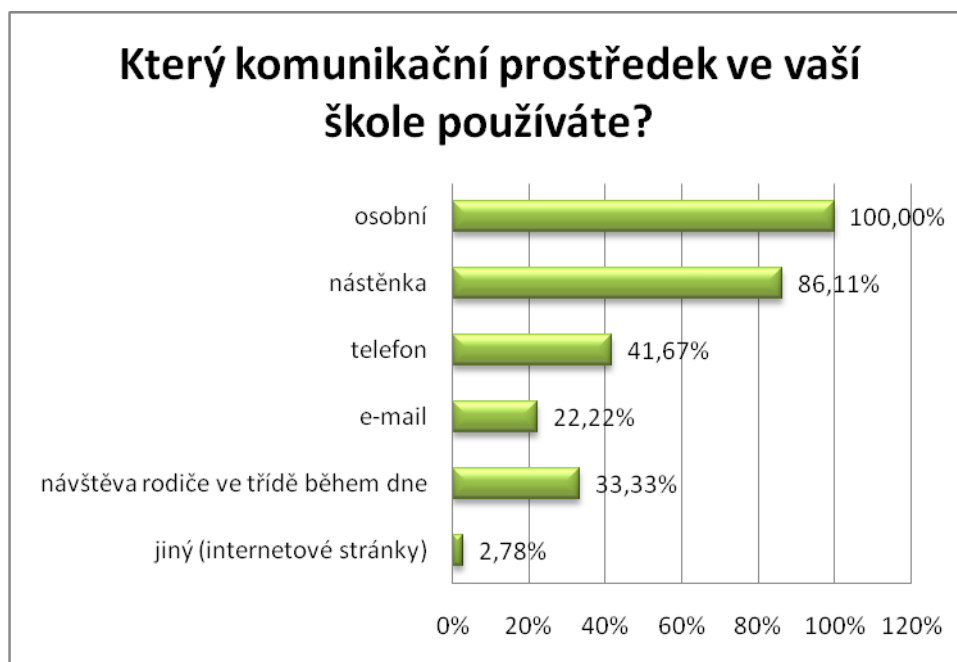
*Máte dostatek příležitostí komunikovat s rodiči dítěte?*



Na první otázku odpovědělo 17 pedagogů (47,22%) z celkového počtu 36 určitě ano i spíše ano. Odpověď spíše ne uvedlo 5,6% což byli z celkového počtu 2 respondenti.

## 4.2.2 OTÁZKA ČÍSLO 2

a) *Který komunikační prostředek ve vaší škole používáte? (více odpovědí)*



b) *A který upřednostňujete? (více odpovědí)*



Na vyhodnocení této otázky je zajímavé, že se poměr používaného a upřednostňovaného prostředku neliší (tak jako u stejné otázky č. 2 v dotazníku pro rodiče). Všechny 36 respondentů používá nejvíce osobní kontakt a upřednostňuje jej 33 respondentů, což činí 91,67% z celkového počtu.

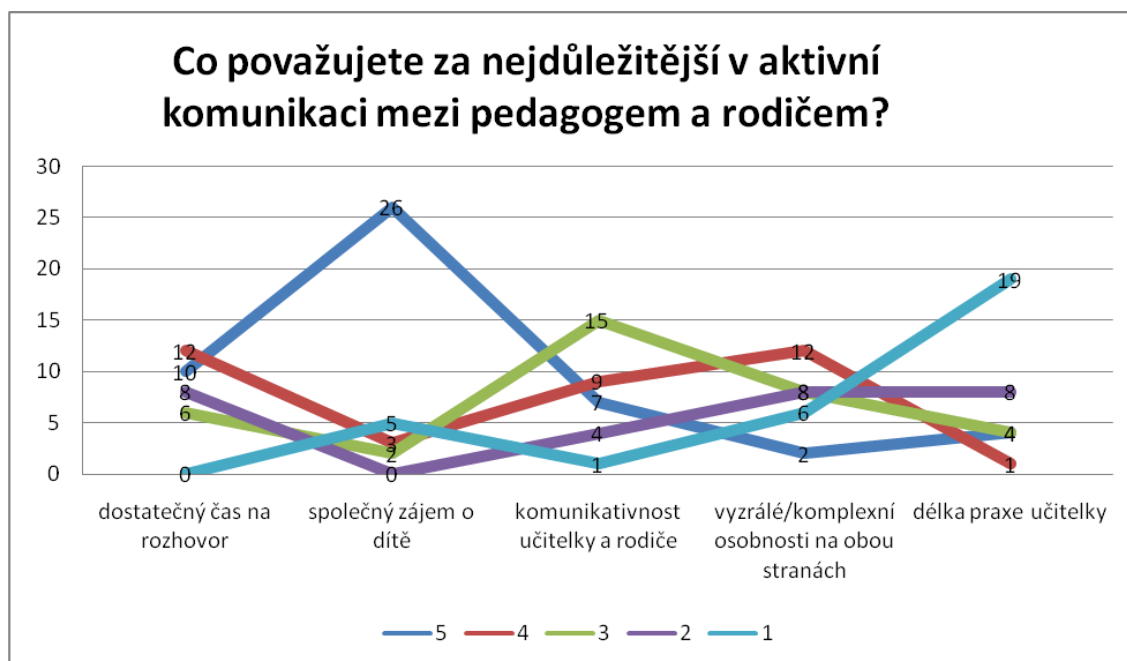
Druhý nejčastěji užívaný komunikační prostředek je nástěnka, používá ji 31 učitelk (86,11%) a upřednostňuje ji 8 dotázaných (22,22%), z celkového počtu 36. Dále jako třetí, nejužívanější prostředek uvedlo 15 učitelk (41,67%) telefon a 4 učitelky (11,11%) jej i nejvíce preferují.

Jako další možnost komunikace byla učitelkami uvedena - návštěva rodiče ve třídě během dne v míře 33,33% (což odpovídá 12 učitelkám) oproti odpovědi rodičů, kteří tuto odpověď uvedli pouze v 8,7%; tuto možnost preferují 4 učitelky z 36, což odpovídá 11,11% všech dotázaných. E-mail je užíván ve velmi malé míře obzvlášť v grafu b) pouze jedna učitelka tento komunikační prostředek i upřednostňuje, což činí 2,8%. Znamená to tedy, že je pořadí komunikace používané a upřednostňované ve všech nabídnutých možnostech ve shodě nejen mezi učiteli, ale i mezi rodiči a to může být považováno za první pozitivní krok směrem k lepší komunikaci.

### 4.2.3 OTÁZKA ČÍSLO 3

*Co považujete za nejdůležitější v aktivní komunikaci mezi pedagogem a rodičem*

(1 – nejméně důležité, 5 – nejvíce důležité):

