

Univerzita Hradec Králové

Pedagogická fakulta

*Ústav primární, preprimární a speciální pedagogiky*

## **Komunikace mezi rodiči a učitelkami mateřské školy v kraji Vysočina**

Diplomová práce

Autor: Bc. Šárka Vyškovská

Studijní program: N0112A300001 - Pedagogika předškolního věku se zaměřením na děti se speciálními potřebami

Studijní obor: NPPVSP - Pedagogika předškolního věku se zaměřením na děti se speciálními potřebami

Vedoucí práce: Mgr. Janet Wolf, Ph.D. et Ph.D.

Oponent práce: Ing. et Bc. Stanislav Michek, Ph.D.



## Zadání diplomové práce

<b>Autor:</b>	<b>Šárka Vyškovská</b>
Studium:	P19P0693
Studijní program:	N0112A300001 Pedagogika předškolního věku se zaměřením na děti se speciálními potřebami
Studijní obor:	Pedagogika předškolního věku se zaměřením na děti se speciálními potřebami
<b>Název diplomové práce:</b>	<b>Komunikace mezi rodiči a učitelkami mateřské školy v kraji Vysočina</b>
Název diplomové práce AJ:	Communication between parents and kindergarten teachers in the Vysočina Region

### **Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Předkládaná diplomová práce je zaměřena na volbu komunikačních prostředků učitelek mateřských škol, které činí v rámci různých komunikačních situací dle povahy informace, kterou chtějí rodiči předat. Cílem práce je zjistit, jaké typy komunikačních prostředků učitelé využívají a proč, a do jaké míry rodičům vyhovují.

Teoretická část práce se orientuje na vymezení základních pojmů souvisejících s tématem komunikace mezi rodičem a učitelem MŠ, která slouží jako podklad pro zpracování empirické části.

Empirická část představuje kvalitativní výzkum, který bude uskutečněn pomocí strukturovaného rozhovoru. Cílem empirické části diplomové práce bude zjistit, jaké typy komunikačních prostředků učitelka mateřské školy využívá pro komunikaci s rodiči. Následně bude zjištěno, jak jsou rodiče spokojeni s dosavadními typy komunikačních prostředků, které učitelky využívají a jaké prostředky by od učitelek mateřských škol preferovali. V závěru práce budou vyhodnocena a interpretována výsledná zjištění.

1. ČAPEK, R. Učitel a rodič. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80247-4640-1
2. DEVITO, Joseph A. Základy mezilidské komunikace: 6. vydání. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2018-0
3. GAVORA, Peter. Úvod do pedagogického výzkumu. Brno: Paido, 200. ISBN 80-85931-79-6.
4. HELUS, Z. Sociální psychologie pro pedagogy. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80247-1168-3.
5. PRŮCHA, J., E. WALTEROVÁ a J. MAREŠ. Pedagogický slovník. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-647-6.

Garantující pracoviště:	Ústav primární, preprimární a speciální pedagogiky, Pedagogická fakulta
Vedoucí práce:	Mgr. Janet Wolf, Ph.D. et Ph.D.
Oponent:	Ing. et Bc. Stanislav Míček, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 27.12.2019

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem diplomovou závěrečnou práci Komunikace mezi rodiči a učitelkami mateřské školy v kraji Vysočina vypracovala pod vedením vedoucí závěrečné práce samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 17. 6. 2021

## **ABSTRAKT**

Předkládaná diplomová práce je zaměřena na volbu komunikačních prostředků učitelek mateřských škol, které činí v rámci různých komunikačních situací dle povahy informace, kterou chtějí rodiči předat. Cílem práce je zjistit, jaké typy komunikačních prostředků učitelé využívají a proč, a do jaké míry rodičům vyhovují.

Teoretická část práce se orientuje na vymezení základních pojmů souvisejících s tématem komunikace mezi rodičem a učitelem MŠ, která slouží jako podklad pro zpracování empirické části.

Empirická část představuje kvalitativní výzkum, který bude uskutečněn pomocí strukturovaného rozhovoru. Cílem empirické části diplomové práce bude zjistit, jaké typy komunikačních prostředků učitelka mateřské školy využívá pro komunikaci s rodiči. Následně bude zjištěno, jak jsou rodiče spokojeni s dosavadními typy komunikačních prostředků, které učitelky využívají a jaké prostředky by od učitelek mateřských škol preferovali. V závěru práce budou vyhodnocena a interpretována výsledná zjištění.

VYŠKOVSKÁ, Šárka. *Komunikace mezi rodiči a učitelkami mateřské školy v kraji Vysočina*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2021. 98 s. Diplomová závěrečná práce

Klíčová slova: komunikace, rodiče, učitel v mateřské škole, mateřská škola

## **ABSTRACT**

The presented thesis is focused on the choice of means of communication of kindergarten teachers, which they use within various communication situations according to the nature of the information that parents want to convey. The aim of the work is to find out which types of means of communication the teachers use and why, and to what extent they suit parents.

The theoretical part of the thesis focuses on the definition of basic concepts related to the topic of communication between a parent and a kindergarten teacher, which serves as a basis for processing the empirical part.

The empirical part presents qualitative research, which will be carried out by using a structured interview. The aim of the empirical part of the diploma thesis is to find out which types of communication means the kindergarten teacher uses for communication with the parents. Subsequently, it will be found out how satisfied the parents are with the current types of communication means that the teachers use, and which communication means they would prefer to be applied by the kindergarten teachers. At the end of the work, the resulting findings will be evaluated and interpreted.

VYŠKOVSKÁ, Šárka. *Communication between parents and kindergarten teachers in the Vysočina Region*. Hradec Králové: Faculty of Education, University of Hradec Králové, 2021. 98 pp. Diploma Degree Thesis.

Keywords: communication, parents, teacher in the kindergarten, kindergarten

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že diplomová závěrečná práce je uložena v souladu s rektorským výnosem č. 13/2017 (Řád pro nakládání s bakalářskými, diplomovými, rigorózními, dizertačními a habilitačními pracemi na UHK).

Datum: 17. 6. 2021

Podpis:.....

Tímto bych ráda poděkovala své vedoucí diplomové práce Mgr. Janet Wolf Ph.D. et Ph.D. především za cenné rady, její vstřícné vedení, spolupráci a trpělivost. Dále bych chtěla poděkovat všem participantům, kteří byli ochotni se v době pandemie COVID-19 podílet na mém výzkumu. Poděkování patří také mé rodině, která mě během celého studia plně podporovala.

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.



## OBSAH

<b>ÚVOD.....</b>	<b>11</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST.....</b>	<b>13</b>
<b>1 VYMEZENÍ POJMU KOMUNIKACE.....</b>	<b>14</b>
1.1 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE.....	16
1.2 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE.....	17
1.3 FUNKCE LIDSKÉHO KOMUNIKOVÁNÍ.....	20
<b>2 KOMUNIKAČNÍ PROCES.....</b>	<b>22</b>
2.1 SOUČÁSTI KOMUNIKAČNÍHO PROCESU.....	23
<b>3 KOMUNIKACE MEZI RODIČEM A UČITELEM.....</b>	<b>26</b>
3.1 KOMUNIKAČNÍ TYPY RODIČŮ.....	29
3.2 EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE.....	32
3.3 ZÁSADY KOMUNIKACE MEZI UČITELEM A RODIČEM.....	34
<b>4 PROSTŘEDKY KOMUNIKACE VYUŽIVANÉ V MŠ.....</b>	<b>36</b>
4.1 TŘÍDNÍ SCHŮZKY.....	36
4.2 SPOLEČNÉ AKCE.....	37
4.3 NÁSTĚNKY, VÝVĚSKY.....	37
4.4 E-MAIL, WEBOVÉ STRÁNKY MŠ.....	38
4.5 KOMUNIKACE PROSTŘEDNICTVÍM DÍTĚTE.....	38
<b>II EMPIRICKÁ ČÁST.....</b>	<b>40</b>
<b>5 VÝZKUM.....</b>	<b>41</b>
5.1 VÝZKUMNÉ CÍLE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY.....	41
5.2 VÝZKUMNÝ SOUBOR A VÝZKUMNÁ METODA.....	42
5.3 CHARAKTERISTIKA KRAJE VYSOČINA.....	46
5.4 REALIZACE A LIMITY VÝZKUMU.....	47
5.5 ETICKÉ OTÁZKY VÝZKUMU.....	49
<b>6 VÝSLEDKY VÝZKUMU.....</b>	<b>51</b>
6.1 ANALÝZA DAT.....	51
6.2 KATEGORIZACE ROZHOVORŮ.....	51
6.3 SHRUTÍ VÝZKUMNÝCH ZJIŠTĚNÍ.....	62
6.4 DISKUSE A DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	66
<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>70</b>

<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>72</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>76</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>77</b>
<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>78</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>79</b>

## ÚVOD

Když se řekne slovo komunikace, každý z nás si vybaví, co tento pojem znamená a dokáže si ho svým vlastním způsobem definovat. Lze říci, že v mezilidském kontextu nelze nekomunikovat, jelikož každé naše chování přináší určitá sdělení. Toto tvrzení uvádí i jeden z autorů, který se ve svých odborných publikacích zaměřuje také na komunikaci, Paul Watzlawick (2011). Vzájemná komunikace se promítá do věcí a situací, které jsou každodenní součástí našeho života. V odborné literatuře najdeme hned několik možných definic, druhů, hledisek, rozdělení a pojetí komunikace z pohledů několika autorů.

Téma komunikace mezi rodiči a učitelkami mateřských škol jsem si vybrala především proto, jelikož si myslím, že se jedná o velmi důležité a stále aktuální téma. Jelikož se každý den učitelky mateřských škol s rodiči setkávají a používají různé způsoby komunikace, protože to je jejich každodenní součást práce. Dobrá komunikace mezi rodiči a učitelkami mateřských škol přináší navození příjemné atmosféry a pozitivních vztahů. Když rodiče a učitelky mezi sebou vzájemně sdílejí informace a komunikace probíhá tak, jak má, může to mít pozitivní vliv i na dítě.

Především pandemie COVID-19 zasáhla do komunikace. Díky ní byly omezeny mezilidské kontakty a komunikace se přenesla do dálkové formy. Jelikož pandemie COVID-19 zasáhla i do mého výzkumu, zaměřila jsem se z části na to, jaká změna v komunikaci nastala, jaké komunikační prostředky byly využívány, popřípadě jak tato změna učitelkám mateřských škol a rodičům vyhovovala.

Hlavním cílem práce je zjistit, jaké komunikační prostředky učitelky mateřských škol používají při komunikaci s rodiči a proč, a jak rodičům tyto prostředky vyhovují.

