



KONFLIKT MEZI UČITELI A RODIČI ŽÁKŮ

Diplomová práce

Studijní program: N7504 – Učitelství pro střední školy
Studijní obory: 7503T045 – Učitelství občanské výchovy pro 2. stupeň základní školy
7504T243 – Učitelství českého jazyka a literatury

Autor práce: **Bc. Lenka Kudličková**
Vedoucí práce: PhDr. Stanislava Exnerová



ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Bc. Lenka Kudličková
Osobní číslo: P12000878
Studijní program: N7504 Učitelství pro střední školy
Studijní obory: Učitelství českého jazyka a literatury
Učitelství občanské výchovy pro 2. stupeň základní školy
Název tématu: Konflikt mezi učiteli a rodiči žáků
Zadávací katedra: Katedra filosofie

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Autorka vysvětlí pojem konflikt v kontextu komunikace mezi pedagogy a rodiči žáků. V práci budou vysvětleny základní související pojmy. Studentka zanalyzuje dostupnou literaturu a použije metodu rozhovoru. Budou popsány možnosti předcházení a řešení konfliktních situací. Studentka se bude v průběhu příprav a vypracování řídit metodickými a organizačními pokyny vedoucí diplomové práce.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

KŘIVOHLAVÝ, J. Konflikty mezi lidmi. Praha: Portál, 2008. 189 s. ISBN 978-80-7367-407-6

FEŘTEK, T. Rodiče vítáni. Praha: Yinachi, 2011. 112 s. ISBN 978-80-904735-2-2

VYBÍRAL, Z. Psychologie lidské komunikace. Praha: Portál, 2000. 263 s. ISBN 80-7178-291-2

ČAPEK, R. Třídní klima a školní klima. Praha: Grada, 2010. 325 s. ISBN 978-80-247-2742-4

NAVRÁTIL, S. Školní konflikty : jak jim předcházet? : jak je řešit?. Brno: Paido, 2005. 72 s. ISBN 80-7315-106-5

Vedoucí diplomové práce:

PhDr. Stanislava Exnerová

Katedra filosofie

Datum zadání diplomové práce: **30. dubna 2013**

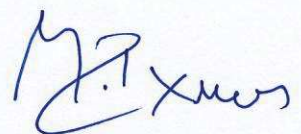
Termín odevzdání diplomové práce: **30. dubna 2014**



doc. RNDr. Miroslav Brzezina, CSc.

děkan

L.S.



doc. PhDr. Milan Exner, Ph.D.

vedoucí katedry

V Liberci dne 30. dubna 2013

Prohlášení

Byla jsem seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé diplomové práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li diplomovou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Diplomovou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé diplomové práce a konzultantem.

Současně čestně prohlašuji, že tištěná verze práce se shoduje s elektronickou verzí, vloženou do IS STAG.

Datum:

Podpis:

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucí práce PhDr. Stanislavě Exnerové za podnětné rady a připomínky, vstřícný přístup a věnovaný čas.

Dále bych ráda poděkovala všem pedagogům, kteří se mnou uskutečnili rozhovory a prezentovali zde své názory a postoje.

Velké díky patří také všem ostatním, kteří se podíleli na pomoci při dokončení mé diplomové práce a byli mi oporou v průběhu mého studia.

KONFLIKT MEZI UČITELI A RODIČI ŽÁKŮ

Anotace

Diplomová práce pojednává o problematice konfliktů mezi učiteli a rodiči žáků. Jsou zde popsány základní pojmy, které jsou s tímto tématem spjaty. V úvodní části práce jsou vymezeny pojmy učitel, rodina, komunikace a konflikt. Konflikt je nejprve popsán v obecné rovině a poté jsou uvedena specifika konfliktu mezi učiteli a rodiči. Rozhovory, které jsou v práci zahrnuty, prezentují pohledy vybraných pedagogů základních škol na toto téma. Cílem práce je podat komplexní přehled informací o konfliktech mezi učiteli a rodiči žáků, zmapovat jejich příčiny, uvést možnosti jejich řešení a předcházení.

Klíčová slova

konflikt, učitel, rodiče, komunikace, emoce, komunikační bariéry

CONFLICT BETWEEN TEACHERS AND PUPILS' PARENTS

Annotation

This thesis deals with the issue of conflicts between teachers and pupils' parents. It describes the basic concepts that are associated with this topic. The introductory part defines the terms as teacher, family, communication and conflict. The conflict is first described in general terms and then are given the specifics of the conflict between teachers and parents. The talks, which are included in the work, present views of selected primary school teachers on this topic. The aim is to give a comprehensive overview about the conflicts between teachers and pupils' parents, look for their causes and note the possibilities of their solution and prevention.

Key Words

conflict, teacher, parent, communication, emotions, communication barriers

Obsah

ÚVOD	9
1 UČITEL	11
1.1 Vymezení učitelské profese	11
1.1.1 Pohled na učitelské povolání	14
1.2 Osobnost učitele	16
1.2.1 Typologie osobnosti učitele	18
1.3 Kompetence učitele	19
2 RODINA	23
2.1 Definice a charakteristika rodiny	23
2.1.1 Znaký a proměny současné rodiny	25
2.2 Socializace a rodinná výchova	26
2.3 Výchovné postoje rodičů	29
2.4 Funkční a problémové rodiny	31
2.5 Vztahy mezi rodiči a školou	35
2.5.1 Role rodičů ve vztahu ke škole	36
3 KOMUNIKACE	39
3.1 Pedagogická komunikace	39
3.2 Spolupráce rodičů a školy	40
3.2.1 Očekávání rodičů a učitelů ve vzájemném vztahu	42
3.2.2 Formy komunikace mezi učiteli a rodiči	43
3.3 Překážky v komunikaci mezi učiteli a rodiči	45
3.4 Desatero pravidel pro úspěšnou spolupráci	48
3.5 Aktivní naslouchání	49
4 KONFLIKT	53
4.1 Vymezení pojmu a obecná charakteristika	53
4.1.1 Fáze a křivka konfliktu	54
4.1.2 Negativa a pozitiva konfliktu	57
4.2 Typy konfliktů	58
4.3 Příčiny vzniku konfliktu	62
4.4 Obecné strategie řešení konfliktů	64
5 KONFLIKTY MEZI UČITELI A RODIČI ŽÁKŮ	68
5.1 Nejčastější příčiny konfliktů mezi učiteli a rodiči	68

5.2	Řešení konfliktu mezi učiteli a rodiči žáků.....	77
5.2.1	Rozhovor mezi učitelem a rodičem.....	78
5.2.2	Asertivita a její využití při řešení konfliktů.....	85
5.2.3	Mediace jako alternativní forma řešení konfliktů	90
5.3	Prevence vzniku konfliktů.....	95
5.3.1	Vstřícná komunikace a odstranění bariér v komunikaci	95
5.3.2	Přístup učitele k rodičům.....	98
5.3.3	Zvládání emocí	99
5.3.4	Očekávání	100
6	ROZHOVORY S PEDAGOGY	101
6.1	Cíle a metody	101
6.2	Rozhovory	101
6.2.1	Rozhovor s ředitelem.....	101
6.2.2	Rozhovor s výchovou poradkyní.....	107
6.2.3	Rozhovor s učitelkou	112
6.3	Celkové zhodnocení rozhovorů.....	117
7	ZÁVĚR	121
8	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	124
	Seznam příloh.....	130
	Příloha A Záznam o pohovoru s rodiči.....	I

ÚVOD

K tématu mé diplomové práce pod názvem *Konflikt mezi učiteli a rodiči žáků* mě přivedly zkušenosti mých známých, kteří pracují jako pedagogové. Při kontaktu s rodiči žáků často řeší různá nedorozumění, problémy a nejednou k řešení konfliktů s rodiči museli přizvat také ředitele, protože si již se situací nevěděli rady. Na základě několika rozhovorů s nimi jsem dospěla k názoru, že se jedná o téma velice zajímavé a v dnešní době aktuální. Téma komunikace mezi školou a rodinou je velmi častým námětem odborných pedagogických prací a mezi pedagogy se o něm vedou hojné diskuse. Já jsem se ve své diplomové práci zaměřila na problematiku konfliktů mezi učiteli a rodiči žáků.

Konflikty jsou nedílnou součástí našeho života a při komunikaci s druhými lidmi se jim nelze vyhnout. Je proto důležité se s nimi naučit žít a umět je řešit. Existují povolání, která jsou ke konfliktním situacím náchylnější než kterákoliv jiná. Takovým povoláním je právě učitelství. Tato profese vyžaduje neustálý kontakt nejen s žáky, kolegy a vedením školy, ale také i s rodiči. Komunikace s rodiči je pro učitele velice důležitá a ne vždy probíhá zcela bezproblémově. Jelikož konflikty s rodiči mohou učitelům znepríjemňovat práci, je proto užitečné, aby se učitelé naučili s konflikty s rodiči vypořádat, úspěšně je řešit a popřípadě se jim svým jednáním snažit předcházet.

Cílem diplomové práce je podat ucelený přehled informací o problematice konfliktů mezi učiteli a rodiči žáků, nastínit hlavní problémy daného tématu, popsat základní související pojmy a zmapovat nejčastější příčiny konfliktů mezi učiteli a rodiči žáků. Dále budou v práci uvedeny možnosti předcházení a řešení konfliktních situací. Pro potřeby práce vznikly tři rozhovory, které předkládají zkušenosti pedagogů s konflikty s rodiči a přináší praktické rady, jak tyto situace zvládat.

V první kapitole je vymezena učitelská profese, popsána osobnost, kterou by měl učitel mít a představeny kompetence, kterými by měl být učitel vybaven. Tématem druhé kapitoly je rodina a vztah mezi rodiči a školou. Třetí kapitola pojednává o komunikaci školy s rodiči a možnostech jejich spolupráce. Ve čtvrté kapitole je v obecné rovině popsána charakteristika konfliktu, jeho typy, příčiny a strategie řešení. Pátá kapitola se zaměřuje na konflikty mezi učiteli a rodiči žáků, jsou zde popsány nejčastější příčiny konfliktů, jejich následné řešení a také možnosti prevence. Poslední

šestá kapitola přináší rozhovory se třemi pedagogy, kteří zde prezentují vlastní pohledy na problematiku konfliktů.

Učitelé a rodiče mají na školní úspěšnost žáka velký vliv, a proto je jejich vzájemná spolupráce a komunikace bez konfliktních situací velice důležitá. Učitelé a rodiče by neměli stát proti sobě, ale měli by spolu efektivně komunikovat, spolupracovat a budovat tak základy fungujícího vztahu, který je přínosný především pro žáka.

1 UČITEL

Učitel patří k významným osobám v životě každého člověka. Je obvykle tím, kdo žáky přivádí ke vzdělání, zprostředkovává jim nové informace, je jim průvodcem a rádcem, s jeho pomocí se žáci učí základním činnostem a dovednostem, jako je např. psaní, čtení atd. Učitelova osobnost a jeho působení na žáky může být pro někoho velkým vzorem a může žáka následně ovlivnit při výběru jeho budoucí profesní dráhy.

Osoba učitele má ve výchovně vzdělávací soustavě klíčovou úlohu. Na učiteli do značné míry závisí realizace cílů a obsahu výchovy a vzdělávání, podílí se na motivaci žáků k učení, na konkretizaci cílů a na volbě obsahu vyučovací hodiny, na metodě, jíž se žáci učí vědomostem, dovednostem a návykům, i na utváření jejich postojů a životního způsobu. Učitel je proto nepostradatelným činitelem při edukačním procesu.¹

V pedagogickém slovníku je učitel definován jako: „*profesionálně kvalifikovaný pedagogický pracovník, který je jedním ze základních činitelů vzdělávacího procesu, který je spoluodpovědný za přípravu, řízení, organizaci a výsledky tohoto procesu.*“² K výkonu učitelského povolání je nezbytná pedagogická způsobilost. Učitel spoluvytváří edukační prostředí, klima třídy, organizuje a koordinuje činnosti žáků, řídí a hodnotí proces učení.

1.1 Vymezení učitelské profese

Učitelství patří k profesi, která je veřejností pozorně sledována. O této profesi se u veřejnosti mohou objevovat zakořeněné předsudky, a proto může být veřejné mínění velmi často dost zkreslené. Každý dospělý občan absolvoval školní docházku, za tuto dobu potkal řadu učitelů, byl ovlivněn prostředím školy a získal tak nepřeberné množství osobních zkušeností. Velmi často se proto objevuje řada subjektivních postojů, názorů a soudů o učitelích. Společnost je přesvědčena, že nejlépe ví, jací by měli učitelé být, co by měli lépe dělat a jak by se měli chovat. Pokud osoby zaujímají

¹ PAŘÍZEK, V. *Učitel a jeho povolání*. 1. vyd. Praha: SPN, 1988. s. 5.

² PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 3. aktual. a rozš. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-579-2. s. 261.

nestranný názor na tuto profesi, může se jejich pohled změnit ve chvíli, kdy se s učiteli setkávají v roli rodičů. Každý rodič chce pro své dítě jen to nejlepší a postoje rodičů vůči učitelům jsou poté ještě více kritické. Tlak na učitele souvisí s mírou spokojenosti a nespokojenosti veřejnosti se školstvím, vzdělaností a s výchovou. Jsou zde pak jisté tendence činit učitele zodpovědnými i za věci, které s učitelskou profesí vůbec nesouvisejí.³

Učitelské povolání je v pedagogickém slovníku pojímáno jako: „*sociální pracovní role spojená s výkonem souboru činností, jejichž smyslem je působit na chování, přesvědčení a cítění žáků a předávat jim znalosti, dovednosti a návyky vytvořené kulturou předchozích generací.*“⁴ Při běžné komunikaci se většinou setkáme s tím, že učitel je chápán jako osoba, která učí ve škole. Toto tvrzení je odvozeno od toho, že každý z nás se v mládí s učitelem ve škole setkal. Pokud je ovšem diskuse o významu pojmu učitel rozvíjena v odborných kruzích, odpověď už nemusí být tak jednoznačná. Spadá pod pojem „učitel“ také lyžařský instruktor nebo třeba vedoucí zájmových kroužků? V souvislosti s touto problematikou se setkáváme s pojmy edukátor nebo pedagogický pracovník.

Edukátor – jedná se o profesionála, který provádí edukaci. Při této činnosti někoho vyučuje, vychovává, trénuje, školí. Tímto pojmem můžeme nazvat jak učitele, tak i instruktory, mistry odborné výchovy, vedoucí kroužků, univerzitní profesory nebo učitelky v mateřské školce. Edukační činnost je tedy charakteristická pro řadu profesí, nejen pro učitelskou profesi. Tento výraz není v českém prostředí moc obvyklý, ale v odborné angličtině je zcela běžný (*educator*)⁵.

Pedagogický pracovník – je nadřazeným slovem k pojmu učitel. Učitelé jsou součástí širší profesní skupiny nazvané „pedagogičtí pracovníci.“⁶

Tento pojem nalezneme v přesné definici dle aktuálního znění Zákona č. 563/2004 Sb. O pedagogických pracovnících k 1. lednu 2015.

³ SOLFRONK, J. *Učitelství jako profese*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita, 2000. ISBN 80-7083-390-4. s. 7.

⁴ PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 3. aktual. a rozš. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-579-2. s. 262.

⁵ PRŮCHA, J. *Učitel: současné poznatky o profesi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-621-7. s. 17.

⁶ Tamtéž, s. 18.

(1) „Pedagogickým pracovníkem je ten, kdo koná přímou vyučovací, přímou výchovnou, přímou speciálně pedagogickou nebo přímou pedagogicko-psychologickou činnost přímým působením na vzdělávaného, kterým uskutečňuje výchovu a vzdělávání na základě zvláštního právního předpisu¹⁾ (dále jen „přímá pedagogická činnost“); je zaměstnancem právnické osoby, která vykonává činnost školy, nebo zaměstnancem státu nebo ředitelem školy, není-li k právnické osobě vykonávající činnost školy v pracovněprávním vztahu nebo není-li zaměstnancem státu. Pedagogickým pracovníkem je též zaměstnanec, který vykonává přímou pedagogickou činnosti v zařízeních sociální péče.“

(2) „Přímou pedagogickou činnost vykonává a) učitel, b) pedagog v zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků, c) vychovatel, d) speciální pedagog, e) psycholog, f) pedagog volného času, g) asistent pedagoga, h) trenér, i) metodik prevence v pedagogicko-psychologické poradně, j) vedoucí pedagogický pracovník.“⁷

Oborem práce učitelů a ostatních pedagogických pracovníků jsou činnosti, kterými se uskutečňuje péče, výchova a vzdělávání dětí, mládeže a dospělých. Tyto pedagogické činnosti vykonávají v rámci stanoveného pedagogického úvazku, a to buď ve vyučování ve škole nebo ve výchovných a vzdělávacích programech uskutečňovaných nad rámec vyučování ve škole nebo školském zařízení. Rozsah a specifika činností se váží ke společenským cílům výchovy a vzdělávání a k úkolům institucí ve vzdělávacím systému. Dále se diferencují vzhledem k věkovým, kulturním, etnickým, zdravotním a sociálním zvláštnostem jedinců.⁸

V současných letech se objevují určité protichůdné pohledy na učitelství. Na jedné straně význam učitelství narůstá. Ve společnosti je nutná velká míra informovanosti a poznání se stává hybnou silou dalšího vývoje. Způsobilství k poznávání je budována již od dětství a mládí, kdy je vyučování realizováno učitelem. Rodiny často ve svém výchovném poslání oslabují, nebo dokonce selhávají. Na učitele jsou často přenášeny požadavky, které nesouvisí s jejich profesní kompetencí. Současně

⁷ Zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovních a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2004 [vid. 10. 3. 2015]. Dostupné z: <<http://www.msmt.cz/dokumenty/aktualni-zneni-zakona-o-pedagogickych-pracovnicich-k-1-lednu?highlightWords=u%C4%8Ditele>>. § 2.

⁸ VAŠUTOVÁ, J. *Profese učitele v českém vzdělávacím kontextu*. Brno: Paido, 2004. ISBN 80-7315-082-4. s. 35.

je ovšem na druhé straně učitelství zatlačováno do pozice, ve které může obtížně plnit své výsostné poslání. Z. Helus toto dokládá na čtyřech poukazech:⁹

1) Přetížení a osamocení učitelů – po učitelích se toho v dnešní době žádá hodně. V posledních letech se nároky na učitele zvyšují a ti musí čelit těžkostem a problémům. Rodina žáka často neplní svou výchovnou funkci a není oporou pro práci učitele. Učitel se poté snadno stane terčem nespravedlivé kritiky společnosti, která je proti němu namířena.

2) Učitelé víceméně bez pomoci – přestože se učitelství řadí k profesi pomáhající, často učitel zůstává jako ten, kdo je víceméně bez pomoci. V odborných publikacích se nevěnuje dostatečný prostor tomu, jak přestat a zvládnout obtíže, které jsou s touto profesí spojeny. Jedná se např. i o zvládání konfliktů s rodiči.

3) Nedostatečná péče o kompetenční vybavenost učitelů – v měnící se společnosti roste důraz na to, aby byly do přípravy budoucích pedagogů začleněny nové metody a přístupy, které by předcházely strategicko-metodologické bezradnosti učitele. Jedná se například o integrace znevýhodněných dětí a dětí z odlišných kultur do hlavních vzdělávacích proudů, zvýšení prevence šikany ve školních třídách, řešení problémů nekázně a studijní nemotivovanosti. Nové žádané kompetence se musí také týkat toho, jak čelit ohrožení učitele ze strany žáků, rodičů, veřejného mínění aj.

4) Dehonestace učitelů – veřejností je často zpochybňována nezbytnost magisterského vzdělávání. Profese je vnímána jako jednoduchá rutina, která neklade na učitele velké intelektuální nároky, a proto není nutné k jejímu vykonávání žádné specifické přípravy.

1.1.1 Pohled na učitelské povolání

Učitelství se vyznačuje specifickými profesními charakteristikami, které tuto profesi od jiných profesí odlišují. V historickém kontextu a pedagogické teorii se objevují dva základní pohledy:¹⁰

⁹ HELUS, Z. Jak chápat učitelství. *Pedagogika* [online]. 2011, roč. 61, č. 14, s. 373-382 [vid. 25. 2. 2015]. Dostupné z: <<http://pages.pedf.cuni.cz/pedagogika/?p=770&lang=cs>>.

- 1) Učitelství je chápáno jako **poslání**. Jde o činnost vznešenou, vysoce důležitou, která má v životech lidí neodmyslitelnou platnost a je všeobecně uznávaná. Jedná se o archetypální pohled. Učitel byl povolán k poslání, které přijal a chce ho šířit. S tímto může souviset názor, že povolání být učitelem je jistým předurčením, které je založené na tom, že člověk oplývá vlastnostmi, kterým se nelze naučit – „učitel musí mít učitelství v sobě.“ Je nutné, aby učitelé byli výraznými osobami, které jsou vysoce charakterní a mravní. K výraznějším charakterovým vlastnostem patří láska k dětem, spravedlivost a objektivnost v jednání s nimi, pravdivost a otevřenost v jednání.
- 2) Učitelství je chápáno jako **profese**, která je vykonávána profesionálem. Jedná se o odborníka, který se své profesi musí nejprve naučit. Je nutné získat pedagogické vzdělání, které vede k tomu, že si učitel osvojí takové kompetence, které mu pomohou zvládat nároky, které jsou na učitelství kladeny.

V Pedagogickém slovníku je učitelská profese charakterizována jako: „*sociální pracovní role, která je spojena s výkonem souboru činností, jejichž smyslem je působit na chování a cítění žáků a předávat jim znalosti, dovednosti a návyky vytvořené kulturou předchozích generací. Pro učitelské povolání je charakteristická: 1. existence systematické pedagogické teorie, o kterou se učitelská činnost opírá; 2. nutnost osvojení této teorie pro zvládnutí profese, jejíž formální podmínkou je vysokoškolské studium; 3. existence specifické společenské potřeby vychovávat a vzdělávat mladou generaci a z ní plynoucí profesní autorita učitelů; 4. existence profesních asociací učitelů, jejichž cílem je udržovat „stavovskou“ čest a rozvíjet pravidla profesního chování učitelů; 5. existence profesní etiky, tj. etiky vztahů učitelů k žákům, rodičům i celé společnosti.*“¹¹

V. Pařízek profesi pojímá jako soustavu společensky prospěšných pracovních činností, historicky vzniklých a podmíněných ekonomicko-technickou úrovní společnosti.¹² Pro každou profesi je rozhodující její společenský statut, tedy její postavení ve společnosti.

¹⁰ SOLFRONK, J. *Učitelství jako profese*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita, 2000. ISBN 80-7083-390-4. s. 8.

¹¹ PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 3. aktual. a rozš. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-579-2. s. 262.

¹² PAŘÍZEK, V. *Učitel a jeho povolání*. 1. vyd. Praha: SPN, 1988. s. 7.

1.2 Osobnost učitele

Osobnost učitele je jednou z nejdůležitějších výchovných sil, která působí na žáky a podílí se také na úspěšné komunikaci s rodiči. Svou osobností může učitel přispět k tomu, že žáci zlepší přístup k učení, k ostatním žákům, ale i k samotnému učiteli. Úspěšný učitel bývá takovým učitelem, který je vřelý, chápavý, přátelský, odpovědný, vytrvalý, vynalézavý a hlavně nadšený do své práce. V osobnosti učitele je obsažena moudrost, pedagogický takt, tvořivost, intuice, bystrost, vtip, empatie a další hodnotné charakterové vlastnosti.

Na osobnost učitele byly vždy kladeny vysoké požadavky v oblasti všeobecného vzdělání a širokého kulturního rozhledu. Již J. A. Komenský požadoval po učitelích znalost všeho, co má vyučovat, profesionální připravenost a kladný vztah k žákům a učitelskému povolání. Dnes se k nim řadí i široký vědecký rozhled, odborné vzdělání a kvalitní pedagogicko-psychologická příprava.¹³

Učitel, bez ohledu na obor, který vyučuje, by měl mít také dobré znalosti filozofie, aby si mohl utvořit globální pohled na svět a život a měl by být také schopen aplikovat etiku při formování morálního jednání žáků.¹⁴

Mezi zásadní charakteristiky osobnosti dobrého učitele by měla patřit dobrá znalost oboru, schopnost osvojovat si nové poznatky, tvořivost, psychická odolnost, sociální empatie a komunikativnost.¹⁵

Práce učitele je velmi mnohostranná a tvůrčí. Vystihnout všechny faktory, které by měla osobnost kvalitního učitel mít, je velmi složité. Podle K. Kohouta by měl každý učitel ovládat tyto složky přípravy:¹⁶

- odborné vzdělání – znalost oboru své aprobace (český jazyk, matematika,...) a následné další sebevzdělávání,

¹³ HORÁK, J., KRATOCHVÍL, M., PAŘÍZEK, V. *Základy pedagogiky*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita, 2001. ISBN 80-7083-534-6. s. 16.

¹⁴ Tamtéž, s. 30.

¹⁵ DYTRTOVÁ, R., KRHUTOVÁ, M. *Učitel: příprava na profesi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2863-6. s. 15.

¹⁶ Holoušková, D. in KOHOUT, K. *Základy obecné pedagogiky*. 2. dopl. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2010. ISBN 978-80-7452-009-9. s. 57.

- pedagogicko-metodické a psychologické vzdělání – pomáhá porozumět pedagogickým procesům a různým metodám výuky,
- vytvoření vztahu k vzdělávanému – jsou zde využity poznatky z psychologie, ale velice důležitý je samotný lidský přístup, úcta a chuť vytvořit pozitivní vztah k žákovi,
- všeobecně kulturně-politický rozhled – je nutné, aby znalosti učitele sahaly dál, než pouze za hranice jeho aprobace. Učitelův rozhled bývá žáky kladně hodnocen a může přispět k rostoucí autoritě učitele.

K dalším dovednostem, které by měl učitel ovládat, patří podle D. Holoušové:¹⁷

- **diagnostické schopnosti** – učitel je schopen diagnostikovat žáka i celou žákovskou skupinu,
- **didaktické schopnosti** – schopnost učitele umět látku vysvětlit, efektivně žáky motivovat a vzbudit v nich zájem a regulovat jejich učení,
- **schopnost neustále rozšiřovat obzor svých vědomostí** – učitel se snaží dále vzdělávat ve svém oboru a zajímá se o nejnovější poznatky,
- **schopnost empatie** – učitel je schopen pronikat do vnitřního světa žáka a porozumět mu,
- **konstruktivní schopnost** – učitel dokáže přizpůsobit učivo a výuku žákům, vzhledem k jejich potřebám a s ohledem na individualitu a věk,
- **výrazové schopnosti** – schopnost učitele zřetelně a jasně vyjadřovat své myšlenky pomocí řeči, ale i mimiky a pantomimiky,
- **organizační schopnosti** – učitel je schopen organizovat svou práci, práci žáků i organizování žákovského kolektivu,
- **schopnost získat autoritu** – problematika autority je v dnešní době velmi aktuální. Získat si autoritu není jednoduché. Velkým dílem se na získání autority podílí samotná osobnost učitele. Důležité jsou také učitelovy znalosti a dovednosti. U mladších žáků je získání autority snazší, protože starší žáci mají vyšší nároky na posuzování dospělých. Autorita je nedílnou součástí učitelské profese a je nutné pracovat na jejím udržení u žáků. Autorita učitele je závislá na

¹⁷ KOHOUT, K. *Základy obecné pedagogiky*. 2. dopl. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2010. ISBN 978-80-7452-009-9. s. 58.

jeho společenské a odborné pověsti, na jeho charakterových a morálních vlastnostech i řídicích schopnostech. Učitel imponuje žákům hlavně kladným a spravedlivým postojem k nim, pak až svými znalostmi a pracovními schopnostmi, objektivností a klidem. Pro své oblíbené učitele jsou žáci schopni zvýšeného pracovního úsilí,

- **komunikativní schopnosti** – jde o schopnost navazovat vztahy s žáky, ale také i s rodiči. Při této komunikaci jsou používány verbální i nonverbální dovednosti.

1.2.1 Typologie osobnosti učitele

Každý učitel je jedinečný, ale i přesto lze mezi učiteli najít vzájemné podobnosti. Určité rysy se u různých jedinců opakují a lze charakterizovat určité skupiny, u kterých můžeme nalézt shodné vlastnosti.

Z literatury známě několik typologií osobnosti. Podle W. O. Döringa rozlišujeme:¹⁸

- **náboženský typ** – vyznačuje se necitlivostí k vědě, kritériem jeho postupů je božství a smysl života,
- **estetický typ** – vyznačuje se převahou citů a nadšením z utváření lidského jedince,
- **sociální typ** – vyznačuje se vysokou mírou trpělivosti, hlavním cílem je vychovat platného člena společnosti,
- **teoretický typ** – vyznačuje se větším zájmem o vědu než o žáka samotného,
- **ekonomický typ** – učitel sleduje efektivitu svého počínání – s co nejmenší námahou chce dosáhnout co nejlepších výsledků,
- **politický typ** – snaha učitele prosadit svou osobnost.

Český pedagog J. Režný rozlišuje typ **psychologický** (zájem o povahu žáků), **didaktický** (zájem o metodické otázky vzdělávání) a typ **taktický** (rozvíjení taktiky jednání s žáky).¹⁹

¹⁸ KOHOUT, K. *Základy obecné pedagogiky*. 2. dopl. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2010. ISBN 978-80-7452-009-9. s. 59.

Psychologové K. Lewin a Z. Zaborowski rozlišují čtyři typy učitelů podle toho, jakým stylem pracují s žáky.²⁰ Hovoříme zde o vyučovacím stylu učitele.

- **Přísně autokratický učitel** – je charakterizován ustavičnou kontrolou nad žáky. Na vedení výuky bývá dobře připraven a vyžaduje dodržování přísné disciplíny. Je zde nedůvěra v samostatnost žáků. Jeho chování je formální a přísné.
- **Pracovně autokratický učitel** – je dominantní ve vyučovací hodině, má zájem o žáky, ale jejich iniciativu omezuje, dává jim neustále instrukce.
- **Liberální učitel** – s žáky jedná velmi přátelsky, ale je nerozhodný a nemá jasné promyšlené cíle. Často se proto straní aktivit žáků a příliš s nimi nespolupracuje. Nezáleží mu na tom, zda si žáci učivo osvojí.
- **Demokratický typ učitele** – utváří demokratické klima ve třídě. S žáky spolupracuje a pomáhá jim. Dbá na zpětnou vazbu ze strany žáků. Je přístupný připomínkám i ke kritice. Odměny a tresty jsou v rovnováze. Jeho chování je vstřícné a učitel dává najevo zájem o žáky.

V pedagogickém slovníku je vyučovací styl definován jako svébytný postup, jímž učitel vyučuje, soubor činností, které učitel jako jedinec uplatňuje ve vyučování. Učitel používá vyučovací styl ve většině situací pedagogického typu, pravděpodobně nezávisle na tématu, na třídě apod. Vyučovací styl vzniká z učitelových předpokladů pro pedagogickou činnost, rozvíjí se spolupůsobením vnějších a vnitřních faktorů. Je relativně stabilní, obtížně se mění.²¹

1.3 Kompetence učitele

V literatuře bývají profesní kompetence učitele obvykle vymezovány jako profesní kvality, které pokrývají celý rozsah profese a můžeme je nadále rozvíjet.²² Pedagogický

¹⁹ KOHOUT, K. *Základy obecné pedagogiky*. 2. dopl. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2010. ISBN 978-80-7452-009-9. s. 60.

²⁰ HORÁK, J., KRATOCHVÍL, M., PAŘÍZEK, V. *Základy pedagogiky*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita, 2001. ISBN 80-7083-534-6. s. 34.

²¹ PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 3. aktual. a rozš. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-579-2. s. 287.

²² Vašutová, J. in ŠVEC, V. *Pedagogické znalosti učitele: teorie a praxe*. 1. vyd. Praha: ASPI, 2005. ISBN 80-7357-072-6. s. 72.

slovník definuje kompetence učitele jako: „*soubor profesních dovedností a dispozic, kterými má být vybaven učitel, aby mohl efektivně vykonávat své povolání.*“²³

Nejčastěji se hovoří o kompetenci osobní a profesní. Zdůrazňovány jsou také kompetence komunikativní, řídicí, diagnostické, organizační, didaktické a další. V. Švec rozdělil učitelské kompetence do tří skupin: kompetence k výchově a vyučování, kompetence osobnostní a kompetence rozvíjející osobnost učitele (informační, výzkumná, sebereflexivní, autoreglativní).²⁴

Ucelený přehled profesních kompetencí učitele vytvořila J. Vašutová.²⁵

- 1. Kompetence předmětová/oborová** – předpokládá, že učitel má osvojeny znalosti ze svého aprobovaného oboru, ovládá didaktické metody a postupy a umí vyhledávat a zpracovávat informace.
- 2. Kompetence didaktická a psychodidaktická** – učitel dovede využívat vyučovací prostředky, dovede se podílet na tvorbě školního vzdělávacího programu, umí správně hodnotit žáky s ohledem na jejich individualitu. Ve své výuce umí využít moderní technologie tak, aby zefektivnil učení žáků.
- 3. Kompetence pedagogická** – učitel rozumí procesům výchovy a vzdělávání. Jedná s žáky tak, aby podporoval rozvoj jejich individuality. Zná práva dítěte a respektuje je při práci s nimi.
- 4. Kompetence diagnostická a intervenční** – učitel je schopen aplikovat prostředky pedagogické diagnostiky u žáků. Dovede pracovat s žáky nadanými i s žáky se specifickými poruchami učení. Učitel zvládne rozpoznat sociálně patologické projevy žáků a zná možnosti jejich nápravy a prevence. Zvládá si zajistit kázeň ve třídě a případné výchovné problémy dovede řešit.
- 5. Kompetence sociální, psychosociální a komunikativní** – učitel utváří příznivé pracovní klima ve třídě. Dovede efektivně komunikovat s žáky, s jejich rodiči a i se svými kolegy.

²³ PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 3. aktual. a rozš. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-579-2. s. 99.

²⁴ Švec, V. in DYTRTOVÁ, R., KRHUTOVÁ, M. *Učitel: příprava na profesi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2863-6. s. 51.

²⁵ Vašutová, J. in DYTRTOVÁ, R., KRHUTOVÁ, M. *Učitel: příprava na profesi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2863-6. s. 52,53.

6. **Kompetence manažerská a normativní** – učitel dovede vytvořit podmínky pro spolupráci žáků, řídí a organizuje výuku. Orientuje se v zákonech a normách, které se vztahují k učitelské profesi. Ovládá administrativní úkony s ní spojené.
7. **Kompetence profesně a osobnostně kultivující** – učitel má všeobecné znalosti z oblasti filozofické, kulturní, politické, právní a ekonomické a působí jimi na hodnotovou orientaci žáků. Dovede reflektovat potřeby žáků a dále s nimi pracovat. Má osvojené zásady učitelské etiky a je schopen je dodržovat. Vystupuje jako pedagogický profesionál, který je schopen sebereflexe a autoevaluace.

