

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav pedagogiky a sociálních studií

Bakalářská práce

Martina Nezdařilíková

Komunikace učitele s rodiči žáků 2. stupně ZŠ

Olomouc 2015

Vedoucí práce: PaedDr. Alena Jůvová, PhD.

„Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, s využitím pouze citovaných literárních pramenů, dalších informací a zdrojů v souladu s Disciplinárním řádem pro studenty Pedagogické fakulty UP a se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.“

V Olomouci dne 20. 04. 2015

.....

Martina Nezdařilíková

Poděkování

Chtěla bych touto cestou poděkovat vedoucí mé bakalářské práce PaedDr. Aleně Jůvové, PhD., za její odbornou pomoc, ochotu, cenné rady a připomínky, které mi v průběhu zpracování práce poskytla, a přispěla tím tak k dokončení bakalářské práce. Také děkuji všem respondentům za jejich ochotu podělit o své názory. Mé poslední poděkování patří mé rodině, bez jejichž značné pomoci a podpory by tato práce nevznikla.

OBSAH

ÚVOD	6
I TEORETICKÁ ČÁST	8
1 CÍL PRÁCE CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.	
1.1 DÍLČÍ CÍLE CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.	
2 KOMUNIKACE	9
2.1 ROZDĚLENÍ KOMUNIKACE	11
2.2 EFEKTIVNÍ A NEEFEKTIVNÍ FORMY KOMUNIKACE	11
2.3 EMOCIONÁLNÍ STRÁNKA KOMUNIKACE	12
2.4 ROZDĚLENÍ KOMUNIKACE VE SMYSLU DOROZUMÍVÁNÍ	13
2.4.1 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE	13
2.4.2 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	13
2.5 FUNKCE KOMUNIKACE.....	14
3 SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE	16
4 PEDAGOGICKÁ KOMUNIKACE	17
4.1 FUNKCE PEDAGOGICKÉ KOMUNIKACE	17
4.2 PRAVIDLA PEDAGOGICKÉ KOMUNIKACE	18
5 PARTNERSKÁ SPOLUPRÁCE RODIČŮ A ŠKOLY	19
5.1 RODINA A ŠKOLA	19
5.2 JAK BY MĚLA VYPADAT SPOLUPRÁCE ŠKOLY S RODIČI?	21
5.3 ZÁKLADNÍ PRAVIDLA KOMUNIKACE S RODIČI.....	22
5.4 FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ SPOLUPRÁCI SE ŠKOLOU	23
6 MEDIACE	24
6.1 ZÁKLADNÍ PRINCIPY MEDIACE	24
6.2 MEDIACE JAKO KOMUNIKAČNÍ METODA	25
6.2.1 KONFLIKT – KOMUNIKACE – MEDIACE.....	25
6.3 KONFLIKT JAKO PŘEDMĚT MEDIACE	26
6.4 MEDIACE PŘI KONFLIKTECH VE ŠKOLE	27
II PRAKTICKÁ ČÁST	29
7 PRŮZKUMNÉ ŠETŘENÍ	30
7.1 CÍLE PRŮZKUMU	30
7.2 PRŮZKUMNÁ OTÁZKA	30
7.3 PRŮZKUMNÉ OTÁZKY	31
7.3.1 PRŮZKUMNÉ OTÁZKY	31
7.3.2 PRŮZKUMNÉ PŘEDPOKLADY	31

7.4	VOLBA METODY	32
7.5	PRŮZKUMNÝ VZOREK	33
7.6	POPIS PROSTŘEDÍ	33
7.7	PRŮBĚH ŠETŘENÍ	33
8	VÝSLEDKY	34
8.1.1	VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ RODIČŮ ŽÁKŮ ZÁKLADNÍCH ŠKOL	35
8.1.2	VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ UČITELŮ ZÁKLADNÍCH ŠKOL	58
8.2	DISKUZE	70
8.3	SROVNÁNÍ VÝSLEDKŮ ŠETŘENÍ..... CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.	
9	ZÁVĚR	72
	ZÁVĚREČNÉ RESUMÉ	74
	SUMARY	75
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.	
	SEZNAM TABULEK	78
	SEZNAM GRAFŮ	79
	SEZNAM PŘÍLOH	80

ÚVOD

„Nelze nekomunikovat. Každé chování je komunikace. A proto, že neexistuje nechování, nemůže neexistovat komunikace.“ (Paul Watzlawick, 1995).

K volbě tématu bakalářské práce „Komunikace učitele s rodiči žáků druhého stupně základní školy“ mne vedlo několik podnětů. Byly to zejména prožité životní zkušenosti jako žákyně základní školy, kdy způsob komunikace učitelů s mými rodiči nebyl vždy úplně odborný. Dalším motivem bylo to, že v současné době jsem na straně těch rodičů, kteří musí komunikovat s učiteli, právě kvůli svým dětem. Mluvené slovo je specifická lidská vlastnost, učíme se tomu již od narození. Čerstvě narozené dítě neumí mluvit. Tuto schopnost si člověk osvojuje během prvních let života, kdy je řeč úzce provázána se schopností myslet. Velmi důležitou podmínkou jsou také dostatečně funkční hlasové i sluchové orgány.

Stejně jako pro učitele, tak i pro rodiče je mnohdy vzájemná komunikace náročná. Ovšem každý dobrý učitel by měl touto vlastností disponovat, pakliže ji nemá, je pro něj vykovávání této profese velmi náročné.

V teoretické části jsem se zaměřila na obecnou charakteristiku této problematiky. Konkrétně pak na sociální a pedagogickou komunikaci, funkce a pravidla této komunikace, význam emocionální stránky komunikace, ale také například na to, jak může fungovat partnerská komunikace rodičů a školy. K tomuto se váže i důležitost spolupráce rodičů se školou. Pravidla pro komunikaci s rodiči jsou zde také zmíněna, jakož i rady učitelům pro efektivní komunikaci s rodiči žáků. V neposlední řadě se věnuji tématu mediace – úspěšnému řešení konfliktů, které je možno použít i na řešení konfliktů ve školním prostředí. Myslím si, že zde nalezené informace mohou posloužit jako příručka budoucím učitelům.

V praktické části jsem se zaměřila na proces komunikace na dnešních školách. Průzkum jsem prováděla na dvou základních školách v Bystřici pod Hostýnem. Pro tuto část práce jsem zvolila dotazníkové šetření, jehož vyhodnocením jsem dospěla k zajímavým závěrům.

Hlavním cílem této bakalářské práce nebylo hodnocení pedagogů nebo rodičů, ale snaha zjistit na jaké úrovni tato komunikace probíhá. V závěru je zajímavé porovnat rozdílnost názorů jak rodičů, tak učitelů na stejně položené otázky.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 KOMUNIKACE

„Dobré komunikační chování se ve svém vnějším účinku vyznačuje především tím, že ve vhodném okamžiku říkáte ty pravé věci nebo ve správnou chvíli mlčíte“ (Peters-Kühlinger, Friedel 2007, s. 36).

Existuje velké množství pojetí o komunikaci a zároveň je velmi obtížné najít definici, která by vystihovala komplexnost komunikace. V odborných knihách jsme našli následující definice.

V definici o komunikaci D. Grubera (2007, s. 15) se jedná o výměnu informací s okolím. Rozdíl v životní úrovni, pohodě, míře, rozvoje osobnosti a v celkové kvalitě člověka je obrovský. Znalost komunikace posiluje, podtrhuje, znásobuje všechno ostatní, co znáte.

R. Kohoutek (2002, s. 115) v knize *Základy užité psychologie* uvádí, že jestliže komunikujeme, snažíme se navázat s někým „společenství“, pokoušíme se mu sdělit informaci, myšlenku, mínění nebo postoj. Komunikaci přitom za určitých okolností usnadňují ctnosti, jako je např. moudrost, spravedlnost, umírněnost, čestnost, láska k bližnímu. Obsahová i formální stránka komunikace do značné míry závisí na schopnostech, vzdělání, socializaci, identifikačních vzorech, sebevýchově, temperamentu, momentálním duševním a zdravotním stavu, věku, pohlaví, geografické a etnické kulturní oblasti, příslušnosti k sociální třídě, členských a referenčních společenských skupinách a zejména na tradičních návycích, stereotypech a výchově v původní rodině.

Ovšem v *Sociální psychologii* J. Řezáče (1998, s. 107) je zmíněno, že komunikace je symbolickým výrazem interakce a je vyjadřována prostřednictvím symbolů. Komunikace vypovídá o člověku, a to o tom, jak člověk chápe sám sebe, ostatní lidi kolem sebe, ale také vztahy mezi nimi. Tato výpověď člověka je vždy subjektivní a zároveň pokaždé vypovídá jak o nás samotných, tak je současně i sdělením druhému člověku.

P. Gavora, (2005, s. 9) charakterizuje mezilidskou komunikaci v těchto třech významech:

- *dorozumívání – pochopení*, takto lze charakterizovat dorozumění, porozumění, -shoda myšlenek (lidé hovoří stejným jazykem, o jedné věci, chtějí dosáhnout myšlenkového souladu).
- *sdělování – podávání poznatků*, sdělování vlastních pocitů, postojů, názorů (vyžaduje partnera – adresáta komunikace).
- *výměna informací mezi lidmi*, takto můžeme charakterizovat výměnu těchto informací, kdy jeden komunikující vyšle informaci, druhý ji přijímá, zpracovává a úlohy se poté vymění a informaci dále vysílá druhý komunikující.

Teorii mezilidské komunikace se zabývá tzv. *transakční analýza*. Transakce je v podstatě výměna sdělení mezi lidmi, kteréž obsahuje i hodnotící aspekt (tzv. „pohlazení“ či „pohlavek“). Transakční analýza vychází z předpokladu, že osobnost člověka, jeho já, má tři základní složky, které se metaforicky označují rodič (vůle), dospělý (rozum) a dítě (cit). Každý člověk má totiž v sobě kus dítěte i dospělého, a duchovní odkaz svých rodičů. (R. Kohoutek, 2002, s. 116).

V teorii sémantiky, která se zabývá vztahy mezi znaky a významy, je uvedena tato struktura v kontextu s komunikací:

- | | |
|---------------------------|-------------------------------|
| • Kdo sděluje? | <i>komunikátor</i> |
| • Co sděluje? | <i>komuniké</i> |
| • Jak uskutečňuje přenos? | <i>kanálem</i> |
| • Komu je sdělení určeno? | <i>komunikantům</i> |
| • Kdy dochází ke sdělení? | <i>aktuálně či v historii</i> |
| • S jakým účinkem? | <i>efektivita sdělení</i> |

Pouze akceptováním výše uvedených elementů struktury kontextu může zprostředkovat správné pochopení projevu. (R. Kohoutek, 2002, s. 116).

Rozebírat sémantickou složku komunikace znamená všimnout si toho, jaký význam danému slovu připisuje mluvčí nebo pisatel a jaký příjemce, zda oba rozumějí symbolům.

1.1 Rozdělení komunikace

Intrapersonální komunikace – jedná se o komunikaci, kterou „vede“ jedinec sám se sebou, tedy dekoduje sdělení zvenčí a enkóduje sdělení ven. Zde také zahrnujeme i mluvení se sebou samým.

Interpersonální komunikace – zde je komunikující jedinec nějakým způsobem přímo napojen s dalším účastníkem nebo účastníky komunikačního aktu. Touto komunikací se zpravidla rozumí dyadická komunikace, která je pokládána za nejjednodušší komunikační strukturu. Jde o přenos informací mezi dvěma partnery.

Veřejná komunikace – zde je sdělení předáváno veřejnosti (např. čtenářům, divákům, posluchačům). Mluvíme tedy o *masové* komunikaci, která distribuuje svá sdělení pomocí sdělovacích prostředků (médií) vysokému počtu identických kopií příjemců, kteří nejsou autorovi (mluvčímu, podavateli) osobně známi.

Za hlavní sdělovací prostředky – *Média* se považuje tisk, rozhlas, televize, internet, divadlo, film, video, CD, DVD, gramodesky, magnetofonové záznamy, ale také např. výkladní skříň či telefon. Pomocí komunikativních technik (např. pomocí propagandy a reklamy, která patří mezi sugestivní, informativní a persuasivní - přesvědčivá komunikaci), lze ovlivňovat nebo dokonce ovládat vědomí lidí, a tím kontrolovat ekonomické jednání. Vliv masové komunikace bývá velmi často přeceňován. Nejvíce jsou přeceňovány možnosti tvorby veřejného mínění. (R. Kohoutek, 2002, s. 115 a 194)

1.2 Efektivní a neefektivní formy komunikace

Způsob efektivní a neefektivní formy komunikace nám sděluje P. Kopřiva (2005, s. 24) ve své knize Respektovat a být respektován. Mocenský a autoritativní přístup v komunikaci (nerovný vztah nadřazenosti a podřazenosti, používání mocenských prostředků jako je fyzická převaha, existenční závislost dítěte, podceňování názorů dítěte) nebo respektující přístup v komunikaci (vyjádření empatií, porozumění). Druhý způsob komunikace je osvobozující a je jedním z největších přínosů změn v komunikaci. Ovládání a zvládání vlastních emocí má přímou vazbu na způsob naší komunikace.

A. Nelešovská (2005, s. 78-82) uvádí, že základem *efektivní komunikace* je především pozorné naslouchání a empatie. To, jak komunikujeme, ovlivňuje především naše emoční naladění, naše vnitřní pocity, temperament a charakter osobnosti. Jestliže se zájmem *nasloucháme*, co druhý říká, *parafrázujeme* jeho projev („pochopil jsem dobře, co říkáš?“), vyjadřujeme *emotivní podtext rozhovoru* („jsem rád, že si povídáme“), *rozvíjíme a prohlubujeme náš dialog* („rád bych se dověděl co nejvíc, protože je to pro mne důležité“ ... „snažím se ti porozumět“) a sdělujeme vlastní prožitky jako usnadnění zpětné vazby partnerovi („jsem velmi rozrušený z toho, co se dovídám“, ... „trápí mě to stejně jako tebe“).

J. Řezáč (1998, s. 125-126) uvádí podmínky efektivní komunikace jako:

- *Nezkreslené* – obsah přijatý recipientem, odpovídá tomu, co chtěl sdělit komunikant. Problém nastává pokud vznikne tzv. „šum v komunikaci“ v tomto bodě je riziko zkreslení dané informace. Ke zkreslení dochází tím, že sdělení nebylo úplné nebo byl posunut jeho smysl.
- *Platné* – platné sdělení odpovídá skutečnosti, kterou symbolizuje. V odborné terminologii jsou užívány pojmy, které přesně určují základní stavební prvek sdělení, tzn., že „zastupují“ určitou skutečnost. „ *Každý znak musí vyjadřovat smysl, ztělesňovat význam a označovat objekt* “.
- *Včasné* – pokud v klidu a bez stresu uskutečníme naši činnost na základě obdržené informace, pak hovoříme o včasnosti sdělení.

1.3 Emocionální stránka komunikace

P. Gavora (2005, s. 95) je toho názoru, že není důležitý pouze obsah komunikace, ale také to, jakým způsobem se komunikuje. Řečový projev může být chladný, věcný, ale také milý a vstřícný. Každý z těchto způsobů ovlivňuje žáka a zanechává v něm různé pocity. Je samozřejmé, že se žák cítí lépe, je-li projev učitele přátelský. Pokud je vztah mezi učitelem a žákem naplněný radostí, sympatií a náklonností, je naplněna i emocionální potřeba u obou účastníků komunikace. Příjemné klima komunikace je výhodou, neboť žáky povzbuzuje a vede je k lepším studijním výsledkům.

M. Karns (2007, s. 29) říká: „*Pocity jsou vaše emocionální hodnocení vašich prožitků. Všechny pocity musejí být považovány za hodnotné; všechny pocity jsou opravdové. Výjimky neexistují. Přistupujte k dětem s ochotou respektovat jejich pocity a ručím vám za to, že se váš vztah bude slibně rozvíjet. Když děti poznají, že jejich pocitům rozumíte, stáváte se jejich pomocníky. Pocity většinou vycházejí ze tří základních citových stavů – smutku, zlosti a radosti.*“

1.4 Rozdělení komunikace ve smyslu dorozumívání

V této kapitole se budeme zabývat různými druhy komunikace v komunikačním procesu. Jde o proces, který probíhá ať už v mysli jedince či mezi vícero lidmi.

1.4.1 Verbální komunikace

A. Jůvová, (2013, s. 19) uvádí typ sociální komunikace prezentované především řečí, a to jak mluvenou, tak psanou formou. Řeč je slovní sdělování myšlenek, pocitů a přání. „*Vnější řeč vytváří pro myšlenku zvukovou, mluvenou nebo grafickou, psanou formu slova, jejíž myšlenka je sdělována druhému člověku. Vnitřní řeč způsobuje sdělení myšlenky samotnému mluvčímu. Mluví si uvědomuje výsledky svého myšlení – říkáme, že myslí ve slovech.*“ R. Kohoutek, (2002, s. 117).

Naše verbální komunikace bývá někdy v rozporu s našimi nonverbálními komunikačními projevy. Tuto situaci popsal G. Bateson (1904 - 1980) termínem „*double bind*, dvojná či dvojitá vazba, kdy člověk dostává rozporné sdělení od druhé osoby, povětšinou klíčové, např. od rodiče, který dítě trestá a vzápětí utěšuje. Chronická aplikace dvojitě vazby vede k emoční labilitě, zvyšuje neuroticismus a ambivalentní postoje nebo dokonce vede až autismu či schizofrenii. R. Kohoutek, (2002, s. 118).

1.4.2 Neverbální komunikace

U Vymětala (2008, s. 54) se v rámci neverbální komunikace setkáváme s pojmem nonverbální komunikace. Jde o proces dorozumívání se mimoslovními (neslovními) prostředky nebo také o přenos informací a sdělení, které vyplývají a vycházejí z postoje člověka nebo zvířete. V sociální komunikaci se v užším pojetí nazývá neverbální komunikace jako řeč těla, kdy získáváme informace z pohybů

člověka, způsobu držení těla, jeho gest, mimiky, činnosti očí, dotyků, zaujímání vzdálenosti. „*Člověk tedy mluví, i když mlčí.*“, protože komunikační signály vysílá jeho tělo.

A. Pease (2001, s. 16) uvádí, že průkopníkem neverbální komunikace byl např. Charlie Chaplin a mnozí další herci němého filmu. Prostředky neverbální komunikace byly totiž jedinými, které měli k dispozici. Většina badatelů je zajedno v tom, že verbální složka komunikace přenáší zejména informace, kdežto neverbální zprostředkovává mezilidské postoje. My ženy jsme obecně vnímavější než naši protějškové. Naší ženské intuici jsme se naučily při výchově dětí v prvních letech jejich života, kdy jsme se mohly spolehnout pouze a jen na neverbální komunikaci s naším batoletem.

D. Gruber (2007, s. 187) rozděluje nonverbální komunikaci na *proxemiku* - umístění v prostoru a vzdálenosti, *posturologii* - polohy, postoje a pozice celého těla, *kineziku* - pohyby celého těla, *gestiku* - pohyby a postavení prstů, paží, nohou a hlavy, *mimiku* - zde se zaměřujeme na pohyby obličejových svalů, *haptiku* – zaměřujeme se na význam doteků, *viziku* – zde jde o pohyb očí, víček, obočí, souvisejících svalů, paží, nohou a hlavy, a nový vědní obor *drivika* – je o tom co člověk mimoslovně sděluje, když řídí auto.

1.5 Funkce komunikace

Vzhledem k velmi širokému pojmu jako je komunikace zde můžeme zmínit několik obecných charakteristik, které jsou společné pro všechny možné formy a způsoby komunikace. Hranice mezi jednotlivými funkcemi komunikace jsou nejednoznačné a velmi často se překrývají, ale rozdělení nám umožňuje pochopit význam komunikace v základních rozměrech. U Mikuláščíka (2003, s. 21 - 22) se setkáváme s tímto rozdělení funkcí:

- *Informativní* – zde hovoříme o předávání nějakých informací, faktů a dat mezi lidmi.
- *Instruktivní* – jde v podstatě také o funkci informační, ale je zde přidáno vysvětlení významů, popisu, postupu, organizace, návodu, jak něco dělat jak něčeho dosáhnout.

- *Přesvědčovací* – zde působíme na jiného člověka s cílem přesvědčit jej, aby změnil svůj názor, postoj, hodnocení, způsob chování.
- *Posilovací a motivující* – patří tak trochu do funkce přesvědčovací. Jde o posilování vztahu k něčemu, o posílení určitých pocitů sebevědomí a o vlastní potřeby.
- *Zábavná* – vytvoření pocitu pohody, spokojenosti, je to o pobavení se, úsměv.
- *Vzdělávací a výchovná* – uplatňuje se především prostřednictvím institucí, sycena je funkcí informativní, instruktivní, ale i dalšími funkcemi jako jsou dohled, dozor a kontrola.
- *Socializační a společensky integrující* – zde vytváříme vztahy mezi lidmi, sbližujeme se, navazujeme kontakty, jde také o posilování pocitu sounáležitosti a vzájemné závislosti.
- *Osobní identity* – pomáhá nám ujasnit si spoustu věcí o sobě samém, uspořádat si své postoje a názory, sebevědomí a osobní aspirace.
- *Poznávací* – velmi úzce souvisí s funkcí informativní. Umožňuje sdělovat si každodenní zážitky, vzpomínky a plány.
- *Svěřovací* – tato funkce slouží ke zbavování se vnitřního napětí, k překonávání těžkostí, sdělování důvěrných informací, a to po většinou s očekáváním pomoci.
- *Úniková* – jestliže máme všeho „až nad hlavu“ tak, v těchto okamžicích nám slouží funkce úniková. Máme potřebu si s někým pohovořit, odreagovat se.