Teoretická část zahrnuje kapitoly, které se věnují vymezení pojmu komunikace z pohledu několika autorů. Dále jsou zde uvedeny kapitoly týkající se komunikačního procesu a jeho jednotlivých součástí. Jsou zde uvedené i kapitoly týkající se vyložene komunikace mezi rodiči a učitelkami mateřských škol. Je zde také uvedena kapitola, ve které se uvádí zásady komunikace s rodiči a také jak dosáhnout efektivní komunikace. V poslední části jsou popsány prostředky komunikace, které jsou dle

jednotlivých autorů nejčastěji využívány při komunikaci mezi rodiči a učitelkami mateřských škol.

Empirická část se zabývá výzkumem kvalitativního typu. Ten se zaměřoval na používání komunikačních prostředků mezi učitelkami mateřských škol a rodiči. Participanty pro tento výzkum byli rodiče a učitelky mateřských škol v kraji Vysočina. Výzkum byl proveden metodou polostrukturovaného rozhovoru jak s učitelkami mateřských škol, tak s rodiči. V závěru práce jsou interpretovány výsledky výzkumu, které vypovídají o tom, jaké komunikační prostředky učitelky využívají pro komunikaci s rodiči a jak rodičům tyto zvolené prostředky vyhovují. Jsou zde také uvedena doporučení pro praxi.

# **I. TEORETICKÁ ČÁST**

# 1 VYMEZENÍ POJMU KOMUNIKACE

Komunikace patří mezi naši každodenní součást života a řadí se k základním životním potřebám. Bez ní se v dnešní době neobejdeme a ani si neumíme představit fungování v našich životech. Lze říci, že společnost, ve které žijeme, je založena na komunikaci. Pod tímto pojmem si mnozí z nás představí především konverzaci s někým druhým, ale komunikace zahrnuje také naslouchání, čtení, psaní, pohyby těla a činy. Na základě komunikace přijímáme a předáváme informace, vyjadřujeme emoce, popisujeme a vysvětlujeme. Právě proto je komunikace nejdůležitějším faktorem profesního i životního úspěchu (Mikuláščík, 2010).

Původ slova komunikace pochází z latinského slova „*communicare*“ a jeho význam je „*spolupodílet se s někým na něčem, mít podíl na něčem společném, činit někoho spoluičastným*“ (Křivohlavý, 1988, s. 19). Komunikace je velmi širokým pojmem, a lze na něj nazírat z více hledisek.

Nakonečný (1999) nahlíží na komunikaci z pohledu sociální interakce, kdy se jedná o jednostranné sdělování nebo vzájemnou výměnu informací. Prostředkem této interakce nejsou jen slova a gesta, ale chování celkově (Nakonečný, 1999).

Když budeme na komunikaci nahlížet z psychologického hlediska, nebude se jednat pouze o přenos informací mezi dvěma stranami, nýbrž také o sebe prezentaci, sebezpotvrzování a vyjádření vlastního postoje k předmětům, ale i k příjemci sdělení. Lze tedy konstatovat, že není možné nekomunikovat (Mikuláščík, 2010).

Holá (2006) definuje komunikaci jako proces sdílení určitých informací s cílem odstranit či snížit nejistotu na obou komunikačních stránkách. „*Předmětem komunikace jsou data, informace a znalosti. Data jsou zjednodušeně holá fakta, informace dávají data do souvislosti a přidělují ji konkrétní význam, a pokud umíme pracovat s informacemi, víme, jak je využít, pak máme znalosti. Důležitější však je, že komunikace je oboustranný proces, který má za cíl dorozumět se*“ (s. 3).

Podle pedagogického slovníku (2013) za komunikaci považujeme sdělování informací, pocitů, myšlenek a také dorozumívání. Dále upozorňuje na to, že pojem komunikace lze vyjádřit množstvím definic. Lze jej chápat jako mezilidskou komunikaci, která se zaměřuje na různé aspekty dorozumívání, kterými jsou

především tyto otázky: kdo sděluje, co sděluje, proč to sděluje, pomocí čeho, komu a jaký efekt sdělení má. Z pedagogického hlediska je důležitá sociální komunikace, kterou lze zprostředkovat pomocí mluvené řeči, tištěného či psaného slova, obrazového materiálu či gest.

Šed'ová s Čiháčkem (in Rabušicová, 2004) považují komunikaci za páteř každé situace, ve které je přítomen více než jeden sociální aktér. Jakékoli jednání v přítomnosti jiné osoby je chápáno jako komunikační signál.

Mikuláščík (2010, s. 20) definuje pojem komunikace v těchto základních bodech:

- *„komunikace je nezbytná k efektivnímu sebevyjadřování;*
- *komunikace je přenosem a výměnou informací v mluvené, psané, obrazové nebo činnosti formě, která se realizuje mezi lidmi, což se projevuje nějakým účinkem;*
- *komunikace je výměnou významů mezi lidmi použitím běžného systému symbolů;*
- *komunikace je prostředkem pro vytváření a ovlivňování vztahů.“*

Během komunikace se lidé chovají a postupují podle aktuální situace, ale také dle svých již získaných zkušeností, postojů a dalších faktorů. Lze říci, že jednání a odezva v komunikaci jsou vymezené nejen tím, co bylo řečeno, ale také tím, jak osoby porozumí přijaté informaci. Je časté, že jedno totožné sdělení mohou dva lidé pochopit dvěma různými způsoby, jelikož gesta a slova jsou stejná, každý je může pochopit jinak (DeVito, 2008).

Základní struktura komunikace je tvořena několika činiteli, jež zahrnují komunikátora, který je osobou sdělující informaci, komunikanta, který je osobou přijímající sdělení od komunikátora, a v poslední řadě také komuniké, které znamená obsah sdělení (Nakonečný, 1999).

Kontext komunikace DeVito (2008) rozděluje do čtyř typů, které samozřejmě nepatří mezi jediné typy. Jedná se o fyzický kontext komunikace, který tvoří konkrétní prostředí, může se jednat o místnost, park nebo publikum. Při situacích jako je zápas nebude člověk mluvit stejně jako při nějaké vážné a smutné situaci.

Další je kulturní kontext, který obsahuje životní styl, hodnoty, způsoby chování některé skupiny a přesvědčení. Jsou zde zahrnuta pravidla, která jsou nastavena v určité skupině a definují, co je považováno za dobré a co naopak za špatné.

Třetí typ kontextu je sociálně-psychologický, který zahrnuje postavení jednotlivých lidí a také vzájemné vztahy mezi nimi. Autor uvádí následující příklad: „*Při formální večeři v domě svého šéfa nemluvíme stejně jako při setkání s přáteli v kavárně*“ (s. 34).

Poslední typ uvedený v publikaci od DeVita (2008) je časový kontext, kterým je chápána časová posloupnost sdělení.

## **1.1 Verbální komunikace**

V každé kultuře najdeme určitý systém komunikace, který je pro ni typický a zahrnuje jak jazyk, tak i specifické způsoby chování a gesta, která mohou být příslušníky jiných kultur nepochopena (Nakonečný, 1999).

Komunikaci nám zprostředkovává systém vzájemně sdílených znaků, jenž tvoří verbální a neverbální formu komunikace (Nakonečný, 1999).

Verbální komunikace je zprostředkována převážně slovními signály, které jsou přenášeny vzduchem a přijímány sluchem (DeVito, 2008).

Přímou komunikací se rozumí komunikace verbální, která je zprostředkována slovy, ale také neverbální komunikace, která má podobu mimoslovní. Verbální komunikace se vyznačuje jak zvukovou, tak i písemnou či jinou grafickou formou řeči (Vališová & Kasíková, 2011).

„*Význam verbální komunikace je nepopíratelný. Je nezbytnou součástí sociálního života, je nezbytnou podmínkou myšlení*“ (Mikuláščík, 2010, s. 98). Kdokoliv je delší dobu nějakým způsobem odloučen bez možnosti komunikovat s jinými lidmi, prožívá tuto situaci jako deprivaci. Je důležité brát v potaz, že během jakékoliv komunikace je význam slov vždy dotvářen neverbálními složkami komunikace a tónem řeči. Slova nelze odloučit od neverbálních prostředků komunikace. Slova, která označují konkrétní objekty, jsou pochopena ve větší míře, než jsou slova abstraktní.



Nakonečný (1999) uvádí rozdíly mezi verbální a neverbální komunikací. Verbální komunikace je podle něj především nástrojem, kterým sdělujeme abstraktní obsahy, a jedná se o jazyk a řeč v užším slova smyslu. Oproti tomu neverbální komunikace je nástrojem pro sdělování situací a především emocí, protože se vyjadřuje gesty, výrazy obličeje či držení těla.

Další rozdíl spočívá především v tom, že verbální komunikace je úmyslná, naproti tomu neverbální komunikace brána jako neúmyslná, protože řečí těla člověk někdy vyjadřuje i to, co nechce, aby bylo vyjádřeno (Watzkawucjm, Beavin & Jackson, 1971 in Nakonečný 1999).

## **1.2 Neverbální komunikace**

Mimo verbální komunikace využíváme při kontaktu s ostatními lidmi také komunikaci neverbální. Neverbální komunikaci lze najít v jiných publikacích také jako nonverbální či mimoslovní. Jedná se o neslovní prostředky, které jsou využívány při procesu dorozumívání se s ostatními lidmi. Lze říci, že „člověk mluví, i když mlčí“, protože komunikační signály vysílá i jeho tělo. Získávání informací probíhá pomocí řeči těla, tedy ze všech pohybů člověka, jeho mimiky, dotyků, gest, činnosti očí, zaujímáním vzdálenosti při komunikaci a dalšími faktory (Vymětal, 2008).

Neverbální komunikaci lze definovat jako mimoslovní komunikaci, tedy takovou, kde se nepoužívají slova. Předávání informací touto formou komunikace je zprostředkováno mimikou. To znamená, že člověk sděluje informace pomocí výrazů svého obličeje (Mareš & Křivohlavý, 1995).

Podle Mikuláščíka (2010) je neverbální komunikace nejčastěji brána jako doplňující prostředek k verbální komunikaci. Jsou ale i situace, kdy pomocí neverbální komunikace lze vyjádřit svůj postoj. Jde o situace, kdy se osoby dobře znají a velkou úlohu zde hrají emoce.

Neverbální komunikace je popisována jako komunikace beze slov. Možné způsoby neverbální komunikace, pomocí které si předáváme informace, jako jsou například mimika, gestika, haptika, proxemika a další, podrobněji uvádím v následujícím textu.

### **Mimika**

Mimikou vyjadřuje člověk řeč obličeje. „*Lidská tvář má velice bohatý komunikační potenciál. Je v první řadě důležitým sdělovačem emocionálních stavů. Odráží vzájemné postoje lidí, kteří spolu jednají, poskytuje zpětnou vazbu v rozhovoru, tj. odpověď na to, co jsme druhému člověku řekli. Někteří badatelé se dokonce domnívají, že z hlediska komunikace je tvář vedle slova druhým nejdůležitějším sdělovacím prostředkem v mezilidském vztahu*“ (Knapp, 1978 in Křivohlavý, 1988, s. 34).