Aby mohly být výše uvedené kompetence deklarovány, musí být naplňovány a formovány v průběhu studia. Profesní kompetence učitele jsou východiskem pro určení tzv. profesního standartu, který by měl být normou pro vstup do učitelské profese.²⁶

Kompetence učitele jsou také popsány v **učitelském desateru**, které by měl každý učitel naplňovat.²⁷ V rámci učitelského desatera by měl učitel:

- dokázat adekvátně hodnotit výkon žáka
- umět komunikovat s žáky
- správně provádět individuální ústní zkoušení
- znát metodiku povzbuzování a trestání a umět ji aplikovat ve třídě
- umět se pohotově rozhodovat ve standardních i neobvyklých situacích
- znát a umět uplatnit metody vysvětlování
- znát základní metody výuky a umět je uplatnit v dané situaci
- mít jasnou vlastní koncepci výchovy a vzdělávání
- znát nejrozšířenější druhy výchovných obtíží u žáků, dokázat je diagnostikovat a znát způsob jejich řešení ve škole a v rodině
- chápat význam spolupráce rodiny a školy v současných podmínkách

Z výše uvedeného výčtu je více než zřetelné, že se jedná o náročnou profesi. Požadavky na učitele se v průběhu let mění, a je proto nutné, aby byly promítnuty do

²⁶ ŠVEC, V. *Pedagogické znalosti učitele: teorie a praxe*. 1. vyd. Praha: ASPI, 2005. ISBN 80-7357-072-6. s. 25.

²⁷ DÝTRTOVÁ, R., KRHUTOVÁ, M. *Učitel: příprava na profesi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2863-6. s. 40.

přípravy budoucích učitelů. Větší zastoupení praktické výuky na fakultních školách by mělo vést k získání větší míry dovedností, které budou použity v učitelské profesi. Správným krokem by bylo rozšíření seminářů, které by byly zaměřeny na řešení modelových pedagogických situací, začlenění praktického nácviku pedagogické komunikace učitele s rodiči a detailněji se seznámit se sociálně patologickými jevy, kterých v moderní společnosti přibývá a je nutné pracovat na způsobech jejich efektivního řešení.

2 RODINA

2.1 Definice a charakteristika rodiny

V dostupné literatuře existuje mnoho definic rodiny. Každá z těchto definic chápe tento pojem trochu jinak, ale všechny se shodují na tom, že rodinná výchova a rodinné prostředí je nejvýznamnějším činitelem, který formuje každého jedince a hraje důležitou úlohu v jeho vývoji.

Podle Pedagogického slovníku je rodina: „...nejstarší společenská instituce. Plní socializační, ekonomické, sexuálně-regulační, reprodukční a další funkce. Vytváří určité emocionální klima, formuje interpersonální vztahy, hodnoty a postoje, základy etiky a životního stylu. Z hlediska sociologického je formou začlenění jedince do sociální struktury. Nejběžnějším modelem je tzv. nukleární rodina. Tvoří ji nejbližší příbuzní, tj. oba rodiče a děti. Rodina je chápána jako sociální skupina nebo společenství, žijící ve vlastním prostoru – domově, uspokojující potřeby, poskytující péči a základní jistoty dětem. Rodina spolu se školou plní významné výchovné funkce, které lze chápat jako komplementární.“²⁸

I. Sobotková ve své definici popisuje rodinu jako malou skupinu osob, které jsou navzájem spojeny manželskými, příbuzenskými nebo jinými obdobnými vztahy a zvláště společným způsobem života.²⁹

Dle J. Průchy je rodina charakterizována: „... jako základní článek ve struktuře lidského společenství. Specifickým znakem, který ji odlišuje od jiných sociálních skupin, je její polyfunkčnost.“³⁰

Charakteristika rodiny dle P. Mühlpachra hovoří o: „...prvním prostředím, se kterým dítě přichází do styku, je rodina. Rodina je mediem, zprostředkujícím působení externích vlivů na tvárný psychický aparát dítěte. Je prvním místem, v němž se

²⁸ PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 3. aktual. a rozš. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-579-2. s. 202.

²⁹ SOBOTKOVÁ, I. *Psychologie rodiny*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-559-8. s. 22.

³⁰ PRŮCHA, J. *Pedagogická encyklopedie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7376-546-2. s. 487.

podrobuje sociálnímu učení a je tradičně považována za hlavního činitele, jenž svým selháním dětem umožňuje kriminální chování.“³¹

Pro Z. Matějčka je rodina nejstarší lidskou společenskou institucí, která vznikla kdysi v právních dobách, kdy se ještě člověk moc málo podobal tomu, jak jej známe dnes. Rodina vznikla nejen z přirozeného pohlavního pudu, který vede k plození a rozmnožování daného živočišného druhu, k tomu ostatně není třeba rodiny, ale především z potřeb své potomstvo ochraňovat, učit, vzdělávat a připravovat na život.³²

Psychologický slovník definuje rodinu jako společenskou skupinu, spojenou manželstvím nebo pokrevními vztahy, odpovědností a vzájemnou pomocí.³³

Funkce rodiny se navzájem prolínají a doplňují, nelze je chápat izolovaně a jejich výčet není absolutní. Rodina je důležitou institucí s funkcí sociální ochrany svých členů. Každý člen rodiny má v jejím rámci svá práva i povinnosti, rodina je socializačním činitelem a má socializační funkci, v rodině její členové aktivně i pasivně odpočívají, hovoříme tedy i o funkci rekreační. Z hlediska teorie rodiny se jedná o 4 nejdůležitější funkce:

funkce reprodukční – tato funkce v posledních letech slábne, dítě již není jedinou variantou, jak smysluplně naplnit život v dospělosti,

funkce emoční – se týká začlenění jedince do struktury rodiny, smyslu života, osobní identity, pocitu sounáležitosti. Spolu s funkcí socializačně-výchovnou se jeví jako rozhodující pro funkčnost a stabilitu rodiny,

funkce sociálně výchovná – spočívá v odpovědnosti rodiny za výchovu, vzdělání, socializaci a základní životní směřování dospívajícího. Nejen rodina, ale i ostatní činitelé mají samozřejmě na proces socializace významný vliv (škola, zájmové skupiny, vrstevníci, média a další),

funkce ekonomická – je v posledních letech ovlivněna rostoucí vzdělaností a zaměstnaností žen, společenskými a ekonomickými změnami. Muž již není

³¹ MÜHLPACHR, P. *Sociopatologie*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2008. ISBN 978-80-210-4550-7. s. 147.

³² MATĚJČEK, Z. *O rodině vlastní, nevlastní a náhradní*. Praha: Portál, 1994. ISBN 80-85282-83-6. s. 15.

³³ HARTL, P. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Budka, 1993. ISBN 80-901549-0-5. s. 238.

výhradním živitelem rodiny. Očekávání spojené s rolí muže a ženy se mění, mění se také náplň rolí rodičovských.

2.1.1 Znaky a proměny současné rodiny

Podle životních fází člověka rozlišujeme **rodinu orientační**, ve které se jedinec narodí a která má od počátku stěžejní vliv na jeho výchovu. Dalším rozlišením je **rodina reprodukční (prokreační)**, kterou si člověk sám zakládá a přebírá v ní rodičovské role.³⁴

Pokud se zaměříme na zřetele generačního soužití, setkáme se zde s pojmy **rodina nukleární**, tedy rodina s dvougeneračním jádrem (rodiče a děti), a **rodina širší** (rozšířená), zahrnující také prarodiče, strýce, tety a ostatní příbuzné. Pojem nukleární rodina zavedl T. Parsons, který konstatoval jako jeden z výrazných změn provázejících život moderních společností právě trend proměny rodiny s tradičním soužitím více generací v dvougenerační, což má důsledky pro všechny funkce rodiny.³⁵

V souvislosti se současnou rodinou hovoříme o **rodině nukleární**, neboli jádrové. Tato rodina se skládá z několika málo lidí, kteří tvoří její jádro a sdílejí spolu intimní soužití, které může být chápáno jako její nitro. Jádro tvoří partnerská či manželská dvojice. V dnešní době roste počet vztahů, kdy rodiče nejsou oficiálně oddáni.

Rodina je **dvougenerační**, skládá se z generace otce a matky a generace dětí. V dřívějších letech byla obvyklá rodina velká, vícegenerační. Bylo obvyklé, že spolu žilo několik generací pohromadě na tradičních selských hospodářstvích.

Dnešní rodina je **intimně vztahová**. Tento soukromý prostor se vyznačuje pospolitostí jádrových osob, jejich vzájemným vcítěním se, poskytováním si citové opory při řešení společných problémů.³⁶

S rodinným životem se ve vyspělých evropských zemích objevují v posledních desetiletích určité trendy. Jedná se o pokles sňatečnosti a porodnosti; zvyšování věku,

³⁴ HAVLÍK, R., KOŤA, J. *Sociologie výchovy a školy*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-635-7. s. 19.

³⁵ PRŮCHA, J. *Pedagogická encyklopedie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7376-546-2. s. 487.

³⁶ HELUS, Z. *Sociální psychologie pro pedagogy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1168-3. s. 139.

ve kterém vstupují lidé do prvního manželství; rostoucí počet rodin, ve kterých pečuje o dítě jen jeden z rodičů; přibývá domácností tvořených jen jedním člověkem; trvale stoupající počet rozvodů; klesající počet lidí, kteří se po rozvodu znovu žení a vdávají.

Jak je zmiňováno výše, v posledních letech byl zaznamenán dramatický pokles porodnosti a sňatečnosti, spojený s nárůstem rozvodovosti. Rozvodovost se nyní pohybuje kolem 47 %. Tato statistika jasně hovoří o tom, že pravděpodobnost neúspěchu manželství je tak vysoká, že toto zjištění může vytvářet klima nejistoty a pochyb, a dokonce jistou nedůvěru vůči manželství jako trvalému svazku. Nárůst druhých a třetích manželství, život mimo pevný a trvalý rodinný svazek nepochybně způsobí, že daleko více dětí bude vyrůstat v nestabilnějším prostředí. Roste počet neúplných rodin, tedy rodin bez jednoho rodiče, kde vyvstává problém s identifikací dětí s mužským/ženským vzorem. V čele takové domácnosti je ve většině případů žena.³⁷ Někteří autoři dokonce hovoří o krizi rodiny. Přibývá dětí, které vyrůstají jen s jedním rodičem, zvyšuje se počet nesezdaných manželství. Tento trend narůstá i v případě párů, které se rozhodly mít několik dětí. Dalším znakem dnešní doby je odkládání mateřství a s tím spojený starší věk rodičů. Česká rodina následuje trendy západoevropské, kdy se do rodiny rodí jedno až dvě děti.

2.2 Socializace a rodinná výchova

Rodina má podstatný podíl na výchově i socializaci, kterými každý jedinec v průběhu svého života prochází. Socializaci chápeme především jako proces, ve kterém jedinec objevuje lidskou společnost a zaujímá adekvátní pozici ve společenské dělbě úloh a činností. Proces socializace je nejčastěji označován jako “zařazování se“, včleňování nebo vrůstání do společnosti.³⁸

V rodině probíhá **primární socializace**, kdy se realizuje prvotní kontakt dítěte se společností a kulturou. Tím, jak rodina s dítětem jedná, jaké k němu zaujímá postoje, jakou citovostí ho zahrnuje, mu zprostředkovává zvládání základních vzorců sociokulturního chování a myšlení. Díky tomu všemu dítě následně rozvíjí své vztahy

³⁷ MOŽNÝ, I. *Rodina a společnost*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2006. ISBN 80-86429-58-x. s. 253.

³⁸ ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998. ISBN 80-85931-48-6. s. 42.

k sobě samému, k druhým lidem ve svém okolí, k věcem a úkolům. Poté následuje **sekundární socializace**, kdy v této fázi sehrává velice důležitou úlohu škola. Do této socializace se také promítají pozitivní i negativní efekty rodinného působení, které mají důsledky na další vývoj jedince.³⁹ Proto se hovoří o tom, že rodiče jsou nejdůležitějšími vychovateli, všichni ostatní vychovatelé mohou pouze doplňovat to, čeho ve výchově dosáhli rodiče.

Rodiče nejsou odpovědní jen za výchovu svých dětí v rodinném prostředí, ale za jejich výchovu vůbec. Nejdůležitějším předpokladem úspěšné rodinné výchovy je dobrý společný životní způsob rodičů a dětí. Dobrou výchovu tvoří v podstatě organizace hodnotných příležitostí pro kontakty, zážitky a činnosti dětí a za tuto organizace nese v první řadě odpovědnost rodina.

Nepřímá výchova rodiny je zpravidla důležitější než výchova přímá, nepřímo vychovávat znamená vytvořit dětem příznivé podmínky, tedy takové, ve kterých získané zkušenosti umožní dítěti utvářet vlastnosti mravného, pilného a schopného člověka.

Rodina a domov vytvářejí účinné výchozí podmínky pro rozvoj osobnosti dětí, včetně jejich školní úspěšnosti. Z. Helus vymezil **deset standardů rodinné výchovy**, jejichž realizace má podstatný význam pro zdravý vývoj dítěte a pro jeho úspěšnou socializaci.⁴⁰

- 1) Rodina uspokojuje základní, primární potřeby dítěte v raných stádiích jeho života. Jde o uspokojování biopsychických potřeb (jídla, pití, pohodlí, pohybu), i raných psychických potřeb bezpečí, pravidelného životního rytmu, lásky, přiměřeného množství a intenzity podnětů. V rodinách, kde nejsou tyto potřeby respektovány, se děti více bojí a nejsou spontánní.
- 2) Rodina uspokojuje velice závažnou potřebu organické přináležitosti dítěte: potřebu domova, potřebu mít „svého člověka“ (svou matku, svého otce) a identifikovat se s ním. Dítě získává povědomí, že patří do spolehlivých a láskyplných mezilidských vztahů. Toto povědomí je základem potřeby se

³⁹ HELUS, Z. *Sociální psychologie pro pedagogy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1168-3. s. 135.

⁴⁰ Tamtéž, s. 150.

integrovat mezi lidí, do lidského prostředí. V rodinách, kde je toto povědomí jistým způsobem narušeno, vznikají zárodky poruch a osobností rozvoj je brzděn.

- 3) Rodina skýtá dítěti již od nejútlejšího věku prostor pro jeho aktivní projev, činnou seberealizaci a součinnost s druhými lidmi.
- 4) Rodina pozvolna uvádí dítě do vztahu k věcem rodinného vybavení – k zařízení domácnosti, přístrojům, nástrojům a předmětům. Dítě je vedeno, aby tyto předměty chápalo jako něco, co má pro členy rodiny význam, a proto tyto věci správně používalo, chránilo a udržovalo v pořádku. Tímto je dítě vedeno k pěstování vztahu k hmotnému světu.
- 5) Rodina výrazně určuje dítěti prvopočáteční prožitek sebe samého/samé jako chlapce/dívky.
- 6) Rodina skýtá dítěti bezprostředně působící vzory a příklady. Skrze lásku k matce a otci, vciťování se do nich, napodobováním jejich chování se dítě učí vidět v druhém člověku osobnost a samo touží být osobností.
- 7) Rodina v dítěti zakládá, upevňuje a dále rozvíjí vědomí povinnosti, odpovědnosti, ohleduplnosti a úcty jako něčeho samozřejmého. Dítě je přirozeně a nenásilně zapojováno do společných činností rodinného kolektivu.
- 8) Rodina otevírá dítěti příležitost vejít do mezigeneračních vztahů a tím hlouběji proniknout do chápání lidí odlišného věku, různého založení, rozdílného postavení. Jedná se zejména o to, že rodina zapojuje dítě nejen do vztahů k nim samým, ale také do vztahů s prarodiči, s mladšími i staršími sourozenci, strýci a tetami.
- 9) Prostřednictvím rodičů, prarodičů, starších sourozenců, příbuzných a přátel rodina navozuje v dítěti představu o společnosti a světě.
- 10) Rodina je pro děti místem, kde se její členové mohou svěřovat, očekávají vyslechnutí, radu a pomoc. Tato funkce nabývá na významu se vstupem do školy, při období nezdarů a krizí. Dítě v rodině hledá chápající zázemí a zdroj životní rovnováhy.

2.3 Výchovné postoje rodičů

Často slýcháme: „*Rodina je základem společnosti, jaká rodina – takové děti.*“⁴¹ Dítě zvnitřňuje klima rodinného soužití, rodinné nároky a požadavky a rodinnou morálku. Žákovi učitel nemůže porozumět a vyznat se v jeho chování, nevidí-li žáka v kontextu jeho rodiny. Existují určité psychické potřeby dítěte, které musí být v náležitě míře uspokojovány, aby se dítě po duševní stránce mohlo zdravě vyvíjet. Rodina není jedinou výchovnou institucí formující osobnost dítěte, ale má jedinečné a výsadní postavení právě v uspokojování základních psychologických potřeb. Charakteristickým znakem je vytváření hlubokých a trvalých citových vztahů mezi dítětem a rodiči. V citových vztazích se vydatně uspokojuje základní psychická potřeba životní jistoty. Děti lásku přijímají a také ji vracejí.⁴²

Osobnost rodičů rozhodujícím způsobem přispívá k utváření sociálního a emocionálního klimatu v rodině. Tyto výchovné postoje k dítěti se vytváří ve složitém vývojovém procesu, který souvisí s celým vývojem osobnosti rodiče. V jejich utváření spolupůsobí vlastní zkušenosti z dětství, vztah k vlastním rodičům, dosavadní citový vývoj, inteligence a vzdělání, osobní systém hodnot a ideálů, ale i všechny konflikty, napětí a úzkosti, kterými ve svém vztahu k dítěti rodič prochází. Lze je rozdělit do dvou skupin:⁴³

Negativní výchovné postoje rodičů

Výchova zavrhuje – existuje spíše ve skryté než zjevné formě. Rodič má vůči dítěti nevraživý postoj. Dítě již svou přítomností jednomu nebo oběma rodičům připomíná nějaký životní nezdar, zklamání či jinou životní nepříjemnost (např. nechtěné děti) nebo když pro své tělesné či duševní nedostatky dítě nesplňuje očekávání a striktně pojaté ideály rodičů. Je poté často vědomě nebo nevědomě trestáno, popřípadě o něho rodiče nejeví zájem.

⁴¹ KASÍKOVÁ, H., VALIŠOVÁ, A. *Pedagogické otázky současnosti*. Praha: ISV, 1994. ISBN 80-85866-05-6. s. 135.

⁴² MATĚJČEK, Z. *Dítě a rodina v psychologickém poradenství*. 1. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1992. ISBN 80-04-25236-2. s. 28–30.

⁴³ Tamtéž, s. 60–63.

Výchova zanedbávající – mívá také většinou podobu skrytou. Míra zanedbávání může být různě široká, od zanedbávání jen některé z potřeb dítěte až po celkový nezáměr o dítě. Velmi často je tato výchova vázána na sociálně a ekonomicky ohroženou populaci, avšak není to pravidlem. Tato výchova se ale může objevit také v prostředí vysoce sociálně a hmotně uspokojeném, kde není na děti čas, kde není vzdělání dětí to podstatné (učitelé tento stav popisují např. u dětí z podnikatelských rodin). Školní prospěch dítěte bývá neuspokojivý, škola je přijímána jako nutné zlo a brzda volného života. Škola je rodinou i žákem vnímána negativně. V rodinách, které jsou v konfliktu s normami společnosti, je výchovná situace dítěte zhoršována i nevhodným osobním příkladem dospělých.

Pozitivní výchovné postoje rodičů

Výchova rozmazlující – představuje neadekvátní citovou vazbu rodičů k dítěti. Dítě je při každé činnosti rodiči výrazně oceňováno a chváleno. Nejsou na něho kladeny žádné nároky, rodiče mu odstraňují z cesty všechny překážky, podřizují se jeho přáním a náladám a posluhují mu. Rodiče se vědomě či nevědomě snaží dítě neustále ochraňovat a omezují jeho osobního rozvoj. Tento pozitivní vztah k dítěti však může být významnou komplikací při školní práci. Škola se pak stává pro rodiče místem, kde jsou dítěti kladeny překážky a kde mu není poskytována rozmazlující péče.

Výchova příliš úzkostná a příliš protektivní – rodiče na dítěti nezdravě lpí. Ze strachu, aby si dítě neublížilo, ho příliš ochraňují a zbavují ho vlastní iniciativy. Tento postoj k výchově je častý u rodičů věkově starších, případně u rodičů, kteří mají za sebou tragickou osobní zkušenost, při které jim jedno dítě zemřelo. Pro práci učitele tento styl rodinné výchovy znamená permanentní kontakt s rodiči, kteří mají potřebu se přesvědčit o neohroženosti dítěte.

Výchova perfekcionalistická – rodiče se přehnaně snaží, aby bylo dítě co nejdokonalější ve všem, nebo pouze v takové činnosti, které sami přisuzují zvláštní hodnotu. Na dítě je často přenášena neuspokojená touha rodičů po určitých hodnotách, kterých sami nedosáhli. Dítě se stává nástrojem kompenzace jejich vlastního neúspěchu. Představy rodičů se málokdy shodují s touhami dítěte. Výchovnými procesy mohou rodiče dosáhnout toho, že dítě hodnoty posléze přijme za své. Rodiče možnosti dítěte nedovedou hodnotit realisticky a dítě je poté často přetěžováno. Na určité úkoly dítě

fyzicky i duševně prostě nestačí. S tímto výchovným stylem rodičů má zkušenost většina učitelů.

Výchova protekční – je vedena úsilím rodičů o dosažení vytčených cílů dítěte bez ohledu na to, jakými prostředky se k nim dítě dopracuje. Rodiče dítěti ve všem pomáhají a pracují za něj. Demokratická představa o stejných právech a povinnostech je jim cizí, zvláště pokud jde o jejich dítě. Škola se tak často může dostat do nepříjemné pozice, kdy na ni rodiče nahlížejí tak, že maří tyto jejich snahy. Jedná se např. o rodiče neuspokojené ve své životní kariéře, rodiče věkově starší, kteří mohou mít pocit, že mají málo času na zajištění budoucnosti dítěte a v neposlední řadě o rodiče, kteří mají jakkoli postižené dítě a kompenzují si svou úzkost a pocit viny nerealistickou hyperaktivitou ve prospěch dítěte.

Z výše uvedeného rozdělení vyplývá, že označení „negativní“ a „pozitivní“ výchovné postoje je pouze relativní. Učitel musí s těmito odlišnostmi ve výchově rodičů počítat a reflektovat je při komunikaci a spolupráci s rodiči. Odlišnosti není dobré ignorovat, protože mohou být příčinou vzniku konfliktů mezi učiteli a rodiči. Společným zájmem obou stran by mělo být především dítě. Snaha o nalezení souladu při spolupráci s rodiči je pro učitele jednou z nejobtížnějších, ale zároveň nejpotřebnějších stránek profese.⁴⁴

Učitel svým působením může ovlivnit výchovné postoje rodičů. Ti následně mohou dospět k hlubšímu a kritičtějšímu názoru na svůj výchovný styl. Ujasní si, jak a s jakým dopadem ovlivňují formování osobnosti svého dítěte a mohou se k dítěti začít chovat jinak.

2.4 Funkční a problémové rodiny

V souvislosti s rodinou jako výchovnou a socializační institucí se často hovoří o její funkčnosti. Jde o stav, kdy rodina na alespoň minimální úrovni naplňuje možnosti rozvoje svých členů. Jestliže je některá funkce výrazně potlačena nebo zcela chybí,

⁴⁴ KASÍKOVÁ, H., VALIŠOVÁ, A. *Pedagogické otázky současnosti*. Praha: ISV, 1994. ISBN 80-85866-05-6. s. 78.

vzniká stav, který se negativně projeví na situaci především u dětí. Podle plnění výše uvedených funkcí můžeme rodinu dle Z. Heluse rozdělit do 5 základních skupin.⁴⁵

1. **Funkční rodiny** – jsou to nenarušené rodiny, které ve všech výše uvedených deseti oblastech (viz kapitola 2.2) spolehlivě zajišťují svým dětem kvalitní socializační podmínky a dobrou prosperitu.

2. **Funkční rodiny s přechodnými, více či méně vážnými problémy** – rodiny dané problémy dovedou vždy sami vyřešit a i díky nim se vztahy v rodině pozitivně rozvíjejí a upevňují. Může se jednat o konflikty a strádání v důsledku špatných bytových poměrů, finanční nouze, netaktní zasahování prarodičů do života rodiny, potíže s dítětem, dočasnou krizi v manželství atd. Všechny tyto nastalé problémy dítě pociťuje, ale nejsou pro něj traumatizující. Těchto rodin je asi většina.

3. **Problémové rodiny** – je zproblematizováno plnění funkcí rodiny. Členové se snaží dát věci do pořádku, a když jim na to jejich síly nestačí, hledají pomoc u dalších stran. Problémy se většinou zcela nevyřeší. Krize je odvrácena, ale není zcela překonána.

4. **Dysfunkční rodiny** – některé z funkcí rodiny jsou vážně a dlouhodobě narušeny. Je nutnost zásahu vnějších institucí, které se nezdá kdy setkají s nespoluprací ze strany rodiny. Jde např. o rodiny zatížené alkoholizmem, rodiny žijící v nevyhovujících podmínkách, rodiny zatížené psychickými či jinými poruchami.

5. **Afunkční rodiny** – rodina neplní vůči dítěti svůj základní účel a dítě vysloveně ohrožuje. Tak tomu bývá v případech, kdy se v rodině hromadí nejrůznější patologické projevy. Hledání nápravy v rodině už nemá naději na úspěch. Je nezbytné zajistit řádný vývoj dítěte mimo tuto rodinu.

Funkční rodiny s přechodnými problémy a problémové rodiny jsou ve společnosti hojně zastoupeny, učitel se s těmito typy rodin ve škole běžně setkává, a je proto dobré, aby byl seznámen s jejich hlavními znaky a následně byl schopen poskytnout účinnou pomoc rodině i žákovi. Z. Helus charakterizuje nejčastější typy problémově zatížených rodin.⁴⁶

⁴⁵ HELUS, Z. *Sociální psychologie pro pedagogy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1168-3. s. 152.

⁴⁶ Tamtéž, s. 155.

- **Nezralá rodina** – rodiče jsou nezralí a mají málo zkušeností na to, aby mohli být ve všech rovinách dobrými a spolehlivými rodiči. Právě učitel může být tím, kdo rodičům pomůže hlouběji pochopit potřeby dítěte, v čem dítě strádá a co by mu měli rodiče poskytnout.
- **Přetížená rodina** – rodiče mohou být přetížení konflikty v rodině, mezi manželi či v zaměstnání. K přetížení může vést i narození dalšího dítěte, ekonomické problémy nebo zdravotní obtíže v rodině. V tomto období se rodiče plně nesoustředí na školní práci žáka a celkový zájem o dění ve škole je odsunut. Narušenost rodiny v důsledku přetížení bývá zpravidla pouze dočasná. Je vhodné, aby rodiče s učitelem i v této situaci komunikovali, aby měl učitel informace, které se mohou promítnout do jeho vztahu k žákovi a rodičům.
- **Ambiciózní rodina** – rodiče jsou nadměrně pohlcováni potřebami, které se vážou k jejich vlastnímu uplatnění a seberealizaci. V hodnotové orientaci rodičů jsou do popředí stavěny cíle jako kariéra, studium a vysoký materiální standard. S rodiči je mnohdy obtížné najít společnou řeč a navázat s nimi spolupráci, protože mohou popírat, že by dítě strádalo a potřebovalo od nich jiný přístup.
- **Perfekcionistická rodina** – rodiče na dítě soustavně tlačí, aby podávalo vysoké výkony a bylo vždy nejlepší ze všech. Na schopnosti a zájmy dítěte nejsou často kladeny žádné ohledy. Dítě se tak dostává do permanentní zátěže a vynakládá extrémní úsilí. Učitel by se měl snažit předejít vyhroceným situacím, které mohou při komunikaci s rodiči nastat. Měl by se být schopen s rodiči dohodnout na takových podmínkách, které budou v souladu s požadavky rodičů a s reálnými možnostmi dítěte. Toto ujasnění podmínek může předcházet konfliktním situacím.
- **Autoritářská rodina** – vztahy k dítěti jsou omezeny na neustálé přikazování a zakazování, dítě o sobě nemůže samostatně rozhodovat a nést zodpovědnost. Tento typ rodiny často vyžaduje neustálou poslušnost a používá velmi často tresty. Atmosféru autoritářství v rodině může vytvářet pouze jeden člen. Nejčastěji jde o otce. Autoritářský rodič může toto své chování projevovat také při komunikaci s učitelem, kdy s učitelem není jednáno jako s partnerem při výchově žáka.

- **Rozmazlující rodina** – rodiče chtějí dítěti vždy za každou cenu vyhovět a postupují podle jeho požadavků. Z dítěte se může stát diktátor, který rodiče ovládá. Tito rodiče se snadno dostávají do konfliktu s učiteli, které obviňují z poškozování dítěte, „zasednutí“ si na něj, nadřezování druhým dětem, popřípadě učiteli vůbec nevěří a plně se spoléhají na názor dítěte. Rodiče proti učiteli mohou vystupovat ofenzivně, je proto nutné, aby učitel nezačal jednat afektivně, ale trpělivě rodičům vysvětlil, jak konkrétně vzájemně spolupracovat.
- **Liberální a improvizující rodina** – rodiče neudávají dítěti řád a argumentují tím, že dítěti důvěřují a není mu nutné vytyčovat hranice. Dítě disponuje volností, kterou může zneužívat. Dítě se tak může vymknout kontrole a rodiče dokonce terorizovat. Rodina neuznává pravidla a chce dítěti dopřát možnost svobodného rozhodování, ovšem škola dodržování určitých pravidel vyžaduje. Učitel proto může mít s tímto typem rodičů při komunikaci problémy, které mohou přerůst v konflikt.
- **Odkládající rodina** – rodiče dítě odkládají k jiným lidem, kdykoliv je to jen možné. Dítě neustále putuje mezi širokým příbuzenstvem a přáteli, často také absolvuje dočasné pobyty v kolektivních výchovných zařízeních. Časté střídání lidí a situací může vést k citovému strádání. Dítě může mít pocitem, že o něj nikdo nestojí a že nikam nepatří.
- **Disociovaná rodina** – u tohoto typu rodin mohou být vážně narušeny vztahy s druhými lidmi nebo mezi členy rodiny. Při narušení vnějších vztahů jde buď o izolovanost od vnějšího okolí, nebo o konfliktovost rodiny. Toto rodinné prostředí vyvolává v dětech strach z okolního světa. Vnitřní vztahy v rodině může narušit vzájemná izolovanost mezi členy rodiny a lhostejnost vůči nim. Dále se mohou objevovat konflikty mezi členy rodiny, kde je neustálé napětí a neklid.

2.5 Vztahy mezi rodiči a školou

Vztahy mezi rodiči a školou jsou různorodé. M. Rabušicová popisuje 4 základní modely, které zachycují problematiku vztahů mezi rodiči a školou.⁴⁷

1) Kompenzační model

Tento model převládal v 60. a 70. letech a vycházel především z ideologie rovných vzdělávacích příležitostí vymezených na základě socioekonomického zázemí rodin. Snaha o komunikaci a spolupráci s rodiči byla podmíněna představou, že někteří rodiče nemají možnosti a schopnosti uspokojivě podporovat své děti v jejich rozvoji. V tuto chvíli nastupuje na řadu škola a některé instituce, které mají menší rodičovskou kompetenci vyrovnat. Rodiče byli v tomto modelu chápáni jako spolupracovníci ve výchově a vzdělávání dětí, přičemž školy určovaly postupy, skrze které mohou být zlepšovány vzdělávací výsledky dětí ve škole.

2) Konsensuální model

Tento model byl prosazován v 70. a 80. letech. Důraz byl kladen na dostatečnou informovanost rodičů. Komunikace probíhala spíše jednosměrně. Škola a rodina byla chápána na stejné úrovni a pro učitele bylo důležité, aby od rodičů získali potřebné informace ke své práci. Byla zde vyvíjena snaha o skloubení učení dětí doma a ve škole.

3) Participační model

V 80. a 90. letech byl prosazován tento model. Rodiče byli chápáni jako aktivní občané, kteří hrají ústřední roli v procesu rozhodování a jsou schopni podporovat své děti a dostatečně je rozvíjet. Výchovná síla rodiny může být oslabována vlivem vrstevníků a médií, je proto nutné, aby se škola na výchovné síle podílela.

4) Model sdílené zodpovědnosti

Tento model je předmětem současných diskusí a přiklání se k stále většímu podílu

⁴⁷ RABUŠICOVÁ, M. *Škola a (versus) rodina*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2004. ISBN 80-210-3598-6. s. 11–13.

rodičů na rozhodování. Je zdůrazňován fakt, že škola a rodiče mají společnou odpovědnost za výsledky konkrétních rozhodnutí. Tento model má vést k tomu, aby byli rodiče zapojeni do takových aktivit, ze kterých budou mít prospěch jejich děti.

2.5.1 Role rodičů ve vztahu ke škole

Rodina a škola jsou dvě základní instituce, o jejichž významu a smyslu málokdo pochybuje. Stejně tak málokdo pochybuje i o významu jejich kooperace. V praxi ovšem mohou nastávat problémy. Tyto problémy ve vztahu rodiny a školy mají následky jak v prostředí rodiny, tak v práci školy. Výsledný účinek má dopad především na žáka.

V literatuře lze nalézt čtyři základní varianty postavení, v kterých mohou rodiče vůči škole vystupovat. M. Rabušicová definuje čtyři role rodičů ve vztahu ke škole.⁴⁸

1) Rodiče jako klienti – zákazníci

Rodiče si svobodně vybírají pro své dítě konkrétní školu tak, aby mělo dítě z této volby co největší užitek. Školy se dostávají do soupeřících pozic a je vytvářen tlak na zlepšování vzdělávacích výsledků škol, protože rodiče často právě na základě těchto výsledků školy vybírají. Předpokládána je i větší spolupráce rodičů se školou. Rodiče se do chodu školy mohou zapojit a ovlivnit tak její rozvoj. Rodiče jsou si obvykle vědomi svého omezení pro pochopení všech procesů, které se odehrávají ve škole, a proto mají spíše tendenci do věcí příliš nezasahovat.

2) Rodiče jako partneři

Partnerství je ve vztahu školy k rodičům dnes už nejčastěji používaným výrazem. Rodiče jsou aktivními postavami v rozhodování, mají stejnou pravomoc jako lidé ve škole a jsou schopni s profesionálními pracovníky sdílet odpovědnost. Ve vztahu ke škole se mohou dostávat do role výchovných partnerů, kteří jednájí v zájmu péče o děti a jejich vzdělávání. Zároveň mohou být rodiče v roli sociálních partnerů, kteří vstupují do vztahů se školou v zájmu rozvoje školy jako organizace. V obou případech je hlavním zájmem rodičů co nejlépe prospět svým dětem. Vznik partnerství je postaven

⁴⁸ RABUŠICOVÁ, M. *Škola a (versus) rodina*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2004. ISBN 80-210-3598-6. s. 33–39.

na dlouhodobém budování vztahu mezi oběma stranami. Dobrá komunikace a spolupráce s rodiči je jedním ze znaků vzájemného partnerství.

3) Rodiče jako občané

V průběhu 90. let se objevil nový přístup, který počítá s tím, že rodiče jako občané aktivně uplatňují vůči školám svá práva a své odpovědnosti. Je třeba rozlišovat, zda se jedná o uplatňování práv individuálních nebo kolektivních. Uplatňování práv rodiči je podmíněno jejich aktivitou.

4) Rodiče jako problém

Tento přístup vychází z předpokladu, že rodiče nemají o výchovu svých dětí a o spolupráci se školou zájem, nebo se naopak snaží do škol nepřiměřeně zasahovat. V zásadě se tento přístup dělí do tří základních podob.

V první řadě jde o „**rodiče nezávislé**“. Tito rodiče jsou vůči škole nedůvěřiví, s učiteli komunikují pouze zřídka a školní výsledky dětí sledují z povzdálí. Hodnoty rodiny mohou být jiné než ty, které jsou předávány školou, a proto rodiče necítí potřebu se školou spolupracovat. Školu přesto tolerují. Těmto rodičům leží na srdci pouze blaho jejich dítěte, zajišťují mu alternativní zdroje vzdělávání a vzdělávací podporu hledají mimo školu. Své rodičovské povinnosti vůči škole plní, ale v takové míře, kterou si sami určí.