Tyto funkce se vzájemně prolínají a doplňují. Nejsou tedy tak jednoznačné, ale jejich rozdělení nám umožní lépe pochopit význam komunikace.

2 SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE

Sociální komunikace se postupem času ustavila jako svébytný vědní obor, který se zabývá různými typy a způsoby komunikování ve společnosti. (R. Kohoutek, 2002, s. 115).

Komunikace je slovo latinského původu (*communicare*) a jedním slovem jej lze vystihnout jako *sdílení*. V pedagogice je velmi důležitá sociální komunikace – „*specifická forma sociálních styků, která nespočívá v pouhém přenosu informací, ale předpokládá porozumění*“ (Hartl, P., Hartlová, H., 2000, s. 266). V této kapitole se budeme snažit objasnit toto sdílení ve spojení se slovem sociální.

Latinským ekvivalentem tohoto slova je „*participare*“, tj. spolupodílet se s někým na něčem, spoluúčastnit se. Jde o slučování a spojování něčeho s něčím nebo také někoho s někým. Vzájemným sdělováním mluvíme o sociální komunikaci. Nahlédneme-li do hlubšího smyslu slova, pak otevíráme své nitro jeden druhému, např. při sdělování tajemství. Máme-li společnou radost, jeden druhému něco předáváme, doručujeme, propůjčujeme, dáváme a přijímáme, pak to vše navzájem tvoří již zmiňované slovo „*sdílení*“. A sdílení je v sociálním styku jednou z hlavních charakteristik zralé osobnosti. (J. Křivohlavý, 1989, s. 20)

Komunikace je složitý komplexní sociální jev, který je nutno vidět v širších souvislostech sociální interakce, nikoliv jen formálně jako výměnu určitých informací, sdělení, signálů. Dále pak R. Kohoutek (2002, s. 115) vymezuje pojem sociální komunikace jako sdělování a přejímání významů v sociálním chování a sociálních vztazích lidí. Může se takto dít v přímém i nepřímém sociálním kontaktu.

Z pohledu psychologie R. Kohoutka (2002, s. 115) je verbální i neverbální komunikace osob druhem komunikace sociální. Komunikace je složitý sociální jev, který je nutno vidět v širších souvislostech sociální interakce a nikoliv jen formálně.

U Mikuláščíka (2010, s. 20) se setkáváme s pojmem sociální komunikace, která úzce souvisí s pojmem sociální interakce, což považuje za pojem obecnější a nadřazenější.

3 PEDAGOGICKÁ KOMUNIKACE

Pedagogické komunikace je „zaměřena na dosažení požadovaných pedagogických cílů, mívá vymezen obsah, sociální role účastníků, stanovena či dohodnuta komunikační pravidla. Odehrává se nejen ve škole, ale také v rodině, ve sportovních a zájmových zařízeních, ve výchovných a převýchovných zařízeních a v pracovním prostředí.“ (J. Průcha, E. Walterová, J. Mareš, 2003, s. 191).

Zabýváme-li se výchovně vzdělávacím procesem, je velmi důležité vysvětlit si pojem pedagogická komunikace. Jak uvádí A. Nelešovská, (2005, s. 26) a Pedagogický slovník (2003, s. 191), jde o určitý či zvláštní případ komunikace sociální. Touto komunikací nejen že vychováváme a vzděláváme, ale také sledujeme pedagogické cíle.

U Gavory (2005, s. 26 - 29) se dále setkáváme s tím, že komunikace je základním prostředkem realizace výchovy a vzdělávání prostřednictvím verbálních a non-verbálních projevů učitele a žáků. Je také nezbytnou podmínkou pro vyučování, jinak by se výchova a vzdělávání nemohly uskutečňovat. Prostřednictvím komunikace učitel realizuje výchovně vzdělávacích cíle, přináší vyučovací obsah a používá vyučovací metody a formy. Neuskutečňuje jen ve školní třídě, nýbrž také v jiných prostorech, jako jsou dílny, tělocvična, sportovní stadion, klubovny, místnosti vyhrazené pro zájmovou činnost apod. Také rodiče zde hrají zajímavou úlohu. Právě při výchově svých dětí používají komunikaci, a jejich role je v tomto momentu podobná té učitelské. Usměrnují své děti, vedou je k jistým cílům. Hodně z komunikace v domácím prostředí má výchovnou náplň. Jedná se o různé aktivity, podněty, příkazy, otázky a úlohy, jimiž rodiče své děti formují po stránce jak sociální, tak kognitivní, afektivní či psychomotorické.

3.1 Funkce pedagogické komunikace

J. Mareš a J. Křivohlavý (1995, s. 25) ve své knize Komunikace ve škole zdůrazňují, že pedagogická komunikace se stále ještě vyvíjí, mění, a tudíž i názory na její funkce. Přesto uvádějí šest funkcí pedagogické komunikace:

- *Zprostředkovává společnou činnost účastníků, jednotlivé pracovní postupy včetně kodifikovaného pojetí úspěšnosti a neúspěšnosti (Charaš, 1997).*
- *Zprostředkovává vzájemná působení účastníků v nejširším smyslu včetně výměny informací, zkušeností, ale také motivů, postoj, emocí (Vyskočilová, 1991).*
- *Zprostředkovává osobní i neosobní vztahy (A.A.Leont'jev, 1997).*
- *Formuje všechny účastníky pedagogického procesu, zejména pak osobnost žáků (Helus, 1990).*
- *Je prostředkem k uskutečňování výchovy a vzdělávání, neboť cíl, učivo, metody atd. nemohou vystupovat v pedagogickém procesu přímo, nýbrž ve slovní či mimoslovní podobě (Gavora a kol., 1988).*
- *Konstituuje každý výchovně - vzdělávací systém, neboť tvoří jednu z jeho hlavních složek, zajišťuje jeho fungování, vnáší do něj pohyb, vývoj, dynamiku, udržuje však i jeho stabilitu (Kuzmina, 1976; Kan-Kalik, 1979).*

3.2 Pravidla pedagogické komunikace

Pedagogická komunikace se taktéž řídí pravidly, stejně tak jako pravidla v obecné komunikaci. Část oněch pravidel je přesně formulována a další část je stanovena obecnými pravidly společenského chování a některá jsou výsledkem dohody mezi jednotlivými účastníky. (Mareš, Křivohlavý, 1989, s. 38).

A. Nelešovská (2005, s. 30-31) píše, že průběh pedagogické komunikace je víceméně ovlivněn tím, jak jsou nastavena pravidla, podle nichž se má komunikace uskutečnit. Přesná pravidla se vyskytují v každé škole v podobě školního řádu. Jedná se o celý soubor povinností, který si žáci zcela logicky nechtějí a ani nemohou zcela zapamatovat. Společenská pravidla se nemusí jevit na první okamžik tak významná, až zkušený pedagog dokáže rozeznat i mizivý rozdíl v chování žáků, což může být dáno odlišnou kulturou nebo náboženským či jiným přesvědčením.

To, jaká pravidla budou mezi učitelem a žákem nastolena, spatřuje autorka v autoritě učitele, na jeho nárocích a požadavcích vůči žákům, příp. jeho benevolentnosti. Tato pravidla jsou pak výsledkem procesu střetu zájmů mezi učitelem a žáky, dlouze a složitě se vyvíjejí.

4 PARTNERSKÁ SPOLUPRÁCE RODIČŮ A ŠKOLY

4.1 Rodina a škola

Důležitou roli pro budování vztahů škola-rodina je role rodičovská. (V. Jůva, V. Jůva, 1995, s. 34) ve své knize uvádějí, že soustavná péče o naši mladou generaci je zajišťována v naší společnosti prostřednictvím předškolních, školních a mimoškolních zařízení. V rámci současné výchovy má rodina povinnost zajistit pevné a bezpečné zázemí pro své děti. Ty by v ní měly najít radu, pomoc a pochopení. Tuto funkci ovšem splňují pouze rodiny tzv. konsolidované, které mají kladné partnerské a mezilidské vztahy, jimiž dále rozvíjejí a zušlechťují zájmy a potřeby svých dětí, a kde se dobře formuje demokratický způsob života. Ovšem příprava pro odpovědné rodičovství je v poslední době stále více problematická a výchova v moderní společnosti není tudíž vůbec snadná.

Z psychologického hlediska považuje J. Řezáč (1998, s. 192 - 204) za rodinu takovou sociální skupinu, která vedle uvedených znaků poskytuje všem svým členům:

- Bezvýhradnou akceptaci jeho lidské existence.
- Ochraňující prostředí (hmotné i sociální).
- Podporu autonomie příslušníka rodiny.
- Zajištění životních potřeb.
- Vzájemnou podporu.
- Východisko a zprostředkující článek při pronikání do makrosociálního prostředí (společnosti).

R. Čapek (2013, s. 11- 13) se zabývá spoluprací rodičů a učitelů, a považuje ji za velmi důležitý prvek vzdělávání, avšak hlavně na základních školách. Jakékoliv výzkumy zpracované na dané téma jsou napsány pouze heslovitým způsobem a bez jakéhokoliv užitečného obsahu, který by právě učitelům ukázal směr a konkrétní způsoby spolupráce. Kvalita komunikace třídního učitele s „jeho“ rodiči je velmi důležitým a klíčovým uměním každého pedagoga. Právě třídní učitel je koordinátor a spolupracující činitel ve vztahu k žákům své třídy, jejich rodičům, ostatním učitelům ve škole, k vedení školy a do určité míry i k širší veřejnosti.

Jak uvádí Epsteinová in Čapek (2013, s. 14) existuje několik stupňů o zapojení se rodičů do školního života:

- Plnění základních rodičovských povinností.
- Komunikace škola – rodiče.
- Zapojení rodičů jako dobrovolníků do činnosti školy.
- Zapojení rodičů do domácí přípravy.
- Zapojení rodičů do rozhodování o záležitostech školy.
- Zapojení rodičů do školní komunity.

Na přístupu školy k rodičům poukazuje také M. Rabušicová (2004, s. 78) ve své knize Škola a (versus) rodina. Vztahy mezi školou a rodinou byly po dlouhá léta omezeny spíše jen na jednosměrný přenos informací a poskytování rad učitelů rodičům. Teprve ke konci minulého století uvádí Payne (1997, in Rabušicová, 2004, s. 80), že došlo v řadě zemí k legislativním změnám. Rozšířily se rodičovská práva tím, že se umožnilo zapojení rodičů do spolurozhodování o školním dění právě nad onen běžný rámec konzultací o prospěchu dítěte.

„Rodiče jsou, jak známo, značně nesourodou skupinou s mnoha zájmy. V podstatě bývají neorganizováni, a tak i povaha jejich přání nebo snahy spolupracovat se školou vycházejí z individuálně definovaných očekávání vůči škole. I ze strany rodičů existují podstatné a různorodé důvody, proč se angažovat ve školním dění. Patří mezi ně zvyšování školní úspěšnosti dětí, vzdělávání samotných rodičů, komunikace ve smyslu “vědět, co se děje ve škole“, vliv na školu, podpora školy a naopak podpora rodičům ze strany školy., (Parents 1997 in Rabušicová, s. 10).

Postupem času se změnou a vývojem v oblasti vztahů školy a rodiny promítají terminologické změny. Většina autorů právě začíná hovořit o „*partnerství mezi školou a rodinou*.“ M. Rabušicová však zůstává u tradičnějšího pojetí tohoto označení jako „*vztahu rodiny a školy*.“ Domnívá se, že v našich podmínkách je tohle ještě faktický stav věci.

4.1.1 Jak by měla vypadat spolupráce školy s rodiči?

R. Čapek (2013, s. 15 - 20) považuje za velmi důležitý fakt, že každý učitel by měl vycházet z přesvědčení, že i rodiče chtějí být zapojeni do školního dobrodružství svých dětí. Argumenty, které uvádí autorka (Wolfendaleová, in Čapek, 2013) pro zapojení rodičů do vzdělávání dětí jsou:

- *Právo* – rodiče mají právo účastnit se různých aktivit ve škole. Nesou zásadní odpovědnost za rozvoj dítěte. Rodiče mají právo na veškeré informace o jejich dítěti, mohou zvolit školu, kterou bude navštěvovat. Sami rodiče různými způsoby podporují rozvoj dítěte, oni rozhodují, zda posílí vliv působení školy na dítě nebo naopak.
- *Rovnost* – rodiče jsou partneři škol, mají rovný vztah s učiteli. Každá strana přináší sice odlišnou, ale stejně hodnotnou zkušenost.
- *Reciprocita* – všichni mají mít z toho vzájemného vztahu prospěch. Každý bude za svá rozhodnutí odpovědný.
- *Posilování* – rodiče by měli mít pocit, že mají ze zapojení do vzdělávání prospěch nejen děti, ale i oni sami. Otevírá se jim možnost učit se, seznamovat se s novými věcmi atd.

R. Čapek (2013) říká, že kvalitní práce s rodiči znamená vhodně pracovat v několika rovinách: *nabízet rodičům prostor pro spolupráci, dobře s nimi komunikovat, poskytovat jim dostatek informací správným způsobem a získávat je od nich, vytvářet s nimi přátelský vztah, řídit je tak, aby předávali správně vzdělávací návyky svým dětem, nabízet jim účast na životě školy a třídy, stmelovat je a ukazovat jim, že oni a škola jsou jeden tým. Jedna oblast přitom posiluje druhou. Partnerství těchto dvou skupin by mělo být oboustranné. Rodiče by rozhodně neměli s učiteli bojovat, ale spolupracovat. Kooperace školy s rodinou jednoznačně ukazuje na kvalitu školy a vzájemná spolupráce má velmi pozitivní vliv na úspěch dítěte.*

Součinnost učitele s rodičem přináší mnohá pozitiva, která se týkají všech zúčastněných stran – a především dětí. Rodiče si můžeme ke spolupráci získat:

- Profesionalitou.
- Vhodnou komunikací s rodičem.
- Optimismem a pozitivním postojem.
- Vstřícností.

4.2 Základní pravidla komunikace s rodiči

Vymětal (1996), Vybíral (2006 in R. Čapek, 2013, s. 141) uvádí tyto pravidla pro komunikaci s rodiči, jež respektují dané zásady:

- Dbáme na to, aby nám rodič rozuměl;
- Volíme kratší věty, při kterých se stále ujišťujeme, zda rodič vše chápe;
- Vyhýbáme se cizím slovům a odborným výrazům;
- Neuhybáme, nemlžíme, nelžeme, nevymlouváme se, mluvíme konkrétně a jednoznačně;
- Vyhýbáme se expresivním výrazům a přehnaným emocím;
- Nepřeháníme, nevěnujeme se extrémům;
- Ponecháme prostor pro rodiče, pro jeho odpovědi i otázky - komunikace by měla být vyvážená, žádné učitelské monology.

V následujících požadavcích jsou uvedeny kritéria pro dobré fungování spolupráce rodič - škola, jsou to *nejzákladnější cíle školy*.

- Rodiče se dostanou bez problému do školy, včetně odpoledních hodin.
- Rodičům jsou dostupné kontakty na všechny učitele a vedení školy.
- Rodiče mají k dispozici informace o tom, co a kdy se ve škole děje.
- Rodičům zaručujeme, že při třídních schůzkách neprobíráme prospěch a chování jejich dítěte před ostatními rodiči.
- S rodiči komunikujeme partnerským způsobem.
- Pořádám školní akce pro rodiče v termínech a hodinách, které jim umožní se jich opravdu zúčastnit.
- Informační tabule projektu „Rodiče vítání“ je viditelně umístěna u vstupu do školy. (R. Čapek, s. 66-71)

4.3 Faktory ovlivňující spolupráci se školou

Autorka (Trnková, 2004 in R. Čapek, 2013, s.) uvádí faktory, jež ovlivňují spolupráci se školou a vztahy s učitelem:

- *Nedostatek času rodičů* - brání rodičům navštěvovat školu častěji a spolupodílet se na rozvoji partnerských vztahů;
- *Riziko exkluzivity* - zde mluvíme o skupině rodičů, která má ke škole pozitivní vztah a může u ostatních rodičů budít dojem, že děti „vyvolených“ rodičů mohou těžit z dobrých vztahů. Tato domněnka je však může od větší aktivity odrazovat;
- *Genderové rozdíly* - jsou využívány především matkami, v případech, kdy má dojít k řešení nějakého konfliktu. V těchto situacích přichází do školy většinou otec, který budí pocit autority ve vztahu k ženám – učitelkám;
- *Menší zapojení rodičů* – rodiče se do vzdělávání dětí spolu s postupem do vyšších ročníků školského systému čím dál méně zapojují;
- *Pracovní vytížení na straně učitelů* – pokud je potřeba připravovat akce pro rodiče, může ovlivnit dosud vstřícný nebo neutrální postoj rodičů k horšímu;
- *Nepřípravenost učitelů* – učitelé nejsou na pravidelnou spolupráci s rodiči připraveni. Vysoká škola připravuje pedagogy zejména na komunikaci se žáky;
- *Tradiční názory o škole* – dříve se jednalo o uzavřenou instituci – v dnešní době to paradoxně většině rodičů vyhovuje – nikdo na ně v podstatě nenaléhá, aby se angažovali do školních aktivit, neboť to vyžaduje čas a jiné zdroje rodičů.

5 MEDIACE

V této poslední kapitole před samotným průzkumem bych chtěla pohlédnout na pojem mediace neboli úspěšné řešení konfliktů. L. Holá (2003) uvádí, že se pedagog s konfliktem setkává dnes a denně, ať už se žáky samotnými nebo jejich rodiči, ba dokonce na pracovišti. Může nám tato metoda v naší pedagogické profesi nějak pomoci? Víme si vždy při řešení konfliktů odehrávající se ve školním prostředí rady?

Tento způsob pojednává o řešení interakcí a konfliktů. Konflikt je předmětem mediace. Chápeme jej tedy jako řešení daného konfliktu nebo jako spokojenost se způsobem i s jeho výsledkem. Mediace se využívá v mnoha oblastech společenského života. (L. Holá, 2003, s. 7).

Z historického hlediska je mediace jako přístup, idea řešení konfliktů za pomoci třetí nezávislé strany existovala v mnoha společnostech již po staletí. Postupy blízké mediaci nasvědčují tomu, že jsou starší než lidstvo samo, neboť velmi podobné chování bylo popsáno u některých primátů. Mediace jako přístup řešení konfliktů má své kořeny již ve starověku. Její využití bylo uplatňováno v tradičních společnostech k řešení sporů, které vznikaly uvnitř systému komunit a příbuzenství. Důkazem jsou nám díla tehdejších významných myslitelů – filozofů. (L. Holá, 2003, s. 26)

Mediace jako metoda se začala uplatňovat přibližně před třiceti lety. Nové pojetí mediace uvádí H. Boserupa (2000 in L. Holá, 2003, s. 27) na těchto třech základech:

- Základech komunikace.
- Základech vyjednávání.
- Strukturování procesu.

5.1 Základní principy mediace

Za cíle mediace považujeme ještě něco víc než „pouhé“ vyřešení konfliktu. Všechny níže uvedené dílčí cíle vytváří cíl konečný, a to ke spokojenosti všech

účastníků mediace. Jde o změnu stavu ze soupeřivého na spolupracující, což je výsledek procesu mediace. K mediaci by nemohlo dojít, kdyby se zúčastnění svobodně nerozhodli a nedohodli se na ní. Jednotlivé dílčí cíle, jež jsou základními principy mediace:

- Dobrovolnost.
- Důvěrnost a důvěra.
- Změna soupeření (kompetice) na spolupráci (kooperaci).
- Orientace na budoucnost.
- Pochopení odlišností.
- Alternativy – hledání nových možností.
- Nestrannost, neutralita.
- Svoboda rozhodování.
- Převzetí zodpovědnosti, (L. Holá, 2003, s. 37 - 44).

5.2 Mediace jako komunikační metoda

Má-li být komunikační metoda v praxi využívána efektivně a vědomě, je nutný hlubší poznatek tohoto pojednání z teoretického hlediska. Mediaci je tudíž možné ukotvit pomocí teorie konfliktu a teorie interakce (komunikace), jež zkoumá vztah, proces a obsah mediace. Konflikt je specifický způsob interakce (komunikace), který je pouze v interakci (komunikaci) řešitelný. Podíváme-li se na vlastní mediační situaci, pak vidíme, že jde o propojení konfliktu a jeho řešením je vzájemná komunikace.

5.2.1 Konflikt – komunikace – mediace

Při teoretickém ukotvení mediace jde právě o toto propojení jevů. Základním rysem konfliktní situace je selhání komunikace, tedy tzv. dysfunkční komunikace. Mediace je řešení konfliktů komunikací, právě ve smyslu zprostředkování můžeme říci, že nejen „mediace je komunikací“, ale i „komunikace je mediací“. Jde o zprostředkovatele obsahů, významů a vztahů ve společenském kontextu, protože inter-

personální konflikt je možné řešit jen v interpersonálním vztahu. Konflikt zde vystupuje jako předmět mediace, a komunikace jak jeho řešení. Pro úplné pochopení mediace je proto nutné vyjít z teorie konfliktu, která objasňuje její předmět, a z teorie komunikace, které definuje její proces, obsah a vztah – jeho dynamickou změnu. (L. Holá, 2003, s. 45-46).

