



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 informatiky

**Proměna výuky a komunikace na středních školách
vlivem školních informačních systémů**

*Changes of teaching and communication in high school due to
school information systems*

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Václav Šimandl, Ph. D.

Vypracovala: Kristýna Kušnerová

České Budějovice 2021

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Pedagogická fakulta

Akademický rok: 2018/2019

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Kristýna KUŠNEROVÁ
Osobní číslo: P17976
Studijní program: B7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor: Informační technologie se zaměřením na vzdělávání
Společenské vědy se zaměřením na vzdělávání
Téma práce: Proměna výuky a komunikace na středních školách vlivem školních informačních systémů
Zadávací katedra: Katedra informatiky

Zásady pro vypracování

Cílem bakalářské práce je zjistit, jak se proměnila výuka a komunikace mezi školou a žáky na středních školách vlivem školních informačních systémů, zejména elektronických třídních a žákovských knih. Teoretická část bakalářské práce bude zaměřena na analýzu různých komunikačních prostředků (klasických i online) mezi školou, žákem a jeho rodiči. V této části práce studentka dále popíše školní informační systémy a na základě prostudované literatury porovná vybrané systémy. Praktická část práce bude spočívat v kvalitativním výzkumu, který bude založen na hloubkových rozhovorech s učiteli vybraných středních škol a žáky, kteří tyto školy navštěvují. V rámci rozhovorů studentka zjistí, jaké výhody a nevýhody školní informační systémy pro výuku a komunikaci přinášejí. Studentka identifikuje překážky, které školám v plnohodnotném používání těchto nástrojů brání, a objasní, jak se vlivem školních informačních systémů změnil vzdělávací proces, hodnocení žáků a komunikace mezi školou, žáky a rodiči.

Rozsah pracovní zprávy: 40
Rozsah grafických prací: CD ROM
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná

Seznam doporučené literatury:

1. ČAPEK, Robert, 2013. Učitel a rodič: spolupráce, třídní schůzka, komunikace. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4640-1.
2. FERJENČÍK, Ján, 2010. Úvod do metodologie psychologického výzkumu: Jak zkoumat lidskou duši. Vyd. 2. Praha: Portál. 255 s. ISBN 978-807-3678-159.
3. HENDL, Jan, 2005. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Vyd. 1. Praha: Portál. 407 s. ISBN 80-736-7040-2.
4. MAREŠ, Jiří a Jaro KRÍVOHLAVÝ, 1995. Komunikace ve škole. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 80-210-1070-3.
5. POHNĚTALOVÁ, Yveta, 2015. Vztahy školy a rodiny: případové studie. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-626-1.
6. ŠVAŘÍČEK, Roman, Klára ŠEDOVIČOVÁ et al., 2007. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál. 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Václav Šimandl, Ph.D.
Katedra informatiky

Datum zadání bakalářské práce: 15. dubna 2019
Termín odevzdání bakalářské práce: 30. dubna 2020

V Českých Budějovicích dne 15. dubna 2019



doc. RNDr. Helena Koldová, Ph.D.
děkanka

L.S.



doc. PaedDr. Jiří Vaníček, Ph.D.
vedoucí katedry

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 dne 8. 7. 2021

Kristýna Kušnerová

Anotace

Tato bakalářská práce je zaměřena na zmapování proměn výuky a komunikace mezi školou, žáky a rodiči na druhém stupni základních škol vlivem situace spojené s COVID-19. Teoretická část bakalářské práce je zaměřena na analýzu různých komunikačních prostředků (klasických i online) mezi školou, žákem a jeho rodiči. Obsahem této části práce je popis a porovnání školních informačních systémů. Praktická část práce spočívá v kvalitativním výzkumu, který je založen na hloubkových rozhovorech s učiteli vybraných základních škol a s rodiči žáků, kteří tyto školy navštěvují.

V rámci výzkumu jsem se zabývala tím, jaké výhody a nevýhody přináší distanční výuka pro komunikaci mezi školou, žáky a rodiči. Především jsem se snažila identifikovat překážky, které škole, žákům a rodičům brání v efektivní komunikaci, a také jak se vlivem koronavirové pandemie mezi nimi změnila komunikace, a to jak z kvantitativního, tak i z kvalitativního hlediska.

Klíčová slova

Komunikace, komunikační prostředky, školní informační systémy, distanční výuka, učitel, rodič, žák

Anotation

This bachelor thesis is focused on mapping the changes in teaching and communication among the school, pupils and parents in lower secondary schools due to the situation associated with COVID-19. The theoretical part of the bachelor's thesis is focused on the analysis of various means of communication (classical and online) among the school, the pupils and his parents. The content of this part of the work is a description and comparison of school information systems. The practical part of the work consists of qualitative research, which is based on in-depth interviews with teachers of selected lower secondary schools and with the parents of pupils who attend these schools.

As part of the research, I dealt with the advantages and disadvantages of distance learning for communication among school, pupils and parents. Mainly, I tried to identify the obstacles that prevent the school, pupils and parents from communicating effectively. And also I tried to identify how the coronavirus pandemic changed communication among them, both quantitatively and qualitatively.

Key words

Communication, means of communication, school information system, distance learning, teacher, parent, student

Poděkování

Ráda bych poděkovala panu Mgr. Václavu Šimandlovi, Ph.D. za skvělé vedení při zpracování této bakalářské práce, za jeho cenné rady a připomínky. Poděkování patří také mé rodině za podporu při studiu.

Obsah

1	Úvod	12
1.1	Cíle práce	12
1.2	Metody práce.....	13
2	Komunikace	14
2.1	Proces komunikace	15
2.2	Druhy komunikace.....	15
2.3	Způsoby komunikace	16
2.4	Funkce komunikace.....	17
2.5	Zpětná vazba	18
3	Komunikační kanály	19
3.1	E-mail	19
3.2	Mobilní zařízení.....	19
3.3	Instant messaging.....	20
3.4	Videokonference	20
4	Pedagogická komunikace	21
4.1	Funkce pedagogické komunikace	21
4.2	Účastníci pedagogické komunikace.....	22
4.3	Pravidla pedagogické komunikace	22
5	Spolupráce školy a rodiny	24
5.1	Vztahy školy a rodiny.....	25
5.2	Prostředky spolupráce školy a rodiny	26
5.3	Spolupráce v době distanční výuky	27
6	Školní informační systémy.....	29
6.1	Bakaláři.....	30
6.2	Škola OnLine.....	31
6.3	Edookit.....	34

7	Kvalitativní výzkum	36
7.1	Výhody a nevýhody kvalitativního výzkumu.....	37
7.2	Hlubkový rozhovor.....	38
7.3	Analýza dat.....	38
8	Způsob řešení.....	40
8.1	Tvorba otázek	40
8.2	Přehled výzkumných otázek	40
8.3	Účastníci výzkumu	43
8.4	Průběh výzkumu	43
8.5	Charakteristika účastníků výzkumu (učitelů).....	44
9	Výsledky	46
9.1	Výsledky vzešlé z rozhovorů s učiteli	46
9.1.1	Komunikační prostředky	46
9.1.2	Komunikační systém	46
9.1.3	Technické vybavení.....	47
9.1.4	Komunikace se žáky v době výuky	47
9.1.5	Komunikace se žáky mimo výuku	48
9.1.6	Podpora kontaktů mezi dětmi	48
9.1.7	Problémy v komunikaci se žáky.....	49
9.1.8	Komunikace s rodiči.....	49
9.1.9	Zpětná vazba	50
9.1.10	Další překážky.....	51
9.1.11	Preferovaný typ komunikace po COVID-19.....	51
9.2	Výsledky vzešlé z rozhovorů s rodiči.....	51
9.2.1	Více dětí účastnících se distanční výuky v jedné rodině.....	51
9.2.2	Způsob komunikace se školou.....	52
9.2.3	Témata komunikace.....	52
9.2.4	Četnost komunikace.....	53
9.2.5	Rychlost reagování	53
9.2.6	Zasílání informací od školy	53
9.2.7	Zpětná vazba	54
9.2.8	Technické vybavení.....	54

9.2.9	Překážky v komunikaci.....	54
9.3	Rozpory ve výpovědích učitelů a rodičů	54
9.4	Shrnutí zjištění z výzkumu.....	55
10	Závěr.....	58
	Seznam použité literatury a zdrojů	59
	Přílohy.....	62

1 Úvod

Původním tématem bakalářské práce měla být Proměna výuky a komunikace na středních školách vlivem školních informačních systémů. V rámci tohoto tématu měla být práce zaměřená na elektronické žákovské knihy a třídnice, které jsou součástí těchto systémů. Cílem bylo zjistit, jaký proběhl vývoj při využívání těchto technologií a jak si učitelé a žáci na tyto školní informační systémy zvykli.

Vzhledem k příchodu COVID-19 se situace natolik změnila a bylo by velmi obtížné zjišťovat proměny výuky a komunikace vlivem školních informačních systémů, aniž by byl zohledněn kontext distanční výuky. Proto se tato práce zaměřuje na téma poněkud širší, a tím je Proměna komunikace mezi školou, žáky a rodiči na druhém stupni základních škol vlivem situace spojené s COVID-19. Základem tohoto tématu je stále komunikace za použití školních informačních systémů, avšak obsahuje v sobě i další formy online komunikace, které s sebou přinesla distanční výuka a které byly v době zadání práce zcela minoritní.

Z důvodu omezení, která přinesl COVID-19 se muselo z klasického vyučování přejít na distanční výuku. Ta se v našem školství nikdy před tím nevyskytovala a nikdo tedy s touto formou výuky neměl zkušenosti. Já jsem distanční formu studia zažila jako student minulý rok v letním semestru, kdy se v polovině března zavřely všechny školy. Tato část semestru spočívala v samostudiu, plnění různých úkolů a online testů. z osobní zkušenosti jsem zjistila, že se nejvíce změnila celková komunikace. Myslím si, že komunikace je velmi důležitá právě na základní škole. s vedoucím mé bakalářské práce jsme se shodli, že nové téma bude aktuálnější a nyní více přínosné.

1.1 Cíle práce

Hlavním cílem této práce bylo zjistit, jak se proměnila komunikace mezi učiteli, žáky a rodiči vlivem situace spojené s COVID-19. Tato bakalářská práce popisuje, jaké výhody a nevýhody přinesla distanční výuka v oblasti komunikace mezi školou, žáky a rodiči. Identifikuje překážky, které brání efektivní komunikaci mezi jednotlivými aktéry. Pokouší se objasnit, jak se změnila mezi nimi komunikace z kvantitativního i kvalitativního hlediska.

Teoretická část se zabývá komunikací, klade si za cíl popsat různé komunikační prostředky mezi učiteli, žáky a rodiči. Obsahem je i popis nejčastěji využívaných školních informačních systémů na základě prostudované literatury a zdrojů.

1.2 Metody práce

Prvním úkolem při tvoření této bakalářské práce bylo nastudování odborné literatury. Nejprve jsem si prostudovala část literatury, která mi pomohla s pedagogickým výzkumem, jenž probíhal formou kvalitativního výzkumu za využití polostrukturovaných hloubkových rozhovorů.

Dále jsem se zaměřila na literaturu důležitou pro charakteristiku komunikace a pro popis různých komunikačních prostředků mezi učiteli, žáky a rodiči.

K praktické části bylo nezbytné si sestavit přehled otázek, které byly kladeny při rozhovorech s učiteli a rodiči. Na základě osobní zkušenosti nebo zkušenosti lidí z mého okolí byly pro výzkum vybrány čtyři základní školy v Jihočeském kraji. Nejdříve jsem zjišťovala, zda se na těchto školách nacházejí učitelé ochotní zapojit se do výzkumu. Rodiče byli osloveni na základě doporučení učitelů. Se získanými účastníky výzkumu jsem si domluvila online schůzku, při níž jsem s nimi vedla hloubkový polostrukturovaný rozhovor. Rozhovory byly anonymní, aby každý z dotazovaných odpovídal pravdivě a nemusel se bát reakcí čtenářů této bakalářské práce. Před začátkem rozhovoru jsem se dotazovaných zeptala, jestli si mohou pořídit zvukovou nahrávku rozhovoru, kterou po přepsání do textové podoby odstraním. Tuto metodu zaznamenávání informací jsem vybrala kvůli tomu, aby nevznikly nějaké nejasnosti a zkreslenosti, které by mohly mít vliv na výsledek tohoto výzkumu. Rozhovory s pedagogy byly delší a trvaly v průměru okolo třiceti minut. S rodiči byl rozhovor hotový do deseti minut. Délka rozhovorů záležela na dotazovaném člověku podle toho, jak podrobné byly jeho odpovědi.

Po uskutečnění všech rozhovorů došlo ke zpracování zjištěných informací. Získaná data byla ve formě zvukové nahrávky, která byla poté převedena do textové podoby. Po přepisu dat byl získán rozsáhlý a nestrukturovaný text, jenž se musel nějakým způsobem zorganizovat, aby se mohl snadněji analyzovat. Na analýzu získaných dat byla použita technika „vyložení karet“ a technika kontrastování.

2 Komunikace

Hlavním tématem bakalářské práce je proměna komunikace mezi školou, žáky a rodiči. Je tedy nezbytné uvést, co pojem komunikace znamená.

„Umění komunikovat je možné považovat za jednu z nejdůležitějších lidských schopností a můžeme jej označit za nezbytný nástroj k přežití člověka vůbec, protože nežijeme osamoceni, ale rodíme se do lidské společnosti. Komunikace nám umožňuje poznávat sebe sama i okolní svět, jejím prostřednictvím jsme také poznáváni a současně můžeme ovlivňovat a být ovlivňováni okolním prostředím.“ [1]

Slovo komunikace má původ v latině, kde *communicare* znamená *communem reddere* – učinit společným. Pro toto širší a hlubší pojetí sociální komunikace, máme v češtině odborný výraz a tím je sdílení. To odpovídá i na latinský ekvivalent *communicare est multum dare* – komunikovat znamená mnoho dát. v užším pojetí je sociální komunikace chápána pouze jako sdělování, čímž je myšlena výměna informací. Jestliže proces sdělování probíhá mezi lidmi se specifickou lidskou podobou, jedná se právě o již zmíněnou sociální komunikaci [2].