### **Gestika**

Gestika neboli řeč gest, která se projevuje pohyby, s jejichž pomocí něco sdělujeme, doprovází slovní projevy anebo je zastupuje. Jedná se nejen o pohyby rukou, které nejčastěji v gestikulaci využíváme, ale i o ostatní části těla. Gesta se řadí do kineziky a jsou nejvýraznějšími pohyby ze všech (Nelešovská, 2005).

### **Proxemika**

Sdělování přiblížením a oddálením, i tak můžeme definovat tento pojem. I pomocí takto nevinného způsobu, jako je odstoupení či přiblížení se k druhé osobě, lze něco sdělit či vyjádřit. Dle provedených výzkumů bylo zjištěno, že osoby, které spolu komunikují vestoje, mají vytvořenou určitou osobní zónu člověka. Lze si ji představit jako čáru, která ohraničuje prostor kolem člověka. Do tohoto prostoru si člověk nerad pouští druhé lidi, protože kontakt bližší, než je tento prostor, na člověka působí nepříjemně.

Zóna, kterou si člověk vytváří, může být rozdělena podle E. T. Halla od čtyř sfér:

**Intimní sféra** – dolní hranice této sféry splývá s tělesným hmatovým dotekem partnerů. Podobu tohoto styku můžeme vidět například mezi matkou a dítětem, mezi partnery (manželi).

**Osobní sféra** – zde se uvádí vzdálenost dvou partnerů o 45-75 cm. Jedná se o maximální vzdálenost, v níž je možné jít vedle sebe nebo se držet za ruce. Horní hranice oddálení je až o 120 cm. Tuto vzdálenost obvykle dodržujeme při setkání s neznámým člověkem, s nímž se setkáme například na ulici.

**Sociální sféra** – horní hranice mezi dvěma lidmi je 210-360 cm a dolní hranice je 120-210 cm. Tato hranice vzdálenosti mezi dvěma osobami se nejčastěji udržuje při obchodním jednání nebo během diskuze ve skupině.

**Veřejná sféra** – u této sféry je uvedena vzdálenost 360-760 cm. Jedná se o případ, kdy osoba vystupuje veřejně. Může to být například herec na jevišti nebo profesor v posluchárně. Je důležité, aby v takových situacích osoba zaujala vhodnou vzdálenost, během které bude jasně vidět celá jeho postava a pohyby (Nelešovská, 2005).

### **Haptika**

Tento pojem vyjadřuje taktilní kontakt neboli dotek. Ten zahrnuje příjem zpráv o působení tepla či chladu, příjem zpráv o vlivu podnětů, které působí bolest. Dále také se jedná o příjem zpráv o působení tlaku, který působí deformaci kůže. Ve chvíli, kdy dojde mezi dvěma lidmi k doteku, lze hovořit o tom, kterou částí těla se jedna z osob dotkla určité části těla osoby druhé, a také lze určit, o jaký druh doteku šlo. Může se jednat o podání ruky, stisk, obětí, pohlazení apod. Dotekem se může vyjádřit projev přátelství i nepřátelství. Význam sdělování dotykem je velmi důležitý, jelikož jeho pomocí lze rozpoznat, zda je člověk vítán či nikoli (Nelešovská, 2005).

### **Vizika**

V neverbální komunikaci hrají důležitou roli oči, délka očního kontaktu, obočí i související svaly, pohyby očí a víček. *„Význam očního kontaktu vyplývá i ze skutečnosti, že lidé, kteří nejsou s mluvčím v přímém vizuálním kontaktu, hodnotí dojem z jeho projevu o 50 % hůře. Předností žen je, že kontaktují očima více než muži a častěji se dívají na toho, kdo k nim hovoří“* (Vymětal, 2008).

Čím menší kontakt při komunikaci je, tím se příjemci cítí nejistěji. Také lze vnímat kratší vzájemný kontakt, během něž se vysloví méně slov (Mikuláščík, 2010).

### **Kinezika**

Jedná se o pohyby různých částí těla, které jsou spontánní a nemají význam gest. Někteří z autorů tento pojem považují za nadřazený pojem gestiky. Mikuláščík (2010, s. 111) odlišuje tyto pojmy podle *„kritérií spontánnosti a záměrnosti, společenského*

*konsenzu a podle gestického dokreslování verbálního sdělení a mimovolného a mnohdy diskrepančního kinezického pohybu, který je výrazně individualizován,, (kousání rtu, kroucení prstů, procházení se po místnosti sem a tam...).*

Každý člověk má své typické pohyby, pomocí nichž ho lze poznat již na dálku. I přesto, že jsou tyto pohyby spontánní, je možné z nich vyčíst určité informace (Mikuláščík, 2010).

### **Paralingvistika**

Paralingvistika se vyznačuje tím, jaký tón řeči při sdělování využíváme. Je součástí naší řeči, ale nelze ji zachytit klasickými metodami jazykovědy, jako ji například zapsat. Proto spadá do základního souboru nonverbálních projevů. Mezi charakteristiky, kterými se paralingvistika vyznačuje, patří například hlasitost řeči, výška tónu řeči, rychlost řeči, intonace (melodie) řeči, správná výslovnost, frázování, plynulost atd. (Nelešovská, 2005).

## **1.3 Funkce lidského komunikování**

Podle Vybírala (2009) plní každá komunikace mezi dvěma či více jedinci alespoň jednu funkci lidského komunikování. Pokud se funkce během komunikace uskuteční, tak dostává komunikace svůj význam.

Jednotlivé funkce komunikace se mohou často překrývat, jelikož hranice mezi nimi nejsou jednoznačné. Jejich rozdělení však umožňuje význam komunikace pochopit (Mikuláščík, 2010).

Vymětal (2008) ve své publikaci uvádí následující funkce komunikace:

**Funkce informativní** – jedná se o jednu z nejvýznamnějších funkcí komunikace vůbec. Jejím obsahem je předávání informací, faktů, dat, znalostí, zkušeností, vědomostí mezi lidmi.

**Funkce poznávací** – touto funkcí se získávají vědomosti o sobě samém, o druhých nebo o světě.

**Funkce instruktivní** – jedná se o funkci informativní, která navíc vysvětluje postup, organizaci, návod či jak něčeho dosáhnou nebo udělat.

**Funkce přesvědčovací** – zahrnuje měnění postojů, hodnocení, názorů a způsob chování druhých lidí.

**Funkce posilující a motivující** – tuto funkci lze zahrnout do funkce přesvědčovací. Jedná se o posilování pocitů sebevědomí, vztahu k něčemu či vlastní potřebnosti.

**Funkce zábavná** – tato funkce má za úkol vytvořit pocit spokojenosti a pohody a vede k radosti a pobavení.

**Funkce vzdělávací a výchovná** – tato funkce je realizovaná především vzdělávacími institucemi nebo i samostudiem a jedná se o souhrn funkcí informativních, poznávacích a instruktivních.

**Funkce socializační a společensky integrující** – jedná se o navazování kontaktů, utváření vztahů s druhými lidmi, umění komunikace v různém prostředí a také vzájemné interakce a reakce při komunikaci.

**Funkce svěřovací** – tato funkce slouží k překonávání těžkostí, sdílení pocitů, naslouchání druhým nebo zbavování se vnitřního napětí.

**Funkce úniková** – tato funkce nám pomáhá utéci od každodenních problémů a pomocí této funkce v komunikaci se dokážeme odreagovat (Vymětal, 2008).

## 2 KOMUNIKAČNÍ PROCES

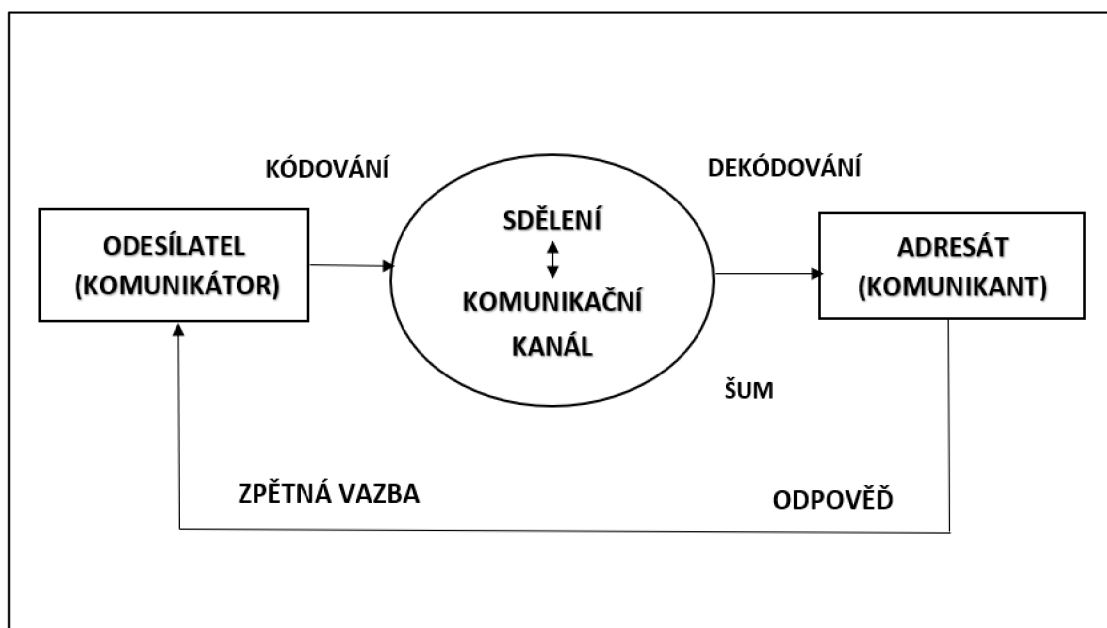
Komunikace je proměnlivá a lze ji zachytit v podobě záznamu. Mezi její nejdůležitější charakteristiky patří proměnlivost v čase. Komunikace je závislá na celé řadě vlivů a podmínek. Podle autora nestačí zajímat se pouze o výstup komunikace v podobě pronesené či napsané zprávy (Mikuláščík 2010).

Komunikační proces má dle autorky (Bečvářová & Humlerová, 2013) dvě významové linie. Jedná se o linii obsahovou, ta uvádí, o čem se mluví. Druhá linie je interpretační a uvádí, jaký smysl danému tématu komunikující přikládají.

Dále autorky uvádějí jednotlivé komunikační akty, kterými je komunikační proces tvořen, a člení je na tyto části:

- *„Záměr sdělení komunikátora*
- *Smysl sdělení pro komunikátora*
- *Věcný obsah sdělení (tj. „o čem komunikujeme“)*
- *Smysl sdělení pro komunikanta*
- *Efekt sdělení pro komunikanta“ (s. 9).*

Obr. č. 1 – Schéma procesu komunikace



Zdroj: Pechačová, Natovová, 2008

Komunikace je dynamický proces, který se odehrává vždy mezi dvěma a více lidmi. V publikaci od autorek Pechačové a Natovové (2008) je popsán proces komunikace podle Brichcína (1996). Ten vychází z tvrzení, že proces komunikace se z myšlenkového procesu mění v proces komunikační. Ten následně popisuje ve čtyřech fázích.

