

**UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI**

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav pedagogiky a sociálních studií

**Bakalářská práce**

Bc. Jana Hodaňová

Komunikace s rodiči v MŠ

OLOMOUC 2022

vedoucí práce: Mgr. Tereza Buchtová, Ph.D.

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracovala sama pod odborným vedením Mgr. Terezy Buchtové, Ph.D. a použila jen prameny uvedené v seznamu bibliografických citací.

V Olomouci dne 31. 3. 2022

Podpis.....

### **Poděkování**

Děkuji vedoucí mé bakalářské práce, Mgr. Tereze Buchtové, Ph.D., za odborné vedení, cenné rady, připomínky, vstřícnost a trpělivost. Dále bych ráda poděkovala rodičům, kteří se zapojili do mého výzkumného šetření. V neposlední řadě děkuji mé rodině a přátelům za podporu v průběhu celého studia.

## Obsah

Úvod.....	6
I. TEORETICKÁ ČÁST .....	8
1 Komunikace .....	9
1.1 Vymezení pojmu komunikace .....	9
1.2 Bariéry komunikace .....	10
2 Formy komunikace.....	12
2.1 Verbální komunikace .....	13
2.2 Neverbální komunikace .....	14
2.2.1 Mimika .....	15
2.2.2 Kinetika a gestika .....	15
2.2.3 Posturika.....	16
2.2.4 Proxemika.....	16
2.2.5 Haptika .....	17
2.2.6 Pohledy – řeč očí .....	17
3 Pedagogická komunikace .....	18
3.1 Přístupy ke komunikačnímu partnerovi uvnitř školy.....	19
4 Komunikace s rodiči v MŠ.....	21
4.1 Desatero pro učitele a rodiče .....	22
4.2 Spolupráce rodiny a mateřské školy .....	23
4.3 Formy komunikace a spolupráce v mateřské škole .....	24
4.3.1 Třídní schůzky.....	24
4.3.2 Společné akce .....	24
4.3.3 Nástěnky, výstavky .....	25
4.3.4 E-mail, webové stránky školy, Facebook.....	25

4.3.5	Rozhovor .....	25
4.3.6	Konzultační hodiny .....	26
II. PRAKTICKÁ ČÁST .....		27
5	Základní informace o výzkumu.....	28
5.1	Téma výzkumu .....	28
5.2	Předmět výzkumu .....	28
5.3	Cíle a otázky výzkumu .....	28
5.3.1	Dílčí otázky výzkumu .....	28
5.3.2	Předpoklady výzkumu.....	29
5.3.3	Výzkumné metody .....	29
5.3.4	Výběr výzkumného vzoru .....	29
5.4	Způsob sběru dat.....	30
5.5	Analýza dotazníku pro rodiče .....	30
5.6	Závěry .....	41
5.7	Doporučení na zlepšení komunikace .....	42
Závěr .....		43
Zdroje .....		44
Seznam zkratk .....		46
Seznam grafů.....		47
Seznam příloh.....		48

## Úvod

Komunikace patří mezi nejdůležitější lidské schopnosti. Naše společnost je založena na komunikaci, a proto by se její význam neměl opomíjet. Komunikace je důležitá v mnoha disciplínách, ať už se jedná o počítačovou komunikaci, mediální komunikaci, pracovní komunikaci, pedagogickou komunikaci, až po logopedii, která se zabývá narušenou komunikační schopností. Náš život je neustále jedna velká interakce s druhými lidmi, plná komunikačních aktů. Komunikací se rozumí předávání sdílených informací mezi dvěma subjekty k dorozumění a porozumění. Díky ní pěstujeme mezi sebou mezilidské vztahy a není možnost nekomunikovat.

Bakalářská práce je zaměřená na komunikaci s rodiči. Komunikace mezi rodinou a školou je jedním z nejdůležitějších témat uvnitř vzdělávacího procesu na každém stupni vzdělávání. Práce je zaměřena na komunikaci mezi rodiči a mateřskou školou, jelikož je to první instituce, kde se rodič setká se školstvím. Jedinou možností je tyto dva světy propojit a podílet se na spolupráci a efektivní komunikaci vzájemně, aby nedocházelo k tvorbě špatného školního klimatu. V poslední době dochází k nespokojenosti rodičů a učitelů při vzájemné komunikaci. Každý člověk je jiný, a tak i komunikace s určitými typy lidí bude odlišná. Každý má jiný přístup ke vzdělání a také k různým formám komunikace uvnitř vzdělávacího procesu. Očekávání rodičů se často liší od představ samotného pedagoga.

Cílem této bakalářské práce je zjistit, jaké formy komunikace a spolupráce se mezi MŠ a rodinou uplatňují, a které formy komunikace rodičům nejvíce vyhovují. Na základě zjištěných dat a formulovaných problémů se budeme snažit stanovit a uplatnit návrh na další formy komunikace. Předpokladem je, že rodičům budou nabízeny nejvíce formy komunikace v podobě nástěnek, e-mailu nebo na Facebooku. Také předpokládáme, že Facebook bude patřit k nejoblíbenějším formám komunikace s mateřskou školou, a že víc než půlce rodičů schází v mateřských školách konzultační hodiny. Ke zjištění těchto předpokladů bylo použito cíleného empirického výzkumu, a to formou sestaveného dotazníku pro rodiče dětí mateřských škol.

Výzkumu se zúčastnili rodiče dětí z různých mateřských škol. Většina respondentů odpověděla na všechny otázky, což svědčí o tom, že se rodiče chtějí zapojovat do spolupráce s mateřskou školou a není jim to lhostejné. Při zpracování dotazníku jsme nenarazili na žádné problémy. V závěru práce jsou poté shrnuty a popsány výsledky výzkumu.

Bakalářská práce je sestavena ze dvou částí - z teoretické a praktické. Hlavním cílem v teoretické části je popsat hlavní pojmy vyskytující se v práci učitelky mateřské školy, jako je komunikace obecně, pedagogická komunikace a komunikace s rodiči uvnitř mateřské školy. V praktické části se díky dotazníku a následným doporučením a vyhodnocením docílí toho, že uvnitř mateřské školy vznikne prostor pro respektování, toleranci a úctu. Slovo a jednání budou v souladu, a obě strany se budou cítit bezpečně a nebudou ve stresu.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**



# 1 Komunikace

Jasně vymezení tohoto pojmu není možné, jelikož se setkáváme s velkým počtem různých definic, úhlů pohledu a významu klíčového slova. Člověk potřebuje udržovat vztahy a interakci s ostatními lidmi a k tomu nám slouží komunikace. Je to jedna ze základních potřeb každého jedince, jelikož máme všichni potřebu sdílet své zážitky, dojmy a pocity s ostatními. Komunikace posiluje naše emoce, formuje postoje a osobnost. Lidé dnes mají mnoho možností, jak se komunikace účastnit, a to i z jakéhokoliv místa na světě. Díky ní se člověk cítí, že někam patří, snižuje pocity úzkosti a stesku. Pro předávání informací již v dnešní době není problém ani vzdálenost, k tomu nám slouží telefony, počítače, televize a jiné hromadné sdělovací prostředky.

Komunikace má také svůj biologický původ, dal by se označit jako vývoj fylogenetický (Mikuláščík, 2003). Na světě to nejsou jen lidé, kteří jsou obdařeni schopností komunikovat, ale také ostatní živé organismy, jako jsou například rostliny, mikroorganismy a ostatní živočichové. Na planetě, kde žijí, potřebují komunikovat, aby přežili, stejně tak jako člověk.

## 1.1 Vymezení pojmu komunikace

Komunikace jako pojem má velmi široké použití. Termín se používá v řadě různých vědních oborů, ale většinou se aplikuje při používání nějakého jazyka. Jedná se o přenos informací mezi komunikátorem a komunikantem. Komunikace tedy znamená přijímat signály, ztvárnit je a vysílat je. Může být také použita k označení dopravní komunikace, přemístování lidí, materiálů, ale také myšlenek, pocitů, názorů a emocí k druhému člověku.

*„Etymologie slova komunikace naznačuje, že původní rozumění pojmu bylo širší. Příručky a slovníky dnes sice definují komunikaci například jako „proudění informací z jednoho bodu (zdroje) k druhému bodu (k příjemci)“ či jako „přenos nebo vytváření znalostí“, ale communicatio znamená původně „vespolné účastnění“ a communicare „činit něco společným, společně něco sdílet.“ (Vybíral, 2009, s. 25).*

Komunikace je proces, který probíhá v určitém čase a prostředí. Každý zúčastněný je zároveň zdrojem, vysílačem (komunikátorem) i příjemcem (komunikantem). Komunikátor předpokládá, že komunikant má podobný kódovací systém a zdroj poznatků. Vyslaná zpráva se nazývá komuniké a objevují se v ní nejen myšlenky, záměry a fakta, ale také fráze, klišé či obavy. Komunikant přijímá vyslanou zprávu a naslouchá komunikátorovi. Obě strany vždy odhadují, že mají stejné vyjadřovací schopnosti. Pokud tomu tak není, může docházet ke zkreslení komuniké, a to formou komunikačního šumu. Dochází k dezinformaci v důsledku

působení někoho třetího, například v podobě hluku, změn v prostředí, ve kterém komunikace probíhá, počasí, psychického rozpoložení jedné ze stran, nesoustředěnosti či únavy. Těžko se pak soustředíme na samotný proces a komunikace ztrácí na hodnotě.

V procesu komunikace je také důležitý komunikační kontext. Dalo by se říct, že se jedná o určitý obsah sdělení a vztah mezi komunikátorem a komunikantem. Každý při komunikaci většinou ví, kde a s kým komunikuje, o čem a proč se bavíme, s jakým cílem a s jakým účinkem komunikujeme (Vybíral, 2009). Čelíme občasným nedorozuměním, časovému tlaku, určitému emočnímu rozpoložení, sympatiím, antipatiím k partnerovi a to je odrazem toho, jakou náladu máme a zda jsme v tělesné a duševní pohodě či nepohodě. Tohle vše se dá nazvat kontextem.

Komunikace je ovlivněna vzájemnou sounáležitostí mezi lidmi, z toho je odvozen pojem sociální komunikace. Interakce je obecným označením pro různorodé podoby vzájemného kontaktu dvou nebo více činitelů. Mezi jednotlivé druhy interakce patří samotná komunikace, spolupráce, snaha pomoci, asertivita a agresivita. Sociální komunikace se dá pochopit jako interakce prostřednictvím určitých verbálních nebo neverbálních symbolů.

## **1.2 Bariéry komunikace**

Každý účastník komunikačního procesu se občas setká s překážkami a problémy, které mu komplikují komunikaci. Důležité je však si tyto bariéry uvědomit, překonat je a vyrovnat se s nimi. Zmiňované bariéry nemusíme brát jako nutné zlo, je potřeba usilovat o jejich odstranění. Je dobré se soustředit na aktuální sdělované informace a jejich porozumění. Mezi hlavní komunikační bariéry patří bariéry interní, které jsou dány emočním rozpoložením komunikujícího, a externí bariéry, které jsou většinou způsobeny rušivými elementy z prostředí (Mikuláščík, 2003).

Interními bariérami jsou většinou obavy z neúspěchu či selhání, což může u komunikujícího vyvolávat úzkostné pocity, které se mohou projevit chvěním hlasu nebo neschopností užívat správné fráze. Další bariérou mohou být problémy osobního charakteru, které vedou k nežádoucím projevům chování, jako jsou zlost, pláč, vztek a jiné emoce, které se projeví narušenou kontrolou morálních pravidel či nevhodným chováním. Rozdíly mezi oběma účastníky mohou vést k překážkám v komunikaci. Pokud se obě strany navzájem nerespektují a nemají k sobě úctu, tak dochází snadno k nedorozumění. Odlišná kultura může hrát důležitou roli při komunikaci, jelikož se druhá strana může nad první povyšovat, zastávat xenofobní postoje a zaujímat antipatii vůči komunikačnímu partnerovi. Účastníkům chybí

vzájemné uznání a tím pádem si skáčou do řeči, předvídají, co druhý řekne, myslí nahlas, místo toho, aby naslouchali tomu, co říká ten druhý (Mikuláščík, 2003). Pokud nejsou aktéři připraveni na řízenou komunikaci, může docházet snadněji k odporu a tím pádem ke komunikačním bariérám mezi zúčastněnými.

Externí bariéry jsou situace, při nichž například nezvyklé prostředí může působit rušivě. Účastníci komunikačního procesu se poté cítí nesví, situace může nabírat na intenzitě a oficiálnosti. Narušit komunikaci může špatné rozmístění nábytku v místnosti, nesprávná vzdálenost věcí od sebe, hluk, jakékoliv vizuální podněty nebo nějaká třetí osoba, která může přerušit rozhovor.

## 2 Formy komunikace

Komunikace má velké spektrum možností, které může komunikátor v různých kombinacích používat a obměňovat. S ohledem na počet zúčastněných osob lze komunikaci klasifikovat na intrapersonální, interpersonální a skupinovou (Kliment, 2013).

Intrapersonální komunikace probíhá na úrovni vnitřního hlasu nebo také formou verbálního projevu. Jedná se o komunikaci se sebou samým, tzv. monolog, jakožto třídění vlastních myšlenek, sporů, pocitů, emocí, popřípadě formu přípravy na nějakou důležitou komunikační událost. Odesílatelem a příjemcem je jeden a ten samý člověk (Mikuláščík, 2003).