Vybíral při popisu komunikace zmiňuje názor Karla Hausenblanse (1971), který se odvolává na latinský původ slova a definuje komunikaci jako „obcování lidí, společné podílení se na nějaké činnosti ve vzájemném kontaktu“. Nemyslí pouze proudění informací, ale také podílení se na komunikaci jako celku třeba jen tím, že jsme přítomni, aniž bychom promluvili. Komunikujeme i tehdy, když jsme svědky slovní výměny mezi dvěma lidmi. Pokud bychom přítomni nebyli a nebyli svědky jejich rozhovoru, tak by informace proudily jinak nebo by byly jiné [3].

Gruber ve své knize definuje komunikaci pouze jako výměnu informací s okolím a zmiňuje se, že komunikace je tím, co odlišuje živé organismy od těch neživých [4].

Všeobecně se může pojem komunikace chápat jako druh nebo technický prostředek spojení. Dále pak jako proces sdělování nebo výměna sdělení. Základ tvoří pochopení komunikace jako procesu sdělování a přijímání informací. Sdělování má různé podoby – proces odesílání, zprostředkování přenosu i přijímání informací. Nezahrnuje však pouze informace, ale i projevy lidské aktivity jako jsou výrobky, formy chování a jednání, umělecké výrobky, dary a podobně. Tento přístup naznačuje, že předmětem komunikace může být jakýkoliv výtvar, který prezentuje jedna osoba nebo instituce a je vnímán komunikačním partnerem [5].

2.1 Proces komunikace

V každé komunikaci máme sděujícího (komunikátora) a příjemce (komunikanta) informace. Dále komunikace obsahuje pramen (zdroj) informace, který může i nemusí být shodný s vysílajícím. Obsahuje také sdělení samotné a jeho nosič (signál) nebo kanál pro přenos informací. V některých případech může být příjemce i neznámý, důležitý je však záměr komunikátora vyslat sdělení i za cenu toho, že nebude konkrétní partner dostupný [6].

V komunikaci se objevuje výměna rolí, kdy se příjemce mění ve sděujícího a naopak. Tím dochází ke zpětné vazbě, která umožňuje sděujícímu zjistit, zda, nakolik a jak byl pochopen záměr jeho sdělení [7].

Proces komunikace je podle Schneiderové a Ernekera rozdělen do několika fází. Na začátku musí existovat záměr na straně sděujícího, ten má potřebu a důvod komunikovat. Poté musí svoji myšlenku (sdělení) zakódovat do formy způsobitelné ke komunikaci. Využívá k tomu symboly, kterým příjemce rozumí a které dokáže pochopit a interpretovat. Ze soustavy symbolů se pak stává sdělení, které je přenášeno pomocí komunikačních kanálů. Sdělení může být přijímáno jedním nebo několika komunikačními kanály, verbálně i neverbálně. Pomocí komunikačních kanálů se sdělení dostává k příjemci, který na začátku neovlivňuje komunikaci. V průběhu komunikování se role rychle mění a dochází ke střídání komunikačních rolí mezi sděujícími a příjemcem. Poté nastává dekódování, kdy příjemce na základě svých zkušeností převede sdělení do jemu srozumitelné podoby. Interpretuje obsah sdělení a komunikační záměr. V poslední fázi dochází ke zpětné vazbě, kde příjemce potvrzuje sděujícímu pochopení sdělení [5], [7].

2.2 Druhy komunikace

Komunikaci lze členit pomocí mnoha způsobů. *„Nejrozšířenější je vymezení rovin komunikace podle povahy vztahu mezi jejími účastníky a typů komunikace podle prostředků, které se při komunikování aktivují.“* [8]

Podle povahy vztahu mezi jejími účastníky se může komunikace dle Konečné dělit do čtyř základních oblastí – intrapersonální komunikace, interpersonální komunikace, komunikace v malých skupinách a veřejná komunikace. Když jedinec komunikuje se sebou samým, jedná se o intrapersonální komunikaci. V případě interpersonální komunikace jde o vzájemnou výměnu informací mezi lidmi.

Tato komunikace bývá nazývána také jako mezilidská. Komunikace v malých sociálních skupinách (rodina, pracovní tým a podobně) představuje vzájemné působení mezi jednotlivými členy. V tomto druhu komunikace je hlavním cílem vzájemné sdílení informací, řešení překážek a vzájemná pomoc. Veřejná komunikace se snaží informovat, přesvědčovat, někdy i pobavit více lidí [1].

Dále se může členit podle užití prostředků při komunikování. V tomto případě se komunikace dělí na verbální, nonverbální a komunikaci činem. Verbální komunikace obsahuje znakový systém založený na slovech. Zahrnuje zvukovou i psanou formu řeči. Je realizována pomocí jazyka, řeči, slov nebo znaků. Ostatní komunikace, která takový systém nemá, je neverbální. Tato komunikace nahrazuje řeč neverbálními signály prostřednictvím symbolů. Pomocí tohoto typu komunikace lidé sdělují hlavně své emoce, postoje a hodnocení. Prostředky neverbální komunikace dávají lidem zpětnou vazbu souhlasu nebo nesouhlasu a může se jimi podtrhnout anebo přeměnit smysl verbálního sdělení [6], [7]. Při komunikaci činem je nositelem komunikačního obsahu čin, který je chápán jako sled především neverbálních komunikačních aktů. Lidé se v určitých situacích nějak zachovávají, ať už se záměrem nebo bez. Komunikaci činem je dobré interpretovat opatrně. Závisí na kontextu činu, na momentální i předešlé situaci, na pozici a vzájemných vztazích účastníků [7].

2.3 Způsoby komunikace

Podle Vybírala se způsoby komunikace dělí na digitální a analogové, komplementární a symetrické, o obsazích a podle vztahu k adresátovi [3].

Digitální komunikování probíhá nejčastěji verbálně a lze jej převést na posloupnost konvenčních znaků. To, co chceme říct, vyjádříme zápisem. Analogové komunikování funguje neverbálně. Jedná se o komunikaci činem. Tento způsob komunikování má podobu symbolů – zvukových, pohybových, obrazových, tlakových, pachových a podobně. V běžných situacích komunikujeme více analogově nežli digitálně, naopak při internetovém komunikování využíváme digitalizované zprávy. Převod analogových sdělení na digitální je nazýváno procesem digitalizace [3].

Komplementární komunikování znamená, že pozice a chování obou účastníků je navzájem doplňující a nekonkurují si. Například jeden z nich je dominantní

a chce dosáhnout svého, ten druhý mlčí a ustupuje. Navzájem se tedy doplňují, protože je jejich formulování odlišné. Naopak u symetrického komunikování se oba partneři vyjadřují podobně. Například každý z nich chce mít poslední slovo a chtějí, aby ten druhý ustoupil. Pro funkční a psychicky zdravý vztah mají být zastoupeny oba tyto způsoby [3].

Komunikace o obsazích plní především funkci informativní nebo instruktážní. Nezáleží na utváření vztahu mezi účastníky, klade se důležitost na přenos věcných informací. O vztahových aspektech komunikujeme, když si navzájem sdělujeme tyto zprávy: „*je/není mi s tebou dobře, jsi mi sympatický, rozčiluješ mě*“ a podobně [3].

Podle synchronicity rozlišujeme komunikování na synchronní a asynchronní. Při synchronní komunikaci sdělující a příjemce komunikují ve stejném čase, navzájem si vyměňují pozice a komunikace tak cirkuluje. Patří sem rozhovor tváří v tvář, telefonování nebo stisk ruky. V digitálním prostředí se synchronní komunikace objevuje například při chatování nebo videohovoru. Asynchronní komunikace se od té synchronní liší tím, že mezi vysláním sdělení a odpovědí nastává časová prodleva. Pozice si účastníci mohou prohazovat stejně jako u synchronní komunikace [3].

2.4 Funkce komunikace

Každá komunikace probíhá za nějakým účelem nebo smyslem. Lze tedy hovořit o funkci, kterou se snažíme při dané komunikaci splnit. V každé komunikaci je zpravidla jedna nebo více funkcí [3].

Podle Vybírala existuje pět hlavních funkcí komunikace:

- Informovat – předáváme sdělení, doplňujeme informace, něco oznamujeme nebo prohlašujeme.
- Instruovat – někoho navádíme, zasvěcujeme ho, učíme ho, poskytujeme návod.
- Přesvědčit – snažíme se někoho ovlivnit nebo zmanipulovat, aby změnil názor.
- Domluvit se – hledáme řešení, máme snahu se dohodnout.
- Pobavit – snažíme se rozveselit sebe nebo druhé lidi, jde nám o rozptýlení [3].

2.5 Zpětná vazba

„Prostřednictvím zpětné vazby se uskutečňuje potvrzení a pochopení sdělení. Její základní funkcí je informace o potvrzení nebo nepotvrzení určitého chápání, souhlasu nebo nesouhlasu, informace o chování a jednání partnera, které je reakcí na přijaté sdělení.“ [5]

Při komunikaci vysíláme sdělení například když mluvíme k někomu dalšímu. V tom okamžiku sami sebe také slyšíme nebo vidíme, co píšeme, a tím získáváme zpětnou vazbu z vlastních sdělení. Mimo sebereflexi je také důležitá zpětná vazba ze strany partnera, která může být verbální i neverbální. Posluchač může na naše sdělení reagovat zamračením nebo úsměvem, vyslovením souhlasu či nesouhlasu, pokýváním hlavou nebo třeba poklepáním po zádech. Pomocí zpětné vazby přizpůsobujeme formu nebo obsah komunikace [1], [9].

3 Komunikační kanály

Jak už bylo nastíněno v předchozí kapitole, komunikační kanály jsou nedílnou součástí komunikace. Bez těchto prostředků bychom si ani nedovedli dnešní komunikaci představit, a tak je velmi důležitá jejich charakteristika a popis.

DeVito označuje komunikační kanál jako prostředek nebo médium, které slouží k přenosu sdělení. Většinou se při komunikaci využívá vícero komunikačních kanálů. Bývají použity dva, tři nebo čtyři současně. Když s někým komunikujeme tváří v tvář, tak hovoříme a nasloucháme (hlasový kanál), také ale gestikulujeme a přijímáme signály pomocí zraku (zrakový kanál). Lze také vysílat i vnímat signál pachu (čichový kanál) a samozřejmě můžeme komunikovat i dotekem (hmatový kanál) [9].

Kanály lze klasifikovat také podle toho, jaké komunikační prostředky jsou použity při komunikaci. Může to být osobní setkání, telefon, e-mail, film, televize, kouřové signály nebo třeba telegraf [9].

Tato kapitola obsahuje popis několika elektronických prostředků, které slouží k běžné komunikaci a také ke komunikaci mezi učiteli, žáky a rodiči. Další komunikační prostředky, které se využívají pouze ve školství, jako jsou třídní schůzka, žákovská kniha nebo školní informační systémy, budou popsány v dalších kapitolách.

3.1 E-mail

Elektronická pošta je stále velmi využívaný komunikační nástroj a jeho vynález byl revoluční. Tímto vynálezem se umožnila rychlá komunikace na velké vzdálenosti a zadarmo. „*S trochou nadsázky se dá říci, že to byl e-mail, co propojilo moderní svět.*“ To, že je tato služba zadarmo sebou nese jistá negativa jako je třeba zneužívání ve formě nevyžádané pošty, která se označuje jako spam [10]. K tomuto spamu se často řadí i poplašné zprávy, které se nazývají hoaxy. Dalším nebezpečím je phishing, který se snaží získat naše hesla [11].

3.2 Mobilní zařízení

Rozvoj moderní komunikace sebou přinesl potřebu mít k dispozici ekonomicky nenáročnou a zároveň funkční technologii, která bude schopna snadno předat

důležitou informaci příjemci, a to bez závislosti na počítači nebo na pevném telefonním připojení a tím je myšlen mobilní telefon [11].

Mobilní zařízení přinášejí „*možnost bezprostřední komunikace*“. Zvyšují naše bezpečí, ale zase si berou kus našeho soukromí. Obrovskou změnu na poli mobilních zařízeních přinesla firma Apple, když v roce 2007 se svým iPhone zcela předefinovala trh. Tehdy v sobě iPhone ukrýval tradiční funkce mobilního telefonu s digitálním fotoaparátem, přehrávačem multimédií a zařízení pro on-line komunikaci, které byly v té době nadčasové. Revoluční také bylo ovládání pomocí dotykového displeje [10].

3.3 Instant messaging

Instant messaging je internetová služba, která je schopna okamžitě odesílat zprávy. Její uživatelé mohou sledovat, kdo z jejich zaregistrovaných přátel je právě připojený. Lze zasílat zprávy, chatovat nebo posílat soubory, případně komunikovat vizuálně. Rozdílem oproti e-mailu spočívá v to, že zde můžeme odesílat a přijímat zprávy v reálném čase. Výhodou je zrychlení a zefektivnění komunikace mezi více lidmi. Instant messaging přináší zajímavou vlastnost, která se nazývá virtual presence a znamená to: „*pocit virtuální přítomnosti druhého uživatele, byť v reálném světě vzdáleného třeba tisíce km*“ [10] Mezi nejznámější patří Facebook Messenger, WhatsApp, Discord, iMessage, Skype, Snapchat a podobně. [10], [12].

3.4 Videokonference

„*Videokonference představuje moderní způsob multimediální komunikace, umožňuje současný přenos zvuku, obrazu a dat mezi dvěma i více účastníky. Je to také komunikace na libovolnou vzdálenost probíhající v reálném čase.*“ [13]

Slouží ke snadnému zprostředkování video hovoru. Můžeme zde sdílet obrazovku nebo posílat příjemcům soubory, které mohou ihned vidět přehledně na své obrazovce. Profesionální systémy zahrnují i různé doplňky, kterými lze například psát poznámky, kreslit dodatky, a to vše vidí i naši příjemci [14].