Druhou skupinu rodičů můžeme označit jako „**rodiče špatné**“. Vyznačují se nezájmem o výsledky svých dětí a ani je v učení nijak nepodporují. Nemají snahu o komunikaci se školou, někteří rodiče školu ignorují. Může se jednat o rodiny žijící na okraji společnosti (alkoholici, drogově závislí atd.), ale i o rodiny, které pocházejí z jiného kulturního okruhu. Obvykle tito rodiče neplní dobře své povinnosti ani uvnitř rodiny.

Problémem z hlediska školy mohou být i „**rodiče snaživí**“. Ti se školou komunikují, účastní se různých setkání, věnují se s dětmi domácí přípravě a škole dávají najevo svou podporu. Rodiče vyžadují od učitelů jasné zprávy o pokrocích jejich dětí, formulace vlastního pedagogického přístupu a poradenství ve výchově a vzdělávání. Některé dotazy na učitele mohou být vnímány jako zpochybňování práce učitelů, kteří

se poté mohou cítit ohrožení jako profesionálové. Frekvence komunikace s rodiči může být velmi častá a pro učitele náročná.

3 KOMUNIKACE

Původ tohoto slova nalezneme v latinském *communicare*, což znamená informovat, oznamovat, radit se s někým. Komunikace má v odborné literatuře několik definic, které se ve velké míře prolínají. Dle P. Gavory lze komunikaci chápat jako: „*dorozumívání, sdělování a výměnu informací.*“⁴⁹ Sociolog M. Kunczik tento pojem definuje jako: „*jednání, jehož cílem z hlediska komunikátora je přenos sdělení jedné či více osobám prostřednictvím symbolů.*“⁵⁰ Součástí komunikačního procesu jsou tři činitelé. Jedná se o *komunikátora* (osoba, která něco sděluje, zdroj), *komunikanta* (osoba, která sdělení přijímá, příjemce) a *komuniké* (sdělení).⁵¹

Vzájemné působení mezi komunikujícími partnery se nazývá komunikační proces, který probíhá v určitém kontextu. Jedná se o kontext sociálně-psychologický (souvisí s postavením účastníků komunikace, se vztahy mezi nimi, s formálností situace, s emocionálním rozměrem situace), kontext fyzický (konkrétní prostředí a čas komunikace) a kontext kulturní (představuje životní styl, uznávanou stupnici hodnot, způsob chování a komunikace).⁵² Tyto kontexty se vzájemně ovlivňují. Učitelé a rodiče by měli všechny tyto kontexty při vzájemné komunikaci zohlednit, věnovat jim zřetel a následně s nimi dále pracovat. Mohou se tak případně vyhnout konfliktním situacím.

3.1 Pedagogická komunikace

Komunikace, která souvisí se školním prostředím, se obvykle označuje jako komunikace pedagogická. Jejím cílem je dosáhnout stanovených pedagogických cílů, pomáhat vychovávat a vzdělávat.

⁴⁹ GAVORA, P. *Učitel a žáci v komunikaci*. Brno: Paido, 2005. ISBN 80-7315-104-9. s. 9.

⁵⁰ KUNCZIK, M. *Základy masové komunikace*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1995. ISBN 80-7184-134-x. s. 8.

⁵¹ WIEDENOVÁ, M. *Komunikativní dovednosti a řešení konfliktních situací*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita, 2002. ISBN 80-7083-439-0. s. 5.

⁵² DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2001. ISBN 80-7169-988-8. s. 22.

Pedagogická komunikace je definována jako vzájemná výměna informací mezi účastníky výchovně vzdělávacího procesu, která slouží výchovně vzdělávacím cílům. Řídí se osobitými pravidly, které určují pravomoci jejich účastníků. Stejně jako v jiné komunikaci jsou v ní informace zprostředkovány verbálními i neverbálními prostředky.⁵³ Aktéry pedagogické komunikace bývají učitelé, žáci, školní třídy, rodiče apod.

Pokud je pedagogická komunikace plnohodnotná a optimální, pak zajišťuje příznivé emocionální klima pedagogického procesu, optimalizuje vztahy mezi učitelem a žáky i žáky navzájem, ale také s rodiči a umožňuje řídit sociálně psychologické procesy v kolektivu, vytváří nejlepší podmínky pro rozvíjení motivace žáků a tvořivých stránek jejich učení, formuje osobnost žáků správným směrem a dovoluje pedagogovi co nejlépe využít zvláštností jeho osobnosti.⁵⁴

Aby byla komunikace funkční, bezkonfliktní a obohacovala všechny své účastníky, je nutné se držet pěti bodů, které zformuloval filosof H. P. Grice. Jedná se o:⁵⁵

princip kooperace – nutná spolupráce s partnery, formulovat své repliky právě tak, jak to příslušný moment dialogu vyžaduje,

maximum kvantity – sdělení má být dostatečně informativní, ale zároveň co nejúspornější,

maximum kvality – mluvčí by neměl lhát a neříkat nic, pro co nemá dostatek důkazů,

maximum relevance – důležité je mluvit k věci,

maximum způsobu – nutnost vyjadřovat se jasně, srozumitelně, přesně, jednoznačně.

3.2 Spolupráce rodičů a školy

Oblast spolupráce s rodiči by měla mít důležité místo v cílech úspěšné školy a neměla by se podceňovat. Vzájemná spolupráce se velmi významně podílí na

⁵³ MAREŠ, J., KŘIVOHLAVÝ, J. *Komunikace ve škole*. 1. Brno: Masarykova univerzita, 1995. ISBN 80-210-1070-3. s. 24.

⁵⁴ Tamtéž, s. 25.

⁵⁵ Mareš, J., Křivohlavý, J. in NELEŠOVSKÁ, A. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0738-1. s. 28.

efektivitě učebního procesu, na školním klimatu a na spokojenosti žáků, rodičů i učitelů. Znakem dobré školy je snaha o otevřenou komunikaci a pozitivní vzájemné vztahy.

Existují jasné argumenty, které zdůrazňují, proč je nutné, aby byli rodiče zapojení do vzdělávání svých dětí. Rodiče mají právo na veškeré informace o žákovi. Sami rodiče rozhodují o tom, zda posílí vliv působení školy na dítě nebo naopak. Je proto nutné, aby byl učitel s rodiči v kontaktu a mohl s rodiči spolupracovat. Rodiče jsou partnery školy a mají rovný vztah s učiteli. Obě ze stran přináší sice odlišné, ale stejně hodnotné zkušenosti při spolupráci. Učitel i rodiče mají mít ze svého vzájemného vztahu prospěch. Rodiče by měli mít pocit, že mají ze zapojení do vzdělávání prospěch nejen děti, ale i oni sami. Mají možnost se učit a seznamovat se s novými věcmi.⁵⁶

Cílem školy by mělo být vytvoření takového školního společenství, které bude zahrnovat žáky, učitele, vedení školy, školní personál a rodiče a bude zde panovat příjemné klima. Spolupráce všech se jeví jako jediná rozumná varianta, jak tohoto společenství dosáhnout.⁵⁷

V zásadě chtějí učitelé a rodiče to samé. Chtějí optimálně podporovat žáka v rozvíjení dovedností a hledání svého místa a uplatnění ve společnosti. Spolupráce učitelů s rodiči vytváří vzájemnou důvěru, odbourává strach i předsudky, podporuje toleranci a posiluje ochotu žáků se aktivně zapojovat do výuky a mít radost z učení. Téměř každý člověk dá tomuto tvrzení za pravdu, ale v praxi vzájemná spolupráce vždy nefunguje tak, jak by měla. Je důležité si uvědomit, že spolupráce rodiče s učiteli může vést k pozitivnějšímu přístupu žáků ke škole, k lepším studijním výsledkům, ale také může pomoci vyřešit různé konflikty s žákem nebo jim dokonce úplně předcházet.

Žáci často od svých rodičů přebírají vzorce chování, proto vztah rodičů ke škole a k jejich učitelům může mít vliv na to, jak oni sami budou školu vnímat a jak se budou k učitelům chovat. Pokud nemají rodiče žáka kladný vztah ke škole, potažmo k jejich učitelům, hovoří o jeho osobě před dětmi negativně, nedá se očekávat, že bude mít žák aktivní přístup ke vzdělávání a respekt k učitelům. Spolupráce s rodinou je proto učitelům vnímána jako velice významný faktor podporující efektivitu vzdělávání a práci žáků.

⁵⁶ ČAPEK, R. *Učitel a rodič*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4640-1. s. 16.

⁵⁷ Tamtéž, s. 15.

3.2.1 Očekávání rodičů a učitelů ve vzájemném vztahu

Před navázáním spolupráce a i v jejím průběhu mají obě strany určitá očekávání. Ovšem druhá strana o nich nemusí vědět. Je proto více než žádoucí, aby si obě strany tato svá očekávání ujasnily. Pokud jsou tato očekávání naplněna, jsou obě strany v bezproblémovém vztahu a přispívá to k jejich efektivní spolupráci. V opačném případě mohou vést tato nenaplněná očekávání k případným konfliktům mezi učiteli a rodiči. Včasným ujasněním a řešením případných problémů při naplňování očekávání můžeme těmto konfliktům předcházet.

Nejběžnější typy očekávání ze strany rodičů:

- chce poradit, co má dělat, když s dítětem není něco v pořádku,
- chce, aby učitel měl jeho dítě rád,
- učitel má dítě naučit vše bez domácích úkolů,
- učitel má vyřešit problémy ze školy ve škole,
- učitel má zprávy o dítěti podávat soukromě a taktně,
- učitel má být spravedlivý ke všem,
- škola nemá obtěžovat a zatěžovat rodiče,
- očekává, že učitel naučí vše ve škole a rodič to nebude zastávat doma.

Nejběžnější typy očekávání ze strany učitelů:

- učitelé od rodičů očekávají ochotu řešit společné problémy,
- vytváření pozitivního rodinného prostředí,
- péči o práci jejich dětí a jejich kontrolu,
- zajištění toho, aby děti nosily do školy pomůcky,
- zájem o děti a jejich volný čas,
- zájem o setkávání s učitelem,
- plnění požadavků učitele atd.⁵⁸

⁵⁸ PRŮCHA, J. *Moderní pedagogika*. 1. vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-170-3. s. 422,423.

3.2.2 Formy komunikace mezi učiteli a rodiči

Škola a učitelé podporují vzájemnou spolupráci s rodiči žáků a nabízejí několik forem spolupráce. Aby byla spolupráce s rodiči co nejužší a rodiče projevovali zájem o dění ve škole a měli možnost se na tomto dění také podílet, je nutné, aby se k nim informace dostaly, a proto škola volí co nejvíce možných forem navázání kontaktu.

Žákovská knížka

Některé školy mají již zavedené on-line žákovské knížky, kde si může rodič z pohodlí domova kontrolovat prospěch svého dítěte přes webové stránky. Na většině škol jsou stále žákovské knížky v papírové podobě a pro většinu rodičů slouží k tomu, aby si skrze ně udělali přehled o školní úspěšnosti svého dítěte.

Třídní schůzky

Třídní schůzky existují na všech školách bez výjimky a jsou pravděpodobně nejvýznamnější, pro některé rodiče výhradní, kanál komunikace se školou. Třídní schůzky se konají většinou 2x za pololetí. Slouží k utváření školního společenství, a pokud jsou vhodně řízené, zkvalitňují školní klima. Učitel se zde snaží získat rodiče na svou stranu, prezentovat pestré způsoby práce, které jsou ve škole realizovány a ukázat třídu, ve které se děti učí. Vysokoškolské studium připravuje pedagogy zejména na komunikaci s žáky, proto je často učitelé vedení třídní schůzky označováno za jeden z obtížnějších úkolů.⁵⁹

Webové stránky školy

Rodiče si zvykají na možnost hledání informací na webových stránkách školy. Je důležité, aby byly webové stránky pro rodiče přehledné a poutavé. Jednotlivé sekce by měly být jednoduše pojmenovány, aby se zde rodič mohl bezproblémově orientovat. Informace by na stránkách neměly být zastaralé, je potřeba je neustále aktualizovat. Webové stránky by měly mít svého administrátora, který se bude pravidelně starat o jejich chod.⁶⁰

⁵⁹ ČAPEK, R. *Učitel a rodič*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4640-1. s. 94.

⁶⁰ Tamtéž, s. 86.

E-mailová pošta

E-mailové zprávy se řadí mezi způsoby komunikace, které patří k modernímu životu. Učitel by se měl ujistit, že mají tuto možnost komunikace všechny rodiny žáků, popřípadě k jejich kontaktování zvolit jinou formu komunikace. Na e-maily od rodičů by učitelé neměli odpovídat s příliš velkým zpožděním. Skrze e-mail je možné rodiče informovat o aktuálním dění ve škole, zaslat jim pozvánku na školní akci, poslat školní noviny atd.

Konzultační hodiny

Učitel si stanoví své konzultační hodiny, při kterých je k dispozici rodičům a ti přesně vědí, kdy mohou učitele navštívit. Konzultační hodiny by měly být stanoveny v době, kdy se rodiče mohou do školy dostavit.

Mobilní telefon

Pro usnadnění komunikace mezi učitelem a rodiči je vhodné, aby na sebe měly obě strany telefonní číslo. Je ovšem také důležité ujasnit si pravidla, za jakých je možné učiteli volat. Pro usnadnění komunikace je také možné využití SMS zpráv, které se můžou týkat například nečekané absence žáka na vyučování. Často je mobilní telefon využíván v situacích, které vyžadují rychlé jednání.

Informační nástěnka

Nástěnky by neměly být ve školách pouze za účelem výzdoby, ale měly by plnit svou informační funkci. Na nástěnkách by měly být základní informace týkající se školy, informace o aktuálním programu, chystaných aktivitách, schůzkách aj. Je vhodné je často aktualizovat a pro větší atraktivitu je doplnit například o výtvary žáků a fotografie ze společných setkání.

Společné akce školy

Školy často pořádají akce pro žáky a jejich rodiny. Jedná se o besídky, akademie, koncerty, večírky, atd. Tyto školní společenské akce se podílí na budování příznivého školního klimatu. Je vhodné je časově naplánovat na takovou hodinu, aby se jich rodiče mohli zúčastnit. Rodiče se těchto akcí účastní většinou rádi, protože se tu necítí

ohrožení, jsou více uvolnění a také zvědaví, co předvede jejich dítě. Je vhodné zvolit optimální délku představení a připravit poutavý program.⁶¹

Školní časopis, noviny

Školní časopis nebo noviny by měly poskytovat rodičům dostatek informací o aktuálním dění, konkrétních událostech a akcích, které již proběhly, nebo se teprve připravují. Měly by zde být data pořádaných školních akcí, fotografie a různé články, které se týkají dění na škole. Noviny by měly vycházet alespoň jednou za čtvrt roku.⁶²

Informační leták, brožury

Tyto materiály pomáhají rodičům a široké veřejnosti při seznámení se školou. Obsahují základní informace o programu školy, učitelském sboru, mimoškolních aktivitách, akcích pořádaných školou, atd. Letáky či plakáty mohou vyrábět žáci nebo s jejich výrobou mohou pomoci i rodiče. Je také možné k jejich výrobě zkusit sehnat sponzora.⁶³

Návštěva učitele v rodině žáka

V České republice není tato forma komunikace příliš běžnou praxí. Pokud ovšem učitel rodinu navštíví, jde o nejlepší možný způsob, jak poznat prostředí, ve kterém žák vyrůstá a lépe tak pochopit žákovu. Neformální prostředí domova je také vhodné k navázání komunikace a spolupráce s rodiči.

Schránka pro různé návrhy ze strany rodičů i žáků

Tato schránka slouží k tomu, aby měli rodiče i žáci prostor anonymně vyjádřit svůj názor na dění ve škole, vznést své připomínky a náměty, udělit pochvaly, atd.

3.3 Překážky v komunikaci mezi učiteli a rodiči

Při komunikaci se můžeme setkat s překážkami, které brání porozumění mezi účastníky komunikace. To, nakolik bude komunikace efektivní, může ovlivnit jak

⁶¹ FEŘTEK, T. *Rodiče vítáni*. 1. vyd. Praha: Yinachi, 2011. ISBN 978-80-904735-2-2. s. 32.

⁶² ČAPEK, R. *Učitel a rodič*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4640-1. s. 159.

⁶³ KREJČOVÁ, V., KARGEROVÁ J. *Vzdělávací program Začít spolu*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-695-0. s. 155.

samotný mluvčí, tak i posluchač. Obtíže a překážky v úspěšné komunikaci se mohou objevit na obou stranách.

1) Na straně mluvčího:

- mluví nesrozumitelně, monotónně, únavně a zdlouhavě,
- nepřináší novou informaci, stále opakuje totéž,
- neustále používá fráze a klišé,
- hovoří autoritářsky – namyšleně (panovačně, dominantně),
- používá cizí, neznámá slova a výrazy,
- mluví příliš rychle – nelze jej „srozumitelně“ sledovat,
- mluví chaoticky – plete vše dohromady,
- do rozhovoru vnáší neustálé napětí,
- zachovává nezúčastněnou „kamennou“ tvář,
- při mluvení se dívá jinam,
- neodpovídá na žádný dotaz a mlčí,
- stále se záhadně usmívá – svým úsměškem se může přímo vysmívat,
- je ve stresu až v šoku,
- neustále mění téma rozhovoru,
- je příliš rozrušen a má hysterické reakce,
- uplatňuje hranou přízeň – příliš chválí,
- to co říká a jak se chová „hraje“, – nemyslí to vážně,
- neustále něco zamlžuje, tají, simuluje, maskuje apod.⁶⁴

2) Na straně posluchače:

- je „duchem nepřítomen“ – myslí na něco jiného,
- slyší jen to, co by chtěl slyšet – pouze věci příznivé, příjemné,
- slyší jen fakta a nechápe jejich souvislosti,
- je v časové tísní, „neslyší“ co je řečeno,
- něco nechce slyšet,
- má větší kapacitu než hovořící – nudí se a je myšlenkami mimo,

⁶⁴ WIEDENOVÁ, M. *Komunikativní dovednosti a řešení konfliktních situací*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita, 2002. ISBN 80-7083-439-0. s. 31.

- cítí, že vztah hovořícího k němu je lhostejný, případně nepřátelský,
- nevydrží mlčet a skáče hovořícímu do řeči,
- moc se ptá, často i v nevhodnou dobu,
- nechápe, co je mu řečeno.⁶⁵

Komunikační obtíže mohou vycházet také z dalších překážek. Tyto rušivé elementy jsou nazývány šумы. Můžeme je dělit na bariéry vnější a vnitřní.

Vnější bariéry – mohou být způsobeny špatným smyslovým vnímáním. Je špatně slyšet, pokud od sebe účastníci komunikace sedí daleko, je nevhodně zvolen prostor pro komunikaci, jedná se o hlučné prostředí a na komunikaci není dostatek času. Nepříznivě také působí vyrušování jinými lidmi nebo vyzvánějící telefon.

Vnitřní bariéry – jsou způsobeny samotnými účastníky komunikace. Vycházejí z osobnostních vlastností jednotlivců a těmi jsou:

- rozdíly v sociální percepci – ta je do značné míry ovlivněna předchozími zkušenostmi, věkem, kulturou, vzděláním, zaměstnáním, příslušností k určité skupině,
- předjímání závěrů – často člověk vidí a slyší to, co očekává, že uvidí a uslyší a ne to, co se skutečně stane nebo je řečeno,
- ovládání stereotypy – člověk vychází ze svých zkušeností a nerad koriguje své mínění o lidech. Posuzuje lidi tak, jako by byli stejní,
- vyjadřovací problémy – člověk má často problém najít adekvátní slova k vyjádření myšlenek a emocí,
- odlišnost v úrovni socializace – je těžší komunikovat s někým, kdo má jinou minulost, jiné zázemí a znalosti než mluvčí,
- odlišnost zájmů – obsah sdělení je pro druhé často nezajímavý, není sdílen zájem mluvčího,
- emoce – příliš silné emoce vedou ke zkreslení sdělení a jsou tím pádem na závadu komunikace. Komunikace bez citové vazby, bez nadšení však působí všedně a může být nezáživná. Důležitá je přiměřená citová vazba mezi komunikujícími,

⁶⁵ WIEDENOVÁ, M. *Komunikační dovednosti a řešení konfliktních situací*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita, 2002. ISBN 80-7083-439-0. s. 31.

- osobnost – záleží na osobnosti aktérů komunikace. Uzavřenost partnera, buď z nezájmu, neposlouchání, antipatie nebo nedůvěry, brání efektivní komunikaci,
- nejasnost smyslu slov – lidé si nemusí rozumět, i když používají stejná slova. Význam slov může být posunutý jinam a danému slovu posluchač nerozumí,
- odchylky osobnosti – komplikované jsou poruchy komunikace, které vyplývají z různých odchylek osobnosti. Jedná se například o mentální postižení, poruchy pozornosti, nedoslýchavost aj.⁶⁶

3.4 Desatero pravidel pro úspěšnou spolupráci

Samotná spolupráce s rodiči žáků má důležitý význam i pro učitele. Díky pravidelnému kontaktu s rodiči může učitel zjistit, v jakém prostředí je žák vychováván, jaký přístup k němu rodiče mají a jaké jsou jejich představy pro další vzdělávání žáka. Díky těmto informacím může učitel lépe uplatit individuální přístup k žákovi a lépe řešit případné konflikty.

Bohužel nezdědka kdy se stává, že rodiny o bližší kontakt s učiteli nestojí, přijde jim zbytečný a vyhýbají se mu. Toto chování je nežádoucí, vzhledem k tomu, že rodiče nesou odpovědnost za vzdělávání svých dětí. Pokud se objeví problém při výuce žáků, je dobré ho řešit ihned, aby se předešlo případnému nedorozumění, které může vést ke konfliktům mezi učiteli a rodiči.

Proto je významným úkolem učitele, ne vždy lehce splnitelným, aby byly vytvořeny takové podmínky, které povedou k fungování partnerského vztahu. Pokud se učiteli podaří s rodiči žáků navázat spolupráci, měl by se držet následujícího **desatera pravidel**.⁶⁷

1. Zachovat respekt k rodičům, kteří mají na své dítě velký vliv a mají právo rozhodovat o důležitých věcech, které se ho týkají.

⁶⁶ KUTÍNOVÁ, Z., WIEDENOVÁ, M. *Úvod do psychologie pedagogické a sociální*. 1. vyd. Liberec: Vysokoškolský podnik, 2001. ISBN 80-7083-439-0. s. 61.

⁶⁷ KREJČOVÁ, V., KARGEROVÁ J. *Vzdělávací program Začít spolu*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-695-0. s. 150.

2. Zachovat důvěrnost a nevyzrazovat nikomu osobní informace o žákovi a jeho rodině, ani se nesnažit od rodičů získat takové informace, které nejsou nutné k vzdělávacím účelům.
3. Mluvit s rodiči o očekáváních, která vůči sobě mají. Můžeme tím vhodně předcházet nedorozumění a případným konfliktům.
4. Podpořit spolupráci s rodiči nabídkou takových forem spolupráce, které budou jednotlivým rodinám nejlépe vyhovovat a sami si zvolí tu, která jim nejvíce vyhovuje.
5. Respektovat zvolenou formu spolupráce rodiči.
6. Usilovat o zapojení do spolupráce nejen rodiče, ale i dalších členů rodiny, popřípadě jejich blízké přátele.
7. Plánovat rodičovská setkání a konzultace v době, která rodičům vyhovuje. Poskytnou jim možnost, aby si sami vybrali termín z několika navržených variant.
8. Zdůrazňovat silné stránky žáka a dávat rodičům najevo, že si cení jejich ochoty spolupracovat.
9. Být otevřený ke spolupráci s ostatními institucemi a organizacemi, jejichž nabídek může učitel využívat ve své práci.
10. Nevzdávat se, protože vše nejde hned. Partnerské vztahy a intenzivní spolupráce vyžadují čas a úsilí.

3.5 Aktivní naslouchání

Nejlepším způsobem, jak vylepšit komunikaci mezi učiteli a rodiči, je prvně si uvědomit, co je pro komunikaci nevhodné a proč komunikace není efektivní. Vhodně zvolenou formou při komunikaci je tzv. aktivní naslouchání, někdy označované jako naslouchání zúčastněné. I. Plaňava charakterizuje tento pojem jako: *„dovednost uplatňovaná především v osobní komunikaci. Vyznačuje se aktivitou naslouchajícího, který nejen registruje, co a jak sděluje komunikační partner, nýbrž také na rozhovoru*

participuje kognitivně, emočně i akčně. Snaží se nejen vyprávějícímu porozumět, nýbrž se do něj vcítovat. A verbálně i neverbálně dává porozumění vcítění čitelně najevo.“⁶⁸

Při komunikaci učitele s rodiči je vhodné projevit pochopení, respekt, zdržet se předčasných soudů a vyslechnout druhou stranu. Tím je rodičům dodána kuráž k pokračování rozhovoru a i k tomu, aby vyjádřili své myšlenky a pocity.

Při používání technik aktivního naslouchání je vhodné být empatický a pokusit se co nejvíce vcítit do druhé osoby. Lépe je poté porozuměno tomu, co druhá osoba říká. Dále by do verbálního projevu měly být zařazeny i neverbální prvky komunikace. Neverbální komunikací dává posluchač najevo, že má o konverzaci zájem. Jedná se o vhodně zvolený tón hlasu, výraz tváře, gesta, oční kontakt a postoj. Oční kontakt by měl být udržován po většinu času komunikace.⁶⁹ Není vhodné druhou stranu přerušovat, dávat jí rady ani doporučení.⁷⁰

Základními **charakteristikami aktivního naslouchání** je vytvořit vhodné prostředí pro rozhovor; věnovat vyprávějícímu pozornost, projevovat své city; naladit se na vyprávějícího; povzbuzovat vyprávějícího verbálně; poskytovat zpětnou vazbu a naslouchající by se měl snažit vcítovat do druhé strany.⁷¹

Běžné schopnosti komunikace nejsou při určitých konfliktních situacích dostatečně úspěšné. I když se vždy jedná o mimořádnou a jedinečnou situaci, některé náročnější situace je vhodné si nacvičit a osvojit si určité strategie a techniky jejich zvládnání. Aktivní naslouchání využívá několik technik.⁷²

Povzbuzování

Učitel by měl při komunikaci vyjádřit pochopení pro rodiče a jejich problémy a povzbuzovat je k dalšímu rozhovoru. Vhodné je používat neutrální slova,

⁶⁸ PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy - dovednosti - poruchy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0858-2. s. 83.

⁶⁹ Tamtéž, s. 83.

⁷⁰ SADALLA, G., HENRIQUEZ, M., HOLMBERG, M. *Konflikt, koření života: průvodce řešením konfliktů pro učitele středních škol*. Praha: Partners for Democratic Change - České centrum, 1996. s. 99.

⁷¹ PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy - dovednosti - poruchy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0858-2. s. 83,84.

⁷² SADALLA, G., HENRIQUEZ, M., HOLMBERG, M. *Konflikt, koření života: průvodce řešením konfliktů pro učitele středních škol*. Praha: Partners for Democratic Change - České centrum, 1996. s. 99.

nevyslovovat souhlas nebo nesouhlas. Komunikace může být doplněna i o složku neverbální, např. pokyvování hlavou, změnu tón hlasu aj.

Např. „ *Paní Nová, můžete mi o tom říci něco více?* “

Objasňování

Pokud se chce učitel vyhnout zmatku a nedorozumění, je vhodné, aby si zjištěné informace srovnal, získal informace nové a poznal tak, v čem může být problém. Učitel může pomoci rodičům vidět i další hlediska problému. Je třeba, aby učitel kladl otázky a povzbudil tak rodiče k dalšímu vysvětlování.

Např. „ *Z jakého důvodu si myslíte, že...?* “

„ *Jak dlouho už tyto problémy trvají?* “

„ *Co si o tom myslíte Vy?* “

Parafrázování

Učitel opakuje myšlenky a nápady mluvčího svými vlastními slovy. Jde o způsob, kterým dokazuje, že rodičům aktivně naslouchá, a zároveň si tak sám kontroluje, že sdělení správně rozumí. Parafrázováním učitel nevyjadřuje souhlas ani nesouhlas se slovy rodičů.

Např. „ *Jestli tomu dobře rozumím, vidíte problém v...* “

„ *Vy vlastně hovoříte o tom, že...* “

Zrcadlení pocitu

Učitel dává rodičům najevo své pochopení pro jejich pocity. Pomáhá rodičům objasnit jejich pocity, popřípadě jim pomůže pocity znovu přehodnotit. Učitel hovoří o základních pocitech a emocích mluvčího.

Např. „ *Zdá se mi, že jste kvůli této situaci skutečně rozzlobená.* “

„ *Cítím ve Vašem hlase smutek. Je to tak?* “

Shrnutí

Učitel spojí do jednoho celku pocity i informace a zhodnotí dosažený pokrok tak, že zdůrazní důležité myšlenky a fakta. Toto shrnutí ujistí rodiče o tom, že došlo k předání všech informací, popřípadě mohou ještě další informace doplnit nebo opravit. Shrnutí je důležitou podmínkou pro pokračování diskuse.

Např. „ *Chci si celou situaci ujasnit, bylo to tedy tak, že...* “

„ *Takže to, co jste mi tu řekla, je že...* “

Uznání

Učitel dává rodičům najevo, že uznává význam a závažnosti jejich pocitů i problémů.

Např. „*Skutečně si cením Vaší snahy problém řešit.*“

Potvrzování

Učitel dává rodičům najevo, že jim věří a projeví jim své uznání za jejich úsilí řešit problém.

Např. „*Děkuji Vám za Vaši ochotu nastalý problém řešit.*“

4 KONFLIKT

S konfliktem se již setkal jistě každý z nás. Při kontaktu s lidmi se nezná kdy dostaneme do konfliktní situace, protože každý jedinec zastává jiné hodnoty, jiná očekávání, představy o životě a tato různorodost je mnohdy příčinou vzniků konfliktů. Konflikty nás mohou provázet jak v osobním, tak v pracovním životě. Někteří lidé řeší konflikty přátelskou cestou, ale existují i lidé, kteří konflikty záměrně vyhledávají. Jedná se o nevyhnutelnou, ale současně přirozenou součást života každého jedince. Proto je velice důležité umět s konflikty vycházet, naučit se s nimi žít, efektivně je řešit a ne proti nim bojovat nebo se jim snažit za každou cenu vyhýbat a předstírat, že se nic neděje. Pokud člověk zaujme vyhýbavý postoj, riskuje další gradování konfliktu, který se může vymknout řešení a kontrole. Následky takového nevyřešeného konfliktu jsou horší, než kdyby byl včas řešen, a důsledky konfliktu mají patrný vliv na vztahy mezi lidmi i po odeznění své akutní fáze.⁷³ V konfliktních situacích dochází k různým vnitřním procesům a stavům (např. hněv, strach, pocit nejistoty, ohrožení, myšlení, představování) i vnějším projevům chování (mimika, gesta, mluvení), které zpravidla nežádoucím způsobem ovlivňují pracovní výkon, jeho výsledky i osobní pohodu všech zúčastněných. Konflikt by měl vést účastníky ke komunikaci, k diskusi a měl by být zdrojem změn díky hledání nových možností jeho řešení.

4.1 Vymezení pojmu a obecná charakteristika

Pojem **konflikt** pochází z latinského slova *conflictus*. V překladu se jedná o srážku. Jádro slova konflikt odkazuje k slovesu *fligo, ere*. Prvotní význam tohoto slovesa je udeřit, uhodit. Odtud pramení i podstatné jméno *flictus*, které znamená náraz, úder. Odvozený význam je “někoho něčím zasáhnout“. Slovo se dále skládá z předpony *con*, která naznačuje, že jde o srážku s někým, tedy o dvoustrannou záležitost. Konflikt znamená střetnutí dvou nebo více zcela nebo do určité míry navzájem se vylučujících či

⁷³ PAULÍK, K. *Vyjednávání a řešení konfliktů*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2005. ISBN 80-7368-128-5. s. 24.

protichůdných snah, sil a tendencí. Českými synonymy tohoto slova jsou spor, neshoda, nesoulad, hádka aj.⁷⁴

G. Sadella ve své publikaci uvádí definici konfliktu, která popisuje konflikt jako srážku nebo vzájemný střet proti sobě stojících nebo neslučitelných sil či vlastností (jako jsou myšlenky, zájmy nebo vůle).⁷⁵

Autoři S. Navrátil a J. Mattioli vycházejí při definici konfliktu z několika koncepcí. Dle kognitivně psychologického pojetí je konflikt chápán jako srážka představ, cílů, potřeb a hodnot.⁷⁶

V Plamínkově pojetí se o konfliktu hovoří jako o pojmu, který představuje v systému destabilizující prvek.⁷⁷ Lidská společnost je živým systémem, kde ovšem destabilizace není pouze nežádoucím jevem.

Pro O. Medlíkovou je konflikt přirozeným jevem, který je dán různými názory a charakterovými vlastnosti jedinců. Rozdíly ve vnímání i řešení konfliktů jsou závislé na pohlaví, věku, stupni znalosti a informovanosti.⁷⁸

Podle M. Eggerta a W. Fazona vzniká konflikt tehdy, když dvě nebo více stran, z nichž jedna je obvykle silnější, tvrdí, že mají právo na neomezené zdroje nebo na jistý způsob jednání a jejich jednáním může zmařit touhy ostatních.⁷⁹

4.1.1 Fáze a křivka konfliktu

Přestože je každý konflikt jedinečný, vzniká v určité situaci a provázejí ho odlišní účastníci, G. Sadalla popisuje fáze konfliktu, které ve výsledku vytváří jednotný cyklus, který se neustále opakuje. Cyklus konfliktu je tvořen těmito čtyřmi fázemi.⁸⁰

⁷⁴ KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-407-6. s. 17.

⁷⁵ SADALLA, G., HENRIQUEZ, M., HOLMBERG, M. *Konflikt, koření života: průvodce řešením konfliktů pro učitele středních škol*. Praha: Partners for Democratic Change - České centrum, 1996. s. 22.

⁷⁶ NAVRÁTIL, S., MATTIOLI, J. *Školní konflikty: jak jim předcházet? : jak je řešit?*. Brno: Paido, 2005. ISBN 80-7315-106-5. s. 5.

⁷⁷ PLAMÍNEK, J. *Řešení konfliktů a umění rozhodovat*. 1. vyd. Praha: Argo, 1994. 80-85794-14-4. s. 13.

⁷⁸ MEDLÍKOVÁ, O. *Umíme to s konfliktem!: náročné situace a jejich řešení*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-4016-4. s. 17.

⁷⁹ EGGERT, M., FALZON W. *Řešení konfliktů*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-011-9. s. 8.

1) Postoje – je důležité, jak se ke konfliktu stavíme. Utvořený postoj je formován naší předchozí zkušeností s konflikty, ze vzorů chování rodičů, přátel, učitelů při konfliktu nebo i postoji prezentovanými v médiích.

2) Samotný konflikt – okamžik, kdy dojde ke konfliktu. Stojí při něm dvě osoby, které mají odlišný názor.

3) Odezva – jde o moment, kdy jeden z účastníků zareaguje na konflikt.

4) Následek – důsledky našeho jednání, které jsou ovlivněny naší reakcí na konflikt.