První fáze spočívá v tom, že *„pomocí vnitřní řeči si komunikátor uvědomuje a precizuje myšlenku či pocit, který chce někomu sdělit; v úvahu bere i komunikační kontext a očekávání partnera“* (s. 17).

*„V druhé fázi se zapojuje formulátor – z paměťové zásoby vybírá slova, která by nejvýstižněji zastoupila představy (syntaktická pravidla a program artikulace)“* (s. 17).

V třetí fázi probíhá kódování přijaté informace a je vědomím vnímána jako *„obraz výroku“* (s. 17).

V poslední, čtvrté fázi, je uveden vlastní artikulovaný projev, a to i včetně zpětné vazby.

## **2.1 Součásti komunikačního procesu**

### **Komunikátor a komunikant**

Komunikátorem se rozumí ten, kdo vydává nějaké sdělení. Do zprávy, kterou vysílá, vždy promítne svoji osobnost a osobní zaujetí. Komunikantem je ten, kdo vydanou zprávu přijímá (Mikuláščík, 2010).

### **Komuniké**

Jedná se o zprávu či myšlenku, která byla vyslána od jednoho člověka k druhému. Toto sdělení má podobu jak verbálních, tak i neverbálních symbolů (Mikuláščík, 2010).

### **Komunikační jazyk**

I přesto, že mluvíme stejným jazykem, může nastat situace, že si nemusíme vždy rozumět. Jedná se především o význam abstraktních pojmů, které může každý člověk

pochopit jinak. Při sdělení komunikační zprávy je použit určitý komunikační jazyk (Mikuláščík, 2010).

Autorky Pechačová a Natovová (2008) definují procesy kódování a dekódování následovně: „*Proces kódování závisí na znalosti jazyka, na slovní zásobě nebo na znalosti signálů, ale také na schopnosti umět se přizpůsobit partnerovi, se kterým jednám (lékařský nebo právnícký jazyk)*“ (s. 18).

„*Dekódování je obtížné zvláště mezi odlišnými kulturami*“ (s. 18).

### **Komunikační kanál**

Tento pojem představuje cestu, kterou je informace posílána. Při komunikaci tváří v tvář patří mezi hlavní kanál zvuk, pohyby těla a pohledy. Také se může jednat o dotyky v podobě stisku ruky, vkusné oblečení, příjemný hlas atd. (Mikuláščík, 2010).

DeVito (2008) uvádí, že komunikace málokdy probíhá prostřednictvím pouze jediného kanálu, ale převážně to bývají dva až čtyři různé kanály, které jsou použity současně. Během komunikace, která probíhá mezi dvěma lidmi, hovoříme a nasloucháme, což představuje hlasový kanál. Dále také často při konverzaci gestikulujeme

a zrakem vnímáme, jak gestikuluje druhý (zrakový kanál). Často se také během komunikace navzájem dotýkáme, což je považováno za hmatový kanál. Současně také vysíláme a vnímáme signály pachové (čichový kanál).

### **Komunikační prostředí**

Komunikační prostředí je považováno za důležitý prvek komunikace, protože některá prostředí propůjčují situacím význam formálnosti či reprezentativnosti. Jedná se o prostor, ve kterém se komunikace odehrává. Roli zde sehrává osvětlení, uspořádání místnosti či přítomnost dalších lidí v různém počtu (Mikuláščík, 2010).

### **Komunikační šum**

Komunikační šum lze definovat jako vše, co doprovází, narušuje či zkresluje komunikační proces. Jedná se o jakýkoliv rušivý element působící na přenos sdělení, který deformuje jeho podobu nebo znesnadňuje jeho dekódování. To způsobí, že



příjemce pochopí doručené sdělení v jiné podobě, než je odesílatel zakódoval (Vymětal, 2008).

### **Bariéry komunikace**

Bariéra komunikace je vnímána jako určitý problém nebo překážka, která ztěžuje mezilidskou komunikaci. Prvním krokem k jejich překonání je dle autora jejich uvědomění, díky kterému se s nimi dokážeme vyrovnat. Komunikační bariéry můžeme rozdělit na interní a externí. Interními bariérami jsou označovány ty, které jsou způsobeny osobnostními problémy komunikujícího. Jako nejčastější interní bariéru uvádí autor strach či obavu z neúspěchu. Naopak externí bariéry jsou dány rušivými prvky z prostředí. Může se jednat o narušení komunikace někým třetím, který není přímým účastníkem komunikace, ale je jen fyzicky přítomen. Také hluk a nezvyklé prostředí může na aktéry komunikace působit rušivým dojmem. Mezi bariéry může patřit také uspořádání místa, ve kterém komunikace probíhá, jako je například: *„stůl mezi aktéry, nesprávná vzdálenost, uspořádání a design nábytku“* (Mikuláščík, 2010, s. 37).

### **Zpětná vazba**

Zpětná vazba, označovaná také jako Feedback. Jedná se o reakci na přijatou informaci v podobě potvrzení a způsobu interpretace. Zpětná vazba by měla přijít ihned po přijetí sdělení. V komunikaci je zpětná vazba důležitá, jelikož díky ní jde poznat, jak bylo sdělení pochopeno a přijato. *„Zpětná vazba má funkci regulativní, sociální, poznávací, provokující“* (Pechačová & Natovová, 2008, s. 19).

### 3 KOMUNIKACE MEZI RODIČEM A UČITELEM

Komunikace mezi rodiči a učitelkami v mateřských školách se buduje již od počátku nástupu dítěte do této instituce. Rodič by si hned na začátku měl stanovit podobu svého vlastního komunikování s mateřskou školou. Hlavní iniciativa v této situaci je ale na straně mateřské školy, která určuje pro rodiče formy, prostředky a obsah možných kontaktů. Rodiče se jim musí přizpůsobit a pohybovat se v nich i v případě, že je zachována možnost vlivu ze strany rodiny (Štěch & Viktorová in Kolláriková, Pupala, 2010).

Ještě před nástupem dítěte do mateřské školy by rodičům měl být zprostředkován dostatek informací o konkrétní mateřské škole a o tom, jak funguje. Je dobré, aby rodiče získali informace o tom, jak je to v mateřské škole s jídlem, jak to vypadá, když dítě nespí, zda se chodí hromadně na toaletu, kolik času tráví děti venku a další. Dle autorky mají učitelky mateřských škol dobré zkušenosti s úvodní schůzkou, kde s rodiči diskutují o tom, co chtějí vědět nebo z čeho mají obavy. Při komunikaci s rodiči by učitelka měla vždy působit jako někdo, kdo má k jejich dítěti pozitivní vztah a dává najevo, že má zájem o to, aby se jejich dítě v mateřské škole cítilo co nejlépe (Svobodová, 2010).

Komunikace mezi učitelem a rodičem může být přímá, kdy oba dospělí lidé spolu přímo hovoří, a naopak může být nepřímá, kdy vzájemný styk je zprostředkován pomocí techniky či tištěným materiálem (Vališová & Kasiková, 2011).

Komunikace mezi rodiči a učiteli neslouží pouze k výměně informací o jejich dítěti, ale také tvoří prostředí, ve kterém dítě, učitel a rodič působí, a je také nedílnou součástí spolupráce. Podle Splavcové a Kropáčkové (2016) je důležité poukázat na získání důvěry k novému prostředí, a to jak ze strany dítěte, tak i rodiče. Důvěra, kterou děti a rodiče získají, se odráží především v klimatu mateřské školy, které by se mělo postupně budovat a stále na něm pracovat společně s rodiči dětí. Aby bylo klima v mateřské škole vyhovující, mělo by být stavěno na „*základech kvalitní komunikace, schopnosti naslouchání, vzájemné interakci, toleranci, empatii, na vzájemném respektu a porozumění*“ (s. 112).

Pozitivní informace o tom, co dítě baví, těší a co dělá dobře, jsou pro rodiče velmi důležité. Informace, které jsou pozitivní a učitelky je sdělují rodičům, utužují také citové pouto mezi rodičem a jeho dítětem a dodává vztahu pocit uspokojení a naplněného očekávání. To ovšem neznamená, že by učitelka neměla dávat rodičům negativní informace v případě, kdy nastane nějaký problém. Učitelka by se v komunikaci s rodiči měla vyvarovat kritizování, ale i vychvalování dítěte (Svobodová, 2010).

Na základě vzájemné komunikace a oboustranné důvěry mezi učiteli a rodiči vzniká příjemné prostředí školy a rodiče na tomto základě mají chuť se zapojovat do chodu školy. Je důležité, aby byli učitelé a ředitelé vybaveni komunikačními dovednostmi – dokázat prodat svou odbornou kvalifikaci i osobnost, mluvit jasně, srozumitelně, stručně, zvolit správné tempo řeči aj. (Syslová, 2016).

Na důležitost komunikace mezi rodiči a učiteli odkazují autoři. Prostřednictvím komunikace se rozvíjí vzájemná důvěra mezi školou a rodiči (Saritas, 2005 in Ozmen, F., Akuzum, C., Zincirli, M., & Selcuk, G., 2016) a zvyšuje se vzájemná podpora při rozvoji dětí. Komunikace založená na důvěře, kterou lze navázat mezi učiteli a rodiči, má velký význam z hlediska určování problémů, hledání způsobů, jak s nimi zacházet, a poskytování pomoci studentům na cestě k učení (Celik, 2005).

Na důležitost komunikace mezi rodiči a učiteli upozorňuje také Šed'ová a Čiháček (in Rabušnicová, 2004). Ti považují komunikaci za složku, která tvoří páteř každé situace a jsou v ní nejméně dva aktéři. Autoři uvádějí, že fungující komunikace je základem, na kterém je možné stavět vztah mezi rodinou a školou. Pohled učitelů a rodičů na to, jak by měla komunikace vypadat, se často liší. Proto je dobře fungující komunikace metou, ke které by jak školy, tak rodiče chtěli směřovat.

Podle Rámcového vzdělávacího programu (2018) by učitelka měla rodiče pravidelně a dostatečně informovat o všem, co se v mateřské škole děje a také o tom, jak jejich dítě prospívá a jaké jsou jeho individuální pokroky v rozvoji.

Podle Lažové (2013) je nezbytné věnovat pozornost komunikaci již na začátku prvního setkání rodičů s mateřskou školou. Ve své publikaci uvádí, jak by mělo vypadat a co

vše by toto setkání mělo zahrnovat. Autorka apeluje na to, aby rodiče poskytli informace o dítěti a mateřská škola popsala režim fungování mateřské školy.