4 Pedagogická komunikace

Důležitou část života strávíme ve školním prostředí, které na nás působí hlavně v oblasti společenské [15]. Komunikaci ve škole nazýváme komunikací pedagogickou. Jedná se o „*záměrný proces komunikace mezi učitelem a žákem (žáky) ve škole či jinak pedagogicky adaptovaném prostředí*“. Pedagogická komunikace je kvůli své podstatě případem sociální komunikace, zachovává si tedy základní společné rysy, ale v jiných rysech je specifická. Hlavní cílem této speciální komunikace je podílení se na rozvoji vychovávaného a vzdělávaného jedince s jeho kvalitami, možnostmi a omezeními [16].

Náplň pedagogické komunikace je sledovat: „*systematické, cílevědomé, vzdělávací, postojové a výcvikové působení ve výuce i mimo ni*“. Účastníci výchovně vzdělávacího procesu si navzájem vyměňují informace, které slouží k výukovým cílům. Verbální komunikace zde hraje významnou roli, neboť ovlivňuje odbornost výuky a slovo je zde pro učitele základním sdělovacím prostředkem. Verbálně můžeme snadno vysvětlit vztahy mezi jevy a definovat pojmy, ale emoce nebo vztahy k žákovi či třídě se tímto způsobem nedají moc dobře vyjádřit, a tak se musí využít i neverbální komunikace [15].

Pojem pedagogická komunikace by mohl svádět k závěru, že se jedná o komunikaci mezi pedagogy a žáky, tedy pouze komunikaci ve škole, ale v širším pojetí zahrnuje i rodinu, předškolní zařízení i mimoškolní zařízení, kde se také odehrává výchovně vzdělávací proces [2].

4.1 Funkce pedagogické komunikace

Mareš a Křivohlavý ve své knize uvádějí, že se pojetí pedagogické komunikace stále vyvíjí, mění se tedy i názory na její funkce. Uvádějí tedy bez nároku na úplnost šest funkcí [2]:

- Slouží jako zprostředkovatel společné činnosti účastníků.
- Pomocí pedagogické komunikace vzniká vzájemné působení účastníků, a to v nejširším smyslu, kam patří výměna informací, zkušeností, emocí i postojů.
- Umožňuje zprostředkování osobních i neosobních vztahů.

- Podílí se na formování účastníků pedagogického procesu, hlavní podíl má na tvoření osobnosti žáka.
- Je to prostředek k realizaci výchovy a vzdělání.
- Ustanovuje vzdělávací systém, protože sama pedagogická komunikace je jednou z jeho složek. Zabezpečuje jeho fungování, přináší sebou pohyb, vývoj a dynamiku. Slouží také k jeho stabilitě [2].

4.2 Účastníci pedagogické komunikace

Účastníci pedagogické komunikace se v užším pojetí dělí na dvě skupiny. První skupina zahrnuje vychovávající, jímž jsou většinou dospělí lidé s pedagogickou kvalifikací, ale i školní třída, skupina žáků nebo žák samotný. Druhá skupina zahrnuje vychovávané, to je žák, skupina žáků nebo třída [2].

Někdy může nastat případ, kdy dojde ke ztotožnění obou rolí, jak vychovávajícího, tak i vychovávaného. Tato situace nastává, když se žák sám vzdělává a vychovává [2].

Při vzrůstajícím počtu osob v pedagogické komunikaci se možnosti přímé mezilidské komunikace snižují a s klesajícím počtem účastníků zase vzrůstají. Tam, kde se pedagogická komunikace zabývá zvláště složitějšími úkoly, by měl být počet účastníků adekvátně snížen. Tato situace je ošetřena školskými předpisy, které stanovují počet žáků, se kterými může učitel za jistých podmínek pracovat. Pokud však nelze administrativními zásahy ovlivnit počet žáků, musí se zvolit jiný postup a tím je vhodné rozdělení žáků do skupin a využití možnosti učení, které tato forma přinesla [2].

4.3 Pravidla pedagogické komunikace

Proces pedagogické komunikace je ovlivňován spoustou faktory, jedním z nich jsou pravidla. Část pravidel pedagogické komunikace je přímo formulována školou, část pravidel se odvozuje od společnosti a část vzniká procesem, kde dochází ke střetu mezi učiteli a žáky. Pravidla formulovaná školou mají podobu školního řádu. Žáci si většinou tyto pravidla nechtějí a ani nemohou zapamatovat, protože jsou na ně příliš obsáhlá. Pravidla tvořené společností vychází z naší kultury. Pouze zkušený pedagog umí rozpoznat rozdíly v chování žáků, kteří se liší kulturou nebo třeba náboženstvím. Poslední zmíněná pravidla vznikají konfliktem

mezi žákem a učitelem, pak se snaží společně domluvit a poslední fází je buď dohoda obou stran nebo jeden vítěz, který prosadí své [2], [17].

5 Spolupráce školy a rodiny

Spolupráce rodiny a školy je velmi důležitá, protože zasahuje do rodinného života několik let. Významnou roli zde hraje úspěšnost žáků, spokojenost rodičů a dětí. Má také podíl na klimatu školy a na efektivitě procesu vzdělávání. „*To, jakým směrem se ubírá vzájemná spolupráce, by mělo být určováno potřebami učitelů a rodičů, přičemž vše by mělo směřovat k zájmům dítěte.*“ Nelze jednoduše definovat model ideální spolupráce rodiny a školy, který by měl široké využití, protože každá školní instituce nebo domácnost jsou jiné [18].

„*Spolupráce je obecně charakterizována jako základní forma sociálního chování v sociálních interakcích, jejímž obsahem je společná cesta všech zúčastněných k cíli.*“ V anglicky hovořících zemích je spolupráce rodiny a školy popisována jako angažovanost, která přináší zapojení rodičů nebo partnerství mezi školou a rodinou, čímž se vyjadřuje kvalita vztahu. Pohnětalová zmiňuje názor Rabušicové (2004), která vnímá „rodičovské zapojení“ jako pojem, který se skládá z několika úrovní, a to od zapojení rodičů do procesu učení ve škole, přes vzájemnou komunikaci a společné činnosti, až po úroveň vzdělávání rodičů [18].

S termínem spolupráce blízko sousedí i pojem kooperace a participace. Kooperace je vyšší míra spolupráce a v jejím průběhu dochází k součinnosti a spolupůsobení účastníků. Participace znamená partnerství. Pohnětalová ve své knize uvádí tři pohledy na participaci podle Mahieu a Meynenové (2006). Význam „*pars capare*“, které znamená účastnit se, představuje kvantitativní účast na vzdělávání. Další pohled vidí participaci jako „*inter-esse*“ což znamená zájem, souvisí s aktivním zapojením se a s angažovaností. Třetí pohled je zaměřen na ekonomický přístup, participace se zde vztahuje na školskou politiku. To představuje podílení se na chodu školy všech účastníků kooperace. Pohnětalová zde podotkla i rozlišení podle Trnkové (2004), která hovoří o partnerství, které je buď v zájmu péče o dítě (partnerství výchovné) nebo je zaměřené na rozvoj školy jako instituce (partnerství sociální). Je zde zmíněn i názor Majerčíkové (2012), která tvrdí, že většina autorů využívá pojem vztah a spolupráce za synonymum. Zmiňuje se také, že sociální vztah se skládá ze spolupráce a komunikace. Díky tomuto pohledu můžeme spolupráci a vztah školy a rodiny brát jako ekvivalenty [18].

5.1 Vztahy školy a rodiny

„Vzájemný vztah mezi školou a rodinou je složitý a jedinečný proces, který je ovlivňován specifickými podmínkami konkrétní školy a rodiny.“ Tento vztah by měl být vnímán ve všech souvislostech. Tyto vztahy ovlivňuje řada faktorů, které způsobují, že se rodiny i školy od sebe liší. Tím je myšlen například harmonogram času a povinností, očekávání, priority nebo požadavky. Vždy se budou obě instituce od sebe lišit, a to kvůli tomu, jakou funkci zastávají. Není to však důvod k tomu, aby mezi nimi byl špatný vztah, naopak by se měly spolu snažit dobře vycházet a jít společně k cíli. Dobré vztahy mezi školou a rodinou nejsou samozřejmostí, musí se společně budovat vstřícnou komunikací, srozumitelnými požadavky a spoluprací. *„Vzájemné vztahy rodičů a školy zpětně ovlivňují spokojenost dítěte, rodičů a pedagogů.“* [18]

Pohnětalová ve své knize zmiňuje Majerčíkovou (2012), která se snaží o charakteristiku výhod, které plynou z dobrých vztahů a ty zapříčiňují efektivní spolupráci školy a rodiny. Podle ní se například domácí příprava dětí na výuku za pomoci rodičů odráží ve školních výsledcích dítěte a také slouží jako usnadnění pro učitele. Význam zde hraje také kontinuita, která přispívá k tvorbě pozitivních vazeb na prostředí, ve kterém se dítě pohybuje. Když rodič spolupracuje s učitelem, lépe pak svému dítěti rozumí a pomocí rozvinutého vztahu školy a rodiny tak lépe chápe úlohu školy a proces vzdělávání. Pokud jsou kontakty se školou těsnější, může rodič získat učitele jako partnera pro odborné konzultace týkající se dítěte. K efektivnějšímu fungování školy mohou rodiče přispět svými zdroji, a to jak profesními, lidskými tak i finančními. Účast rodičů v orgánech školy, které vedou schvalovací proces přispívá k efektivnějším a transparentnějším rozhodnutím. Při intenzivním rozvíjení vztahů mezi školou a rodiči se vytváří prostor pro podporu společenského statusu učitelského povolání [18].

Vztahy školy a rodiny zahrnují různé přístupy ze strany školy i ze strany rodičů. Tyto přístupy jsou velmi individuální a záleží na obou institucích. Rabušicová ve své knize uvádí čtyři základní modely vztahů mezi rodinami/rodiči a školami/učiteli, které v průběhu druhé poloviny 20. století vymezila Ravnová (2003). Jedná se o kompenzační model, konsenzuální model, participační model a model sdílené odpovědnosti. V 60. a 70. letech byl nejčastěji zastoupen kompenzační model, ve kterém byla hlavním úkolem školy kompenzace nedostatků

některých rodin kvůli tehdejší ideologii snažící se o rovnoprávnost ve vzdělávání. Konsenzuální model se začal utvářet v 70. a 80. letech. V této době začínaly být školy a rodiny brány jako sobě rovné, a tak se začalo hledat řešení, jak propojit školní vzdělávání s domácí výchovou. V 80. a 90. letech začínají být rodiče chápáni jako aktivní občané, kteří mají zájem o vzdělávání svých dětí a chtějí více rozhodovat. Současnost zastupuje model sdílené odpovědnosti, který má větší zájem a větší možnost rozhodování než model předchozí [19].

5.2 Prostředky spolupráce školy a rodiny

Třídní schůzka

Třídní schůzka je událost, při které se v prostorách školy setkává třídní učitel s rodiči nebo zákonnými zástupci svých žáků, případně i s žáky. Učitel probírá v kolektivu nebo osobně prospěch, chování žáka nebo žáků, které se váže k určitému období, dále pak řeší záležitosti školy. Učitel podává návrhy rodičům na další postup pro zlepšení výsledků a chování. Třídní schůzka se koná v předem naplánovaném termínu jednou nebo dvakrát za pololetí školního roku [20].

Podle Čapka je třídní schůzka pravděpodobně nejdůležitější interakcí mezi školou a rodiči. Uvádí, že je to také jedna z mála možností, jak ukázat kvalitu práce učitele. Třídní schůzky jsou brány jako výkladní skříně školy. Zahrnuje to i prostředí školy a třídy, vybavení, pořádek, čistota a připravenost na tuto událost. Třídní schůzky slouží k utváření školního společenství a když jsou kvalitně řízené, tak zlepšují i školní klima. Při této události by mělo docházet k participaci rodičů na životě třídy a školy. To se děje například pomocí spolurozhodování [21].

Konzultační schůzka

Část učitelů a rodičů má raději tento druh komunikace než třídní schůzku. Učitel se při ní může cítit ve výhodě, jelikož nemá před sebou celou skupinu rodičů nýbrž jednoho. Nevýhoda je to, že tento druh setkání netvoří potřebné vztahy mezi rodiči navzájem a nepříspěvá ani k utváření školního společenství a pocitu sounáležitosti. Většina rodičů dává také raději přednost konzultačním schůzkám, ale není to důvod, aby se třídní schůzky již nekonaly. Pokud rodičům nepřipadají třídní schůzky smysluplné, tak je chyba v jejich špatné realizaci [21].

Čapek ve svém díle shledává, že konzultační schůzky mají velký význam, jestliže je na ně učitel dobře připraven, pomáhají k rozvoji žáka nebo jsou vyžádány rodiči. Nemají by být náhradou třídních schůzek, ale mohou být pouze doplňkem komunikace učitele se zákonným zástupcem. Rozhovor učitele s rodičem by měl být vedený odpovídajícím způsobem a neměl by se konat v prostředí, které je nevýhodné pro rodiče. Rodič by na schůzku neměl čekat, protože je očekáván v předem domluveném termínu. Podle potřeby sebou může vzít rodič i dítě [21].

Žákovská kniha

Žákovská kniha v papírové podobě slouží už po mnoho let k písemné komunikaci mezi učitelem a rodičem. V odborné literatuře se nikde neobjevuje definice klasické papírové žákovské knihy. Definici toho pojmu jsem našla pouze na Wikipedii [22] a v jedné bakalářské práci [23]. Oba zdroje uvádějí podobné informace, avšak Wikipedie podává komplexnější vysvětlení.

Wikipedie sice není považována za důvěryhodný zdroj, ale v tomto případě si myslím, že je její definice správná. *„Žákovská knížka (hovorově poněkud expresivně žákajda, zkratka ŽK) je dokument, určený zejména pro průběžné zaznamenávání školních výsledků. Je prostředkem k předávání informací mezi školou a rodiči. Najdeme v ní údaje o prospěchu a chování žáků, informace o důležitých školních, resp. třídních akcích a další pro školu a rodiče důležité záznamy. Slouží rovněž k omlouvání nepřítomnosti žáků. Může obsahovat též výňatky ze školního řádu, telefonní čísla a jiné informace týkající se školy. Okolnosti používání žákovské knížky bývají upraveny ve školním řádu.“* [22]

5.3 Spolupráce v době distanční výuky

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy vydalo metodické doporučení pro vzdělávání distanční způsobem, protože mimořádné období způsobené COVID-19 potvrdilo, jak je spolupráce učitelů a rodičů nezletilých žáků důležitá a jak tato spolupráce může mít vliv na úspěšné vzdělávání [24].