Interpersonální komunikace se uskutečňuje mezi dvěma lidmi a to klidně za přítomnosti více lidí. Komunikují spolu, předávají si informace buď formou tváří v tvář, nebo například písemnou formou sdělení. Díky této komunikaci můžeme získat nové vztahy, vyřešit efektivně konflikty, pomáhat nebo udržovat vazby s druhými.

Skupinová komunikace vzniká mezi sociálními skupinami. V tomto případě se může jednat o skupinu, kterou zastupuje jakýkoliv jedinec, který je pověřený komunikovat s druhými skupinami, ale také to může být více jedinců, kteří mají potřebu určité informace sdělovat. Díky této komunikaci v malé skupině můžeme získat jednoduše zpětnou vazbu. Nevýhodou však je, že si účastníci mohou skákat do řeči, nerespektovat se a to může vyvolávat nepříjemné spory.

Masová komunikace je považována za zvláštní typ komunikace, kdy se řečník obrací k většímu množství posluchačů. Tato komunikace má obvykle formálnější ráz. V tomto případě se může jednat o sdělení formou novin, televize, online vysílání, knih, internetu, rádií či jiných prostředků. Cílem je lidi informovat, pobavit či přesvědčit. Nevýhodou této komunikace je nemožnost efektivní zpětné vazby ze strany příjemců, avšak může docházet k projevům neverbální zpětné vazby a to v podobě potlesku, neklidu, rozzlobení, pláče atd.

Mezikulturní komunikace je komunikace mezi jedinci různých kultur. V tomto případě je nutné znát rozdíly mezi kulturami a respektovat je. Díky této komunikaci dochází k prolomení bariér mezi lidmi a následnému sblížení mezi obyvateli z celého světa. Nevýhodou komunikace jsou naše předsudky vůči některým etnickým skupinám, odlišné jazyky, ale také zvyky, vzhled, časová pásma (Mikuláščík, 2003).

Dle záměru rozlišujeme také komunikaci záměrnou, nezáměrnou, vědomou a nevědomou.

Komunikace záměrná znamená, že komunikátor sděluje záměrně to, co měl připravené. Má svoji řeč pod kontrolou a záměrně působí na ostatní účastníky komunikačního procesu.

Komunikace nezáměrná. Komunikátor interpretuje svoji řeč jinak, než měl připravenou. Úmysl konkrétního projevu se změní například v důsledku trémy nebo jiné emoce.

Dle střídání rolí účastníků sdělovacího procesu rozdělujeme komunikaci na jednosměrnou, dvousměrnou a komplementární.

Jednosměrná komunikace znamená, že role mluvčího a vnímajícího se nemění. Tento druh komunikace je typický pro autoritativní přístup, kdy jeden mluví a druhý poslouchá.

U dvousměrné komunikace dochází ke střídání vysílače a příjemce, jejich role se během procesu vystřídají, a díky tomu může dojít k většímu prostoru pro zpětnou vazbu a spontánnost projevu.

Dále lze dělit komunikaci s ohledem na druh použitých znaků v komunikaci a to na verbální, neverbální a paralingvistickou (Kliment, 2013).

Verbální komunikace se uskutečňuje prostřednictvím slov a jedná se o specificky lidskou komunikaci, při které používáme mluvenou nebo psanou formu řeči.

Neverbální komunikace slouží většinou k doplnění verbální komunikace, jelikož je to komunikace beze slov. K neverbální komunikaci používáme širokou škálu prostředků: tělo, oči a obličej, prostor, předměty, doteky, mlčení, čas nebo mimojazykové projevy (A. DeVito, 2008).

Paralingvistická komunikace opět doprovází verbální sdělení, může ho doplňovat nebo s ním může být v rozporu. Jsou ukazatelem emočního prožitku dvou přítomných stran. Díky paralingvistickým projevům se dozvídáme, jaké vztahy panují mezi komunikujícími. Je to tedy to, co určitým způsobem doprovází řeč, tj. hlasitost, pomlky, barva hlasu, výška hlasu, kvalita řeči, plynulost, chyby v řeči, objem řeči, emoční náboj, frázování či rychlost řeči (Mikuláščík, 2003).

## **2.1 Verbální komunikace**

Verbální komunikací je myšleno vyjadřování pomocí slov, ať už formou mluvené nebo psané řeči. Slovní komunikací se zabývá velké množství vědních oborů. „*Nejznámější je obor*

*označovaný jako lingvistika (jazykověda), a to v obecném významu anebo jako označení činnosti v určitém specifickém jazyku (angličtina, latina). Vedle lingvistiky lze vyjmenovat filologii (nauka o řeči, teorii literatury, slovesnost, rétorika ...) a filozofii (sémiotika, sémantika, logika).* “ (Mikuláščík, 2003, s. 113).

Nezbytným prostředkem pro tuto komunikaci je slovo, které se skládá z hlásek a označuje vždy určitý předmět, který je lidem známý. Slova se nedají odtrhnout od neverbálních prostředků komunikace. Jazyk nám pomáhá rozkódovat to, jak vidíme, vnímáme, smýšlíme o světě a sami o sobě. Každý jazyk funguje v určitém prostředí jinak. Učitelé mluví ve škole se svými žáky, vedoucí firmy mluví se svými zaměstnanci, farář mluví v kostele a malé děti si povídají na ulici. Je potřeba brát zřetel na to, v jakém jazykovém prostředí se zrovna nacházíme, jinak budeme mluvit s nadřazeným a jinak budeme hovořit s členy domácnosti. Jak uvádí Mikuláščík (2003), jazykové prostředí tvoří čtyři základní činitele, těmi jsou lidé, jejich záměry, nastavená pravidla ve skupině a skutečně používaná řeč v konkrétní situaci.

## **2.2 Neverbální komunikace**

Neverbální komunikace může být definována jako komunikace nevyužívající slova, ale vyjadřující se pomocí prostředků neverbální povahy (Kliment, 2013). Tento způsob sdělení doplňuje verbální projev a zesiluje jeho účinek. Někdy jí přikládáme větší váhu z toho důvodu, že nám mimika nebo gesto stačí ke komunikaci s druhou osobou. Vždy spíše věříme neverbálnímu chování než řeči, pokud tyto dvě formy komunikace nejsou v souladu.

Neverbální komunikace bývá často označována jako tajná řeč těla, a to proto, že se neverbální sdělení uskutečňují na podvědomé úrovni, mimo naši normální úroveň vnímání (Hošková, Lakatošová, 1994).

Beze slov se dá velmi viditelně komunikovat a sdělit, co nám je příjemné nebo nepříjemné. Komunikace beze slov nám umožňuje předávat citově zabarvené zprávy (Mareš, Křivohlavý, 1995). Neverbální sdělení nám dává mnoho zpětné vazby o pocitech a postojích lidí, nicméně verbální komunikace je přesnější a efektivnější. U neverbálního způsobu komunikace může dojít k nesprávné interpretaci signálů a jejich špatnému pochopení a vyhodnocení, proto je důležité, aby se obě formy navzájem doplňovaly. Jak tvrdí Joseph A. DeVito (2008), je důležité spojování neverbálních a verbálních sdělení, protože neverbální sdělení zdůrazňuje, nahrazuje, opakuje, popírá, reguluje, řídí a doplňuje verbální interakci.

Mezi druhy neverbálních projevů patří zejména:

### 2.2.1 Mimika

Mezi nejvýznamnější prostředky neverbální komunikace v zásadě patří lidský obličej. Pohyby jeho svalů jsou důležitým sdělovačem emocí. Výrazy ve tváři patří mezi nejvýraznější signály těla. „Z obličejových expresí lze vysuzovat prožitek zmíněných šesti základních emocí: štěstí, smutek, překvapení, znechucení, vztek a strach.“ (Kliment, 2013, s. 15). Tyto emocionální projevy ve tváři se označují jako primární. Sekundárními emocionálními výrazy můžeme chápat splynutí – rychlé střídání jednoho výrazu druhým, složení mimických projevů – jedna obličejová část vyjadřuje jiné emoce než druhá, levá polovina vyjadřuje jinou emoci než pravá (Nelešovská, 2002).

Z mimiky se dá mnoho vyčíst, jelikož se jedná o velmi jemnou formu komunikačních signálů. Nejlépe a nejpřesněji se dají emocionální stavy rozpoznat z obličeje, v tomto případě bychom je mohli rozdělit do tří mimických zón. Jsou to oblast čela a obočí, oblast očí a víček, oblast dolní čelisti – tváře, ústa a nos (Hošková, Lakatošová, 1995). Můžeme pozorovat tvar natočení úst, pozvednutí obočí, sjíždění očima do stran atd. Některé mimické výrazy snadno rozpoznáme, některé hůře. Mezi pozitivní a silné signály řadíme přednostně úsměv, jelikož je často vykládán jako prožitek radosti a přátelství. Funguje jako obranný mechanismus před nepříjemnými psychickými stavy.

### 2.2.2 Kinetika a gestika

Kinetika je definována jako řeč pohybů, zahrnuje různé typy pohybů celého těla a jeho určitých částí. Kinetikou se můžeme zabývat jak u jednotlivce, tak u skupiny. Poté hodnotíme kinetické projevy jako jeden celek. Zaměřujeme se na koordinaci, synchronizaci, harmonii a další. V případě pohybu rukou mluvíme o gestice.

Součástí gestiky jsou většinou záměrné pohyby paží, hlavy a popřípadě nohou, které doprovází verbální projev. Nejčastěji se používají z důvodu přiblížení tvaru a velikosti předmětu, o kterém se dva aktéři baví, aby jeden z nich lépe pochopil, co mu druhý sděluje. Někteří lidé mají určitá gesta zautomatizovaná a používají je stále dokola.

Všechna gesta je možné rozdělit do tří tříd:

Gesta jsou ilustrace, kterými podbarvujeme verbální výklad, ukazujeme určitý směr a vysvětlujeme situaci. Řadíme sem symboly v podobě gest vzhůru, dělení, pochybností atd.

Gesta jsou regulátory chování, díky kterým upozorňujeme někoho na něco.

Gesta jsou znaky, například zvednutý palec znamená, že je vše v pořádku, palec směrem dolů zase signalizuje, že je něco špatně (Mikuláščík, 2003).

V pedagogické komunikaci je používání gest považováno za účinné, jelikož místo slovního sdělení v podobě „vstaňte, sedněte si“, použijeme gesta, která znamenají totéž (Mareš, Křivohlavý, 1995). Při používání gest je potřeba brát ohled na kulturní vyznání lidí, kterým je naše sdělení adresováno. Je potřeba dbát na důslednost, aby příjemci pochopili gesto tak, jak je myšleno.

### 2.2.3 Posturika

Pojem posturika znamená správné držení těla, napětí a uvolnění, polohy končetin, sestavení všech částí těla a směr natočení těla v sociální interakci. Poloha těla určuje vztah účastníků v komunikačním procesu a postoj k partnerovi, pokud jsou pózy ve shodě, tak jsou předpokladem pozitivního vztahu, založeného na porozumění a sympatii. Pokud však ve shodě nejsou, dochází k negativnímu vztahu mezi komunikujícími. *„Rozeznáváme tři základní polohy člověka: vstojí, vsedě, vleže. Každá z nich má přitom nesčetné množství variant a nuancí.“* (Hošková, Lakatošová, 1994, s. 10).

### 2.2.4 Proxemika

Vzdálenost při komunikaci se nazývá proxemika. Jedná se o určitý prostor mezi komunikujícími, který mezi sebou komunikující navzájem zaujímají při komunikačním procesu. Jde o přenos zpráv prostřednictvím přiblížení a oddálení, tuto vzdálenost při komunikaci označujeme jako horizontální a vertikální (Mikuláščík, 2003). Je pochopitelné, že čím nám je člověk sympatičtější, tím k němu zaujímáme kratší vzdálenost při komunikaci. Pokud se komunikující neznají, udržují od sebe větší odstup, než by tomu bylo v opačném případě. U extrovertů je také zřejmé, že jejich distanční vzdálenost od druhého bude menší, než u introvertů. *„Proxemika také souvisí se smyšlenou zónou tzv. sociální nedotknutelnosti, tj. vzdáleností kolem každého člověka, jež by neměla být druhým bez důvodu (a „svolení“) porušena.“* (Svatoš, 2006, s. 67).

Hranici při komunikaci lze rozdělit do čtyř základních skupin, takzvané zóny osobního prostoru.

1. Intimní vzdálenost – zahrnuje vzdálenost od úplného dotyku do 30 cm. Jedná se o vzdálenost, která je typická pro kontakt lidí, kteří jsou spolu v intimním vztahu. V této hranici se pohybují partneři, děti, ale také některá zvířata. Do této zóny pouštíme většinou pouze ty, se kterými se cítíme bezpečně.



2. Osobní vzdálenost – je definována většinou od 0,5 m do 2 metrů. Do této zóny spadají členové rodiny a přátelé. Pokud se v této hranici ocitne neznámý člověk, udržujeme si od něho odstup, tzv. si ho držíme od těla.
3. Skupinová vzdálenost – nebo také řečeno sociální zóna, se určuje od 1 m do cca 10 metrů. Jedná se o situace, kdy jedinec mluví ke skupině, například třída, kancelář, komunitní skupina, obchod aj.
4. Veřejná vzdálenost – vyznačuje se vzdáleností od 2 m do 100 metrů. Může to být politický projev na náměstí, diváci v hledišti, učitelé na školních akcích atd. Typickým rysem je taková vzdálenost, díky které vidíme celou postavu a pozorujeme její projev. V důsledku určité distance může aktér působit na okolí autoritativně a mocenským dojmem (Hošková, Lakatošová, 1994).