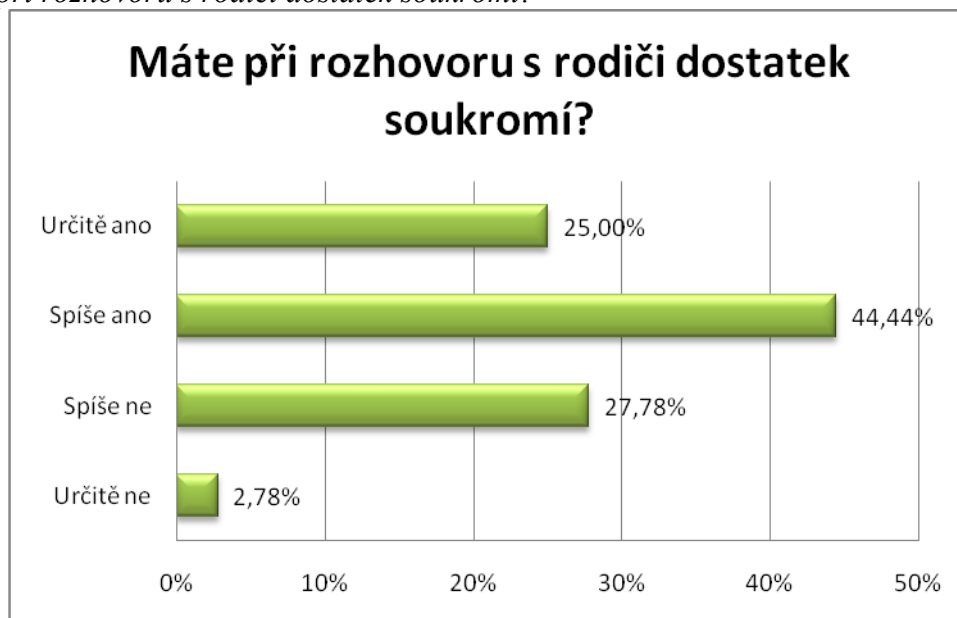


Ze spojnicového grafu lze vyčíst, že za nejdůležitější v poměru 72,22% (26 respondentů z 36-ti) je považován společný zájem o dítě. Za druhý nejdůležitější vyhodnotili pedagogové dostatečný čas na rozhovor, což uvedlo 10 učitelk (27,78%), třetím parametrem byla komunikativnost obou zúčastněných stran, shodlo se na tom 7 učitelk

(19,44%). Z hlediska důležitosti pro komunikaci považuje 19 učitelek z 36-ti, za nejméně důležitý parametr délku praxe učitelky (procentuelně 52,8%), ale v porovnání s rodiči, kteří tuto možnost uvedli v 65,2%, je tento podíl nižší.

#### 4.2.4 OTÁZKA ČÍSLO 4

*Máte při rozhovoru s rodiči dostatek soukromí?*



Také většina učitelek v počtu 16 z 36-ti (44,4%) uvedla k otázce na dostatek soukromí odpověď - spíše ano. Velmi podobné procentuelní podíly 27,78% (10 učitelek) byly uvedeny u odpovědí spíše ne a i u určitě ano, což uvedlo 25% respondentů. Zápornou odpověď určitě ne vyhodnotila pouze jedna paní učitelka, což činí 2,78% z 36 respondentů.

#### 4.2.5 OTÁZKA ČÍSLO 5

*Potvrďte, vyvráťte nebo doplňte následující tvrzení:*

- a) rodiče mne vnímají jako rovnocenného partnera
- ano – 17x
  - spíše ano – 3x
  - nevím – 2x
  - to si nemyslím
  - občas cítím z rozhovoru, že si myslí, že jsem moc mladá
  - zeptejte se rodičů
  - částečně
  - to je myslím individuální rodič od rodiče



Z celkového počtu jen 17 pedagogů (47,22%) uvedlo, že jsou rodiči vnímáni jako rovnocenný partner, pouze tři (8,33%) uvedli spíše ano a dva odpověď nevím, ostatní odpovědi byly uvedeny jen jedenkrát, nebo položka nebyla vyplněna vůbec.

b) rodiče se mne ptají na mé názory a zkušenosti

- ano – 17x
- někdy / jak kdo - 5x
- adaptace dětí, ohledně jídla a oblékání
- s výchovou, nemocemi, výslovností, kroužky
- nemocnost dětí
- minimálně
- spíše ne-1
- ne -2x

Na názory a zkušenosti se učitelka ptá 47,22%, což odpovídá počtu 17 respondentů, druhou nejčastěji uvedenou odpovědí byla možnost: někdy - v 5-ti případech a to odpovídá 13,89%. Dvě učitelky odpověděly, že se jich rodiče na názory a zkušenosti neptají.

c) nejčastěji mi rodiče sdělují např. informace:

- o zdravotním stavu dítěte-9x
- vyzvedávání / docházka dětí – 5x
- výchovné problémy – 2x
- o dítěti – 2x
- o oblečení – 2x
- o tom, co dítě nejí – 2x
- osobní zkušenosti
- zda se těší nebo netěší do školky
- aktuální -co dítě trápí
- chování dítěte doma
- jak se dnes dítě cítí
- o nějakých příp. změnách v rodině, o pokrocích dítěte
- co se dítěti nelíbí

Nejčastější odpovědí toho, co řeší rodiče s pedagogy jsou například aktuální informace o zdravotním stavu dítěte, a to v 25%, což odpovídá 9 učitelkám z 36. Dále informace k vyzvedávání dětí, ke stravě a oblečení (všechny odpovědi ve výši 5,56%).

Na informaci či radu výchovnou, profesionální řešení problému nebo poradenskou, jsou učitelky dotazovány spíše sporadicky.

d) nejvíce postrádám od rodičů např. informace:

- pravdivé informace o zdravotním stavu/doléčení po nemocech (k informovanosti ostatních rodičů o výskytu určitých nemocí) - 5x
- o výsledku vyšetření v PPP nebo v SPC – 2x
- týkající se mého doporučení např. návštěvy logopeda, grafomotoriky,
- o režimu dne
- o tom co očekávají od MŠ, co dělají s dětmi společně, co se jim v MŠ líbí, co naopak ne – 2x
- momentálních indispozicích / hygienických návycích
- o změnách v rodině (následují změny chování)
- s čím by chtěli poradit
- problémech, které mají s dětmi doma
- nepostrádám, vše co potřebuji vědět o dítěti mi rodiče sdělí v rozsahu, který považuji za nutný / zeptám se – 2x

Ačkoli je informace o zdravotním stavu dítěte (i dle předchozí otázky) s rodiči nejčastěji diskutovaným tématem, je i v této otázce - které informace učitelky postrádají v komunikaci s rodiči – nejčastěji uváděnou odpovědí. Uvedlo ji 5 učitelek, což činí 13,89%. Některé odpovědi se ale shodují a zdůrazňují, že postrádají *pravdivé* uvedení skutečností zdravotního stavu, což je v dnešní době, kdy rodiče spěchají do práce - často na úkor doléčení malého pacienta.

Dále je učiteli postrádána zpětná vazba (z případných doporučení) z návštěv odborných center nebo poraden nebo sdělování očekávání od MŠ, což uvedlo 5,56% učitelek.

e) rodiče mne považují za profesionálního pedagoga / za profesionálního pečovatele/ za neprofesionála / jiné:

- za profesionálního pedagoga – 16x
- asi za profesionálního pedagoga -2 x
- za profesionálního pečovatele – 2x
- nevím- 2x
- zeptejte se rodičů

Podle výsledků výzkumu (z 36 respondentů) se považuje za profesionálního pedagoga pouze 16 učitelů, to je 44,4%. 13 dotázaných na otázku neodpovědělo a ostatní odpověděli některou z dalších variant výše.

Jedna respondentka také uvedla názor, který někteří rodiče sdílí a to, že si učitelky v mateřské škole s dětmi pouze hrají. Myslím si však, že jde již o ojedinělý názor a „dnešní rodič“ by učitelkám toto tvrzení vyvrátil.

f) vnímám rozdíly v komunikaci mezi jednotlivými rodiči

- ano – 21x
- ano s doplněním: 5x (ano- v zájmu o svoje děti; ano - rodiče ze sociálně slabších rodin nejeví zájem o doporučení z mé strany; ano - někdo hovoří se zájmem, jiného zajímají striktně hlavně informace; ano - jiná je komunikace s matkou samoživitelkou a matkou z funkční rodiny; rozhodně ano - jde i počet dětí v rodině, sociální zázemí, vzdělání)
- ne

Samozřejmě rozdíly v komunikaci s jednotlivými rodiči jsou, na tom se shoduje 58,33% učitelek, což odpovídá počtu 21 z celkových 36. Je však nutné hodnotit situaci empaticky a snažit se „vidět“ ji očima rodiče.

g) rodiče se na mne obracejí o pomoc ve věci:

- logopedické poradenství – 5x
- péče o děti – 4x ( z toho 1x s poznámkou: o výchovu vyjímečně)
- výchovy dítěte - 3x
- odkladu školní docházky -3x
- speciální potřeby dítěte/ individuální potřeby (zvláštnosti) – 3x
- odstraňování zlovyků dítěte, rozvoj osobnosti, přizpůsobení se kolektivu, stravování -2x
- ohledně kroužků – 2x
- informace o dětech, akcích školy -2
- obsluha dítěte
- poruch chování / změny v chování (vzdor, agrese) – 2x
- vývoj dítěte – 1x
- k řešení problému s jiným dítětem
- týkajících se jejich dětí
- ne – 2x

Na tuto otázku byly odpovědi různorodé, dle zkušeností učitelek je nejčastější pomoc směrem k rodiči ve věci logopedického doporučení v 13,89%, péče o děti v 11,11%, výchově, v doporučení odkladu školní docházky či jiné individuální potřeby. Dvě respondentky uvedly, že se na ně rodiče s žádostí o pomoc či radu neobracejí.

h) vnímám rodiče jako zákazníka, partnera, jiné:

- partnera-13 x (z toho 1x společná snaha o výchovu dítěte, i když někdy mi přijde, že rodiče na to nedbají)
- jako rodiče-7 x (z toho 1x jako rodiče s jejich právy a povinnostmi)
- ano něco takového -2x
- zákazníka
- ne

Učitelé se dle odpovědí na tuto otázku cítí pouze ve 13 případech z 36 (36,11)% jako partneři rodičů. 19,44% učitelů je vnímá zkrátka jako rodiče, míněno se všemi právy a povinnostmi. Ostatní odpovědi byly uvedeny pouze sporadicky.

i) v MŠ uspokojujeme požadavky rodičů odhadem na.....procent.

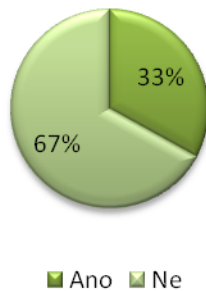
- 100% - 2x
- 95% - 1x
- 90% - 6x
- 80% - 6x
- 70% - 3x
- netroufnu si odhadnout
- nedokážu vyhodnotit
- záleží na rodiči

Zprůměrováním přesné poloviny odpovědí, tzn. 18 respondentů z 36-ti, kteří uvedli číselnou hodnotu v procentech jsem došla k výsledku, že mateřská škola uspokojuje požadavky rodičů na 84,72%, což by bylo číslo nemalé, ale celá polovina neuvedla odhad v čísle, proto by byl průměrný výsledek značně zkreslen. Jedna respondentka doplnila k hodnotě 80% komentář: samozřejmě se snažíme na 100%, ale každému nevyhovíme.

#### **4.2.6 OTÁZKA ČÍSLO 6**

*Byl/a jste v mateřské škole aktérem nebo svědkem neprofesionální komunikace mezi pedagogem a rodičem?*

## Byla jste v mateřské škole akterem nebo svědkem neprofesionální komunikace mezi pedagogem a rodičem?



Nemilé vyhodnocení této otázky ukazuje, že stále je a bude co zlepšovat, třiatřiceti procentní hodnota neprofesionální komunikace je jistě k zamyšlení. Z odpovědí, kde byl uveden i konkrétní příklad o jaký problém se jednalo, uvádím:

- chválení a chválení za každou cenu, aby se paní učitelka zalíbila
- vytknutí špatného výchovného přístupu před jinými rodiči
- řešení osobních záležitostí dítěte před dalšími rodiči
- kárání při pozdním příchodu rodiče pro dítě
- kamarádské jednání
- přátelské chování
- na dotaz 4letého dítěte, kde je druhá paní učitelka, odpověď paní učitelky: v tom, že mu nepomůže

Poslední příklad se týká spíše neprofesionální komunikace s dítětem, ale protože se toto uskutečnilo v přítomnosti rodiče, uvádím jej také.

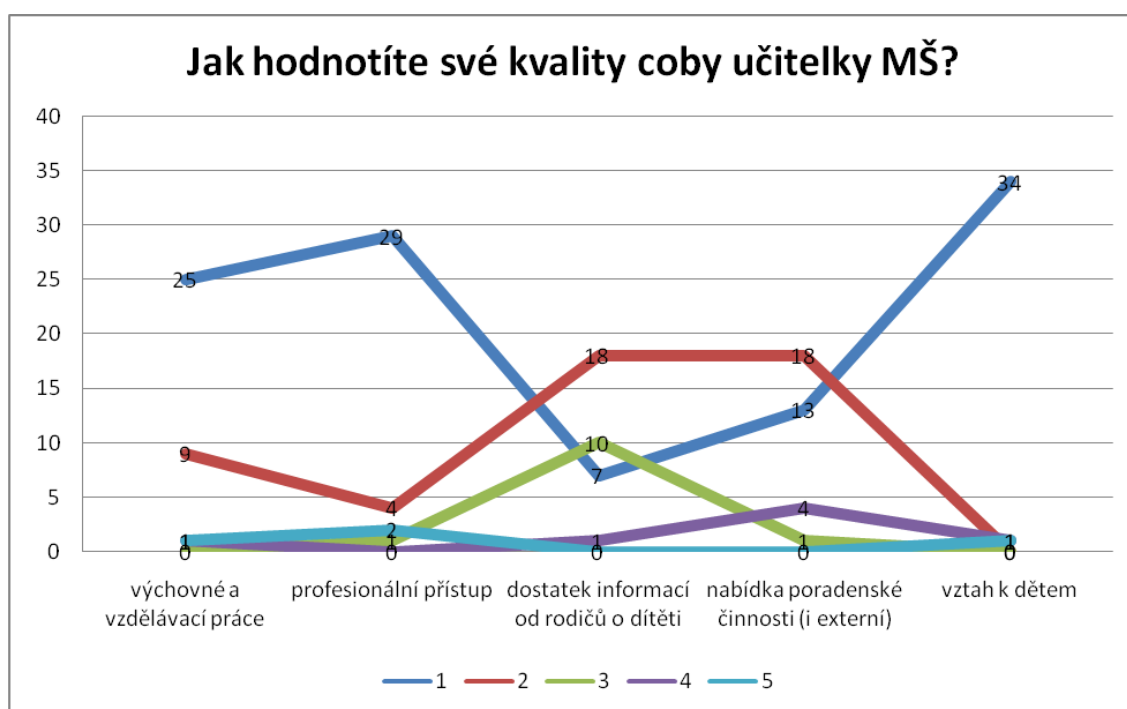
U výtky na kamarádské a přátelské chování, ač jsem nebyla přítomna, za sebe nevidím problém, ale toto by si žádalo detailnějšího pohledu a konkrétní komunikace.

#### 4.2.7 OTÁZKA ČÍSLO 7

Jak hodnotíte své kvality coby učitelky MŠ? (ohodnoťte se známkami jako ve škole)

- a) \_\_\_ výchovné a vzdělávací práce
- b) \_\_\_ profesionální přístup
- c) \_\_\_ dostatek informací od rodičů o dítěti
- d) \_\_\_ nabídka poradenské činnosti (i externí, případně jaká by byla potřeba?)
- e) \_\_\_ vztah k dětem

jiné:.....



V hodnocení kvality sebe sama učitelé v počtu 34 ohodnotili nejlépe svůj vztah k dětem, to odpovídá výši 94% , což uvedli v nejvyšší možné škále ohodnocení. Profesionální přístup na nejvyšší úrovni uvedlo 29 učitelů (80,5% ) a 25 (69,4%) ohodnotilo nejlépe i své výchovně-vzdělávací práce. Asi třetina až polovina respondentů dle škály hodnocení nemá dostatek informací od rodičů o dítěti a totéž platí o možnostech nabídky poradenské činnosti. Další téma k zamyšlení se a dalšímu řešení pro mateřské školy.