Školy by měly nastavit optimální podobu vzdělávání ve spolupráci s rodiči a měly by také zohlednit to, že v jedné rodině může být vícero dětí účastnících se distančního způsobu vyučování, které navštěvují různé ročníky nebo školy. Mohou také mít omezený počet digitální techniky a zohlednit i to, že sami rodiče

třeba také pracují z domova a je potřeba vše sladit. Povinností školy je zprostředkovat vzdělání žáků, tato povinnost by neměla být přenášena na rodiče, ale na druhou stranu rodiče mají své dítě podporovat, aby mu byla umožněna možnost vzdělávání [24].

Pro spolupráci mezi školou a rodiči je vhodné zvolit jednotnou komunikační platformu. Pro rodiče není vhodné, aby museli sledovat různé komunikační kanály. Pokud škola vybere jeden informační kanál, měla by zjistit, jestli k němu mají všichni rodiče přístup [24].

Je potřeba, aby škola rodičům zasílala informace koncentrovaně, v pravidelných intervalech a s dostatečným předstihem. Zprávy by neměly být příliš obsáhlé, protože se v nich pak ztrácí podstatné údaje. Podobně je tomu tak i u zahlcení krátkými zprávami s vysokou četností v průběhu dne i noci od různých autorů. Informace by se měly sdružovat tematicky i časově [24].

6 Školní informační systémy

S rozvojem informačních a komunikačních technologií přicházejí významné výhody ve většině oblastí lidského života, kam patří i oblast vzdělávání. Kvůli důležitosti a rostoucímu vlivu informačních a komunikačních technologií vzrůstají nároky na kvalitní poskytování těchto služeb, a to nejen uvnitř školních institucí, ale i mezi zákazníky jimiž jsou žáci, studenti, rodiče, partneři nebo zřizovatelé [25].

Dostál se své práci definuje školní informační systémy takto: „*V souvislosti s informačními systémy aplikovanými v oblasti vzdělávání je v české terminologii využíván pojem „školní informační systémy“. Tyto systémy umožňují výrazně zefektivnit fungování celé vzdělávací instituce. Dnes se již převážně nejedná o izolované aplikace, ale o robustní a komplexní systémy, které jsou navzájem kompatibilní. Jeden systém tak může současně zahrnovat evidenci žáků (tzv. školní matrika) a zaměstnanců, evidenci klasifikace, tisk vysvědčení a třídních výkazů, grafické zpracování prospěchu, přípravu úvazků, sestavení rozvrhu hodin, plánování akcí školy, suplování, inventarizaci majetku, rozpočet školy, evidenci knih v knihovně a jejich půjčování, tvorbu tematických plánů atd.*“ [25]

Pořizovací cena je pouze část nákladů, které se musí pro fungování systému vynaložit. Pro bezproblémové využívání se do nákladů zahrnuje administrace, údržba, opravy, školení, podpora uživatelů, aktualizace a podobně. Při výběru systému by cena neměla být kritériem ke koupi. Brdička se na základě diskuzí s učiteli a řediteli škol pokusil sestavit přehled nejdůležitějších kritérií pro výběr vhodného školního informačního systému [26].

Jeho seznam se skládá z těchto kritérií:

- Rozšířenost
- Zázemí a renomé výrobce
- Podpora uživatelů
- Možnost vyzkoušení
- Známý kolega, který nabízený systém používá
- Komplexnost
- Rozšiřitelnost
- Možnost exportu a importu dat

- Přístup k datům přes internet
- Aktualizace
- Cena [26].

České školy mají na výběr z mnoha školních informačních systémů. Několik známějších systémů bude popsáno v následujících podkapitolách.

6.1 Bakaláři

Systém Bakaláři se na svých stránkách prezentuje jako nejrozšířenější v České republice s tím, že ho využívá přes 60 % škol. Školám pomáhá zvládat každodenní administrativu i komunikaci mezi školou a rodinou již 30 let. Uvádí zde také, že všechna technická řešení vytváří školám na míru, zahrnuje to provoz školní sítě, cloudové nebo hybridní řešení. Obsahuje veškeré moduly nejen pro správu školy, ale i modul evidence žáků a zaměstnanců nebo i školní matriku. Pro komunikaci mezi školou a rodiči je zde internetová žákovská knížka. Pro usnadnění práce zaměstnanců školy obsahuje systém generátor rozvrhu, který je plně interaktivní, pracuje rychle a efektivně. Nemůže zde chybět ani elektronická třídní kniha nebo tematické plány [27].

Evidence žáků a zaměstnanců, školní matrika

Slouží k uchování důležitých dat o žácích a zaměstnancích ve formátu, který splňuje požadavky MŠMT na vedení školní matriky. Obsahem je průběžná a pololetní klasifikace, z kterých lze vytvářet grafy nebo průměry. Můžeme zde tisknout vysvědčení nebo pedagogickou dokumentaci jako je například katalogový list žáka. Tento modul zahrnuje také Knihovnu, která umí vyhledávat a propojovat žáky nebo zaměstnance s jimi zapůjčenými knihami. Další součástí je Inventarizace, která slouží k evidenci majetku pomocí čárových kódů [27].

Elektronická žákovská knížka

Umožňuje přístup rodičům k informacím o klasifikaci a docházce žáků, osobní rozvrh žáka a změny v něm, akce školy, domácí úkoly a podobně. Zprostředkovává komunikaci mezi vedením školy, učiteli, žáky a rodiči. Zahrnuje to omlouvání žáků, zasílání hromadných pozvánek, předání výukových materiálů, tvoření anket a jiné [27].

Rozvrh hodin

Tento modul pomáhá rozvrhářům školy vytvářet snadněji rozvrhy. Hlídá kolize, hledá možné výměny a přesuny hodin při současném pohledu na více rozvrhů. Je zde zahrnuto i Suplování, kdy program vyhledává vhodné učitele pro zástup. Mohou se zde spojovat, rušit, měnit nebo přesouvat hodiny. Program také pomáhá při rozpisu maturit [27].

Třídní kniha

Elektronická třídní kniha funguje obdobně jako klasická třídní kniha v papírové formě. Slouží k zápisu jednotlivých hodin, nepřítomnosti žáků ve škole, omlouvání absencí a je zde možnost tisku v podobě původní třídní knihy. V případě, že škola nemá Rozvrh hodin, tak v třídní knize nemohou být předepsané vyučovací hodiny, protože by se pak absence zapisovala do prázdného rozvrhu. Použití Třídní knihy bez Rozvrhu možné je, ale nedoporučuje se to. Tento modul obsahuje i Tematické plány, které tvoření plánů usnadňují [27].

Přijímací zkoušky

Pomocí tohoto modulu se pořádají i přijímací zkoušky. Evidují se zde uchazeči a lze zadat libovolná kritéria pro přijetí. Tisknou se zde pozvánky, výsledkové listiny, rozhodnutí o přijetí a nepřijetí [27].

Doplňky

Mezi doplňky patří Evidence úrazů, která se propojuje s modulem Evidence žáků. Dále pak Evidence hospitací, Cestovní příkazy, Přijímací zkoušky, Pokladna, Evidence skladu, Pracovní dohody, Zápočet praxe a Spisovou službu [27].

6.2 Škola OnLine

Škola OnLine se na svých webových stránkách označuje za nejrozšířenější webový školní informační systém. Tento systém funguje na bázi webové aplikace. Přístup je možný 24 hodin denně prostřednictvím internetu v běžném prohlížeči bez jakékoli instalace. Je hostovaný na vlastních zařízeních, škola tak nemusí pořizovat server, nestará se o jeho provoz ani správu. Na svých stránkách se také zmiňuje, že poskytuje nejvyšší úroveň zabezpečení podobně jako systémy v bankách, a tak jsou data daleko lépe chráněna než na školním serveru. Škola OnLine

umožňuje práci v anglickém i německém jazyce, což přináší výhodu pro studenty a lektory ze zahraničí [28].

Školní matrika a evidence osob

V elektronické podobě eviduje údaje žáků, učitelů, rodičů a vychovatelů pro vedení školní matriky. Data lze převést do papírové podoby [28].

Elektronická žákovská kniha

Modul spravuje hodnocení žáků, které se může zadávat pomocí známek, slovního hodnocení, bodů nebo procent. Z celkového hodnocení pak lze vytvořit průměr. Je zde také prostor pro zadávání třídních nebo ředitelských důtek [28].

Rozvrh, suplování a školní akce

Dokonalý přehled o organizaci výuky mají vždy všichni uživatelé. Po přihlášení do systému se žáků, rodičům i učitelům ukáže rozvrh s případnými změnami, které jsou vyvolány suplováním nebo školními akcemi. Rozvrhář má zde nástroje pro kontrolu duplicity v rozvrhu i v suplování. Mohou se zde plánovat školní výlety, exkurze, porady a další události zasahující do rozvrhu [28].

Elektronická třídní kniha

Slouží k průběžnému vyhodnocování absence žáků v každém předmětu. Dále také sleduje hospitace, kázeň nebo neodevzdané omluvenky [28].

Komunikace

Umožnění zasílání informací prostřednictvím SMS zpráv, e-mailem nebo interními zprávami v systému. Lze i elektronicky omlouvat absence [28].

Tiskové sestavy

Ze systému lze vytisknout vysvědčení, seznamy žáků, přehledy docházky, hodnocení, přihlášky na střední školu, záznam o úrazu, přehledy majetku, knihovní fond a další. Systém nabízí více jak 300 předpřipravených šablon, ale pokud chce někdo něco specifické, tak si každou sestavu může upravit podle sebe [28].

Výukové zdroje a testy

Aplikace Škola OnLine nabízí možnost vytvoření osobního skladu výukových materiálů. Materiály pak mohou učitelé využít ve svých hodinách nebo je zpřístupnit žákům. Je zde také možnost vytváření různých testů, které mohou být automaticky opraveny [28].

Evidence úrazů

Slouží k snadnému odesílání záznamů o úrazech České školní inspekci [28].

Domácí úkoly

Tento modul umožňuje elektronicky zadávat, ale i odevzdávat domácí úkoly [28].

Školní družina a klub

Na rozdíl od konkurence má Škola OnLine možnost vedení přehledu výchovně vzdělávací práce v družině a klubu v elektronické podobě [28].

Knihovna

Slouží pro evidenci knih [28].

Inventář

Pomocí inventáře je pořádek v tom, kde se nacházejí různé kusy nábytku [28].

Zápis do prvního ročníku ZŠ

Obsahuje ucelenou agendu pro řešení přijímání dětí do prvních tříd ZŠ podle správního řádu. Rodiče zde mohou podávat přihlášky. Obsahem jsou také údaje o dítěti, ze kterých se může tisknout i rozhodnutí o přijetí nebo odkladu [28].

Výkazy

Tento modul pomáhá se školní administrativou, počítá statistické výkazy, které se pak předávají dále [28].

Učební a tematické plány

Pomáhají při zápisu do třídní knihy. Jednotlivá témata se nabízejí automaticky a učitel je pak může akorát vybrat a nemusí nic zbytečně vypisovat [28].

Sebehodnocení pro žáky

Určeno školám, které chtějí, aby se do hodnocení zapojily i děti. Žáci vyplňují formuláře, učitelé se k tomu mohou pak vyjádřit a dát dětem zpětnou vazbu [28].

Zápisy na školní akce

Modul přináší možnost evidovat školní akce jako jsou kroužky, Vánoční dílny, škola v přírodě a podobně. Žáci nebo rodiče se mohou elektronicky přihlašovat [28].

GDPR

Modul dává možnost definovat na straně školy GDPR souhlasy se zpracováním osobních údajů [28].

6.3 Edookit

Edookit je školní informační systém, jehož tvůrci věří, že spojení administrativy a výukových funkcí přinese školám mnoho doposud nevídaných možností. Snaží se o podporu moderních trendů ve školství, individualizaci výuky, e-learning a také o zapojení rodičů do výuky. Nabízí zákaznickou podporu a tvůrci Edookitu spolupracují se školami na dalším vývoji systému. Podle Edookitu je jeho výhoda hlavně ve snadném používání pro učitele, žáky i rodiče. Systém Edookit je přehledný a dostupný z počítače, mobilu či tabletu. Tím se plní i počáteční cíl Edookitu – propojit více školu a rodinu. Systém je plně cloudový a na svých stránkách se zmiňuje, že má nejmodernější infrastrukturu. Jejich datová centra se nacházejí na dvou místech v EU. Systém Edookit mohou využívat mateřské, základní, střední odborné školy, gymnázia a vyšší odborné školy. Systém využívají i zahraniční školy na Slovensku, Ukrajině, Bulharsku nebo Německu. Všem školám je nabízena multijazyková verze, kde si každý uživatel může vybrat svůj jazyk, například maminka může používat Edookit v češtině a tatínek třeba ve vietnamštině [29].

Elektronická třídní kniha

Nabízí učitelům soubor nástrojů pro zjednodušení výuky a administrativy [29].

Elektronická žákovská kniha

Slouží jako přehled pro rodiče, aby vždy věděli o školních aktivitách svých dětí, mohli komunikovat s učiteli nebo i s dalšími rodiči. Studenti zde mají veškeré podklady pro přípravu do školy. Prostřednictvím tohoto modulu jsou všichni včas informováni, mohou zde diskutovat nebo sdílet své nápady [29].

Online matrika

Ulehčuje práci s daty pro Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. Je zde možnost úpravy dat v tabulce a vždy se rychle najdou údaje o každém zaměstnanci, studentovi nebo rodiči. Tato snadná správa seznamů usnadní práci třeba při přijímacím řízením [29].

Administrativa školy

Obsahuje správu osobních údajů, evidenci GDPR souhlasů a vedení školy může vždy přehledně a jednoduše spravovat celou databázi [29].