Další pohled na komunikaci učitelů a rodičů uvádí ve své publikaci Kořátková (2014). Autorka uvádí nedirektivní přístupy jednání, které vycházejí z humanistické psychologie a pedagogiky. Jsou doporučeny pro učitelky, aby je uplatňovaly, ale i nabízely ve vztahu k rodičům, učitelům, kolegům či rodinným příslušníkům. Ty by měly vést k lepším vztahům mezi účastníky výchovy a vzdělávání, tedy i vztahu rodiny a mateřské školy.

Jako první uvádí autorka akceptaci, tedy přijetí člověka bez podmínek, předsudků a s porozuměním. Když se zaměříme na akceptaci ve vztahu učitelek a rodičů, jde o přijímání bez předsudků a odmítání. To, jak přijmeme druhého člověka, vyjadřujeme pomocí verbální a neverbální komunikace, ve které by se nemělo objevovat kritizování, hodnocení ani odsuzování. Vzájemné porozumění a přijetí všech zúčastněných je také základem pro vytvoření pozitivní atmosféry.

Druhým uvedeným nedirektivním přístupem je empatie. Jedná se o schopnost vcítit se do prožitků druhého člověka. Učitelky při komunikaci s rodiči vnímají to, jak se zrovna cítí. Vnímají, jaký je jejich momentální stav – spokojenost, radost, obavy, spěch. Na základě toho dokážou učitelky na spatřené situace reagovat s pochopením.

Jako třetí přístup je uvedena autenticita. Tu lze vysvětlit jako přirozenost, opravdovost, která u dospělého člověka souvisí s jeho vlastním přijetím a zralostí. Učitelka je tedy schopná se projevit jako člověk, který nic nepředstírá a nesnaží se ze sebe dělat jiného člověka, než jakým je.

Za předpokladu, že tyto tři znaky nedirektivního přístupu budou uplatňovány dohromady, lze očekávat vytvoření kvalitních vztahů mezi školou a rodinou, založené na důvěře, pravdivosti a přehlednosti.

Téma týkající se komunikace mezi učiteli a rodiči uvádí ve své publikaci i autorka Syslová (2017). Popisuje, jak by měl učitel s rodiči komunikovat a spolupracovat. V první řadě je dle autorky důležité, aby učitelé s rodiči komunikovali „*na základě partnerského přístupu, založeného na vzájemné úctě, respektu a sdílené odpovědnosti za rozvoj dětí*“ (s. 241). Učitelé by měli vysvětlit rodičům své pojetí vzdělávání, tedy

cíle a strategie a společně s nimi o nich diskutovat. Dále by měli mít rodiče příležitost spolurozhodovat o tom, jaký postup je nejvíce vhodný pro podporu a rozvoj jejich dítěte. Rodiče by měli mít možnost nahlížet nejen do rozhodování ve věcech týkajících se jejich dětí, ale také do věcí souvisejících s chodem třídy nebo celé školy. Učitel jako profesionál by také měl poskytovat rodičům poradenství, které se vztahuje k otázkám týkajících se vzdělávání jejich dítěte.

Dále uvádí, že mateřská škola by měla využívat všechny možnosti, které rodičům poskytnou dostatečné množství informací o jejich cílech a záměrech vzdělávání. Tak může učinit pomocí webových stránek, vlastního časopisu, nástěnek či osobními setkáními s rodiči.

Téměř většina mateřských škol má již zavedené konzultační hodiny, při kterých jsou rodiče informováni o tom, jaké jsou silné stránky dítěte, co v uplynulém období děti zvládly. Také společně diskutují o tom, co by bylo dobré u dítěte podpořit v následujícím období. Informace o progresu dítěte rodiče získají na základě portfolia, ve kterém jsou založeny všechny dokumenty. Tyto konzultační hodiny se realizují zpravidla 2-3x ročně a termíny se volí tak, aby byly pro rodiče co nejvíce vyhovující. V dnešní době se již volí také schůzky vedené skrz moderní technologie – e-mail, Facebook.

V některých mateřských školách jsou rodičům zprostředkovány informace nejen o jejich dítěti, ale také o týdenních plánech, které bývají umístěny na nástěnkách či webových stránkách mateřské školy. To rodičům umožňuje udělat si představu o tom, jakými cíli vzdělávání a tématy se děti v daném období zabírají (Syslová, 2017).

### **3.1 Komunikační typy rodičů**

Stejně tak, jako je každý člověk jiný, jsou jiní také rodiče. Ale podle autorky Lindner (2019) se v mateřské škole můžeme setkat s konkrétními typy rodičů, které se často opakují. Nelze však říci, že můžeme na sto procent přiřazovat rodiče ke konkrétnímu typu.

### **Přetěžovaní rodiče**

*„Já už prostě nevím, co si mám s Maxem počít. Vůbec mě neposlouchá. Co myslíte vy? Co bych s ním měla dělat?“ (s. 42).*

Tento typ rodičů velmi často a rád přenechává odpovědnost za své děti, za výchovu a také za své jednání na někoho jiného. Je velmi obtížné se tomu vyhnout, jelikož to bývá obtížné, protože si s takovými rodiči během rozhovoru přijdeme zvlášť silní a kompetentní. Při rozhovoru by se učitelka měla snažit, aby se zodpovědnost rodičů posílila. Je dobré se jich ptát na jejich představy a zkušenosti a také chválit pozitivní věci, které se týkají jejich dětí nebo jich samých. Rodiče by se měli cíleně zapojovat, protože když vědí, že něco udělali správně, tak je to posílí (Lindner, 2019).

### **Nápomocní**

*„Ale to přece nemůžete sama zvládnout. Ráda s vámi pojedu a dohlédnu na děti“ (s. 43).*

Tento komunikační typ rodiče v mateřské škole učitelky vidí rády, protože jsou schopni přijmout odpovědnost a také přiloží ruku k dílu. Během rozhovoru tyto rodiče působí a vystupují sebevědomě. Převážně bývají silní, jen když proti nim sedí člověk, který je slabší – nejlépe předchozí typ rodiče. *„Při rozhovoru bystě měla dbát na to, aby vás brali vážně jako odborníci, a nikdy nepřipustíte, aby převzali vedení rozhovoru“ (s. 43).* Učitelka by neměla zapomenout se na rozhovor připravit a případně mít potřebné podklady. Je dobré tento typ rodičů ocenit, ale neupřednostňovat je před ostatními nebo z nich dělat náhradní učitelku (Lindner, 2019).

### **Obětaví**

*„Já to udělám, klidně už jdi“ (s. 43).*

Obětaví lidé často zapomínají na své vlastní potřeby a upřednostňují potřeby ostatních. Stejně jako u přetěžovaných rodičů je dobré i u tohoto komunikačního typu podpořit jejich sebedůvěru. Během rozhovoru jsou tyto rodiče často otevření, sledují své děti a sdělují spoustu svých postřehů z rodinného života. Bývá pro ně obtížné vyjádřit své potřeby a přání, protože mají strach, že by tím zatěžovali ostatní nebo by je ostatní

přestali mít rádi. Důsledkem toho může být skrytá nespokojenost, která se může projevit někde jinde. Proto by učitelka měla reagovat na příznaky nespokojenosti hned jak si jich začne všimnout a snažit se naslouchat a zjistit jádro nevole (Lindner, 2019).

### **Agresivní**

*„Proč jste mi termín schůzky neoznámili včas. Takhle to přece nejde, jak si to představujete?“ (s. 44).*

Najdou se také rodiče, kteří reagují agresivně vždy, když vidí, že hrozí konflikt nebo jsou ve stresu. Tím, že si stěžují, obviňují a používají nepřiměřený tón, dávají najevo, že jsou často bezmocní. Během rozhovoru by se učitelka měla vyhnout hádkám a debatám s těmito rodiči. Spíše by měla zklidnit jejich agresivní chování tak, že na jejich výčitky bude reagovat věcně. Také by měla rodičům dát najevo pochopení, ale neomlouvat se a nenechat se strhnout k protiútokům. Tyto obtížné situace můžete zklidnit tak, že se vyhnete konfliktu a zapojíte rodiče do řešení (Lindner, 2019).

### **Snobi**

*„Pana primátora známe osobně. A jméno paní XY vám nejspíš taky něco říká, že?“ (s. 44).*

Tento typ rodičů všem bez vyzvání vypráví o svých kontaktech, vědomostech a o tom, jak skvělé a chytré děti má. Svým neustálým předváděním často zakrývají své nízké sebevědomí. Při rozhovoru by se učitelka neměla nechat vyvést z míry jejich předváděním nebo se nechat zastrašit. Učitelka by měla projevit zájem a jednat s rodiči jako rovný s rovným, v takové případě můžete potvrdit, jakým způsobem mohou být kontakty těchto rodičů prospěšné pro celou mateřskou školu (Lindner, 2019).

### **Vševědové**

*„Doufám, že budete dětem nakupovat zubní kartáčky, nebo snad ne? My jako rodiče přece nemusíme nosit do školky všechno“ (s. 45).*

Tito rodiče přesně ví, co je nejlepší a správné a často nemají problém sdělovat svoje názory jako něco, co je obecně platná pravda. Pokud se jim někdo snaží vyvrátit jejich pravdu, často reagují obranně nebo se urazí. Když učitelka komunikuje s tímto typem

rodiče, je dobré mít přátelský a sebejistý přístup. Jejich výroky by neměla brát jako útok, protože tito rodiče chtějí pro své děti jen to nejlepší. Je důležité se na rozhovor dobře připravit a zabránit debatám o tom, čím názor je správný. Také by učitelka měla zjistit, proč je pro rodiče tak důležitá jejich pravda a snažit se jim to poté vysvětlit a najít společné řešení.

### **Zdrženliví**

*„Pani Majerové se nemůžu dostat na kobytku. Je neustále tak odtažitá, neodkážu se s ní sblížit“ (s. 45).*

Tito rodiče jsou v mateřské škole nenápadní, nemají žádné otázky, požadavky a při akcích školky se většinou zdržují někde stranou. Tito rodiče komunikují pouze na věcné úrovni a velmi málo na úrovni vztahové, proto mají učitelky pocit, že se s těmito rodiči těžko sblíží. Při rozhovoru by si učitelka odtažitý způsob komunikace neměla brát osobně. Naopak by měla začít nějakou pozitivní zpětnou vazbou o jejich dítěti a navázat tak konverzaci. Za jejich způsob chování může často jejich ostýchavost a společenská neobratnost (Lindner, 2019).

### **Upovídání**

*„Neuvěříte, co se mi dnes ráno na cestě do školky stalo. Vykračuji si to jen tak ulicí, když nejednou...“ (s. 46).*

Rodiče tohoto typu jsou často nároční. Chtějí být v centru pozornosti a snaží se toho dosáhnout zvýšenou potřebou komunikace. Někdy mohou také přehánět nebo něco zbytečně dramatizovat. Během rozhovoru s tímto typem je důležité dávat si pozor, aby se učitelka neodchýlila od tématu. Často mezi jejich oblíbená témata patří oni samotní nebo jejich rodina. Na začátku rozhovoru s takovými rodiči je dobré jasně říci svoje cíle, čeho chceme dosáhnout. V případě odklonění od tématu rodiče nasměrovat zpět k cíli rozhovoru. Pokud učitelka chce rodiče trochu usměrnit v povídání, může je upozornit na to, že má na rozhovor určený čas, který nemůže porušit (Lindner, 2019).