5.3 Konflikt jako předmět mediace

Zkoumáním náročných životních situací naší populace došlo zhruba na počátku 20. století, a to zejména v podobě výzkumů konfliktu, frustrace a stresu. Praxe si však vyžádala, že psychologové a fyziologové zkoumali člověka v obtížných životních situacích nejrůznějších forem. Tímto máme v dnešní době téměř nepřeberné množství materiálu s poznatky o konfliktech a o způsobech jak se s nimi vyrovnat. J. Keller (1990 in Holá, 2003 s. 10), uvádí přehled šesti jednostranných přístupů ke studiu konfliktů:

- *Etologický přístup* – konflikty mezi lidmi jsou považovány za projevy agreivity, jež má instinktivní pozadí a je člověkem sdíleno s jinými živočišnými druhy.
- *Psychologický přístup* – příčiny konfliktních situací jsou hledány v poruchách, ke kterým dochází vlivem psychického strádání, a to zejména v průběhu vývoje raného věku. Zde záleží, nakolik budou tyto zdroje hledány např. v oblasti psychosomatické či sociálně psychické.
- *Historie* – studium interpersonálních konfliktů z hlediska faktografie či dějin filozofie.
- *Filozofický přístup* – tento přístup usiluje o to, aby prezentoval konflikty mezi lidmi jako realizaci principu, který funguje univerzálně.
- *Matematicko-logická analýza* – chápe pojetí konfliktních situací jako problém racionálního rozhodování při předem zadaných podmínkách.
- *Sociologie konfliktu* – má určité výhrady vůči všem zmíněným přístupům.

5.4 Mediace při konfliktech ve škole

L.Holá 2003 uvádí tyto typy konfliktů ve škole:

- Konflikty mezi učiteli, mezi učiteli a vedením školy, mezi rodiči a školou, mezi rodiči, školou a obcí, která školu spravuje. Tyto konflikty řeší profesionální, zkušení či vyškolení dobrovolní mediátoři.
- Konflikty mezi učiteli a žáky a žáky navzájem, které mají nejčastěji povahu přestupku proti školnímu řádu a pravidlům slušného chování. Zpravidla jsou řešeny prostřednictvím tzv. peer-mediace.

Peer-mediaci si nyní přiblížíme více. Může mít však více podob. Tu kterou si uvedeme je nejobvyklejší. Začátkem každého školního roku je tento program ve škole uvedený a objasněný všem studentům. Každý ze studentů má možnost kandidovat na roli mediátora. Pokud projeví zájem, jsou mu poskytnuty informace a je více obeznámen s významem této role. Všichni kandidáti si musí obstarat dvě důvěryhodná doporučení, jedno od učitele a druhé od spolužáků. Současně musí mít ovšem i souhlas rodičů. Kandidáti dále vypracují projekt, kterým se budou prezentovat a ucházet o roli mediátora. Svou představu o využití mediace ve škole. Tento projekt předloží „mediačnímu výboru“ školy, ten pak posoudí každou přihlášku a vybere vhodné kandidáty. Vybraní kandidáti jsou potencionálními mediátory a dále absolvují pohovory se členy mediačního výboru. Ten dále výsledky přijímacího řízení oznámí veřejně, a postoupí je také dále rodičům.

Tito vybraní mediátoři absolvují výcvik v mediačních dovednostech, a to mimo školu. Tímto je zdůrazněn význam jejich funkce a také je kladen důraz na nestrannost. Tento výcvik vedou členové mediačního výboru školy, starší a zkušenější studenti-mediátoři. Lektori také posuzují vnitřní motivaci studentů ke službě mediátora, která se během výcviku většinou ukáže. Po skončení výcviku se studenti stávají členy týmu mediátorů, stanou se z nich aktivní mediátoři školy.

Proces peer-mediace probíhá podle stanovené struktury, která se ovšem může s ohledem na podmínky jednotlivých škol měnit:

- Každý kdo je účastníkem konfliktu, smí požádat o mediaci. Tato metoda je jim ovšem také doporučována jako příležitost ke snížení napětí ze vzniklého

konfliktu nebo jako alternativa ke kázeňskému řízení, které by jinak museli podstoupit.

- Mediační výbor vybere pro daný konkrétní případ dvojici studentů – mediátorů.
- Určení mediátorů se mohou účastnit procesu mediace pouze za podmínky, že vyučující s jejich odchodem z výuky souhlasí. Učitel podepisuje k tomu účelu speciální žádanku. Dále je potřeba, aby bylo jasně stanoveno právo učitele i mediátora na odmítnutí účasti v mediaci. Jedná se např. o nevhodný čas, brání-li mediátorovi v nestranném výkonu role nějaká osobní překážka, nebo domnívá-li se učitel, že studentova – mediátorova účast ve výuce je nezbytná.
- Mediátorů se odeberou do místnosti určené k mediování. Zde jsou k dispozici materiály s metodickým popisem mediace, dále jsou zde evidovány všechny proběhlé mediace a kopie uzavřených smluv.
- Proces začíná výkladem základních pravidel mediace. Studenti – účastníci konfliktu písemně stvrzují, že se předloženými normami budou při procesu mediace řídit. Mediátor tak na sebe nebere roli řešitele problémů, ale pouze roli průvodce studentů při jejich jednání a snahu o řešení konfliktu. Pokud však studenti procesní pravidla poruší, v tom okamžiku mediace končí a oni dál podstupují klasické disciplinární řízení.
- Sezení končí v okamžiku, kdy účastníci konfliktu dojdou k dohodě, kterou podepíší. V tomto momentě není na škodu, připomenou všem zúčastněným, diskrétnost tohoto jednání.
- Studenti potom dostanou písemnou smlouvu, kde je uveden výsledek jejich řešení, a kopie smlouvy je zaregistrována v kartotéce. (L. Holá, 2003, s. 145-146).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

6 PRŮZKUMNÉ ŠETŘENÍ

Každý pedagog se během své praxe setká s nutností komunikovat s rodiči svých žáků. Tato oboustranná komunikace by měla probíhat správným a efektivním způsobem tak, aby obě strany byly spokojené. Ne vždy je však tato situace snadná, ať už pro samotné pedagogy nebo pro rodiče. Většina učitelů je přesvědčena a věří, že jeho výuka je kvalitní, a v neposlední řadě je si také vědom toho, že se spolupodílí na formování a utváření osobnosti žáků. Pedagogova autorita, jeho vystupování, projev a způsob komunikace, to vše je velmi důležité.

V úvodu empirické části jsou přiblíženy základní informace o průběhu výzkumného šetření, ale také o vzorku respondentů a metodologii práce. Dále jsou uvedeny cíle, které byly na samém začátku práce stanoveny, výzkumné otázky a vyhodnocení výsledků, které mohou v mnohém pomoci jak stávajícím, tak i budoucím pedagogům. Práce by mohla posloužit k zamyšlení se nad zlepšením verbální komunikace s rodiči.

6.1 Cíle průzkumu

Hlavním cílem této práce bylo zdůraznit jak je komunikace v pedagogické profesi důležitá a nepostradatelná. Je základem pro hladký průběh výuky, řešení případných konfliktů a obecně její důležitost vychází právě z mezilidských vztahů, tedy na schopnosti domluvit se. Náš průzkum se snaží zjistit pohled na hlavní průzkumné otázky, které nám zároveň posloužily k vytvoření dotazníku:

- 1: Jaký význam přikládají respondenti v procesu komunikace ve školním prostředí?
- 2: Je pro Vás snadné nebo obtížné komunikovat s rodiči?
- 3: Důvěřují si účastníci komunikace navzájem?
- 4: Spolupracují rodiče více se školou?

Důležitým bodem je i to, jak podporují a udržují vzájemné vztahy mezi sebou, svými dětmi a žáky, a také zda vědomě do svého projevu s rodiči zařazují prvky partnerského přístupu ke komunikaci. Při vytváření otázek dotazníku a průzkumných předpokladů, jsme vycházeli z teorie, ale také především z vlastních životních zkušeností. Průzkumné předpoklady jsme si stanovili takto:

- 1: Respondenti přikládají komunikaci ve školním procesu veliký význam.
- 2: Pro učitele je komunikace s rodiči velmi obtížná
- 3: Mezi účastníky komunikace panuje vzájemná důvěra
- 4: Rodiče se školou spíše spolupracují.

6.2 Průzkumná otázka

K našemu průzkumu se vztahuje hlavní průzkumná otázka, která nám zároveň posloužila k vytvoření dotazníku: *Jak jsou učitelé a rodiče spokojeni se vzájemnou komunikací? Je pro respondenty obtížné vzájemně komunikovat? Jak se pedagogové o komunikaci s rodiči zajímají, nakolik společně spolupracují?* Důležitým bodem je i to, jak podporují a udržují vzájemné vztahy mezi sebou, svými dětmi a žáky, a také zda vědomě do svého projevu s rodiči zařazují prvky partnerského přístupu ke komunikaci.

6.3 Průzkumné otázky

Před samotným průzkumem na základních školách jsme si stanovili celkem čtyři průzkumné otázky. Při stanovování otázek jsme se zaměřili na to, jak je pro respondenty důležitá vzájemná komunikace ve školním prostředí. Vycházeli jsme jednak z teorie, ale především z vlastních životních zkušeností.

6.3.1 Průzkumné otázky:

- č. 1: Jaký význam přikládají respondenti v procesu komunikace ve školním prostředí?
- č. 2: Je pro Vás snadné nebo obtížné komunikovat s rodiči?
- č. 3: Důvěřují si účastníci komunikace navzájem?
- č. 4: Spolupracují rodiče více se školou?

6.3.2 Průzkumné předpoklady

- Č. 1: Respondenti přikládají komunikaci ve školním procesu veliký význam.
- Č. 2: Pro učitele je komunikace s rodiči velmi obtížná

Č. 3: Mezi účastníky komunikace panuje vzájemná důvěra

Č. 4: Rodiče se školou spíše spolupracují.

6.4 Volba metody

K našemu průzkumu byla zvolena metoda dotazníkového šetření, a to především z důvodu získání co nejvíce informací od velkého počtu respondentů. „*Dotazník je výzkumný (resp. průzkumný), vývojový a vyhodnocovací (zejména diagnostický) nástroj k hromadnému a poměrně rychlému zjišťování informací o znalostech, názorech nebo postojích dotazovaných osob k aktuální nebo potenciální skutečnosti prostřednictvím písemného dotazování se. Metoda dotazníku, jak její název naznačuje, je tedy postavena na dotazech. Metodicky je příbuzná s metodou přímého, bezprostředního ústního interview (rozhovoru).* (Š. Švec, 2009).

Pro tento průzkum jsme sestavili dva dotazníky na něž odpovídali učitelé a rodiče těchto škol. (viz. příloha č. 1. a 2.). V otázkách jsme se soustředili na názory pedagogů o vzájemné komunikaci mezi rodiči a učiteli, a jejich pohled na řešení konfliktů. Za důležité jsme považovali zjistit, jak komunikace na jednotlivých školách probíhá. Zda s tím pedagogové problém nemají, jsou-li rodiče ochotní a vstřícní jedná-li se o výchovu a vzdělání jejich dětí.

V úvodu dotazníku seznamuji respondenty se způsobem vyplnění a vysvětluji cíl dotazníku. Respondent musel odpovědět na každou otázku, a to vždy jednou možnou odpovědí. Jen jedna otázka nabízela možnost vícero odpovědí. Položených otázek bylo celkem 31, z toho 16 pro rodiče žáků a 15 pro učitele. Jedná se zejména o otázky uzavřené, zabývající se různými problémy mezi těmito dvěma účastníky sociálně - pedagogické komunikace. Jedna otázka u obou zkoumaných skupin je otevřená. Otázky v dotazníku pro rodiče se týkají jednak spolupráce rodičů se školou, ale také toho, do jaké míry důvěřují učitelům. V dotazníku pro učitele jsou otázky zaměřeny na to, jak učitelé komunikují s rodiči, jestli podporují jejich vlastní názor, zda jim naslouchají.

Každá otázka byla vyhodnocena a zároveň byly porovnány i stejně položené otázky u obou zkoumaných skupin. Získaná data byla následně graficky zpracována. Všechny dotazníky byly vyplněny anonymně, a to jak u učitelů, tak i rodičů.

6.5 Průzkumný vzorek

Průzkumný vzorek tvořili pedagogové a rodiče dětí dvou základních škol. Pro získání údajů o vzájemné komunikaci mezi pedagogy a rodiči jsme rozdali dotazníky. Celkem bylo rozdáno 402 dotazníků, z čehož se 159 dotazníků vrátilo vyplněných. Mužské zastoupení bylo v počtu 24, a žen bylo 135. Dotazník byl respondentům rozdán v tištěné podobě.

6.6 Popis prostředí

Šetření bylo provedeno ve dvou základních školách nacházejících se ve stejném městě. Jedna škola byla založena v roce 1987 a byla to původně chlapecká měšťanská škola. V roce 1900 byla zřízena i dívčí škola – druhá budova školy, nacházející se v severní části města. Druhá ZŠ byla založena na konci 50. let 20. století. Jedná se tedy o Základní školu T. G. Masaryka (původně Františka Josefa I.) a Základní školu Bratrství Čechů a Slováků, původní název - Osmiletá střední škola Čechů a Slováků, obě v Bystřici pod Hostýnem.

6.7 Průběh šetření

Ve zmiňovaných základních školách jsme se samotnému průzkumu věnovali od 2. 3. 2015 do 17. 3. 2015 tím, že jsme rozdali dotazníky jak pedagogům, tak rodičům, jejichž děti navštěvují druhý stupeň dvou zkoumaných základních škol.

7 VÝSLEDKY

Následující část je věnována vyhodnocení výsledků dotazníkového šetření, které proběhlo na Základních školách v Bystřici pod Hostýnem. K vyhodnocení máme třicet jedna položek, které jsou jednotlivě rozpracovány a na závěr shrnuty.

U čtyř položek byly stanoveny dílčí průzkumné otázky. Údaje, které jsme získali, byly vyhodnoceny v programu Microsoft Excel. Zde byly zhotoveny tabulky a grafy, které nám poskytnou lepší a přehlednější interpretaci výsledků této práce.

Dále představíme výsledky dotazníkového šetření u rodičů žáků a učitelů po jednotlivých otázkách. U vybraných otázek zde nalezneme porovnání odpovědí rodičů a učitelů.

7.1.1 Vyhodnocení dotazníkového šetření rodičů žáků základních škol

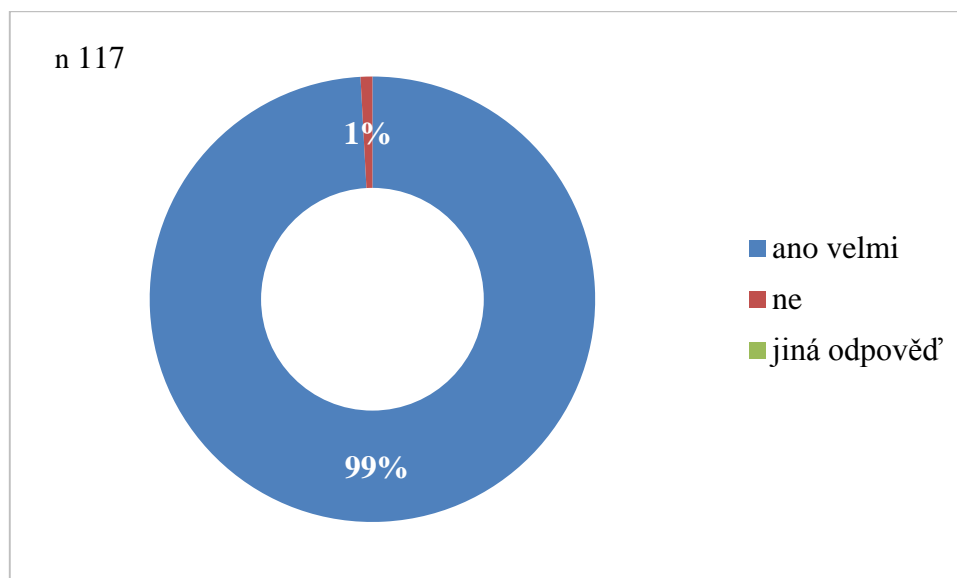
Vyhodnocení otázky č. 1: „Považujete komunikaci s učitelem Vašeho dítěte za důležitou?“

Tabulka 1 ukazuje názor rodičů na důležitost komunikace s učiteli svých dětí. Celková četnost odpovědí $n = 117$ respondentů, z tabulky 1 vyplývá, že 99,15 % rodičů považuje komunikaci s učitelem za velmi důležitou, což odpovídá průzkumnému předpokladu. Graf 1 znázorňuje relativní četnost odpovědí rodičů.

Tabulka 1: Důležitost komunikace s učitelem

Otázka č. 1	Četnost odpovědí	Relativní četnost v %
1. Považujete komunikaci s učitelem Vašeho dítěte za důležitou?		
ano velmi	116	99,15
ne	1	0,85
jiná odpověď	0	0

Graf 1: Důležitost komunikace s učitelem



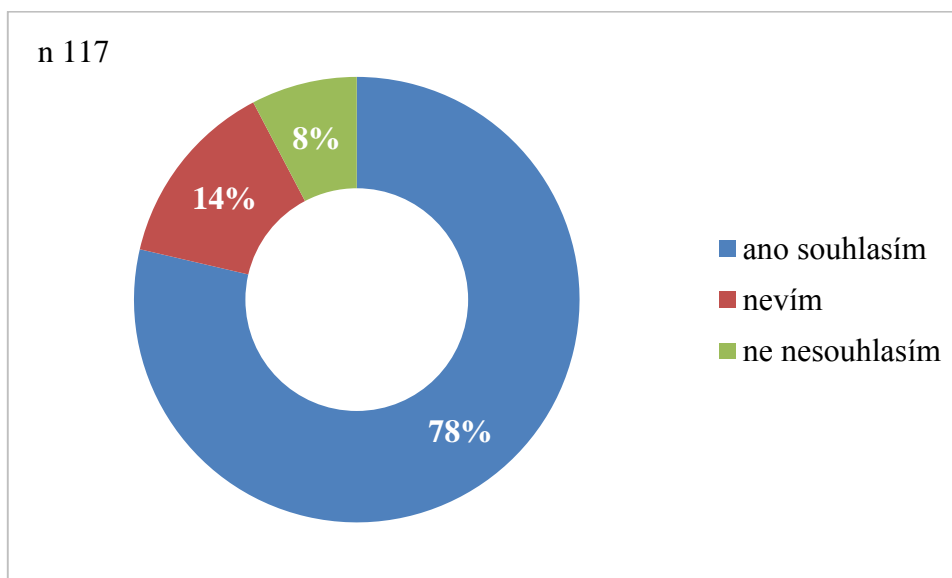
Vyhodnocení otázky č. 2 : „Myslíte si, že komunikace ze strany učitele k Vám je dostatečná a vhodná?“

Názor rodičů na dostatečnost a vhodnost komunikace s učitelem ukazuje tabulka 2. Pro 78,63 % rodičů je komunikace dostatečná, 13,68 % neví, jestli je komunikace vyhovující a 7,69 % rodičů s tím nesouhlasí, komunikaci s učitelem považují za nedostatečnou. Celkem odpovědělo n = 117 respondentů. Graf 2 znázorňuje relativní četnost odpovědí.

Tabulka 2: Dostatečnost a vhodnost komunikace s učitelem

Otázka č. 2	Četnost odpovědí	Relativní četnost v %
1. Myslíte si, že komunikace ze strany učitele k Vám je dostatečná a vhodná?		
ano souhlasím	92	78,63
nevím	16	13,68
ne souhlasím	9	7,69

Graf 2: Dostatečnost a vhodnost komunikace s učitelem



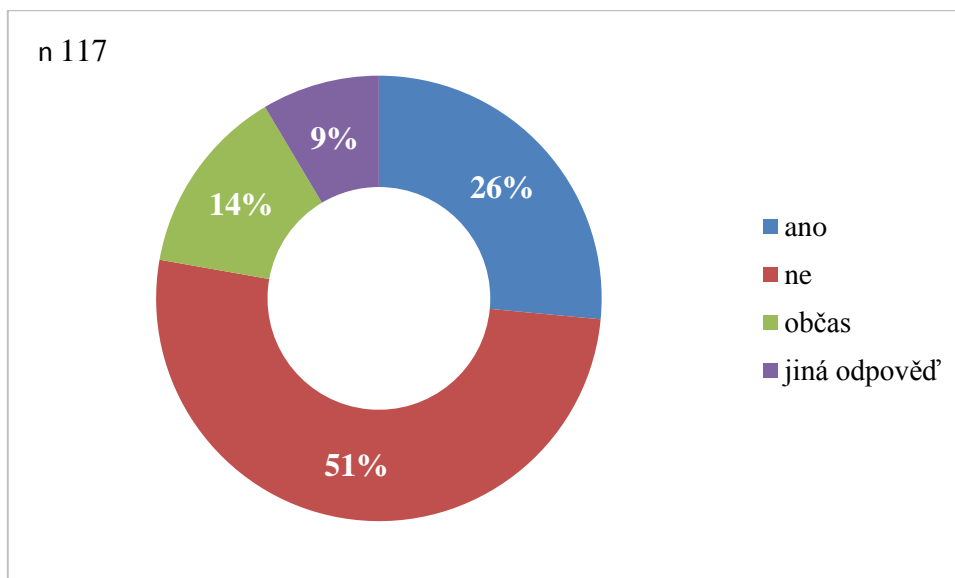
Vyhodnocení otázky č. 3 : „Máte možnost vidět své dítě přímo ve výuce?“

Tabulka 3 ukazuje zastoupení jednotlivých odpovědí rodičů na možnost sledování svých dětí ve výuce. Nejčastější odpověď byla ne, na kterou odpovědělo 52,17 % respondentů. 26,96 % rodičů má možnost sledovat své dítě při vyučování a 13,91 % z dotazovaných odpovědělo, že jenom občas. Možnost „jiná odpověď“ zvolilo 6,9 % rodičů se zdůvodněním, že o této možnosti nevědí, kvůli pracovnímu vytížení nemají dostatek času a údajně jim tato možnost ani nebyla školou nabídnuta. Graf 3 ukazuje relativní zastoupení odpovědí. Na tuto otázku celkem odpovědělo n = 117 rodičů.