#### 4.2.8 OTÁZKA ČÍSLO 8

*Považujete sebe sama za dostatečně kompetentní ?*

Na tuto otázku jsem obdržela všech 100% odpovědí ano, proto nebylo třeba grafického znázornění.

Na doplňující otázku: Proč? odpověděly pouze 2 učitelky z 36:

- zkušenosti z velké MŠ, studium na VŠ, čtení literatury, návštěvy seminářů
- letitá zkušenost (38 let praxe), zájem, vzdělávání

#### 4.2.9 OTÁZKA ČÍSLO 9

*Myslíte, že Vás rodiče považují za morálně i odborně kompetentní?*

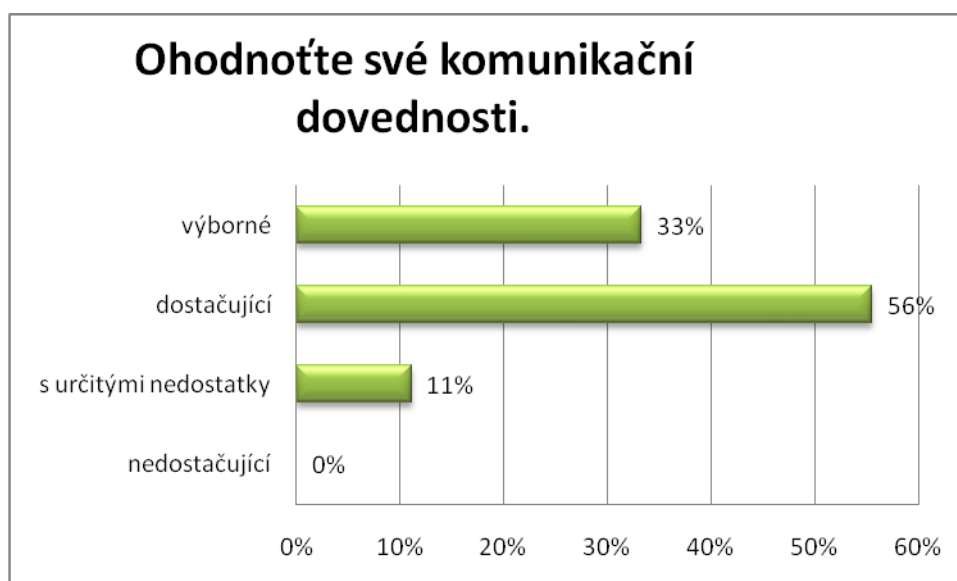
I v této otázce jsem dostala 100% kladnou odpověď, i zde tudíž nebylo potřeba koláčového grafického znázornění. V možnostech odpovědi bylo pouze ano / ne, i přes to 3 respondenti vepsali vedle možností: spíše ano.

Na doplňující otázku: Proč? odpověděly v této otázce pouze 3 učitelky:

- neměla jsem za svou praxi (34 let), žádné střety s rodiči
- ano, ale i přes to se někteří rodiče obrací na mou o 20 let starší kolegyni
- po adaptační době se více otevírají i rodiče

#### 4.2.10 OTÁZKA ČÍSLO 10

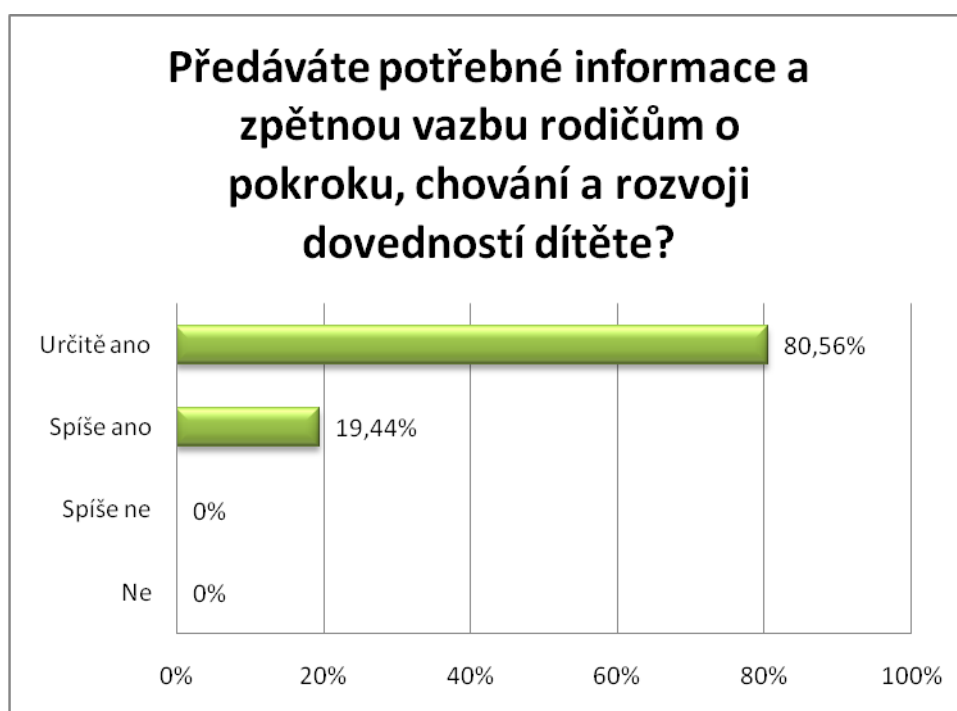
*Ohodnoťte své komunikační dovednosti, jsou:*



Tato otázka měla za účel zjistit, jak sami ohodnotí pedagogové své komunikační dovednosti. Za nejčastější odpověď uvedlo 20 respondentů (56%) komunikační dovednosti jako dostačující. 33% je vyhodnotilo jako výborné a sebekriticky s určitými nedostatky je přiznalo 11% respondentů, což odpovídá čtyřem osobám, z nichž jedna paní učitelka uvedla jako důvod nedostatečných dovedností nízkou sebejistotu.

#### 4.2.11 OTÁZKA ČÍSLO 11

*Předáváte potřebné informace a zpětnou vazbu rodičům o pokroku, chování a rozvoji dovedností dítěte ?*



O hodnocení pedagogů v předávání potřebných informací a zpětné vazbě rodičům je přesvědčeno 29 respondentů z 36 (80,6% ), dále 7 (19,4%) uvedlo spíše ano, spíše ne a ne neuvedl ani jeden respondent. ( Pro zajímavost: v porovnání se stejnou otázkou pro rodiče (otázka 9) rodiče odpovídali, že spíše nemají zpětnou vazbu - ve výši 23,8%, a odpověď - ne - zastávalo 4,8%, ze všech 69 odpovídajících rodičů).



#### 4.2.12 OTÁZKA ČÍSLO 12

*Jak hodnotíte Vaši komunikaci s rodiči (zakroužkujte více odpovědí):*

- a) vřelá / chladná
- b) přátelská / nepřátelská
- c) přirozená / upjatá
- d) se zájmem / bez zájmu
- e) pozitivní / negativní
- f) jednoduchá / obtížná (důvod)
- g) respektují / nerespektují odlišnosti v pohledu na výchovu
- jiná:.....



Svou komunikaci nehodnotily všechny respondentky, ale pouze 30 učitelek z celkového počtu 36.

Grafické znázornění vyhodnocení komunikace ukazuje, že většina učitelek hodnotí svou komunikaci s rodiči jako přátelskou a se zájmem, obojí ve výši 86,7% (což odpovídá 26 z 30 odpovídajících), dále ji vnímá 22 učitelek z 30 (73,3%) jako pozitivní, 19 učitelek (63,3%) jako přirozenou a 16 (53,33%) respektující odlišnosti.