Tvorba rozvrhu

Rozvrh se tvoří lístečkovou metodou. Jde o vytvoření barevných karet, které se myší přetahují do rozvrhu. Karty se mohou přesouvat, spojovat nebo rozdělovat. Pokud nastane problém, lze jej snadno vyřešit [29].

Spolupráce

Pro komunikaci, sdílení a spolupráci mezi kolegy, studenty i rodiči je zde stream. Jedná se o školní interní sociální síť, která funguje jako taková digitální nástěnka třídy, která je zabezpečená a přístup mají pouze oprávněné osoby [29].

Tiskové výstupy

Slouží k vytištění seznamu žáků, třídní knihy, výpisu z žákovské knihy, katalogového listu, vysvědčení, výučnímu listu, osvědčení o absolutoriu, potvrzení o studiu a mnoho dalšího [29].

7 Kvalitativní výzkum

Jako metoda výzkumného šetření byl v této bakalářské práci zvolen kvalitativní výzkum za využití polostrukturovaného hloubkového rozhovoru.

Výzkumy se dělí na dva typy: kvalitativní a kvantitativní. Ferjenčík je ve své knize definuje takto: *„Kvalitativní výzkum je ve své povaze orientovaný holisticky: Člověk, skupina, jejich produkty, či nějaká událost jsou zkoumány podle možností v celé své šíři a všech možných rozměrech. Navíc je aspirací pochopit všechny tyto rozměry integrovaně – v jejich vzájemných návaznostech a souvislostech. Kvantitativní výzkum je naopak reduktivním zkoumáním. Výzkumník stojící před mnoho rozměrností objektu zkoumání si uvědomuje nemožnost zachytit ji přesně ve všech jejích podobách. Vybírá proto jen některé z nich a ty potom pečlivě studuje. Jeho zjištění mohou být přesnější, ale často jim chybí kontext.“* [30]. Podle těchto popisů jsou jasné hlavní rozdíly. S vedoucím práce jsme se rozhodli, že pro tento výzkum bude vhodnější kvalitativní metoda, která výzkumný problém zkoumá více do hloubky se všemi možnými souvislostmi na početně menším výzkumném vzorku.

Jedna definice byla již zmíněna a nyní budou popsány i další. Popis kvalitativního výzkumu se může podle jednotlivých autorů různit, avšak jádro zůstává stejné. Pro lepší pochopení metody zkoumání jsou zde vypsány tedy i jiné možné definice.

Podle Hendla využívá kvalitativní výzkum induktivní formy rozhovorů a kvalitativní pozorování. Tento typ výzkumu má za cíl zjistit zvláštnosti v jednotlivých případech, vygenerovat hypotézu a rozvinout teorii o jevech světa. Výzkum má tvárný charakter, jeho plán se může v průběhu měnit, rozvíjet a přizpůsobovat okolnostem a získaným výsledkům [31].

Na webových stránkách centra pro výzkum veřejného mínění charakterizují kvalitativní výzkum takto: *„Kvalitativní výzkum představuje jiný způsob poznání sociální reality, než nabízí přístupy založené na dotazníku s předem připravenými otázkami. Poskytuje široký přehled o vybraném problému a hlubší vhled do reálného světa lidí. Základním rysem zde je dát průchod myšlenkám respondenta a sledovat jeho vlastní strukturaci problému. Kvalitativní výzkum proto vyniká možnostmi pochopení významu, který lidé přiřkládají věcem, vztahům, motivacím atd. Kvalitativní výzkum může být realizován zcela samostatně, nebo v návaznosti na kvantitativní výzkum k prohloubení jeho poznatků.“* [32]

Švaříček a Šed'ová ve své publikaci uvádějí, že je velká rozrůzněnost v definování kvalitativního přístupu. „*Prakticky každá definice zdůrazňuje jiný znak kvalitativního výzkumu jako zásadní odlišující aspekt.*“ Podle nich existují definice, které stojí na metodě sběru dat, na aplikované metodě usuzování, na typu dat a na způsobu analýzy [33].

7.1 Výhody a nevýhody kvalitativního výzkumu

Nedostatky, které jsou kvantitativními výzkumníky kritizovány, se v mnoha případech řadí právě jako plusy kvalitativního výzkumu [31].

Výhody

Velikou výhodou oproti kvantitativnímu výzkumu je, že zde dochází k získání detailního popisu. Provádí se zde podrobné porovnání případů, sleduje se jejich vývoj, zkoumají se příslušné procesy a opatrně se zohledňuje působení kontextu, lokální situace a podmínky. Pomocí kvalitativního zkoumání lze odhalit, proč se daný fenomén objevil [31].

Hendl vypisuje výhody do těchto bodů:

- „*Získává podrobný popis a vhled při zkoumání jedince, skupiny, události, fenoménu.*“
- „*Zkoumá fenomén v přirozeném prostředí.*“
- „*Umožňuje studovat procesy.*“
- „*Dobře reaguje na místní situace a podmínky.*“
- „*Hledá lokální příčinné souvislosti.*“
- „*Pomáhá při počáteční exploraci problému.*“ [31]

Nevýhody

To, co se kvalitativnímu výzkumu vytýká, jsou výsledky, které tvoří sbírku subjektivních dojmů. Je zde i omezený počet účastníků výzkumu, kteří jsou z jednoho místa, a tak vznikají potíže se zobecňováním¹ výsledků. Občas se může vytknout i neprůhlednost, malá transparentnost. Někdy se totiž stane, že z výzkumné zprávy není jasné, jak byl vybrán výzkumný vzorek a občas nejde rozpoznat, jak byla provedena analýza získaných dat [31].

¹ „Zobecnitelnost v kvantitativním výzkumu zajišťuje náhodný výběr. Tato procedura se však v kvalitativním výzkumu vůbec nepoužívá.“ [31].

Hendl do několika bodů vypsál i nevýhody:

- „Získaná znalost nemusí být zobecnitelná na populaci a do jiného prostředí.“
- „Je těžké provádět kvantitativní predikce.“
- „Je obtížnější testovat hypotézy a teorie.“
- „Analýza dat i jejich sběr jsou často časově náročné etapy.“
- „Výsledky jsou snadněji ovlivněny výzkumníkem a jeho osobními preferencemi.“ [31]

7.2 Hlubkový rozhovor

Hlubkový rozhovor je v kvalitativním výzkumu nejčastěji využívanou metodou sběru dat. Lze ho „...definovat jako nestandardizované dotazování jednoho účastníka výzkumu zpravidla jedním badatelem za pomoci několika otevřených otázek.“ Otevřené otázky pomáhají badateli lépe porozumět pohledu jiných lidí. V dotazníkovém šetření by se omezoval pouze na vypsáných položkách. Způsob, jakým probíhá hlubkový rozhovor, umožňuje získat výpovědi v jejich přirozenosti. Přirozenost je tak jedním ze základních principů kvalitativního výzkumu [33].

Existují dva typy hlubkových rozhovorů – polostrukturovaný a nestrukturovaný. V mé práci jsem využila polostrukturovaný typ, který je založen na předem připravených tématech a otázkách. Nestrukturovaný typ se nazývá také jako narativní rozhovor a ten může být založený pouze na jedné předem připravené otázce, poté se výzkumník doptává na základě získaných informací [33].

7.3 Analýza dat

Získaná data jsou většinou v textové podobě a obsahem jsou přepisy rozhovorů, záznamy z pozorování, dokumenty a podobně. Nestrukturovaný materiál je potřeba nějak zorganizovat, následně analyzovat a interpretovat. Pro analýzu dat, která obsahovala přepsané rozhovory, jsem si ve své práci vybrala techniku vyložení karet a techniku kontrastování [33].

Technika vyložení karet

Při této technice si badatel rozčlení svá data podle kódů a utvoří tak kategorie. Tyto kategorie uspořádá do obrazce či linky podle souvislostí a na základě toho vytvoří text, který převypravuje jednotlivé kategorie. Není nutností, aby v ko-

nečné analýze byly uvedeny všechny kategorie. Je pouze na badateli, které kategorie vybere, měli by se ale vztahovat k výzkumné otázce a všechny zahrnuté kategorie spolu musí být spjaté. Názvy kategorií jsou pak i názvy jednotlivých kapitol v textu určeném pro publikaci [33].

Technika kontrastování

Postup u techniky kontrastování je takový, že badatel musí najít dva nejvíce odlišné případy. Následuje identifikace bodů, kde dochází k odlišnostem. Na konci porovnání získáme dvě navzájem protikladné vlastnosti na jedné škále. Na tuto škálu mezi krajními body následně umístíme ostatní příklady [33].

8 Způsob řešení

8.1 Tvorba otázek

Tato část se zabývá postupem tvoření otázek do rozhovorů. Prvním krokem bylo nashromáždění co nejvíce informací o distanční výuce, jak probíhá a jaká je její problematika. I přesto, že distanční výuka probíhá na základních školách již rok, je stále aktuálním tématem. Dosud není vydána žádná publikace, která by se tímto tématem zabývala a mohla bych jí využít ve své práci. Proto jsem zvolila postup zjišťování informací prostřednictvím komunikace s lidmi ze svého okolí, kteří mají s distanční výukou zkušenosti. Touto formou jsem získala mnoho podnětů pro další hledání na internetu.

Tvořila jsem otázky pro dva různé polostrukturované rozhovory – pro pedagogy a pro rodiče. Otázek pro učitele je podstatně více, a to celkem dvacet čtyři s deseti podotázkami. Pro rodiče je otázek patnáct s osmi podotázkami. Záměrně jsou krátké, aby rodiče dlouhý rozhovor neodradil. Otázky jsou uspořádány, tak aby na sebe tematicky navazovaly a byla tak zajištěna plynulost.

Před začátkem výzkumu jsem otázky konzultovala a případně upravila s vedoucím mé práce, který mi pomohl s finální verzí. Po prvním rozhovoru s učitelem došlo ještě k doplnění jedné otázky, která se týkala třídní schůzky.

8.2 Přehled výzkumných otázek

Otázky pro rozhovor s učiteli

1. Jaký byl váš obecný vztah k počítačům v době před COVID-19 a jaký je nyní?
2. Kolik let pracujete ve školství?
3. Jaké předměty ve škole učíte?
4. Jaké prostředky jste využíval/a ke komunikaci se žáky a rodiči před COVID-19?
5. Jaké komunikační prostředky využíváte nyní?
6. Jaký komunikační systém používáte v distanční výuce?
 - Výhody a nevýhody?
 - Jak se v něm orientujete? Měli jste nějaké školení?

- Jaké funkce v tomto systému využíváte a jak často? Používáte je s jistotou?
7. Používají všichni vaši kolegové stejný komunikační systém?
 - Pokud ne, který další komunikační systém používají?
 8. Máte dostatečné technické vybavení pro online výuku?
 - Pokud ne, snažíte se spolu se školou tento problém vyřešit?
 9. Kolik času denně strávíte komunikací se žáky?
 10. Máte nějaké neformální konzultační hodiny?
 11. V čem nejčastěji spočívá vaše komunikace?
 12. Řešíte se žáky nějaké technické problémy?
 13. Znáte případ, kdy žák nemá dostatečné prostředky pro online výuku?
 - Pokud ano, jak tuto situaci řešíte?
 14. Podporujete kontakty mezi dětmi? (Např.: Zadáváním společných úkolů.)
 15. Komunikujete více s mladšími nebo staršími žáky?
 16. Ověřujete si, zda žáci správně porozuměli vašim požadavkům?
 17. Jak často a jak dlouho komunikujete s rodiči?
 18. Používáte s nimi jiné komunikační prostředky než s dětmi?
 - Pokud ano, tak jaké?
 19. O čem nejčastěji komunikujete?
 20. Jakou formou pořádáte třídní schůzky?
 - Jaké je účast oproti dřívější době?
 - Jaká je oproti dřívější době aktivita rodičů?
 21. Žádáte rodiče a děti o zpětnou vazbu? (Zda jsou spokojeni s komunikací ze strany školy a výukou.)
 22. Vytvořil/a jste si nějaké pravidla při online komunikaci? (Např.: Jak často psát e-maily nebo do jaké doby odpovídat.)
 23. Víte o nějakých dalších překážkách, které Vám brání při komunikaci?
 - Pokud ano, jaké to jsou?
 24. Až COVID-19 skončí, který typ komunikace budete preferovat?

Otázky pro rozhovor s rodiči

1. Do jakého ročníku chodí Vaše dítě?
2. Máte ještě nějaké další děti, které se také účastní distanční výuky?
 - Pokud ano, jaký ročník navštěvují?
 - Máte doma dostatek komunikačních prostředků pro všechny?
 - Komunikujete více s učiteli mladšího nebo staršího dítěte?
 - Liší se způsoby komunikace?
3. Jakou formou komunikujete se školou a učiteli v době COVID-19?
4. Kolem kterého tématu probíhá vaše komunikace nejčastěji?
5. Liší se tento způsob komunikace od doby před COVID-19?
 - Pokud ano, tak čím se liší?
6. Jak často a jak dlouho probíhá komunikace s učiteli v distanční výuce?
7. Komunikujete v období COVID-19 s učiteli více než dříve?
8. Komunikujete spolu i o víkendech nebo pouze v pracovních dnech?
9. Reagují učitelé dostatečně rychle?
10. V jakém časovém intervalu reagujete vy?
11. Dostáváte od školy informace uceleně v pravidelných intervalech s dostatečným předstihem?
12. Zasílá Vám škola informace během nějaké určité doby nebo je posílá kdykoliv, ať už je den či noc?
13. Žádají Vás učitelé nebo škola o zpětnou vazbu? (Zda jste spokojeni s komunikací ze strany školy, jestli je dostatečná a srozumitelná.)
14. Museli jste obstarat nějaké nové komunikační prostředky, které jsou nezbytné pro distanční výuku?
 - Pokud ano, jaké to byly?
15. Jsou nějaké překážky, které Vám a Vašemu dítěti brání v komunikaci se školou a učiteli?
 - Pokud ano, mohli byste je vysvětlit?
 - Snažíte se tento problém společně se školou vyřešit?