Tabulka 3: Možnost sledovat dítě ve výuce

Otázka č. 3: 3. Máte možnost vidět své dítě přímo ve výuce?	Četnost odpovědí	Relativní četnost v %
ano	31	26,50
ne	60	51,28
občas	16	13,68
jiná odpověď	10	8,55

Graf 3: Možnost sledovat dítě ve výuce



Vyhodnocení otázky č. 4 : „**Jak byste si představoval/a kvalitní komunikaci s učiteli/rodiči?**“

Tabulka 4. Představa kvalitní komunikace

Otázka č. 4	Četnost odpovědí	Relativní četnost v %
4. Jak byste si představoval/a kvalitní komunikaci s učiteli/rodiči?		
rodiče	39	68,42
učitelé	18	31,58

Učitelé i rodiče žáků dostali stejnou otevřenou obráceně položenou otázku. Tabulka 4 ukazuje počty odpovědí rodičů a učitelů. Malé množství odpovědí lze přisuzovat nechuti respondentů vyplňovat otevřené otázky. Rodiče i učitelé se ve svých názorech na kvalitní komunikaci více méně shodovali. Představa rodičů na kvalitní komunikace s učiteli je tato:

- Komunikace by měla probíhat diskrétně nejlépe mezi 4 očima. Mezi učitelem a rodičem by měl panovat vzájemný respekt, otevřenost, slušnost. Komunikace by měla být podnětná, měla by probíhat nejen v případě problému se žákem, ale i při úspěchu či zlepšení žáka. Učitel by měl komunikovat s rodiči častěji, a ne jen na třídních schůzkách. O komunikaci by měli mít zájem obě strany, problémy řešit stylem učitel-rodič-žák. Část rodičů by si přálo komunikovat elektronicky přes email. Nejdůležitější je diskrétnost a důvěra v učitele...

Učitelé si ideální komunikaci s rodičem představují následovně:

- Obě strany se musí snažit najít řešení bez vzájemného obviňování. Pravidelná účast na třídních schůzkách, pravidelná kontrola žákovské knížky svého dítěte. Oboustranný zájem o blaho dítěte, ale ne rozmazlovat děti přehnanou péčí. Rodiče by neměli podrážet nohy učitelům. Rodiče i učitelé by měli společně řešit problémy hned při jejich vzniku. Rodiče by měli brát učitele jako důvěryhodného partnera, se kterým řeší společný problém, ne jako nepřítele...

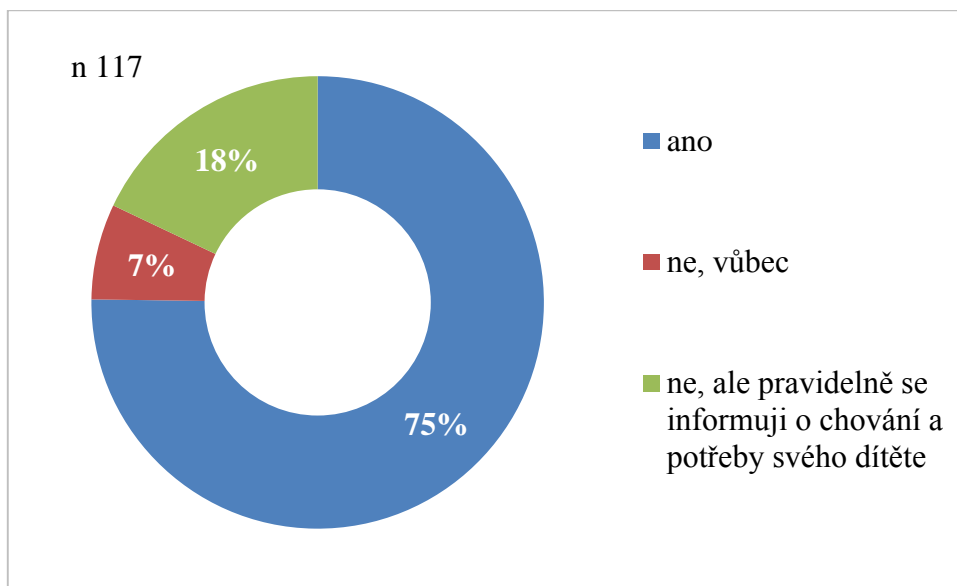
Vyhodnocení otázky č. 5 : „Chodíte pravidelně na třídní schůzky?“

V tabulce 5 nalezneme výsledky 5. otázky. Na otázku odpovědělo celkem $n = 117$ rodičů. 75,21 % z nich uvedlo, že chodí pravidelně na rodičovské schůzky. Jenom 6,84 % uvedlo, že na schůzky nechodí a 17,95 % vybralo odpověď „ne, ale pravidelně se informuji o chování a potřeby svého dítěte“. Procentuální zastoupení odpovědí znázorňuje graf 4.

Tabulka 5: Účast na třídních schůzkách

Otázka č. 5	Četnost odpovědí	Relativní četnost v %
5. Chodíte pravidelně na třídní schůzky?		
ano	88	75,21
ne, vůbec	8	6,84
ne, ale pravidelně se informuji o chování a potřeby svého dítěte	21	17,95

Graf 4: účast na třídních schůzkách



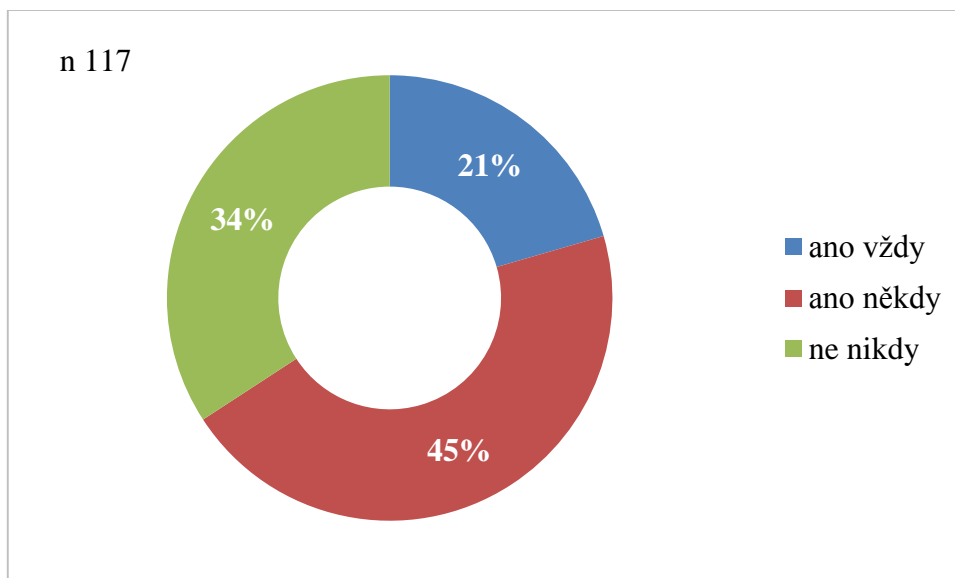
Vyhodnocení otázky č. 6: „**Na třídních schůzkách jsou podávány informace o prospěchu a chování jednotlivých žáků před ostatními rodiči?**“

Otázka č. 6 byla společná pro rodiče i učitele. V tabulce 6 vidíme zajímavé srovnání odpovědí rodičů i učitelů. 20,51 % rodičů odpovědělo, že na třídních schůzkách se řeší informace o chování a prospěchu veřejně, tento názor potvrdilo jenom 4,76 % učitelů. Nejvíce učitelů tvrdí, a to 61,9 %, že třídní schůzky probíhají diskrétně, s tím souhlasí 34,19 % rodičů. Možnost „ano někdy“ zvolilo 45,3 % rodičů a 33,33 % učitelů. Graf 5 a 6 znázorňují relativní četnost odpovědí rodičů a učitelů. Celkem odpovědělo n = 117 rodičů a n = 42 učitelů.

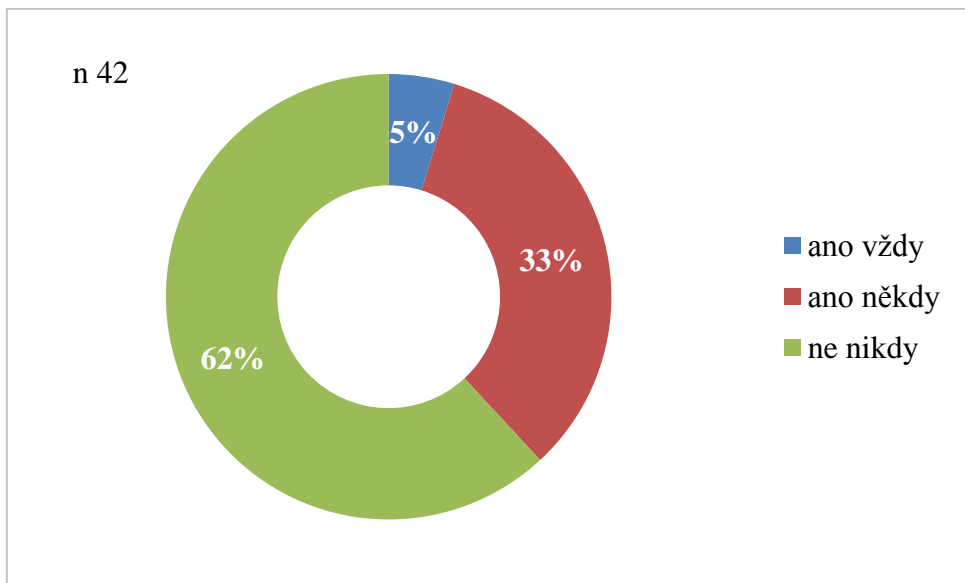
Tabulka 6: Diskrétnost na rodičovských schůzkách

Otázka č. 6	Četnost odpovědí rodičů	Relativní četnost v % rodičů	Četnost odpovědí učitelů	Relativní četnost v % učitelů
6. Na třídních schůzkách jsou podávány informace o prospěchu a chování jednotlivých žáků před ostatními rodiči?				
ano vždy	24	20,51	2	4,76
ano někdy	53	45,30	14	33,33
ne nikdy	40	34,19	26	61,90

Graf 5: Diskrétnost na rodičovských schůzkách – odpovědi rodičů



Graf 6: Diskrétnost na rodičovských schůzkách – odpovědi učitelů



Vyhodnocení otázky č. 6a : „Vyjádřete svou míru souhlasu s výrokem týkajícího se třídních schůzek: – pokud ano, vyhovuje vám to?“

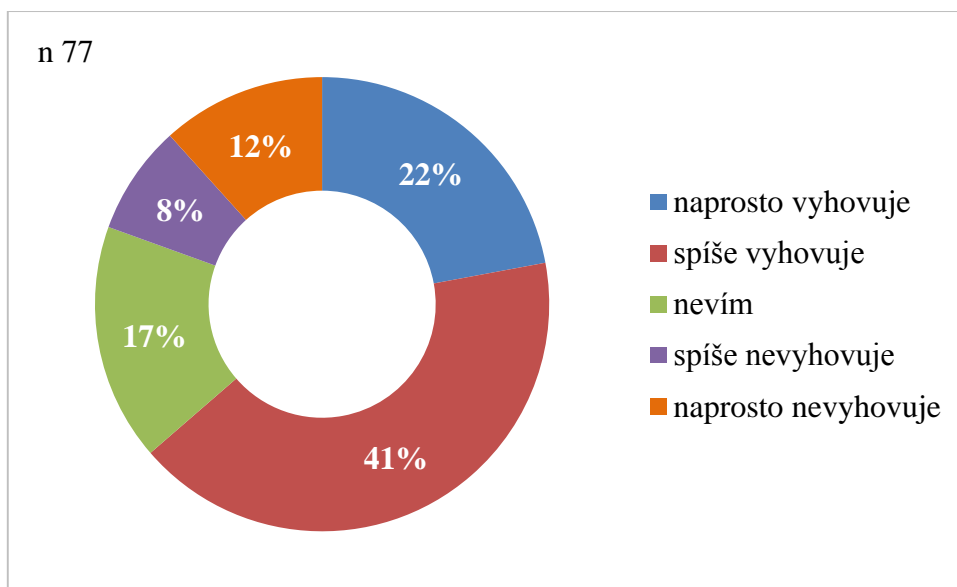
Otázka č.6a rozšiřuje názor na otázku č. 6. Tabulka 7 ukazuje míru souhlasu s průběhem třídních schůzek. Největší zastoupení má odpověď „spíše vyhovuje“, kterou zvolilo 41,56 % rodičů. 22,08 % rodičů průběh třídních schůzek naprosto vyhovuje, 16,88 % neví a 19,483 % rodičů indiskrétnost na třídních schůzkách spíše nebo naprosto nevyhovuje. Graf 7 ukazuje procentuální zastoupení odpovědí.

Celkem odpovědělo n = 77 rodičů.

Tabulka 7. Míra souhlasu s průběhem třídních schůzek

Otázka č. 6a	Četnost odpovědí	Relativní četnost v %
6. pokud ano, vyhovuje vám to?		
naprosto vyhovuje	17	22,08
spíše vyhovuje	32	41,56
nevím	13	16,88
spíše nevyhovuje	6	7,79
naprosto nevyhovuje	9	11,69

Graf 7: Míra souhlasu s průběhem třídních schůzek



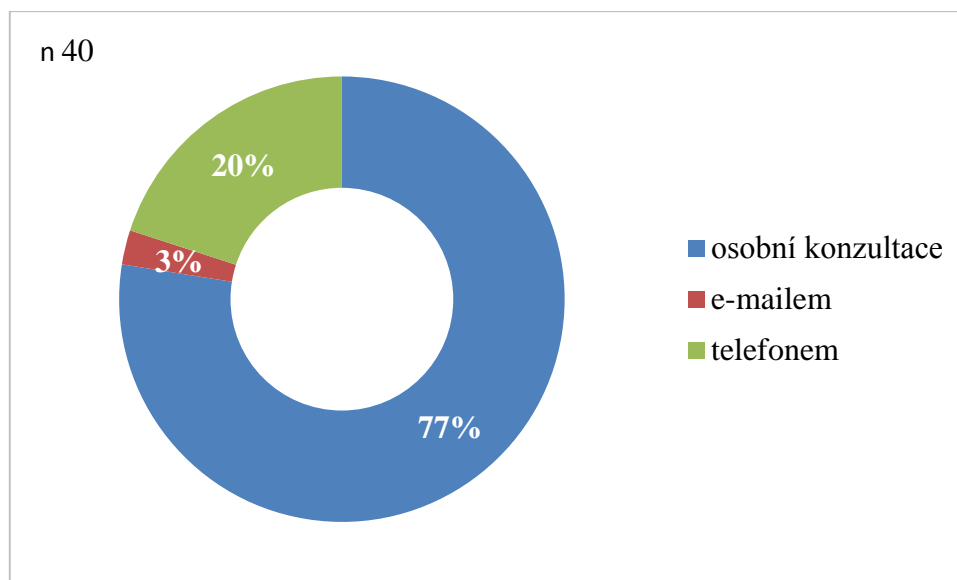
Vyhodnocení otázky č. 6b : „Vyjádřete svou míru souhlasu s výrokem týkajícího se třídních schůzek: – pokud Vám nevyhovuje stávající situace, jak Vás tedy učitel informuje o prospěchu a chování Vašeho dítěte?“

Velká většina rodičů 77,5 %, kteří na 6. otázku odpověděli, že se na rodičovských schůzkách neřeší prospěch žáků veřejně, by si přála, aby s nimi učitel řešil prospěch osobní konzultací. Odpověď telefonem zvolilo 20 % rodičů a 1 rodič by si přál konzultovat prospěch dítěte skrze elektronickou poštu. Graf 8 znázorňuje procentuální zastoupení odpovědí. Celkem odpovědělo n = 40 rodičů.

Tabulka 8: Informování o prospěchu žáka

Otázka č. 6b	Četnost odpovědí	Relativní četnost v %
6. pokud ne, jak Vás učitel informuje o prospěchu a chování Vašeho dítěte?		
osobní konzultace	31	77,50
e-mailem	1	2,50
telefonem	8	20,00
jiné, prosím uveďte	0	0,00

Graf 8: Informování o prospěchu žáka



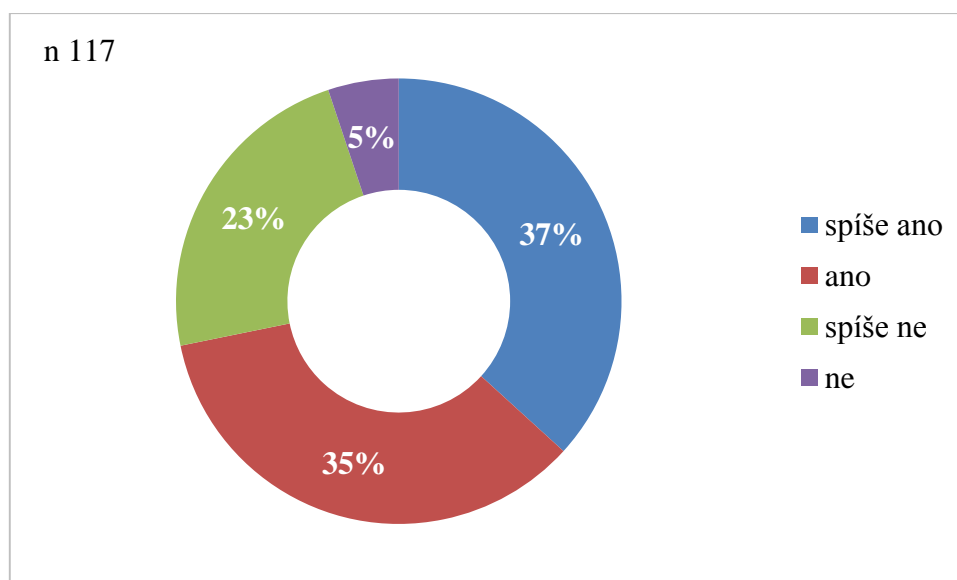
Vyhodnocení otázky č. 7 : „Dává učitel Vašeho dítěte najevo zájem i o jeho pocity či problémy?“

Tabulka 9 ukazuje názory rodičů na to, zda učitelé vnímají potřeby svých žáků a zdali jeví zájem o pocity svých žáků. Na otázku odpovědělo n = 117 respondentů, ze kterých 36,75 % odpovědělo „spíše ano“, 35,04 % rodičů jsou přesvědčeni, že učitelé mají zájem o pocity dětí. 23,08 % rodičů odpovědělo „spíše ne“ a pouze 5,13 % si myslí, že učitelé nedávají žádný zájem o pocity dětí. V grafu 9 vidíme procentuální zastoupení odpovědí.

Tabulka 9: Zájem učitele o pocity dítěte

Otázka č. 7	Četnost odpovědí	Relativní četnost v %
7. Dává učitel Vašeho dítěte najevo zájem i o jeho pocity či problémy?		
spíše ano	43	36,75
ano	41	35,04
spíše ne	27	23,08
ne	6	5,13

Graf 9: zájem učitele o pocity dítěte



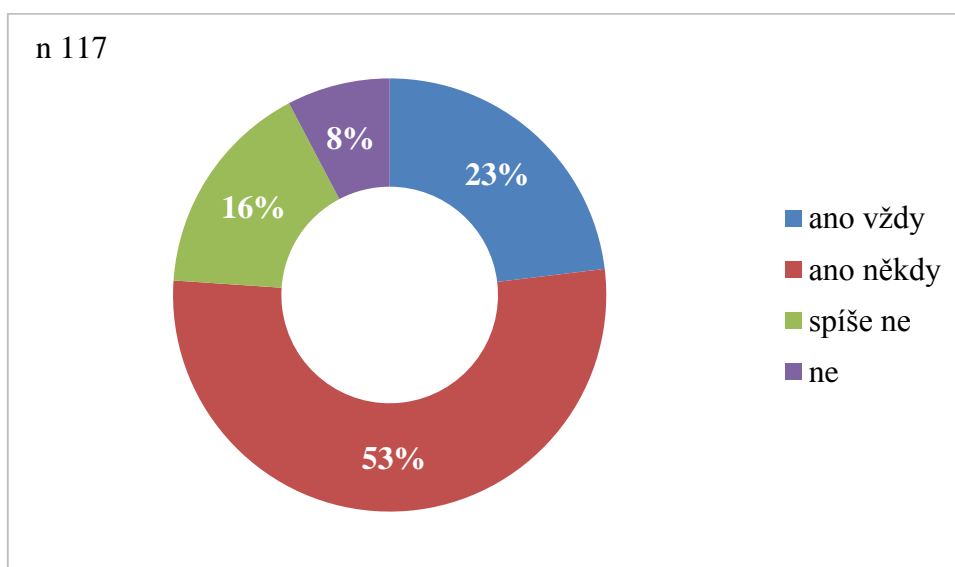
Vyhodnocení otázky č. 8 : „**Pokud potřebujete pomoc či radu, ohledně výchovně-vzdělávacího procesu svého dítěte, požádáte třídního učitele o pomoc či radu?**“

V tabulce 10 vidíme, kolik rodičů se radí s učitelem o svém dítěti. 23,08 % rodičů se s třídním učitelem radí vždy a 52,99 % se radí jenom někdy. Odpověď „spíše ne“ zvolilo 16,24 % respondentů a 7,69 % se s učitelem neradí. Celkem odpovídalo n = 117 rodičů. Graf 10 ukazuje procentuální zastoupení odpovědí.