#### 4.2.13 OTÁZKA ČÍSLO 13

*Absolvoval/a jste školení na téma Komunikace s rodiči nebo Komunikační dovednosti?  
A měl/a by jste zájem?*



Výstup z otázky týkající se školení na téma Komunikace s rodiči nebo Komunikační dovednosti potvrdil, že jsou respondenti v počtu 24 ze všech 36 (což odpovídá 66,66%) proškoleni, zbývajících 12 (33,33%) není proškoleno. Z doplňující otázky jestli by o proškolení měli zájem vyplynulo, že z těchto 12 neproškolených má 5 zájem být proškoleno, 4 nevedli žádnou odpověď.

Kurzy, které proškolení respondenti doporučili byly například:

- Efektivní komunikace a praktická asertivita + úspěšná komunikace v osobním rozvoji pedagoga
- Komunikace s rodiči, Respektování druhého
- Efektivní komunikace a prosociální činnosti v MŠ
- Psychologické předpoklady úspěšné práce pedagoga, Respektovat a být respektován

#### 4.2.14 OTÁZKA ČÍSLO 14

a) Uveďte prosím dosažené vzdělání:



Grafické znázornění nejvyššího dosaženého vzdělání vzorku hodnocených pedagogů ukazuje, že 17 z těchto 36 (47,22%) je absolventy středních škol a zbývajících 19 (52,8%) dosáhlo vysokoškolského vzdělání.

b) Léta praxe

K doplňující otázce k létům praxe „služebně“ nejmladší respondent uvedl práci v mateřské škole po dobu 3 měsíců a nejstarší pracuje v mateřské škole již 38 let, průměrná hodnota ze všech respondentů činí 6,9let.

I v dotazníku pro učitele jsem uvedla poslední již neočíslovanou položku (Místo pro Vaše sdělení), kde měli respondenti možnost sdělit to, co dotazník neobsáhl nebo respondenti – učitelé postrádali. Tohoto prostoru využila pouze jedna respondentka, která napsala:

„Tak jako ve všech odvětvích, i zde je komunikace s jedinci někdy náročná. Někteří rodiče si nechtějí připustit, že jejich ratolest má nějaký problém a mnohdy nemají zájem o usnadnění života dítěte a vlastně i svého. Na druhou stranu jsou rodiče, na které se každý den těšíme, že prohodíme pár slov a den se rozzáří.“

### 4.3 Závěr výzkumného šetření

Cílem této práce bylo zjistit, je-li komunikace mezi rodiči a pedagogy v mateřské škole fungující a vyhovující nebo jaké požadavky mají rodiče na učitele, jak se učitelé vnímají a také jak učitelé vnímají rodiče.

#### Vyhodnocení předpokladu č. 1:

*Nejčastějším komunikačním prostředkem běžné mateřské školy je osobní kontakt zpravidla při předávání nebo vyzvedávání dítěte.*

První předpoklad se mi potvrdil u rodičů i pedagogů ve smyslu, že osobní kontakt je nejčastěji používaným komunikačním prostředkem. Rodiče tento fakt uvedli v 79,71 procentech ze všech respondentů a učitelé dokonce v plných 100 procentech. Doplňující otázka z dotazníku k tomuto tématu se vztahující byla: *jaký komunikační prostředek v mateřských školách respondenti upřednostňují*, a i tady rodiče uvedli v kolonce osobní kontakt 79,71 procent a učitelé 91,67 procent.

Komunikace a spolupráce s rodinou je velmi významným faktorem pro vzdělávání dětí. Všechny školy, mateřské nevyjímaje by měly k vytvoření fungujícího partnerského vztahu s rodiči vytvořit podmínky, které pomohou nejen rodičům k odstranění některých předsudků vůči učitelům a školství vůbec, ale i učitelům samotným, k pocitu naplnění cílů své profese.

Rodiče si při společných akcích nebo při možnosti pozorování svého dítěte v mateřské škole lépe uvědomí, jak jejich dítě zvládá situace ve školce, jakým způsobem je s ním komunikováno a nakládáno, možná i snáze porozumí, jak se jeho dítě vyvíjí a naučí se, jaké možnosti má při jeho výchově. Lépe také poznají prostředí a hlavně osoby, se kterými jejich dítě tráví většinu aktivního času všedních dnů.

Učitelé mohou neformální komunikací při setkání s rodiči také čerpat. Mohou získat anebo sdílet podstatné informace potřeb konkrétního dítěte, dovědět se informace o rodině, jaké výchovné principy a smýšlení zastává a pochopit tak potažmo i chování malých svěřenců. Poté učitelé mohou například přizpůsobit podmínky ve škole potřebám dětí a naplnit tak jejich individuální potřeby.

Také pro děti je účast rodiče ve školních zařízeních přínosná. Vidí-li rodiče spolupracovat a komunikovat s učitelem, vnímá aktivní a pozitivní postoj již samotnou účastí rodiče ve škole, učí se tak vnímat školu pozitivněji a to i do budoucna do „velké školy“.

Komunikace rodiny a školy tak napomáhá ve vytvoření vzájemného pochopení a nalezení společné cesty či shody ve výchově a vzdělávání každého dítěte.

### **Vyhodnocení předpokladu č. 2:**

*Rodiče by při rozhovoru s pedagogy uvítali více soukromí.*

Předpoklad se mi oproti očekávání nepotvrdil.

Ze získaných odpovědí rodičů z otázky číslo 4 vyplývá, že spíše mají (49,28%) nebo mají (11,59%) při rozhovoru dostatek soukromí. Předpokládala jsem na tuto otázku převahu záporných odpovědí, kterou však uvedlo pouze 5,8% dotázaných rodičů a 31,88% odpovědělo spíše ne.

Vyhodnocením odpovědí rodičů z doplňující otázky čtvrtého bodu b): *Kde se rozhovor uskutečňuje*, uvedlo 97,1% rodičů, že se rozhovor nejčastěji uskutečňuje mezi dveřmi, na chodbě, u třídy nebo v šatně. Tyto prostory nejsou zpravidla adekvátní ke sdělení určitých soukromých a citlivých informací.

Z odpovědí respondentů pouze dva rodiče uvedli v komentáři, že pokud si situace žádá většího soukromí, požádají si o to nebo situaci řeší individuální schůzkou. Mateřské školy také nabízejí konzultační hodiny pro rodiče.

Došla jsem k závěru, že situace v těchto konkrétních školkách je řešená dle předpokládaných požadavků rodičů, ale také chápu rozpačitost rodiče postavit se proti zaběhlým zvyklostem, možná i obavu, jak naformulovat konkrétní problém, nebo jak přistoupit k paní učitelce s kritikou.

### **Vyhodnocení předpokladu 3:**

*Rodiče vnímají pedagogy jako profesionály v oboru s dostatečnými kompetencemi.*

Z dotazníkových odpovědí u otázky číslo 5 vyplynulo, že většina rodičů vnímá pedagogy jako rovnocenné partnery, (rodiče se dotazují učitelů na jejich názory a zkušenosti – i přes to, že nejčastějšími informacemi jsou stručné informace týkající se chování dítěte či připravovaných akcí), učitelky mateřských škol jsou rodiči většinou považovány za profesionální pedagogy, a to v 63,77% dotazovaných rodičů. Rodiče v 18,84 % uvedli také informaci, že vnímají i v profesionalitě rozdíly mezi konkrétními učitelkami a jejich přístupem.

Neprofesionální přístup v komunikaci ze strany učitelky uvedlo (z vyhodnocení otázky číslo 11) celých 17,39% rodičů a ačkoli toto číslo není zanedbatelné, rodičů, kteří nezažili neprofesionální komunikaci je stále většina, což v tomto případě činí 82,61% dotázaných.

Dále z otázky pro rodiče číslo 8, považují-li rodiče učitelky za dostatečně kompetentní je patrná převaha kladných odpovědí.

Učitelé všeobecně, to znamená i učitelé mateřských škol potřebují, aby jim rodiče jako profesionálům věřili, nezpochybňovali jejich práci a hlavně jim důvěřovali. Respekt rodičů je učitelům motivací jejich celkového přístupu, základem celého vzdělávacího procesu a oceněním jejich práce.