8.3 Účastníci výzkumu

Výzkumu se účastnili učitelé a rodiče. Téměř všechny účastníky výzkumu z řad učitelů jsem získala prostřednictvím osobní známosti a přes kontakty svých známých. Oslovena byla pouze jedna pro mě neznámá škola. Všichni dotazovaní byli velmi ochotní a vstřícní. Při výběru učitelů jsem se snažila najít učitele s různou délkou praxe v oboru.

Účastníky výzkumu z řad rodičů mi zprostředkovali především dotázaní učitelé. V rámci rozhovoru jsem požádala, zda by mohli oslovit některé rodiče, kteří by se zapojili do výzkumu. Požádala jsem také o předání informace, že rozhovor slouží pro výzkum do bakalářské práce, která může pomoci studentům naší fakulty k lepšímu pochopení tohoto tématu. Další důležitou informací pro rodiče bylo to, že rozhovor je krátký, anonymní a nemá žádnou spojitost se školou, kterou navštěvuje jejich dítě. Tato forma oslovení rodičů byla efektivní, jelikož jsem od každého učitele dostala kontakty. Všechny rodiče, na které jsem dostala kontakt, jsem oslovila.

Do výzkumu se zapojilo celkem pět učitelů a osm rodičů ze čtyř základních škol v Jihočeském kraji. Setkala jsem se pouze s jedním odmítnutím z řad rodičů.

8.4 Průběh výzkumu

Pro oslovení účastníků výzkumu jsem využila několik způsobů. S učiteli jsem komunikovala především prostřednictvím e-mailu, kde jsem představila téma bakalářské práce a požádala o účast ve výzkumu. Následně jsme společně naplánovali rozhovor. Čas a způsob setkání byl zcela přizpůsoben možnostem učitelů. Rodiče jsem kontaktovala prostřednictvím telefonu, pokud jsem dostala telefonní číslo, v opačném případě jsem využila Facebook, kde jsem zaslala soukromou zprávu.

Veškeré rozhovory probíhaly online, osobní setkání bohužel nebylo možné z důvodu momentálních omezení v souvislosti s COVID-19. Se všemi učiteli jsem komunikovala přes videohovor. Ve třech případech jsme se sešli v Teams, další dva videohovory proběhly na Skype a na Facebook Messenger. S rodiči jsem využila telefonní hovory a videohovory na WhatsApp.

Dotazovaným jsem se vždy na začátku rozhovoru představila, ujistila je o anonymitě a požádala jsem o souhlas s nahráváním rozhovoru. Zvukové nahrávky

byly zaznamenávány na mobilní telefon nebo tablet. Jednotlivé rozhovory s učiteli trvaly okolo 30 minut, s rodiči byly hotové do 10 minut. Nahrávky jsou po sečtení dlouhé 208 minut, jejich přepisování zabralo asi 1300 minut. Po přepsání všech rozhovorů následovala analýza získaných informací, která je popsána v následujících kapitolách.

8.5 Charakteristika účastníků výzkumu (učitelů)

Úvodní část rozhovoru sloužila k charakteristice účastníků, aby si čtenář této bakalářské práce mohl představit výzkumný vzorek učitelů.

Většina dotazovaných pedagogů se shodla na tom, že počítače jsou v jejich práci nutností a fungují na nich jako běžní uživatelé. Téměř všichni učitelé se domnívají, že se jejich znalosti v oblasti počítačů prohloubily. V tomto duchu se vyjádřil například učitel B: „*To, co člověk v té práci potřeboval do té doby, tak bych řekla, že na té běžné uživatelský úrovni. Ted' si myslím, že všeobecně a já ted' nebudu mluvit jen sama za sebe, tak bych řekla, že ta úroveň učitelů vůči IT jako určitě narostla, ale nedokážu odhadnout o kolik %. Všeobecně, jak vidím ty svoje kolegy, tak se to posunulo minimálně o level výš.*“ Pouze jeden dotazovaný si myslí, že jeho vztah k počítači se nijak nezměnil, protože už před COVID-19 toho uměl na počítači dost.

V tabulce je představen profil dotazovaných učitelů.

	Praxe ve školství	Vyučované předměty	Pohlaví
Učitel A	22 let	český jazyk	Žena
Učitel B	13 let	matematika, tělesná výchova a domácnost	Žena
Učitel C	43 let	matematika	Muž
Učitel D	1 rok + praxe na vysoké škole	český jazyk, občanská výchova a anglický jazyk	Žena
Učitel E	31 let	anglický jazyk, německý jazyk a dějepis	Žena

Tabulka 1: Profil učitelů

Zkušenost dotazovaných s prací učitele je velmi rozmanitá. Učitel C učí poslední rok pouze matematiku v deváté třídě. Naproti tomu učitel D s prací ve školství právě začíná, vyučuje český jazyk v šesté a sedmé třídě, občanskou výchovu v šesté, osmé a deváté třídě a do toho dochází ještě na první stupeň vyučovat angličtinu pro první až třetí třídu. Tito dva učitelé tedy nemají třídnictví jako naopak učitelé A, B a E, kteří třídnictví mají a musí tak více komunikovat s rodiči. z řad učitelů se výzkumu zúčastnili čtyři ženy a jeden muž. Skupina rodičů byla zastoupena pouze ženami.

9 Výsledky

9.1 Výsledky vzešlé z rozhovorů s učiteli

9.1.1 Komunikační prostředky

Z hlediska změny ve využívání komunikačních prostředků mezi učiteli, žáky a rodinou se učitelé shodují, že systém Bakaláři sloužil jako hlavní komunikační kanál už před vypuknutím COVID-19. Mezi často využívané komunikační prostředky pro kontakt s rodiči patří telefon, e-mail a v jednom případě byl zmíněn dokonce i dopis. Převážná část učitelů používá v době distanční výuky stejné nástroje pro komunikaci jako v předešlém čase. Výpověď učitele E to potvrzuje: „*Ano, nic se nezměnilo. Bakaláři jsou takový ten hlavní komunikační zdroj a občas se domluvíme s rodiči, že si zavoláme.*“ Sbírkou nástrojů pro komunikaci pouze obohatili o systém Teams, kde probíhá výuka a komunikace se žáky, ale i setkání učitelů s rodiči.

Pouze v jednom případě došlo k odlišnosti. Na otázku, jaké komunikační prostředky pro kontakt s rodiči využíval učitel D před COVID-19, mi odpověděl: „*Žákovskou knížku, telefon a e-mail.*“ Následně jsem se zajímala, jak komunikuje v době COVID-19 a bylo mi odpovězeno: „*Primárně už pouze Teams, ale začínali jsme na e-mailech, telefonních číslech, WhatsAppu i Messengeru.*“ U tohoto případu došlo k největší změně, protože je zde zachycen přechod od klasické žakovské knížky k online technologiím.

9.1.2 Komunikační systém

V otázce komunikačního systému se všichni dotazovaní shodovali. Pro komunikaci se žáky v distanční výuce využívají systém Teams.

Dva učitelé vidí výhodu ve sdílení obrazovky, jiný učitel zase uvádí propojení se žáky, protože je může slyšet a vidět. V jiném případě je jako plus vyzdvihnuta přehlednost, jednoduchost, funkčnost, podpora mobilního telefonu a rozmanité funkce.

Všichni učitelé se v Teams nějakým způsobem orientují. Školení proběhlo ve všech pěti případech. Učitel A se zmínil, že školení bylo velmi špatné a ani jejich školní IT specialista nezná všechny možnosti systému Teams. Naproti tomu učitelé B a E mají možnost se na jejich IT specialistu s čímkoliv obrátit.

Nejčastěji využívanou funkcí je sdílení obrazovky. Díky tomuto sdílení mohou učitelé lépe prezentovat probíranou látku. Dokládá to výpověď učitele C: *„Když jde o sdílení obrazovky, tak pouštím prezentace, které doprovázím vlastním mluveným slovem.“* Mezi méně zmiňované funkce patří možnost stáhnutí prezenční listiny, tvoření kvízů a zadávání online testů.

Téměř ve všech případech používají kolegové dotazovaných učitelů stejný komunikační systém. Z jejich výpovědí vyplývá, že Teams využívá celá škola. To je zřejmé například z výpovědi učitele B: *„Určitě. To máme ve škole úplně jednotné.“* Výpověď se liší pouze v jednom případě, kdy se na jedné škole využívají pro distanční výuku i jiné komunikační systémy nebo platformy. Zde mi bylo učitelem a odpovězeno: *„Ne. Používají to všichni od páté nebo čtvrté třídy nahoru, kdy je každému dítěti v tom M365 v našem školním prostředí otevřena mailová adresa. Takže vím určitě, že třeba kolegyně ve třetí třídě vyučuje přes Zoom. Taky jsem slyšela o Skypu a Whatsapp.“*

9.1.3 Technické vybavení

Z výpovědí vyplývá, že vedení ve všech školách dokázalo učitelům zajistit dobré technické vybavení pro online výuku. Notebook zakoupený školou je u všech dotazovaných samozřejmostí. Někteří učitelé dostali notebook zcela nový. Část učitelů obdržela grafický tablet, který si velmi chválí. Učitel B to potvrzuje: *„Každý má vlastně od školy svůj notebook a kdo potřeboval, tak si vzal ten grafický tablet, který je super. Takže si myslím, že zabezpečení, to technický, je přímo nadstandardní.“* Za školní peníze si mohli někteří učitelé pořídit sluchátka, mikrofón nebo bezdrátovou myš.

Jedna škola svým učitelům nabízí i vysílací studio vhodné například pro učitele, kteří nemají zajištěné klidné domácí prostředí. Vyplývá to z rozhovoru s učitelem A: *„Máme zbudovaných asi čtyři nebo pět stanovišť, kde je prostě počítač s nastavenou kamerou, která je vedle. Je to prostě speciální technika nakoupená kvůli tomuhle.“*

9.1.4 Komunikace se žáky v době výuky

Čas, který učitelé denně stráví komunikací se žáky při výuce je různý. Odvíjí se od jejich úvazku a vyučovaných předmětů. Některé předměty přešly do pozadí, to potvrzuje učitel E: *„Je to různorodé, protože když má někdo tělocvik nebo výtvarky,*

tak těch hodin má míň.“ Oproti tomu předmětům jako matematika, český jazyk nebo anglický jazyk je věnováno času podstatně více.

Pro ověření, zda žáci porozuměli požadavkům učitele, se jich někteří učitelé přímo ptají, jestli vše chápou a ví co mají dělat. Dva učitelé se svěřili, ačkoliv se o porozumění velmi snaží, tak se ve třídě najde vždy nějaký žák, který neví, co má dělat.

9.1.5 Komunikace se žáky mimo výuku

Ve všech případech se mohou žáci se svými učiteli domluvit na individuálních konzultačních hodinách. Většina dotazovaných učitelů se žákům nabídla, že se na ně mohou kdykoli obrátit a učitel podle svých možností odpoví. Jeden z učitelů si stanovil časový limit do 18. hodiny, po tomto čase už nereaguje a nechává práci na druhý den. Další učitel má se svojí třídou Messenger skupinu, kde jsou všichni neustále ve spojení.

Učitelé a žáci spolu mimo výuku nejčastěji komunikují kvůli domácím úkolům. Jedná se o pomoc s řešením nebo o kontrolu. Učitel C navíc pomáhá dětem s přípravou na přijímací zkoušky na střední školy. Občas se musí řešit ale i kázeňské přestupky, vyplývá to z výpovědi učitele B: *„Řeším i to, že například ze čtyřkařů mám jedničkáře. Pak mi dcera řekla, že existuje aplikace Photomath a oni takhle podvádějí.“* Tuto situaci učitel B řešil tak, že žáky pozval k osobní schůzce ve škole, kde dostali k vypracování test. Výsledek byl u všech nedostatečný, následně se žáci přiznali k využívání aplikace Photomath².

U otázky, jestli více komunikují s mladšími nebo staršími žáky, učitelé většinou odpověděli, že komunikace je vyrovnaná.

9.1.6 Podpora kontaktů mezi dětmi

Pro podporu kontaktů mezi dětmi jsou ve většině případů zadávány skupinové úkoly. Někteří učitelé při synchronní výuce tvoří skupiny v Teams, kde jsou děti rozděleny do několika místností. Učitel A zde volí náhodné rozdělení, je to nejrychlejší a skupiny se neustále mění. Učitel B posiluje vztahy mezi dětmi vzájemnou pomocí, kdy komunikace mezi dětmi probíhá asynchronně: *„Třeba když někdo chybí, tak někomu řeknu, aby byl tak hodný, aby mu to ofotil a poslal mu to.“*

² Photomath je mobilní aplikace, která pomocí fotografie v mobilním telefonu vypočítá daný příklad a lze tedy bez vlastních vědomostí a snahy dojít ke správnému výsledku.

Nebo třeba když něco počítáme, tak když to někomu nejde, tak ten druhý mu pošle, jak to počítá.“

9.1.7 Problémy v komunikaci se žáky

Všichni učitelé, jež jsem oslovila, řeší neustále technické problémy. Někteří z nich tyto problémy řeší každý den a občas to zabere i polovinu vyučovací hodiny. Děti si stěžují na nefunkčnost mikrofону, kamery nebo na výpadek internetového připojení. Některé děti mají v místě bydliště často slabý signál internetového připojení. O těchto případech jsou učitelé informováni a omlouvají je. Respektují také výpadky při špatném počasí.

Další problém vzniká v rámci distanční výuky v tom, že je zde bohužel dán dětem prostor pro výmluvy či podvody. Dva učitelé z dotazovaných se přímo domnívají, že děti záměrně zneužívají možnost výmluvy na technické problémy. Učitel E řekl: *„Když je chci třeba zkoušet, tak jim záhadně odejde kamera.“* Učitelé se to snaží vyřešit s dětmi domluvou, případně s rodiči. Učitel B se zmiňuje: *„Člověk ví, že to dítě mu lže. Nijak mu to nemůže dokázat, ale vždycky těm dětem říkám, že jsou za to svoje vzdělání zodpovědní sami.“*

Více jak polovina dotazovaných učitelů se shoduje, že z počátku zavedení distanční výuky byly případy, kdy žák neměl pro tento typ vyučování dostatečné prostředky. V průběhu času byl tento problém odstraněn, buď ze strany rodičů nebo ze strany školy. Ve čtyřech případech škola umožnila zapůjčení tabletů nebo notebooků. Učitel E poznamenal: *„Když se třeba někdo vylouvá, že mu něco nefunguje, tak mu hned řekneme, ať si dojde do školy a tam je jistota, že mu to fungovat bude.“* Škola učitele D možnost zapůjčení nemá, a tak někteří žáci sledují výuku na mobilních telefonech.