## **3.2 Efektivní komunikace**

Komunikace mezi rodiči a učitelkami mateřských škol je nejvíce produktivní v případě, že probíhá oběma směry. Je důležité, aby obě strany využívaly příležitosti



spolu komunikovat oproti tomu, aby se snažily pouze informovat. Jestliže rodiče porozumí požadavkům učitelů a učitelé pochopí očekávání rodičů, je zde velká pravděpodobnost, že komunikace proběhne bez problémů a bude prospěšná pro obě strany. Důležitý je také vzájemný kontakt rodiče a učitele, během kterého se budou navzájem informovat o dítěti, jeho vztahu k mateřské škole a vrstevníkům, jeho zlepšování a posouvání se dál (Efektivní učení ve škole, 2005).

Vhodná komunikace s rodiči dítěte je především založena na profesionálním přístupu ohledně předávání poznatků o dítěti. Komunikace mezi rodičem a učitelem by měla být vedena oboustrannou snahou o dobro dítě a také snahou spolupracovat (Čapek, 2013).

Podle Svobodové (2010) je význam efektivní komunikace následující: *„Efektivní komunikace je respektující komunikace, ve které záleží na tom, aby se partneři cítili dobře, nikdo nebyl ponižován ani povyšován, smysluplné a oprávněné požadavky byly naplněny“* (s. 75).

Komunikace se stává efektivní v tom případě, kdy se nám ve finále podaří splnit náš předem stanovený cíl. Efektivní komunikace představuje určité podmínky a pravidla, pomocí kterých se snažíme co nejvíce přiblížit svému stanovenému cíli v komunikaci. Pokud chceme dosáhnout efektivní komunikace, je potřeba splňovat tyto podmínky, které ve své publikaci uvádí Vymětal (2008):

- *zřetelnost,*
- *stručnost,*
- *správnost,*
- *úplnost,*
- *zdvořilost* (s. 27).

Oproti Vymětalovi uvádí Carnegie (1992) základní doporučení pro efektivní komunikaci, mezi které patří nekritizovat, neposuzovat a nestěžovat si. Dále uvádí vzbuzení dychtivé touhy a upřímnou pochvalu (in Vymětal, 2008).

Efektivní komunikace je nezbytná pro vytvoření silného partnerství mezi školou a rodinou, a také pro větší zapojení rodičů. Stejně jako učitelé mají dovednosti v oblasti

výchovně-vzdělávacího procesu, potřebují také znalosti a dovednosti pro efektivní komunikaci s komunitou svých rodičů (Graham-Clay, 2005).

Kvalitní práce učitelů s rodiči závisí také na vhodně zvolených bodech: poskytovat rodičům prostor pro spolupráci, vhodně s nimi komunikovat, dostatečně je informovat tím správným způsobem a také od nich informace získávat, utvářet s rodiči přátelský vztah, snažit se jim ukázat, že oni a škola jsou jedním týmem (Čapek, 2013).

### **3.3 Zásady komunikace mezi učitelem a rodičem**

Aby byla komunikace mezi učitelem a rodičem efektivní, je důležité dodržovat určité zásady, díky kterým bude snadnější takové komunikace docílit. Holeček (2014) se snaží ve své publikaci s tímto tématem učitelům pomoci. Pro to, aby komunikace byla efektivní, je podle autora důležité dodržet následující body.

V první řadě by měl učitel myslet na vytvoření klidné atmosféry, citlivé sdělení a nediskutovat například „mezi dveřmi“. Často se právě jedná o důvěrné informace, které chce učitel rodiči sdělit, a proto je vhodné domluvit se předem na individuální konzultaci. Učitel by dítě neměl hodnotit. Není vhodné, aby o dítěti mluvil jako o někom, kdo je například „nevychovaný“, ale popsat celou situaci.

Dále by si učitel s rodičem měl ujasnit pojmy, aby nedošlo k nedorozumění. Představy rodičů jsou obvykle jiné než učitelů, zejména když se jedná o výrazy týkající se jejich dětí, jako je například „nesoustředěný“.

Učitel by měl nechat rodiči prostor reagovat na jeho sdělení a vyslyšet i jeho pohled na věc. Další velmi důležitou zásadou je, aby učitel nepoužíval a nedával dítěti „nálepky“. Pod tímto pojmem si můžeme představit například negativní hodnocení dispozic dítěte, kterým může být například nižší intelekt. Rodiče jsou na „nálepkování“ svých dětí velmi citliví, jelikož to mohou vnímat i jako kritizování jich samých.

Proto je nejprve nutné dítě pochválit. Učitelé by se měli snažit si na dítěti všimnout něčeho dobrého, co si zaslouží pochvalu. Učitel by měl také v případě nějakého problému umět rodičům citlivě poradit a celou situaci jim sdělit (Holeček, 2014).

Jak správně komunikovat s rodiči uvádí také Feřtek (2011), který ve své publikaci rozděluje pravidla komunikace jak pro učitele, tak pro rodiče.

***Pro učitele:***

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

***Pro rodiče:***

- 1. Nedívejte se na učitele jako na protivníka, ale naopak jako na spolupracovníka při výchově.*
- 2. Nejednejte s ním jako s pedagogickým sluhou a respektujte jeho odbornost.*
- 3. Přicházejte do školy raději se zdvořilým dotazem, ne s odhodláním bojovat.*
- 4. Ověřujte si informaci od svého dítěte, bývají často zkreslené.*
- 5. Nepomlouvejte nikde učitele svých dětí a rozhodně ne, když to mohou slyšet“*  
(Feřtek 2011, s. 95).

## 4 PROSTŘEDKY KOMUNIKACE VYUŽIVANÉ V MŠ

V komunikaci mezi mateřskou školou a rodinou, konkrétně mezi učitelkami mateřských škol a rodiči, je možné použít několik komunikačních prostředků.

Rodiče a učitelé jsou různí. Každému z nich vyhovují jiné komunikační prostředky, jejichž prostřednictvím spolu komunikují (Štěch & Viktorová, in Kolláriková & Pupala, 2010).

Ředitelka společně s učitelkami promyslí, jaké způsoby komunikace mohou jejich vzájemnou komunikaci podpořit, zkvalitnit a být zároveň příjemné pro obě strany (Splavcová & Kropáčková, 2016).

V odborných publikacích jsou uvedené různé komunikační prostředky využívané v mateřských školách. Ty jsou podrobněji popsány v následující podkapitole.

### 4.1 Třídní schůzky

Jak již bylo zmíněno, je důležité si stanovit způsob komunikace již na začátku roku. V případě, že si rodiče zvolí třídní schůzky, měly by si učitelky hned na začátku stanovit, který den a v kolik hodin se bude schůzka konat a bude tak vyhovovat jak rodičům, tak učitelce. Učitelka by si v nejlepším případě měla zjistit zvyklosti základních škol v okolí, a to z toho důvodu, aby se nepřekrývaly dny schůzek mateřské školy s dny základní školy. Je dobré přemýšlet i nad tím, že si rodiče budou potřebovat něco zařídit na úradech nebo zde sami pracují, a proto není vhodné volit na den ke schůzce pondělí a středu, protože právě tyto dny bývají úředními dny. Schůzky s rodiči by se učitelka měla snažit vést neformálně. Pro příjemnější atmosféru během schůzky je dobré, aby učitelka či ředitelka přivítaly rodiče srdečným stiskem ruky, úsměvem na tváři, nabídly rodiči místo na sezení, kávu nebo čaj. Tento způsob může být milým zpříjemněním, ale největší podíl na navození příjemné atmosféry bude mít ředitelka a učitelka (Lažová, 2013).

Pokud bude projev učitelky rázný, kritický, odmítavý, celkově negativistický, tak její dotazy na názor posluchačů budou pouze formální a rodiče si jen vyslechnou informace a s úlevou odejdou domů. Svůj dojem ze schůzky přenesou na dítě, které dokáže vycítit, že se něco děje, aniž by doma rodič něco řekl. Dítě bude následující

den v pozoru a ostražité půjde do mateřské školy, protože děti jsou schopné přebírat od svých rodičů jejich pocity, aniž by byly vysloveny (Lažová, 2013).

Učitelky se mohou setkat s různými rodiči, může jít o rodiče stěžovatele, kritika, rodiče „všechno vím, všechno znám“. Na všechny tyto typy rodičů musí být učitelka připravena a musí vědět, jak s každým z nich správně komunikovat (Lažová, 2013).

Dle Čapka (2013) jsou třídní schůzky s velkou pravděpodobností nejdůležitější interakcí mezi rodiči a učiteli. Zde se také může rodičům projevit kvalita toho, jak učitel pracuje. Tyto schůzky se konají zpravidla dvakrát do roka. Na třídních schůzkách je rodič informován o průběhu vzdělávání svého dítěte, aktivitách školy, plánovaných akcích apod.

## **4.2 Společné akce**

Téměř většina mateřských škol pořádá společné akce, které jsou velmi oblíbené dětmi, rodiči a pedagogy. Díky těmto akcím vzniká možnost, aby se všichni zúčastnění mohli potkat, více se seznámit s ostatními a prožít spolu hezké chvíle (Lažová, 2013).

Často pořádané společné akce jsou například besídky či různá vystoupení. I zde se nachází prostor pro komunikaci mezi rodičem a učitelem, který může být časově omezen (Čapek, 2013).

## **4.3 Nástěnky, vývěsky**

Tento způsob komunikace může mít více funkcí. Jednou z nich je funkce informativně organizační, kdy na nástěnkách rodiče informujeme o tom, kdy se konají různé akce, jaký je týdenní jídelníček, jaké v mateřské škole nastaly změny nebo důležité termíny pro rodiče. V některých mateřských školách se na nástěnkách objevují různé odborné a poučné články z knih či časopisů a lze říci, že mohou mít i funkci vzdělávací. Nástěnky jsou také velmi často využívány jako výstava, kterou tvoří výtvořky dětí (Lažová, 2013).

Nástěnka by měla být umístěna u hlavního vchodu do školy, aby si jí všimli všichni rodiče. Díky tomuto prostředku komunikace se mohou rodiče snadno informovat o dění v mateřské škole. Nejčastěji zde najdou informace o tom, kdy se konají různé

akce, jaké činnosti aktuálně v mateřské škole probíhají a také si zde mohou zjistit kontakt na učitele (Efektivní učení ve škole, 2005).