Dle M. Eggerta a W. Falzona mohou nastat 4 možné výsledky konfliktu. Jedná se o:⁸¹

1. Kladný součet – obě strany jsou spokojeny a konflikt je vyřešen.
2. Nulový součet – strana A je spokojena a strana B je nespokojena.
3. Nulový součet – strana A je nespokojena a strana B je spokojena.
4. Záporný součet – strana A i B jsou nespokojeny a konflikt dál pokračuje.

Při řešení konfliktů každá ze stran usiluje o kladný výsledek. Ideální by bylo, aby byly spokojeny obě dvě strany, ale jak je již zmiňováno výše, ne vždy tomu tak je. Pokud se má osoba poučit z konfliktu a změnit své vzory jednání, je nutné si situaci uvědomit v celé její šíři, být ochoten danou situaci řešit a využít k tomu všechny své dovednosti, jako je schopnost efektivní komunikace a schopnost aktivního naslouchání.

J. Plamínek poukazuje na jednotlivé fáze konfliktů, ve kterých konflikt vzniká, sílí a zaniká. Schopnost tyto fáze v dostatečném předstihu rozpoznat pomůže při jejich preventivním řešení.⁸²

Pro lepší pochopení dané problematiky je také nutné uvést křivku konfliktu. Můžeme tak předjímat vývoj konfliktu, popřípadě správným zásahem konflikt odvrátit. Křivka konfliktu je rozdělena do pěti fází.⁸³

⁸⁰ SADALLA, G., HENRIGUEZ M., HOLMBERG, M. *Konflikt, koření života*. Praha: Partners Czech. 1996. s. 22.

⁸¹ EGGERT, M., FALZON W. *Řešení konfliktů*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-011-9. s. 12.

⁸² PLAMÍNEK, J. *Jak řešit konflikty: 27 pravidel pro efektivní vyjednávání*. Praha: Grada. 2006. ISBN 80-247-1591-0. s. 30.

1. Spouštěč

Konflikt prochází jistým procesem. Důležitým faktorem konfliktu je jeho spouštěč. Může se jednat téměř o cokoliv, čemu sami dovolíme, aby nás nabudilo ke konfliktnímu jednání. Například arogantní jednání ze strany rodiče nebo učitele bude při jejich komunikaci působit velmi negativně a může druhou stranu nabudit ke konfliktní reakci. Aktivní zásah již ve fázi spouštěčů může případný konflikt zcela odvrátit. Nabízí se několik možných zásahů, které by situaci mohly pomoci. Je vhodné převést pozornost na jiné téma, využít humor a odlehčit celou situaci, nabídnout nápoj a udělat si pauzu, ocenit druhou stranu a následně si například sepsat problematické body.

O. Medlíková jako nejčastější spouštěče konfliktu uvádí samotnou situaci (horko, zima, hluk, izolace, nedostatek nebo přebytek informací aj.), lidé (nepříjemná osoba, moc lidí v okolí, odlišné typy osobností aj.), naše „já“ (aktuální zdravotní stav, osobní emocionalita, strach, obavy, temperament, špatná organizace času, nerealistické sebehodnocení aj.).⁸⁴

2. Eskalace

Jakmile se nahromadí několik spouštěčů, v člověku se hromadí napětí a konflikt přechází do eskalační fáze. V této fázi v těle stoupá adrenalin, organismus se chystá k akci. V tomto momentu je člověk více rozdrážděný, ale stále je ještě schopen racionálního uvažování. Zasáhnutí v této fázi je poněkud náročnější. Je nutné volit vhodné vyjadřovací prostředky, ponechat delší čas na uklidnění a zachovat racionální jednání. Je vhodné proto situaci vysvětlit, ponechat si čas a vrátit se k situaci za nějakou dobu. Popřípadě je možné využít vstup třetí osoby, například kolegy nebo experta. Obě strany by měly definovat potřebné výstupy a také rizika, co se stane, pokud se nedohodnou.

3. Vrchol konfliktu

Dochází k emocionálnímu zatmění, racionalita chybí nebo je výrazně potlačena. Obě strany se nacházejí ve stavu boje. V této situaci je možné využít odchodu z místa

⁸³ MEDLÍKOVÁ, O. *Umíme to s konfliktem!: náročné situace a jejich řešení*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-4016-4. s. 18.

⁸⁴ Tamtéž, s. 18.

střetu a tím si ponechat čas na své jednání. Dále je možné se dohodnout na nedohodě „*my dva to nevyřešíme, navrhuji, aby se věci ujal někdo jiný*“ a využít vstup třetí osoby.

4. Zklidnění

V této fázi dochází k uvolnění a ztišení konfliktu. Uplynulá situace se zrekapituluje. Tato fáze je doprovázena i fyzickými projevy, nejčastěji se jedná o svalové uvolnění. Uvolnění je ovšem dočasné, v organismu je stále přítomna vysoká hladina stresových hormonů, a člověk je proto snadno podrážditelný. Pokud je v této fázi pronesena nevhodná poznámka nebo účastníci reagují nevhodnými neverbálními projevy, hrozí to, že se může situace vrátit do předchozí fáze. Je proto vhodné volit dobře pochopitelná slova, hlídat si své vyjadřování a chování, ponechat si čas na zklidnění situace a nalezení patřičného nadhledu na celou situaci.

5. Postkonfliktní stav

Pro tuto fázi je charakteristická racionalizace vlastního chování, mohou se objevit výčitky nebo myšlenky „*kdybych byl býval.*“

Celá situace by měla být následně zanalyzována a měly by být vyvozeny zásady a řešení, jak se v podobné situaci zachovat v budoucnu. K analýze může být přizvána třetí osoba, která může zhodnotit naše chování a poskytnout nám nezaujatý pohled na situaci.

4.1.2 Negativa a pozitiva konfliktu

Termín konflikt má spíše negativní přízvuk. Je vnímán jako něco nepříjemného, nevídaného, co narušuje současný stav věcí. V zájmu udržení řádu, jistoty a také klidu je vhodné, se do konfliktní situace vůbec nedostat.

Dalšími **negativy konfliktu** jsou zvýšené napětí mezi stranami; nižší produktivita, neboť úsilí a zdroje směřují ke konfliktu, a ne k práci, která má být vykonána; nižší mezilidská soudržnost, jelikož jednotlivci a ti, kteří je podporují, se stavějí na jednu či druhou stranu a začínají ostatní posuzovat schematicky; v zájmu podpory různých stran se přijímají nesprávná řešení; postavení a samolibost získávají na vyšší důležitosti než rozum a skutečnost; možnost zvýšení nákladů souvisejících s přípravami na

vyjednávání, s časem vynaloženým na jednání, náklady na zprostředkování a arbitráž či případně soudní výlohy.⁸⁵

Konflikt ovšem může mít i **pozitivní význam**. Narušení stávajících poměrů a jejich změna je např. nezbytnou podmínkou vývoje lidského společenství. Je proto dobré k němu nepřistupovat pouze negativně, ale ocenit také jeho význam. Dalšími pozitivy konfliktu jsou podpora rozvoje, neboť nás učí překonávat překážky ve spolupráci s druhými lidmi; je hnací silou a vede ke změně; podporuje tvořivost, neboť nás nutí hledat řešení a překonávat rozdíly mezi účastníky konfliktu; rozvíjí umění jednat s lidmi, protože nás nutí vycházet s ostatními lidmi navzdory rozdílným názorům; posiluje vazby mezi členy skupiny, kteří stojí na stejné straně; prostřednictvím konfliktů dochází k uvolňování vnitřního napětí; podporuje vzájemné pochopení různých hodnot, snah a kultur (lidé někdy nechtějí působit potíže, jen mají jiný úhel pohledu); podporuje společenské změny a pokrok, neboť společnost se mění a kultura se rozvíjí; při zpochybnění našeho úhlu pohledu může konflikt podpořit naši originalitu a schopnost reflexe.⁸⁶

Jak je již zmiňováno výše, konflikty mají pozitivní i negativní stránky. Je nutné a důležité se podstatou a příčinami lidských konfliktů zabývat. Nezvládnuté a neuspokojivě řešené konflikty s sebou mnohdy přinášejí závažné rušivé vlivy a negativní důsledky, které mají vliv na optimální fungování vztahu mezi učiteli a rodiči žáků a na budování příznivého klima mezi oběma stranami. Z praktického hlediska je potřebné konfliktům předcházet nebo je alespoň mírnit.

4.2 Typy konfliktů

V odborné literatuře nalezneme několik možných hledisek jak konflikty dělit. Podle počtu zúčastněných osob J. Křivohlavý rozlišuje typy konfliktů.⁸⁷

⁸⁵ EGGERT, M., FALZON W. *Řešení konfliktů*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-011-9. s. 11.

⁸⁶ Tamtéž, s. 10.

⁸⁷ KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-407-6. s. 22–32.

Intrapersonální konflikty

Jedná se o konflikty jedné osoby, které se odehrávají v jejím nitru. Častým případem vnitřního konfliktu je konflikt rolí, které jedinec současně zastává. Souhrn očekávání, která má okolí od jedince v souvislosti s postavením, které zastává. Očekávání ovlivňují jeho chování a jednání a jedince je vystaven tlaku ze strany okolí. Tyto konflikty se promítají do mezilidských vztahů. Očekávání odvozená od dané sociální pozice mohou být vzájemně neslučitelná. Např. pokud učitele pojí v soukromém životě s rodiči přátelství, může se učitel dostat do vnitřního rozporu. Rodiče od něj mohou očekávat určité výhody a ohledy, které jim ovšem vzhledem k jejich současnému postavení nepřísluší. Z pozice učitele pak zpravidla vyplývá důraz na jiné stránky vztahu k rodičům, než ty, které oni z hlediska přátelství očekávají. Učitel pak chce obě své role naplnit a dostává se nutně do vnitřního rozporu tehdy, když má prosazovat nepopulární opatření a chce trvat na tom, že je přijmou i jeho přátelé, ačkoliv se jim nelíbí. Současně učitel nechce narušit stávající kamarádské vztahy. K důsledkům vnitřních konfliktů, zejména jedná-li se o kumulaci početných, závažných a dlouhodobých konfliktů, patří nejistota, nerozhodnost, potíže při soustředování pozornosti, obavy, nespokojenost se sebou samým. Lidé s velkým množstvím nevyřešených intrapersonálních konfliktů se při komunikaci navenek jeví jako nerozhodní, neklidní a vnitřně nevyrovnaní. Komunikace s takto naladěnými učiteli, ale i rodiči, může vyvolávat nepříjemné pocity a u osob agresivně a nepřátelsky naladěných vůči okolí, i strach.

Interpersonální konflikty

Jedná se o konflikty, které mezi sebou mají dva jedinci. Tyto vnější konflikty vyvolávají intenzivní emoční odezvu. Při konfliktu mezi učiteli a rodiči žáků se jedná právě o tento typ konfliktu.

Skupinové konflikty

Jsou takové konflikty, které existují uvnitř dané skupiny lidí. Zvláštním druhem je konflikt jedince se skupinou. Ve školním prostředí se může jednat o konflikt učitele se skupinou rodičů.

Meziskupinové konflikty

Hovoříme o konfliktech mezi dvěma skupinami lidí. Mezi učiteli a rodiči může nastat meziskupinový konflikt. Rodiče mohou mít vůči učitelům zkreslené vnímání, na

kterém se také podílí vliv médií, které přináší nerelevantní informace, a také pohled společnosti na prestiž učitelské profese.

Stejnomený autor konflikty dále rozděluje podle psychologické charakteristiky střetávajících se tendencí. Toto dělení není výlučné, jelikož konflikty nemají pouze jednu psychologickou charakteristiku. V praxi se objevují **tzv. konflikty smíšené**. Podle extrémní dominance určité psychologické charakteristiky dělí konflikty na:⁸⁸

Konflikty představ

Dochází k nim tehdy, když dojde ke střetnutí různých počitků, vjemů nebo představ. Při sledování jedné věci dvěma lidmi vidí každý něco jiného. Pravidlo zájmu zde hraje důležitou roli, jelikož si vybíráme a hledáme to, co sami chceme vidět. Podíl na tomto rozdílném obrazu má také zkreslování, které je způsobeno naším očekáváním. Než se na věc podíváme, utvoříme si určitou představu o tom, co uvidíme. Vjemy také ovlivňují předsudky a naše fantazie. Například při hodnocení znalostí žáka rodičem a učitelem má každý z nich určitou představu o tom, co má žák znát na výbornou nebo na dobrou. Ve většině případů nejsou tyto představy totožné a mohou vést ke konfliktním situacím. Existence odlišností v představách lidí o stejných věcech je jevem zcela normálním, tedy i konflikty s nimi spojené lze považovat za normální jev a je dobré s nimi při komunikaci s druhými lidmi počítat. Vždy když se liší představa učitele a rodiče na danou věc či situaci, může vzniknout konfliktní situace. Jak bylo již uvedeno, je vhodné, aby se učitel i rodič neostýchali a své představy si vzájemně sdělili.

Konflikty názorů

Názor je chápán jako určitá představa, která je vždy spojena s hodnotícím soudem. Ke střetu dochází tehdy, když mají dvě osoby na danou věc odlišný názor. Každý takový názor je ovlivněn osobními zkušenostmi, celkovým pohledem na předmět sporu, způsobem hodnocení, zájmy aj. Příkladem takového konfliktu může být rozdíl názorů na důležitost aktivního přístupu ke vzdělání u romských rodičů a učitele jejich dítěte.

⁸⁸ KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-407-6. s. 32.

Konflikt postojů

Postojem rozumíme relativně dlouhodobé tendence k určitému způsobu myšlení, cítění a jednání. Jedná se o názor, který je zabarven osobním citovým vztahem, můžeme vyjádřit, zda je nám věc příjemná nebo nepříjemná. Příkladem konfliktu postojů může být odlišný postoj rodičů a učitelů k hodnocení žáka.

Konflikt zájmů

Pokud dva lidé chtějí určitou věc, ale získat ji může jen jeden, vniká prostor pro konflikt. Typickým příkladem tohoto konfliktu je souboj. Jde zde o střetnutí typu „buď já, nebo ty“ ve vyhocené formě. Střetávání interpersonálních zájmů tvoří nejzávažnější skupinu mezilidských konfliktů. Příkladem konfliktu může být střetávání zájmů mezi učitelem a rodiči mladých sportovců, kteří mohou dávat přednost kariéře před školní úspěšností žáka.⁸⁹

Dělení konfliktů dle J. Štěpaníka člení konflikty na:⁹⁰

- vnitřní** – odehrávají se v nitru dané osoby, člověk se musí vypořádat sám se sebou,
- vnější** – jde o spory mezi lidmi, kteří si vzájemně nerozumí a nevycházejí spolu.

J. A. DeVito konflikty dělí na:⁹¹

- obsahové** – konflikty se soustřeďují na předměty, události a osoby, které jsou obvykle externí ve vztahu ke stranám zúčastněným v konfliktu,
- vztahové** – konflikty vznikají ze vztahů mezi jednotlivci, jedná se o spory o to, kdo bude vedoucí osobou, o rovnost vztahu nebo kdo má právo určovat pravidla chování.

L. Holá poukazuje na další členění konfliktů podle věku, jedná se např. o konflikty dětské, dospívání, dospělosti či stáří.⁹²

⁸⁹ KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-407-6. s. 32.

⁹⁰ ŠTĚPANÍK, J. *Umění jednat s lidmi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-1527-8. s. 106.

⁹¹ DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2001. ISBN 80-7169-988-8. s. 170.

⁹² HOLÁ, L. *Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0467-6. s. 9.

M. Eggert a W. Falzon dále hovoří o dalších typech konfliktů. Jedná se o konflikty mezilidské, organizační, týmové, národní a mezinárodní.⁹³

Interpersonální konflikty jsou součástí interpersonálních vztahů. Pokud ve vztahu k žádným konfliktům nedochází, pak je dle J. A. DeVito tento vztah mrtvý nebo bezvýznamný.⁹⁴ Také O. Medlíková uvádí, že systém bez konfliktů by stagnoval a nevyvíjel se.⁹⁵ J. Křivohlavý hovoří také o generačních konfliktech, které jsou postaveny na konfrontaci názorů a nároků starší a nově nastupující generace. Dále zmiňuje konflikty mužů a žen a konflikty lidí s různými rysy osobnosti.⁹⁶ Jak již bylo zmíněno, konflikty lze třídit podle různých hledisek. Dále můžeme třídit konflikty např. podle zřetelnosti. Lze dělit konflikty na otevřené, skryté, potencionální. Dalším dělením je třídění dle dopadu na účastníky, kdy mohou být konflikty neřešené a přetrvávající (i když oficiálně třeba nepřiznané), aktuálně řešené, vyřešené.⁹⁷

4.3 Příčiny vzniku konfliktu

Ke konfliktům mezi učiteli a rodiči žáků dochází z mnoha příčin. Do konfliktní situace se můžeme dostat bez vlastního zavinění, staneme se jeho součástí a pouze na nás, účastnících konfliktu, závisí to, jaký k němu zaujmeme postoj. Abychom se v budoucnu nedopouštěli stejných chyb, je nutné si své chybné jednání uvědomit a připustit, že naše jednání nemuselo být adekvátní vzhledem k dané situaci. Určitou situaci je třeba z několika pohledů zanalyzovat, nejlépe s časovým odstupem a poučit se pro další konfliktní situace, které nás mohou potkat. Opakování stále stejných chyb, pokud si tyto chyby neuvědomíme, může vést k dalším možným konfliktům. Je důležité se konflikty naučit řešit tak, aby nám byly pozitivním přínosem. Zvýšíme tak pravděpodobnost, že se do podobného typu konfliktu v budoucnu nedostaneme. O pozitivních konfliktech bylo hovořeno již v předchozí části práce. (viz kapitola 4.1.2)

⁹³ EGGERT, M., FALZON W. *Řešení konfliktů*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-011-9. s. 14.

⁹⁴ DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2001. ISBN 80-7169-988-8. s. 224.

⁹⁵ MEDLÍKOVÁ, O. *Umíme to s konfliktem!: náročné situace a jejich řešení*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-4016-4. s. 17.

⁹⁶ KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-407-6. s. 82–91.

⁹⁷ Tamtéž, s. 28.

Při jakékoliv lidské komunikaci existuje riziko vzniku více či méně závažných konfliktů. Mezi lidmi nevládne pouze harmonie a vzájemné pochopení, ale často i neshášenlivost či nepochopení. Při vzniku a vývoji konfliktu sehrávají důležitou roli někteří činitelé. Každý z účastníků konfliktní situace je jiný a vyžaduje také odlišný přístup. Stejně tomu tak je i při řešení konfliktů.

K nejčastějším příčinám konfliktu patří zejména rozpory, nesouhlas, pocit konkurence, nespravedlnosti či ohrožení, ale také nedorozumění. V souvislosti s touto problematikou hraje příčina velmi důležitou roli. Poněvadž pokud nalezneme a uvědomíme si příčinu, kvůli které určitý konflikt vznik, pomůže nám to do budoucna. Můžeme se poučit a předcházet tak vzniku dalších konfliktů. Přibližně 45% konfliktů má hlavní příčinu ve střetu zájmů. Zbytek konfliktů má příčinu v oblasti mezilidských vztahů a mezilidské komunikace.⁹⁸ Odlišná osobnost, aktuální emocionální stav, podmínky a okolnosti komunikace (místo, čas, aj.) mají vliv na vznik a průběh případných konfliktů.

Jedná-li se o konflikt mezi lidmi, je důležité odhalit jak jeho příčinu, tak i spouštěč. Tím může být v konfliktních situacích cokoliv.

Téměř každý konflikt zatěžuje vztah. M. Eggert a W. Falzon považují za příčiny mezilidských konfliktů:⁹⁹

- **špatnou komunikaci** – pokud účastníci nedokáží přesně vyjádřit své pocity, potřeby, problém výstižně pojmenovat nebo aktivně naslouchat, může dojít ke konfliktu. Čím omezenější jsou komunikační dovednosti účastníka, tím vyšší je pravděpodobnost fyzického násilí,
- **vnímané rozdíly** – jednotlivci mají potřebu se odlišovat a mohou vznikat konflikty mezi rasami, náboženskými či politickými systémy apod.,
- **biologické sklony** – předpokládá se, že konflikt je přirozený a zdraví a je vyústěním boje slabšího se silnějším,

⁹⁸ PLAMÍNEK, J. *Jak řešit konflikty: 27 pravidel pro efektivní vyjednávání*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1591-0. s. 63.

⁹⁹ EGGERT, M., FALZON W. *Řešení konfliktů*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-011-9. s. 15.

- **prostorové vztahy** – každý jedinec pro sebe potřebuje svůj vlastní prostor, ve kterém má pocit bezpečí a jistoty. V přeplněném prostoru obvykle vzplane konflikt.

Příčin, které mohou vyvolat vznik konfliktu je velké množství. G. Sadalla dělí příčiny konfliktu do tří hlavních kategorií:¹⁰⁰

- **konflikty kvůli majetku,**
- **konflikty vyvolané psychologickými potřebami** (potřeba přijetí, přátelství, svobody, bezpečí),
- **konflikty, u kterých hraje roli hodnotový systém** (jedná se o náboženské názory, životní orientaci atd.).

Konflikty, u kterých hraje roli hodnotový systém, patří mezi nejobtížněji řešitelné. Pokud dojde ke zpochybnění našich hodnot druhou osobou, cítíme se ohroženi my sami. Nejčastější reakcí je neústupnost a stažení se do sebe.

J. Plamínek je přesvědčen, že nalezení příčiny konfliktu je tím nejdůležitějším faktorem pro jeho zvládnutí. Zpravidla se řeší jeho důsledky, ale zjištěním důvodu, proč konflikt vznikl, s největší pravděpodobností zabráníme, aby ke stejnému konfliktu v budoucnu opět došlo.¹⁰¹

4.4 Obecné strategie řešení konfliktů

Většina lidí se snaží konfliktu vyhýbat. Jak je již několikrát řečeno, konflikty k životu patří a jsou jeho nedílnou součástí. Pokud tedy konfliktní situace nastane, existuje několik strategií, jak jsou konflikty řešeny. To, jak lidé konflikty řeší, je často spojeno s typem osobnosti, temperamentem a charakterem účastníků. Někteří lidé zvládají konfliktní situace bez větších obtíží, jiní i v sebemenším problému hledají obtíže, někteří jedinci se uchylují k pasivitě, rezignaci cokoliv řešit.

¹⁰⁰ SADALLA, G., HENRIQUEZ, M., HOLMBERG, M. *Konflikt, kořeny života: průvodce řešením konfliktů pro učitele středních škol*. Praha: Partners for Democratic Change - České centrum, 1996. s. 25.

¹⁰¹ PLAMÍNEK, J. *Jak řešit konflikty: 27 pravidel pro efektivní vyjednávání*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1591-0. s. 63.

Autoři M. Eggert a W. Falzon popsali existenci strategií, jak může jedinec ke konfliktu přistupovat.¹⁰²

- a. Popření** – jedinec nechce nepříjemné situaci čelit, raději proto předstírá, že konflikt vůbec neexistuje.
- b. Potlačení** – popření situace je tak silné, že si jedinec na konflikt nedokáže vzpomenout.
- c. Projekce** – jedinec nechce situaci přijmout a převzít za ni odpovědnost, raději proto svou vinu přenesse na někoho jiného.
- d. Přenesení** – účastník konfliktu si svůj hněv vybije na třetí osobě, většinou zcela nezainteresované.
- e. Intelktualizace** – jedinec se ke konfliktu snaží přistupovat neosobně, bez emocí. Jsou-li ovšem vyvolané emoce opomíjeny, nelze dospět k úplnému vyřešení.
- f. Regrese** – při řešení konfliktu mají určití jedinci tendence se uchýlovat k výrazným emocionálním projevům. Součástí takového chování může být pláč, křik nebo zaryté mlčení.
- g. Představy** – ve snaze uniknout konfliktu se jedinec uchýlí do svých představ, ve kterých je poté situace přizpůsobena podle toho, jak si jedinec sám přeje. Problém může nastat, pokud jedinec této fikci sám věří a považuje ji za skutečnou.
- h. Bagatelizace** – jedinec zlehčuje potíže, které jsou spojeny s konfliktem a jedná tak, jako by obtíže byly bezvýznamné. Tímto chováním se jedinec krátkodobě chrání před nutností konflikt řešit.
- i. Fixace** – jedinec lpí pouze na jednom aspektu konfliktu a vyhýbá se dalším aspektům. Toto chování mu brání v možnosti konflikt vyřešit.

O úspěchu nebo neúspěchu při řešení konfliktů do velké míry rozhoduje způsob, jakým k němu jeho účastníci přistupují. Rozlišujeme postoj pozitivní, negativní a neutrální. Lidé s pozitivním postojem ke konfliktům si počínají při jejich řešení

¹⁰² EGGERT, M., FALZON W. *Řešení konfliktů*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-011-9. s. 26–29.

aktivně, nemají strach ze ztráty klidu, nemají obavu z prohry, mohou mít větší chuť vstupovat do sporů a konflikty účelně vyhledávat. Lidé s negativním postojem ke konfliktům reagují na konflikty se strachem, snaží se jim vyhnout nebo je vytěsňují. Lidé s neutrálním postojem mají zkušenosti s negativním i pozitivním řešením konfliktů a mají snahu řešit konflikty spíše pozitivně.

Možnostmi řešení konfliktu se zabývá také K. Paulík. Dle něho můžeme konflikt řešit pomocí následujících způsobů.¹⁰³

- a. **Manipulace** – jedinec ji často využívá ve prospěch svých zájmů a zneužívá k tomu různých prostředků. Součástí je často nátlak (hrozby, kritika, sliby, přísahy) na druhou osobu.
- b. **Racionální diskuse** – při řešení využíváme argumenty a hledáme možné alternativy.
- c. **Konfrontace** – dochází ke střetnutí sil, kdy se jedna strana snaží dosáhnout svých cílů bez ohledu na stranu druhou. Výhra jednoho zde znamená prohru druhého.
- d. **Spolupráce** – je vyvinuta snaha o společné řešení a jsou hledány možné varianty řešení problému.
- e. **Vyhýbání se** – snaha se do konfliktu nedostat vůbec, nebo se konfliktu nezúčastnit. Problémy se většinou nevyřeší a mohou způsobit dlouhodobou frustraci.
- f. **Ústup** – jeden z účastníků konfliktu ustoupí a jeho zájmy jsou podřazeny druhému z účastníků. Může se stát, že ostatní jedinci začnou zneužívat tohoto chování v neprospěch toho, kdo často ustupuje.
- g. **Dohoda** – obě strany se dohodnou na řešení a hledají společně různá možná řešení. Nikdo není vítězem ani poraženým.

¹⁰³ PAULÍK, K. *Vyjednávání a řešení konfliktů*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita, 2005. ISBN 80-7368-128-5. s. 43.

Autoři M. Auger a C. Boucharlat přinášejí popis modelu jednání, který vede k nalezení uspokojivého řešení konfliktu pro obě strany. Tato metoda se skládá z šesti kroků:¹⁰⁴

1. Je nutné jasně definovat problém.
2. Pracovat na hledání příčiny a původu problému.
3. Navrhnout možné alternativy řešení.
4. Společně vybrat nejlepší možné řešení problému.
5. Zvolené řešení vyzkoušet v praxi.
6. Dohodnout se na způsobu zhodnocení uplatněného řešení s odstupem určitého času.

Dobré řešení konfliktu by mělo splňovat určité zásady. Řešení by mělo být uskutečnitelné, přijatelné pro obě strany a preventivně působit proti vzniku a vyhrocení dalších konfliktů mezi stejnými účastníky. Schopnost efektivní komunikace a aktivního naslouchání jsou důležité pro zvládání konfliktů a je třeba si je osvojit. Na komunikaci záleží, zda se bude konflikt dále vyhrocovat nebo dojde k jeho potlačení. Efektivní a pozitivní zvládnutí konfliktu vyžaduje znalost vlastních postojů, reakcí na konfliktní situace a snahu konflikt přijatelně vyřešit pro obě strany. To jsou předpoklady pro prevenci vzniku stejného konfliktu.

¹⁰⁴ AUGER, M. T., BOUCHARLAT, C. *Učitel a problémový žák*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-907-0. s. 97.

5 KONFLIKTY MEZI UČITELI A RODIČI ŽÁKŮ

5.1 Nejčastější příčiny konfliktů mezi učiteli a rodiči

V následující kapitole budou představeny a popsány nejčastější příčiny konfliktů, které se odehrávají mezi učiteli a rodiči žáků. Tyto příčiny nelze jednoduše rozdělit. Následující výčet slouží jako přehled o běžných možných příčinách konfliktů mezi učiteli a rodiči.

Emoce

Emoce hrají v životě lidí velmi důležitou roli a působí na jejich chování. Momentální psychický i fyzický stav a aktuální nálada mohou hrát důležitou roli při vzniku konfliktů. Emoce mají zásluhu na ztrátě kontroly nad naším chováním. Nejčastějším zdrojem konfliktů jsou nezvládnuté emoce. I běžná informační schůzka se může lehce změnit v konfliktní situaci. Jestliže se při setkání s rodiči učitel nachází ve vypjaté situaci, je unavený, nepohodl se s kolegou či třídou, popřípadě řeší-li další závažné problémy, může se stát, že reakce na nastalou situaci a následná komunikace s rodiči bude zcela rozdílná, než kdyby byl učitel v psychické i fyzické rovnováze. Totéž platí i pro rodiče. Často zkratkovitou a automatickou obrannou reakcí poté může být zvýšení hlasu, zlostné výjevy i osobní útok. Psychická nerovnováha, která ovlivňuje jednání při komunikaci, může mít různé důvody. Přetížení rodiče se mohou potýkat s aktuální nepříznivou životní situací, která jim brání v aktivní spolupráci s učitelem. Může se jednat o náročné změny v chodu rodiny (rozvod, narození dalšího dítěte, ekonomické problémy), zdravotní problémy v rodině a jiné složité situace. Narušenost rodiny, která je způsobená jejím přetížením, bývá mnohdy jenom dočasná.¹⁰⁵ Osoby pod návalem emocí jednají zkratkovitě, neadekvátně a velmi často se poté stane, že druhá strana je vnímána jako nepříjemná a komplikující už tak náročnou životní

¹⁰⁵ HELUS, Z. *Sociální psychologie pro pedagogy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1168-3. s. 155.

situaci.¹⁰⁶ Jednání pod vlnou emocí nevede k oboustranné dohodě, a tudíž nepřispívá k úspěšnému vyřešení konfliktu.

Problémy komunikace vedoucí k nedorozumění

Častou příčinou nedorozumění je problémová komunikace, která je také někdy nazývána komunikací negativní. Příčin, které vedou k nedorozumění mezi učiteli a rodiči žáků, může být mnoho. V následujících bodech budou některé z nich vypsány.

Zkreslená informace

Při předávání informací rodičům není vhodné, aby učitel využíval žáka jako prostředníka, protože to vždy přináší jisté nedorozumění. Pokud se jedná o sdělení, které vůči žákovi není pozitivní, žák má často tendenci sdělení upravit k svému vlastnímu prospěchu. Při komunikaci s rodiči žák není schopen zprávu přetlumočit přesně, určité zásadní informace může zamlčet, nebo zprávu zcela přeformuluje.¹⁰⁷ Ani časté dopisování prostřednictvím žákovské knížky není zcela optimální. Rodičům poté může snadno utéct kontext, ke kterému se sdělení vztahuje, a z těchto možných nedorozumění mohou vznikat následné konflikty.

Nevhodná forma předání zpráv

Většina učitelů je zvyklá komunikovat především s žáky, a to obvykle z pozice nadřízeného. Při komunikaci s rodiči může docházet k tomu, že rodiče mají pocit, že se s nimi učitel baví jako s malými dětmi.¹⁰⁸ Komunikovat s rodiči jako rovný s rovným je pro mnohé učitele obtížné a stresující. Mnohdy autoritativní učitelův projev vyvolává v rodičích negativní emoce.¹⁰⁹

Je také nutné přihlídnout ke gramotnosti, jazykovým znalostem a inteligenci účastníků komunikace.

¹⁰⁶ KREJČOVÁ, L. *Komunikace s rodiči problémových žáků*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita, 2010. ISBN 978-80-7372-650-8. s. 10.

¹⁰⁷ FEŘTEK, T. *Rodiče vítáni*. 1. vyd. Praha: Yinachi, 2011. ISBN 978-80-904735-2-2. s. 67.

¹⁰⁸ ČAPEK, R. *Učitel a rodič*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4640-1. s. 128.

¹⁰⁹ FEŘTEK, T. *Rodiče vítáni*. 1. vyd. Praha: Yinachi, 2011. ISBN 978-80-904735-2-2. s. 14.

Pedagogika a také psychologie, o které učitelé opírají své postupy a metody, mají svoji speciální terminologii a pokud nejsou rodiče odborníky v daných vědách, nemusí této terminologii rozumět. Komunikace potom může být vnímána a pochopena odlišně, než učitel zamýšlel.

Neschopnost naslouchat

Komunikující nemá zájem naslouchat obsahu sdělení mluvčího. Podsouvá do sdělení druhého svůj význam a své postoje, a tím dochází k různým zkreslením. Posluchač je neochotný sledovat myšlenky komunikátora v jejich celistvosti a chápat je. Například rodiče se cítí dotčeni, když se učitel vyjádří o nevhodném chování žáka ve třídě. Přestanou učitele poslouchat, nepřemýšlí o tom, co by pro nápravu situace mohli oni sami udělat a spřádají plány verbálního protiútku na obranu svého dítěte. Čekají na vhodnou situaci a následně ofenzivně zareagují.¹¹⁰ I když by tato situace neměla při komunikaci s rodiči nastat, může se ovšem stát, že i učitel není schopen naslouchat rodičům. Někteří učitelé jsou velice konzervativní a jejich postoje ke komunikaci s rodiči se velice obtížně mění.

Komunikační zahlcení

Jak je již popsáno v předchozí části práce, aby byla komunikace funkční a bezkonfliktní, je nutné, aby se držela bodů, které zformuloval filosof H.P. Grice.¹¹¹ Jedním z těchto bodů je tzv. *maxima kvantity*. Při komunikaci bychom neměli ani přehánět, ani být příliš struční. Při popisu problémů bychom měli popsat klíčové informace a nezabíhat do podrobností, které nejsou pro řešení dané situace relevantní. Sdělení by mělo být dostatečně informativní, ale zároveň co nejúspornější. Vyvarujeme se tak tomu, že příjemce získá více informací, než kolik stačí přijmout. Další bod, tzv. *maxima relevance*, poukazuje na to, že při popisu situace bychom se měli držet hlavní myšlenky a sdělovat pouze podstatné věci, které jsou v daný moment důležité a vhodné vzhledem k tématu, cílům a účastníkům. *Maxima způsobu* hovoří o tom, že informace

¹¹⁰ ČAPEK, R. *Učitel a rodič*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4640-1. s. 128.

¹¹¹ MAREŠ, J., KŘIVOHLAVÝ, J. *Komunikace ve škole*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 1995. ISBN 80-210-1070-3. s. 24.

by měla být předána jasně a jednoznačně.¹¹² Při komunikaci bychom se měli vyhnout víceznačným formulacím.

Nedostatečná komunikace

Nedostatečná komunikace se může objevit jak na straně rodičů, tak i na straně učitele. Některé typy rodičů neprojevují zájem o vzdělávání a výchovu svých dětí a nepodporují jejich učení. Obvykle nemají snahu, aby se informovali o dění ve škole, a někteří rodiče školu dokonce ignorují. Škola je pro ně uzavřenou institucí, která plně přebírá odpovědnost za výchovu a vzdělávání jejich dětí.