9.1.8 Komunikace s rodiči

V otázce, jak často učitelé komunikují s rodiči, se odpovědi lišily. Dva učitelé, kteří nemají třídnictví uvedli, že s rodiči příliš často nekomunikují. Zmínili se, že na začátku distanční výuky byla komunikace častější. Učitel D odpověděl: *„Oproti začátkům distanční výuky, kdy rodiče chtěli komunikovat intenzivně, nyní komunikují s rodiči pouze v krajních případech, většinou pouze když se naskytne nějaký problém.“* Zbylí tři učitelé, kteří mají třídnictví, komunikují s rodiči více. Tito učitelé komunikují s rodiči kdykoli je potřeba. Potvrzuje to výpověď učitele E: *„Tak*

s rodiči podle potřeby. Nejvíc asi když jsem třídní, tak to pak komunikuji s rodiči mých žáků nejčastěji.“

Učitelé s rodiči nejčastěji diskutují o problémech, které se týkají kázně a známek. Dva učitelé zmínili i řešení organizačních záležitostí, jako je například chod školní jídelny nebo informace kolem střídavé výuky. Mezi další méně častá témata patří přijímací zkoušky a přihlášky na střední školy, problémy s připojením a omluvenky. Učitel B ještě dodal: *„Ono se vlastně nedá povídat o něčem jiném, protože když se chodilo do školy, tak jsme třeba probírali, co nás čeká za akce, co nás čeká za kulturu, exkurze, za výlet, popřípadě nějaká projektová činnost, ale teď jsme o to ochuzení.“*

Komunikace probíhá většinou prostřednictvím Bakalářů, kde učitelé komunikují i s dětmi. Mezi další často používané komunikační prostředky s rodiči patří telefon a e-mail.

Třídní schůzky se odehrávají v online prostředí. Většinou se učitelé s rodiči setkávají v systému Teams, v jednom případě probíhají schůzky na Whatsapp. Jaká je účast oproti dřívější době mi mohli sdělit pouze tři pedagogové, kteří vedou třídnictví. Odpovědi se různily. Jeden učitel říká, že účast je podobná, další si myslí, že se snížila. Naproti tomu učitel E vypovídá: *„Kupodivu se rodičů přihlásilo víc, než když by měli přijít do školy. Tak nevím, jestli byli zvědaví, jak to funguje.“*. Na další otázku, jestli se aktivita rodičů zvýšila, byla odpověď: *„Já bych řekla, že je to případ od případu. Jedna maminka ví vše od a po Z, učí se s dítětem všechno, jak má. No a pak je tu další maminka, která nereaguje, tak jsem jí volala a ona mi řekla, že na to nemá čas, aby furt koukala na Bakaláře.“*

9.1.9 Zpětná vazba

Pouze jeden z učitelů (Učitel A) v zájmu získání zpětné vazby vytvořil dva anonymní dotazníky, jeden pro děti a jeden pro rodiče. Dotazníky byly zaměřeny na to, jak jsou s distanční výukou spokojeni a obsahovaly podobné otázky, které jsem v rozhovorech kladla i já. Výsledky dotazníků poté učitel s rodiči společně prošel na třídní schůzce. Tímto si ověřil, že rodiče s jeho fungováním v distanční výuce jsou spokojeni, protože s nimi neustále komunikuje a přiznal se: *„Já je mám asi zhýčkaný, protože se na mě klidně obracejí i v deset v noci a v půl sedmé ráno a takový no. Na jednu stranu se jim člověk snaží vyhovět, na druhou ničí svoje soukromí.“* U tohoto učitele je vidět největší snaha o získání zpětné vazby. Jiný učitel

získává zpětnou vazbu prostřednictvím systému Bakaláři, kde píše rodičům a žákům. Další učitel se rodičů přímo zeptal na online třídních schůzkách a zpětnou vazbu mu poskytli pouze ti hovornější.

9.1.10 Další překážky

Dva učitelé o dalších překážkách, které by jim bránily v komunikaci neví. Učitel D se zmiňuje, že dříve ke komunikaci docházelo různými formami, ale nyní jsou už všichni jednotní a komunikují přes stejnou komunikační platformu. Zbylí dva učitelé jsou zastánci toho názoru, že když někdo komunikovat chce, tak si cestu vždy najde. Učitel E podotknul: *„Když někdo nechce, tak tam ta překážka je a těžce se likviduje.“* Učitel B vidí problém pouze u některých rodičů vícero dětí nebo u rodičů pracovníě vytížených. Ti většinou stíhají sledovat pouze známky a ostatním informacím nevěnují příliš velkou pozornost.

9.1.11 Preferovaný typ komunikace po COVID-19

Zde všichni dotazovaní uvedli preferenci osobního kontaktu. Z rozhovorů bylo zjevné, že se učitelé na klasickou výuku ve škole velmi těší. Výpověď učitele E to potvrzuje: *„Těším se, že se to vrátí do těch starých kolejích, ať už jde o hodnocení, zkoušení, nějaké formy výuky, které teď moc nejdou přes Teams.“* Většina učitelů se domnívá, že spousta komunikačních cest bude zachováno, a to hlavně s rodiči. Jeden učitel by rád zadával úkoly elektronicky. Myslí si, že děti pak na úkoly budou méně zapomínat, když na ně vyskočí upozornění z Messengeru nebo Bakalářů, než kdyby si opsali úkol ve škole do sešitu. Další učitel by rád nadále využíval Teams z důvodu zadávání kvízů, které děti opravdu baví.

9.2 Výsledky vzešlé z rozhovorů s rodiči

9.2.1 Více dětí účastnících se distanční výuky v jedné rodině

Šest z osmi dotazovaných rodičů má více dětí účastnících se distanční výuky. Dva z nich mají jedno dítě na druhém stupni základní školy a další na vysoké škole. V obou případech mají dostatečné vybavení pro online výuku.

Zbylé čtyři rodiny mají děti pouze na základní škole. Ve dvou případech se jedná o první a šestý ročník. V dalších dvou je to čtvrtý a osmý ročník, dále pak

šestý a devátý. Všechny děti těchto rodičů mají dostatečné komunikační prostředky pro online výuku. V jednom případě byla využita možnost zapůjčení tabletu ze školy.

9.2.2 Způsob komunikace se školou

Tito zákonní zástupci se shodli v tom, že více komunikují s učiteli mladšího dítěte. Tři z nich komunikují s učiteli obou dětí stejnou cestou. Pouze jeden komunikuje s učiteli staršího dítěte přes Bakaláře a Teams, s učiteli toho mladšího dítěte (1. třída) komunikuje nejčastěji telefonicky, občas přes Bakaláře.

Pro běžnou komunikaci se školou rodiče nejvíce využívají systém Bakaláři a telefon. Nejméně pak systém Teams nebo Whatsapp, tyto prostředky byly zmíněny pouze jednou. Mezi další prostředek komunikace patří také e-mail. Většina rodičů uvedla dvě možné cesty, jak komunikují se školou.

Pouze dva dotazovaní jedinci si myslí, že způsob komunikace od doby před COVID-19 se nijak nezměnil. Ostatní rodiče se shodli, že vidí změnu hlavně v absenci osobního kontaktu s učiteli. Největší změnou je přechod od klasických třídních schůzek k online třídním schůzkám, na kterých se ve většině případech rodiče setkávají pouze s třídním učitelem, potvrzuje to rodič T: *„Dřív jste obešla všechny učitele, ale dneska se setkáte online pouze s třídním učitelem. Takže úplně nevím, jestli třeba moje dítě nemá nějaký problém ve výuce a podobně.“* Jiný rodič se zmiňuje, že už nemá takový přehled jako dříve.

9.2.3 Témata komunikace

Nejčastějším tématem jsou organizační záležitosti, které se týkají distanční výuky. Uvedla to polovina dotazovaných rodičů. Jeden z rodičů mi sdělil, že chtěl se školou řešit prospěch svého dítěte, ale škola odpověděla pozdě a neuspokojivě, a tak komunikaci se školou vzdal. Další rodič zmínil to, že třídní učitel nabízí dětem společnou procházku, a tak s učitelem komunikoval kvůli souhlasu, místu a času setkání. Dva rodiče mi sdělili, že nejvíce řeší kázeňské přestupky. Potvrzuje to výpověď rodiče Y: *„Většinou u toho mladšího kluka, že nedělá úkoly nebo nejde na hodinu.“* u rodiče R je vidět jiný kázeňský přestupek: *„V poslední době je to podvádění dětí při testech.“* Když jsem se zeptala, o co přesně se jedná, bylo mi odpovězeno: *„Lukáš přišel po testu a řekl, že už taky bude podvádět. Naštvalo ho, že se*

tady připravuje každý den a někdo tam prostě podvádí. Jak ho pak mám teda motivovat dál v přípravě? Když vidí, že někdo jiný proto nemusí udělat nic.“ Zde je zachycen negativní dopad distančního vyučování na žáka, který je normálně snaživý, ale protože vidí nespravedlnost, tak se jeho píle vytrácí.

9.2.4 Četnost komunikace

Většina dotazovaných rodičů odpověděla, že komunikace není příliš častá. Jeden z rodičů komunikuje se školou jednou týdně. Zde probíhá komunikace nejčastěji. Další rodiče komunikují podstatně méně. Několikrát bylo uvedeno jednou nebo dvakrát měsíčně. Jeden rodič se zmínil, že po celou dobu distanční výuky komunikoval se školou pouze dvakrát (rozhovor byl realizován v dubnu 2021). Další rodič mi sdělil, že vůbec. Následně jsem se ho zeptala na rodičovské schůzky a na to mi bylo odpovězeno, že proběhly pouze jednou.

Čtyři zákonní zástupci uvedli, že se školou komunikují méně než dříve. Tři si myslí, že je to stejné nebo podobné. Pouze jeden rodič řekl, že komunikuje více, a to kvůli tomu, že mu chodí na e-mail zadání úkolů.

Téměř ve všech případech probíhá komunikace v pracovních dnech, pouze jeden rodič komunikuje se školou a učiteli i o víkendech.

9.2.5 Rychlost reagování

Téměř všichni rodiče řekli, že učitelé reagují rychle. Jenom rodič U podotknul, že reagují, jak mají čas a podle syna nejsou reakce učitelů příliš rychlé.

Všichni rodiče, jež jsem oslovila, se snaží reagovat, co nejdříve je to možné. Někdo odepíše ihned po příchodu notifikace na mobilní telefon a někdo až když přijde domů z práce.

9.2.6 Zasílání informací od školy

Podle většiny rodičů zasílají školy informace uceleně v pravidelných intervalech s dostatečným předstihem, ale občas se najde i nějaká výjimka. Rodič T to svou výpovědí potvrzuje: *„Většinou ano, ale pokud třeba nastala v jídelně karanténa, tak jsme se to dozvěděli v neděli večer a v pondělí se nevařilo, ale to jinak nejde.“* Rodič U si opět stěžuje a zmínil se: *„V pravidelných intervalech to určitě není.“* Jeden rodič také podotknul, že z počátku byla komunikace chaotická a nyní už je vidět zlepšení.

Na otázku, v jakou denní dobu informace od školy chodí, tři čtvrtiny rodičů odpověděli, že jim škola informace zasílá kdykoli.

9.2.7 Zpětná vazba

Rodič T uvedl, že občas je zpětná vazba žádána, protože v systému Bakaláři chtějí někteří učitelé vědět, zda si rodiče informaci přečetli a popřípadě napsali, s čím nesouhlasí. Rodič S se zmínil, že občas se nějaký učitel zeptá na spokojenost s výukou a rodič R mi sdělil, že zpětná vazba proběhla pouze jednou na online rodičovské schůzce. Ostatní rodiče na mou otázku reagovali negativní odpovědí.

9.2.8 Technické vybavení

Téměř všichni z dotazovaných rodičů nemuseli dětem pořizovat nové komunikační prostředky. Někdo využil možnost zapůjčení technického vybavení ze školy a pouze jeden rodič musel dokoupit kameru.

9.2.9 Překážky v komunikaci

Šest rodičů z osmi odpovědělo, že překážky, které by bránily jim a jejich dítěti v komunikaci se školou a učiteli, nejsou. Zbylí rodiče mi odpověděli, že překážky v zásadě asi nejsou. Stěžovali si ale na komunikaci se školou. V jednom případě se snaží rodič získat nějaké informace o tom, jaké má jeho dítě nedostatky v učivu a škola mu tyto informace nechce poskytnout a dodává: *„Jednou jsem psala i na ředitelství a tam mi bylo dost nepěkně odpověděno a pak s tou matikou, jak jsem chtěla něco nafotit. Tam mi vlastně řekli, že dneska je taková doba, že jsou na homeoffice.“* Jiný rodič zase vidí problém, že na jejich škole se s komunikací moc nepochybuje a ani v době před COVID-19 na tom nebyli lépe. Také řekl, že komunikace ze strany školy probíhá velmi striktně jako forma nějakého nařízení. Má taky dojem, že škola komunikuje pouze s dětmi. Rodič X to potvrzuje svou výpovědí: *„Vadí mi, že se školou nekomunikujeme jako partneři, ale že škola komunikuje pouze s dětmi, které by měly být, dá se říct, podřízeny.“*

9.3 Rozpory ve výpovědích učitelů a rodičů

Mezi výpověďmi učitelů a rodičů se našel rozpor. Při rozhovoru s učitelem A u tématu zpětné vazby mi bylo řečeno, že tento pedagog se snaží získat zpětnou vazbu od dětí i od rodičů. Podle svých slov vytvořil dotazníky pro děti a rodiče za

účelem zjistit, jestli jsou s jeho výukou a komunikací spokojeni. Z výsledků dotazníků mu připadalo, že děti i rodiče spokojeni jsou. Od tohoto učitele jsem dostala kontakt na jednoho z rodičů a ten mluvil pravý opak. Učitelé ani škola ho podle jeho výpovědi o zpětnou vazbu bohužel nežadají. V další části rozhovoru si pak velmi stěžuje na komunikaci se školou, ačkoliv z rozhovoru s učitelem A bylo z jeho slov zjevné, že tento učitel je velmi svědomitý, zodpovědný, s rodiči komunikuje neustále, a dokonce jim dal i svůj soukromý kontakt. Mimo zaznamenaný rozhovor jsem se snažila zjistit příčinu tohoto rozporu. Bylo mi rodičem doplněno a upřesněno, že s tímto konkrétním učitelem spokojený je, ale jeho nespokojenost se vztahuje spíše na školu jako celek.