Rodiče by měli k učitelům přistupovat jako ke vzdělanému profesionálovi, nemluvit o nich hanlivě v přítomnosti dětí a respektovat jejich práva. I zde dodržování základních charakteristik vztahu jako úcta, akceptace, autenticita a empatie patří k základním podmínkám úspěchu, jak zmiňuje např. Kopřiva (1997) z teorie C.R.Rogerse. Jedná se o vztah, oporu a efektivní pomoc mezi dvěma rovnocennými partnery.

#### **Vyhodnocení předpokladu 4:**

***Učitelky mateřské školy mají zájem být proškoleny v komunikačních dovednostech.***

I tento předpoklad se mi potvrdil. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že většina (66,66%) dotázaných pedagogů na téma Komunikace nebo Komunikační dovednosti již byla proškolená, i přes to mají i nadále zájem být proškoleni a z neproškolených

33,33% uvedla většina, že má zájem být proškolená. Několik respondentů uvedlo dokonce i konkrétní kurzy, které by v rámci proškolení rádi navštívili, např.:

- Efektivní komunikace a praktická asertivita
- Úspěšná komunikace v osobním rozvoji pedagoga
- Komunikace s rodiči
- Efektivní komunikace a prosociální činnosti v MŠ
- Psychologické předpoklady úspěšné práce pedagoga
- Respektovat a být respektován

Existuje řada možností ke zlepšení komunikačních dovedností i komunikace s rodiči. Široká nabídka kurzů, publikací i možnosti sebevzdělávání nabízí způsoby, jak lépe komunikovat a spolupracovat s rodiči, jak řešit s rodiči citlivá témata jako chování dítěte v MŠ, dodržování pravidel, rodinné situaci, apod. Kurzy nabízejí metodou prožitku modelové situace a proškolují také v seberozvíjejících technikách.

Zohledňují také např. souvislosti dle komunikačních stylů, přístupů, nabízí možnosti efektivní komunikace či strategie řešení problémů k získání spolupracující atmosféry v praxi.

Při dodržování obecných principů v komunikaci mezi školou a rodiči je potřeba brát v patrnost, že odpovědnost v tomto ohledu zaujímá učitel, který je a má být „na půdě“ školy profesionálem s kompetentním a partnerským přístupem.

#### **4.4 Vlastní návrhy pro pedagogickou praxi**

Vyhodnocením předpokladů jsem neshledala zásadní problémy v komunikaci jako takové. Vztah mateřské školy a rodiny se značně změnil od „pouhého“ pohlídání dítěte, kdy rodiče museli do práce po současnost, kdy mateřská škola nabízí rodinám spolupráci, rodiče i učitelé mají definované povinnosti, práva a možnosti.

Ředitelům mateřských škol tato práce potvrzuje, že mnohé rodiny mají zájem spolupracovat a komunikovat a považují za důležité - jasným nastavením srozumitelných pravidel (včetně oboustranné loajality) - využívat těchto možností k dosažení týmové spolupráce. Za pozitivní hodnotím také ochotu a chuť většiny dotázaných pedagogů být proškoleni, a to i v efektivní komunikaci. Dalším návrhem je častější hospitační činnost ve třídách, s vyhodnocením a následnou zpětnou vazbou

pro učitele - ve vyhodnocení výsledků bylo opakovaně rodiči uvedeno, jak záleží na osobnosti a konkrétní paní učitelce.

Velmi přínosné v tomto ohledu také spatřuji využívání dotazníkových šetření pro rodiče, s nastavením a vytvořením otázek dle požadovaných kritérií dané MŠ.

Pedagogům mateřských škol by mohla práce pomoci hlouběji se zamyslet nad vlastní komunikací, uvědomit si faktory, které komunikaci ovlivňují, analyzovat příčiny konkrétních problémů a v neposlední řadě vytvořit si vlastní postupy, jak komunikaci zlepšovat. Také doporučuji pravidelně provádět záměrnou sebereflexi k vyhodnocení vlastních profesních kompetencí. Z praxe vidím jako přínosné i nahrání videozáznamu sebe sama (které je u učitelek v mateřské škole spíše sporadické), ke zlepšení vlastních nejen komunikačních dovedností. Tyto autoanalýzy jsou zdrojem užitečných informací, jsou důležitým zpětnovazebním mechanismem a mají také nesporný psychohygienický účinek.

Ze strany rodičů ve vyšší míře vnímám nedostatek příležitostí a možností otevřeně komunikovat s učitelkami. Za nesporný prohřešek některých škol vnímám neseznámení rodičů na začátku školního roku s celým personálem mateřské školy, který se bude o jejich děti starat.

Rodiče také oceňují, pokud jsou informováni o běžných „malých“ věcech. Použiji citaci jednoho rodiče: „pokud je dítě bez problémů, učitelka s rodiči vůbec nekomunikuje – tedy ani nepochválí, řeší se pouze problémy a ne úspěchy.“

Postoje rodičů se mění, více jsou si vědomi toho, co pro jejich dítě požadují a očekávají odpovědi na své otázky. Jejich aktivita by neměla být hodnocena jako nepřipustné vměšování do chodu mateřské školy, ale řešena, komunikována a dořešena k oboustranné spokojenosti.

Většinové zastoupení rodičů vnímá přeci pedagogy jako kompetentní profesionály v oboru – což dokládá i analýza výsledků této práce.

Nezapomínejme si stále připomínat, že škola a rodiče mohou mít odlišná očekávání a požadavky, ale vždy mají ten hlavní společný cíl, kterým je rozvoj, spokojenost a bezpečí dítěte.



## ZÁVĚR

Trendům a tempu dnešní doby se musela přizpůsobit i naše komunikace a její prostředky. Nepřeberné množství publikací a zdrojů, které nám nabízejí na mnoha odborných úrovních zásady správné komunikace, nám poskytuje pouze jeden klíč k tomu jak komunikovat - a to k informacím teoretickým. Druhý, důležitější, ale také mnohem obtížnější klíč, je tyto zásady pochopit, najít cestu jak odstranit případné chyby či změnit své návyky.

Důležitost komunikace v předškolních i školních zařízeních nám potvrzuje i její legislativní zakotvení v Rámcovém vzdělávacím programu.

Cílem této práce bylo zjistit, jak vzájemně komunikují osoby podílející se na výchovně vzdělávacím procesu dítěte v mateřské škole, čili jak komunikují rodiče a předškolní pedagogové, analyzovat způsoby komunikace a využít aktivních metod ke zlepšení komunikačních prostředků.

Předškolní zařízení je první zkušeností a článkem školského systému pro děti, a zpravidla i první zkušeností pro jejich rodiče - v roli rovnocenného partnera a odpovědné osoby ve výchově svého dítěte. Pouze předškolní zařízení nabízí kontakt rodiče a předškolního pedagoga na denní bázi a toto specifikum klade důraz i na možnost či nutnost využít tuto příležitost ke korektní komunikaci. Pro tento společný zájem rodiny a mateřské školy podílet se na výchově a vzdělávání předškolních dětí je tedy komunikace a spolupráce s rodinou nezbytná.