### **2.2.5 Haptika**

Tento pojem nám identifikuje kontakt prostřednictvím doteku. Doteky mají význam formální, neformální, přátelský či intimní (Mikuláščík, 2003). Nejtypičtější je podání ruky. Haptické signály jsou velmi silné a mají důležitou informační a emoční hodnotu a leccos nám napoví o vnitřním stavu jedince. Je možné rozlišit doteková pásma těla, která se akceptují v průběhu dotekové komunikace:

- pásmo konvenční, společenské, zdvořilostní – mají svá přesná pravidla, podávání rukou, objetí (ruce, paže),
- pásmo přátelské – díky nim sdělujeme své sympatie a utváříme si vztah s rodinou, přáteli, ale také mezi cizími lidmi, se kterými máme vzájemné sympatie (paže, vlasy, obličej, ramena),
- intimní, erotické a sexuální pásmo – používá se v intimních vztazích (neomezené) (Mikuláščík, 2003).

Můžeme se také setkat s určitými výjimkami, a to například u lékaře nebo při hodinách tance.

### **2.2.6 Pohledy – řeč očí**

Řeč očí je jedním z nejdůležitějších prostředků sdělování. Oční kontakt mezi účastníky je zásadní, díky němu dosahuje komunikace určité úrovně. Nabývá na jistotě, otevřenosti, pravdomluvnosti, upřímnosti apod. Pro lepší porozumění je důležité vnímat mnoho aspektů. Například, kam pohled směřuje, na co je zaměřen, jak dlouho trvá pohled člověka na určitý předmět a jak často daný předmět nebo člověka sledujeme atd.

### 3 Pedagogická komunikace

Pedagogickou komunikaci lze vymezit jako komunikaci mezi učitelem a žákem. Jde tedy o záměrné působení ve výchovně vzdělávacích procesech. Dalo by se říci, že se jedná o podkategorii sociální komunikace, některé rysy mají společné, jinými se liší. Mezi aktéry pedagogické komunikace řadíme pedagogy, děti, rodiče, ostatní zaměstnance školy apod. (Šmelová, 2004). Pedagogická komunikace má výrazný interaktivní charakter, který staví na určitých taktikách a strategiích. Komunikační zóny se vytvářejí ve školním prostředí díky směrovosti komunikace od učitele k žákovi nebo mezi žáky navzájem.

Existuje mnoho kritérií, které ovlivňují kvalitu pedagogické komunikace. Dotýkají se především hlavních aktérů komunikace, ale také cílů sdělovaného obsahu a určitého prostředí. Úroveň efektivní komunikace je dána především zkušenostmi, mírou připravenosti, psychickými vlastnostmi a kvalitami učitele. U žáka je rozhodující jeho osobnost, věk a podnětné prostředí, kterým se obklopuje. Samotný průběh komunikace je ovlivněn počtem účastníků, se zvyšujícím počtem zúčastněných se snižují možnosti přímé mezilidské komunikace (Šmelová, 2004).

Ve výchovně vzdělávacím procesu by se nemělo zapomínat na určité zásady, které vedou k naplňování vzdělávacích cílů. Jedná se o určité uspořádání požadavků, které byly ověřené v praxi, a které by měl pedagog při své práci uplatňovat. „*Již J. A. Komenský upozorňoval na nezbytnost respektování pedagogických zásad při vzdělávání. Uváděl zásady názornosti, uvědomělosti, systematickosti, aktivnosti a přiměřenosti.*“ (Šmelová, 2004, s. 165). Zásady z historického kontextu mění svůj charakter s ohledem na nynější požadavky související s potřebou motivace nebo zpětnou vazbou. Podle paní profesorky Šmelové (2004) by měl předškolní pedagog ve vztahu k dítěti uplatňovat tyto zásady:

- Zásada komplexního rozvoje osobnosti dítěte. Cílem předškolního vzdělávání je rozvíjet celou osobnost dítěte.
- Zásada vědeckosti. Pedagog by se měl stále vzdělávat ve všech oblastech. Neměl by ztrácet přehled o aktuálním dění, trendech a aktivitách, které přímo souvisejí s předškolním vzděláváním.
- Zásada individuálního přístupu. Pedagog by měl brát každé dítě jako jedinečné, jelikož děti jsou mezi sebou odlišné a každé z nich vyžaduje specifický přístup.

- Zásada spojení teorie s praxí. Mateřské školy vychází z vlastního školního vzdělávacího programu, který by měl brát ohled na specifické podmínky daného prostředí a dovednosti dětí.
- Zásada uvědomělosti a aktivity. Dítě v předškolním věku sice ještě není schopno chápat určitá pravidla a způsoby jednání uvnitř vzdělávacího procesu, ale již se s těmito okolnostmi může seznamovat. Nejlepším způsobem pro osvojení si určitých hodnot a pravidel je hra a prožitkové učení.
- Zásada názornosti. Nejvíce si děti zapamatují zrakem, a proto bychom neměli na tuhle zásadu zapomínat. V procesu učení používáme pro práci s dětmi různé demonstrační obrázky, knihy, ilustrace atd. Měli bychom být pro děti dobrým vzorem, jelikož se nejvíce naučí nápodobou.
- Zásada soustavnosti a přiměřenosti. Pedagogové by se měli zaměřovat na to, aby jejich učivo bylo zpracováno v logických souvislostech a respektovalo individuální i věkové zvláštnosti dětí.

### **3.1 Přístupy ke komunikačnímu partnerovi uvnitř školy**

V komunikačním procesu je nejdůležitější náš přístup ke komunikačnímu partnerovi. Nesmíme zapomínat na udržení stavu, díky kterému bude druhá strana motivována a připravena na komunikační výměnu. Snažíme se přiblížit partnerské spolupráci.

Když bude mít naše interakce povahu soupeření, pak může dojít k situaci, kdy dojde mezi dvěma aktéry k rozporu a ke ztrátě významu obsahu sdělení. Pokud však dojde k podvolení se, je možné, že druhá strana se nechá pasivně vést a dojde k podřízení se dominantnější straně, kvůli které budeme ovlivněni ve vnímání reálného sdělení (Kliment, 2013).

Hlavním záměrem je docílit partnerské rovnosti, ze které bude pramenit vzájemná spolupráce. Komunikační partner je pak připraven naslouchat informacím, které jsou obsaženy ve sdělení, a dokáže je respektovat.

Mezi zásadní přístupy ve vztahu učitel x rodič nebo učitel x žák, patří empatie, akceptování a autentičnost. Tyto postoje jsou důležité pro vybudování odpovídajícího vztahu mezi dvěma aktéry ve výchovně vzdělávacím procesu.

Empatií se rozumí schopnost vcítění se do života druhé osoby, v našem případě do žáka nebo rodiče uvnitř školy. Jedná se o schopnost dívat se na svět očima klienta a vnímat jeho naladění a emocionální rozpoložení. Jelikož je učitel profesionálem, měl by se umět vcítit do

druhého a pohlížet na svět z jeho perspektivy. Empatie je ve značné míře vrozená, dá se však rozvíjet a záměrně na ní pracovat, vychází z emoční inteligence. Díky této schopnosti jsme způsobilí daleko většího pochopení vůči druhému.

Akceptování je důležitým postojem učitele. Předpokládáme, že kladně přijímáme druhou stranu a chápeme její sdělení. Pokud někoho akceptujeme, ještě to však neznamena, že bez výhrad přijímáme jeho jednání a sdělení. Nemusíme ho schvalovat. Ze strany učitele to znamená, že se bude vyhýbat kritice, příkazům, zákazům a hodnocení. Empatie a akceptování se navzájem doplňují, ani jedno by nemohlo bez druhého fungovat.

Autentičnost bývá definována jako opravdovost. Je důležité zaujímat takový postoj, který bude vypovídat o tom, jací skutečně jsme. Autentický jedinec je schopný mluvit o svých myšlenkách, pocitech a nápadech. Dokáže je velmi taktně prezentovat a je způsobilý podat dostatečnou zpětnou vazbu druhé straně. Být autentický však neznamena, že jsme onnipotentní neboli vševědoucí (Kliment, 2013). Autentičtí lidé se mohou také dopouštět chyb, ale jsou schopni chyby smysluplně interpretovat. Svým jednáním však autentický člověk nepřekvapuje ani sebe ani své okolí, se kterým vstupuje do komunikačního procesu.

## 4 Komunikace s rodiči v MŠ

Většinou je komunikace v situaci mezi rodičem a učitelem jednosměrná, od učitele k rodiči. Sdělení většinou obsahuje výsledky žáka, jeho postoje ke vzdělávání a popřípadě i jeho nedostatky. Avšak v komunikaci bychom měli vidět oboustrannou snahu, protože hlavním záměrem pro obě strany je spokojené dítě. Důležitá je tedy spolupráce mezi rodičem a učitelem. Komunikace by měla být nekončícím procesem, informace by měly být předávány během celého roku.

Rodina je prvním místem, kde se dítě začíná socializovat. Je to primární skupina, ve které dítě přijímá určité postoje, hodnoty a návyky a formuje svoji osobnost. Rodina by měla pro dítě vytvářet dostatečně podnětné prostředí, díky kterému se bude rozvíjet a stimulovat jeho psychika. V tomto společenství se má dítě cítit bezpečně a jistě.

Mateřská škola je velmi důležitou institucí, jelikož se zde dítě a rodiče prvně setkávají se školstvím. První dojmy mohou u dítěte ovlivnit celkový přístup ke škole a vztah k učení. Dochází zde k prvnímu setkání s vrstevníky a kooperaci s nimi, adaptaci v novém prostředí a pochopení práv a povinností uvnitř výchovně vzdělávacího procesu. Dále zde dochází ke kontaktu s autoritami v podobě pedagogických pracovníků. Pokud rodina neplní funkce tak, jak by směrem k dítěti měla, je mateřská škola pro dítě druhým domovem a místem pro odpočinek. V mateřské škole působíme na celkový rozvoj dítěte ve všech oblastech, připravenost na reálný život a jeho pochopení hodnot.

V rámci edukačního procesu se často hovoří o klientském či partnerském přístupu. Na jedné straně je rodič vnímán jako klient, na jehož přání, zájmy a potřeby by měla škola reagovat. Na druhé straně je rodič vnímán spíše jako partner, který se školou sdílí stejnou odpovědnost za výchovu a vzdělání dítěte. Cílem školy by mělo být dosažení takových cílů, které povedou k vytvoření školního společenství či školní komunity, která bude zahrnovat všechny aktéry výchovně vzdělávacího procesu, tedy učitele, žáky, rodiče, vedení školy a ostatní personál (Čapek, 2013). Důležitá je tedy neustálá kooperace mezi školou a rodinou.

Podle Wolfendaleové (Čapek, 2013) existují tyto argumenty, které vyzdvihují zapojení rodičů do vzdělávání dětí.

- Právo. Rodiče mají právo se účastnit různých aktivit ve škole. Mají zásadní odpovědnost za rozvoj dítěte. Rodiče mají právo na sdělení veškerých informací týkajících se dítěte.

- Rovnost. Rodiče jsou bráni jako partneři školy, a tak je důležitý rovnocenný vztah s učiteli. Obě strany působí na dítě odlišně, ale mají stejnou vypovídající hodnotu.
- Reciprocita. Každý je za svá rozhodnutí zodpovědný a všichni mají ze vzájemného vztahu zisk.
- Posilování. Rodiče by měli mít pocit, že mají ze zapojení do edukačního procesu prospěch jak děti, tak i oni sami, jelikož jim to otevírá možnosti učit se a seznamovat se s novými věcmi.

#### **4.1 Desatero pro učitele a rodiče**

Domluva mezi rodiči a učiteli nebude nikdy jednoduchá, jelikož se obě strany často vnímají jako nepřátelé. Je však nutné tyto konflikty omezovat, nepřidávat jim důležitost a nebrat je příliš vážně. Tomáš Feřtek ve své publikaci *Rodiče vítání* (2011, s. 95) uvádí deset pravidel pro komunikaci mezi učitelem a rodičem.

##### ***„Pro učitele:***

- 1. Mluvte s rodiči jako s rovnoprávným partnerem, respektujte jeho důstojnost.*
- 2. Vnímejte rodiče jako „experta“, který nejlépe zná své dítě.*
- 3. Komunikujte s rodiči přímo, ne prostřednictvím dítěte.*
- 4. Berte dítě jako plnoprávnou součást učitelско-rodіčovské debaty o něm.*
- 5. Nevnímejte každý dotaz či kritiku jako osobní útok.*

##### ***Pro rodiče:***

- 1. Nedívejte se na učitele jako na protivníka, ale na spolupracovníka při výchově dítěte.*
- 2. Nejednejte s ním jako s pedagogickým sluhou a respektujte jeho odbornost.*
- 3. Přicházejte do školy raději se zdvořilým dotazem, ne s odhodláním bojovat.*
- 4. Ověřujte si informace od svého dítěte, bývají často zkreslené.*
- 5. Nepomlouvejte nikdy učitele svých dětí a rozhodně ne, když to mohou slyšet.“*

## 4.2 Spolupráce rodiny a mateřské školy

Rodiče by neměli s učiteli bojovat, ale naopak spolupracovat a podílet se na úspěchu svého dítěte ve vzdělávání. Toho rodiče mohou docílit tím, že se aktivně zajímají o školu, podílí se na akcích, které škola realizuje a spolupracují s ní.

Spolupráce s rodiči vytváří vzájemnou důvěru, pracuje s předsudky a strachy obou stran a tyto bariéry odbourává. Podporuje toleranci a hodnoty žáků, podporuje děti při překonávání problémů, prohlubuje jejich zájem a radost z učení a času stráveného v mateřské škole.