#### **4.4 E-mail, webové stránky MŠ**

V dnešní době patří moderní technologie mezi nejpoužívanější komunikační prostředky. Zejména pro jejich rychlost předat zprávu, celoplošně informovat a také pro usnadnění organizace. Tyto technologie by ovšem neměly být používány jako jediná forma komunikace, protože by velmi lehce mohly nahradit osobní kontakt. Autorka jako příklad uvádí nebezpečí těchto technologií, které spočívá právě ve ztrátě osobního kontaktu. „*Rodič, který si na internetu zjistí, že je příští týden výlet a že děti mají mít svačinku a drobné kapesné, sice bude dobře informován, ale už neřekne paní učitelce, že jeho dítě ještě nikdy nemělo vlastní peníze, že ještě nikdy nebylo nikde bez rodičů, nebo že mají zkušenost, že jejich dítě je velký průzkumník, a tedy tuláček, že se rád zakouká a pak se ztratí*“ (Lažová, 2013, s. 29-30). Tento příklad jasně ukazuje, že osobní kontakt a osobní předání informací druhé osobě, v tomto případě rodiči, je velmi důležité.

Webové stránky lze považovat za jednu z metod komunikace a předávání informací. Tento způsob by však neměl být brán jako hlavní zdroj informací, nýbrž pouze jako doplňkový. Webové stránky by měly být uspořádány co nejprůhledněji a obsahovat důležité informace a kontakty na zaměstnance školy (Čapek, 2013).

#### **4.5 Komunikace prostřednictvím dítěte**

Výše uvedené prostředky komunikace nejsou jediné, které jsou využívány. Setkáváme se i se způsobem, kdy komunikace probíhá přes dítě. Dítě může být použito jako posel určitých informací na stranu učitele či rodiče. Záleží také na věku dětí, čím jsou děti mladší, tím je předávání zpráv jednodušší (Štěch & Viktorová in Kolláriková a Pupala, 2010).

V publikaci od Kollárikové a Pupaly (2010) je uvedený pojem dítě jako dvojitý agent, který uvádí Perrenoud (1994). „*Dospělí vnímají role dětí jako aktivních*

*prostředníků(médií) často zjednodušeně, přestože děti mohou zničit, vylepšit podle své potřeby i jinak ovlivnit významy komunikace dospělých“ (s. 83).*

Důležitá a nezanedbatelná je také role dítěte v komunikaci mezi rodiči a školou. Děti vstupují přirozeně do vzájemných styků mezi rodinou a školou. Jsou příslušníky těchto dvou institucí.

Míra významu role dítěte z pohledu mateřské školy v komunikaci mezi „svými“ dospělými je přinejmenším neopomenutelná. *„Dítě samo je důležitým zdrojem informací pro obě strany: jak mluví, jak chodí oblečené, jeho slovní zásoba, znalosti a zájmy, schopnosti, ambice, jak se chová ke druhým dětem a jak je oblíbené, jeho chování k dospělým aj. Dítě nese poselství o emocích, únavě, náladách, problémech i nemoci. Většina zkušených učitelů dovede rozpoznat náhlé rodinné těžkosti nebo osobní problémy svého žáka; rodiče mohou vycítit obtíže ve škole“ (Štech, S. & Viktorová, I., 2010, s. 82 in Kolláriková, Pupala).*

Je důležité najít způsob, jak s rodiči komunikovat. Není dobré do komunikace zapojovat dítě, když je v roli posla či prostředníka, jelikož to téměř vždy vede k nedorozumění. Rodiče a učitelé by spolu měli vždy komunikovat přímo, osobně, popřípadě telefonicky (Feřtek, 2011).

## **II.           EMPIRICKÁ ČÁST**



## 5 VÝZKUM

V empirické části práce byl realizován výzkum, který se zaměřoval na komunikaci mezi rodiči a učitelkami mateřských škol v kraji Vysočina, a také na komunikační prostředky, které jsou při komunikaci využity.

Na základě tématu a zkoumaných subjektů, kterými jsou učitelky mateřských škol a rodiče dětí v mateřských školách nacházející se kraji Vysočina, byl zvolen kvalitativní typ výzkumu.

Tento typ popisují Strauss a Corbin (1999) tak, že se jedná o výzkum, který k získání výsledků nepoužívá žádná statistická data nebo jiné možnosti kvantifikace a samotná analýza je kvalitativní.

Creswell (1998 in Hendl, 2016) definuje kvalitativní výzkum jako „*proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách*“ (s. 46).

### 5.1 Výzkumné cíle a výzkumné otázky

Cílem výzkumu je zjistit, jaké typy komunikačních prostředků učitelky mateřských škol využívají a do jaké míry tyto prostředky rodičům vyhovují.

#### Díličí výzkumné cíle:

- Popsat, jaké typy komunikačních prostředků učitelky mateřských škol používají.
- Popsat, jak rodičům vyhovují používané komunikační prostředky ze strany učitelek MŠ.

Z těchto cílů vyplývají výzkumné otázky.

#### Hlavní výzkumná otázka zní:

- Jakými způsoby probíhá komunikace mezi rodiči a učitelkami mateřských škol v kraji Vysočina a do jaké míry rodičům vyhovují?

### **Výzkumné podotázky:**

- Jaké typy komunikačních prostředků učitelky mateřských škol v kraji Vysočina používají při komunikaci s rodiči?
- Jak rodičům vyhovují používané komunikační prostředky ze strany učitelek MŠ?

## **5.2 Výzkumný soubor a výzkumná metoda**

Výzkumný soubor se skládá z 25 participantů, kterými jsou rodiče a učitelky mateřských škol z kraje Vysočina. Z celkového počtu participantů je 22 žen a 3 muži. Z řad učitelek mateřských škol se jich výzkumu zúčastnilo 15. Celkový počet rodičů je 10.

Učitelky MŠ a rodiče byly ze stejných mateřských škol v kraji Vysočina. Oslovování dalších participantů skončilo ve chvíli, kdy se jejich výpovědi začaly shodovat a dále nepřinášely nové poznatky.

### **CHARAKTERISTIKA RODIČŮ**

Počet rodičů, kteří se zúčastnili výzkumu, bylo deset a všichni byli z kraje Vysočina (Tabulka č. 1). Výzkumný vzorek rodičů působil na vesnických, obecních a městských mateřských školách. Toto rozdělení je určeno na základě obyvatel, vesnická (do 1000 obyvatel), obec (1000-3000 obyvatel) a město (nad 3000 obyvatel).

Nejvyšší dosažené vzdělání participantů se pohybovalo od středoškolského s výučním listem po magisterské vysokoškolské.

Rodiče	Pohlaví	Počet dětí v MŠ	Jak dlouho je dítě v MŠ	Kde se MŠ nachází	Nejvyšší dosažené vzdělání
R1	Ž	1	1 rok	Vesnice	Vyšší odborné
R2	M	1	3 roky	Město	Magisterské vysokoškolské
R3	Ž	1	3,5 let	Město	Střední s maturitou
R4	Ž	2	4 roky, 2 roky	Město	Střední s maturitou
R5	M	3	3 roky, 2 roky, 2 roky	Obec	Střední s maturitou
R6	Ž	1	3 roky	Město	Magisterské vysokoškolské
R7	Ž	1	2 roky	Město	Vysokoškolské bakalářské
R8	M	1	2 roky	Město	Střední s maturitou
R9	Ž	1	1 rok	Město	Střední s maturitou
R10	Ž	1	4 roky	Město	Střední s výučním listem

Tabulka č. 1: Charakteristika participantů – rodičů

## CHARAKTERISTIKA UČITELEK MATEŘSKÝCH ŠKOL

Počet učitelek mateřských škol, které se zúčastnily výzkumu, bylo celkem 15 a byli z kraje Vysočina (Tabulka č. 2). Nejvyšší dosažené vzdělání participantů se pohybovalo od středoškolského s maturitou až po vysokoškolské magisterské, které bylo zároveň nejméně zastoupené.

Výzkumný vzorek učitelek působil na městských, obecních a vesnických mateřských školách běžného typu (tj. absence alternativních MŠ). Toto rozdělení je určené na základě obyvatel, vesnická (do 1000 obyvatel), obec (1000-3000 obyvatel) a město (nad 3000 obyvatel). Praxe učitelek se pohybuje od 1-38 let. Nejvíce učitelek je zastoupeno s praxí od 1 do 4 let.

<b>Učitelky MŠ</b>	<b>Pohlaví</b>	<b>Věk</b>	<b>Nejvyšší dosažené vzdělání</b>	<b>Délka praxe v MŠ</b>	<b>Jak velká je MŠ (počet tříd)</b>	<b>Kde se MŠ nachází</b>
<b>U1</b>	Ž	43 let	Střední s maturitou	6 let	4 třídy	Město
<b>U2</b>	Ž	25 let	Vysokoškolské bakalářské	1 rok	5 tříd	Obec
<b>U3</b>	Ž	23 let	Vysokoškolské bakalářské	4 roky	5 tříd	Obec
<b>U4</b>	Ž	43 let	Střední s maturitou	20 let	3 třídy	Obec
<b>U5</b>	Ž	35 let	Vysokoškolské bakalářské	10 let	4 třídy	Město
<b>U6</b>	Ž	24 let	Vysokoškolské bakalářské	2 roky	3 třídy	Město
<b>U7</b>	Ž	24 let	Vysokoškolské bakalářské	2 roky	2 třídy	Město
<b>U8</b>	Ž	24 let	Vysokoškolské bakalářské	2 roky	5 tříd	Město
<b>U9</b>	Ž	59 let	Střední s maturitou	38 let	3 třídy	Obec
<b>U10</b>	Ž	44 let	Vysokoškolské magisterské	10 let	2 třídy	Vesnice
<b>U11</b>	Ž	40 let	Střední s maturitou	2 roky	3 třídy	Vesnice
<b>U12</b>	Ž	23 let	Vysokoškolské bakalářské	2 roky	5 tříd	Obec
<b>U13</b>	Ž	34 let	Vysokoškolské magisterské	6 roky	2 třídy	Vesnice
<b>U14</b>	Ž	27 let	Vysokoškolské bakalářské	2 roky	2 třídy	Obec
<b>U15</b>	Ž	24 let	Vysokoškolské bakalářské	2 roky	6 tříd	Město

Tabulka č. 2: Charakteristika participantů – učitelky mateřských škol

## VÝZKUMNÁ METODA

Empirická část diplomové práce má podobu kvalitativního výzkumu a pro realizaci výzkumného šetření jsem na začátku zvolila metodu strukturovaného rozhovoru s učitelkami mateřských škol a rodiči dětí v mateřských školách. Některé otázky z obou rozhovorů byly voleny tak, aby mi bylo umožněno porovnat některé položky. Ukázka z rozhovorů je součástí příloh. Tato metoda byla na základě pilotážních rozhovorů změněna na polostrukturovaný rozhovor. Učinila jsem tak z toho důvodu, že polostrukturovaný rozhovor mi dovolí klást další, potřebné otázky, které vyplynou z rozhovoru a proniknout tak hlouběji do dané problematiky.