„To nejdůležitější v komunikaci je slyšet to, co nebylo řečeno.“

(P.F. Drucker)

## SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

1. ČÁP, Jan a Jiří MAREŠ. *Psychologie pro učitele*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, 655 s. ISBN 978-80-7367-273-7.
2. ČAPEK, Robert. *Učitel a rodič: spolupráce, třídní schůzka, komunikace*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2013, 192 s., [8] s. obr. příl. ISBN 978-80-247-4640-1.
3. GAVORA, Peter. *Učitel a žáci v komunikaci*. Brno: Paido, 2005, 165 s. ISBN 80-7315-104-9
4. HELUS, Zdeněk. *Dítě v osobnostním pojetí: Obrat k dítěti jako výzva a úkol pro učitele i rodiče*. 2.vyd. Praha: PORTÁL, 2009. 288 s. ISBN 978-80- 7367-628-5.
5. KLENKOVÁ, Jiřina. *Logopedie: narušení komunikační schopnosti, logopedická prevence, logopedická intervence v ČR, příklady z praxe*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006. 224 s. ISBN 978-802-4711-102.
6. Kolektiv autorů. *Rámcový vzdělávací program pro předškolní vzdělávání*. dotisk 1. vyd. Praha: Výzkumný ústav pedagogický, 2006, 48 s. ISBN 80-87000-00-5.
7. KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha : Portál, 1997, 147s. ISBN 80-7178-429.
8. KOPŘIVA, Pavel. *Respektovat a být respektován*. 3. vyd. Kroměříž: Spirála, 2008, 286 s. ISBN 978-80-904030-0-0.
9. KOŤÁTKOVÁ, Soňa. *Dítě a mateřská škola*. Praha: Grada, 2008, 193 s. ISBN 978-80-247-1568-1.
10. KUNCZIK, Michael, Manfred PÜTZ, Štěpánka KUDRNÁČOVÁ, Milan ŠMÍD a Barbara KÖPPLOVÁ. *Základy masové komunikace*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 1995, 307 s. ISBN 80-7184-134-1.
11. LAŽOVÁ, Ladislava. *Mateřská škol komunikuje s rodiči: Výměna informací, řešení problémů*. 1.vyd. Praha: Portál, 2013, 130s. ISBN 978-80-262-0378-0.
12. MAREŠ, Jiří a Jaro KŘIVOHLAVÝ. *Komunikace ve škole*. Brno: Masarykova univerzita, 1995, 210 s. ISBN 80-210-1070-3.
13. MAREŠ, Jiří, Jaro KŘIVOHLAVÝ. *Speciální a pedagogická komunikace ve škole*. 1.vyd. Praha: SPN, 1990. 164 s. ISBN 80-04-21854-7.
14. MERTIN, Václav a Ilona GILLERNOVÁ. *Psychologie pro učitelky mateřské školy*. 2. rozšířené a přepracované vyd. Praha: Portál, 2010, 248 s. ISBN 978-80-7367-627-8.

15. MIKULÁŠTÍK, Milan. (2003). *Komunikační dovednosti v praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 361 s. ISBN 80-247-0650-4.
16. NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Academia, 2009, 620 s. ISBN 978-80-200-1680-5.
17. NELEŠOVSKÁ, Alena. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005, 171 s. ISBN 80-247-0738-1.
18. OPRAVILOVÁ, Eva a Vladimíra GEBHARTOVÁ. *Rok v mateřské škole: učebnice pro pedagogické obory středních, vyšších a vysokých škol*. 1. vyd. Praha, 1998. ISBN 80-717-8245-9.
19. PAVLÍČKOVÁ, Helena. *Manažerská psychologie*. Vyd.1. Ostrava: Key Publishing, 2008, 77 s. ISBN 978-80-87071-79-3.
20. PLAMÍNEK, Jiří a Daniel FRANC. *Komunikace a prezentace: umění mluvit, slyšet a rozumět*. 2. dopl. vyd. Praha: Grada, 2012, 198 s. ISBN 978-80-247-4484-1.
21. PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy, dovednosti, poruchy*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005, 146 s. ISBN 80-247-0858-2.
22. PRŮCHA, Jan, Jiří MAREŠ a Eliška WALTEROVÁ. *Pedagogický slovník*. 4. aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2003, 322 s. ISBN 80-7178-772-8.
23. RABUŠICOVÁ, Milada, M. POL: *Vztahy školy a rodiny dnes: hledání cest k partnerství*. *Pedagogika* 46, 1996, č.1, s. 49-61, č. 2, s.105-116
24. RABUŠICOVÁ, Milada a ŠEĐOVÁ, Klára. et al. *Škola a (versus) rodina*. 1. vyd. Brno: Masarykova Univerzita, 2004, 176 s. ISBN 80-210-3598-6.
25. SOVÁK, Miloš. *Výchova koktavého dítěte doma i ve škole*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1988. ISBN 14-598-88.
26. SVOBODOVÁ, Eva. *Vzdělávání v mateřské škole: Školní a třídní vzdělávací program*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010, 166 s. ISBN 978-80-7367-774-9.
27. ŠPATENKOVÁ, Naděžda, J. KRÁLOVÁ. *Základní otázky komunikace: Komunikace (nejen) pro sestry*. Praha: Galén, 2009, 135s. ISBN 978-807262-599-4.
28. TUBBS, Stewart L. a Sylvia MOSS. *Human Communication*. 6th Edit. New York: McGraw-Hill, 1991, 15,490 s. ISBN 0-07-065404-2.
29. VALIŠOVÁ, Alena a František VALIŠ. *Asertivita v rodině a ve škole aneb Zásady přímého jednání mezi dětmi, rodiči a učiteli*. Vyd. 3. Jinočany: H & H, 1998, 181 s., obr. ISBN 80-86022-41-2.

30. VALIŠOVÁ, Alena a Hana KASÍKOVÁ. *Pedagogika pro učitele*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, 402 s. ISBN 978-80-247-1734-0.
31. VAN PELTOVÁ, Nancy. *Umění komunikace: Kniha o porozumění v partnerském vztahu*. 1.vyd. Praha: Advent-Orion, 2001, 205 s. ISBN 80-7172-564-1.
32. VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005, 320 s. ISBN 80-7178-998-4.

Internetové zdroje:

1. Portál. *Teorie neverbální komunikace* [online]. Argyle a Cook. [cit. 28.11.2014]. Dostupné z: <http://www.portal.cz/scripts/detail.php?id=5426>
2. Bonmedia. Marketingový fullservis [online]. Dostupné z: <http://www.bonmedia.cz/cs/komplexni-reseni/marketingovy-fullservis/>

## SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

RVP PV	Rámcový vzdělávací program pro předškolní vzdělávání
ŠVP	Školní vzdělávací program
MŠ	mateřská škola
et al.	a kolektiv

## SEZNAM PŘÍLOH

**Příloha č. 1:** Dotazník pro rodiče

**Příloha č. 2:** Dotazník pro učitelky/le MŠ

## **Příloha č. 1: Dotazník pro rodiče**

Vážení rodiče,

ráda bych Vás požádala o vyplnění dotazníku, s cílem zmapovat názory vás rodičů na **komunikaci s učitelkami v MŠ**. Dotazník je anonymní, vyhodnocení dotazníků bude součástí bakalářské práce, kterou na dané téma zpracovávám v rámci studia na PF JČU v Českých Budějovicích. (Pokud ani jedna z možností odpovědí není vyhovující – napište vedle své stanovisko. Do dotazníku můžete také vpisovat Vaše postřehy nebo názory).

Velmi děkuji za Váš čas a spolupráci.

Lenka Botková

### **1. Máte dostatek příležitostí komunikovat s učitelkou Vašeho dítěte?**

- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne
- e) nezabývám se tím

### **2. Který komunikační prostředek ve vaší škole používáte?**

- a) osobní (kde?).....
- b) nástěnka
- c) telefon
- d) e-mail
- e) návštěva rodiče ve třídě během dne
- f) jiný .....

**A který upřednostňujete?**

.....

### **3. Co považujete za nejdůležitější v aktivní komunikaci mezi pedagogy a rodiči (1 – nejméně důležité, 5 – nejvíce důležité):**

- a) \_\_\_ dostatečný čas na rozhovor
- b) \_\_\_ společný zájem o dítě
- c) \_\_\_ komunikativnost učitelky a rodiče
- d) \_\_\_ vyzrálé/ kompetentní osobnosti ( učitelka i rodiče)
- e) \_\_\_ délka praxe učitelky

**4. Máte při rozhovoru s učitelkou dostatek soukromí?**

- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) určitě ne

Kde se rozhovor uskutečňuje? .....