Obecně platí, že rodiče musí mít v učitelích důvěru a věřit, že jim pomohou. Pro pozitivní školní socializaci, jak uvádí Robert Čapek (2013, s. 17), platí tyto tři klíčové faktory:

*„Vzdělání představuje pro rodiče silnou hodnotu (není přitom nutné, aby ji často veřejně deklarovali), rodiče mají zřetelnou vůli a ochotu dítěti pomáhat a komunikovat s učiteli, mají pro to dostatečné nástroje (dovednosti).“*

Pro kvalitní práci s rodiči je důležité vhodně pracovat v několika rovinách. Je potřebné nabízet rodičům prostor pro spolupráci, vhodně s nimi komunikovat, poskytovat jim dostatek informací a získávat je od nich zpátky, vytvářet s nimi přátelský vztah, nabízet jim spoluúčast na životě školy i třídy a ukazovat jim, že škola a oni jsou jeden celek, který se efektivně podílí na výchovně vzdělávacím procesu.

Spolupráce mezi aktéry, učitelem a rodičem, má mnoho výhod a působí pozitivně na všechny zúčastněné strany. Rodiče můžeme motivovat ke spolupráci zejména:

Profesionalitou, kdy je učitel odborníkem a na vysoké úrovni vede vzdělávání, děti motivuje a předává jim poznatky netradičními způsoby. Dítě je ve škole spokojené, aktivní a přenáší své pozitivní myšlení i na rodiče.

Vhodnou komunikací s rodičem, která je důležitá pro předávání informací o dítěti. Sdělování informací by mělo být založeno na oboustranné snaze o dobro dítěte. Informace by neměly být pouze nárazové, ale měly by být plynule předávány v průběhu celého školního roku, ať už formou společenských akcí, výletů, nástěnek s výtvary žáků atd.

Optimismus a pozitivní postoj jako nástroj k úspěšné interakci. Učitelé dávají rodičům najevo svůj pozitivní vztah k žákovi a vytváří tak nekonfliktní prostředí. Učitel nikam nespěchá a na rodiče netlačí, snaží se o neformální postoj, který může vést k dobrému řešení problémů a nalézání možnosti východisek.

Vstřícnost. Učiteli jde prvotně o spolupráci s rodiči, tedy se k nim nechová arogantně. Pro učitele je důležité také pochopení individuálních rodinných problémů, které mohou vypovídat o úspěchu žáka ve výchovně vzdělávacím procesu. Učitel by se měl umět vcítit do rodiny a porozumět jí (Čapek, 2013).

### **4.3 Formy komunikace a spolupráce v mateřské škole**

Existuje mnoho způsobů, jak vtáhnout rodiče do života školy. Mateřská škola by měla zohledňovat věkové rozdíly mezi rodiči, a tím pádem uplatňovat jak moderní, tak i klasické formy komunikace. Pravidelná a pozitivní spolupráce mezi rodiči a mateřskou školou je velmi důležitá.

#### **4.3.1 Třídní schůzky**

Třídní schůzky patří bezpochyby mezi nejdůležitější formy komunikace mezi rodinou a školou. Pro učitele je to jedním z pracovních závazků, a protože jsou schůzky i ze strany rodičů považovány za povinnost, tak dorazí velké množství rodičů, kteří se chtějí seznámit s informacemi o chodu školy či prospěchu jejich dítěte. Na třídních schůzkách bývá prezentována filozofie vzdělávání, debatuje se o životě, plánech a vizích konkrétní školy. Třídní schůzky se konají většinou dvakrát do roka.

Atmosféra na schůzce bývá často ovlivněna vystupováním paní ředitelky a učitelek. Schůzky by se měly vést neformálně, klidně i s nabídkou čaje nebo kávy.

Smyslem třídních schůzek je debata o tom, nakolik jsou rodiče se školou spokojeni, co oceňují, co méně a co považují za nejvíce stěžejní.

#### **4.3.2 Společné akce**

Společné akce jsou velmi oblíbené dětmi i rodiči. Děti se pochlubí svými rodiči, a rodiče pochopí, jak to v mateřské škole chodí, poznají více paní učitelku a její práci.

Paní učitelky se zas pro změnu mohou pochlubit svým organizačním talentem, dovednostmi a také svým vztahem k dětem.

Mezi nejčastější akce patří besídky, na kterých děti předvedou, co se za určitý čas strávený ve škole naučily. Dále se v mateřské škole konají jarmarky, výtvarné dílny, pasování předškoláků, sportovní odpoledne, vyjížďka na kolech, závěrečný táborák atd. Do akcí školy můžeme aktivně zapojit také rodiče. Mohou napéct cukroví, připravit pro děti pohoštění, podílet se na výzdobě MŠ, rozdělat oheň, věnovat sponzorský dar, hračky pro děti a další.



Díky těmto akcím rodiče i učitelé společně sledují děti, jak se k sobě navzájem chovají. Naskytuje se také příležitost si neformálně popovídat a spolupodílet se na pozitivním klimatu školy.

### **4.3.3 Nástěnky, výstavky**

Další metodou jsou nástěnky. Plní obvykle funkci informativně organizační. Bývají na nich uvedené konkrétní plány školy, akce, aktuální stav, co se v mateřské škole odehrává a co je zapotřebí dětem obstarat do výuky. Na nástěnkách většinou bývá celoročně k dispozici k nahlédnutí školní řád a školní vzdělávací program. Nástěnky jsou převážně umístěny v šatně, kam mají přístup všichni rodiče a informace se k nim úspěšně dostanou. V šatně také bývají nástěnky s vystavenými výtvary dětí, které zdobí mateřskou školu a rodičům sdělují, co se dělo a co dítě vytvořilo.

### **4.3.4 E-mail, webové stránky školy, Facebook**

Pro získávání informací nám také slouží elektronické sdělovací prostředky. Neměly by však nahradit osobní kontakt. Pokud by si rodič nebyl jistý, může informace vyhledat právě tam. Na webových stránkách by měly být bezesporu uvedeny kontakty na mateřskou školu, adresa a jmenný seznam učitelů, které s dětmi pracují. Každá mateřská škola si webové stránky zřizuje sama, takže v tomhle ohledu je vzhled webových stránek dosti individuální.

U e-mailové korespondence by měl učitel zachovat svoji profesionalitu a formálnost. Učitelé by si měli dát pozor na ochranu osobních dat, bez souhlasu nemůžou zveřejňovat e-mailové adresy ani jiná osobní data. Tato komunikace je moderní a rychlá.

Facebook obvykle mateřské školy využívají k nahrávání fotek z akcí, koncertů, vystoupení, výletů či řízených činností s dětmi. K tomuto sdělování potřebujeme opět informovaný souhlas rodičů se zveřejňováním fotek dítěte. Rodiče mají tento způsob komunikace rádi, jelikož mají zpětnou vazbu o tom, jak se děti měly a jak trávily čas v mateřské škole.

E-mail, Facebook a webové stránky jsou výborným pomocníkem, ale neměly by nahradit osobní kontakt a být ničitelem vztahů (Lažová, 2013).

### **4.3.5 Rozhovor**

Mezi nejefektivnější způsoby komunikace patří v mateřské škole rozhovor. Většinou se odehrává ve formě otázek a odpovědí. Rozhovor nám poskytuje jasnou a rychlou zpětnou vazbu, která je obohacena o osobní reakci partnera na konkrétní situaci. Je důležité si dávat

pozor na to, co sdělujeme a jak to sdělujeme. Na rozhovor bychom se měli předem připravit a věnovat pozornost vhodně zvoleným slovům. Základním pravidlem pro komunikaci mezi rodičem a učitelem by mělo být dodržování určitých zásad. Učitel by měl dbát na to, aby mu rodič rozuměl, měl by volit kratší věty a ujišťovat se, že rodič vše chápe, měl by se snažit vyhýbat cizím slovům a odborným výrazům, neuhýbat, nemlžit, nelhat a mluvit konkrétně a jednoznačně, vyhýbat se přehnaným emocím a nechávat rodičům prostor pro pokládání otázek a jejich zodpovězení (Čapek, 2013). Komunikace by měla být vyvážená a učitel by neměl vést monolog. Učitel nesmí zapomínat na to, že rodič není žák, podřízený ani posluchač.

#### **4.3.6 Konzultační hodiny**

Mateřské školy mají zpravidla zavedené určité hodiny k delším pohovorům s rodiči. Termíny konzultačních hodin bývají vyvěšeny na nástěnce či webových stránkách. Učitel bývá často ten, který stojí v klíčové pozici. Smyslem konzultačních schůzek bývají zpravidla pravidla, jako je dodržování principů a zásad úspěšné komunikace, schůzky jsou uskutečňovány na žádost rodiče, měly by probíhat v určitém prostředí a smluveném čase, vstup by měl být umožněn také dětem (Novotná, 2014).

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## **5 Základní informace o výzkumu**

Komunikace patří mezi nejdůležitější lidské schopnosti. Žijeme v době, kdy přestáváme hovořit tváří v tvář a raději využíváme sociální sítě, e-maily, SMS atd. Bohužel to již platí i o komunikaci mezi rodiči a učiteli. Komunikace je sice rychlá a šetří náš čas, avšak osobní kontakt je nenahraditelný. Rodiče jsou vděční, když s nimi škola jedná jako s partnery a učitelé jsou zase rádi, když s nimi rodiče táhnou za jeden provaz. K tomu je potřeba využívat osobní přístup a být komunikaci otevření. Uvnitř mateřské školy je důležitá spolupráce mezi rodinou a školou, jelikož obě strany působí na rozvoj osobnosti dítěte, jeho hodnot a k tomu je potřeba podnětné sociální prostředí.

### **5.1 Téma výzkumu**

Výzkumné šetření bylo zaměřeno na rodiče dětí, které navštěvují mateřskou školu. Pokusili jsme se zjistit, jaké názory mají rodiče na nabídku forem komunikace dané mateřské školy, jaká jsou jejich očekávání a zda jim v MŠ nějaký druh komunikace chybí. Díky tomuto šetření jsme porozuměli více rodičovským požadavkům kladeným na MŠ. Jako pedagogové můžeme zvolit jiné strategie a metody při komunikaci s rodiči a tím docílit pozitivního školního klimatu a podnětného prostředí pro dítě.

### **5.2 Předmět výzkumu**

Předmětem tohoto popisného výzkumu jsou formy komunikace a spolupráce v mateřských školách, zda jsou rodiče spokojeni s nabídkou forem komunikace ze strany mateřské školy, kterou jejich dítě navštěvuje a zda splňuje jejich očekávání.

### **5.3 Cíle a otázky výzkumu**

Hlavním cílem toho výzkumu bylo zjistit, jaké formy komunikace a spolupráce se mezi MŠ a rodinou uplatňují, a které formy komunikace rodičům nejvíce vyhovují. Závěrečné vyhodnocení by mohlo sloužit jako příručka pro učitele mateřských škol, zaměřená na rodiče a jejich preference v komunikaci s učitelem.

#### **5.3.1 Dílčí otázky výzkumu**

1. Jaké formy využívá mateřská škola při komunikaci s rodiči?
2. Jaké formy komunikace patří mezi rodiči k nejoblíbenějším?
3. Jak mateřská škola nejčastěji zapojuje rodiče do spolupráce?
4. Z jakého důvodu není komunikace mezi mateřskou školou a rodiči efektivní?

### **5.3.2 Předpoklady výzkumu**

Stanovili jsme si tyto předpoklady:

1. Předpokládáme, že více než 70 % mateřských škol využívá ke komunikaci s rodiči hlavně tyto formy: nástěnka, e-mail, Facebook.

2. Předpokládáme, že k nejoblíbenějším formám komunikace patří Facebook, jelikož dochází k rychlému přenosu informací mezi MŠ a rodiči.

3. Předpokládáme, že mezi nejčastější formy spolupráce mezi rodiči a MŠ jsou společné akce typu besídky a závěrečného posezení.

4. Předpokládáme, že komunikace mezi MŠ a rodiči není efektivní, jelikož 65 % rodičů chybí pravidelné konzultační hodiny.

### **5.3.3 Výzkumné metody**

Bakalářská práce má prvky kvantitativního výzkumu, metodou sběru dat byl dotazník. Dotazník byl anonymní, respondenti odpovídali s ohledem na jejich zkušenosti s mateřskou školou, kterou jejich dítě navštěvuje.

Dotazník obsahoval 19 otázek týkajících se forem komunikace mezi mateřskou školou a rodinou. Otázky zjišťovaly pohled a názory spojené s praktickými zkušenostmi rodičů v dané mateřské škole a spokojenost s nabídkou forem spolupráce uvnitř výchovně vzdělávacího procesu. Otázek s možností výběru z nabízené škály odpovědí bylo 16, otevřené otázky byly 3. V odpovědích na otázky s výběrem ze škály odpovědí měli respondenti vždy zaznamenat počet odpovědí, které nejvíce odpovídaly jejich názoru. U otázek s odpovědí ano x ne, byla jen jedna možnost výběru. Otevřené otázky navazovaly na předchozí odpovědi a respondenti se k tomu mohli vyjádřit dle svého postoje. Uzavřené otázky jsme podrobili statistické analýze v podobě absolutních a relevantních četností. Otevřené otázky byly vyhodnocovány a bodovány dle pořadí a v bakalářské práci jsou vyhodnocovány celostně.