Tabulka 10: Zájem o radu třídního učitele

Otázka č. 8	Četnost odpovědí	Relativní četnost v %
8. Pokud potřebujete pomoc či radu, ohledně výchovně-vzdělávacího procesu svého dítěte, požádáte třídního učitele o pomoc či radu?		
ano vždy	27	23,08
ano někdy	62	52,99
spíše ne	19	16,24
ne	9	7,69

Graf 10: zájem o radu třídního učitele



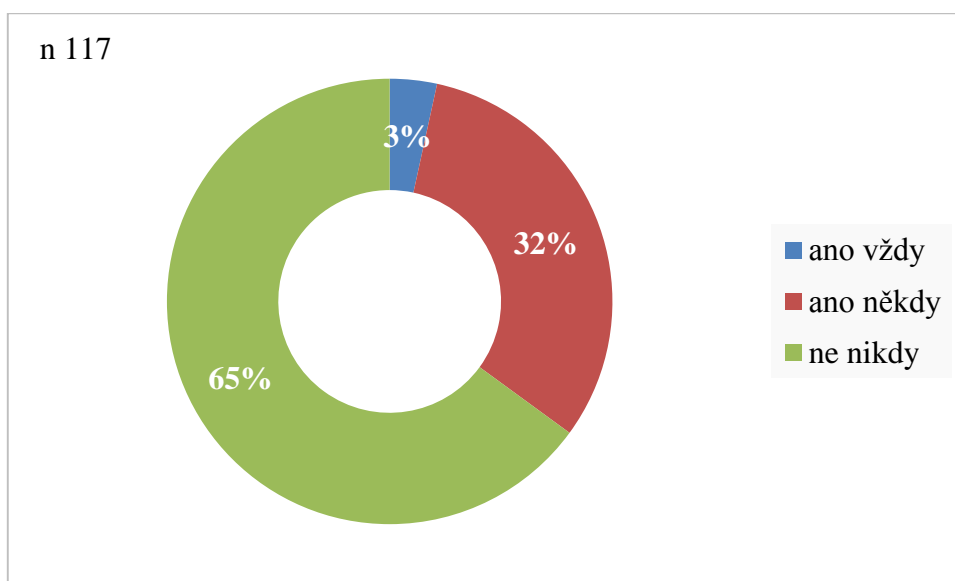
Vyhodnocení otázky č. 9: „Kritizujete učitele před svými dětmi?“

Počty odpovědí rodičů na otázku č. 9 ukazuje tabulka 11. Většina rodičů 64,96 % odpověděla, že nikdy nekritizují učitele před svými dětmi. Odpověď „ano někdy“ zvolilo 31,62 % rodičů a 3,42 % dotazovaných kritizují učitele před svými dětmi vždy.

Tabulka 11: Kritika učitele před dětmi

Otázka č. 9	Četnost odpovědí	Relativní četnost v %
9. Kritizujete učitele před svými dětmi?		
ano vždy	4	3,42
ano někdy	37	31,62
ne nikdy	76	64,96

Graf 11: Kritika učitele před dětmi



Vyhodnocení otázky č. 10 : „Důvěřujete učitelům svých dětí?“ a „Myslíte si, že Vás rodiče vnímají jako důvěryhodného pedagoga?“

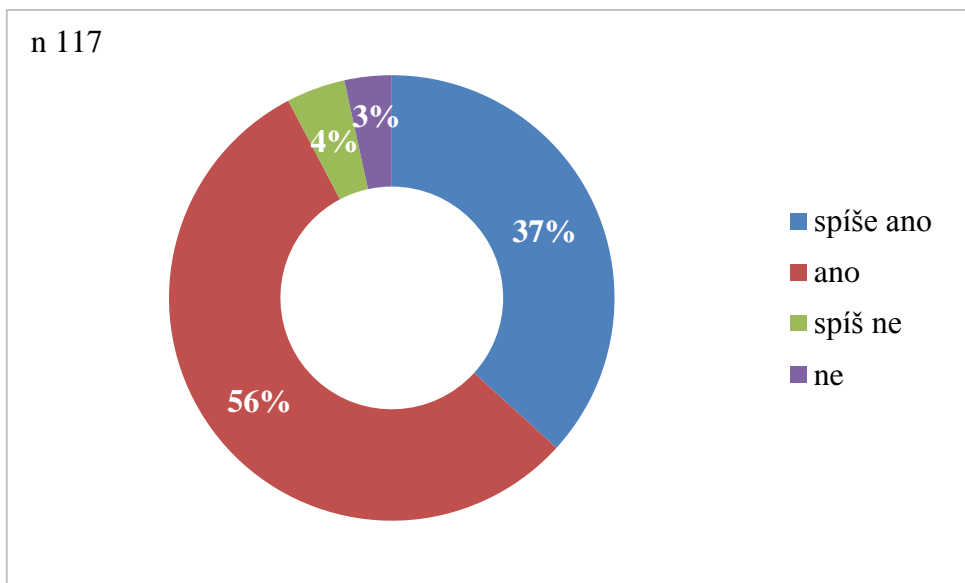
Otázka č. 10 byla stejná pro učitele i pro rodiče. V tabulce 10 vidíme zajímavé srovnání názorů na otázku důvěry v pedagogy. Učitelům spíše důvěřuje 36,75 % rodičů, zatím co stejný názor zastává 28,57 % učitelů. Většina rodičů 55,56 % i většina učitelů 66,67 % odpovědělo, že rodiče mají důvěru v učitele svých dětí. 4,27 % rodičů a 4,76 % učitelů zvolilo odpověď „spíše ne“ a jenom 3,42 % rodičů nemají důvěru v pedagogy. Ani jeden učitel si nemyslí, že by mu rodiče nedůvěřovali. Celkem odpovědělo n = 117 rodičů a n = 42 učitelů. Graf 12 ukazuje procentuální zastoupení odpovědí rodičů a v grafu 13 vidíme odpovědi učitelů.

Tímto šetřením se nám potvrdil průzkumný předpoklad, že mezi účastníky panuje vzájemná důvěra.

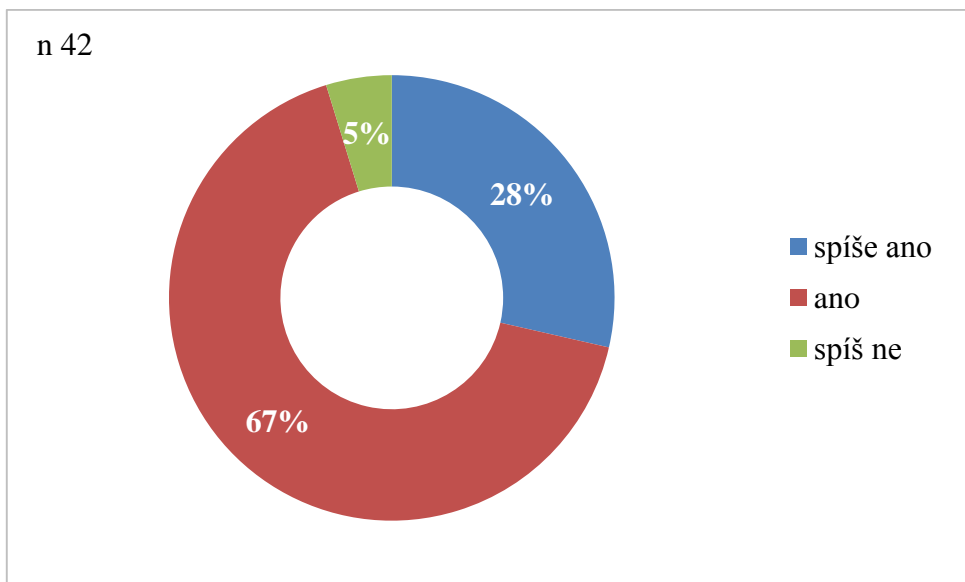
Tabulka 12: Důvěra v pedagogy

Otázka č. 10	Četnost odpovědí rodičů	Relativní četnost v % rodičů	Četnost odpovědí učitelů	Relativní četnost v % učitelů
10. Důvěřujete učitelům svých dětí? / Myslíte si, že vám rodiče důvěřují?				
spíše ano	43	36,75	12	28,57
ano	65	55,56	28	66,67
spíš ne	5	4,27	2	4,76
ne	4	3,42	0	0,00

Graf 12: Důvěra v pedagogy – rodiče



Graf 13: Důvěra v pedagogy – učitelé



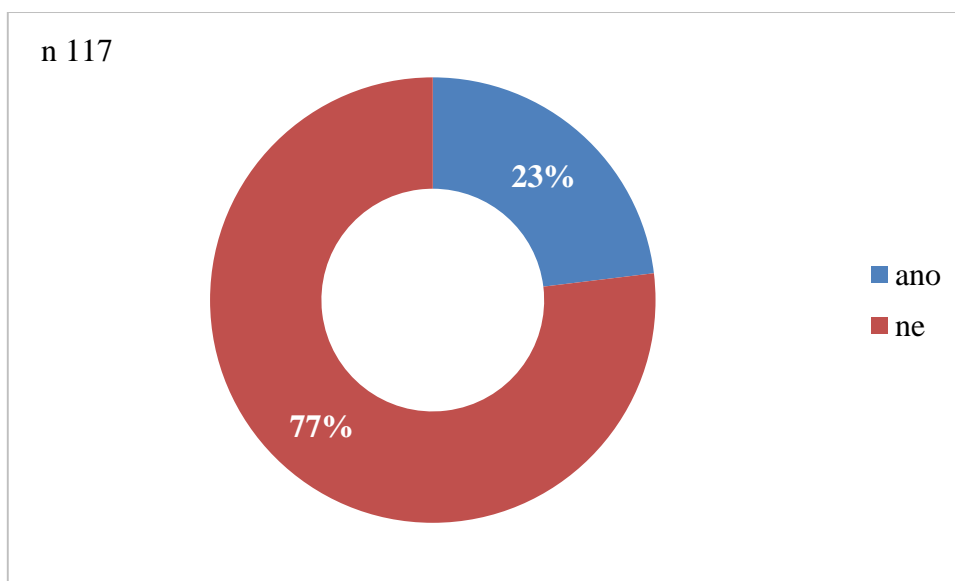
Vyhodnocení otázky č. 11: „Jste členem Klubu rodičů?“

Tabulka 13 ukazuje zastoupení respondentů v klubu rodičů. Odpovídalo $n = 117$ rodičů, ze kterých 23,08 % je v klubu rodičů a 76,92 % do klubu rodičů nepatří. Z těchto hodnot se lze domnívat, že budování kvalitních a fungujících vztahů mezi školou a rodiči, není pro rodiče natolik důležité, aby tímto způsobem škole věnovali svůj volný čas. Graf 14 ukazuje procentuální zastoupení odpovědí.

Tabulka 13: Členové klubu rodičů

Otázka č. 11	Četnost odpovědí	Relativní četnost v %
11. Jste členem klubu rodičů?		
ano	27	23,08
ne	90	76,92

Graf 14: Členové klubu rodičů



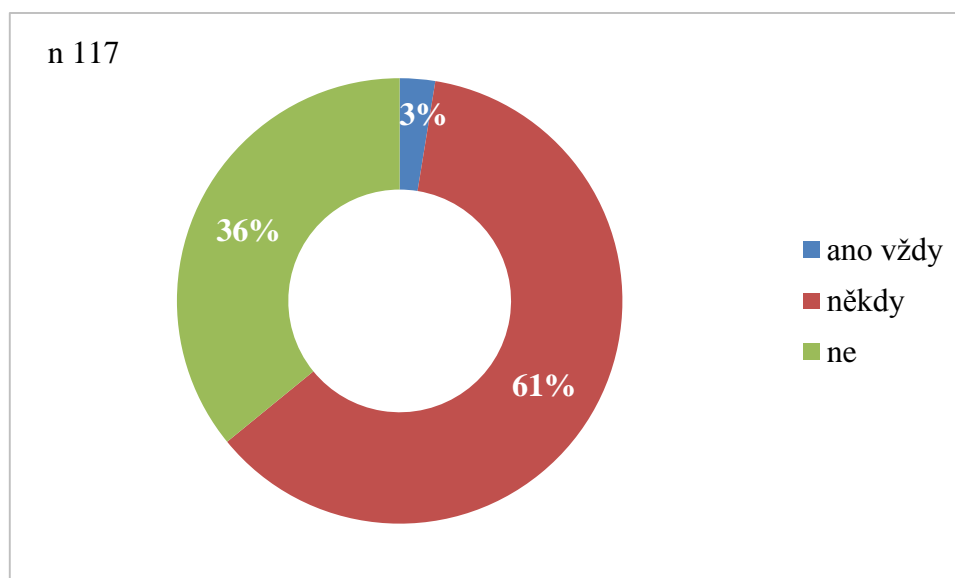
Vyhodnocení otázky č. 12: „Účastníte se různých školních akcí?“ a „Zapojují se rodiče žáků i do různých školních akcí?“

Další společná otázka byla otázka č. 12, Tabulka 14 ukazuje porovnání odpovědi rodičů a učitelů. Odpovědi se do jisté míry liší u obou skupin. Odpověď „ano vždy“ zvolilo 2,56 % rodičů a 83,33 % učitelů. 61,54 % učitelé se do školních akcí zapojují jenom někdy, a stejně tak odpovědělo 16,67 % učitelů. 35,9 % rodičů se do školních akcí nezapojují nikdy, ale ani jeden učitel tuto možnost nezvolil. Celkem odpovědělo n = 117 rodičů a n = 42 učitelů. Grafy 15 a 16 ukazují procentuální zastoupení odpovědí.

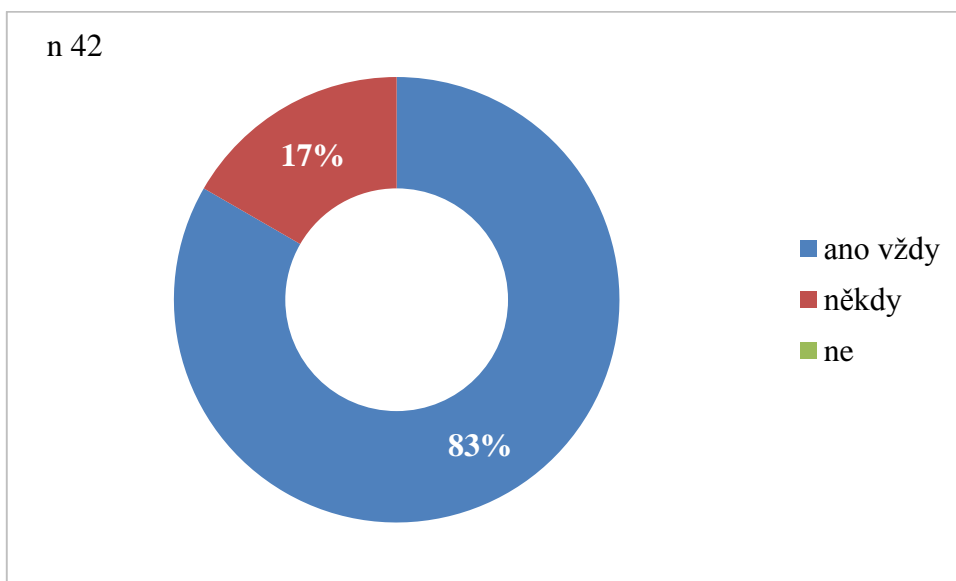
Tabulka 14: Zapojení rodičů do školních akcí

Otázka č. 12	Četnost odpovědi rodičů	Relativní četnost v % rodičů	Četnost odpovědi učitelů	Relativní četnost v % učitelů
12. Účastníte se různých školních akcí? - Zapojují se rodiče žáků i do různých školních akcí?				
ano vždy	3	2,56	35	83,33
někdy	72	61,54	7	16,67
ne nikdy	42	35,90	0	0,00

Graf 15: Zapojení rodičů do školních akcí – rodiče



Graf 16: Zapojení rodičů do školních akcí – učitelé



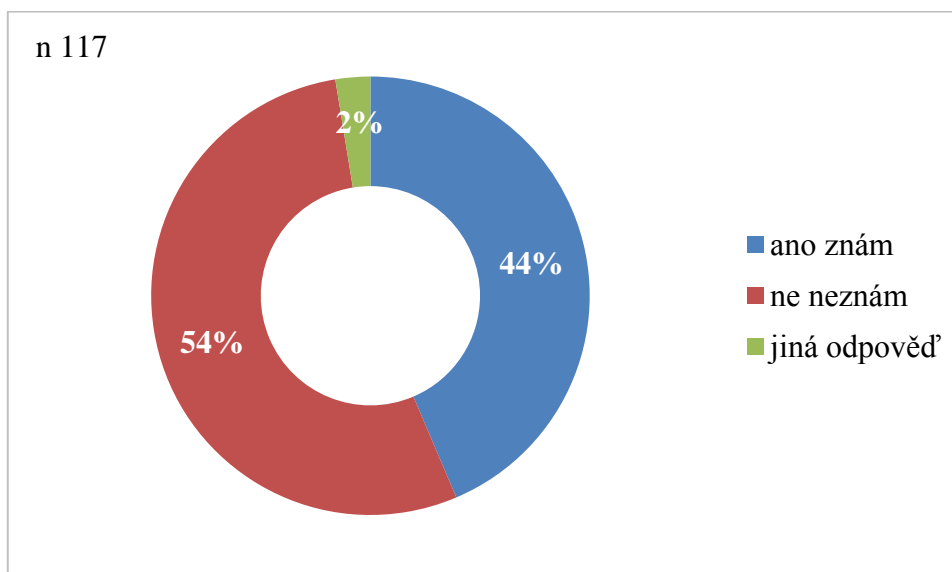
Vyhodnocení otázky č. 13: „Znáte učitele, který nejeví o žáky zájem?“ a „Setkal/a jste se někdy s rodiči, kteří nejevili zájem o prospěch či problémy svého dítěte ve škole?“

Tabulka 15 ukazuje porovnání odpovědí rodičů a učitelů na společnou otázku č. 13. celkem odpovědělo n = 117 rodičů a n = 42 učitelů. 43,59 % rodičů zná učitele, který nejeví o žáky zájem. 83,33 % učitelů se setkalo s rodiči, kteří nemají o své dítě zájem. 53,85 % rodičů odpovědělo, že nezná učitele nejevícího zájem o děti a 11,9 % učitelů se zase neseťkalo s rodiči nemající zájem o své děti. 2,56 % rodičů a 4,76 % učitelů odpovědělo „jiná odpověď“ s komentářem, že někteří učitelé nemají stejný zájem o všechny děti. Učitelé do komentáře napsali, rodiče mají daleko větší zájem o svou práci, než o své děti. V Grafech 17 a 18 vidíme relativní četnosti odpovědí rodičů i učitelů.

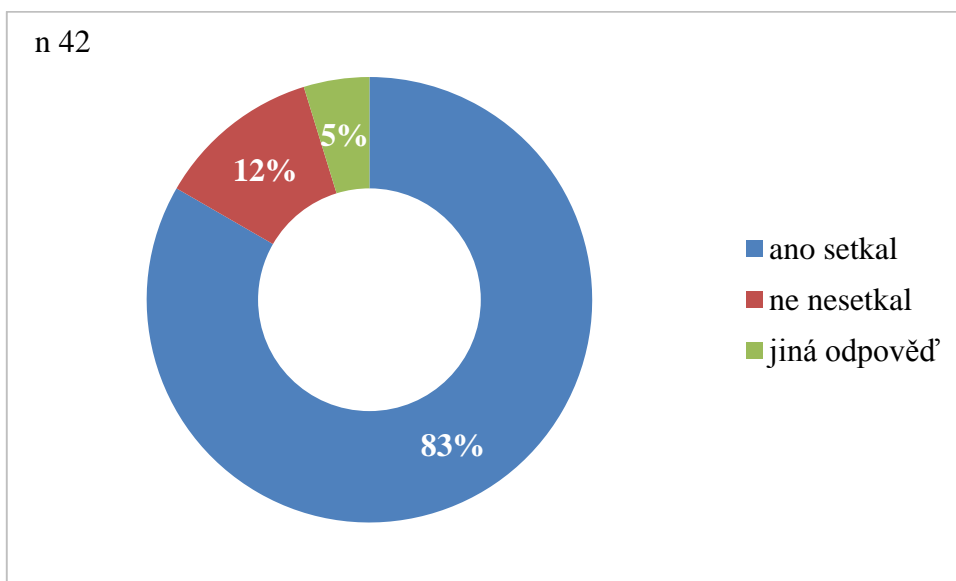
Tabulka 15: Zájem o žáky ze stran učitelů a rodičů

Otázka č. 13	Četnost odpovědí rodičů	Relativní četnost v % rodičů	Četnost odpovědí učitelů	Relativní četnost v % učitelů
13. Znáte učitele, který nejeví o žáky zájem?“ a „Setkal/a jste se někdy s rodiči, kteří nejevili zájem o prospěch či problémy svého dítěte ve škole?				
ano znám/ano setkal	51	43,59	35	83,33
ne neznám/ ne neseťkal	63	53,85	5	11,90
jiná odpověď	3	2,56	2	4,76

Graf 17: Zájem o žáky ze stran učitelů a rodičů – odpovědi rodiče



Graf 18: Zájem o žáky ze stran učitelů a rodičů – odpovědi učitelé



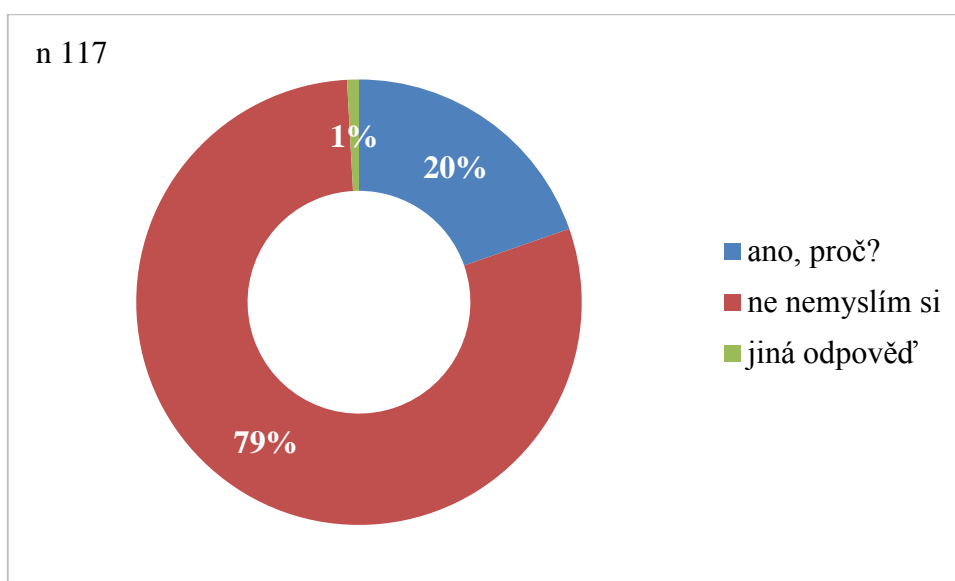
Vyhodnocení otázky č. 14 : „Myslíte si, že škola přebírá roli rodiny ve výchově dětí?“

Otázka č. 14 je poslední společná otázka pro obě skupiny respondentů. V tabulce 16 vidíme srovnání odpovědí rodičů a učitelů. 19,66 % rodičů a 38,10 % učitelů si myslí, že škola přebírá roli rodiny ve výchově dětí. Záporně se vyjádřilo 79,49 % rodičů a 38,1 % učitelů. 0,85 % rodičů a 23,81 % učitelů zvolilo možnost „jiná odpověď“. Hlavními důvody jsou např. neharmonické rodinné prostředí nebo že děti tráví ve škole více času než doma s rodiči a někteří rodiče to dokonce přímo očekávají. Záleží také na sociální situaci rodin a nezájmu rodičů o své vlastní děti. Škola dává mantinely v chování dětí. Celkem odpovědělo n = 117 rodičů a n = 42 učitelů. Graf 19 znázorňuje procentuální zastoupení odpovědí rodičů a graf 20 odpovědí učitelů.