**5. Potvrďte, vyvráťte nebo doplňte následující tvrzení:**

- a) učitelky mne vnímají jako rovnocenného partnera.....
- b) učitelky se mne ptají na mé názory a zkušenosti.....
- c) nejčastěji jsou mi paní učitelkou podávány informace  
např.....
- d) postrádám od učitelky např. informace:.....
- e) učitelky považuji za profesionální pedagogy / za profesionální pečovatelky /  
za neprofesionály / jiné:.....
- f) vnímám rozdíly v profesionálním přístupu různých  
učitelek.....
- g) obrátil/a jsem se na učitelku o pomoc ve věci.....
- h) cítím se jako zákazník, jako partner.....
- i) mateřská škola uspokojuje mé požadavky.....

Jiné: uveďte, prosím: .....

**6. Při jakém setkávání nejvíce získáváte potřebné informace o dítěti či chodu školky?**

**(1 – nejméně informací, 6 – nejvíce informací):**

- a) \_\_\_ denní předávání nebo vyzvedávání dítěte
- b) \_\_\_ individuální rozhovor s učitelkou
- c) \_\_\_ třídní schůzka
- d) \_\_\_ zápis do mateřské školy
- e) \_\_\_ besídka
- f) \_\_\_ komunikace a předávání informací s ostatními rodiči

**7. Jak hodnotíte kvalitu učitelek ve třídě nebo celé MŠ, kterou Vaše dítě navštěvuje? (ohodnoťte prosím známkami jako ve škole)**

- a) \_\_\_ výchovné a vzdělávací práce
  - b) \_\_\_ profesionální přístup
  - c) \_\_\_ snaha získat dostatek informací od Vás o dítěti
  - d) \_\_\_ nabídka poradenské činnosti ( i externí, případně jakou by jste uvítali?)
  - e) \_\_\_ vztah k dětem
  - f) \_\_\_ styl komunikace s Vámi
- jiná: .....

**8. Považujete vaše paní učitelky za dostatečně kompetentní ?**

- a) ano
  - b) spíše ano
  - c) spíše ne
  - d) ne
- proč?.....

**9. Dostáváte potřebné informace a zpětnou vazbu o pokroku, chování a rozvoji dovedností Vašeho dítěte?**

- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

**10. Jak hodnotíte komunikaci učitelky s Vámi (zakroužkujte více odpovědí):**

- a) vřelá / chladná
- b) přátelská / nepřátelská
- c) přirozená / upjatá
- d) se zájmem / bez zájmu
- e) pozitivní / negativní
- f) jednoduchá / obtížná (důvod: .....) )
- g) respektující / nerespektující odlišnosti (např. v pohledu na výchovu, životní styl, ap.)

Jiná: .....



**11. Byl/a jste v mateřské škole aktérem nebo svědkem neprofesionální komunikace ze strany učitelky?**

- a) ano  
jaké?.....
- b) ne

**12. Uveďte prosím, pohlaví:**

- a) Žena
- b) Muž

**Vzdělání:**

- a) základní
- b) středoškolské (ÚSO)
- c) vysokoškolské: jaké:.....

**Místo pro Vaše sdělení:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Děkuji Vám za spolupráci.

## **Příloha č. 2: Dotazník pro učitelky/le MŠ**

Vážení učitelé,

ráda bych Vás požádala o vyplnění dotazníku, s cílem zmapovat názory vás učitelů na **komunikaci s rodiči v MŠ**. Dotazník je anonymní, vyhodnocení dotazníků bude součástí bakalářské práce, kterou na dané téma zpracovávám v rámci studia na PF JČU v Českých Budějovicích. (Pokud ani jedna z možností odpovědí není vyhovující – napište vedle své stanovisko. Do dotazníku můžete také vpisovat Vaše postřehy nebo názory).

Velmi děkuji za Váš čas a spolupráci.

Lenka Botková

### **1. Máte dostatek příležitostí komunikovat s rodiči dítěte?**

- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne
- e) nezabývám se tím

### **2. Který komunikační prostředek ve vaší škole používáte?**

- a) osobní (kde?).....
- b) nástěnka
- c) telefon
- d) e-mail
- e) návštěva rodiče ve třídě během dne
- f) jiný .....

**A který upřednostňujete?.....**

### **3. Co považujete za nejdůležitější v aktivní komunikaci mezi pedagogem a rodičem (1 – nejméně důležité, 5 – nejvíce důležité):**

- a) \_\_\_ dostatek času na rozhovor
- b) \_\_\_ společný zájem o dítě
- c) \_\_\_ komunikativnost učitelky a rodiče
- d) \_\_\_ vyzrálé/ kompetentní osobnosti na obou stranách
- e) \_\_\_ délka praxe učitelky

**4. Máte při rozhovoru s rodiči dostatek soukromí?**

- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) určitě ne

**Kde se rozhovor uskutečňuje?** .....

**5. Potvrďte, vyvráťte nebo doplňte následující tvrzení:**

- a) rodiče mne vnímají jako rovnocenného partnera.....
- b) rodiče se mne ptají na mé názory a zkušenosti.....
- c) nejčastěji mi rodiče sdělují např. informace:.....
- d) nejvíce postrádám od rodičů např. informace:.....
- e) rodiče mne považují za profesionálního pedagoga / za profesionálního pečovatele/ za neprofesionála / jiné:.....
- f) vnímám rozdíly v komunikaci mezi jednotlivými rodiči.....
- g) rodiče se ne mne obracejí o pomoc ve věci:.....
- h) vnímám rodiče jako zákazníka, partnera, jiné: .....
- i) v MŠ uspokojujeme požadavky rodičů odhadem na.....procent.

Jiné: uveďte, prosím: .....

**6. Byl/a jste v mateřské škole aktérem nebo svědkem neprofesionální komunikace mezi pedagogem a rodičem?**

- a) ano  
jaké?.....
- b) ne

**7. Jak hodnotíte své kvality coby učitelky MŠ? (ohodnoťte se známkami jako ve škole)**

- a) \_\_\_ výchovné a vzdělávací práce
- b) \_\_\_ profesionální přístup
- c) \_\_\_ dostatek informací od rodičů o dítěti
- d) \_\_\_ nabídka poradenské činnosti (i externí, případně jaká by byla potřeba?)
- e) \_\_\_ vztah k dětem
- jiné:.....

**8. Považujete sebe sama za dostatečně kompetentní ?**

- a) ano
  - b) spíše ano
  - c) spíše ne
  - d) ne
- proč?.....

**9. Myslíte, že Vás rodiče považují za morálně i odborně kompetentní?**

- a) ano
  - b) ne
- proč?.....

**10. Ohodnot'te své komunikační dovednosti, jsou:**

- a) výborné
- b) dostačující
- c) s určitými nedostatky
- d) nedostačující v jakém ohledu? .....

**11. Předáváte potřebné informace a zpětnou vazbu rodičům o pokroku, chování a rozvoji dovedností dítěte?**

- a) určitě ano
  - b) spíše ano
  - c) spíše ne
  - d) ne
- jak?.....

**12. Jak hodnotíte Vaší komunikaci s rodiči (zakroužkujte více odpovědí):**

- a) vřelá / chladná
- b) přátelská / nepřátelská
- c) přirozená / upjatá
- d) se zájmem / bez zájmu
- e) pozitivní / negativní
- f) jednoduchá / obtížná (důvod: .....) )
- g) respektují / nerespektují odlišnosti v pohledu na výchovu

jiná:.....

**13. Absolvoval/a jste školení na téma Komunikace s rodiči nebo Komunikační dovednosti?**

- a) ano  
jaké:.....
- b) ne  
a měl/a by jste zájem?.....

**14. Uveďte prosím dosažené vzdělání:**

**Léta praxe: ....**

- a) středoškolské (ÚSO)
- b) vysokoškolské: jaké:.....

Místo pro Vaše sdělení:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Děkuji Vám za spolupráci.