Nedostatečná komunikace může také pramenit z toho, že rodiče neumí dát dostatečně najevo svůj zájem nebo se ostýchají zeptat na věci, které jim nejsou zcela jasné. Z těchto nejasností vznikají nedorozumění, ze kterých posléze mohou vznikat konflikty, protože rodič si informace vyloží jinak, než učitel zamýšlel.

Učitel by měl rodiče zavčas informovat o akcích školy, nabídnout rodičům možnost osobních konzultací, v případě potřeby rodičům vysvětlit zvolené postupy při výuce. Měl by také rodičům nabídnout několik možných způsobů komunikace se školou, popřípadě dát rodičům k dispozici své mobilní číslo, které mohou za předem určených pravidel použít. Učitel by se měl snažit navázat s rodiči takovou komunikací, která by případná nedorozumění eliminovala na minimum. Nedochozelo by tak ke konfliktům v důsledku nedostatečné komunikace.

Stereotypy při komunikaci

Stereotypy jsou formy iracionálně založeného posuzování jednotlivců, skupin a národů. Jedná se o klasifikování lidí podle nějakých povrchných vlastností, znaků a signálů. Jedinec bývá přímo zařazen do určité skupiny, na základě předem stanovených kritérií. Osoby členíme podle pohlaví, věku, rasy, barvy kůže, dále i podle toho, ze které země přišli. Toto třídění není většinou založeno na faktech, ale na používání určitých identifikačních pravidel, která jsou povrchní a nepřesná.¹¹³ Ve škole

¹¹² NELEŠOVSKÁ, A. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0738-1. s. 28.

¹¹³ MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2. dopl. a přepr. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2339-6. s. 67.

se můžeme setkat s věkovými stereotypy, kdy například rodiče nebudou ochotni komunikovat s mladou učitelkou, protože budou automaticky předpokládat, že nemá dostatek zkušeností a není jim oprávněna radit. Podobně v učitelích mohou vyvolávat různé názory a postoje rodiče, kteří svým věkem výrazně převyšují věkový průměr ostatních rodičů žáků ve třídě, nebo se naopak jeví velice mladě. Rodiče v sobě mají zakořeněny jisté stereotypy z doby, kdy sami navštěvovali školu. Pro některé je škola represivní institucí, která ohrožuje jejich osobnost, a je proto nutné se proti ní bránit.

Styl oblékání, způsob líčení u žen nebo účes mohou ovlivnit to, zda je určitá osoba druhým lidem sympatická či není. V určitých případech mohou tyto drobnosti ovlivnit vnímání natolik, že druhá strana je, nebo není ochotna komunikovat.¹¹⁴ Další kategorií mohou představovat pohlavní stereotypy, stereotypy vážící se k profesi, rasové stereotypy atd. Při utváření stereotypů mají nemalý vliv také média.

Hodnocení žáků

Konfliktní situace mohou pramenit z nespokojenosti rodičů s učitelovým hodnocením žáka. Rodiče někdy přehnaně, bez znalostí souvislostí, reagují na výsledky svého dítěte. Žák rodičům může vylíčit, za jakých okolností byl hodnocen, ne vždy ovšem zvládne danou situaci správně interpretovat a relevantně zhodnotit. Pokud se rodiče s dítětem látku doma učili a procvičovali ji, nedokážou poté pochopit, proč bylo tímto způsobem dítě hodnoceno. Mají potřebu se žáka zastat a bojovat za něj.

Někteří rodiče se zajímají o slovní hodnocení a následně jej mohou od učitele vyžadovat. Při nevyhovění jejich žádosti se mohou s učitelem dostat do konfliktní situace.

Učivo

Probíraná témata ve škole a objem učiva se mohou stát tématem diskusí mezi rodiči a učiteli. Rodiče nejsou vždy spokojeni s probíranými tématy při výuce a nezdědka kdy mají výhrady ke zvoleným vyučovacím metodám, které učitel v hodinách využívá.

¹¹⁴ KREJČOVÁ, L. *Komunikace s rodiči problémových žáků*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita, 2010. ISBN 978-80-7372-650-8. s. 11.

Téma a obsah učiva

Učitelé do výuky zařazují určitá kontroverzní témata (sexuální výchova, eutanázie, homosexualita aj.) a ne všichni rodiče mají ochotu s dětmi na tato témata doma konverzovat, popřípadě si vůbec nepřejí, aby dítě o těchto tématech hovořilo. Nejsou spokojeni s obsahovou náplní probíraných témat a ani s úrovní předávaných informací.

Množství učiva

Rodiče, u kterých převládá perfekcionista výchova, mohou mít rozdílné názory na množství učiva, které je v hodinách probíráno. Rodiče staví své dítě do situací nátlaku podávat vysoké výkony a vyžadují od nich perfektní a hluboké znalosti v daných tématech. Po učitelovi je požadováno předávání hlubších znalostí ve zvolených tématech a širší spektrum učiva.

Naopak rodiče, kteří se o vzdělávání svých dětí nezajímají nebo jsou jejich výchovné postoje příliš rozmazlující a protektivní, mohou mít pocit, že je množství učiva zbytečně obsáhlé a náplň předmětů není v souladu s potřebami a schopnosti žáků. Ve snaze vyhovět dítěti, které si doma na učitele a učivo stěžuje, vystupují proti učiteli ofenzivně.¹¹⁵ Tito rodiče se dostávají snadno do konfliktních situací s učiteli, které obviňují z přetížení dítěte nadměrnými požadavky ve znalostech učiva.

Výchovný styl rodičů

Učitel může mít rozdílný pohled na výchovný styl, který rodiče uplatňují při výchově žáka. Pokud má žák problémy s chováním ve třídě, strhává na sebe pozornost, vyrušuje, neučí se a dává najevo, že mu jsou známky a učitel lhostejný, je nutné, aby celou situaci řešil učitel spolu s rodiči.¹¹⁶ Zde se může objevit problém v chápání závažnosti problému. Obvyklá otázka, která při rozhovoru s rodiči zazní, se týká zjištění, co rodiče dělají doma, jak s dítětem pracují, co od něho vyžadují, atd. Pokud se rodiče o dítě nezajímají, výchovu zanedbávají, jsou příliš liberální a neudávají dítěti řád a hranice, nevyžadují respektování jejich autority a problémové chování dítěte doma

¹¹⁵ HELUS, Z. *Sociální psychologie pro pedagogy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1168-3. s. 158.

¹¹⁶ AUGER, M. T., BOUCHARLAT, C. *Učitel a problémový žák*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-907-0. s. 12.

tolerují a nemají vůči němu námitky, může se učitel s rodiči dostat do konfliktu při rozboru jejich výchovného působení na dítě.¹¹⁷

Při rozhovoru s učitelem může rodič pociťovat, že není respektována autorita rodiny. Takový rozhovor může přejít do konfliktní situace, při které rodič hájí své postavení, popřípadě chování dítěte. I když se jedná o rodiče, který podle našeho názoru uplatňuje nevhodný výchovný styl, nedokáže své dítě usměrnit a patřičně s učitelem spolupracovat, má na obranu svého dítěte právo.

Materiální prostředky

Otázka financí je citlivým tématem v celé společnosti a nejinak je tomu ve školním prostředí.

Peníze na pomůcky a školní akce

Někteří rodiče se nenacházejí v příznivé finanční situaci, popřípadě se k placeným akcím školy staví negativně, a proto u nich výdaje spojené se školním prostředím, mohou vyvolávat nepříjemné emoce.

Sponzorství

Škola nemá na svůj provoz neomezený rozpočet, a proto se v dnešní době učitelé obrací na zámožnější rodiče, kteří jsou požádáni o příspěvek škole. Pokud je špatně zvolena forma takovéto žádosti, může to u některých rodičů vyvolat podráždění a vlnu negativních emocí.

Pokud rodiče školu finančně podporují, neměla by tato spolupráce vypadat tak, že rodič sponzoruje školu pouze proto, aby jeho dítě nemělo problémy, nebo dokonce proto, že za sponzorství očekává speciální zacházení s dítětem.¹¹⁸ Movitější rodiče by také mohli mít pocit, že se na ně škola obrací automaticky, protože o nich ví, že jejich finanční situace je dobrá. Toto chování pak může být zdrojem oboustranně nepříjemných situací.

¹¹⁷ KREJČOVÁ, L. *Komunikace s rodiči problémových žáků*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita, 2010. ISBN 978-80-7372-650-8. s. 40.

¹¹⁸ FEŘTEK, T. *Rodiče vítáni*. 1. vyd. Praha: Yinachi, 2011. ISBN 978-80-9047335-2-2. s. 44.

Soukromé školy

Většina žáků navštěvuje státní školy, ale existují i rodiče, kteří preferují soukromé školy a chtějí, aby se v nich jejich dítě vzdělávalo. Studium na těchto školách je spojeno s finančními poplatky, které nejsou zanedbatelné. Rodiče mohou mít pocit, že pokud si školu platí sami, mají právo rozhodovat o chodu vzdělávacího procesu, způsobu hodnocení žáků a požadovat od učitele služby a zacházení, které si oni sami přejí.

Chování a přístup

Chování a přístup všech účastníků konfliktu se v jednotlivých příčinách konfliktů často prolínají. V následujících bodech bude popsáno chování a přístup rodičů, učitele a žáka.

Chování a přístup rodičů

U rodičů se objevuje několik možných přístupů ke škole, ze kterých mohou pramenit konfliktní situace. Rodiče, kteří projevují přiměřený zájem o dění na škole, zajímají se o vztah mezi učitelem a žákem a chtějí s učitelem aktivně spolupracovat, mají ideální předpoklady pro to, být dobrými partnery pro učitele. Ovšem ne každý přístup rodičů je takto vhodný. Rodiče, kteří jsou přílišní perfekcionisté a mají přehnaný zájem o dítě a školu, mohou svým přehnaným zájmem o kontakt se školou a učitelem vyvolat konfliktní situaci. Učitel může vnímat náměty ze strany učitele jako kritiku své práce. Přílišná osobní komunikace s rodiči je pro učitele časově velmi náročná. Rodiče ne vždy respektují pracovní dobu učitelů a obrací se na ně v jejich osobním volnu. Pokud rodiče vlastní mobilní kontakt na učitele a kontaktují ho v jeho volnu i přesto, že bylo předem dohodnuto, že tento kontakt bude sloužit k neodkladným záležitostem, předpokládá se, že opakování situace povede ke konfliktnímu jednání mezi učitelem a rodiči.¹¹⁹

Pravým opakem je chování a přístup rodičů, jejichž výchova dítěte je zanedbávající, kteří se o školu nezajímají a o komunikaci s učitelem nestojí. Tito rodiče stojí vůči učiteli v opozici a brání se jakémukoliv kontaktu se školou. Navázání

¹¹⁹ KREJČOVÁ, L. *Komunikace s rodiči problémových žáků*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita, 2010. ISBN 978-80-7372-650-8. s. 37.

spolupráce s tímto typem rodičů je pro učitele velmi obtížné a tyto snahy mohou u rodičů vyvolat negativní emoce.

Dalším typem jsou rodiče, kteří své dítě vychovávají příliš úzkostně a protekcionisticky. Rodiče na dítěti nezdravě lpí a mohou očekávat, že učitel svou práci neodvádí dobře. Považují za nutné, aby se o kvalitě práce učitele neustále přesvědčovali a při jakékoli pochybnosti zaujali postoj na obranu dítěte. Pro práci učitele toto chování představuje permanentní kontakt s rodiči. Rodiče učiteli plně nedůvěřují a mají potřebu se přesvědčovat o tom, že jejich dítě není ničím ohroženo.¹²⁰

Přístup rodičů ke škole může být také ovlivňován působením médií, které rodičům předkládají určité pohledy na školu a učitele.

Osobnost učitele

Jak již bylo zmiňováno, osobnost učitele je jednou z nejdůležitějších výchovných sil, která působí na žáky. Rodiče si tvoří představu o osobnosti učitele nejprve skrze své děti. Žáci o učiteli doma vypráví, hodnotí ho a rodiče si následně tvoří vlastní předobraz osobnosti učitele. Při osobním setkání může jejich názor zůstat stejný, nebo se může změnit. Rodiče s vyučovacím stylem učitele nemusí souhlasit a osobnost učitele jim nemusí být sympatická. Například s vyučovacím stylem přísně autokratického učitele se nemusí liberální rodič ztotožňovat a může v něm vyvolávat jisté pochybnosti. Nebo naopak autoritářský rodič nebude spokojen s vyučovacím stylem liberálního učitele. V této situaci záleží jak na osobnosti učitele, tak i na osobnosti rodiče jak spolu dokáží vycházet a komunikovat. Určité typy osobností se při komunikaci velmi špatně snáší a tato komunikace může následně přejít v konflikt.

Chování žáka

Učitel může mít problémy s chováním žáka ve třídě. Jeho chování je problémové, vyrušuje při hodině, odmítá pracovat a chová se neuctivě k učiteli.¹²¹ Při snaze o řešení situace se učitel nemusí setkat s oporou v rodině žáka. Mnoho rodičů dává přednost

¹²⁰ HELUS, Z. *Sociální psychologie pro pedagogy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1168-3. s. 159.

¹²¹ AUGER, M. T., BOUCHARLAT, C. *Učitel a problémový žák*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-907-0. s. 11.

citovým vztahům na úkor výchovného působení na své dítě. Děti nic nezakazují a snaží se vyhnout jakýmkoli konfliktům. To, že na žáka nejsou mimo školu kladeny žádné nároky, v žákovi utvrzuje pocit, že si může dovolit dělat vše, co sám uzná za vhodné. Ve škole proto nerespektuje daná pravidla a odmítá se podřídit požadavkům a autoritě učitele. Rodiče dítěte si sami nemusí uvědomovat, že žák se chová problémově, protože jsou na toto chování zvyklí a chování pro ně nevhodné není. Učitel toto chování vůči své osobě nemůže tolerovat a žádá rodiče o pomoc při řešení situace. Nejednotnost v názoru na vhodnost chování žáka ve třídě může vyvolat konflikt mezi učitelem a rodiči žáků.

Očekávání učitele a rodičů

Očekávání, která se týkají vzájemného vztahu mezi učitelem a rodiči žáků, nemusí být vždy totožná. Učitel požaduje od rodičů spolupráci, chce mít v rodičích partnery pro výchovu a vzdělávání žáků a chce společně s rodiči dosáhnout výchovně-vzdělávacích cílů. Někteří rodiče stojí ovšem o to, aby učitel plnil sám svou práci ve škole a neobtěžoval je, protože oni sami o spolupráci zájem nemají. Škola je pro ně institucí, která se má o vše postarat sama, problémy si sama vyřešit a po rodičích nic nepožadovat. Pokud se učitel snaží názor rodičů změnit, může tato situace vést ke konfliktní reakci ze strany rodičů.

I když rodiče s učitelem spolupracují, udržují bezproblémovou komunikaci a společně pracují na vzdělávání žáků, může i zde nastat možný konflikt. Někteří rodiče se pod dojmem přátelské komunikace mohou začít chovat familiárně a dostat tak učitele do nepříjemné situace. Pokud následně učitel nejedná tak, jak by rodiče očekávali, může to u nich vyvolat negativní emoce, které následně změní jejich postoj k učiteli.

5.2 Řešení konfliktu mezi učitelem a rodiči žáků

Učitel má být ve své profesi empatický a to platí obzvláště při jednání s rodiči. V literatuře je empatie definována jako: „*Uvědomění si pocitů, prožitků, momentálních*

stavů jiného člověka a snaha je pochopit, porozumět jim.“¹²² Přirozený učitelův respekt k rodičům se snahou o jejich pochopení by měl být základním předpokladem pro úspěšné řešení konfliktů.

Úspěšnost v učitelské profesi je podmíněna nejen odbornými znalostmi, ale zásadně se na tomto úspěchu podílí také učitelova dovednost správně mluvit, jednat a vycházet s dalšími lidmi.¹²³ Při řešení konfliktů musí učitel všechny tyto své dovednosti co nejefektivněji uplatnit při rozhovoru s rodiči a pokusit se tak konflikt s rodiči úspěšně vyřešit. Je důležité se se samotným konfliktem blíže seznámit a zapojit do jeho řešení jistý osobitý přístup. Většina lidí konflikty řeší podle svého osvědčeného postupu i přesto, že každý konflikt je jedinečnou a originální situací.

5.2.1 Rozhovor mezi učitelem a rodičem

Správně vedený rozhovor mezi učitelem a rodiči hraje důležitou roli při řešení konfliktu. Cílem rozhovoru není kritika rodičů, ale snaha o vzájemnou spolupráci skrze efektivní komunikaci a nalezení vhodného řešení nastalého konfliktu. Na efektivnosti rozhovoru mezi učiteli a rodiči se významnou měrou podílí několik faktorů.

1) Vhodně zvolený čas

Ke schůzce s rodiči by mělo docházet vždy po vzájemné domluvě a v přesně daném termínu, aby se strany mohly na řešení konfliktu předem připravit. Pokud se rodiče do školy dostaví neohlášení, mohou učitele zastihnout v časové tísní a ten se jim nebude moci plně věnovat. Je tedy vhodné si předem domluvit schůzku nebo k návštěvě učitele využít jeho konzultačních hodin. Ty by měly být stanoveny v odpoledních hodinách, aby se rodič zvládl do školy dostavit po svých pracovních povinnostech. Na domluvenou schůzku je dobré si vyhradit dostatek času, aby se obě strany mohly dostatečně vyjádřit. Schůzka by ovšem neměla být zbytečně protahována, aby nedošlo k informačnímu zahlcení účastníků.

¹²² PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 3. aktual. a rozš. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-579-2. s. 58.

¹²³ ŠTĚPANÍK, J. *Umění jednat s lidmi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-0-247-1527-8. s. 139.

2) Příprava učitele

Nikdo, tedy ani učitel, není 100% pohotový, a pokud ví, že při schůzce s rodiči půjde o konfliktní situaci, je vhodné, aby se na schůzku předem dobře připravil. Pokud to téma rozhovoru vyžaduje, měl by si obstarat materiály, které podpoří jeho tvrzení a o které může opřít své argumenty. Je-li tématem schůzky například špatný prospěch dítěte, je dobré mít k dispozici okopírovanou žákovskou knížku žáka, starší písemné práce, klasifikační notes aj. Je také nutné si promyslet vlastní záměry schůzky, postupy a vhodné formulace. Za zvážení stojí také možné reakce rodičů, na které by si měl učitel připravit své vlastní protireakce. Příprava na rozhovor s rodiči je velice důležitá, aby se učitel nenechal ničím zaskočit.

3) Místo rozhovoru

Výběr místa by neměl být ponechán náhodě. Řešení problému při náhodném setkání na chodbě nepůsobí dobře a učitel by tak dával rodičům najevo svůj neprofesionální přístup k řešení problému a znevažoval by vzniklou situaci. Je vhodné zvolit klidné místo, které bude vhodné k ničím nerušené konverzaci. Vhodným místem může být učitelův kabinet. Zde by měl ovšem učitel dbát na to, aby přílišný pracovní nepořádek rodiče nevyvedl z míry a nevzbudil v nich tak pocit nedůvěry v kvalitu učitelovy práce. Pokud učitel očekává problémový rozhovor, je dobré mít při rozhovoru svědka. Může se jednat o kolegu, který do rozhovoru nezasahuje, pouze je v místnosti přítomný. Při závažnějších konfliktech je vhodné ke schůzce přizvat výchovného poradce. Při rozhovoru mohou účastníci stát, nebo sedět. Je ale důležité, aby byli ve stejné úrovni, nikdo nezneužíval převahu výšky a žádná strana tak neměla pocit povyšování se nad svou osobou. Mělo by jít o rovnocenný rozhovor. Pokud je k rozhovoru zvoleno místo u stolu, neměl by se učitel posadit proti rodičům. Tato pozice je vnímána jako konfrontační, je proto vhodné zvolit místo přes roh stolu nebo vedle rodiče.¹²⁴

4) Vytvoření vhodné atmosféry pro rozhovor

K navození pozitivní atmosféry mezi účastníky slouží verbální i neverbální

¹²⁴ ČAPEK, R. *Učitel a rodič*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4640-1. s. 142.

komunikace. Podání ruky při přivítání rodičů by mělo být samozřejmostí, stejně jako jejich následné oslovení spolu s větou: „*Dobrý den paní Nováčková, rád Vás vidím.*“ Učitel by se měl pokud možno usmívat a dát tak najevo, že je z návštěvy rodičů potěšen. V úvodu rozhovoru je zdvořilé rodičům nabídnout nápoj nebo i malé občerstvení. Tímto gestem se učitel snaží vytvořit vhodné počáteční podmínky pro následný rozhovor a pracuje tak na vytvoření příjemné a vstřícné atmosféry.

Před samotným začátkem rozhovoru se doporučuje ocenit a poděkovat rodičům za návštěvu: „*Děkuji Vám, že jste si udělala čas se semnou sejit. Oceňuji Vaši ochotu situaci řešit.*“ Učitel se také může rodičů zeptat na to, jaká byla cesta do školy nebo si s nimi v úvodu vyměnit několik dalších neutrálních vět. Vždy je nutné zohlednit situaci a náladu rodiče.

V průběhu rozhovoru je také vhodné používat věty, které se týkají vzájemného vztahu mezi učitelem a rodiči. Učitel může použít věty: „*Chtěl bych s Vámi tento problém vyřešit. Zajímá mě Váš názor. Náš vztah je pro mě důležitý a chci, aby mezi námi nepanovalo nedorozumění.*“

5) Uklidnění emocí rodičů

V konfliktech hrají důležitou roli emoce, se kterými do konfliktu účastníci vstupují, popřípadě které se u nich v průběhu konfliktu vyvinou. Rodiče do školy nepřicházejí vždy dobře naladěni. Pokud rodiče s učitelem nechtějí komunikovat, mlčí a dávají najevo, že jsou z nastalé situace neklidní, je dobré se pokusit o to, aby se jejich postoj změnil. V průběhu rozhovoru by učitel k rodičům neměl přistupovat příliš blízko a kromě podání ruky při uvítání na ně nesahat. Udržování intimní vzdálenosti je velice důležité pro každého jedince a učitel by tuto zásadu měl po celou dobu rozhovoru dodržovat.

Někteří rodiče přicházejí do školy rozzlobeni a v ofenzivní náladě. Při řešení konfliktní situace na sebe učitel nemá přebírat jejich rozbouřené emoce, ale naopak by se měl učitel snažit, aby rodičům pomohl jejich emoce zvládnout a mohli se poté společně věnovat diskusi o problému. Při konverzaci by měl dát učitel rodičům najevo, že stojí na jejich straně a přistupovat k nim po celou dobu rozhovoru jako k rovnocennému partnerovi. Svou zainteresovanost může dát najevo použitím vět „*Co uděláme?, Domluvme se...*“.

I když k sobě účastníci rozhovoru nemusí pociťovat sympatie a jejich vzájemná přítomnost jim není příjemná, měli by spolu po celou dobu rozhovoru jednat taktně a zdvořile. Dodržování etikety a taktu konflikt přinejmenším zkulturní. Lidé si navzájem spíše odpustí nepřiměřenou reakci v afektu než povýšené arogantní chování a pohrdání. Hrubou chybou je, pokud učitel vůči rodičům vystupuje jako někdo, kdo je chytřejší, vzdělanější a má ve všem pravdu. Tyto způsoby chování vedou spíše ke konfliktům a již vzniklé konflikty ještě více rozdmýchávají.¹²⁵

Pokud rodič mluví se zvýšeným hlasem a jeho chování je pod silnou nadvládou negativních emocí, učitel by ho měl požádat o tišší řeč, rozhodně by neměl svůj hlas také zvyšovat. Diskuse by se mohla zvrtnout v pouhé překřikování, které by nevedlo k žádnému smysluplnému řešení. Zvýšený hlas a zlostné výlevy jsou zkratkovitou a automatickou obrannou reakcí při nezvládnutých emocích. Zvýšení hlasu bývá signálem, že se jedinci nedostává argumentů. Je vhodné, aby učitel rodiči sdělil, že vnímá jeho vyjadřování a že si uvědomuje jeho pocity zlosti: „*Vidím, že se zlobíte, chápu Vaše pocity.*“ Může se pokusit převést prožívání negativní emoce v racionální uvažování a o problému začít komunikovat: „*To je zajímavé, řekněte mi o tom něco více.*“ Pokud se rodič snaží formulovat své názory a potřeby, je nutné o tvorbě sdělení přemýšlet a tím méně může plně prožívat své emoce. Je-li rodič hodně rozzlobený a odmítá s učitelem hovořit v klidu, měl by se učitel přiznat k vlastní neschopnosti tuto situaci momentálně řešit: „*Nepřekřičím Vás. Asi není vhodné řešit problém teď.*“ Pokud ani po této reakci rodič své chování nezmění, měl by ho učitel informovat, že nehodlá v této situaci nadále setrvávat, protože tento způsob komunikace nevede k efektivnímu řešení a je vhodnější zvolit jiný termín setkání.¹²⁶

6) Neverbální složka rozhovoru

Neverbální složka komunikace hraje stejně důležitou roli jako složka verbální. Po celou dobu rozhovoru by měla být volena umírněná gesta a učitel by měl používat přátelská mimiku. Je vhodné se vyvarovat nadměrné gestikulaci a mimovolnému svírání rtů nebo skřípání zubů. Tón hlasu je taktéž vhodné kontrolovat. Jednání by mělo být

¹²⁵ ŠTĚPANÍK, J. *Umění jednat s lidmi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-0-247-1527-8. s. 137.

¹²⁶ VALIŠOVÁ, A. *Asertivita v rodině a ve škole*. 2. upr. vyd. Jinočany: H & H, 1994. ISBN 80-85787-29-6. s. 93.

s absencí ironie, jedovatosti a výhrůžek. Pokud rodiče jednají právě opačně, není vhodné, aby učitel na jejich způsob komunikace přistoupil. Je vhodné užívat gesta, která prezentují otevřenost a ochotu ke komunikaci. Učitel by měl také po většinu času s rodičem udržovat oční kontakt, aby dával najevo svůj zájem. Řeč těla o účastníkovi komunikace hodně prozradí, a je proto dobré si ji osvojit a naučit se číst řeč těla druhé strany.¹²⁷ Učitel by měl zaujmout přiměřeně sebevědomý postoj. Pokud rozhovor s rodiči probíhá ve stoje, měl by učitel stát vzpřímeně, nepřeshlapovat na místě a působit uvolněně. Dává tak najevo své sebevědomí a jistotu při komunikaci.

7) Způsob komunikace při rozhovoru

Respekt si zaslouží každý a rodiče by ho z učitelova jednání měli po celou dobu pociťovat. Proto by učitel neměl chování rodičů hodnotit a místo toho je vhodnější rodiče ujistit, že od nich učitel žádá pomoc při nalezení řešení problému, které bude přijatelné pro obě strany. Učitel se nemá pokoušet mít za každou cenu poslední slovo, nemá rodiče poučovat a kritizovat jejich výchovný styl. Při komunikaci je nevhodné rodiče přerušovat a skákat jim do řeči.

V úvodu konverzace je vhodné popsat aktuální situaci, kvůli které se spolu učitel a rodiče sešli. Po celou dobu rozhovoru by měl učitel zaujímat pozitivní přístup a dávat rodičům najevo svůj zájem. Při komunikaci může hovořit v 1. osobě množného čísla, my, aby dával rodičům najevo svoji zájem o vyřešení problému. Po dobu rozhovoru si může psát poznámky. Touto činností dává najevo, že situaci bere vážně a i k případné kritice přistupuje s respektem.

Oběma stranám by měl být ponechán dostatečný prostor pro vyjádření jejich názoru. V úvodu by měla být nastalá situace srozumitelně popsána. Pokud by chtěl učitel použít odborné názvy, je spíše vhodné využít běžná spojení, která budou pro rodiče srozumitelná. Je vždy nutné brát ohled na to, že ne všichni všemu rozumí. Přílišná mnohomluvnost a přehnané užívání frází bývají známkou situační nejistoty, je proto vhodné mluvit přirozeně a dbát na obsah a délku sdělení.

¹²⁷ ČAPEK, R. *Učitel a rodič*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4640-1. s. 142.

Po celou dobu rozhovoru je nutné dbát na srozumitelnou výslovnost, správné tempo řeči a vhodnou intonaci. Účastníci by se měli snažit o přátelský a optimistický tón. Rodič by měl z učitelovy komunikace cítit přátelské pochopení a zájem. Učitel by měl využívat metod aktivního naslouchání (viz kapitola 3.5) a technik asertivního jednání (viz kapitola 5.2.2).

8) Postup při nalézání řešení konfliktu

Při řešení konfliktů je dobré vědomě dodržovat jednotlivé kroky. Učitel se ve své profesi několikrát setkal s konflikty mezi ním a rodiči. I když se vždy jedná o jedinečnou situaci, své úspěšné postupy si pamatuje a je vždy připraven je při řešení nového konfliktu použít. Pokud bude při postupu řešení dodržována určitá struktura, je větší pravděpodobnost, že se podaří zjistit zdroje problému a bude navrhnout takový způsob řešení, se kterým budou spokojeny obě strany.

- Definice problému a následná diskuse – problém, který vedl ke konfliktu, je nutné definovat a následně o něm společně diskutovat. Nelze najít řešení konfliktu, aniž by se obě strany shodly na tom, čeho přesně se problémem týká. Problém, který není přesně definován, nebude uspokojivě vyřešen.¹²⁸ Základem smysluplné diskuse je využití schopnosti aktivně naslouchat a také sdělovat. Je zapotřebí si navzájem poskytnout časově stejný a nepřerušovaný prostor pro vyjádření. Učitel by měl naslouchat pozorně, aby si byl jistý, že je mu dobře rozumět a že také rozumí tomu, co vyjadřuje druhá strana.¹²⁹
- Po vyslechnutí obou stran by měly být shrnuty výsledky, ke kterým účastníci prozatím dospěli. Jde o dobrý způsob, jak se obě strany mohou přesvědčit, že problému rozumí stejně. Tento krok může zabránit případným nedorozuměním.¹³⁰
- V dalším kroku dochází k prozkoumání možných řešení. Učitel by se měl seznámit s představou rodičů o řešení konfliktu a poté jim následně nabídnout svoji představu řešení. U navrhovaných řešení by měly být pečlivě prodiskutovány výhody i nevýhody

¹²⁸ SADALLA, G., HENRIQUEZ, M., HOLMBERG, M. *Konflikt, kořeny života: průvodce řešením konfliktů pro učitele středních škol*. Praha: Partners for Democratic Change - České centrum, 1996. s. 165.

¹²⁹ Tamtéž, s. 166.

¹³⁰ Tamtéž, s. 166.

jejich využití, včetně pozdějších možných následků.¹³¹ Při hledání vhodného řešení by měla být zohledněna i preventivní řešení, která by pomohla zabránit tomu, aby se problém v budoucnu opět objevil. Například při řešení problémového chování žáka je důležité, aby učitel od rodičů zjistil jejich zkušenosti s dítětem a snažil se odhalit, v čem se žákovo chování liší doma a ve škole. Velmi dobře působí otázky a prosba o pomoc při hledání řešení problémů s žákem ve třídě: „*Paní Nováčková, poradte mi, jak Jirku zvládnout, když začne být při výuce nedůtklivý.*“ Cílem jednání učitele je dostat rodiče do pozice experta na své dítě, který může učiteli poradit v pedagogické práci. Uznání kompetence rodičům může zalichotit a změnit tak jejich stereotypní pohled na osobnost učitele.¹³²

- Účinná řešení by měla splňovat určitá kritéria.¹³³ Řešení by měla být: přijatelná pro obě strany; konkrétní – přesně definovat co, kdo, kdy a jak udělá a vyvážená – každý by měl přispět k vyřešení problému.
- Potom co se učitel s rodiči dohodnou na společném postupu, by měl učitel tento výsledek jednání sepsat. Tento zápis by měli následně oba účastníci rozhovoru podepsat. Jasně formulovaný závěr z uskutečněné schůzky dodává jednání větší závažnost a slouží i jako prevence k tomu, kdyby někdo z účastníků zapomněl, jaké způsoby řešení byly zvoleny a na jakých postupech se učitel s rodiči domluvil. Při další schůzce se k zápisu mohou účastníci vrátit a zhodnotit úspěšnost navrhovaných řešení.

9) Kontrola úspěšnosti zvolených řešení

Nelze předvídat všechny následky dohodnutých řešení, a proto by se před ukončením rozhovoru měl učitel s rodiči dohodnout na příští schůzce, která by proběhla za určitou dobu. Při ní mohou účastníci dořešit jakékoliv nečekané problémy, které se mohou objevit.¹³⁴

¹³¹ SADALLA, G., HENRIQUEZ, M., HOLMBERG, M. *Konflikt, koření života: průvodce řešením konfliktů pro učitele středních škol*. Praha: Partners for Democratic Change - České centrum, 1996. s. 166.

¹³² FEŘTEK, T. *Rodiče vítáni*. 1. vyd. Praha: Yinachi, 2011. ISBN 978-80-9047335-2-2. s. 51.

¹³³ SADALLA, G., HENRIQUEZ, M., HOLMBERG, M. *Konflikt, koření života: průvodce řešením konfliktů pro učitele středních škol*. Praha: Partners for Democratic Change - České centrum, 1996. s. 166.

¹³⁴ Tamtéž, s. 166.

5.2.2 Asertivita a její využití při řešení konfliktů

Jedná se o techniku komunikace, která pomáhá jedinci zůstat sám sebou, regulovat své chování s ohledem na následky. Při hledání významu tohoto pojmu se setkáváme s dalšími pojmy, jako jsou “zdravé sebeprosazování“, “přiměřené prosazování“, “zdravé sebejisté jednání“. Asertivita je definována jako: „*Způsob jednání, kterým člověk vyjadřuje a prosazuje upřímně, otevřeně a přiměřeně situaci své myšlenky, názory, postoje, city jak pozitivního, tak negativního charakteru. Postupuje tak, aby neporušil asertivní pravidla svá, ani ostatních lidí.*“¹³⁵ Asertivní učitel jednoznačně, srozumitelně a s jistotou vyjadřuje svá přání a pocity a chová se tak, aby svá slova adekvátně podpořil svými činy. Asertivní chování neumožňuje vždy žádoucí změny v chování, ale může nás přiblížit k lepším výsledkům. Učitel i rodič mají právo vyjádřit otevřeně a upřímně své pocity, názory, postoje, mají se vzájemně respektovat, důvěřovat si, mít vůči sobě úctu a jednat mezi sebou partnersky. Lépe se tak můžeme vyrovnávat se zátěžovými situacemi a konflikty, řešit i nepříjemné situace s nadhledem a zabránit manipulativnímu jednání druhých lidí vůči naší osobě a také nám asertivní chování umožňuje předcházet a efektivně řešit konflikty.¹³⁶

Asertivitu je možné členit do čtyř základních skupin.¹³⁷

Základní asertivita – jednoduché, přímé a nekomplikované vyjádření pocitů, představ, myšlenek, názorů či postojů.

Empatická asertivita – obsahuje i vnímavost a citlivost vůči ostatním lidem. Proniká do vztahu k jinému člověku, respektuje jeho názory, hněv, radost. Snaha porozumět druhému nám pomáhá hodnotit situaci a redukovat případnou agresivitu.

Stupňovaná asertivita – lze k ní přistoupit, pokud protějšek ignoruje naše stanoviska, porušuje naše osobní práva. Je nutné dávat pozor, aby jednání nepřešlo do agresivity.

Konfrontativní asertivita – při rozporu mezi slovy partnera a jeho skutky, můžeme zvolit tento typ asertivity. Partnera žádáme o doplňující informace k vyřešení problému.