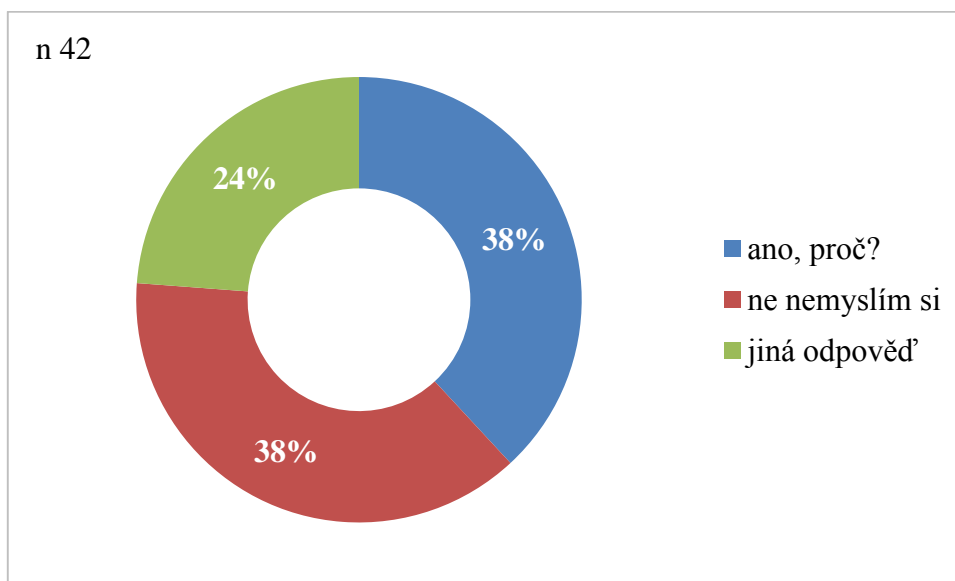
Tabulka 16: Škola a rodina ve výchově dětí

Otázka č. 14	Četnost odpovědí rodičů	Relativní četnost v % rodičů	Četnost odpovědí učitelů	Relativní četnost v % učitelů
14. Myslíte si, že škola přebírá roli rodiny ve výchově dětí?				
ano, proč?	23	19,66	16	38,10
ne, nemyslím si	93	79,49	16	38,10
jiná odpověď	1	0,85	10	23,81

Graf 19: Škola a rodina ve výchově dětí - rodiče



Graf 20: Škola a rodina ve výchově dětí - učitelé



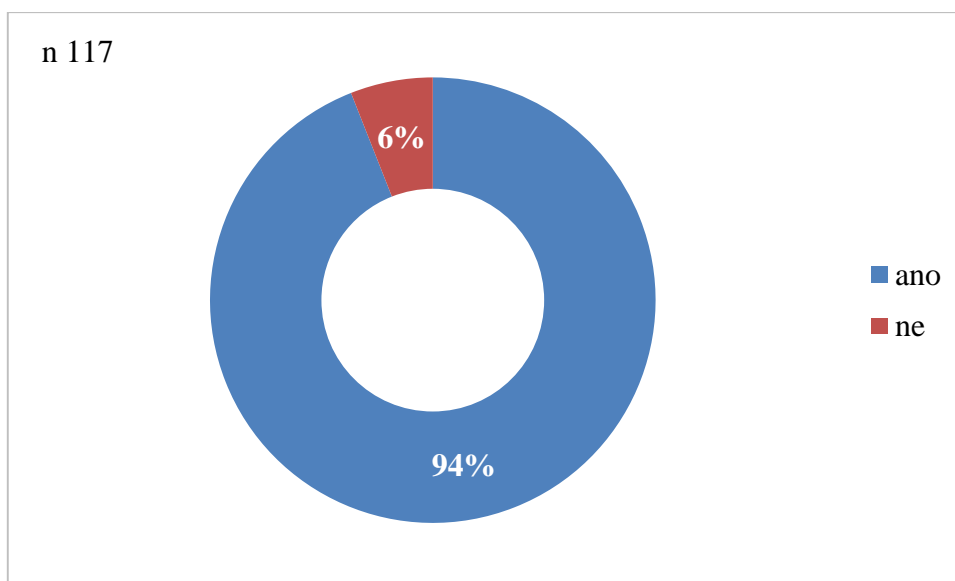
Vyhodnocení otázky č. 15: „Máte k učitelům úctu a respekt, vážíte si jejich nenahraditelné a nezastupitelné role v rámci vývoje a výchovy Vašich dětí?“

Tabulka 17 ukazuje, kolik rodičů chová k učitelům úctu a respekt. Z celkového počtu respondentů n = 117 odpovědí vyplývá, že 94,02 % chová k učitelům respekt a úctu. Záporně odpovědělo 5,98 % rodičů. Graf 21 ukazuje procentuální zastoupení odpovědí.

Tabulka 17: Respekt k učitelům

Otázka č. 15	Četnost odpovědí	Relativní četnost v %
15. Máte k učitelům úctu a respekt, vážíte si jejich nenahraditelné a nezastupitelné role v rámci vývoje a výchovy Vašich dětí?		
ano	110	94,02
ne	7	5,98

Graf 21: respekt k učitelům



Vyhodnocení otázky č. 15 : „Uved'te pohlaví?“

Ze 117 odpovídajících rodičů bylo 19 mužů a 98 žen.

Tabulka 18: Pohlaví respondentů

Otázka č. 16:	Četnost odpovědí	Relativní četnost v %
15. Uved'te pohlaví		
muž	19	16,24
žena	98	83,76

7.1.2 Vyhodnocení dotazníkového šetření učitelů Základních škol

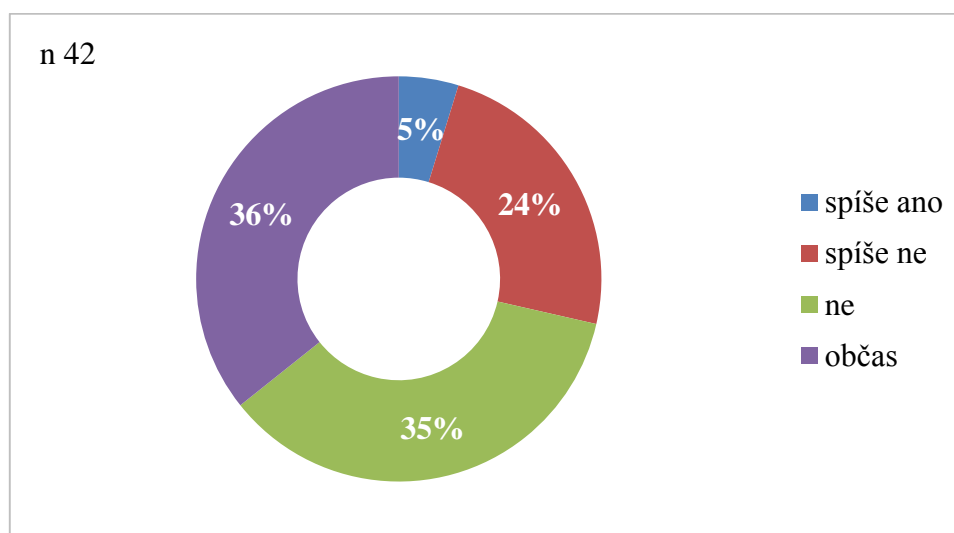
Vyhodnocení otázky č. 1: „Je pro Vás náročné komunikovat s rodiči svých žáků?“

Tabulka 19 ukazuje, pro kolik učitelů je náročné komunikovat s rodiči svých žáků. Celkem dopovědělo $n = 42$ učitelů. Pro 4,76 % učitelů je komunikace s rodiči spíše obtížná. Možnost „spíše ne“ zvolilo 23,81 % učitelů a 35,71 % učitelů odpovědělo, že pro ně komunikace s rodiči obtížná není. Stejný počet učitelů 35,71 považuje komunikaci s rodiči za obtížnou jenom občas. Možnost „ano“ nezvolil ani jeden učitel. Graf 22 znázorňuje relativní četnost odpovědí respondentů.

Tabulka 19: Náročnost komunikace s rodiči

Otázka č. 1	Četnost odpovědí	Relativní četnost v %
1. Je pro Vás náročné komunikovat s rodiči svých žáků?		
spíše ano	2	4,76
ano	0	0,00
spíše ne	10	23,81
ne	15	35,71
občas	15	35,71

Graf 22: Náročnost komunikace s rodiči



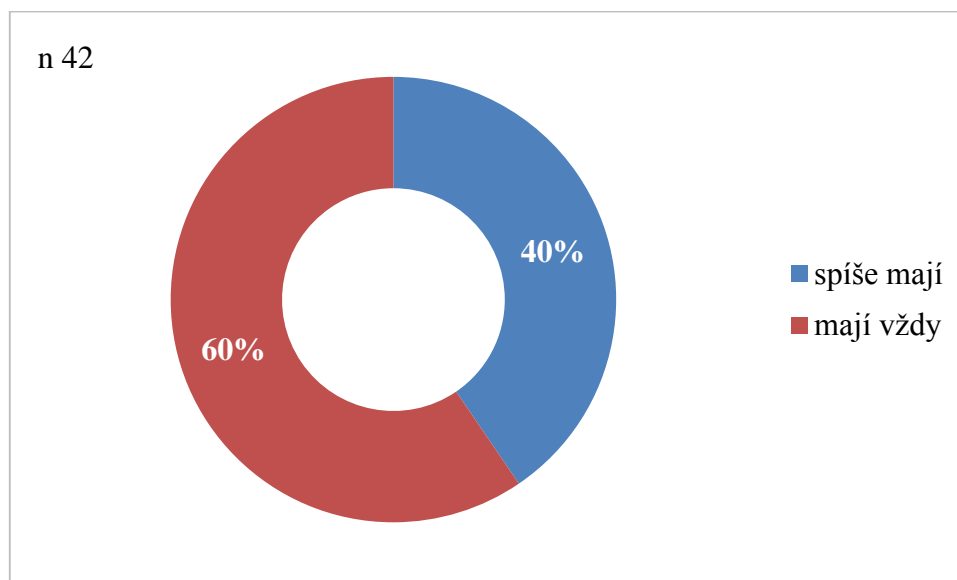
Vyhodnocení otázky č. 2: „**Mají rodiče dostatečný prostor na vyjádření svých názorů?**“

V tabulce 20 můžeme vidět odpovědi učitelů na otázku č. 2. Větší polovina 59,52 % učitelů odpověděla, že rodiče mají vždy dostatečný prostor na vyjádření svých názorů a 40,48 % učitelů zvolilo možnost „spíše mají“. Negativně se nevyjádřil ani jeden učitel. Celkem odpovědělo $n = 42$ učitelů. Graf 23 ukazuje procentuální zastoupení odpovědí.

Tabulka 20: Prostor pro vyjádření rodičů

Otázka č. 2	Četnost odpovědí	Relativní četnost v %
2. Mají rodiče dostatečný prostor na vyjádření svých názorů?		
vůbec nemají	0	0,00
spíše nemají	0	0,00
spíše mají	17	40,48
mají vždy	25	59,52

Graf 23: Prostor pro vyjádření rodičů



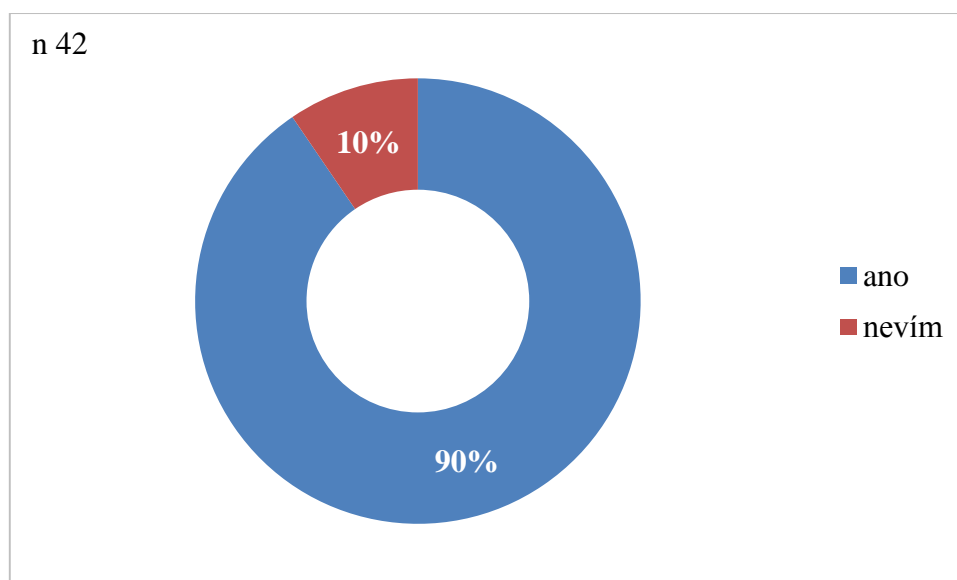
Vyhodnocení otázky č. 3: „**Domníváte se, že máte schopnost empatie?**“

Tabulka 21 ukazuje názory učitelů na to, zda myslí, že mají schopnost empatie. Z celkového počtu $n = 42$ učitelů se 90,48 % učitelů domnívá, že mají schopnost empatie. Zápornou odpověď nevedl žádný z respondentů a 9,52 % zvolilo možnost „nevím“. V Grafu 24 vidíme procentuální zastoupení odpovědí.

Tabulka 21: Schopnost empatie

Otázka č. 3	Četnost odpovědí	Relativní četnost v %
3. Domníváte se, že máte schopnost empatie?		
ano	38	90,48
ne	0	0,00
nevím	4	9,52

Graf 24: Schopnost empatie



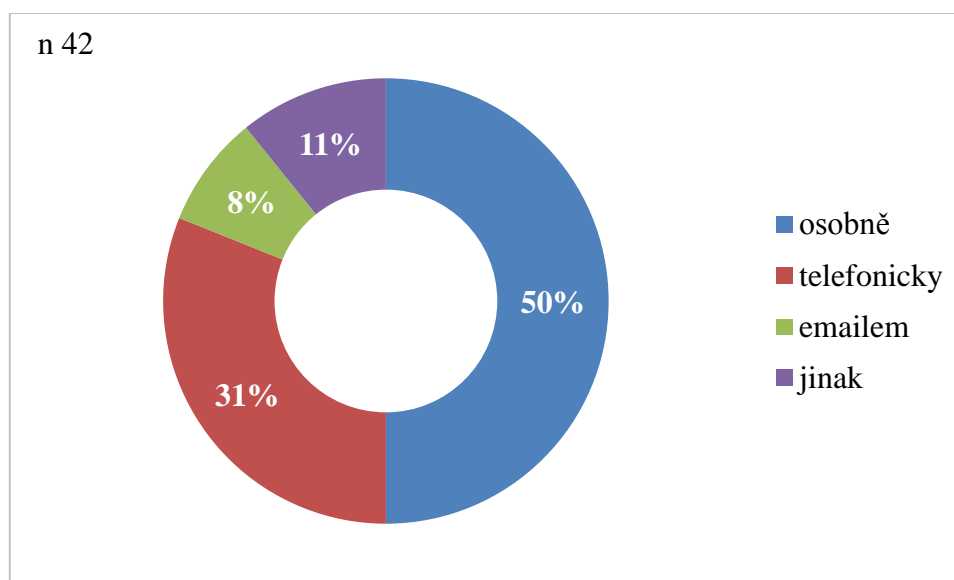
Vyhodnocení otázky č. 5: „**Jak informujete rodiče o problémech jejich dítěte?**“

Na tuto otázku odpovědělo celkem $n = 42$ učitelů. Tabulka 22 ukazuje, jak učitelé informují rodiče svých žáků. Učitelé mohli zvolit více odpovědí. Možnost osobně zvolilo 50 % učitelů. 31,08 % informují rodiče telefonicky, 8,11 % emailem a 10,81 % odpovědělo, že rodiče informují jiným způsobem. Graf 25 ukazuje četnost odpovědí.

Tabulka 22. Způsob informování rodičů

Otázka č. 5	Četnost odpovědí	Relativní četnost v %
5. Jak informujete rodiče o problémech jejich dítěte?		
osobně	37	50,00
telefonicky	23	31,08
emailem	6	8,11
jinak	8	10,81

Graf 25. Způsob informování rodičů



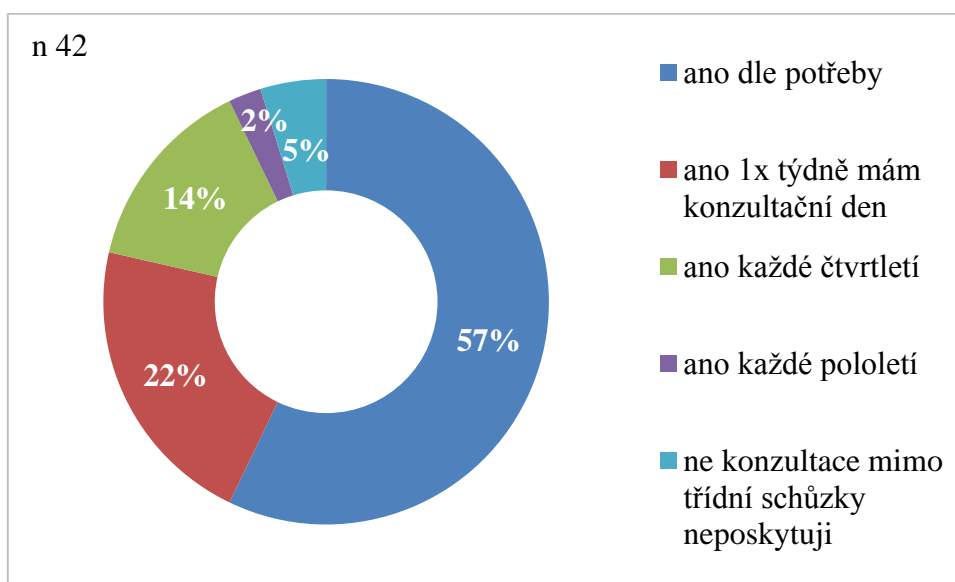
Vyhodnocení otázky č. 7: „Mají rodiče možnost Vaší konzultace i mimo třídní schůzky?“

Tabulka 23 ukazuje odpovědi učitelů na otázku, zda mají rodiče možnost konzultace i mimo třídní schůzky. Nejvíce učitelů 57,14 % zvolilo možnost „ano dle potřeby“. 21,43 % respondentů mají alespoň 1 týdně konzultační den. Každé čtvrtletí poskytuje konzultace 14,29 % a každé pololetí jenom 2,38 % učitelů. 4,76 % dotazovaných odpovědělo, že konzultace mimo třídní schůzky neposkytují. Odpovědělo n = 42 učitelů. Graf 26 ukazuje procentuální vyjádření odpovědí.