### **5.3.4 Výběr výzkumného vzoru**

Dotazník byl záměrný. Cílovou skupinou byli rodiče, jejichž dítě navštěvuje mateřskou školu. Důležité pro tento výzkum bylo zjistit, jaké formy rodiče při komunikaci s učiteli nejčastěji využívají, zda jsou s výběrem forem komunikace spokojeni a co by mohlo pomoci komunikaci mezi oběma stranami zefektivnit.

- Základní soubor: Rodiče
- Dílčí soubory: Rodiče dětí, kteří navštěvují mateřskou školu
- Rozsah vzorku: 66 respondentů

## 5.4 Způsob sběru dat

Výzkum pro bakalářskou práci byl proveden online sestaveným dotazníkem, který jsme prostřednictvím sociálních sítí rozeslali mezi potencionální respondenty. K vytvoření dotazníku jsme použili aplikaci Google formuláře, díky níž byly také vygenerovány grafy výsledných odpovědí. Na naše kladené otázky v rámci dotazníkového šetření odpovědělo 66 rodičů. Výsledky byly dále zpracovány tak, aby z nich bylo patrné, jaké formy komunikace a spolupráce rodiče při kontaktu s mateřskou školou preferují.

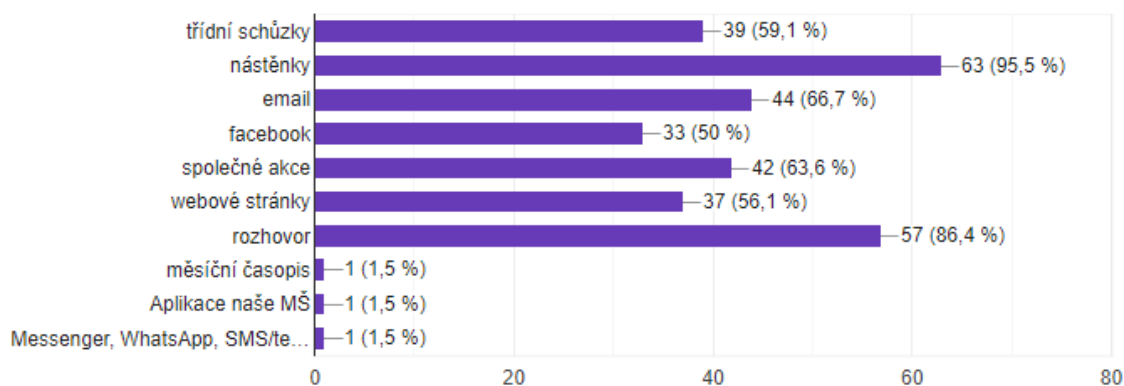
## 5.5 Analýza dotazníku pro rodiče

V dotazníku jsme nejprve rodiče seznámili s tím, že výsledky dotazníku budou sloužit jako podklad pro bakalářskou práci a informace jsou anonymní. Na závěr bylo poděkování za vyplněné dotazníky a následovalo 19 stručných otázek na téma „Komunikace s rodiči v MŠ“.

### Otázka č. 1: Jaké formy komunikace Vám mateřská škola nabízí?

Jaké formy komunikace Vám mateřská škola nabízí?

66 odpovědí



**Graf 1** – Nabídka forem komunikace

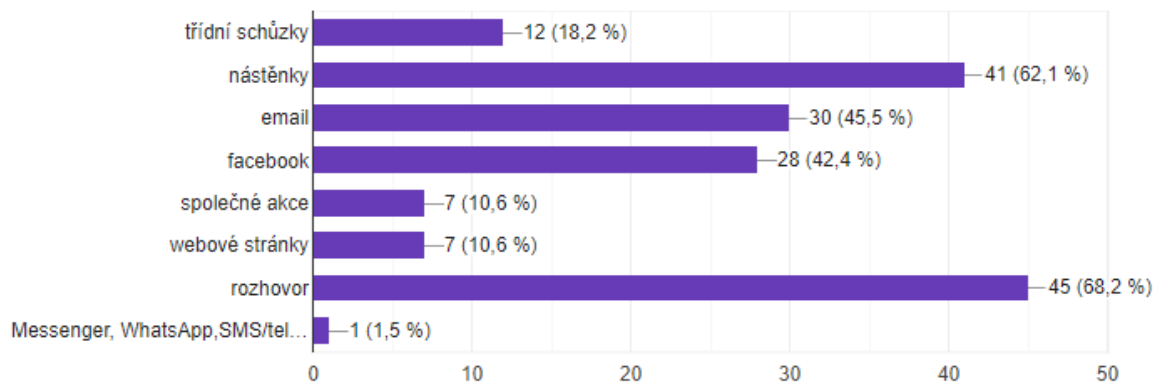
Z uvedeného grafu je patrné, že mateřské školy nejvíce komunikují s rodiči prostřednictvím nástěnek (95,5 %), rozhovoru (86,4 %) a formou e-mailu (66,7 %). V dotazníkovém šetření byla také možnost „jiné“, kde respondenti měli prostor pro své vlastní zkušenosti s klíčovou mateřskou školou. Díky této nabídce jsme se také dozvěděli, že některé

mateřské školy sdílí informace prostřednictvím měsíčního časopisu, aplikace Naše MŠ nebo k tomu využívají SMS, WhatsApp či Messenger.

### Otázka č. 2: Jaký způsob komunikace nejvíce preferují paní učitelky MŠ?

Jaký způsob komunikace nejvíce preferují paní učitelky v MŠ?

66 odpovědí



**Graf 2** – Formy komunikace učitelů

Z výsledků je zřejmé, že většina paní učitelek mateřských škol zprostředkovává informace formou rozhovoru (68,2 %), nástěnek (62,1 %), e-mailu (45,5 %) či Facebooku (42,4 %). Díky těmto odpovědím v otázce číslo 2 můžeme tvrdit, že nabídka forem spolupráce ze strany MŠ koresponduje také s tím, co paní učitelky v rámci spolupráce s rodiči nejčastěji využívají.

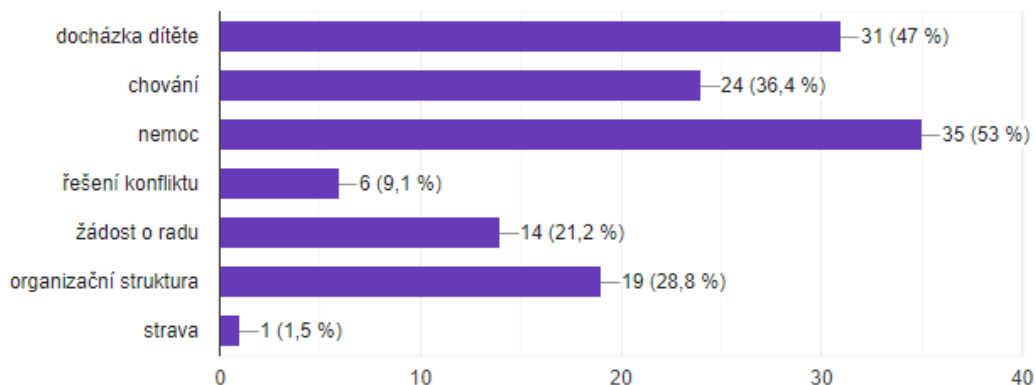
### Otázka č. 3: Uvítali byste nějakou další formu komunikace, popřípadě jakou?

Tato otázka byla otevřená a rodiče zde mohli sdělit svůj názor na nabízené formy spolupráce a popřípadě další podobu komunikace doporučit. Sešlo se nám 27 odpovědí, což znamená, že se vyjádřilo 40,9 % respondentů. Rodiče z větší části odpovídali, že jsou s nabídkou spokojeni a nevyžadují ze strany MŠ žádnou další formu spolupráce. Avšak také upozorňovali na webové stránky, které nebyly aktualizované a chyběly zde důležité informace týkající se chodu MŠ. Na webových stránkách by měl viset stejný obsah, který rodiče najdou na nástěnce v MŠ. Měly by tam být dohledatelné informace ohledně aktualit a plánovaných aktivit.

#### Otázka č. 4: Za jakým účelem nejčastěji komunikujete s učitelem v mateřské škole?

Za jakým účelem nejčastěji komunikujete s učitelem v mateřské škole?

66 odpovědí



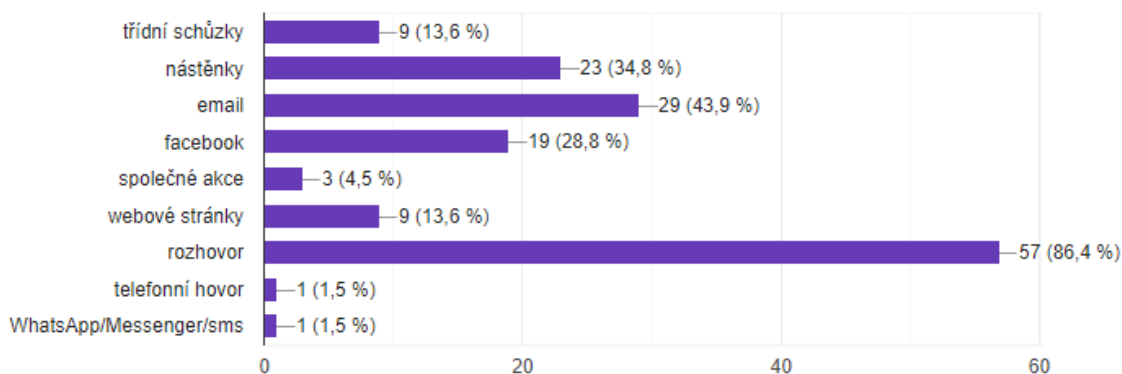
**Graf 3 – Účel komunikace**

Výsledky grafu nám ukázaly, že respondenti nejčastěji komunikují s učiteli z 53 % ohledně nemoci dítěte, docházky dítěte (47 %) a jejich chování (36,4 %). Otázka opět nabízela odpověď „jiné“, ve které se nám nakonec objevila strava jako jeden z bodů komunikace s učiteli. Což je také důležitým tématem v mateřské škole, avšak s tím mnohdy paní učitelky nic nesvedou, jelikož strava není v jejich kompetenci a do MŠ je dovážena ze smluvní jídelny kurýrní společností.

#### Otázka č. 5: Jaký způsob komunikace Vám v rámci mateřské školy nejvíce vyhovuje?

Jaký způsob komunikace Vám v rámci mateřské školy nejvíce vyhovuje?

66 odpovědí



**Graf 4 – Vyhovující způsob komunikace**



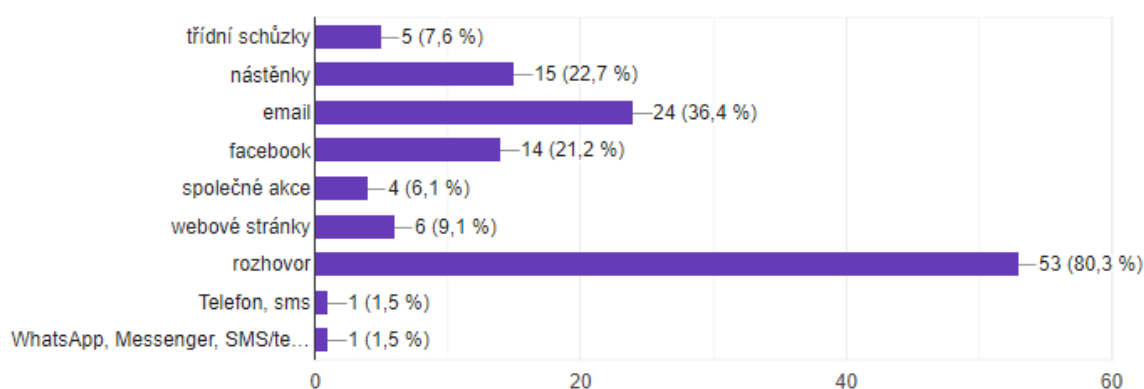
Z grafu číslo 4 se dozvídáme, že dotazovaným nejvíce vyhovuje rozhovor (86,4 %) jako způsob komunikace v mateřské škole. Dále jim je sympatický e-mail (43,9 %), nástěnky (34,8 %) a Facebook (28,8 %). Rodiče také doplnili vyhovující formu sdělení přes mobilní telefon prostřednictvím hovoru či SMS.

Rozhovor je jednou z nejdůležitějších forem komunikace mezi MŠ a rodinou, tak je velmi dobře, že i rodičům vyhovuje a mají ho na prvním místě.

**Otázka č. 6:** Jaký způsob komunikace z výše zmiňovaných nejčastěji používáte?

Jaký způsob komunikace z výše zmiňovaných nejčastěji používáte?