¹³⁵ VALIŠOVÁ, A. *Asertivita v rodině a ve škole*. 2. upr. vyd. Jinočany: H & H, 1994. ISBN 80-85787-29-6. s. 10.

¹³⁶ Tamtéž, s. 14.

¹³⁷ Tamtéž, s. 15,16.

Učitel by ve své práci měl využívat empatickou asertivitu. Než se ovšem začne chovat asertivně, je vhodné, aby si položil otázku “KDY“ má asertivitu použít? Vůči “KOMU“ ji má použít? Jakou “FORMU“ využít? Jaké to pro něj může mít “NÁSLEDKY“?¹³⁸

Asertivní lidé respektují svá práva a i práva druhých lidí. Jsou si schopni prosadit své požadavky, ale zároveň se chovají tak, aby nikomu neublížili a neporušili jeho pravidla.

Základy asertivity jsou obsaženy v tzv. **desateru asertivních práv**.¹³⁹

1. Máme právo sami posuzovat vlastní chování, myšlenky a emoce a být za jejich důsledky sami odpovědní.
2. Máme právo nenabízet žádné výmluvy či omluvy ospravedlňující naše chování.
3. Máme právo posoudit, zda a nakolik jsme odpovědní za řešení problémů ostatních lidí.
4. Máme právo změnit náš názor.
5. Máme právo dělat chyby a být za ně odpovědní.
6. Máme právo říci: “Já nevím“.
7. Máme právo být nezávislí na dobré vůli ostatních.
8. Máme právo dělat nelogická rozhodnutí.
9. Máme právo říci: “Já vám nerozumím“.
10. Máme právo říci: “Je mi to jedno“.

Ne všechna zde uvedená asertivní práva je vhodné využívat při komunikaci s rodiči. Učitel by při komunikaci s rodiči měl volit empatickou asertivitu, která je ohleduplnější k citům druhých lidí. Je vždy důležité, aby byl brán ohled na situaci, osobnost rodiče, téma schůzky a aktuální náladu rodiče. Pilířem asertivity je zdravé sebevědomí, sebejistota, spoléhání se na vlastní úsudek a vlastní síly, kdy si za svá rozhodnutí, chování i za následky svým činů odpovídá každý sám.

¹³⁸ VALIŠOVÁ, A. *Asertivita v rodině a ve škole*. 2. upr. vyd. Jinočany: H & H, 1994. ISBN 80-85787-29-6, s. 18.

¹³⁹ ŠTĚPANÍK, J. *Umění jednat s lidmi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-0-247-1527-8. s. 155.

Dle Vališové je při asertivitě důležité nejen respektování a uplatňování našich práv, ale zároveň musí být respektována i práva druhého člověka. Pro rovnocenný vztah je nutné dodržovat obecné zásady asertivní komunikace a jednání vůči druhé osobě.¹⁴⁰ Je nutné i pamatovat na pravidla slušného chování a při jednání na ně nezapomínat. Mezi **dovednosti asertivní komunikace** patří:¹⁴¹

1. Učit se kontrolovat své emoce.
2. Respektovat a tolerovat i osobnost druhého.
3. Stručně a upřímně vyjadřovat své pocity.
4. Snažit se vidět sebe i druhé reálně.
5. Pokusit se poznat stanovisko druhého.
6. Naslouchat druhému a vyslyšet ho.
7. Vážít si názorů druhých a jejich přesvědčení.
8. Nesnažit se zvítězit za každou cenu.
9. Učit se nacházet kompromisy.
10. Přiznat omyl a pokusit se jej napravit.
11. Uvědomit si včas, co vlastně chceme.

Asertivní chování předpokládá neustálé vzájemné poznávání, otevřenou komunikaci, budování dlouhodobějšího a trvalejšího autentického chování člověka. Proto toto chování může být pojímáno jako určitá strategie, jak se v životě při komunikaci chovat. Tato strategie by se měla snažit zabraňovat konfliktům a hádkám již v jejich počátcích. Asertivita učí tomu, jak kritiku nejen sdělovat, ale jak ji i přijímat.

Asertivní dovednosti si lze nacvičit pomocí specifických asertivních technik. Ovládnutí těchto dovedností nám může pomoci vyjádřit náš názor a postoj, odmítnout neoprávněný požadavek nebo návrh a obhájit si svá práva a trvat na původním rozhodnutí. Mezi **základní asertivní techniky** patří:¹⁴²

¹⁴⁰ VALIŠOVÁ, A. *Asertivita v rodině a ve škole*. 2. upr. vyd. Jinočany: H & H, 1994. ISBN 80-85787-29-6. s. 53.

¹⁴¹ Tamtéž, s. 54–60.

¹⁴² Tamtéž, s. 62.

- 1) **Asertivní ne** – podstata spočívá v nácviku odpovědi “ne“ na otázky, které pro nás mají nepřijatelné požadavky. Naše rozhodnutí je nutno formulovat jednoznačně, slušně a klidně. Není třeba své rozhodnutí omlouvat a vysvětlovat.
- 2) **Pokažená gramofonová deska** – taktika spočívá ve vytrvalém opakování našeho požadavku, na který máme oprávněný nárok. Po celou dobu komunikace je nutné se chovat slušně a klidně. Požadavek formulujeme v jednoduché a jednoznačné větě, volíme stejné obraty či jiná slova, ovšem obsah sdělení zůstává stále stejný. Tuto větu několikrát opakujeme, maximálně však pětkrát. Použití techniky je vhodné i v případě, že se druhá strana chová velmi zarytě a odmítá naslouchat. Při rozhovoru s autoritativní osobou může být uplatnění této techniky velmi obtížné.¹⁴³
- 3) **Otevřené dveře** – jedná se o techniku, která učí akceptovat kritiku a zmírňuje napětí a emoce. Osoba sama ví, co se jí bude vytýkat a tuto kritiku vysloví první. Po celou dobu komunikace je nutné zachovat klid a slušnost, měli bychom se vyvarovat ironii. Pokud jedna ze stran není v právu, tato situace nevadí, jedná se totiž o taktický ústup a druhá strana bude o svém nesprávném tvrzení přesvědčena později. Často se ukáže, že kritikovi nejde o problém, který uvádí, ale o něco jiného. Touto technikou by mělo dojít k očištění a uklidnění situace. Například učitelova reakce na konfliktní situaci s rodičem ohledně žákova hodnocení: *„Asi jste nespokojena s Jirkovými známkami, já vím, poslední dobou se mu v češtině nedaří.“*
- 4) **Sebeotevření** – tato technika nás učí klidně a bez úzkosti vyjádřit kladné i záporné aspekty naší osobnosti. Využití této techniky vede k usnadnění komunikace.
- 5) **Volná informace** – při této technice se učíme neostýchat se hovořit o sobě a svých pocitech. Při zahajování rozhovoru je tak snižována ostýchavost u obou stran. Učíme se také naslouchat partnerovi, při problémech ho nenapadat a snažit se hledat přijatelný kompromis pro všechny zúčastněné. Tuto techniku můžeme uplatit při sdělování pocitů mezi učiteli a rodiči.

¹⁴³ MEDLÍKOVÁ, O. *Umíme to s konfliktem!: náročné situace a jejich řešení*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-4016-4. s. 33.

- 6) **Negativní dotazování** – při této technice žádáme bez emocí o další kritiku našich nedostatků.
- 7) **Negativní aserce** – tato technika nás učí souhlasit s oprávněnou kritikou našich chyb. Své chyby nepopíráme a posuzujeme je klidně a bez toho, abychom se agresivně postavili vůči kritikovi.
- 8) **Přijatelný kompromis** – tuto techniku lze použít při snaze o nalezení společného řešení problému. Učíme se opakovaně zdůrazňovat své požadavky, ale i uznávat argumenty partnera. Přijatelný kompromis je možný využít při jednání s autoritami.
- 9) **Selektivní ignorace** – záměrně nereagujeme a vytěsňujeme informace, které pro nás nejsou důležité a o kterých víme, že je druhá strana sděluje v afektu. Tuto techniku je vhodné využít při zvládání pocitů hněvu a zlosti.

Jako pomoc při vedení rozhovoru a pro bezproblémové vyjadřování vlastních pozitivních i negativních emocí slouží asertivní techniky “volná informace“ a “sebeotevření“. Pokud chce učitel prosadit svůj oprávněný požadavek nebo naopak neoprávněný požadavek rodičům zamítnout, je vhodné využít technik “asertivní NE“, “pokažená gramofonová deska“ a “přijatelný kompromis“. Při sdělování, přijímání a reagování na kritiku je vhodné nacvičit techniky “otevřené dveře“, “negativní aserce“ a “negativní dotazování“. Pro přijímání a podávání komplimentů je vhodné si osvojit techniku “volná informace“ a u zvládání negativních emocí je užitečná technika “selektivní informace.“¹⁴⁴ Techniky se v jednotlivých dovednostech vzájemně prolínají a lze je proto využít i v jiných variantách a kombinacích.

Pro předcházení a řešení konfliktů je velmi důležité, aby si učitel osvoжил asertivní techniky zvládání kritiky a hněvu. Aby mohl být problém řešen, musí být nejprve zveřejněn. Čím déle je problém skrýván, tím více nabývá na intenzitě a je poté hůře zvladatelný. Řešení problémů by se proto nemělo příliš odkládat. Hněv bývá často sekundární emocí, která automaticky překrývá primární pocit strachu, uraženosti aj. Pokud v sobě účastníci potlačují hněv, není možné mezi nimi dlouhodobě udržet

¹⁴⁴ VALIŠOVÁ, A. *Asertivita v rodině a ve škole*. 2. upr. vyd. Jinočany: H & H, 1994. ISBN 80-85787-29-6. s. 64.

upřímný a rovnocenný vztah. Je tedy nutné, aby si učitele a rodiče bezprostředně sdělovali své pocity a poukazovali na věci, které je trápí a vadí jim. Tímto způsobem budou mít mezi sebou jasno a s velkou pravděpodobností předejdou opakovaným a mnohdy zbytečným střetům.¹⁴⁵

5.2.3 Mediace jako alternativní forma řešení konfliktů

Při řešení konfliktu mezi učiteli a rodiči může nastat situace, kdy se mezi sebou obě strany nejsou schopny dohodnout a jejich komunikace je problémová. Je proto možné využít služeb mediace konfliktu.

Pojem **mediace** je odvozen z latinského *medius*, což znamená střední, prostřední, ale také nestranný, nerozhodný a neurčitý.¹⁴⁶ Při mediaci se jedná o: „*zásah do konfliktu třetí, neutrální stranou, která pomáhá konfliktním stranám ve vedení nebo řešení jejich sporu.*“¹⁴⁷ Dle L. Holé je mediace: „*...metoda řešení konfliktu komunikací, při níž neutrální kvalifikovaná osoba pomáhá účastníkům konfliktu ve vzájemném dorozumívání, jehož cílem je dosažení jejich spokojenosti s procesem a výsledkem řešení konfliktu.*“¹⁴⁸ Tato komunikační metoda využívá poznatků z různých vědních oborů. Čerpá především z psychologie, sociologie, práva a sociální práce. Komunikace je realizována prostřednictvím specifických komunikačních technik a postupů. Mediace není zaměřena na samotný problém, který mezi sebou znesvářené strany mají, ale je zaměřena na samotné účastníky konfliktu. Pomáhá jim podněcovat a rozvíjet jejich vlastní potenciál řešit problémy a pracuje také na vztahu mezi účastníky konfliktu. Konflikt je předmětem mediace a zároveň zdrojem změny situace.¹⁴⁹ Hlavním přínosem mediace je, že „*dokáže orientovat znesvářené strany opět na sebe a že sleduje směr hledání dohody v rámci strategie výhra - výhra. Důležitou podmínkou však je, aby obě*

¹⁴⁵ VALIŠOVÁ, A. *Asertivita v rodině a ve škole*. 2. upr. vyd. Jinočany: H & H, 1994. ISBN 80-85787-29-6. s. 87–93.

¹⁴⁶ HOLÁ, L. *Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0467-6. s. 50.

¹⁴⁷ Tamtéž, s. 50.

¹⁴⁸ Tamtéž, s. 52.

¹⁴⁹ JILEMnická, J. *Mediace – cesta k efektivnímu řešení konfliktu – úvod do projektu Mediace do škol*. In. *Rodiče vítání* [online]. 5. 12. 2014 [vid. 28. 5. 2015]. Dostupné z: <<http://www.rodicevitani.cz/home/mediace-cesta-k-efektivnimu-reseni-konfliktu-uvod-do-projektu-mediace-do-skol/>>.

*znesvářené strany měly zájem společně za stůl usednout.*¹⁵⁰ V závěru mediace je každá strana vítězem a nikdo nemá pocit poraženého.

Využití mediace je vhodné tehdy, pokud je narušena komunikace mezi stranami a zúčastněné strany spolu musí dále určitým způsobem spolupracovat. Nastalý konflikt je pro ně příliš složitý, zájmy obou stran si vzájemně odporují a účastníci nejsou schopni konflikt řešit. Komunikace mezi partnery je silně zatížena emocemi a stereotypy, které přispívají k tomu, že jejich jednání nevedou k uspokojivému výsledku.¹⁵¹ Pomocí mediace jsou řešeny takové konflikty, ve kterých jsou důležité vzájemné vztahy. Ve školním prostředí se může jednat o konflikty mezi vedením školy a rodiči, mezi učitelem a rodiči nebo o spory a konflikty mezi zaměstnanci navzájem. Každý takovýto konflikt je jedinečný a při řešení vyžaduje individuální přístup. Z hlediska dlouhodobé spolupráce mezi učiteli a rodiči je dobrý vztah bez napětí a komunikačních bariér podmínkou pro vstřícný přístup rodičů vůči škole a jejich zájem se na její práci podílet.

Mediátor je odborníkem na efektivní vyjednávání. Při řešení konfliktu je „vnější“ osobou, a tudíž je vůči účastníkům a obsahu konfliktu osobou nestrannou a nezaujatou. Mezi účastníky mediace zprostředkovává komunikaci, pomáhá rozebrat nastalou situaci a formulovat zájmy obou stran. Je zodpovědný za proces, při kterém účastníci konfliktu dospějí, popřípadě nedospějí, k dohodě.

Při procesu mediace mediátor pracuje na nastolení lepších vzájemných vztahů mezi oběma stranami. Účastníci konfliktní situace by měli zanechat monologů a měl by mezi nimi zavládnout dialog, při kterém spolu naleznou vhodné řešení nastalého konfliktu. Mediátor nerozhoduje o řešení konfliktu, ale vede tvůrčím způsobem účastníky sporu, aby sami došli k dobrovolné a přijatelné dohodě.¹⁵² Usnadňuje oběma stranám cestu ke konečnému rozhodnutí a dbá na to, aby měly obě strany dostatečný prostor se k problému vyjádřit. Po celou dobu mediace žádnou ze stran nekritizuje a ani

¹⁵⁰ JILEMNICKÁ, J. Mediace – cesta k efektivnímu řešení konfliktu – úvod do projektu Mediace do škol. In. *Rodiče vítání* [online]. 5. 12. 2014 [vid. 28. 5. 2015]. Dostupné z: <<http://www.rodicevitani.cz/home/mediace-cesta-k-efektivnimu-reseni-konfliktu-uvod-do-projektu-mediace-do-skol/>>.

¹⁵¹ Tamtéž.

¹⁵² Tamtéž.

nesoudí. Znesvářeným stranám může pomoci obnovit nebo zlepšit komunikaci a hledat způsoby, jak vzniklé problémy řešit.

L. Holá uvádí šest základních fází, které popisují průběh mediace:¹⁵³

1) Zahájení mediace – mediátor vstupuje do konfliktu a seznamuje obě strany se stanovenými pravidly, podle kterých se bude při mediaci postupovat. Pravidla musí být akceptovatelná pro obě strany.

2) Získávání informací – v této fázi mají obě strany prostor, aby sdělily své vnímání konfliktní situace. Mediátor jim po celou dobu naslouchá, podporuje je k otevřenosti, aby všechny strany dostaly maximum možných informací, které jsou důležité pro porozumění sobě i partnerovi.

3) Porozumění zájmům – v této fázi mají účastníci možnost vzájemné komunikace. Cílem je postupně odhalit vlastní zájmy, motivy, potřeby a porozumět druhé straně. Pro člověka v konfliktu jde o emočně náročnou situaci.

4) Hledání řešení – cílem této fáze je hledat vhodná řešení, která by uspokojovala zájmy obou partnerů. Úkolem mediátora je podněcovat strany ke spolupráci a udržovat proces zaměřený na budoucnost. Obě strany společně vymýšlí různé možnosti řešení, které by mohly vést k výsledné dohodě.

5) Vytváření a sepsání dohody – jedná se o vyvrcholení celého procesu mediace. Přijatá dohoda má nejčastěji písemnou podobu, ale může jít i o dohodu ústní. Mediátor dbá na to, aby byla dohoda vyvážená, realistická, konkrétní, dosažitelná, časově omezená a měřitelná.

6) Závěrečné slovo – mediátor shrne celý proces mediace, oběma stranám je vyjádřeno uznání za ochotu i odhodlání konflikt řešit. Jsou dojednány podmínky dodržování a kontroly vytvořené dohody.

¹⁵³ HOLÁ, L. *Mediace v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3134-6. s. 119–130.

Mediace čerpá své poznatky z několika vědních oborů, proto je velmi obtížné najít univerzální principy, ze kterých jednotlivá pojetí mediace vycházejí. Mezi základní principy patří:¹⁵⁴

- **Dobrovolnost**

Mediace probíhá vždy na základě dobrovolného rozhodnutí jejich účastníků. Dohoda na mediaci konfliktu bývá první dohodou mezi účastníky konfliktu.

- **Důvěrnost a důvěra**

Důvěrnost je charakteristikou procesu při mediaci. Informace odhalené během mediace zůstávají důvěrné a není je možné, pokud se účastníci nedohodnou jinak, zveřejňovat.

Důvěra je charakteristikou vztahu k osobě mediátora a také mezi účastníky mediace navzájem. Důvěra v nestrannost a schopnosti mediátora jsou hlavními přednostmi mediace. Vybudování důvěry a nastolení spolupráce mezi účastníky je jedním z nejtěžších úkolů a vyžaduje mnoho úsilí.

- **Přeměna soupeření na spolupráci**

Výsledkem procesu mediace je změna soupeřivého vztahu mezi učitelem a rodiči na vztah spolupracující. Změna tohoto stavu je již započata před samotným zahájením mediace, kdy se nejprve obě strany musí dobrovolně na mediaci konfliktu dohodnout. Vztah spolupráce je předpokladem, prostředkem i cílem mediace.

- **Orientace na budoucnost**

Při mediaci dochází k reflektování pocitů obou stran a k popisování minulých událostí, které se týkají konfliktní situace. Z minulosti je nutné se poučit, abychom se vyvarovali postupům řešení konfliktů, které se nám neosvědčily a také příčinám, které opakující se konflikty vyvolávají. Pro dosažení změny a pokroku je nutné zvolit přístup, který počáteční příčinu nepovažuje za nutnou součást chápání toho, co se děje v dané chvíli.

- **Pochopení odlišností**

Účastníci konfliktu považují své názory a postoje za jediné správné a pravdivé.

¹⁵⁴ HOLÁ, L. *Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0467-6. s. 37.

Základním principem mediace proto je, aby každý z účastníků pochopil právo partnera na vlastní pojmání skutečnosti. Je důležité, aby se účastníci dokázali na situaci podívat z pohledu partnera. Mediátor po celou dobu mediace napomáhá klientům k pochopení těchto vzájemných odlišností. Po následném pochopení může dojít k výsledné dohodě, která uspokojuje potřeby a zájmy obou stran.

- **Alternativy – hledání nových možností**

Z širšího pohledu je již řešení konfliktu pomocí mediace alternativním řešením konfliktu. Obě strany se snažily vyřešit konflikt metodami a postupy, které se jim v minulosti osvědčily. Bohužel nedošlo k uspokojivému výsledku, a proto byla zvolena nová možnost, jak konflikt řešit. Při mediaci dochází k hledání možností spolupráce a vytváření dohody mezi účastníky, kdy je ovšem nutné, aby mezi sebou přestali soupeřit a začali spolupracovat.

- **Nestrannost a neutralita**

Mediátor musí po celou dobu mediace zastávat nestranný a neutrální postoj. Pro kvalitu procesu mediace je nutné, aby měli oba účastníci v osobu mediátora důvěru. Mediátor pomáhá partnerům nalézt vlastní východisko řešení konfliktu a nesmí jim vnucovat své vlastní názory.

- **Svoboda rozhodování**

Účastníci mají možnost rozhodovat o všech navrhovaných řešeních a následně se pro některé rozhodnout. Svoboda rozhodování souvisí s principem dobrovolnosti, kdy kterýkoliv z účastníků, včetně mediátora, může kdykoliv z mediace odstoupit.

- **Převzetí zodpovědnosti**

Obě strany jsou odpovědné za zvolený způsob řešení konfliktu. Mediátor se zabývá procesem hledání způsobu řešení konfliktu. Nezaujatě posuzuje, zda jsou zvolená řešení uskutečnitelná (nejsou v rozporu se zákonem a nepoškozují třetí stranu) a nejsou ve vztahu ke klientům výrazně nevyvážená.

Cílem mediace je zvládnutí konfliktní situace a pomoci účastníkům pochopit konfliktní situaci a jejich zájmy. Účastníkům je také poskytnut model řešení konfliktů, který by mohli v budoucnu použít. Po celou dobu mediace je podporována spolupráce a slušnost při řešení konfliktu, a tím se zlepšuje vztah mezi oběma stranami. Při mediaci je nastolena otevřená komunikace, kde je ponechán dostatečný prostor pro vyjadřování

všech účastníků a také prostor pro vzájemné naslouchání. V závěru mediace by měla být vytvořena a přijata dohoda, která je přijatelná pro všechny účastníky.¹⁵⁵ Žádoucím cílem je jasně zformulována a pro obě strany akceptovatelná dohoda a také nastolená otevřenost stran k další vzájemné komunikaci.

Pokud by škola a učitelé měli zájem služeb mediátorů využít, je možné si je vyhledat na www.mcr.cz nebo využít možnosti projektu Mediace do škol.¹⁵⁶

5.3 Prevence vzniku konfliktů

Prevence je vždy lepší než samotný konflikt. Při řešení plně rozvinutého konfliktu se většinou zajímáme o následek konfliktu a nastalou situaci, kterou chceme vyřešit. Ale pouze odhalení, pochopení a řešení příčiny konfliktu hraje klíčovou roli při prevenci vzniku konfliktů.¹⁵⁷

Prevence vzniku konfliktů nespočívá v jejich úplném odstranění, ale v možnostech snížit jejich výskyt na minimum. Domluva mezi učiteli a rodiči nebude nikdy bezproblémová a bez konfliktních situací se ve škole neobejdeme. Sporných míst a příležitostí k nedorozumění je mnoho, a i když je každá situace jedinečná, je vhodné se naučit konfliktním situacím předcházet a vyvarovat se chybám, které k nim vedou.

5.3.1 Vstřícná komunikace a odstranění bariér v komunikaci

Nejdůležitější prevencí vzniku konfliktů mezi učiteli a rodiči je vstřícná, neagresivní komunikace. Této komunikaci je vhodné se cíleně učit a pracovat na jejím rozvoji.

¹⁵⁵ HOLÁ, L. *Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0467-6, s. 44.

¹⁵⁶ KOČÍ, L. Seznam mediátorů projektu MEDIACE DO ŠKOL. In. *Rodiče vítáni* [online]. 21. 11. 2014 [vid. 2. 6. 2015]. Dostupné z: <<http://www.rodicevitani.cz/pro-skoly/mediace-do-skol/mediatori-projektu-mediace-do-skol/>>.

¹⁵⁷ MEDLÍKOVÁ, O. *Umíme to s konfliktem!: náročné situace a jejich řešení*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-4016-4, s. 21.

T. Feřtek představuje deset základních komunikačních pravidel, kterými by se učitelé a rodiče měli řídit a tím tak mohou předcházet vzniku konfliktních situací.¹⁵⁸

„Pravidla pro učitele:

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

Pravidla pro rodiče:

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

Pronesená kritika není vždy osobním útokem a kritik nemusí být automaticky nepřitelem, i když se často projevuje agresivně. Rodič i učitel může mít z druhé strany obavy, a proto strany zaujímají preventivně obranářský postoj. Učitel by se měl snažit pomocí efektivní komunikace tyto obavy odstranit.

Každý národ a kultura má také své typické normy a specifický styl komunikace. Pro předcházení konfliktů je žádoucí, aby učitel tato specifika respektoval.

Rodič je rovnocenným partnerem učitele, který respektuje autoritu rodiny a požaduje od ní podporu a pomoc. Proto je nutné, aby komunikace mezi učitelem a rodičem splňovala určitá kritéria a zásady.

Komunikace mezi učiteli a rodiči ve většině případů obsahuje bariéry, které úspěšné komunikaci brání. Některé bariéry jsou předem dané a obě strany je musí respektovat. Ovšem na odstranění určitých bariér v komunikaci, které mohou vést

¹⁵⁸ FEŘTEK, T. *Rodiče vítáni*. 1. vyd. Praha: Yinachi, 2011. ISBN 978-80-904735-2-2. s. 95.

k nedorozuměním, je možné pracovat. Odstranění bariér může vést k lepší komunikaci mezi učiteli a rodiči žáků.

Bariéry na straně učitele:

Profesní deformace – jak již bylo zmíněno, někteří učitelé mají problémy s komunikací s rodiči. Po většinu času ve škole hovoří s žáky, radí jim, vychovávají je, moralizují a jednájí s nimi z pozice nadřazeného. Komunikace s rodiči vyžaduje od učitelů jiný přístup. Je proto nutné na komunikačních dovednostech pracovat, popřípadě absolvovat kurzy pro jednání s rodiči. Žádný z rodičů se nechce při komunikaci s učitelem cítit jako žák, podřízený nebo pouhý posluchač.

Přílišný formalismus – ze strachu z obtížných situací učitel často podvědomě jedná příliš formálně a z pozice mocenské převahy.

Zúžený pohled na problematiku – učitel může mít problém odpoutat se od ryze „školní“ perspektivy a nezvládne se věc podívat z jiného úhlu.

Povyšenecký přístup – slouží učiteli jako obrana před rozpaky a pocity bezmoci.

Jednání s rodiči jako s malými dětmi – pro učitele je obtížné se rychle přeladit z komunikace s žáky na komunikaci s rodiči.

Přehnané intelektualizování – učitel jedná z pozice převahy vzdělání a intelektu.

Nedostatečné sebevědomí – někteří učitelé trpí přehnanou sebekontrolou a zvýšenou úzkostí, proto pro ně představuje navázání kontaktu s rodiči problém.

Fyzická nedosažitelnost a nedostupnost – vyučování ve škole je kratší než pracovní doba rodičů, učitele je těžké zastihnout, budova školy je v době vyučování uzamčená.

Bariéry na straně rodičů:

Alibismus – rodiče někdy mohou problémy popírat, zatajují důležité informace, protože se chtějí představit v tom nejlepším světle a neodhalit své slabiny. Je pro ně těžké požádat o pomoc.

Nezájem, lhostejnost, pasivita – rodiče se o školu nezajímají, vyhýbají se problémům a jsou pasivní při jejich řešení.

Arogance, povýšenecká obrana, preventivní útočení – z důvodu obrany se rodiče uchylují k tomuto chování.

Pohrdání a podceňování – někteří rodiče pohrají učitelskou profesí a podceňují její význam.

Přehnaná emoční angažovanost, osobní vztahovačnost – někteří rodiče si nezvládají udržet dostatečný odstup, odmítají jakoukoli kritiku a jsou vztahovační vůči učitelovu chování.

Jazykové bariéry – nedostatečná znalost českého jazyka může rodičům bránit v porozumění tomu, co jim učitel říká.

Problematická osobnost – pokud je rodič např. výbušný cholerik, psychicky nevyrovnaný, má sníženou intelektuální kapacitu, je sociopat nebo má jinak problémovou osobnost, je pro učitele velmi složité s ním vést efektivní komunikaci.

Aby byla komunikace s rodiči co nejvíce efektivní, měla by respektovat jisté **zásady**:

- učitel by měl dbát na to, aby rodič všemu rozuměl,
- je vhodné volit kratší věty a současně se ujistit (neverbální komunikace rodiče), zda rodič sdělení chápe,
- není vhodné používat cizí slova a odborné výrazy,
- účastníci komunikace by měli mluvit konkrétně a jednoznačně, nevymlouvat se, nemlžit, nelhat,
- obě strany by se měly vyhýbat expresivním výrazům a přehnaným emocím,
- komunikace by měla být vyvážená, je nutné poskytnout dostatečný prostor oběma stranám pro jejich otázky a odpovědi.

5.3.2 Přístup učitele k rodičům

Řada konfliktů pramení z obav, které vůči sobě učitelé a rodiče mají. S rodiči musí učitel jednat jako s rovnocennými partnery, hrubou chybou je vystupovat jako někdo chytřejší, vzdělanější nebo dokonce morálnější. Učitel nesmí rodiče vystavit situaci, kdy by se cítili ponižováni, zkoušeni, nebo byli s někým srovnáváni. Návštěva školy by měla být rodiči vnímána jako schůzka s kolegy, kteří mu pomáhají pochopit a bez

větších obtíží zvládnout výchovu svého dítěte. Učitelé by se proto měli snažit o to, aby rodiče seznámili s životem školy, nabídli jim několik možných forem kontaktu a spolupráce při výchově a vzdělávání jejich dětí. Učitele tak musí činit zvláště citlivě a využít vhodně zvolený přístup, aby rodiče nepocit'ovali ohrožení své autority. S rodiči je nutné komunikovat přirozeně, z pozice partnerů, i když primárně jsou učitelé vzdělávání na komunikaci s žáky, a právě proto má řada učitelů s komunikací s rodiči problémy. S rodiči je nutné vést dialog, ne pouze vysvětlovat a argumentovat.

Je důležité, aby se rodič ve škole cítil jako vítaná osoba, které se někdo kompetentní věnuje. Učitelé mají ve škole spoustu činností, které si z nedostatku času předem plánují. Je proto vhodné, aby rodič navštěvoval učitele v době konzultačních hodin, popřípadě se s ním domluvil na osobní schůzce, při které je nebude nic vyrušovat. Učitel by neměl rodiče do školy předvolávat automaticky při každém problému. Většinu z problémů lze vyřešit prostřednictvím telefonu nebo emailu. V rámci této konverzace lze posoudit, jestli je nutné se s rodiči osobně setkat nebo k řešení problému postačí tento způsob komunikace. Někteří rodiče dávají této formě komunikace přednost a je to pro ně příjemnější, než jsou-li předvoláni do školy.¹⁵⁹

Učitelé a rodiče by se měli snažit nenechat ovlivňovat stereotypy. Sami by měli shromažďovat více informací o chování lidí a podporovat tak vlastní, fakty podložené vnímání. Učitel nemusí být tak špatný, jak ho ve vyprávění doma popisuje žák, popřípadě jak se o profesi zmiňují média. Je na lidech, aby si informace sami ověřovali a nepodléhali tlaku skupinového myšlení a nenechali se ovlivňovat. Je nutné rozlišovat mezi fakty a domněnkami při vnímání.

5.3.3 Zvládání emocí

Velmi málo konfliktů se odehrává pouze na obsahové úrovni, ale podstatná je i vztahová úroveň mezi účastníky, kteří jednají pod vlnou emocí. V konfliktních situacích je ovšem nutné držet emoce na uzdě, nenechat se vyprovokovat a neztratit tak kontrolu nad svým chováním. Emoce je nutné přijmout a nezdráhat se je pojmenovat, i když ne vždy je to lehké. Pokud odkládáme vyjádření našich pocitů, hrozí riziko jejich

¹⁵⁹ FERTEK, T. *Rodiče vítáni*. 1. vyd. Praha: Yinachi, 2011. ISBN 978-80-904735-2-2. s. 67.

narůstání a následné exploze. Každé citové hnutí můžeme vyjádřit, pokud forma vyjádření nevede k ponížení druhého člověka.

5.3.4 Očekávání

Lidé mají silnou tendenci předpokládat, že ostatní jsou stejní jako oni, mají na věc stejný pohled, mají stejné potřeby a stejný způsobem myšlení. Bývají poté zaskočení, když zjistí, že tomu tak není a jejich očekávání nemůže být naplněno. Je pro ně těžké odlišnost přijmout a zejména ve vypjatých situacích jednájí bez ohledu na tuto odlišnost.¹⁶⁰ Proto je dobré chování druhé strany nepředpokládat a k řešení konfliktních situací přistupovat jako k jedinečné a specifické situaci. Popřípadě je vhodné, aby si obě strany vzájemně svá očekávání sdělila.

¹⁶⁰ PLAMÍNEK, J. *Jak řešit konflikty: 27 pravidel pro efektivní vyjednávání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1591-0. s. 82.

6 ROZHOVORY S PEDAGOGY

V následující kapitole budou představeny pohledy tří pedagogů na problematiku konfliktů mezi učiteli a rodiči žáků. K rozhovorům byly vybrány dvě ženy a jeden muž, kteří se pokusí přestavit své vlastní názory na toto téma, na otázky s ním související, nastíní vlastní postupy při řešení konfliktů s rodiči a mohou nám tak poskytnout cenné rady a doporučení. Tyto poznatky z praxe mohou být inspirací pro budoucí nebo začínající pedagogy, popřípadě pro pedagogy, kteří mají při komunikaci s rodiči žáků problémy.

6.1 Cíle a metody

Cílem rozhovorů bylo představit pohledy a názory pedagogů, kteří se ve své práci s konflikty s rodiči setkávají. Otázky se zabývaly komunikací rodičů se školou, konflikty s rodiči a další problematikou, se kterou se učitelé v této souvislosti potýkají. Učitelům byla také položena otázka, zda se v problematice konfliktů sami vzdělávají. V samém závěru rozhovoru učitelé odpovídali na otázku, zda za poslední léta pocítují změnu chování rodičů vůči učitelům. Pro tuto část práce byla zvolena metoda strukturovaného rozhovoru. Respondenti odpovídali na předem připravené otázky, skrze které jsme se pokusili zachytit fakta a postoje všech dotazovaných k dané problematice.

6.2 Rozhovory

6.2.1 Rozhovor s ředitelem

První rozhovor proběhl s Mgr. Miroslavem Kroupou (57let), který je ředitelem Základní školy a Mateřské školy v Markvarticích. Hlavním mottem školy je: „Malá škola s velkým srdcem“ a škola se tak snaží dát najevo, že je otevřená nejen dětem, ale i rodičům a široké veřejnosti. Pan ředitel má 32 let praxe, z toho je 17 let na místní škole ve funkci ředitele. Vystudoval učitelství pro 1. stupeň se specializací na tělesnou výchovu, na škole nyní vyučuje hudební výchovu a vede několik hudebních zájmových aktivit.

Jaké je na Vaší škole klima?

Pan ředitel se otočí na kolegyni ve sborovně: „Řekla bys, že je tu dobré klima?“
Odpověď paní učitelky: „Úplně suprové, nejlepší co jsem zatím kde poznala!“ Pan ředitel: „Tak to sama slyšíte. Já sám si myslím úplně to samé.“

Myslíte si, že škola je vůči rodičům otevřená?

My jsme malou školou s velkým srdcem a toto naše motto se snažíme naplňovat. Jsme malou vesnickou školou a o to víc si myslím, že máme blíže k rodičům. Mnoho rodičů žáků jsem sám učil anebo je osobně znám. Snažíme se k rodičům mít vždy pozitivní otevřený přístup, aby měli rodiče vždy pocit, že se na nás mohou vždy obrátit.