Tabulka 23: Možnost konzultace

Otázka č. 7	Četnost odpovědí	Relativní četnost v %
7. Mají rodiče možnost Vaší konzultace i mimo třídní schůzky?		
ano dle potřeby	24	57,14
ano 1x týdně mám konzultační den	9	21,43
ano každé čtvrtletí	6	14,29
ano každé pololetí	1	2,38
ne konzultace mimo třídní schůzky neposkytují	2	4,76

Graf 26: Možnost konzultace



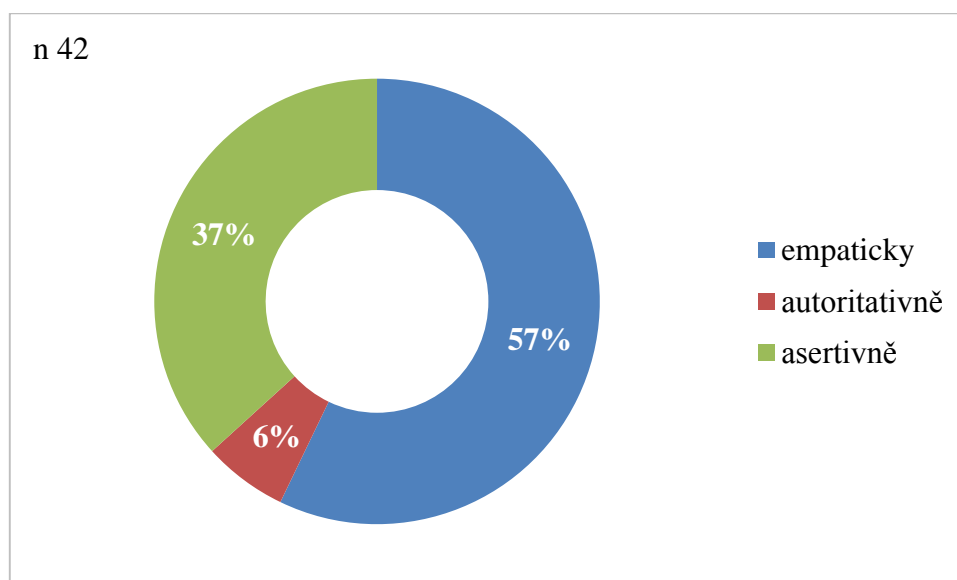
Vyhodnocení otázky č. 8: „**Jakým způsobem se snažíte, dle Vašeho názoru, komunikovat s rodiči?**“

Vyhodnocení otázky č. 8 vidíme v tabulce 24. Celkem odpovědělo $n = 42$ učitelů a respondenti mohli zvolit i více než jednu možnost. 57 % odpovědí říká, že učitelé se snaží komunikovat s rodiči empaticky, 36,73 % asertivně a 6,12 % autoritativně. Jinou možnost nezvolil ani jeden učitel. V grafu 27 vidíme procentuální zastoupení odpovědí.

Tabulka 24: Způsob komunikace s rodiči

Otázka č. 8	Četnost odpovědí	Relativní četnost v %
8. Jakým způsobem se snažíte, dle Vašeho názoru, komunikovat s rodiči?		
empaticky	28	57,14
autoritativně	3	6,12
asertivně	18	36,73
jinak, prosím uveďte	0	0,00

Graf 27: Způsob komunikace s rodiči



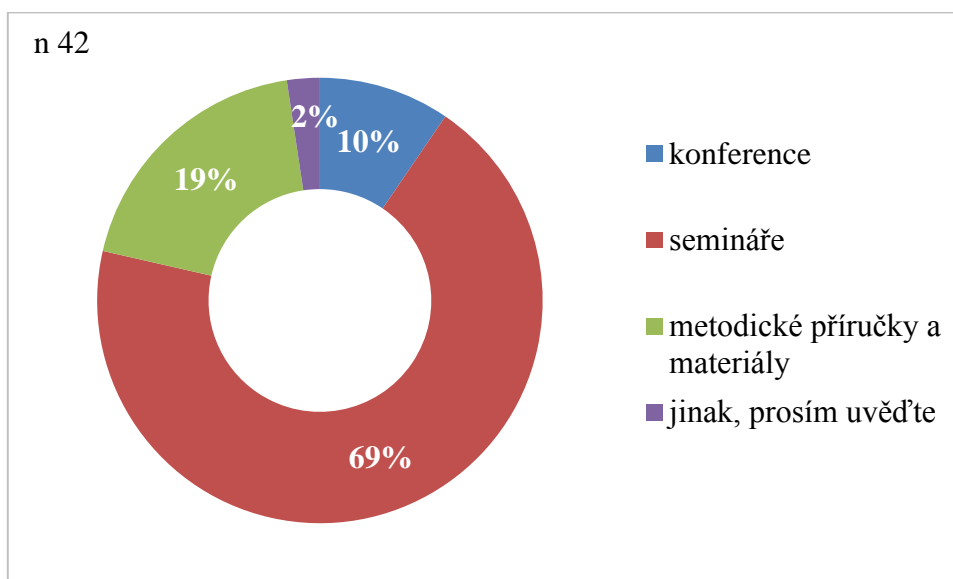
Vyhodnocení otázky č. 9: „**Jakou formou byste si přál/a doplnit, příp. rozšířit své znalosti, dovednosti a kompetence v oblasti komunikace?**“

9,52 % učitelů by si přálo rozšířit své znalosti v oblasti komunikace pomocí konferencí. Nejvíce hlasů 69,05 získala odpověď „semináře“, 19,05 % učitelů by si přálo rozšířit své znalosti pomocí metodických příruček a materiálů a 1 učitel tedy 2,83 % zvolil jinou možnost s odůvodněním, že své znalosti a dovednosti by si vůbec nepřál rozšiřovat. Odpovědělo n = 42 respondentů. Graf 28 ukazuje relativní zastoupení odpovědí na otázku č. 9.

Tabulka 24: Forma rozšíření znalostí

Otázka č. 9	Četnost odpovědí	Relativní četnost v %
9. Jakou formou byste si přál/a doplnit, příp. rozšířit své znalosti, dovednosti a kompetence v oblasti komunikace?		
konference	4	9,52
semináře	29	69,05
metodické příručky a materiály	8	19,05
jinak, prosím, uveďte	1	2,38

Graf 28: Forma rozšíření znalostí



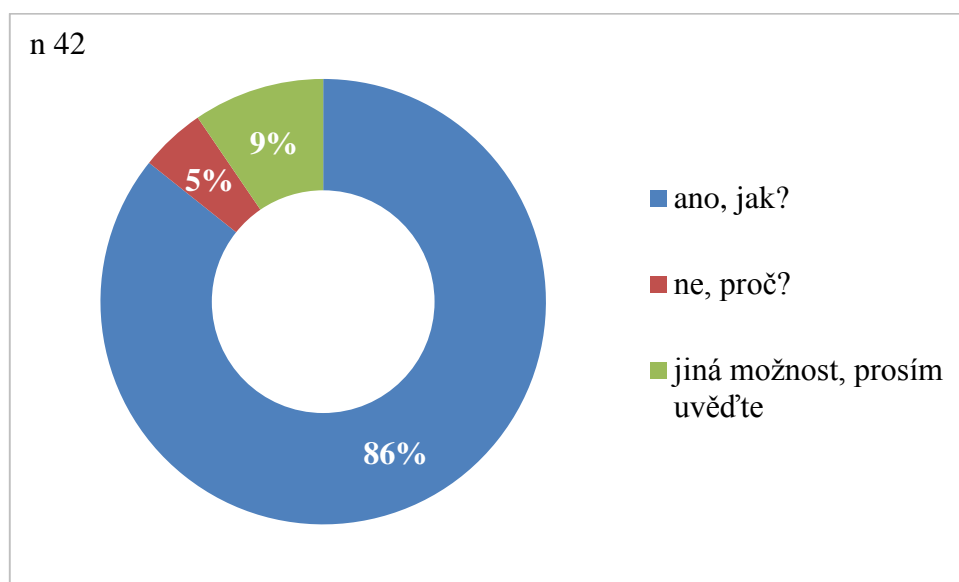
Vyhodnocení otázky č. 11: „Snažíte se podporovat vzájemnou spolupráci mezi školou a rodiči?“

Tabulka 25 ukazuje názory učitelů na otázku podpory vzájemné spolupráce s rodiči. Celkem odpovědělo $n = 42$ učitelů. 85 % z nich uvedlo, že snahu podporovat spolupráci s rodiči vyjadřují tím, že je pravidelně informují o připravovaných školních akcích. Někteří učitelé pořádají semináře pro rodiče a snaží se rodiče zapojit do života školy. 4,76 % uvedlo zápornou odpověď s odůvodněním, že nejsou třídními učiteli, proto s rodiči komunikují minimálně a 9,52 % zvolilo jinou možnost. V grafu 29 vidíme procentuální zastoupení odpovědí.

Tabulka 25: Podpora vzájemné spolupráce

Otázka č. 11	Četnost odpovědí	Relativní četnost v %
11. Snažíte se podporovat vzájemnou spolupráci mezi školou a rodiči?		
ano, jak?	36	85,71
ne, proč?	2	4,76
jiná možnost, prosím, uveďte	4	9,52

Graf 29: Podpora vzájemné spolupráce



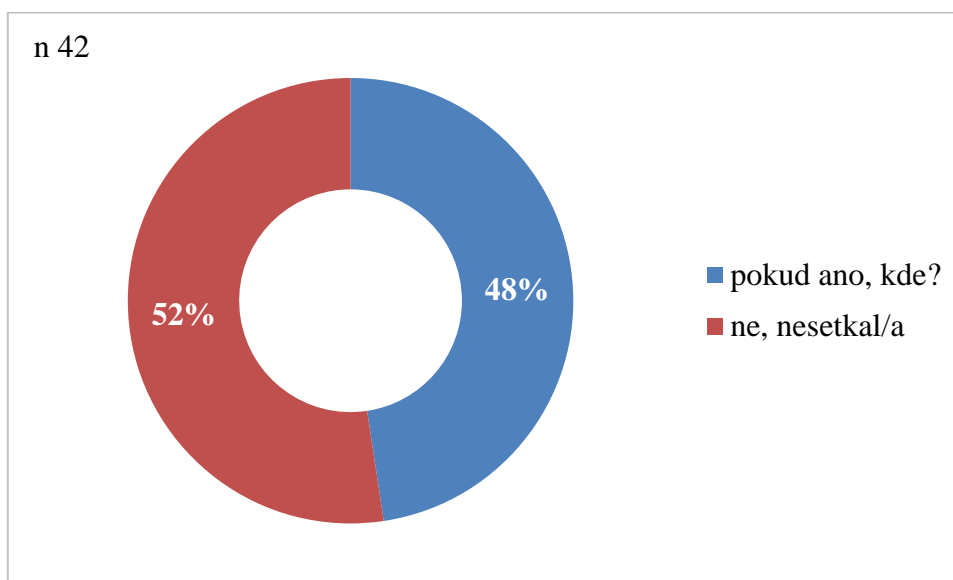
Vyhodnocení otázky č. 15: „Setkal/a jste se s pojmem mediace?“

Z celkové počtu $n = 42$ učitelů se 20 tedy 47,62 % z nich již s pojmem mediace setkalo ve škole, na seminářích, na internetu a v televizi. Větší polovina 52,38 % odpověděla, že se zatím s mediací neseťkala. Graf 30 ukazuje procentuální vyjádření odpovědí.

Tabulka 26: Setkal/a jste se s pojmem mediace

Otázka č. 15	Četnost odpovědí	Relativní četnost v %
15. Setkal/a jste se s pojmem mediace?		
pokud ano, kde?	20	47,62
ne, neseťkal/a	22	52,38

Graf 30: Setkal/a jste se s pojmem mediace



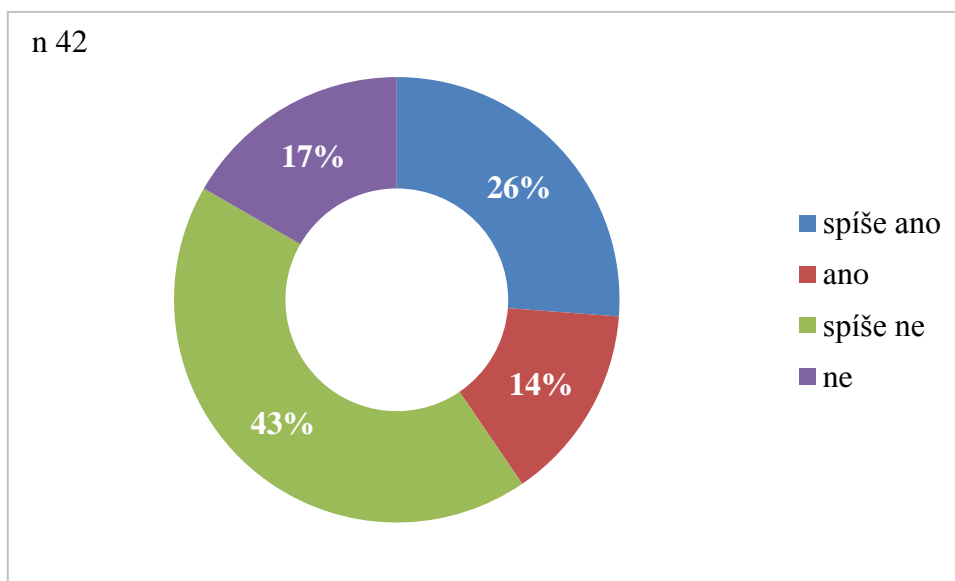
Vyhodnocení otázky č. 16: „Měl/a byste zájem o další vzdělání se v této oblasti?“

Tabulka 27 ukazuje názory učitelů na otázku č. 16 tedy, 26,19 % respondentů by se spíše chtělo dál vzdělávat v mediaci. Odpověď „ano“ zvolilo 14,29 % učitelů. Nejčastější názor, že spíše nestojí o další vzdělání v oblasti v mediaci, má 42,86 % učitelů. 16,67 % odpovědělo jasně „ne“. Celkem odpovídalo n = 42 učitelů. Graf 31 ukazuje relativní četnost odpovědí učitelů.

Tabulka 27: Vzdělání v oblasti mediace

Otázka č. 16	Četnost odpovědí	Relativní četnost v %
16. Měl/a byste zájem o další vzdělání se v této oblasti?		
spíše ano	11	26,19
ano	6	14,29
spíše ne	18	42,86
ne	7	16,67

Graf 31: Vzdělání v oblasti mediace



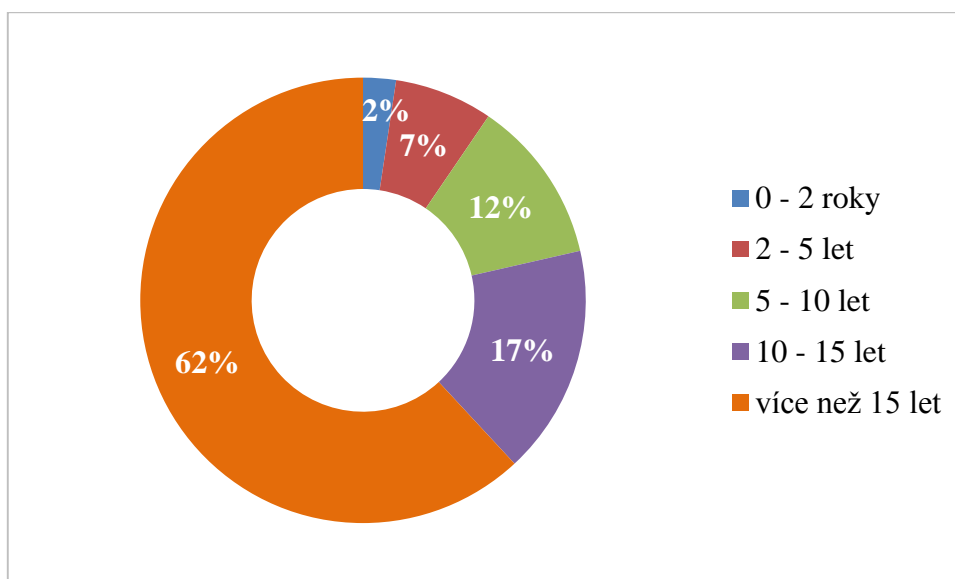
Vyhodnocení otázky č. 17: „**Jak dlouho působíte v profesi pedagoga?**“

Tabulka 28 ukazuje pracovní zkušenost dotazovaných učitelů. 61,9 % učitelů pracuje déle než 15 let, 16,67 % spadá do pásma 10 – 15 let, 11,9 % má pracovní zkušenost mezi 5 – 10 lety. 7,14 % respondentů uvádí počet let praxe 2 – 5 a pouze 2,38 % pracují méně než 2 roky.

Tabulka 28: Jak dlouho působíte v profesi pedagoga

Otázka č. 17	Četnost odpovědí	Relativní četnost v %
17. Jak dlouho působíte v profesi pedagoga?		
0 - 2 roky	1	2,38
2 - 5 let	3	7,14
5 - 10 let	5	11,90
10 - 15 let	7	16,67
více než 15 let	26	61,90

Graf 32: Jak dlouho působíte v profesi pedagoga



Vyhodnocení otázky č. 18: „Uved'te pohlaví?“

Ze n = 42 učitelů bylo 5 mužů a 37 žen.

Tabulka 29: Pohlaví respondentů

Otázka č. 18	Četnost odpovědí	Relativní četnost v %
18. uved'te pohlaví		
muž	5	11,90
žena	37	88,10

7.2 Diskuze

V souladu s předpoklady praktické části této práce, bylo zjistiť názory učitelů a rodičů žáků na důležitost a nepostradatelnost komunikace mezi učiteli a rodiči žáků základních škol. Prezentované údaje byly zjišťovány metodou anonymního dotazníkového šetření, které se uskutečnilo v březnu 2015 na 2. stupni dvou základních škol Zlínského kraje, a to na Základní škole T. G. Masaryka a na Základní škole Bratrství Čechů a Slováků. Celkem byly získány údaje od 159 respondentů, konkrétně od 117 rodičů žáků a 42 učitelů. Z dotazovaného vzorku pedagogů byli respondenti převážně ženského pohlaví a větší část z nich má praxi v oboru delší než 15 let (61,90 %). Většinové zastoupení žen bylo zaznamenáno taktéž ve skupině rodičů. V první části našeho průzkumu jsme se zabývali komunikací a spoluprací rodičů se školou. Díky odpovědím, které uvedli, jsme si mohli odpovědět na čtyři pomocné otázky. Ty zněly: Jaký význam přikládají respondenti v procesu komunikace ve školním prostředí? Je pro Vás snadné nebo obtížné komunikovat s rodiči? Důvěřují si účastníci komunikace navzájem? Spolupracují rodiče více se školou? Na základě uvedených odpovědí můžeme říci, že rodiče přikládají velký význam komunikování s učiteli. Učitelé taktéž pokládají za nezbytné komunikovat s rodiči „svých“ a zároveň „jejich“ dětmi. Na první otázku, jež se zaměřovala na důležitost komunikace, odpovědělo kladně 99,15% rodičů. Dále pak 78,63 % dotazovaných zákonných zástupců označilo tuto komunikaci jako vhodnou a vyhovující. Zajímavé je zjištění, že polovina rodičů (51,28 %) si myslí, že nemá možnost vidět své dítě ve výukovém procesu. Představy o kvalitní komunikaci se mezi jednotlivými respondenty odlišují, každopádně učitelé i rodiče se shodují v tom, že kvalitní komunikace by měla být založena hlavně na vzájemné důvěře, diskretnosti a na ochotě dojít ke společnému kompromisu. Přesně tři čtvrtiny rodičů odpovědělo, že se pravidelně účastní třídních schůzek. Pozoruhodné jsou rozdílné odpovědi na společnou otázku pro rodiče i učitele (otázka č. 6), jež se týkala podávání informací o prospěchu žáků před skupinou ostatních rodičů na třídních schůzkách. Kladná odpověď byla zaznamenána u 65,81 % rodičů, přičemž větší polovina rodičů by v tomto případě dala přednost osobní konzultaci. Naopak 61,90 % učitelů odpovědělo, že nikdy nezveřejňují informace o žácích před ostatními rodiči. Převážná většina rodičů

(77,79 %) si myslí, že učitelé mají zájem o pocity a osobní problémy dítěte. V případě výchovného či vzdělávacího problému dítěte by u třídního učitele hledalo pomoc 52,99 % rodičů. Další velmi zajímavé výsledky ukázaly odpovědi na otázku, zdali rodiče před svým dítětem kritizují učitele, přičemž 64,96 % odpovědělo, že nikdy. Otázka týkající se důvěry v pedagogy, jež byla položena oběma stranám dotazovaných, přinesla téměř totožné výsledky. Velká část učitelů (95,34 %) se domnívá, že jim rodiče důvěřují, což jim potvrdilo 92,31 % rodičů. Co se týká účasti rodičů na školních akcích, tak převážná většina odpověděla, že se jich účastní pouze někdy. S rodičem, který nejeví o svého potomka zájem, se setkalo 83,33 % učitelů a naopak s učitelem, který neprojevuje zájem o své žáky, se setkalo také výrazné procento rodičů, konkrétně 53,85 %. Zajímavé je porovnání odpovědí na společnou otázku, která se respondentů dotazuje na postoj vůči tomu, zda škola přebírá roli rodiny ve výchově dětí. Nesouhlas s tímto tvrzením vyslovilo 79,49 % rodičů. Odpovědi učitelů na tuto otázku naopak nebyly jednohlasné a 38,10 % odpovědělo, že škola tuto roli přebírá, ale stejné procento respondentů z řad učitelů odpovědělo záporně. Podle dotazníkového šetření k učitelům chová respekt 94,02 % rodičů.

Větší polovina z dotazovaných učitelů (59,52 %) označila komunikaci s rodiči žáků jako nenáročnou a s možností rodičů vyjádření vlastního postoje. Za empatického učitele se považuje 90,48 % z nich. Při řešení problémů žáků 50 % učitelů upřednostňují osobní konzultaci. V případě 57,14 % učitelů mají rodiče možnost využít konzultace i mimo stanovenou dobu třídních schůzek. Při komunikaci s rodiči učitelé volí nejčastěji empatický (57,15 %) a asertivní způsob (36,73%). Majoritní část učitelů (85,71%) se snaží podporovat vzájemnou spolupráci mezi školou a rodiči nejčastěji tím způsobem, že je pravidelně informují o školních akcích, pořádají semináře pro rodiče a snaží se je zapojit do života školy. S pojmem mediace se nesetkala více než polovina učitelů a to 52,38 % a v souvislosti s tím je zajímavé, že 59,53 % by se v této oblasti dále nechtěli vzdělávat.