66 odpovědí



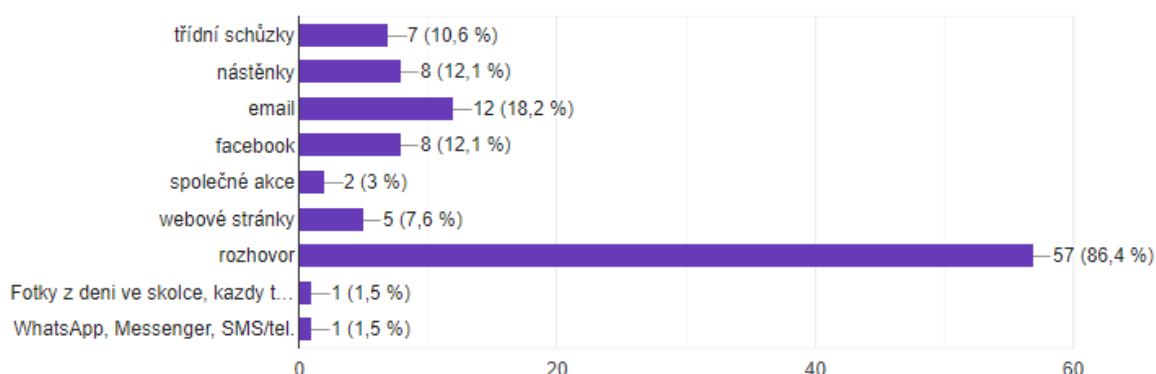
**Graf 5 – Používané způsoby komunikace**

V této navazující položce se mohli rodiče vyjádřit, který způsob komunikace nejčastěji používají. Z předchozích odpovědí se dozvídáme, že jim vyhovuje rozhovor, e-mail a nástěnky, což se slučuje i s odpověďmi na tuto otázku. Rodiče nejvíce využívají rozhovor (80,3 %), e-mail (36,4 %), nástěnky (22,7 %), kde hned po příchodu do MŠ mají informace k dispozici anebo Facebook (21,2 %), kde jsou informace obohaceny většinou o pořízené fotografie dětí. Rodiče na Facebooku můžou ihned reagovat na příspěvky a mohou vkládat dotazy a komentáře, na které paní učitelky ve volném čase odpoví, většinou i mimo provozní dobu mateřské školy.

### Otázka č. 7: Který způsob komunikace považujete za nejpříjemnější?

Který způsob komunikace považujete za nejpříjemnější?

66 odpovědí



**Graf 6 – Nejpříjemnější forma komunikace**

Graf číslo 6 nám znázorňuje, jakou formu komunikace považují rodiče za nejpříjemnější. Mezi ně patří opět rozhovor, ke kterému se přiklání 86,4 % respondentů, ale také e-mail (18,2 %), nástěnky (12,1 %) a Facebook (12,1 %). Hned na další pozici jsou třídní schůzky (10,6 %), které se obvykle konají jednou ročně a je na nich sděleno mnoho podstatných informací, týkajících se celého školního roku a je vytvořen prostor pro dotazy ze strany rodičů.

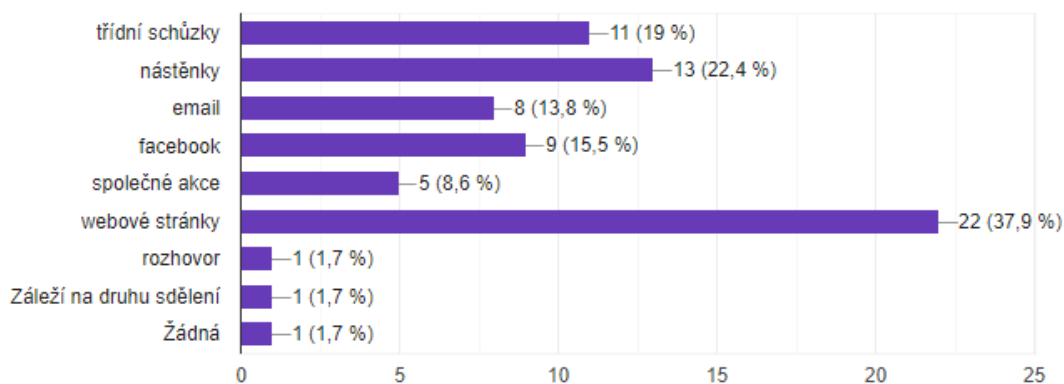
### Otázka č. 8: Proč považujete zmiňovaný způsob komunikace za nejpříjemnější?

Na tuto otázku nám odpovědělo 61 respondentů, tedy 92,4 % dotazovaných. Dozvěděli jsme se, že rodiče preferují rozhovor pro jeho osobitost a rychlost. Díky němu si s paní učitelkou předají okamžitě informace směřované k dítěti. Rodiče hodnotí rozhovor jako nejpříjemnější, jelikož dostanou na otázku pohotovou odpověď, můžou u pedagoga sledovat jeho emoce, upřímnost a odbornost. Navážou mezi sebou lepší vztah a komunikace je poté snazší a efektivnější. Naopak rodiče zmiňují, že e-mail je pro ně taky vhodný komunikační prostředek, ale jen v případě řešení organizačních věcí, ty osobní by rádi konzultovali tváří v tvář. E-mail je jednou z nejrychlejších možností komunikace, většina z nás již e-mail kontroluje několikrát za den, a tak i rodiče mají díky němu přehled o aktuálním dění v mateřské škole.

### Otázka č. 9: Jaký způsob komunikace Vám naopak nevyhovuje?

Který způsob komunikace Vám naopak nevyhovuje?

58 odpovědí



**Graf 7 –** Nevyhovující způsob komunikace

Celkem 87,9 % rodičů odpovědělo na tuto otázku. Označována byla nejvíce odpověď „webové stránky“ a to z 37,9 %. Rodičům nevyhovují ani nástěnky (22,4 %) a třídni schůzky (22,4 %). Jeden z rodičů však uvedl, že mu není příjemný osobní kontakt. Respondenti si sami dopsali odpověď, že záleží na druhu sdělení, což už bylo zmíněno v předchozí položce. Rodiče pro organizační věci primárně používají e-mail, pro osobní věci naopak rozhovor.

### Otázka č. 10: Proč Vám zmiňovaný způsob komunikace nevyhovuje?

Touto otázkou se zabývalo 84,8 % rodičů. Za nejméně vhodný způsob komunikace rodiče zvolili webové stránky. Jako důvod udávali jejich nepřehlednost a složitost. Podle dotazovaných neplní svoji sdělovací funkci ani nástěnky, jelikož je rodiče zapomínají při spěchu do zaměstnání kontrolovat a z toho důvodu se k nim nedostanou podstatné informace.

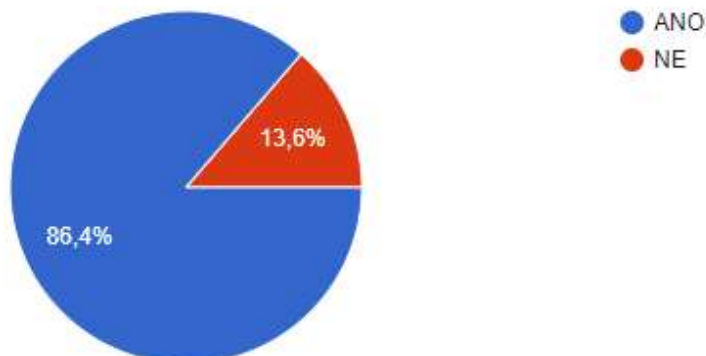
Očekávání nesplňují ani třídni schůzky, jelikož rodičům obvykle nevyhovuje datum a čas konání. Schůzky jim přijdou obecné a neřeší se na nich podstatné věci ohledně dítěte, ale spíše chodu mateřské školy, což je pro rodiče méně atraktivním tématem a také důvodem k neúčasti na každoročních třídních schůzkách. Mnoho rodičů dle odpovědí nemá rádo velké množství lidí, a proto se těmto schůzkám vyhýbá, situaci raději řeší osobně a přímo s učitelem.

Dále rodiče zmiňovali Facebook, jelikož s ohledem na jejich věk již nejsou schopní na sociálních sítích fungovat a zorientovat se, tím pádem mají Facebook jen z nutnosti, ale ani tak k nim nedojdou potřebná sdělení včas, jelikož se neradi připojují a není to pro ně prioritou.

**Otázka č. 11:** Myslíte si, že jste dostatečně informovaní o dění v MŠ?

Myslíte si, že jste dostatečně informovaní o dění v MŠ

66 odpovědí



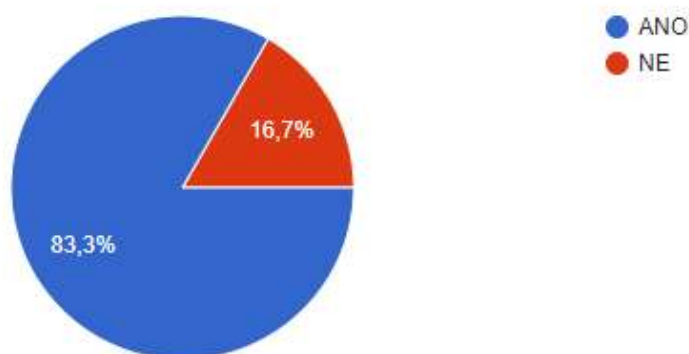
**Graf 8 – Dění v MŠ**

86,4 % rodičů si myslí, že jsou dostatečně informováni o dění v MŠ. Zbylá část (13,6 %) rodičů nemá dostatečnou zpětnou vazbu ze strany mateřské školy.

**Otázka č. 12:** Pořádá Vaše mateřská škola akce pro rodiče s dětmi?

Pořádá Vaše mateřská škola společné akce pro rodiče s dětmi?

66 odpovědí



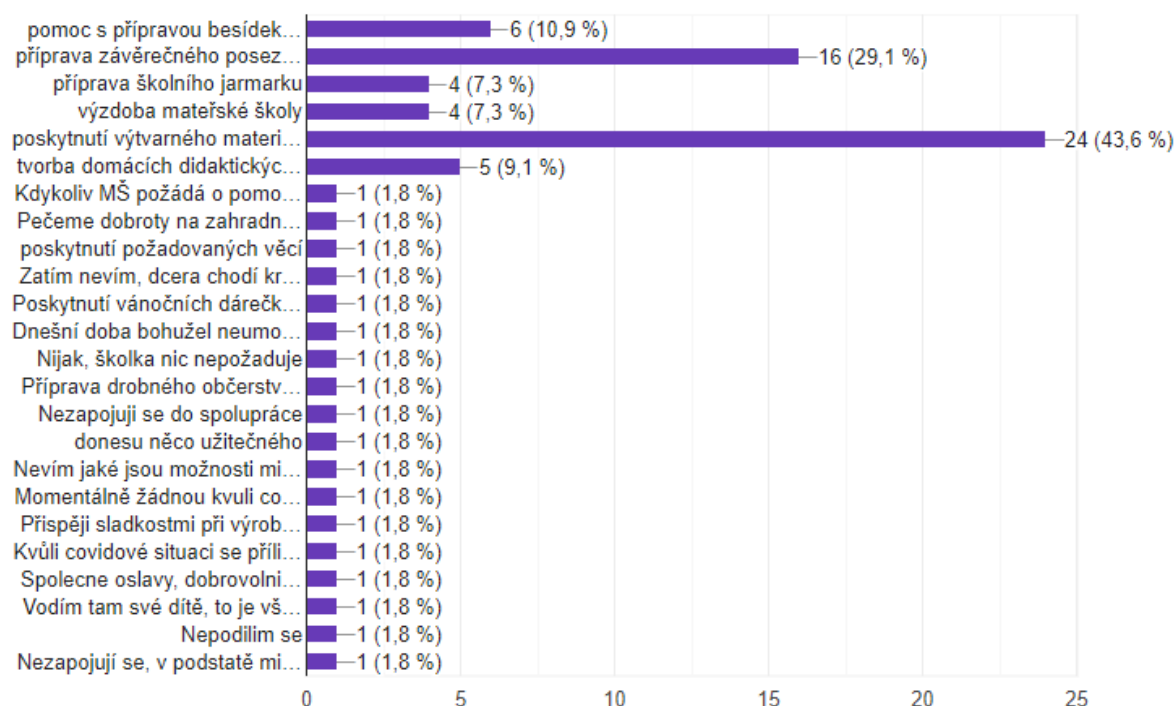
**Graf 9 – Pořádání akcí v MŠ**

Mateřské školy, které navštěvují děti dotazovaných rodičů, pořádají v 83,3 % akce pro rodiče s dětmi a 16,7 % mateřských škol se do těchto aktivit nezapojuje.

### Otázka č. 13: Jakou formou se zapojujete do spolupráce s mateřskou školou?

Jakou formou se zapojujete do spolupráce s mateřskou školou?

55 odpovědí



Graf 10 – Spolupráce s MŠ

Sešlo se nám 55 odpovědí od rodičů, to je 83,3 %. Rodiče na žádost mateřské školy nejčastěji poskytují výtvarný materiál (43,6 %), podílejí se na přípravě závěrečného posezení (23,1 %) a pomáhají s přípravou besídek (10,9 %).

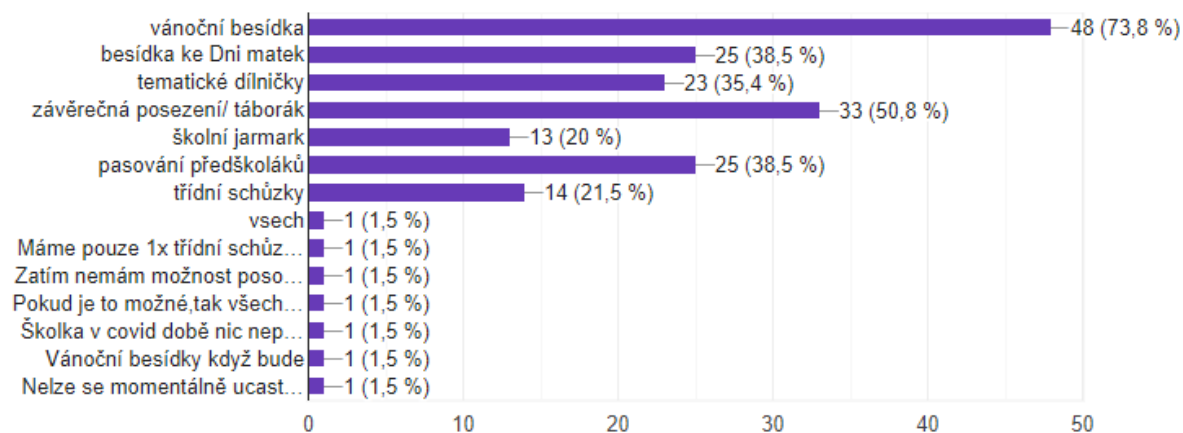
V rámci otevřených odpovědí jsme se dozvěděli, že někteří rodiče se do spolupráce s mateřskou školou nezapojují, jelikož to daná MŠ nevyžaduje či o to ani nestojí a nedává rodičům prostor pro kooperaci.