Zajímalo by mě, jestli Vy sám rozlišujete mezi nedorozuměním a konfliktem?

Nedorozumění vždycky vzniká tehdy, když rodiče nekomunikují se školou. Za ta léta co už učím, se ohromně změnilo nejen děti, ale ještě více se změnili rodiče a ten jejich přístup ke škole. Co dříve bylo pouhé nedorozumění a dalo se lehce vysvětlit, tak dnes už to díky přístupu rodičů přerůstá v konflikt.

Jaké konflikty s rodiči nejčastěji řešíte?

Problémy kvůli známkování s rodiči moc neřešíme, většinou proti našemu hodnocení nemají výhrady a souhlasí s ním. Jako ředitel nyní začínám mít největší problém s tím, že má kompetence sahá jen na období, kdy jsou žáci ve škole a v jejím blízkém okolí. To, co žáci udělají mimo školu, co provedou, to už by se mě týkat nemělo. Rodiče však chtějí, abych i tyto situace řešil, protože přenechat řešení škole je pro ně pohodlnější, než to následně řešit sami doma. Jedná se například o kouření a krádeže ve vesnici. Takže u nás se nejvíce řeší kázeňské problémy, které se stanou ve škole a bohužel i ty, které se ve škole nestanou. Kázeňské problémy s žáky se tu také řeší, asi jako v každé škole. Šikana se u nás až tak často nevyskytuje, jsme malou školou, všichni se tu znají, a proto byly vždy prvotní náznaky ihned zachyceny. S rodiči řešíme také problémy kvůli financím. Víím, že na vesnici je ekonomický potenciál menší, ale myslím si, že na výlety a exkurze nejezdíme až tak často, aby si to rodiče nedokázali zařídit a těch např. 150 Kč donést. Když si s rodiči promluvíím, tak se nakonec peníze na výlet vždy najdou.

Jakým způsobem u Vás probíhají třídní schůzky? Řešíte při nich konflikty?

Na 1. stupni jsou třídní schůzky tak často, jak je potřeba. U prvních tříd je to často 1x-2x za měsíc, aby měli rodiče aktuální informace. Na 2. stupni máme třídní schůzky 4x do roka. Rodiče při nich sedí ve třídě a všeobecné informace jsou jim hromadně sděleny. Znamky z jednotlivých předmětů se čítá před celou třídou nesmí, takže si poté

chodí rodiče individuálně k učitelovu stolu. Na třídních schůzkách se většinou konflikty neřeší, alespoň o tom nevím.

Máte problém s tím, aby se někteří rodiče do školy dostavili?

Pokud si rodiče nezvládnou udělat čas na třídní schůzku, není problém se s učitelem dohodnout na jiném termínu. Mnoho rodičů vozí své děti ráno do školy a mohou se tedy při této příležitosti s učitelem osobně dohodnout. Já se vždy snažím rodičům vyjít vstříc a toto říkám i mým učitelům. Vše je o komunikaci, učitel musí neustále s rodiči mluvit, aby měli dostatek informací. Dohodnout se dá na všem, takže se vždy snažíme, aby se rodiče do školy mohli dostavit. Většinou se nám to daří.

Když nastane nějaký konflikt s rodiči, chodí rodiče spíše za učitelem nebo za Vámi?

Vysoké procento rodičů chodí ihned rovnou za mnou. Vůbec se nechtějí bavit s učitelem, kterého se konflikt týká. Já poté samozřejmě stejně daného učitele také ke společnému rozhovoru přizvu. Velmi často se stává, že učitelé při našem setkání rodiči položí otázku, proč nepřišli rovnou za nimi. V dnešní době se stává často, že někteří rodiče učitele obejdou. Přitom je to zbytečné, protože učitelé se rozhovoru s rodiči nikdy nebrání. Já vždy apeluji na rodiče, aby se nestyděli za učitelem přijít a vše si s ním vyříkali. Upozorňuji je na důležitost vzájemné komunikace. Dříve to tak vůbec nebylo, že by se ihned chodilo za ředitelem.

Absolvoval jste nějaká školení zaměřená na komunikaci a řešení konfliktů? Mají Vaši učitelé možnost v rámci školy taková školení navštívit?

Žádná taková školení jsem neabsolvoval. Myslím si, že i přesto nemám problém v konfliktních situacích s rodiči jednat. Občas se poradím s naším psychologem o vhodném postupu, když mám konflikt řešit a nejsem si zcela jist, jak problém uchopit. Díky praxi už ale vím, jak mám většinou postupovat. Učitelé na naší škole mají možnost taková školení navštívit. Už několikrát za mnou přišli kolegové a kolegyně, že mají problémy s komunikací s rodiči a tato školení si vyžádali. Školení podporuji a vždy jim ho umožním, vítám jejich zájem. Za mého ředitelování jsem nechal vystudovat výchovnou poradkyni a školního metodika prevence.

Zajímá mě Váš pohled z pozice ředitele školy. Jaký je váš postup při řešení konfliktu s rodiči? Existuje nějaká formální evidence řešení konfliktu?

Při řešení většího konfliktu se snažím nebýt s rodiči sám, na schůzku přizvu více lidí. Většinou je schůzce přítomna výchovná poradkyně a učitel, kterého se problém také týká. Když si máme něco s rodiči vysvětlit, tak si je pozvu do ředitelny a přímo se jim

snažím vysvětlit konkrétní problém. Na jednání s rodiči se vždy pečlivě připravím. Vždy mám dostačující informace ohledně celého problému, a kdyby bylo potřeba předložit nějaké dokumenty, mám je přichystané. Rodiče nejprve vyslechnu, nechám je mluvit a poté spolu vedeme dialog. Myslím si, že většinou konflikt spolu s rodiči vyřešíme nebo se aspoň v řešení problému někam posuneme. Škola má vytvořen tiskopis pro záznam pohovoru s rodiči, který při řešení konfliktů s rodiči využíváme (viz Příloha A). Na druhé straně tiskopisu je poznámka, kde se rodiče mohou ke sdělení vyjádřit. Tento tiskopis podepisují rodiče, poté se podepisuji já, výchovná poradkyně nebo další učitel. Když rodič odmítne dokument podepsat, zapíšeme to do dokumentu a dalším podpisem od zástupce se tato situace dosvědčí. Jedná se o určité jištění, kdyby problém pak ještě někam přerůstal.

Je obvyklé, že jste zván jako třetí osoba k řešení konfliktu? Jak často jednáte ve třech – Vy, učitel a rodič?

Já sám to vyžaduji, abych byl přizván. Doporučuji našim učitelům, aby nikdy nejednali sami a vždy se snažili, aby byl setkání s rodiči přítomen někdo další. Učitelé tak chrání sami sebe, protože někteří rodiče je při jednání mohou slovně napadnout a následně toto své chování zapřít, popřípadě zapomenout, co přesně si s učitelem řekli. Podle mého platí, že jaké je z 80% dítě, tak takový je i rodič. Je to vše o výchově, proto si k řešení konfliktu většinou přizveme naši výchovnou poradkyni.

Setkal jste se někdy s konfliktem s rodiči, kdy víte, že škola musela ustoupit? S rodiči se nedalo dohodnout, protože byli třeba agresivní nebo velice konfliktní? O jaký typ rodičů se jednalo?

Pokud řešení konfliktu bylo a je v rámci mých ředitelských a učitelských kompetencí, tak jsem nikdy neustoupil. Pro mě je důležité morální hledisko, ale bohužel v dnešní době už jen to morální hledisko nestačí. Jako ředitel se musím řídit školským zákonem a na všechno je už v dnešní době paragraf, podle kterého se musím rozhodovat. Vzpomínám si na situaci, kdy škola přímo ustoupit nemusela, ale řešení celé té situace by asi uvízlo na rodičích. Měli jsme tu chlapce, který měl výbuchy agresivity. Měl diagnostikovanou poruchu, ale nebral na ni léky. Jeho chování se zhoršovalo a my jsme rodičům doporučili návštěvu dětského psychiatra. Matka byla ochotná situaci řešit, ale otec ne. Důrazně si nepřál, aby jeho syn dětského psychiatra navštívil. Když chlapec docházel do školy, tak jsem měl obavy o bezpečnost ostatních dětí. Doporučil jsem matce, aby si chlapce do doby vyšetření psychiatrem nechala doma, kvůli bezpečnosti jeho i ostatních dětí, i když to nebylo v mé kompetenci. I přesto chlapec dále několik měsíců navštěvoval

školu a čekal na vyšetření, které mu matka i přes nesouhlas otce objednala. V této situaci byl konflikt s otcem, který si nechtěl připustit, že jeho syn může být nemocný a potřebuje pomoc. Vůbec nám nevěřil, že je chlapec ve škole vůči žákům velice agresivní. Konflikt se nakonec sám vyřešil tím, že se rodina odstěhovala.

Brání se někteří rodiče kontaktu se školou?

Někteří rodiče nechtějí se školou vůbec komunikovat a přijdou do ní pouze tehdy, když se stane něco závažného a škola na ně tlačí, aby se do ní dostavili. Učitelé se s rodiči snaží navázat kontakt už od mateřské školy nebo hned v první třídě, aby rodiče neměli problém za učitelem přijít a na cokoli se ho zeptat. Na druhou stranu tu máme i některé rodiče, kteří se zajímají zase až moc aktivně, až nám skoro radí jak učit.

Obáváte se konfliktů s rodiči? Bojíte se fyzického útoku, popřípadě stalo se už něco takového?

Vůbec se ničeho takového neobávám. Ještě se mi nestalo, že by na mě někdo zaútočil. Pokud se někteří naši učitelé bojí jednat s rodiči a při konfrontaci s nimi mě při jednání potřebují jako podporu, nemám žádný problém přijít a postavit se za učitele či mu pomoci v argumentaci nebo v dalším jednání s rodiči.

Jak konflikty s rodiči řešíte?

Když se jedná o malé nedorozumění, tak si s někým z rodičů promluvíím třeba při vyzvedávání dítěte ze školy nebo před kroužkem. Snažím se spíše zvát rodiče do školy na osobní setkání, než řešit problémy přes telefon nebo e-mail. Preferuji osobní jednání s rodiči, kdy můžu vidět jejich aktuální reakce, mimiku, gesta a zohlednit toto vše při následné komunikaci. Vždy rodiče nejprve vyslechnu a snažím se o to, aby si i oni vyslechli mě. Při každém setkání se s rodiči snažím jednat slušně, asertivně a v rámci mých kompetencí. Jak jsem již řekl dříve, komunikace mezi školou a rodiči je důležitým faktorem pro aktivní přístup ke škole.

Byla někdy nutnost vyhledat při řešení konfliktu s rodiči pomoc třetí strany, osobu mimo školu?

Běžně používáme jako třetí stranu našeho psychologa. Práci školního psychologa považuji za velmi prospěšnou, a proto si ho škola platí. Do školy dochází 1x týdně, popřípadě kdykoliv je aktuálně potřeba něco vyřešit. S dětmi pracuje už od mateřské školy až po 9. třídu v rámci prevence. Je také velmi často přítomen i u řešení konfliktu jako třetí nezávislá strana. Dle mého názoru se poté konflikt lépe zvládne, protože přítomnost nezávislé strany je rodiči pozitivně vnímána a psychologa považují za doktorskou autoritu.

Vzpomenete si na nějaký konflikt, který jste za poslední dobu s rodiči řešil? Kdy se rodiče nechtěli dohodnout, problém se táhl dlouho a rodiče nespolupracovali?

Nyní řešíme šikanu, která byla mimo školu, ale následně se také do školy trochu přenesla. Dva žáci si zasedli na jiného žáka, venku ho vymáchali v blátě, slovně ho napadali a dotlačili ho k drobné krádeži v místních potravinách. I u nás ve škole ho poté fyzicky napadli. Řešení této situace je nyní rozpracované, už jsme tu na pohovor rodiče žáků měli a ještě mít i budeme. Celkově mi připadá, že poslední dobou rodiče strašně nezdravě stojí za svým dítětem, i když by jejich postoj k určitým situacím měl vypadat úplně jinak. Otec jednoho z aktérů šikany je přesvědčen, že se žáci jen klukovsky poprali a nic se vlastně nestalo. Druzí rodiče zase vůbec nevěří, že by jejich syn mohl někoho šikanovat. Tito rodiče se svých dětí ještě zastávají a omlouvají je. Situace se momentálně řeší a nemůžu říci, že by rodiče zrovna spolupracovali.

Jaká je vaše strategie při řešení konfliktu s rodiči? Máte nějakou radu, jak ke konfliktům přistupovat a jak je zvládat?

Učitel si vždy musí promyslet, jak bude k rodičům přistupovat. Každý rodič vyžaduje speciální přístup. Pro svoji potřebu mám rodiče rozdělené do 3 kategorií. První kategorie, která se o děti aktivně zajímá a rodiče jsou tak nějak na straně školy. Slychávám od nich věty typu: „Já si to s ním vyřídím, pane učiteli.“, „Paní učitelko, přitlačte na něj, a když bude problém, zavolejte mi.“ aj. Taková je asi jedna třetina našich rodičů. Pak tu máme další kategorii rodičů, kteří nemají o školu zájem, přijdou pouze tehdy, když se opravdu něco děje, a to ještě s neochotou. Třetí kategorií jsou rodiče, kteří si vyčtou na internetu chytrosti a chodí nám radit, jak máme učit, a na vše si stěžují. Tito rodiče mají ke všemu nějaké připomínky a jejich dítě patří většinou mezi problémové žáky. S těmito rodiči jsou občas ty nejhorší konflikty, protože rodiče nechtějí ustoupit ze svého stanoviska a nejsou si schopni přiznat, že za něco může také jejich dítě. Strategii tedy vysloveně nemám, řídím se vším, o čem jsem již mluvil.

Pocitujete, že se chování rodičů vůči učitelům za poslední léta proměnilo?

Přístup rodičů ke škole se obrovsky změnil. Vidím to dnes a denně. Spousta rodičů se před dítětem o učitelích vyjadřuje velmi negativně až vulgárně. Dítě to slyší, věří rodiči a už mu nepříjde důležité chovat učitele v úctě, vzhlížet k němu a vážit si ho, když samotní rodiče to také nedělají. Dnes už učitel není vzorem, spíše se na něm hledají chyby, které ovšem ani nemusí existovat. Všechno chování dětí je odrazem chování jejich rodičů. Bohužel často platí to, že problémové dítě, rovná se problémoví rodiče. Alespoň já takové zkušenosti mám.

Děkuji za rozhovor a poskytnuté informace.

6.2.2 Rozhovor s výchovou poradkyní

Druhý rozhovor proběhl s Ing. Ivanou Říповou (54 let), která působí na Základní škole Václava Vaňka v Bezně. Jedná se o vesnickou školu, která je zaměřena na enviromentální výchovu a vzdělávání. Škola již podruhé obhájila mezinárodní titul Ekoškola, k budově náleží rozlehlá zahrada a velké hřiště. Ve škole je možnost navštěvovat speciální třídy pro děti s lehkou mozkovou dysfunkcí. Paní učitelka má 28 let praxe. Při práci vystudovala výchovné poradenství na Pedagogické fakultě v Praze, na škole vyučuje přírodopis a pracovní činnosti, současně působí také jako výchovná poradkyně.

Jaké je na Vaší škole klima?

Já si myslím, že příznivé. Obzvláště tedy poslední 2 roky je to super.

Myslíte si, že škola je vůči rodičům otevřená?

Já si myslím, že je. Pokud by byl zájem od rodičů, tak se ničemu nebráníme. Paní ředitelka je velice vstřícná a otevřená. Každý návrh uvítá a projedná. S rodiči jedná velmi hezky. Myslím si, že v tomto smyslu se nikdo nemusí bát do školy jít.

Zajímalo by mě, jestli Vy sama rozlišujete mezi nedorozuměním a konfliktem?

Ano, určitě. Nedorozumění se dá vysvětlit, konflikt prostě už nastane, když se to vysvětlit už nedá.

Jaké konflikty s rodiči nejčastěji řešíte?

Konflikty, které se nejčastěji objevují, tak vyplývají jednak z toho nedorozumění a také z malé komunikace. Nedorozumění pramení z toho, že si ty věci s rodiči neřekneme přímo. Že je to buď prostřednictvím žákovské knížky, nebo že se rodič dozví věci, které učitel ani třeba neřekl, ale on je bere jako pravdu. Takže jde o určitou dezinformaci. To hraje na naší škole docela velkou roli. Někdy vznikají situace, které je opravdu zbytečné rozebírat, protože nejsou vůbec založené na pravdě. To je také díky tomu, že tu jsme na malé vesnici. Vidím hlavně nezájem o komunikaci ze strany rodičů. Někteří rodiče na třídní schůzky vůbec nechodí a o chod školy se nezajímají.

Jakým způsobem u Vás probíhají třídní schůzky? Řešíte při nich konflikty?

Třídní schůzky máme 2x ročně, většinou v klasické podobě, kdy se všichni rodiče sejdou v kmenové učebně. Každý třídní učitel si schůzky dělá podle svého. Já to většinou dělám

tak, že řeknu nejdříve rodičům obecné informace, co je nového ve třídě a pak rodiče, s kterými chci mluvit, tak ty si pozvu k sobě ke stolu a bavíme se. Ostatní rodiče se baví spolu mezi sebou a já s vybranými rodiči diskutuji u svého stolu. Vždy diskutuji pouze s jedněmi rodiči, abychom měli dostatek prostoru si sdělit informace. Pokud rodičům potřebuji sdělit něco nutného, co by ostatní rodiče slyšet neměli, tak si rodiče pozvu na individuální schůzku. Pokud rodiče na třídní schůzky nechodí a je nutné probrat žákův prospěch, popřípadě jeho kázeňské problémy, pozvu rodiče v individuálním termínu, takže do školy většinou po nějaké době přijdou. Většinou se jedná o konflikty kvůli známám, chování žáka a podobně.

Máte problém s tím, aby se někteří rodiče do školy dostavili?

A tak jsou i takoví, ale když už na to dojde, tak přijdou vždycky. Sice to odkládají, ale nakonec přijdou. Někteří rodiče spoléhají na to, že ta škola si všechno vyřídí sama. Jak po stránce známek, tak po stránce kázně, prostě je to věc školy, takové to „Školo, snaž se!“ Někteří rodiče to berou tak, že je to automatické, že oni se na vzdělávání žáků podílet nemusí. Někteří rodiče berou kontakt se školou jako jejich obtěžování. Ovšem když se poté do školy dostaví a začne o všem mluvit, tak nakonec to většinou dopadne tak, že se projeví to, že rodič na to své dítě nestačí.

Když nastane nějaký konflikt s rodiči, chodí rodiče spíše za učitelem nebo za paní ředitelkou?

Někteří rodiče jdou rovnou za ředitelkou a ne za učitelem, s kterým mají problém. U mě ve třídě jsem se konkrétně nesečkala s tím, že by rodiče šli nejdříve k paní ředitelce. Ale vím, že někdy to tak je. Roli zde hraje i to, jak rodiče znají paní ředitelku nebo jak jsou schopni komunikovat s tím daným učitelem a jaký k němu mají vztah a sympatie.

Vy sama jste absolvovala studium výchovného poradenství. Máte možnost v rámci školy navštívit školení zaměřená na komunikaci a řešení konfliktů?

Ano, určitě. Boleslavské středisko zde dělá různá školení, nabídky chodí také přes pedagogicko-psychologickou poradnu. A někdy i sama poradna tato školení dělá. Bohužel to většinou není v Mladé Boleslavi. Chodí různé nabídky třeba z Prahy a i od různých agentur. Když člověk chce, tak se školení dá najít a i se ho zúčastnit. Školou je tato činnost podporována a není to problém.

Zajímá mě Váš pohled z pozice výchovného poradce. Jaký je postup při řešení konfliktu s rodiči? Existuje nějaká formální evidence řešení konfliktu?

Rodiče musí být vždy informováni, takže pokud se stane nějaký velký konflikt ve třídě, tak se na poradě navrhne určité opatření, se kterým je rodič seznámen. V případě

nějaké neobvyklé věci, která je závažná, se rodič pozve k výchovné komisi. Na výchovné komisi se sejde ředitel nebo zástupce ředitele, výchovný poradce, rodič a pak učitelé, kterých se to týká. Ta situace se projedná, udělá se zápis a uvedou se jasné kroky, jak se bude dále situace řešit ze strany školy a ze strany rodiče. Všichni zúčastnění tento zápis podepíší. A po nějaké době se kontroluje, jestli se uvedené kroky plní.

Je obvyklé, že jste zvána jako třetí osoba k řešení konfliktu? Jak často jednáte ve třech – Vy, učitel a rodič?

Ano, stává se to a je to obvyklé, že si mě učitelé k jednání přizvou. Jestliže se jedná o konflikt většího rázu, tak většinou chtějí, abych byla schůzce přítomna. Je to určitě lepší a mělo by to tak i být. Rodiče často pod návalem emocí něco řeknou a ani si to poté neuvědomí. Je pak dobré, že je tomuto jednání přítomen svědek.

Setkala jste se někdy s konfliktem s rodiči, kdy víte, že škola musela ustoupit? S rodiči se nedalo dohodnout, protože byli třeba agresivní nebo velice konfliktní? O jaký typ rodičů se jednalo?

Já si myslím, že se nám vždy podařilo se s rodiči nějak dohodnout. Nevzpomínám si na to, že by konflikt až tak vyvrcholil, že bychom od toho dali ruce pryč, aby byl klid. Máme tu ovšem i takové rodiče, kteří se do školy přijdou pohádat. Prostě za tu svoji pravdu a své dítě vysloveně bojují. Jsou přesvědčeni, že jejich dítě má vždy ve všem pravdu. Mnohdy se to vysvětlí. Dítě doma kolikrát řekne to, co mu je pohodlné. Upraví si pravdu po svém. Poté, když se setká učitel s rodiči, dospějí k tomu, že se jednalo o nedorozumění ze strany rodičů a situace se následně vysvětlí.

Brání se někteří rodiče kontaktu se školou?

Někteří ano, jde o takovou obranu zvláštního typu. Rodiče jsou třeba hodně zaměstnaní, mají na dítě málo času, když mají odpoledne směnu, tak ho ani celý týden nevidí. Když to je matka samoživitelka, což tady vůbec není neobvyklé, tak ona opravdu týden dítě vůbec nevidí. Když se k tomu všemu přidá třeba i nějaká porucha učení nebo ADHD, je toho už na rodiče moc. Dítě potřebuje rodiče a ten rodič to prostě nedává časově. Proto, když škola rodiče kontaktuje, někteří rodiče jako prvotní obranu volí útok, že škola může za vše. Poté, když se o všem začne mluvit, tak se pak rodič začne ospravedlňovat, že nemá více času na dítě a že s dítětem nestíhá pracovat. Aby rodiče nebyli školou vnímáni jako špatní rodiče, tak často volí neadekvátní reakci a vůči učitelům jednájí útočně. Tuto reakci od rodičů ve své třídě zažívám často.

Obáváte se konfliktů s rodiči? Bojíte se fyzického útoku, popřípadě stalo se už něco takového?

Ne, ani ne. Zdá se mi, že vždy to nějak ustát jde. Není to dobrý pocit, když nastane konflikt, nemám je ráda, ale někdy se tomu bohužel vyhnout nelze. Teď tu máme ve škole takový poklid, ale někdy dorazí rodiče dost rozezlení a párkrát se stalo, že to bylo velice nepříjemný a matka žáka při jednání velmi vyšilovala. Nebyl to tedy můj konflikt, ale byla jsem k němu přizvaná. Nejednalo se o fyzický útok, ale byla to určitě agrese – slovní.

Jak konflikty s rodiči řešíte?

Při komunikaci s rodiči by měl být učitel vybaven nějakými komunikačními dovednostmi. Je nutné se předem na rozhovor připravit a dopředu si promyslet možné varianty, které můžou při jednání s rodiči nastat. Počítám vždy s více variantami. Je vhodné být nachystaný na to, jak se situace může vyvinout. Když je to nutné, mám přichystané materiály, kterými před rodiči argumentuji. Je důležité zůstat po celou dobu klidný a nenechat se rodiči strhnout k nevhodně zvolenému způsobu komunikace.

Byla někdy nutnost vyhledat při řešení konfliktu s rodiči pomoc třetí strany, osobu mimo školu?

Ano, v minulosti jsme dokonce kontaktovali sociální odbor péče o dítě. Když to třeba zacházelo tak daleko, že měl žák spousty neomluvených hodin a s rodiči nebyla kloudná domluva. Míváme i návštěvy z pedagogicko-psychologické poradny. Když se stane velký průšvih, tak jednáme i s policií. Dříve se tyto situace stávaly, nyní už je to lepší. Většinou se jednalo o problémy s dětmi ze špatného sociálního prostředí, kde jsou jiné hodnoty a vzdělání tam není na vysoké příčce v žebříčku životních hodnot. Problémy jsme měli taky s dětmi z dětského domova, kdy se poté jednalo o vícestranná jednání spolu s vychovateli. Až tak problémové jedince ani rodiče tu už nyní nemáme, školu už nenavštěvují.

Vzpomenete si na nějaký konflikt, který jste za poslední dobu s rodiči řešila? Kdy se rodiče nechtěli dohodnout, problém se táhl dlouho a rodiče nespolupracovali?

Já konkrétně nyní řeším nepříjemnou situaci s matkou žáka, který má poruchy učení a je ADHD. Matka je samoživitelka, pracuje na směny a na chlapce nemá dostatek času a nepracuje s ním. Byla by úplně nejradši, aby si škola vše vyřešila sama, a ji jsem ničím neobtěžovala. Chlapec bývá také často nemocný a i přesto ho matka posílá do školy. Tady nám potom kašle, smrká a hodně dětí ve třídě poté také onemocní. Chtěla jsem se s matkou domluvit, aby přišla do školy, protože chlapec v učivu zaostává a jeho

studijní výsledky se rapidně horší. Matka by celou situaci nejraději řešila po telefonu nebo nejlépe po mailu. Konflikt mezi námi vyústil v té chvíli, kdy se matka nemohla ve škole zastavit a volala mi. Řekla jsem jí, že nejsem spokojená s tím, jaké jsou studijní výsledky jejího syna, že bych si o tom s ní ráda promluvila při osobním setkání a také to, že zdravotní stav jejího syna není dobrý a on i přesto chodí do škol a že by bylo vhodné navštívit lékaře, protože může nakazit spolužáky. Matka situaci vůbec nezvládla, začala na mě do telefonu křičet, co si o sobě vůbec myslím a jak si můžu dovolit se k ní takto chovat. Že ona sama nejlépe ví, co dítěti je a jak ho vychovávat. Došlo to tak daleko, že mi do telefonu poté začala brečet a já jsem k tomu také neměla daleko. Musela jsem hodně krotit své emoce a i její. Nakonec jsme ve škole svolávali výchovnou komisi, kam matka dorazila už uklidněná, sice si stále stála za svým, ale už ne tak agresivně. Neustále argumentovala tím, že je samoživitelka a že si nemůže dovolit neustále chodit do školy a řešit problémy. Dohodli jsme se na určitých krocích, jak tuto situaci zlepšit a dali jsme jí určité nabídky, jak toho dosáhnout. Nyní mezi námi nejsou vztahy vyhrocené, i když nyní má žák kázeňské problémy a matka na třídní schůzky nechodí. Poslala jsem jí o celé situaci mail a matka na něj pět dní nereagovala. Poté mi odepsala a v mailu chlapce ve všem neustále omlouvala a opět hledala chyby ve škole. Pokud rodič situaci nějakým způsobem řešit nechce, tak se s ním hodně špatně pracuje.

Jaká je vaše strategie při řešení konfliktu s rodiči? Máte nějakou radu, jak ke konfliktům přistupovat a jak je zvládat?

Určitě vstřícnost, ochota jednat s rodiči, vyjít jim vstříc, ať už co se týká času. Trochu tomu rodiči pomoci, vyjít mu vstříc třeba s hodinou setkání. Pokud vím, že rodič pracuje dopoledne a přijít do školy v tuto dobu nemůže, tak se s ním slušně domluví na nějakém jiném termínu. Před schůzkou s rodiče je hlavní mít připravené podklady, argumenty, všechny věci ohledně problému, který s ním chci řešit. Pokud to situace vyžaduje, je vhodné dohodnout třeba i jednání s ostatními učiteli a aby i oni byli připravení. Mít vše dobře srovnané v hlavě, co člověk chce řešit, jakým způsobem to člověk chce řešit, sehnat si všechny potřebné informace. Je také dobré počítat s tím, o jaký typ rodičů se jedná a co od nich můžu čekat. Důležité je nechat slovo rodičům, nejlépe hned z počátku našeho jednání. Nechat je trochu vypovídat a pak se do toho řešení pustit. Pokud přijde rodič rozezlený, je vhodné si sehnat k sobě kolegu a nezačít se s rodičem hned hádat. Je nutné nezačít panikařit, když na nás rodič křičí. Pokud se rodič nechce uklidnit, schůzku neprotahovat a dohodnout si s ním schůzku v jiný termín. Snažit se po celou dobu

o korektní jednání, nejednat agresivně, ale hlavně neustupovat. Když je člověk přesvědčený, že má pravdu a ví, kam chce jednání směřovat, tak neustupovat.

Pocit'ujete, že se chování rodičů vůči učitelům za poslední léta proměnilo?

Určitě ano. V dnešní době jsou primární materiální hodnoty, rodiče jsou čím dál tím víc zaměstnanější a na dítě nemají tolik času, kolik by bylo potřeba. Čím méně času na dítě mají, tím víc za dítětem při řešení problémů stojí, protože cítí, že nedělají tolik, kolik by pro dítě dělat měli. Aspoň tedy chtějí dítě hájit, aby mělo pocit, že stojí při něm. Vnímám to jako tendenci, která bude čím dál tím víc narůstat. My jsme vesnickou školou a lidi se tu znají. Vím ale o tom, že ve školách v Mladé Boleslavi mají velké konflikty s rodiči a učitelé musí rodičům často ustupovat. Dřív byla také učitelská autorita větší a rodiče si tolik k učiteli nedovolili. Rodiče se nyní snaží dítě vychovávat ve volných mezích, nedávají dítěti hranice a později na tuto výchovu sami doplatí. Pokud škola vyžaduje určité dodržování pravidel, může dojít k problému, protože na to není dítě zvyklé. Dochází k třecím plochám, protože rodiče toto nechtějí akceptovat a je to proti jejich přesvědčení. Pokud žáci nerespektují rodičovskou autoritu, je pro učitele těžké, aby byla respektována jeho autorita. Rodiče mají nyní větší tendenci sami sebe omlouvat a vše dávat za vinu škole. Na vztahu mezi učiteli a rodiči je nutné pracovat, protože je lepší mít v rodičích přátele a spojence než nepřátele.

Děkuji za rozhovor a poskytnuté informace.

6.2.3 Rozhovor s učitelkou

Třetí rozhovor proběhl s Andreou Kroupovou (24 let), která vyučuje na Základní škole v Malšovicích. Tato malotřídní škola se nachází na malé vesnici. Paní učitelka ve škole nejprve pracovala jako asistent pedagoga a měla na starost chlapce s ADHD a vývojovou dysfázií. Poté nastoupila do družiny jako vychovatelka a začala i aktivně vyučovat. Ve školství pracuje 5 let. Na Univerzitě Jana Evangelisty Purkyně vystudovala Vychovatelství a nyní dálkově studuje obor Učitelství pro 1. stupeň základní školy na Technické univerzitě v Liberci.

Jaké je na Vaší škole klima?

U nás je klima hodně rodinné. Jsme malá škola, většina dětí je přímo z Malšovic, všichni se tu vzájemně znají a navštěvují se. Děti si ve škole navzájem pomáhají a nechovají se jako rivalové. Školní klima hodnotím jako velice dobré.

Myslíte si, že škola je vůči rodičům otevřená?

Určitě. Pro děti pořádáme různé akce a snažíme se zapojit i rodiče. Sama jsem zavedla Družinkové slavnosti, které se konají jednou ročně na školní zahradě. Akce se koná v odpoledních hodinách, aby mohli rodiče po práci dorazit. Každý z rodičů donese nějaké pohoštění, my pro ně a pro děti máme připravené hry a po skončení aktivit společně posedíme a povídáme si. Rodiče se při této akci ještě více stmelí a mají možnost poznat i další učitele a popovídat si s nimi. Akce je mezi rodiči velice oblíbená. Máme mezi rodiči jednoho tatínka, který zde každoročně griluje maso, a i když už jeho dítě školu nenavštěvuje, i tak se letos opět akce zúčastní a pomůže nám. Tyto akce přispívají k budování lepšího klima na naší škole. Rodiče se mohou kdykoliv přijít podívat do výuky, ale o tuto možnost není zájem. Dále jsme rodičům nabídli možnost, aby se zapojili do zvelebování prostor školy, ale nikdo z rodičů na akci nedorazil. K rodičům naše škola určitě otevřená je.

Zajímalo by mě, jestli Vy sama rozlišujete mezi nedorozuměním a konfliktem?

Ano. Nedorozumění bývá většinou ze strany rodičů. Buď jim je zpráva ze strany učitele nejasná a někteří rodiče se na ni poté přijdou do školy dozeptat. Konflikt u nás ve škole znamená, že si většinou rodiče špatně zprávu interpretují, popřípadě jim je špatně interpretována jejich dětmi a rovnou si přijdou do školy ztěžovat a zchladit své emoce. Malé nedorozumění se téměř vždycky vyřeší, u konfliktu bývá řešení někdy složitější.

Jaké konflikty s rodiči nejčastěji řešíte?

Často jsme řešili případy, kdy si děti stěžovaly rodičům na chování učitele. Že se na ně třeba učitel špatně podívá, chce od nich hodně práce, mají psát úkoly atd. Většinou se jedná o to, že při komunikaci s rodiči si děti zprávu upraví podle svého a rodiče poté mají špatně interpretované a překroucené informace o dění ve škole. Někteří rodiče si chodí také stěžovat na známky, které jsou dle jejich názoru nepřiměřené. Někteří rodiče si nechtějí připustit, že jejich děti mají problémy s chováním, poruchy učení a nechtějí se doporučením školy řídit. Například když jsem u jedné žákyně rodičům doporučila asistenta pedagoga, rodina moje doporučení vůbec nerespektovala. Matka s otcem za mnou přišli a s mým názorem absolutně nesouhlasili. Poukazovali na můj věk a měli pocit, že nejsem dostatečně kompetentní o této věci rozhodovat. Otec se o mně nevyjadřoval ve vesnici slušně a celá situace byla vcelku vyhrocená. Paní ředitelka se za mě postavila, rodičům doporučila návštěvu pedagogicko-psychologické poradny. Tam se moje tvrzení potvrdilo a rodiče poté s asistentem souhlasili. Bohužel se někdy na

konfliktech s rodiči podílí i přístup některých učitelů, kteří k jednání s rodiči nepřistupují tak jak by měli. Problémy ohledně kázně žáků až tak nemáme.

Jakým způsobem u Vás probíhají třídní schůzky? Řešíte při nich konflikty?

Třídní schůzky u nás probíhají 4x ročně, vždy v odpoledních hodinách. Pokud se rodič do školy nemůže dostavit, dohodne se s učitelem na jiném termínu. Třídní schůzky probíhají formou konzultace mezi učitelem, rodičem a žákem. Učitel v úvodu žáka vždy pochválí za práci ve škole, i u ne moc prospívajícího žáka se snažíme vždy najít něco, za co bychom ho mohli před rodiči pochválit. Dále jsou rodičům sděleny silné a slabé stránky žáka při práci ve škole. Kázeňské problémy řešíme až ke konci schůzky. V závěru jednání většinou žák před rodiči a učitelem slíbí, že se ve všem polepší. Rodiče na schůzce obdrží výpis známek ze všech předmětů. Řešili jsme konflikty, kdy se na třídních schůzkách několik rodičů ohradilo proti domácím úkolům.