8 ZÁVĚR

Komunikace patří k základním lidským potřebám. Poskytuje možnost dorozumívat se mezi sebou navzájem, slouží ke sdělování myšlenek, informací, pocitů. Člověk, který disponuje a je dobře vybaven komunikačními dovednostmi a techniky, se snáze dokáže porozumět s okolím.

Pedagogická komunikace je sama o sobě velmi důležitá pro všechny pedagogy a povinností každého učitele by mělo být samostudium v tomto směru. Efektivně vykonávají svou profesi jen ti učitelé, kteří na sobě pracují. Nelze zůstat u jednoho způsobu komunikace a tvářit se, že jen ten můj způsob je jediný a správný. Další vzdělávání, nové možnosti a způsoby komunikace pomáhají se v tomto světě, který disponuje nepřehledným množstvím informací, lépe orientovat. Proto bylo pro mne zajímavým zjištěním, že téměř polovina učitelů nemá zájem se v oblasti řešení konfliktů více vzdělávat. Vždyť vzdělávání dospělých je velmi významnou a důležitou součástí pedagogova života. Vzájemná výměna zkušeností, vzájemné obohacování se novými informacemi, a vzájemná výměna praktických zkušeností jsou velmi prospěšnou činností pro pedagogickou profesi. Je smutné, že to většina pedagogů takto nevnímá. V teoretické části této práce na str. 26 jsou uvedeny faktory, které ovlivňují spolupráci školy s rodiči a vztahy s učiteli. Jedním z faktorů je „*nepřipravenost učitelů*“ což vysvětluje autorka tím, že vysoká škola připravuje pedagogy především na komunikaci se žáky nikoliv však na to jak spolupracovat s rodiči. Je proto vskutku zajímavé, že učitelé nepovažují za důležité získávat nové informace týkající se mezilidské komunikace, vždyť nemají co ztratit, mohou jen získat.

Zpracováním této bakalářské práce jsem získala přehled nejen o teorii komunikace, ale z průzkumného šetření také vyplynulo jak vůbec komunikace mezi učiteli a rodiči funguje.

Cílem práce bylo zmapování fungování komunikace na druhém stupni základních škol. Jinak řečeno mne zajímalo, jak vůbec tato komunikace mezi těmito účastníky funguje. Výsledky hovoří zcela zřetelně, komunikaci za velmi důležitou považuje 99,15 % všech dotazovaných rodičů. Komunikovat s rodiči žáků není obtížné pro větší část učitelů, ale nezanedbatelné množství učitelů uvedlo, že tato komuni-

kace občas náročná je. Předpoklad záporné odpovědi na hlavní otázku č. 2, se jednoznačně nepotvrdil, ale ani nevyvrátil. Mezi účastníky komunikace ve školním prostředí panuje vzájemná důvěra. Učitelé i rodiče věří v diskrétnost obou stran a chovají k sobě vzájemný respekt důležitý při naplnění společného cíle, kterým je vhodná a bezproblémová výchova dětí. Průzkumný předpoklad většího zapojení rodičů do spolupráce se školou se nepotvrdil. Rodiče se zapojují do školního dění jenom někdy a jenom část z nich. Může to být dáno současným životním stylem, který je velice časově náročný. Výsledky ukazují, že rodiče i učitelé jsou se vzájemnou komunikací převážně spokojeni. Každý má o správné komunikaci jiné představy, ale shodují se v tom, že pro vhodnou komunikaci je důležitá, ochota komunikovat, vzájemná důvěra a diskrétnost všech zúčastněných stran.

ZÁVĚREČNÉ RESUMÉ

Bakalářská práce se zabývá problematikou komunikace mezi rodiči a učiteli ve výchovně vzdělávacím procesu žáků základních škol ve Zlínském kraji. Průzkum probíhal metodou dotazníkového šetření. Zapojeno bylo 159 respondentů z čeho 117 rodičů žáků 2. stupně základní školy a 42 učitelů.

V teoretické části jsme se nejprve seznámili se stručnými pojmy komunikace, dále jsme se zaměřili na komunikaci jak sociální tak pedagogickou. Nermalou zmínku jsme věnovali i mediaci, jež je poslední kapitolou teoretické části této práce.

Praktická část je věnována průzkumnému šetření. Průzkumnou metodu jsme zvolili formu dotazníkového šetření. V závěru práce jsou díky získaným datům porovnávány výsledky dat jak od rodičů, tak od učitelů. Výsledky ukazují na to, že komunikace ve školním prostředí je pro obě strany důležitá a nepostradatelná.

SUMMARY

This bachelor thesis deals with the communication in between the teachers and the parents in the educational process at primary school in the area of Zlín county. Survey was conducted using a questionnaire investigation. 159 respondents was involved in this reasearch, which 117 of them was parents of the pulpils and 42 teachers.

The theoretical part is at first presented the basic information on this subject, such as social and pedagogical communication. Considerable notig we dedicated to the mediation, which is the last chapter of this thesis.

In the second practical part is dedicated to the research. The research questions are set as well as research methodology. At the end of this theses, are thanks obtained results, compared to both parties of the respondents. The results make sure, that the communication in the school area is for the parents very important and indispensable.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

ČAPEK, R. *Učitel a rodič: spolupráce, třídní schůzka, komunikace*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2013, 184 s. ISBN 978-80-247-4640-1.

DEVITO, J.A., *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada Publishing, 2001. 420 s. ISBN 80-7169-988-8.

GAVORA, P. *Učitel a žáci v komunikaci*. 1 vyd. Brno: Paido, 2005. 165 s. ISBN 80-7315-104-9.

GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2. vyd. Brno: Paido, 2000. 261 s. ISBN 80-85931-79-6.

GRUBER, D. *Zlatá kniha komunikace*. 2. vyd. rozšířené. Ostrava: Gruber, 2007. 249 s. ISBN 978-80-85624-23-6

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. s. 408. ISBN 80-7367-040-2.

HOLÁ, L. *Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada, 2003. 190 s. ISBN 80-247-0467-6.

JŮVA, V., JŮVA V. *Úvod do pedagogiky*. Brno: Paido, 1995. 94 s. ISBN 80-85931-06-0.

JŮVOVÁ, A. 2013. *Komunikativní dovednosti: skripta*. Olomouc: Univerzita Palackého, Pedagogická fakulta. 54 s.

KARNS, M. *Jak budovat dobrý vztah mezi učitelem a žákem: zásady a cvičení*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1995. 151 s. ISBN 8071780324.

KOHOUTEK, R. *Základy užití psychologie*. Brno: Cerm, 2002. 544 s. ISBN 80-214-2203-3.

KOPŘIVA, P., NOVÁČKOVÁ, J. a kol. *Respektovat a být respektován*. Kroměříž: Spirála, 2008, dotisk. 286 s. ISBN 978-80-904030-0-0.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. 1. vyd. Praha: Svoboda, 1988. 235 s.

MAREŠ, J., KŘIVOHLAVÝ, J. *Komunikace ve škole*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 1995. 210 s. ISBN 80-210-1070-3.

- MAREŠ, J., KŘIVOHLAVÝ, J. *Sociální a pedagogická komunikace ve škole*. Praha: SPN, 1989. 161 s. ISBN 80-04-21854-7.
- MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi 2.*, doplněné a přepracované vydání. 1. vyd. Praha: Grada Publishing a.s., 2010, 328 s. ISBN 978-80-247-23396.
- NELEŠOVSKÁ, A. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi: význam komunikace, vztah učitele k žákovi, komunikace ve škole, ukázky*. 1 vyd. Praha: Grada, 2005. 171 s. ISBN 80-247-0738-1.
- PEASE, A. *Řeč těla*: Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 137 s. ISBN 80-7178-582-2.
- PETERS-KÜHLINGER, G., FRIEDEL, J. *Komunikační a jiné „měkké“ dovednosti*. Praha: Grada, 2007. 105 s. ISBN 80-247-2145-7.
- PRŮCHA, J. *Moderní pedagogika*. 3., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2005. 481 s. ISBN 80-7367-047-X.
- PRŮCHA, J., WALTEROVÁ E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 6. aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2009. 400 s. ISBN 978-80-7367-647-6.
- RABUŠICOVÁ, Milada. *Škola a (versus) rodina*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2004, 176 s. ISBN 8021035986.
- ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998, 107 s. ISBN 80-85931-48-6
- VYMĚTAL, J. *Průvodce úspěšnou komunikací – Efektivní komunikace v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 328 s. ISBN 978-80-247-6742-0.
- VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 1 vyd. Praha: Portál, 2003. 320 s. ISBN 80-7178-998-4.

SEZNAM TABULEK

- Tabulka 1. Důležitost komunikace s učitelem
- Tabulka 2. Dostatečnost a vhodnost komunikace s učitelem
- Tabulka 3. Možnost sledovat dítě ve výuce
- Tabulka 4. Představa kvalitní komunikace
- Tabulka 5. Účast na třídních schůzkách
- Tabulka 6. Diskrétnost na rodičovských schůzkách
- Tabulka 7. Míra souhlasu s průběhem třídních schůzek
- Tabulka 8. Informování o prospěchu žáka
- Tabulka 9. Zájem učitele o pocity dítěte
- Tabulka 10. Zájem o radu třídního učitele
- Tabulka 11. Kritika učitele před dětmi
- Tabulka 12. Důvěra v pedagogy
- Tabulka 13. Členové klubu rodičů
- Tabulka 14. Zapojení rodičů do školních akcí
- Tabulka 15. Zájem o žáky ze stran učitelů a rodičů
- Tabulka 16. Škola a rodina ve výchově dětí
- Tabulka 17. Respekt k učitelům
- Tabulka 18. Pohlaví respondentů
- Tabulka 19. Náročnost komunikace s rodiči
- Tabulka 20. Prostor pro vyjádření rodičů
- Tabulka 21. Schopnost empatie
- Tabulka 22. Způsob informování rodičů
- Tabulka 23. Možnost konzultace
- Tabulka 24. Forma rozšíření znalostí
- Tabulka 25. Podpora vzájemné spolupráce
- Tabulka 26. Setkal/a jste se s pojmem mediace
- Tabulka 27. Vzdělání v oblasti mediace
- Tabulka 28. Jak dlouho působíte v profesi pedagoga
- Tabulka 29. Pohlaví respondentů

SEZNAM GRAFŮ

- Graf 1. Důležitost komunikace s učitelem
- Graf 2. Dostatečnost a vhodnost komunikace s učitelem
- Graf 3. Možnost sledovat dítě ve výuce
- Graf 4. Účast na třídních schůzkách
- Graf 5. Diskrétnost na rodičovských schůzkách – odpovědi rodičů
- Graf 6. Diskrétnost na rodičovských schůzkách – odpovědi učitelů
- Graf 7. Míra souhlasu s průběhem třídních schůzek
- Graf 8. Informování o prospěchu žáka
- Graf 9. Zájem učitele o pocity dítěte
- Graf 10. Zájem o radu třídního učitele
- Graf 11. Kritika učitele před dětmi
- Graf 12. důvěra v pedagogy – rodiče
- Graf 13. Důvěra v pedagogy – učitelé
- Graf 14. Členové klubu rodičů
- Graf 15. Zapojení rodičů do školních akcí – rodiče
- Graf 16. Zapojení rodičů do školních akcí – učitelé
- Graf 17. Zájem o žáky ze stran učitelů a rodičů – odpovědi rodiče
- Graf 18. Zájem o žáky ze stran učitelů a rodičů – odpovědi učitelé
- Graf 19. Škola a rodina ve výchově dětí – rodiče
- Graf 20. Škola a rodina ve výchově dětí – učitelé
- Graf 21. Respekt k učitelům
- Graf 22. Náročnost komunikace s rodiči
- Graf 23. Prostor pro vyjádření rodičů
- Graf 24. Schopnost empatie
- Graf 25. Způsob informování rodičů
- Graf 26. Možnost konzultace
- Graf 27. Způsob komunikace s rodiči
- Graf 28. Forma rozšíření znalostí
- Graf 29. Podpora vzájemné spolupráce
- Graf 30. Setkal/a jste se s pojmem mediace
- Graf 31. Vzdělání v oblasti mediace
- Graf 32. Jak dlouho působíte v profesi pedagoga

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Dotazník pro rodiče

Příloha č. 2: Dotazník pro učitele

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK - RODIČE

Dobrý den,

jmenuji se Martina Nezdařilíková a studuji na Univerzitě Palackého v Olomouci, obor Německý jazyk a Výchovu ke zdraví se zaměřením na vzdělávání.

V současné době píši bakalářskou práci na téma „Komunikace učitele s rodiči žáků 2. stupně ZŠ.“

Touto cestou bych Vás chtěla požádat o vyplnění následujícího anonymního dotazníku, jehož data poslouží pouze pro mou bakalářskou práci.

V dotazníku prosím odpovězte tak, jak si to skutečně myslíte.

Děkuji Vám za ochotu, spolupráci a čas, který tomuto dotazníku věnujete, bude mi to velkou nápomocí ke zdárnému dokončení mé práce a její následné obhajoby.

Martina Nezdařilíková

1) Považujete komunikaci s učitelem Vašeho dítěte za důležitou?

- a) ano, velmi
- b) ne
- c) jiná odpověď, prosím uveďte.....

2) Myslíte si, že komunikace ze strany učitele k Vám je dostatečná a vhodná?

- a) ano, souhlasím
- b) nevím
- c) ne, nesouhlasím

3) Máte možnost vidět své dítě přímo ve výuce?

- a) ano
- b) ne
- c) občas
- d) jiná odpověď, prosím uveďte

4) Jak byste si představoval/a kvalitní komunikaci s učitelem?

5) Chodíte pravidelně na třídní schůzky?

- a) ano, vždy
- b) občas
- c) nikdy, proč.....
- d) jiná odpověď, prosím uveďte.....
- e) ne, ale pravidelně se informuji o chování a potřebě svého dítěte

6) Na třídních schůzkách jsou podávány informace o prospěchu a chování jednotlivých žáků před ostatními rodiči?

- a) ano vždy
- b) ano někdy
- c) ne nikdy

Vyjádřete svou míru souhlasu s výrokem týkajícího se třídních schůzek:

6a) pokud ano, vyhovuje vám to?

- a) naprosto vyhovuje
- b) spíše vyhovuje
- c) nevím
- d) spíše nevyhovuje
- e) naprosto nevyhovuje

6b) pokud ne, jak a kdy vás učitel informuje o prospěchu a chování vašeho dítěte?

- a) osobní konzultace
- b) e-mailem
- c) telefonem
- d) jiné, prosím uveďte.....

7) Dávají učitelé Vašeho dítěte najevo zájem i o jeho pocity či problémy?

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

8) Pokud potřebujete pomoc či radu, ohledně výchovně-vzdělávacího procesu svého dítěte, požádáte třídního učitele o pomoc či radu?

- a) ano vždy
- b) ano někdy
- c) spíše ne
- d) ne

9) Kritizujete učitele před svými dětmi?

- a) ano vždy
- b) ano někdy
- c) ne nikdy

10) Důvěřujete učitelům svých dětí?

- a) spíše ano
- b) ano
- c) spíše ne

d) ne

11) Jste členem Klubu rodičů?

a) ano

b) ne

12) Účastníte se různých školních akcí?

a) ano, vždy

b) někdy

c) ne

13) Znáte učitele, který nejeví o žáky zájem?

a) ano, znám

b) ne, neznám

c) jiná odpověď, prosím uveďte.....

14) Myslíte si, že škola přebírá roli rodiny ve výchově dětí?

a) ano, proč

b) ne, nemyslím si

c) jiná odpověď, prosím uveďte.....

15) Máte k učitelům úctu a respekt, vážíte si jejich nenahraditelné a nezastupitelné role v rámci vývoje a výchovy Vašich dětí?

a) ano

b) ne

c) proč? Zdůvodněte, prosím, svou odpověď.....

16) Uveďte pohlaví

a) muž

b) žena

PŘÍLOHA P II: DOTAZNÍK - UČITELÉ

Dobrý den,

jmenuji se Martina Nezdařilíková a studuji na Univerzitě Palackého v Olomouci, obor Německý jazyk a Výchovu ke zdraví se zaměřením na vzdělávání.

V současné době píši bakalářskou práci na téma „Komunikace učitele s rodiči žáků 2. stupně ZŠ.“

Touto cestou bych Vás chtěla požádat o vyplnění následujícího anonymního dotazníku, jehož data poslouží pouze pro mou bakalářskou práci.

V dotazníku prosím odpovězte tak, jak si to skutečně myslíte.

Děkuji Vám za ochotu, spolupráci a čas, který tomuto dotazníku věnujete, bude mi to velkou nápomocí ke zdárnému dokončení mé práce a její následné obhajoby.

Martina Nezdařilíková

1) Je pro Vás náročné komunikovat s rodiči svých žáků?

- a) spíše ano
- b) ano
- c) spíše ne
- d) ne
- e) občas

2) Mají rodiče dostatečný prostor na vyjádření svých názorů?

- a) vůbec nemají
- b) spíše nemají
- c) spíše mají
- d) mají vždy

3) Domníváte se, že máte schopnost empatie?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

4) Jak byste si Vy představoval/a kvalitní komunikaci s rodiči?

5) Jak informujete rodiče o problémech jejich dítěte?

- a) osobně
- b) telefonicky
- c) e-mailem
- d) jinak, uveďte.....

6) Řešíte na třídních schůzkách prospěch a chování žáků před ostatními rodiči?

- a) ano, vždy
- b) ano, občas
- c) ne, nikdy

7) Mají rodiče možnost Vaší konzultace i mimo třídní schůzky?

- a) ano, dle potřeby
- b) ano, 1x týdně mám konzultační den
- c) ano, každé čtvrtletí
- d) ano, každé pololetí
- e) ne, konzultace mimo třídní schůzky neposkytuji

8) Jakým způsobem se snažíte, dle Vašeho názoru, komunikovat s rodiči? Podle potřeby vyberte i více odpovědí:

- a) empaticky
- b) autoritativně
- c) asertivně
- d) jiné, prosím uveďte.....

9) Jakou formou byste si přál/a doplnit, příp. rozšířit své znalosti, dovednosti a kompetence v oblasti komunikace?

- a) konference
- b) semináře a workshopy
- c) metodické příručky a materiály
- d) jiné, prosím uveďte.....

10) Myslíte si, že Vás rodiče vnímají jako důvěryhodného pedagoga?

- a) ano, proč.....
- b) ne
- c) jiná možnost.....

11) Snažíte se podporovat vzájemnou spolupráci mezi školou a rodiči?

- a) ano, jak.....
- b) ne, proč.....
- c) jiná možnost, prosím uveďte.....

12) Zapojují se rodiče žáků i do různých školních akcí?

- a) ano, jak.....
- b) ne, proč.....
- c) jiná možnost, prosím uveďte.....

13) Setkal/a jste se někdy s rodiči, kteří nejevili zájem o prospěch či problémy svého dítěte ve škole?

- a) ano setkala
- b) ano, mám s tím osobní zkušenost
- c) ne, nikdy

14) Myslíte si, že škola přebírá roli rodiny ve výchově dětí?

- a) pokud ano, proč.....
- b) ne, nemyslím
- c) jiná odpověď:

15) Setkal/a jste se s pojmem mediace?

- a) pokud ano, kde
- b) ne, nesetkala
- c) tento pojem vůbec neznám

16) Měl(a) byste zájem o další vzdělání se v této oblasti?

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

17) Jak dlouho působíte v profesi pedagoga?

- a) 0 - 2 roky
- b) 2 - 5 let
- c) 5 - 10 let
- d) 10 - 15 let
- e) více než 15 let

18) Uved'te pohlaví

- a) muž
- b) žena

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Martina Nezdařilíková
Katedra:	Ústav pedagogiky a sociálních studií
Vedoucí práce:	PaedDr. Alena Jůvová, PhD.
Rok obhajoby:	2015

Název práce:	Komunikace učitele s rodiči žáků 2. stupně základní školy.
Název v angličtině:	Communication between the teachers and the parents of the pupils.
Anotace práce:	Bakalářská práce se zabývá komunikací mezi učiteli a rodiči žáků na druhém stupni základní školy. Práce je rozdělena do dvou částí. V první - teoretické části jsou definovány základní pojmy komunikace a charakterizovány složky komunikace. Vysvětlen je i pojem pedagogické komunikace a část práce se věnuje řešení konfliktů ve školním prostředí pomocí mediace. V praktické části jsou uvedeny cíle a stanovené průzkumné otázky, metodologie průzkumu i popis zkoumané skupiny respondentů. Cílem průzkumu bylo zjistit, jak spolu tyto dvě skupiny komunikují a spolupracují. Průzkum byl uskutečněn na dvou základních školách pomocí dotazníků, na které respondenti odpovídali anonymně.
Klíčová slova:	Komunikace, verbální komunikace, neverbální komunikace, pedagogická komunikace, mediace, peer-mediace, učitel, rodič.

Anotace v angličtině:	<p>This bachelor thesis deals with the communication in between the teachers and the parents of the pupils at elementary school.</p> <p>This thesis is divided into two parts. in the first theoretical part the basics concepts of communication are defined and the component communication are characterised. Also the concept of educational communication is explained and the last part in this theoretical part is dedicated to resolving conflicts in the school environment with a help of meditation.</p> <p>In the second practical part the main goals are listed and research questions are set as well as research methodology and a description of study groups of respondents.</p> <p>The aim of the research was to determine how these two groups communicate and collaborate together. This research was conducted at two elementary school by using the questionnaires to which the respondents answered anonymously.</p>
Klíčová slova v angličtině:	Communication, verbal communication, non-verbal communication, educational communication, mediation, peer-mediation, teacher, parents
Přílohy vázané v práci:	<p>Příloha č. 1: Dotazník – rodiče.</p> <p>Příloha č. 2: Dotazník – učitelé.</p>
Rozsah práce:	88 stran
Jazyk práce:	čeština