Část rodičů volně reagovala na otázku tím, že do školky přispívají sladkostmi do adventních kalendářů nebo balíčků k Mikuláši, dále dobrotami, které doma s dětmi upečou nebo se podílí na přípravě společných oslav.

### Otázka č. 14: Kterých akcí se nejraději zúčastňujete?

Kterých akcí se nejraději zúčastňujete?

65 odpovědí



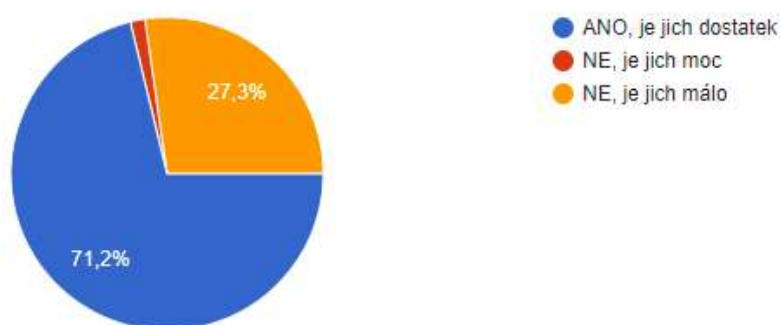
Graf 11 – Účast na akcích

V grafu 11 nás zajímalo, kterých akcí se rodiče nejraději zúčastňují, odpovědělo nám 98,5 % dotazovaných. Mezi nejoblíbenější patřily bezesporu vánoční besídky (73,8 %), závěrečná posezení (50,8 %), besídky ke Dni matek (38,5 %) společně s akcí nazvanou „Pasování předškoláků“ (38,5 %).

### Otázka č. 15: Vyhovuje Vám nabízené množství akcí pořádané mateřskou školou?

Vyhovuje Vám nabízené množství akcí pořádané mateřskou školou?

66 odpovědí



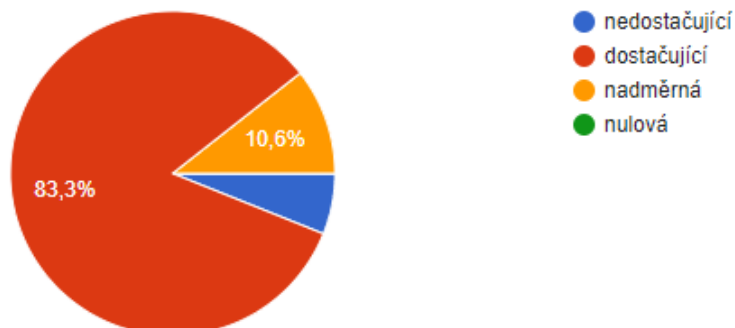
Graf 12 – Množství akcí

Z poskytnutých odpovědí lze říci, že 71,2 % rodičů je s nabídkou akcí ze strany mateřské školy spokojená. Avšak 27,3 % rodičů hodnotí konané události jako nedostatečné, a dokonce se našel jeden rodič (1,5 %), kterému množství akcí pořádaných v MŠ připadalo jako nadbytečné.

**Otázka č. 16:** Komunikaci ze strany MŠ hodnotíte dle svého názoru jako:

Komunikaci ze strany MŠ hodnotíte dle své názoru jako:

66 odpovědí



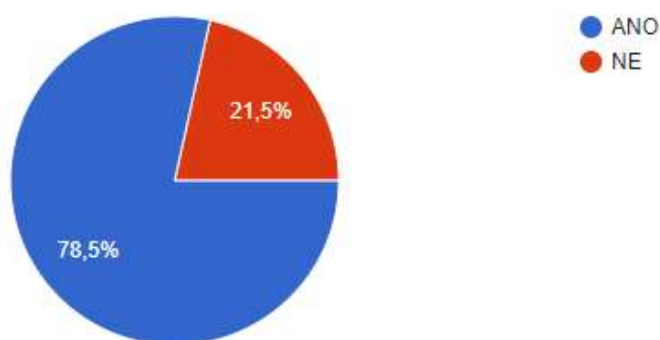
**Graf 13 –** Komunikace ze strany MŠ

Respondenti dle svého názoru hodnotili míru komunikace ze strany mateřské školy. Z grafu vyplývá, že 83,3 % je spokojených a komunikace s MŠ je dostatečná, jiní naopak hodnotí míru sdělení jako nadprůměrnou (10,6 %). Našli se i 4 rodiče, kteří se vyjádřili ke komunikaci s mateřskou školou jako nedostačující (6,1 %).

**Otázka č. 17:** Informuji Vás průběžně paní učitelky o tom, co se děje ve školce a jak se dítěti daří?

Informuji Vás průběžně paní učitelky o tom, co se děje ve školce a jak se dítěti daří?

65 odpovědí



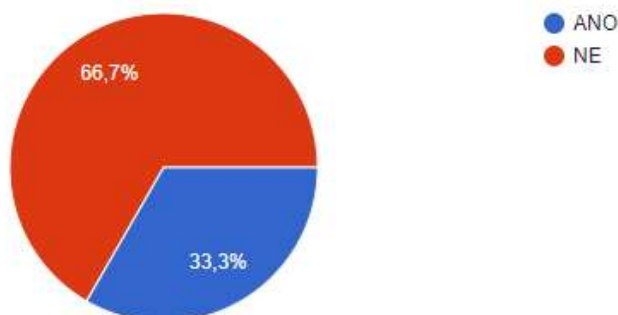
**Graf 14 –** Intenzita informovanosti

I tato položka skrývala možnost vyjádřit svůj vlastní názor. Dozvěděli jsme se, že 78,5 % rodičů je průběžně informovaných o svém dítěti. Bohužel se našlo 21,5 % rodičů, kteří o svém dítěti nedostávají žádné zprávy, a tím pádem jim chybí zpětná vazba od paní učitelky.

**Otázka č. 18:** Má Vaše mateřská škola pravidelné konzultační hodiny, které můžete bez ohlášení navštívit a informovat se o věcech, které Vás právě zajímají?

Má Vaše mateřská škola pravidelné konzultační hodiny, které můžete bez ohlášení navštívit a informovat se o věcech, které Vás právě zajímají?

63 odpovědí



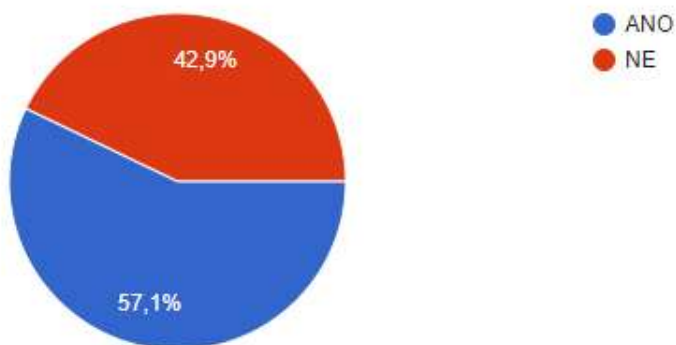
**Graf 15 – Konzultační hodiny**

Na otázku odpovědělo 95,5 % respondentů, kteří z 66,7 % odpověděli, že jejich mateřská škola nemá vyhrazený přesný čas na konzultační hodiny a zbytek (33,3 %) rodičů reagoval, že konzultační hodiny v MŠ mají.

**Otázka č. 19:** Měli byste zájem o pravidelné konzultační hodiny ze strany MŠ?

Měli byste zájem o pravidelné konzultační hodiny ze strany MŠ?

63 odpovědí



**Graf 16 – Zájem o konzultační hodiny**

Z grafu vyplývá, že 57,1 % rodičů by mělo zájem o konzultační hodiny a 42,9 % ne. Realizovaných odpovědí se sešlo 95,5 %.



## 5.6 Závěry

Cílem tohoto výzkumu bylo zjistit, jaké formy komunikace využívají mateřské školy ve spolupráci s rodinou docházejícího dítěte. Zajímalo nás, jakou podobu sdělení rodiče nejvíce preferují a jakou sami využívají, jak hodnotí nabídku akcí pořádaných mateřskou školou, a kterých aktivit se nejraději zúčastňují. Dále jsme chtěli zjistit, zda rodiče spatřují zefektivnění komunikace v nabídce konzultačních hodin či nikoliv.

Na začátku výzkumu panovala zvláštní nejistota, jelikož jsme nevěděli, kolik respondentů bude ochotno odpovědět na otázky, týkající se přímo jejich mateřské školy. Jsou to jistě citlivá témata a každý rodič má svůj vlastní názor a pohled na nabídku činností a forem komunikace v MŠ. Nakonec jsme byli příjemně překvapeni, s jakou chutí se do toho rodiče pustili. Respondenti pravděpodobně chtěli sdělit své zkušenosti s učiteli a chodem školy. Otevřených otázek se nezúčastnili všichni dotazovaní. Jako nejvhodnější se jevily otázky, které nabízely škálu možností.

První předpoklad výzkumu se nepotvrdil. Domnívali jsme se, že minimální požadavek 70 % bude u všech třech zmíněných nejvyužívanějších forem komunikace. Avšak to se nám potvrdilo jen u možnosti nástěnek (95,5 %) a rozhovoru (86,4 %), který jsme ale v předpokladu neuváděli.

Druhý předpoklad výzkumu se také nepotvrdil, jelikož nám graf číslo 2 znázorňuje, že rodičům nejvíce vyhovuje způsob komunikace prostřednictvím rozhovoru a je pro ně také nejpříjemnější, což je uvedeno v grafu číslo 6. K rychlému a efektivnímu přenosu informací dochází podle respondentů osobním kontaktem, zmiňovaným rozhovorem. Zjištěná odchylka je ale velmi pozitivní, jelikož komunikace tváří v tvář pomáhá udržovat pozitivní vztahy mezi rodiči a učiteli.

Mezi nejčastější formy spolupráce mezi rodiči a MŠ uváděli dotazovaní společné akce typu besídky a závěrečného posezení. Předpoklad číslo 3 se tedy potvrdil.

Očekávali jsme, že rodiče budou hodnotit komunikaci s mateřskou školou jako neefektivní právě z důvodu nedostatečné nabídky konzultačních hodin. To se nám však nepotvrdilo, protože 66,7 % respondentů tvrdí, že MŠ konzultační hodiny nabízí a jen 57,1 % rodičů by o ně mělo zájem.

## 5.7 Doporučení na zlepšení komunikace

Na základě zodpovězených dotazníků lze také doporučit určité postupy pro zkvalitnění komunikace mezi rodiči a učiteli. Nástěnky umístěné dole v šatně by měly být využívány jako čistě informativní a organizační. Sdělení by mělo být viditelné a barevně odlišené, aby bylo na první pohled znatelné, co je důležité. Nástěnky by neměly být primárním komunikačním prostředkem mezi rodiči a učiteli, jelikož mnohdy děti vyzvedávají prarodiče, kteří nemusí zprávu přečíst a tím pádem nejsou schopni informace předat. Rodiče většinou ve spěchu nedávají pozor a opomenou se na nástěnky podívat. Určitě bychom doporučili nástěnky v MŠ ponechat, ale nabídnout rodičům také jinou formu komunikace.

Za nejvhodnější prostředek při komunikaci s rodiči je považován rozhovor, jelikož může být ihned doplněný o dotazy. Díky němu nedochází k nedorozumění a přenosu zkreslených informací. Nejasnosti jsou okamžitě zodpovězeny a problémové situace jsou vyřešeny. Rozhovor vede k okamžitým výsledkům a změnám. Avšak nesmíme zapomínat na formální vedení rozhovoru a jeho vhodné použití. Osobní věci bychom s rodiči měli řešit soukromě bokem mimo veřejné dění, hlavně mimo dítě, kterého se rozhovor může týkat.

E-mail nám slouží k okamžitému přenosu informací, každý z nás již kontroluje e-mail denně a informace se k nám dostávají plnohodnotně a včas. Rodiče jsou s touto možností spokojeni, jelikož usnadňuje organizaci, dostanou se snadno k fotografiím dítěte a veřejnému dění v mateřské škole. Určitě bychom doporučili neřešit skrze e-mail a Facebook soukromé záležitosti konkrétních dětí. Jak už zmiňuje Lažová (2013), musíme si dát pozor na ochranu osobních dat, jelikož bez souhlasu majitele nemůžeme zveřejňovat e-mailové adresy ani jiná osobní data. E-mailová komunikace nesmí nahradit osobní kontakt mezi rodiči a učiteli.

Jako další důvod komunikačního neúspěchu zjišťujeme fakt, že komunikace mezi rodiči a učiteli je příliš neosobní a formální. Tuto skutečnost by do jisté míry mohly zlepšit hromadné akce pořádané mateřskou školou, jako jsou besídky, dílničky, závěrečná posezení, společné akce v prostorách MŠ či na zahradě. Z výzkumu vyplynulo, že efektivnější komunikace je v těch mateřských školách, kde se společné akce konají.