Máte problém s tím, aby se někteří rodiče do školy dostavili?

Rodiče se většinou do školy dostaví a v průběhu roku se o chod školy zajímají, někteří jsou i více než aktivní. Asi tak 10% rodičů je tedy problémových a o kontakt se školou nestojí, mají na školu svůj vlastní názor, který je většinou negativní.

Když nastane nějaký konflikt s rodiči, chodí rodiče spíše za učitelem nebo za paní ředitelkou?

Téměř všichni rodiče jdou ihned za paní ředitelkou a konflikt prvotně neřeší s daným učitelem. Paní ředitelka většinou není se situací předem obeznámena a musí si poté stejně daného učitele přizvat, aby měla dostatek informací o problému.

Máte možnost v rámci školy navštívit školení zaměřená na komunikaci a řešení konfliktů?

Tato možnost tady je. Paní ředitelka je různým školením nakloněna a vyučujícím jsou prostřednictvím mailů rozesílány nabídky, z kterých je možno si školení vybrat. Před nějakou dobou se část učitelů zúčastnila školení, které se týkalo řešení problémů s rodiči.

Setkala jste se někdy s konfliktem s rodiči, kdy víte, že škola musela ustoupit?

S rodiči se nedalo dohodnout, protože byli třeba agresivní nebo velice konfliktní?

O jaký typ rodičů se jednalo?

Ne, to určitě ne. Vždy to škola s rodiči nějak vyřešila. Paní ředitelka má u rodičů značnou autoritu, je rázná, všestranně vzdělaná a svá rozhodnutí si před rodiči umí obhájit.

Brání se někteří rodiče kontaktu se školou?

Také zde takový typ rodičů máme, ale je jich opravdu jen pár. Někteří rodiče na třídní schůzky nechodí, protože mají pocit, že vše vědí sami nejlépe a škola jim nemá co radit.

Obáváte se konfliktů s rodiči? Bojíte se fyzického útoku, popřípadě stalo se už něco takového?

Když jsem začínala pracovat v družině, byla jsem o něco mladší a měla jsem z komunikace s rodiči strach. Nyní je to už bez problému, často za mnou rodiče chodí i s problémy, které se týkají jiného učitele. Nemám konflikty ráda, i když vím, že se jim bohužel někdy vyhnout nelze. Mám z této situace vždy strašně nepříjemný pocit, ale snažím se působit klidně a vyrovnaně. Fyzického útoku se až tak nebojím, i když jsem už slyšela o incidentu, kdy matka nebyla spokojená s přístupem paní učitelky k jejímu synovi a fyzicky na učitelku zaútočila. Jednalo se ovšem o situaci na jiné škole. V naší škole se nikdy nic takového nestalo.

Jak konflikty s rodiči řešíte?

Většinou za mnou přijdou sami rodiče a chtějí problém řešit. Hodně záleží na tom, s jakým tónem k rodiči učitel přistupuje. K rodičům se snažím být po celou dobu rozhovoru milá a přistupuji k nim jako k partnerům. Při řešení konfliktu je většinou přítomna paní ředitelka, daný učitel, rodič a další kolega, který je zde jako svědek. Všechny strany se k problému vždy vyjádří a poté o něm společně diskutujeme. Nejprve je ponechán prostor pro rodiče, aby situaci vylicili ze svého pohledu. Poté hovoří daný učitel, popřípadě další osoby. Tato jednání nijak neevidujeme a žádný zápis se z něho netvoří. Paní ředitelka téměř vždy stojí za učitelem a snaží se situaci řešit a s rodiči se domluvit. Rodičům jsou vždy nabídnuty možnosti, jak můžeme daný problém řešit. Jak jsem již řekla, jde často o dezinformovanost ze strany rodičů a ti poté často odchází s pláčem a ještě se omlouvají za své nevhodné chování.

Byla někdy nutnost vyhledat při řešení konfliktu s rodiči pomoc třetí strany, osobu mimo školu?

Využíváme služeb pedagogicko-psychologické poradny. Nyní řešíme problém s rozvedenými rodiči, kdy každý z rodičů chce, aby dítě navštěvovalo jinou školu. Spor se táhne už velmi dlouho a je řešen soudní cestou. Jinak se nám většinou konflikty s rodiči podaří vyřešit v rámci školy.

Vzpomenete si na nějaký konflikt, který jste za poslední dobu s rodiči řešila?

Je to sice už delší dobu, ale řešila jsem s rodiči situaci, kdy si na mě jejich dcera stěžovala, že jsem jí dala při vyučování na zadek. Matka ihned druhý den ráno dorazila

s dcerou do školy, ohradila se proti mně, že nemám právo její dceru bít a co si to vůbec dovoluji. Chovala se velice nepřijemně. Já jsem v prvotním okamžiku vůbec nechápala, co se vlastně stalo a trvalo mi delší dobu, než jsem si uvědomila, o jakou situaci se vůbec jedná. V rámci kroužku malování jsme měli ve třídě klec s králíky a já jsem třídu několikrát upozorňovala, aby nestrkali prsty do klece, že by je králíci mohli kousnout. Jedna žákyně přesto neuposlechla a prsty do klece stále strkala. Přišla jsem k ní a od klece jsem ji lehce odsunula a znovu ji upozornila, že by jí králíci mohli kousnout, ať to tedy nedělá. Dívka se cítila ukřivděná, celou situaci si vyložila po svém a doma mamince řekla, že jsem jí dala na zadek a křičela jsem na ni. Chtěla jsem tedy, aby žákyně řekla, jak to bylo, do toho ovšem stále mluvila její maminka. Vzala jsem si proto k celé situaci dva dívčíny spolužáky, kteří u situace také byli a chtěla jsem od nich, aby ukázali, jak jsem žákyni od klece odsunula. Ti přesně zopakovali to, jak jsem celou situaci v úvodu mamince popsala já. Až poté se mi maminka omluvila, dceři vynadala, že si vymýšlí a ta odcházela s pláčem. Nechápala jsem, proč za mnou matka nepřišla sama, mohly jsme si o celé situaci v klidu popovídat, místo toho to bylo takto hnáno do extrému a musela jsem do toho zatahovat i jiné žáky.

Jaká je Vaše strategie při řešení konfliktu s rodiči? Máte nějakou radu, jak ke konfliktům přistupovat a jak je zvládat?

K řešení konfliktu s rodiči si vždy přizvu kolegyni, abych s rodiči nezůstala v místnosti sama a byl přítomen také svědek. Kolegyně může kontrolovat to, že jsem po celou dobu komunikace s rodiči neřekla nic špatně, byla jsem slušná a rodič mě třeba atakoval neprávem. O rodičích již mám určité informace, a proto vím, co si k nim můžu dovolit, jak s nimi jednat a co také můžu očekávat za chování z jejich strany. Emoce hrají strašně velkou roli, nejednou do školy dorazil rozzuřený rodič, který se s učitelem přišel pohádat a nakonec to skončilo tak, že o vzniklé situaci nic nevěděl a při objasnění odcházel s tím, jak má nevychované a ulhané dítě a ještě se nám za své chování omlouval. Proto je nutné hned v úvodu rozbouřené emoce uklidnit a o situaci se snažit jednat v klidu a nejlépe bez emocí. Dobré také je, jednat s rodiči v klidném prostředí, rozhodně ne na chodbě, kdy u toho jsou další žáci. Důležité je, aby rodiče pociťovali, že učitel se k nim chová vstřícně a je ochotný s nimi komunikovat. Pokud rodič na učitele povykuje, určitě k němu nepřistupovat stejně, dohodnout se s ním třeba na jiný termín. Myslím si, že často vznikne konflikt s rodiči úplně zbytečně. Hlavním faktorem je komunikace, které by se obě strany neměly zdráhat a pokud mají něco na srdci, ihned situaci řešit a nenechat tak malé nedorozumění přerůst v něco většího. Pracuji také

v družině, takže se s většinou rodičů často vídám, a když nastane nějaký problém s žáky, situaci jim často oznamuji dříve než samotný žák. Snažím se tak předcházet možným dezinformacím a špatné interpretaci ze strany žáka. Byla bych také ráda, aby rodiče chodili nejprve za učitelem a ne ihned za paní ředitelkou. Paní ředitelka je poté třetí stranou, která o situaci nic neví a musí si nejprve všechny informace zjistit.

Pociťujete, že se chování rodičů vůči učitelům za poslední léta proměnilo?

Já sama toto nedokážu takto posoudit, nemám ještě tolik let praxe v oboru, abych měla k dispozici nějaké srovnání. Ale co vím od kolegů, tak je chování rodičů oproti minulosti určitě jiné. Rodiče většinou nestojí za učitelem, mluví o něm před dětmi hanlivě a školu nepovažují za partnera při výchově a vzdělávání a netáhnou s ní za jeden provaz. S žáky se lze většinou vždy domluvit, ale často bývá problém právě s komunikací s rodiči.

Máte v rámci studia na vysoké škole nějaké předměty, které se týkají komunikace a řešení konfliktů s rodiči?

Nemáme a myslím si, že je to ohromná škoda. Mrzí mě také to, že didaktiku máme pouze jednu hodinu, což mi přijde jako velice nedostačující. Přednášející nám poskytují obrovské množství cenných rad a informací a určitě by si tento předmět zasloužil větší časovou dotaci. Jiným předmětům je poskytováno mnohem více prostoru, i když si nemyslím, že je to až tak nutné a dané znalosti vůbec někdy v praxi využijeme. Komunikaci s rodiči by určitě měla být věnována také pozornost, většinou se totiž hovoří pouze o tom, jak komunikovat s žáky. Vždy, když diskutuji s kolegy i z jiných škol, vznikne mezi námi velká diskuse ohledně komunikace s rodiči a našich zkušeností. I kolegové s letitou praxí mají v určitých situacích problémy s rodiči komunikovat.

Děkuji za rozhovor a poskytnuté informace.

6.3 Celkové zhodnocení rozhovorů

Otázek, které bychom v kontextu této práce mohli učitelům klást, je celá řada. Zvolení respondenti působí na malých vesnických školách, které navštěvuje velká část místních dětí a dochází sem i žáci z nedalekých vesnic. Vzhledem k menšímu počtu žáků se učitelé snaží ve škole budovat rodinné klima, aby zde panovala příjemná a vstřícná atmosféra. Na úvodní otázku **Jaké je na Vaší škole klima?** všichni dotazovaní shodně odpověděli, že klima hodnotí jako příznivé a jsou s ním spokojeni. Ve všech školách se učitelé snaží být vůči rodičům otevření, zajímají se o jejich návrhy

a pracují na vzájemné komunikaci a vztahu spolupráce. Na další otázku **Jaké konflikty s rodiči nejčastěji řešíte?** všichni dotazovaní odpovídali velice podobně. Ve všech školách se v různé míře objevovaly problémy kvůli nespokojenosti rodičů se školním hodnocením žáků, problémy kvůli chování žáků, v určitých případech se jednalo o konflikty kvůli financím a přístupu učitele k žákům. Předpokládáme, že ve větších městech mohou být zkušenosti učitelů s typem konfliktů odlišné. Učitelé v první řadě poukazovali na nedostatečnou komunikaci rodičů se školou, která vede k neinformovanosti rodičů a vzniku nedorozumění, ze kterých pramení konflikty. V odpovědích na otázku **Brání se někteří rodiče kontaktu se školou?** bylo shodně odpovězeno, že někteří rodiče se o školní práci dětí nezajímají, nemají potřebu s učiteli komunikovat a do školy přijdou pouze tehdy, když se něco stane a škola jejich přítomnost vyžaduje. Ovšem i ta část rodičů, která se o školní výsledky svých dětí zajímá, má problémy se školou navázat vztah. Rodiče často spoléhají na to, že škola a učitelé si vše zvládnou sami zařídit a účast rodičů na výchovně-vzdělávacím procesu jejich dětí tedy není potřebná. Následně se při zjišťování, jak se žákům ve škole daří a jak se k nim učitelé chovají, spoléhají pouze na odpovědi svých dětí. Ovšem žáci ne vždy podávají zcela pravdivé informace o škole a učitelích. Jejich podání situace může být velice zkreslené a sdělené informace nemusí být zcela pravdivé. Vzniká poté prostor pro různá nedorozumění, která mohou zapříčinit konflikt. Překvapivě na otázku **Když nastane nějaký konflikt s rodiči, chodí rodiče spíše za učitelem nebo za ředitelem/ředitelkou?** větší část pedagogů sdělila, že s nimi rodiče konflikt řešit nechtějí a vyhledají rovnou vedení školy. Domníváme se, že toto chování nevede k rychlému a efektivnímu řešení a není dobré pro budování hodnotného vztahu mezi učitelem a rodiči. Rodiče tak učitelích dávají jasně najevo, že pro ně učitel není rovnocenným partnerem a nevěří v jeho schopnosti daný konflikt vyřešit. Konflikty se tak mohou zbytečně ještě více protahovat a rozdmýčovat, jelikož učitelé jsou následně vedením školy také k řešení konfliktu přizváni a řeší je spolu s rodiči. Rodiče by proto neměli otálet a vždy přijít nejprve za učitelem a danou situaci si s ním vyříkat. Ti jsou připraveni s rodiči komunikovat a vždy se snaží situaci vyřešit tak, aby řešení vedlo ke vzájemné spokojenosti. Někdy však mohou mít učitelé s komunikací s rodiči problémy, neumí volit správná slova a nejsou si jisti, jak při řešení konfliktů postupovat. Další otázka **Máte možnost v rámci školy navštívit školení zaměřená na komunikaci a řešení konfliktů?** ukázala, že vedení škol si uvědomuje problematiku konfliktů s rodiči a podporuje další vzdělávání pedagogických pracovníků. Jedna z paní učitelek

dokonce již školení na toto téma absolvovala. V dnešní době je spousta firem, ve kterých musí lidé při svých profesích komunikovat s jinými lidmi, které svým zaměstnancům zajišťují školení a dbají na to, aby byli na konfliktní situace připraveni a uměli při nich efektivně komunikovat. Je proto nutné, aby stejnou přípravou procházeli také učitelé, protože ti jsou primárně připravováni na komunikaci s žáky, a proto některým učitelům činí komunikace s rodiči problémy. Také za tímto účelem byla sepsána publikace *Rodiče – nečekání spojenci*, s podtitulem *Jak rozvíjet partnerský dialog mezi školou a rodinou*.¹⁶¹ Na otázku **Obáváte se konfliktů s rodiči? Bojíte se fyzického útoku, popřípadě stalo se už něco takového?** učitelé shodně odpověděli, že konfliktů se neobávají, ale obecně je rádi nemají. S fyzickým napadením nikdo z dotazovaných osobní zkušenost neměl. Jedna z paní učitelek ovšem o takovém případě ze svého okolí věděla. V odpovědích na otázku **Jaká je Vaše strategie při řešení konfliktu s rodiči? Máte nějakou radu, jak ke konfliktům přistupovat a jak je zvládat?** se učitelé shodovali v tom, že velice důležitá je ochota, vstřícnost a chuť s rodiči komunikovat. Všichni učitelé shodně odpověděli, že při řešení konfliktů s rodiči nekomunikují o samotě, ale sami vyhledají přítomnost třetí osoby. Komunikace je velice důležitým faktorem při celém procesu. Učitelé nechávají nejprve mluvit rodiče, aby je seznámili s jejich pohledem na situaci, a čas jejich promluvy je také využit k tomu, že se u nich uklidní rozbouřené emoce. Rozhovor pod nadvládou přehnaných emocí nevede k efektivnímu řešení a je proto zbytečné schůzku protahovat, lepší je se s rodiči dohodnout na jiném termínu. Učitel by se neměl nechat rodiči zaskočit a vyprovokovat. Na komunikaci by měl být připraven, pokud si to povaha konfliktu žádá, je nutné mít k dispozici materiály, kterými může učitel své argumenty podložit. Po celou dobu je nutné kontrolovat své emoce a chovat se k rodičům vstřícně a slušně. Všichni učitelé představili takové postupy řešení konfliktů s rodiči, o kterých se již zmiňujeme v předchozí části práce. Na poslední otázku **Pocitujete, že se chování**

¹⁶¹ Autoři se zaměřují na nejčastější bariéry při komunikaci mezi rodiči a učiteli a přináší možnosti, jak tyto bariéry odstranit. Jsou zde představeny konkrétní tipy a nástroje na zlepšení komunikace mezi učiteli a rodiči žáků.

FELCMANOVÁ, A. *Rodiče – nečekání spojenci* [online]. Praha: Člověk v tísní, 2013. [vid. 14. 5. 2015]. Dostupné z: >http://www.varianty.cz/download/docs/58_rodic_e_nec_ekani-spojenci.pdf<.

rodičů vůči učitelům za poslední léta proměnilo? učitelé opět shodně odpověděli, že změnu v chování rodičů pociťují. V posledním rozhovoru paní učitelka nemohla otázku zcela objektivně zodpovědět z důvodu své krátké praxe, uvedla proto alespoň zkušenosti svých kolegů, s kterými o těchto problémech diskutuje. Dotazovaní se společně shodli na tom, že klesla autorita učitele a změnil se také přístup k výchově dětí, která je v mnoha směrech volnější a žáci poté mohou mít problémy s vnímání rodičovské autority. Pokud žák nepociťuje rodičovskou autoritu, je pravděpodobné, že bude mít problémy i s vnímání autority učitele.

Určité odpovědi v rozhovorech potvrdily některá tvrzení autorů publikací, které jsou uvedeny v teoretické části diplomové práce.

7 ZÁVĚR

Diplomová práce přináší ucelený přehled informací o problematice konfliktů mezi učiteli a rodiči žáků. Cílem práce bylo osvětlit tuto problematiku a pomoci učitelům se s tímto tématem blíže seznámit. Během studia dostupných pramenů, které jsem pro tuto práci nastudovala, jsem dospěla k názoru, že konflikty nelze vnímat pouze negativně, ale mají i svá pozitiva, protože jsou hnacím motorem vztahů mezi lidmi. Dávají nám najevo, že je vztah živý a pro účastníky významný. Konflikt je kořením života a nejinak je tomu ve vztahu učitele s rodiči. Vzniklé konflikty nemá smysl přehlížet, protože dříve nebo později budou eskalovat a jejich řešení bude ještě složitější, než kdyby byly řešeny v bezprostředním okamžiku vzniku. Na vzniku konfliktů se podílí několik faktorů a v případě, že mezi učiteli a rodiči ke konfliktům dojde, je nutné, aby se učitelé naučili konfliktní situace zvládat a byli schopni je ve své praxi řešit. Učitel by se měl v rámci prevence konfliktů chovat k rodičům tak, aby ke konfliktům s nimi nedocházelo.

V úvodní části této práce byly podrobně popsány pojmy, které byly považovány za důležité pro orientaci v dané problematice. Objasněny byly pojmy učitel, rodina, komunikace a konflikt. Konflikt byl nejprve vymezen v obecné rovině, byly popsány jeho typy, příčiny a strategie řešení. V práci jsem se především zabývala otázkou konfliktů mezi učiteli a rodiči žáků. V rozsáhlé kapitole byly popsány nejčastější příčiny konfliktů, které se mohou mezi učiteli a rodiči vyskytnout. Při tvorbě výčtu konfliktů byla použita myšlenková mapa, která ukázala, že tyto konflikty jsou komplexem mnoha okolností, které se prolínají. Dále byly charakterizovány způsoby řešení konfliktů a navrženy možnosti, jak konfliktním situacím předcházet.

Skrze tři rozhovory byly představeny konflikty s rodiči z pohledů pedagogů, kteří se s nimi ve své praxi setkávají. V prvním rozhovoru na otázky odpovídal ředitel Základní školy v Markvarticích, který má 32 let praxe a s řešením konfliktů značné zkušenosti. Největší problém při vzniku konfliktů vidí v přístupu rodičů ke škole a v jejich nekomunikaci s ní. Ve druhém rozhovoru se o své zkušenosti a názory podělila výchovná poradkyně, která ve školství pracuje 28 let. Konflikty ve své profesi řeší velice často, ať už z pozice učitelky nebo osoby, která je ke konfliktům přizvána. Nejčastěji se potýká s konflikty, které plynou z nedorozumění díky nedostatečné komunikaci rodičů. Pro poslední rozhovor byla vybrána začínající paní učitelka, mající

5 let praxe v oboru a současně při zaměstnání studující učitelství na vysoké škole. Představila nám svůj pohled mladé začínající učitelky na komunikaci s rodiči a řešení konfliktních situací. Upozorňuje na skutečnost, že na vysoké škole je omezená možnost navštěvovat předměty, které by ji naučily konfliktní situace s rodiči zvládat. Domnívá se ovšem, že by vysokoškolské studium mělo budoucí pedagogy na tento druh komunikace také připravovat.

Při rozhovorech se se mnou učitelé podělili o své zkušenosti s konflikty s rodiči, představili své postupy řešení a poskytli mi další cenné rady, které sama ve své praxi využiji. V rozhovorech byla potvrzena některá tvrzení autorů publikací, která byla uvedena v práci. Teprve až zkušenostmi se pedagogové učí, jak v konfliktních situacích jednat. Pedagogické fakulty se této problematice příliš nevěnují, pozornost je věnována především komunikaci mezi učiteli a žáky. Toto téma není hojně zastoupeno ani v odborné literatuře na českém trhu. Při psaní práce jsem se z počátku potýkala s nedostatkem zdrojů. Konflikt ve své obecné rovině je v literatuře popsán vcelku hojně, ovšem o konfliktech mezi učiteli a rodiči se autoři odborných publikací zmiňují většinou pouze okrajově a je potřeba informace v textu hledat. Internet mi poskytl několik zajímavých zdrojů, ze kterých jsem ve své práci čerpala. Na Metodickém portálu Rámcového vzdělávacího programu je dostupná diskuse, která se konflikty s rodiči zabývá, a učitelé si zde vyměňují své zkušenosti.

Učitel by měl vždy k rodičům zaujímat specifický přístup, který bude vhodně zvolený vzhledem k dané situaci a osobnosti rodičů. Při komunikaci s rodiči je také nutné věnovat pozornost sociokulturním odlišnostem rodinného prostředí a komunikaci vhodně uzpůsobit. Učitel při své profesi jedná se vstřícnými i s negativně založenými rodiči, je ovšem velice důležité, aby se byl učitel při jednání schopen povznést nad osobní sympatie nebo antipatie k rodičům a jednat s nimi vždy v zájmu žáka. Podpora žáka rodiči a spolupráce se školou je nedílnou součástí výchovně-vzdělávacího procesu žáka. Je proto důležité, aby mezi učiteli a rodiči nevznikaly konflikty, které nebudou řešeny a povedou k disharmonickému vztahu mezi oběma stranami. Konfliktům se vyhnout nelze, můžeme si ale pamatovat jisté zásady, jak s nimi pracovat. Při konfliktech je vždy nutné akceptovat názory partnera, být vůči němu empatický, snažit se ho pochopit a pokusit se hledat způsoby řešení, která budou akceptovatelná pro obě strany. Každý jedinec se s konfliktními situacemi vyrovnává jinak, je proto nutné

počítat s odlišnými reakcemi. Emoce hrají v konfliktních situacích zásadní roli, je proto vhodné, naučit se je ovládat. Pokud je to potřeba, učitel by měl korigovat nejen své emoce, ale pomoci zvládat emoce i rodičům.

Diplomová práce může pomoci učitelům, popřípadě studentům učitelství, se s problematikou konfliktů mezi učiteli a rodiči blíže seznámit, zamyslet se nad příčinami konfliktních situací a možnostmi jejich řešení a předcházení jim. Věřím, že tato práce povede k lepšímu porozumění problematice konfliktů, obohatí čtenáře o zajímavé a přínosné informace a napomůže tak lepší orientaci v oblasti konfliktů mezi učiteli a rodiči žáků.

8 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

LITERATURA

AUGER, M. T., BOUCHARLAT, C. *Učitel a problémový žák*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-907-0.

CANGELOSI, J. S. *Strategie řízení třídy*. 1. vyd. Praha: Portál, 1994. ISBN 80-7178-014-6.

ČAPEK, R. *Učitel a rodič*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4640-1.

DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2001. ISBN 80-7169-988-8.

DYTRTOVÁ, R., KRHUTOVÁ, M. *Učitel: příprava na profesi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2863-6.

EGGERT, M., FALZON W. *Řešení konfliktů*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-011-9.

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

FEŘTEK, T. *Rodiče vítáni*. 1. vyd. Praha: Yinachi, 2011. ISBN 978-80-904735-2-2.

HAASEN, N. *Žena v konfliktním rozhovoru*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-1127-3.

HARTL, P. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Budka, 1993. ISBN 80-901549-0-5.

HAVLÍK, R., KOŤA, J. *Sociologie výchovy a školy*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-635-7.

HELUS, Z. *Sociální psychologie pro pedagogy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1168-3.

HOLÁ, L. *Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0467-6.

HOLÁ, L. *Mediace v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3134-6.

HORÁK, J., KRATOCHVÍL, M., PAŘÍZEK, V. *Základy pedagogiky*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita, 2001. ISBN 80-7083-534-6.

KASÍKOVÁ, H., VALIŠOVÁ, A. *Pedagogické otázky současnosti*. Praha: ISV, 1994. ISBN 80-85866-05-6.

KOHOUT, K. *Základy obecné pedagogiky*. 2. dopl. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2010. ISBN 978-80-7452-009-9.

KREJČOVÁ, L. *Komunikace s rodiči problémových žáků*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita, 2010. ISBN 978-80-7372-650-8.

KREJČOVÁ, V., KARGEROVÁ J. *Vzdělávací program Začít spolu*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-695-0.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-407-6.

KUNCZIK, M. *Základy masové komunikace*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1995, ISBN 80-7184-134-x.

KYRIACOU, C. *Klíčové dovednosti učitele: cesty k lepšímu vyučování*. 2. vyd. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-965-8.

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

MAREŠ, J., KŘIVOHLAVÝ, J. *Sociální a pedagogická komunikace ve škole*. 1. vyd. Praha: SPN, 1990. ISBN 80-04-21854-7.

MATĚJČEK, Z. *O rodině vlastní, nevlastní a náhradní*. Praha: Portál, 1994. ISBN 80-85282-83-6.

MATĚJČEK, Z. *Dítě a rodina v psychologickém poradenství*. 1. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1992. ISBN 80-04-25236-2.

- MEDLÍKOVÁ, O. *Umíme to s konfliktem!: náročné situace a jejich řešení*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-4016-4.
- MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2. dopl. a přepr. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2339-6.
- MOŽNÝ, I. *Rodina a společnost*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2006. ISBN 80-86429-58-x.
- MOŽNÝ, I. *Sociologie rodiny*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. ISBN 80-85850-75-3.
- MÜHLPACHR, P. *Sociopatologie*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2008. ISBN 978-80-210-4550-7.
- NAVRÁTIL, S., MATTIOLI, J.. *Školní konflikty: jak jim předcházet? : jak je řešit?*. Brno: Paido, 2005. ISBN 80-7315-106-5.
- NELEŠOVSKÁ, A. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0738-1.
- PAŘÍZEK, V. *Učitel a jeho povolání*. 1. vyd. Praha: SPN, 1988.
- PAULÍK, K. *Vyjednávání a řešení konfliktů*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita, 2005. ISBN 80-7368-128-5.
- PLAMÍNEK, J. *Jak řešit konflikty: 27 pravidel pro efektivní vyjednávání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1591-0.
- PLAMÍNEK, J. *Řešení konfliktů a umění rozhodovat*. 1. vyd. Praha: Argo, 1994. ISBN 80-85794-14-4.
- PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy - dovednosti - poruchy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0858-2.
- PRŮCHA, J. *Moderní pedagogika*. 1. vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-170-3.
- PRŮCHA, J. *Pedagogická encyklopedie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-546-2.

- PRŮCHA, J. *Učitel: současné poznatky o profesi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-621-7.
- PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 3. aktual. a rozš. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-579-2.
- RABUŠICOVÁ, M. *Škola a (versus) rodina*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2004. ISBN 80-210-3598-6.
- ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998. ISBN 80-85931-48-6.
- ŘÍČAN, P. *S Romy žít budeme - jde o to jak*. 2. upr. vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-410-9.
- SADALLA, G., HENRIQUEZ, M., HOLMBERG, M. *Konflikt, koření života: průvodce řešením konfliktů pro učitele středních škol*. Praha: Partners for Democratic Change - České centrum, 1996.
- SOBOTKOVÁ, I. *Psychologie rodiny*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-559-8.
- SOLFRONK, J. *Učitelství jako profese*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita, 2000. ISBN 80-7083-390-4.
- SVATOŠ, T. *Kapitoly ze sociální a pedagogické komunikace: teoretická minima a praktické náměty*. 2. upr. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006. ISBN 80-7041-176-7.
- ŠTĚPANÍK, J. *Umění jednat s lidmi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-1527-8.
- ŠVEC, V. *Pedagogické znalosti učitele: teorie a praxe*. 1. vyd. Praha: ASPI, 2005. ISBN 80-7357-072-6.
- VALIŠOVÁ, A. *Asertivita v rodině a ve škole*. 2. upr. vyd. Jinočany: H & H, 1994. ISBN 80-85787-29-6.
- VAŠUTOVÁ, J. *Profese učitele v českém vzdělávacím kontextu*. Brno: Paido, 2004. ISBN 80-7315-082-4.

VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4.

WIEDENOVÁ, M. *Komunikativní dovednosti a řešení konfliktních situací*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita, 2002. ISBN 80-7083-439-0.

INTERNETOVÉ ZDROJE

ASOCIACE MEDIÁTORŮ ČESKÉ REPUBLIKY – Co je to mediace [vid. 25. 5. 2015]. Dostupné z: <<http://www.amcr.cz/co-je-to-mediace/>>.

FELCMANOVÁ, A. *Rodiče – nečekání spojenci* [online]. Praha: Člověk v tísní, 2013. [vid. 14. 5. 2015]. ISBN 978-80-87456-45-3. Dostupné z: <http://www.varianty.cz/download/docs/58_rodic-e-nec-ekani-spojenci.pdf>.

HELUS, Z. Jak chápat učitelství. *Pedagogika* [online]. 2011, roč. 61, č. 14, s. 373-382 [vid. 25. 2. 2015]. Dostupné z: <<http://pages.pedf.cuni.cz/pedagogika/?p=770&lang=cs>>.

HOSTIČKA, J. Komunikace mezi školou a rodiči žáků. In: *Metodický portál RVP: Metodický portál inspirace a zkušenosti učitelů* [online]. 26. 6. 2006 [vid. 13. 5. 2015]. Dostupné z: <<http://clanky.rvp.cz/clanek/s/Z/620/KOMUNIKACE-MEZI-SKOLOU-A-RODICI-ZAKU.html>>.

JILEMNICKÁ, J. Mediace – cesta k efektivnímu řešení konfliktu – úvod do projektu Mediace do škol. In. *Rodiče vítání* [online]. 5. 12. 2014 [vid. 28. 5. 2015]. Dostupné z: <<http://www.rodicevitani.cz/home/mediace-cesta-k-efektivnimu-reseni-konfliktu-uvod-do-projektu-mediace-do-skol/>>.

KOČÍ, L. Seznam mediátorů projektu MEDIACE DO ŠKOL. In. *Rodiče vítání* [online]. 21. 11. 2014 [vid. 2. 6. 2015]. Dostupné z: <<http://www.rodicevitani.cz/proskoly/mediace-do-skol/mediatori-projektu-mediace-do-skol/>>.

LAUERMANN, M. Vytváření úspěšného partnerství mezi školou a rodiči. In: *Metodický portál RVP: Metodický portál inspirace a zkušenosti učitelů*. [online]. 19. 5. 2011 [vid. 28. 4. 2015]. Dostupné z: <<http://clanky.rvp.cz/clanek/s/Z/11365/VYTVARENI-USPESNEHO-PARTNERSTVI-MEZI-SKOLOU-A-RODICI.html>>.

MERTIN, V. Proč si to učitel nevyřeší sám? *Učitelské noviny* [online]. 2013, roč. 116, č. 35, [vid. 1. 6. 2015]. Dostupné z:

<<http://www.ucitelskenoviny.cz/?archiv&clanek=7559>>.

ŠTĚFLOVÁ, J. Opravdu agresivita rodičů stoupá? *Učitelské noviny* [online]. 2014, roč. 117. č. 1, [vid. 19. 5. 2015]. Dostupné z:

<<http://www.ucitelskenoviny.cz/?archiv&clanek=7693>>.

Zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovních a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2004 [vid. 10. 3. 2015]. Dostupné z:

<<http://www.msmt.cz/dokumenty/aktualni-zneni-zakona-o-pedagogickych-pracovnicich-k-1-lednu?highlightWords=u%C4%8Ditele>>.

VÝZKUMNÝ ÚSTAV PEDAGOGICKÝ V PRAZE. Diskusní fórum metodického portálu – Konflikty s rodiči. In: *Metodický portál RVP: Metodický portál inspirace a zkušenosti učitelů* [online]. 19. 5. 2009 [vid. 20. 3. 2015]. Dostupné z: <<http://diskuze.rvp.cz/viewtopic.php?f=329&t=389>>.

VÝZKUMNÝ ÚSTAV PEDAGOGICKÝ V PRAZE. Diskusní fórum metodického portálu – Spolupráce s rodiči. In: *Metodický portál RVP: Metodický portál inspirace a zkušenosti učitelů* [online]. 27. 5. 2009 [vid. 23. 3. 2015]. Dostupné z: <<http://diskuze.rvp.cz/viewtopic.php?f=100&t=335>>.

Seznam příloh

Příloha A.....Záznam o pohovoru s rodiči



Základní škola a Mateřská škola Markvartice

ZÁZNAM O POHOVORU S RODIČI*

O VÝCHOVNÉM ČI VÝUKOVÉM PROBLÉMU ŽÁKA

JMÉNO ŽÁKA/ŽÁKYNĚ	DATUM NAROZENÍ
BYDLIŠTĚ	
TRÍDNÍ UČITEL	TRÍDA
ZÁKONNÍ ZÁSTUPCI ŽÁKA ŠKOLU SE POHOVORU ÚČASTNÍ	
<input type="checkbox"/> na vyzvání <input type="checkbox"/> z vlastního zájmu	
ÚČASTNÍCI POHOVORU	
PŘEDMĚT JEDNÁNÍ	
ZÁVĚRY POHOVORU, DOPORUČENÍ, DOHODNUTÝ DALŠÍ POSTUP	

S uvedenými skutečnostmi zákonní zástupci souhlasí a zavazují se řídit závěry pohovoru. V případě pokračujícího výchovného či výukového problému žáka berou zákonní zástupci na vědomí možné následky spojené s přestupkovým řízením (výchovná komise), popřípadě následným trestním oznámením.

DATUM	PODPIS ZÁKONNÉHO ZÁSTUPCE

* resp. zákonnými zástupci

Markvartice 097
407 42 MarkvarticeTel.: 412 585 286 nebo 474
IČO: 727 44 774E-mail: info@zsmarkvartice.cz
Web: zsamsmarkvartice.cz



JINÉ VYJÁDRĚNÍ ZÁKONNÉHO ZÁSTUPCE

Blank area for additional statements or signatures of the legal representative.

DATUM	PODPIS ZÁKONNÉHO ZÁSTUPCE
PODPIS VÝCHOVNÉHO PORADCE	PODPIS TŘÍDNÍHO UČITELE
PODPIS ŘEDITELE ŠKOLY	PODPIS DALŠÍCH ZÚČASTNĚNÝCH