Dále byla objevena i neshoda mezi výpověďmi čtyř rodičů ze stejné základní školy. Tři rodiče uvedli, že nevidí žádné překážky v komunikaci se školou a učiteli. Z rozhovorů vyplývalo, že mezi nimi nejsou žádné problémy a vše dobře funguje. Jeden rodič si však velmi stěžoval, a to na komunikaci s učiteli i s vedením. Téměř celý rozhovor je pouze o nespokojenosti. Když jsem se ho zeptala, jak často komunikuje s učiteli, bylo mi rodičem U sděleno: „*Vůbec, alespoň teda se mnou nikdo nekomunikuje.*“ Dále jsem se zeptala na rodičovské schůzky a tam mi bylo odpovězeno: „*Rodičovská schůzka proběhla jednou před koncem pololetí.*“ Na otázku, zda učitelé nebo škola žádají zpětnou vazbu, reagoval rodič U tímto způsobem: „*Tak to ne, nikdo se nás neptá jako rodičů, jestli jsme spokojeni. Alespoň teda mě nikdo nekontaktoval, jestli jsem spokojená.*“

Ačkoliv se v rozhovorech objevily ať už tyto výše uvedené nebo nějaké další drobné nesoulady, dál jsem tyto nesrovnalosti nezkoumala. Nechtěla jsem narušit anonymitu dotazovaných, a také jsem neměla v úmyslu vyvolat nějaký spor a narušit vztahy.

9.4 Shrnutí zjištění z výzkumu

V bakalářské práci jsem se zabývala kvalitativním výzkumem, který mi pomohl zmapovat změny v komunikaci vzniklé z přechodu na distanční formu výuky.

V oblasti komunikačních prostředků přibýly videokonference, které před vypuknutím COVID-19, byly využívány minimálně. Většina učitelů využívá v době distanční výuky pro komunikaci stejné nástroje jako v předešlém čase – školní informační systém, telefon a e-mail. Téměř všichni učitelé využívali v době před

COVID-19 školní informační systém, pouze v jednom případě bylo zjištěno, že se pro komunikaci s rodiči využívala převážně papírová žákovská kniha. Sbírkou nástrojů pro komunikaci obohatil vzdělávací systém Teams, kde probíhá vyučování a v několika školách funguje jako komunikační kanál pro online třídní schůzky. Rodiče uváděli, že nejčastěji komunikují přes školní informační systém nebo telefonicky. Někteří rodiče si myslí, že se způsob komunikace příliš nezměnil, ostatní se ale shodli, že vidí změnu hlavně v absenci osobního kontaktu. Největší změna spočívala v tom, že došlo k přechodu od klasických třídních schůzek ke schůzkám probíhajícím online.

Bylo zjištěno, že na všech školách účastnících se tohoto výzkumu využívají v distanční výuce komunikační systém Teams. Ve všech školách proběhlo školení, které bylo v některých případech slabší, ale i přesto se všichni učitelé v tomto komunikačním systému nějakým způsobem orientují.

Čas, který učitelé věnují dětem v době výuky se velmi různí. Některé předměty byly upozaděny, a tak učitelé těchto předmětů netráví tolik času s dětmi jako jiní. Větší pozornost je věnována matematice, českému a cizímu jazyku.

I mimo výuku jsou učitelé a žáci ve spojení. Všichni dotazovaní učitelé nabízejí individuální konzultační hodiny. Nejčastěji komunikace probíhá kvůli domácím úkolům.

Podle svých slov se všichni učitelé snaží podporovat kontakty mezi dětmi. Většinou je to formou skupinového úkolu nebo vzájemné pomoci.

Problémy v komunikaci mezi učiteli a dětmi se vyskytují poměrně často. Všichni zúčastnění učitelé řeší neustále technické problémy. Problém vzniká také v tom, že distanční výuka dává dětem prostor pro výmluvy nebo podvody. Převážná část učitelů se shoduje, že zpočátku zavedení distanční výuky byli žáci, kteří neměli dostatečné technické vybavení pro online vyučování, ale v průběhu času byl tento problém odstraněn, a to ze strany rodičů nebo ze strany školy.

Ve výzkumu bylo zjištěno, že učitelé, kteří nevedou třídnictví s rodiči příliš často nekomunikují. V době distanční výuky rodiče nejvíce komunikují právě s třídním učitelem. Nejčastějším tématem jsou problémy týkající se kázně a známek, byly zmíněny i organizační záležitosti. Z výpovědí rodičů vyplývá, že komunikace není příliš častá, několikrát bylo uvedeno jednou nebo dvakrát měsíčně. Podle poloviny rodičů se četnost komunikace zmenšila oproti dřívější době.

Ostatní rodiče si myslí, že je to stejné a pouze jeden rodič se domnívá, že v době COVID-19 komunikuje se školou více. Co se týče rychlosti reagování při vzájemné komunikaci mezi učiteli a rodiči, tak podle rodičů většina učitelů reaguje rychle a sami rodiče se snaží také o rychlou reakci.

Podle většiny rodičů zasílají školy informace uceleně v pravidelných intervalech s dostatečným předstihem, ale občas se může najít i nějaká výjimka

Cílem mé práce byla identifikace překážek v komunikaci. Podle mého zjištění mohou existovat různé překážky. Mezi překážky patří komunikace v různých formách, protože zejména pro rodiče může být obtížné sledovat několik komunikačních kanálů. Další problém může nastat u rodičů vícero dětí nebo u rodičů pracovně vytížených. Tito rodiče nemají čas na častou komunikaci a obvykle sledují pouze známky. Překážka může být i to, když jedna strana nechce nebo nemá zájem komunikovat se stranou druhou.

Všichni učitelé preferují po skončení situace s COVID-19 osobní kontakt. Bylo na nich z rozhovorů poznat, že se na klasickou výuku velmi těší. Převážná část učitelů si myslí, že spousta komunikačních cest bude zachována, a to hlavně s rodiči.

10 Závěr

Původně jsem měla zpracovávat téma Proměna výuky a komunikace na středních školách vlivem školních informačních systémů, avšak vlivem COVID-19 jsem musela toto téma opustit a věnovat se tématu Proměna komunikace mezi školou, žáky a rodiči na druhém stupni základních škol vlivem situace spojené s COVID-19. Hlavním cílem nového tématu bylo zmapovat, jak se proměnila v době, kdy probíhala distanční výuka, komunikace mezi učiteli, žáky a rodiči.

V rozsahu stanovených otázek jsem získala relevantní odpovědi od všech účastníků výzkumu. Jsem si ale vědoma toho, že účastníků výzkumu mohlo být více. Tento nedostatek byl ale kompenzován hloubkou rozhovorů a triangulací dat.

Během analýzy jsem objevila další témata, která by mohla být zajímavá a stálo by za to se jim věnovat. Jako první mě napadl výzkumu po skončení situace zapříčiněné COVID-19. Cílem toho výzkumu by mohla být opět proměna výuky a komunikace. Zabývat by se mohl tím, co nového tato situace přinesla, jaké komunikační kanály byly zachovány. Velmi zajímavé by bylo prozkoumat také online třídní schůzky nebo konzultační hodiny, zdali na některých školách tato forma setkání rodičů s učiteli zůstala po skončení COVID-19 stejná nebo se vše opět vrátilo do starých kolejí. Zajímalo by mě také, jestli učitelé po skončení COVID-19 nadále využívají v některých případech systém Teams a jestli je třeba možnost u chybějících žáků, aby sledovali výuku přes Teams.

Seznam použité literatury a zdrojů

- [1] KONEČNÁ, Zdeňka. *Základy komunikace*. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2009. ISBN 978-80-214-3891-0.
- [2] MAREŠ, Jiří a Jaro KŘIVOHLAVÝ. *Komunikace ve škole*. Brno: Masarykova univerzita, 1995. ISBN 80-210-1070-3.
- [3] VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-387-1.
- [4] GRUBER, David. *Zlatá kniha komunikace*. Ostrava: Repronis, 2005. ISBN 80-7329-092-8.
- [5] ERNEKER, Jaroslav. *Základy komunikace: studijní text*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2004. ISBN 80-86708-02-0.
- [6] MUSIL, Josef. *Sociální a mediální komunikace*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2010. ISBN 978-80-7452-002-0.
- [7] SCHNEIDEROVÁ, Anna. *Pedagogická komunikace: [studijní materiály pro distanční kurz Vzdělávání a personální činnosti]*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2003. Systém celoživotního vzdělávání Moravskoslezska. ISBN 80-7042-943-7.
- [8] JIRÁK, Jan. *Komunikace sociální*. [online]. Praha: Sociologický ústav AV ČR, 2018 [cit. 2021-05-31]. Dostupné z: https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Komunikace_soci%C3%A1ln%C3%AD
- [9] DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. Praha: Grada, 2008. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2018-0.
- [10] PAVLÍČEK, Antonín. *Nová média a sociální síť*. Praha: Oeconomica, 2010. ISBN 978-80-245-1742-1.
- [11] KOPECKÝ, Kamil. *Moderní trendy v e-komunikaci*. Olomouc: Hanex, 2007. ISBN 978-80-85783-78-0.
- [12] Instant messaging. *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2021 [cit. 2021-06-14]. Dostupné z: https://cs.wikipedia.org/wiki/Instant_messaging
- [13] Videokonference. *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2020 [cit. 2021-06-22]. Dostupné z: <https://cs.wikipedia.org/wiki/Videokonference>

- [14] SMÉKAL, Jaroslav. *Co je videokonference?* [online]. 2017 [cit. 2021-06-22]. Dostupné z: <https://www.jaroslavsmekal.cz/co-je-videokonference/>
- [15] HLADÍLEK, Miroslav. *Úvod do sociální a pedagogické komunikace*. Praha: Vysoká škola J.A. Komenského, 2006. ISBN 80-86723-16-x.
- [16] SVATOŠ, Tomáš. *Kapitoly ze sociální a pedagogické komunikace: teoretická minima a praktické náměty v učitelském studiu*. Opava: Slezská univerzita, Filozoficko-přírodovědecká fakulta, Ústav pedagogických a psychologických věd, 2005. ISBN 80-7248-292-0.
- [17] NELEŠOVSKÁ, Alena. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0738-1.
- [18] POHNĚTALOVÁ, Yveta. *Vztahy školy a rodiny: případové studie*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2015. Recenzované monografie. ISBN 978-80-7435-626-1.
- [19] RABUŠICOVÁ, Milada, Klára ŠEDOVÁ, Kateřina TRNKOVÁ a Vlastimil ČI-CHÁČEK. *Škola a/versus/rodina*. Brno: Masarykova univerzita, 2004. ISBN 80-210-3598-6.
- [20] *Organizace třídních schůzek z pohledu učitele* [online]. Brno, 2013 [cit. 2021-06-15]. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/75173/ff_b_b1/diplomka_2013.pdf. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Filozofická fakulta. Vedoucí práce Dana Knotová.
- [21] ČAPEK, Robert. *Učitel a rodič: spolupráce, třídní schůzka, komunikace*. Praha: Grada, 2013. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-4640-1.
- [22] Žákovská knížka. *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2020 [cit. 2021-06-14]. Dostupné z: https://cs.wikipedia.org/wiki/%C5%BD%C3%A1kovsk%C3%A1_kn%C3%AD%C5%BEka
- [23] Elektronické žákovské knížky z pohledů pedagogů a rodičů [online]. Brno, 2016 [cit. 2021-6-27]. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/425538/pedf_b/BP_Hlavackova_Dana_425538.pdf. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Pedagogická fakulta. Vedoucí práce Jan Válek.
- [24] *Metodické doporučení pro vzdělávání distančním způsobem*. [online]. Praha: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, 2020. [cit. 2021-06-22].

- Dostupné z: <https://www.edu.cz/wp-content/uploads/2020/09/metodika-DZV-23-09-final.pdf>
- [25] DOSTÁL, Jiří. *Školní informační systémy*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011. ISBN 978-80-244-2806-2.
- [26] BRDIČKA, Bořivoj. *Informační a komunikační technologie ve škole: pro vedení škol a ICT metodiky [metodická příručka]*. Praha: Výzkumný ústav pedagogický v Praze, 2010. ISBN 978-80-87000-31-1.
- [27] *Bakaláři* [online]. 2021 [cit. 2021-06-24]. Dostupné z: <https://www.bakalari.cz/>
- [28] *Škola OnLine* [online]. 2021 [cit. 2021-06-25]. Dostupné z: https://www.skolaonline.cz/Skolni_informacni_system.aspx
- [29] *Edookit* [online]. 2021 [cit. 2021-06-26]. Dostupné z: <https://www.edookit.com/cs/about-us>
- [30] FERJENČÍK, Ján. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu: jak zkoumat lidskou duši*. Vyd. 2. Přeložil Petr BAKALÁŘ. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-807-3678-159.
- [31] HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-736-7040-2.
- [32] ČADOVÁ, Naděžda. *Kvalitativní výzkum* [online]. Centrum pro výzkum veřejného mínění. [cit. 2021-06-27]. Dostupné z: <https://cvvm.soc.cas.cz/cz/vyzkumy/nabidka-vyzkumu/kvalitativni-vyzkum>
- [33] ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

Přílohy

CD s plným zněním bakalářské práce a přepisy rozhovorů v PDF