Mateřské školy by měly také rodičům umožnit konzultační hodiny. Rodiče mají zájem o předání informací týkajících se jejich dítěte, avšak přijde jim neefektivní si sdělení předávat při příchodu do MŠ tzv. „mezi dveřmi“. MŠ by si měla stanovit přesný čas a den, kdy bude rodičům nabízet konzultační hodiny, nebo se o nich alespoň zmínit, aby rodiče byli seznámeni s tím, že se kdykoliv můžou na učitele s tímto požadavkem obrátit.

## Závěr

V této bakalářské práci jsme se zabývali problematikou komunikace mezi rodiči a mateřskou školou. Cílem bakalářské práce bylo získat informace ohledně komunikace mezi rodiči a učiteli.

Cílem bakalářské práce, v teoretické části, bylo definovat pojmy a poznatky o vhodné komunikaci mezi aktéry edukačního procesu – rodiči a učiteli. V teoretické části jsme se seznámili s jednotlivými druhy komunikace a formami, které jsou využívány v mateřských školách při spolupráci s rodiči. Cílem praktické části bylo zjistit, jaké formy a metody nejčastěji mateřské školy při komunikaci s rodiči používají a jak jsou rodiče se sdělováním informací spokojeni.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část je rozdělena do čtyř kapitol. První kapitola charakterizuje komunikaci obecně a popisuje možnosti bariér v komunikačním procesu. Druhá kapitola se zabývá formou komunikace, kde je rozdělena na verbální a neverbální. Obě formy jsou detailně popsány. Třetí kapitola se zaměřuje na pedagogickou komunikaci a zohledňuje jednotlivé přístupy ke komunikačnímu partnerovi, tedy jak má učitel správně komunikovat s rodiči dítěte v mateřské škole. Čtvrtá kapitola se věnuje komunikaci s rodiči. Popisuje desatero pro efektivní komunikaci mezi rodiči a učiteli, jaké zásady by měly obě strany dodržovat. Dále definuje konkrétní formy spolupráce s rodiči.

Praktická část čerpá z praktických poznatků o komunikaci. Cílem praktické části bylo zjistit, jaké metody a formy komunikace mateřské školy nabízejí, jak jsou rodiče spokojeni a zda je komunikace s MŠ efektivní. Prostředkem pro zjištění byly použity dotazníky, které byly rozdané mezi rodiče dětí z mateřských škol. Otázky byly sestaveny na základě teoretické části bakalářské práce, z toho důvodu, aby v nich byla zahrnuta problematika zvoleného tématu. Získali jsme 66 odpovědí od respondentů, díky kterým jsme pak mohli analyzovat dotazníkové šetření. Rodiče na pokládané otázky odpovídali velmi svědomitě.

Práce byla přínosná v tom, že jsme se dozvěděli o základních pojmech týkajících se vybraného tématu. Dále jsme získali mnoho odpovědí ze strany rodičů, ze kterých může mnoho současných učitelů mateřských škol vycházet a inspirovat se.

Pro seberealizaci a lepší pochopení dané problematiky se také autorka zúčastnila semináře s názvem „Posilovna efektivní komunikace aneb Jak být fit po celý školní rok“ s lektorkou Mgr. Blaženou Mačákovou.

## Zdroje

ČAPEK, Robert. *Učitel a rodič: spolupráce, třídní schůzka, komunikace*. Praha: Grada, 2013. Pedagogika (Grada). ISBN 9788024746401.

DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. Praha: Grada, 2008. Expert (Grada). ISBN 9788024720180.

FEŘTEK, Tomáš. *Rodiče vítáni: praktický návod, jak usmířit rodiče a učitele našich dětí*. V Praze: Yinachi, 2011. ISBN 9788090473522.

HOLOTOVÁ, Gabriela. *EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE MEZI RODIČEM A UČITELEM MŠ* [online]. Plzeň, 2016 [cit. 2022-03-02]. Dostupné z: [https://otik.zcu.cz/bitstream/11025/24458/1/BP-Holotova\\_fin.pdf](https://otik.zcu.cz/bitstream/11025/24458/1/BP-Holotova_fin.pdf). Bakalářská práce. Západočeská univerzita v Plzni, Pedagogická fakulta. Vedoucí práce Mgr. Kateřina Kubíková, Ph.D.

CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada, 2007. Pedagogika (Grada). ISBN 9788024713694.

CHRÁSKA, Miroslav. *Úvod do výzkumu v pedagogice: základy kvantitativně orientovaného výzkumu*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2003. ISBN 8024407655.

JANOUSEK, Jaromír. *Verbální komunikace a lidská psychika*. Praha: Grada, 2007. Psyché (Grada). ISBN 9788024715940.

KLIMENT, Pavel. *Efektivní komunikace v praxi sociální práce: studijní text pro kombinované studium*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. ISBN 9788024436265.

LAŽOVÁ, Ladislava. *Mateřská škola komunikuje s rodiči: výměna informací, řešení problémů*. Praha: Portál, 2013. ISBN 9788026203780.

MAREŠ, Jiří a Jaro KŘIVOHLAVÝ. *Komunikace ve škole*. Brno: Masarykova univerzita, 1995. ISBN 8021010703.

NELEŠOVSKÁ, Alena. *Pedagogická komunikace*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2002. ISBN 8024405105.

NOVOTNÁ, Eliška. *MOŽNOSTI PODNĚTNÉ SPOLUPRÁCE RODINY A ŠKOLY* [online]. Olomouc, 2014 [cit. 2022-03-02]. Dostupné z: <https://library.upol.cz/arl-upol/cs/csg/?repo=upolrepo&key=31668892156>. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci, Pedagogická fakulta. Vedoucí práce PhDr. Jitka Petrová, Ph.D.

SVATOŠ, Tomáš. *Kapitoly ze sociální a pedagogické komunikace: teoretická minima a praktické náměty*. Vyd. 2., upr. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006. ISBN 8070411767.

SVOBODOVÁ, Eva. *Vzdělávání v mateřské škole: školní a třídní vzdělávací program*. Praha: Portál, 2010. ISBN 9788073677749.

SYSLOVÁ, Zora. *Profesní kompetence učitele mateřské školy*. Praha: Grada, 2013. Pedagogika (Grada). ISBN 9788024743097.

TEGZE, Oldřich. *Neverbální komunikace*. Brno: Computer Press, 2003. Business books (Computer Press). ISBN 807226429x.

VALIŠOVÁ, Alena. *Asertivita v prostředí rodiny a školy: pedagogické a psychologické problémy v teorii a praxi*. Praha: ISV, 2002. Pedagogika (ISV). ISBN 8086642038.

## **Seznam zkratk**

MŠ- Mateřská škola

SMS- Služba krátkých textových zpráv

## Seznam grafů

<b>Graf 1</b> – Nabídka forem komunikace .....	30
<b>Graf 2</b> – Formy komunikace učitelů .....	31
<b>Graf 3</b> – Účel komunikace .....	32
<b>Graf 4</b> – Vyhovující způsob komunikace.....	32
<b>Graf 5</b> – Používané způsoby komunikace .....	33
<b>Graf 6</b> – Nejpříjemnější forma komunikace.....	34
<b>Graf 7</b> – Nevyhovující způsob komunikace .....	35
<b>Graf 8</b> – Dění v MŠ .....	36
<b>Graf 9</b> – Pořádání akcí v MŠ .....	36
<b>Graf 10</b> – Spolupráce s MŠ .....	37
<b>Graf 11</b> – Účast na akcích .....	38
<b>Graf 12</b> – Množství akcí.....	38
<b>Graf 13</b> – Komunikace ze strany MŠ .....	39
<b>Graf 14</b> – Intenzita informovanosti .....	39
<b>Graf 15</b> – Konzultační hodiny .....	40
<b>Graf 16</b> – Zájem o konzultační hodiny.....	40

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1 – Dotazník pro rodiče MŠ

Příloha č. 2 – Osvědčení o úspěšném absolvování semináře



## **Příloha č. 1 – Dotazník pro rodiče MŠ**

1. Jaké formy komunikace Vám mateřská škola nabízí? (třídní schůzky, společné akce, nástěnky, email, webové stránky, facebook, rozhovor, jiné)
2. Jaký způsob komunikace nejvíce preferují paní učitelky v MŠ? (třídní schůzky, společné akce, nástěnky, email, webové stránky, facebook, rozhovor, jiné)
3. Uvítali byste nějakou další formu komunikace, popřípadě jakou?
4. Za jakým účelem nejčastěji komunikujete s učitelem v mateřské škole? (docházka dítěte, chování, nemoc, řešení konflikt, poskytnutí rady, organizační struktura, jiné)
5. Jaký způsob komunikace Vám v rámci mateřské školy nejvíce vyhovuje? (třídní schůzky, společné akce, nástěnky, email, webové stránky, facebook, rozhovor, jiné)
6. Jaký způsob komunikace z výše zmiňovaných nejčastěji používáte? (třídní schůzky, společné akce, nástěnky, email, webové stránky, facebook, rozhovor, jiné)
7. Který způsob komunikace považujete za nejpříjemnější? (třídní schůzky, společné akce, nástěnky, email, webové stránky, facebook, rozhovor, jiné)
8. Proč považujete zmiňovaný způsob komunikace za nejpříjemnější?
9. Který způsob komunikace Vám naopak nevyhovuje? (třídní schůzky, společné akce, nástěnky, email, webové stránky, facebook, rozhovor, jiné)
10. Proč Vám zmiňovaný způsob komunikace nevyhovuje?
11. Myslíte si, že jste dostatečně informovaní o dění v MŠ? (ANO x NE)
12. Pořádá Vaše mateřská škola společné akce pro rodiče s dětmi? (ANO x NE)
13. Jakou formou se zapojujete do spolupráce s mateřskou školou? (pomoc s přípravou besídek pro rodiče, příprava závěrečného posezení, poskytnutí výtvarného materiálu, tvorba domácích didaktických pomůcek, příprava školního jarmarku, výzdoba mateřské školy, jiné)
14. Kterých akcí se nejraději zúčastňujete? (vánoční besídka, besídka ke Dni matek, tematické dílničky, závěrečná posezení/ táborák, školní jarmark, pasování předškoláků, třídní schůzky, jiné)
15. Vyhovuje Vám nabízené množství akcí pořádané mateřskou školou? (ANO, je jich dostatek, NE, je jich málo, NE, je jich mnoho)
16. Komunikaci ze strany MŠ hodnotíte dle své názoru jako: (nulová, nedostačující, dostačující, nadměrná)
17. Informují Vás průběžně paní učitelky o tom, co se děje ve školce a jak se dítěti daří? (ANO x NE)

18. Má Vaše mateřská škola pravidelné konzultační hodiny, které můžete bez ohlášení navštívit a informovat se o věcech, které Vás právě zajímají? (ANO x NE)

19. Měli byste zájem o pravidelné konzultační hodiny ze strany MŠ? (ANO x NE)

## Příloha č. 2 – Osvědčení o úspěšném absolvování semináře



**Sluňákov**

Centrum ekologických aktivit města Olomouce, o.p.s.  
Skrbeňská 70  
783 35 Horka nad Moravou  
tel.: 585 378 345  
www.slunakov.cz  
IČO: 27784525

akreditace instituce č.j. MŠMT-11608/2019-1

# osvědčení

**Bc. Jana Hodaňová**

datum narození: 30. 5. 1995

organizace: Základní škola a Mateřská škola Křelov- Břuchotín

úspěšně absolvovala dne 20. října 2021 seminář

**Posilovna efektivní komunikace aneb Jak být fit po celý školní rok**

**Lektorka: Blažena Mačáková**

v rozsahu 8 hodin, místo konání: Sluňákov, Horka nad Moravou.

*Seminář byl akreditován MŠMT v rámci systému dalšího vzdělávání pedagogických pracovníků pod č.j.: MŠMT- 32893/2018-1-963.*

Vystavil Sluňákov - centrum ekologických aktivit města Olomouce o.p.s.  
Dne 20. října 2021.

Mgr. Michal Bartoš, Ph.D.  
ředitel

## ANOTACE

<b>Jméno a příjmení:</b>	Bc. Jana Hodaňová
<b>Katedra:</b>	Ústav pedagogiky a sociálních studií
<b>Vedoucí práce:</b>	Mgr. Tereza Buchtová, Ph.D.
<b>Rok obhajoby:</b>	2022

<b>Název práce:</b>	Komunikace s rodiči v MŠ
<b>Název v angličtině:</b>	Communication with parents in kindergarten
<b>Anotace práce:</b>	Bakalářská práce se zabývá metodami a formami komunikace mezi rodiči a mateřskou školou. Teoretická část se zabývá pojmy komunikace obecně, pedagogická komunikace a komunikace s rodiči v MŠ. Praktická část se zabývá získáváním informací ohledně nabídky forem komunikace a spolupráce ze strany mateřské školy a spokojenosti rodičů.
<b>Klíčová slova:</b>	Komunikace, verbální komunikace, neverbální komunikace, formy komunikace, pedagogická komunikace, komunikace s rodiči
<b>Anotace v angličtině:</b>	The bachelor thesis deals with methods and forms of communication between parents and kindergarten. The theoretical part deals with the concepts of communication in general, pedagogic communication and communication with parents in kindergarten. The practical part deals with obtaining information regarding the range of forms of communication and cooperation offered by the kindergarten and parents' satisfaction.
<b>Klíčová slova v angličtině:</b>	Communication, verbal communication, non-verbal communication, forms of communication, pedagogic communication, communication with parents
<b>Přílohy vázané v práci:</b>	Příloha č. 1 – Dotazník pro rodiče MŠ Příloha č. 2 – Osvědčení o úspěšném absolvování semináře
<b>Rozsah práce:</b>	48 stran
<b>Jazyk práce:</b>	český