Metoda rozhovoru je v kvalitativně orientovaném výzkum používána jako jedna z nejčastějších. Polostrukturovaný rozhovor vychází z předem připraveného seznamu otázek (Švaříček, 2014).

Polostrukturovaný rozhovor Skutil (2011) považuje za kompromis mezi strukturovaným a nestrukturovaným rozhovorem. Ten je s největší pravděpodobností nejrozšířenější podobou rozhovoru. Tazatel má předem stanovené otázky, ale v průběhu rozhovoru může přeskokovat a měnit pořadí otázek a také reagovat na podněty ze strany participanta. Oproti strukturovanému rozhovoru nejde jen o sledování připravovaného schématu.

Podobně jako Skutil (2011) definuje polostrukturovaný rozhovor Gavora (2010). U tohoto typu rozhovoru je předem dané základní obsahové schéma a základní otázky. V průběhu rozhovoru vznikají další otázky. Autor také zmiňuje důležitost prostředí, ve kterém se rozhovor odehrává. Místo realizace rozhovoru by mělo být klidné, tiché a nenarušováno jinými elementy. Celý rozhovor by si měl výzkumník předem nacvičit a zvážit pořadí a význam připravených otázek.

*„Doporučuje se začít nácvik se strukturovaným rozhovorem, protože znění jeho otázek a jejich pořadí jsou pevně dány. Až po získání jistých zkušeností může výzkumník pracovat s polostrukturovaným a nestrukturovaným rozhovorem“* (Gavora, 2010, s. 138).

Rozhovor je metodou, která je náročnější než dotazník. Jeho náročnost tkví především v časovém faktoru (Gavora, 2010).

### 5.3 Charakteristika kraje Vysočina

Tato podkapitola byla uvedena, aby všichni čtenáři této diplomové práce byli seznámeni s charakteristikou kraje Vysočina, ve kterém výzkum probíhal. A také proto, aby jim byla přiblížena základní data o předškolním vzdělávání v tomto kraji.

Kraj Vysočina se rozkládá na 6800 km<sup>2</sup> a řadí se mezi pět nejrozlehlejších krajů v republice. Území kraje Vysočina je tvořeno pahorkatinami Českomoravské vrchoviny, ze které je odvozen název kraje, a nachází se na pomezí Čech a Moravy. Kraj Vysočina se skládá z pěti okresů, jimiž jsou Havlíčkův Brod, Pelhřimov, Jihlava, Třebíč a Žďár nad Sázavou.

K 1. lednu 2020 bylo na Vysočině evidováno téměř 510 tisíc obyvatel, což mezi kraji České republiky představuje třetí nejnižší lidnatost. Územím kraje prochází také hlavní dopravní tah České republiky, dálnice D1. V kraji Vysočina se nacházejí tři památky, které jsou zapsané do seznamu UNESCO. Jedná se o městskou památkovou rezervaci Telč, poutní kostel sv. Jana Nepomuckého na Zelené hoře u Žďáru nad Sázavou a židovská čtvrť se hřbitovem a bazilikou sv. Prokopa v Třebíči (Český statistický úřad, 2021).

Zaměříme-li se na školství v kraji, konkrétně na předškolní vzdělávání ve školním roce 2020/2021 najdeme zde celkem 288 mateřských škol. Z tohoto počtu je celkem 126 samostatných mateřských škol a 162 mateřských škol, které jsou součástí základních škol. Jestliže se budeme věnovat rozdělení mateřských škol podle zřizovatele, je v kraji evidováno 278 mateřských škol zřizovaných obcí, 9 mateřských škol zřizovaných soukromým sektorem a 2 mateřské školy zřízené církví. Počet evidovaných mateřských škol v okrese Havlíčkův Brod je celkem 48, v okrese Jihlava taktéž 48, v okrese Pelhřimov 38, v okrese Třebíč 78, v okrese Žďár nad Sázavou 76 (Koudelová, 2020).

Podle dat Českého statistického úřadu bylo evidováno v kraji Vysočina za rok 2020/2021 celkem 1596 učitelů v mateřských školách. Z toho bylo celkem 1591 žen a 5 mužů po přepočtení na plně zaměstnané. Počet dětí za toto období byl 17 965, z toho 8 705 dívek a 9 260 chlapců (ČSÚ).

## 5.4 Realizace a limity výzkumu

Realizace empirické části práce byla provedena v mateřských školách v kraji Vysočina. Celkový počet participantů byl 15 učitelek mateřských škol a 10 rodičů. Výzkum probíhal v rozmezí měsíců únor až květen v roce 2021. Většina rozhovorů s učitelkami MŠ a rodiči se musela odložit kvůli pandemii COVID-19 a nouzovému stavu ČR. Část z nich mi byla umožněna zrealizovat pomocí platformy Skype a Messenger, tedy on-line formou.

Výběr výzkumného vzorku proběhl pomocí metody náhodného výběru. Tuto metodu uvádí Gavora (2010): *„Nejlepší způsob, jak určit výběrový soubor, je náhodný výběr subjektů ze základního souboru. Jednoduše řečeno, každý člověk v rámci zvoleného základního souboru má mít stejnou šanci být vybrán jako jiný člověk. Náhodný výběr je z hlediska teorie pravděpodobnosti nejlepším výběrem. Jeho osoby dobře reprezentují základní soubor. Proto ho označujeme za reprezentativní soubor“*. *„Reprezentativní“ znamená, že každá osoba základního souboru měla stejnou pravděpodobnost dostat se do výběrového souboru“* (s. 75).

Oslovila jsem několik mateřských škol v kraji Vysočina, které byly vybrány pomocí losování ze seznamu všech MŠ v kraji Vysočina. Následovala domluva s učitelkami z oslovených mateřských škol. V případě zájmu byl rozhovor zrealizován, v opačném případě jsem oslovila jinou mateřskou školu. Od učitelek jsem získala kontakty na některé rodiče a další učitelky, jež by měly zájem se do výzkumu zapojit.

Komunikace probíhala telefonicky. S učitelkami jsem se domluvila, zda v době pandemie COVID-19 budou ochotné mě do mateřské školy pustit za účelem realizace rozhovoru. Bohužel osobní kontakt byl možný jen ve třech případech s učitelkami a ve čtyřech případech s rodiči. V době, kdy byly uzavřeny mateřské školy, bylo možné realizovat rozhovory pouze on-line, nejčastěji pomocí platformy Skype či Messenger. Našly se ale také učitelky, které neměly zájem rozhovor poskytnout.

Po domluvě na rozhovorech s učitelkami následovala domluva s rodiči. Jelikož rodiče ve většině případů nebyli do mateřských škol při předávání dětí vpuštěni, byla domluva o dost těžší. Proto jsem požádala učitelky, zda by na dveře daly žádost o účast ve výzkumu. V případě zájmu rodiče učitelkám nahlásili, že mají zájem účastnit se na

mém výzkumu a zanechali na sebe kontakt. S některými rodiči jsem si domluvila schůzku prostřednictvím platformy Skype formou hovoru nebo osobního setkání. V případě, že rodiče a učitelky měli zájem, podepsali informovaný souhlas, který příkládám v příloze. Všechny rozhovory byly zaznamenány na diktafon v mobilním telefonu, i ty, co proběhly on-line formou.

Samotný rozhovor probíhal ve většině případu přes platformu Skype a Messenger, což pro mě byla nová zkušenost. Nejdříve jsem provedla pilotážní rozhovor s rodičem i učitelkou mateřské školy.

Pomocí těchto dvou rozhovorů jsem si vyzkoušela průběh celého rozhovor, na jehož základě jsem zjistila, zda otázky byly srozumitelné, vhodné a jak se na otázky odpovídá participantům. Na základě pilotážních rozhovorů jsem zjistila, že bude lepší, když budu rozhovor vést metodou polostrukturovaného než strukturovaného rozhovoru.

Před zahájením rozhovoru jsme společně s participantem zvolili místo setkání, ať už probíhal rozhovor osobně face to face nebo on-line formou. Jestliže setkání proběhlo face to face, zvolili jsme místnost, kde jsme byli sami. Jestliže jsme se setkali on-line formou, předem jsem participanta požádala, aby si zvolil místo, kde bude minimálně rušen. Na začátku rozhovoru jsem se krátce představila a zaměřila se na informovaný souhlas, který participant svým podpisem potvrdil. Ještě jednou jsem dala participantovi možnost, aby se zeptal na informace, které mu nebyly jasné nebo na další otázky ohledně jeho účasti na výzkumném šetření. Po zodpovězení všech dotazů ze strany participanta jsem začala rozhovor, který byl celý zaznamenán na diktafon (odsouhlasené podpisem) v mobilním telefonu. Dle doporučení v publikaci od Gavory (2010) jsem se snažila diktafon umístit mimo zorný úhel participanta, abych se vyhnula odvádění jeho pozornosti. Celý rozhovor byl vedený v přátelském a profesionálním duchu, což je dle Gavory (2010) považováno za jeden z předpokladů vedení rozhovoru.

Po získání rozhovorů následovala jejich transkripce. Zvolená technika transkripce byla doslovná transkripce. Doslovně jsem zaznamenala mluvený projev participanta, nespisovné, slangové i gramaticky nesprávné výrazy.



Po transkripci všech rozhovorů jsem použila postup otevřeného kódování, z kterého vyplynuly jednotlivé kategorie a následně byla vyhodnocena získaná data.

Zaměřím-li se na limity a úskalí spojené s průběhem výzkumného šetření, musím zmínit pandemii COVID-19 a nouzový stav ČR. Bylo velmi obtížné v situaci uzavřených mateřských škol oslovovat učitelky a především rodiče.

Další úskalí, které souvisí s pandemií COVID-19, byla časová náročnost, jelikož bylo obtížné získat participanty na rozhovor a rozhovor s nimi provést.

Limitem by mohlo být větší zastoupení žen ve výzkumném vzorku rodičů. Jelikož ženám obecně mohou vyhovovat jiné prostředky komunikace než mužům.

Dalším limitem by mohlo být také to, že většina participantů ze strany učitelek jsou začínající učitelky s praxí od 1 do 4 let. Tyto učitelky nemají dostatek praxe a nemusí být ještě seznámeny se všemi prostředky komunikace nebo neví, jak některé z nich správně používat.

## **5.5 Etické otázky výzkumu**

Etické otázky hrají ve společenskovědním výzkumu důležitou roli. Etická pravidla týkající se výzkumu mohou být vymezena různými standardy a doporučeními. Na základě etických pravidel jsem sestavila informovaný souhlas. Všechny rozhovory a celý výzkum byly také postaveny dle etického kodexu. Následně uvedu základní pravidla týkající se této problematiky.

První z důležitých zásad při výzkumu je získat informovaný souhlas od účastníků výzkumu. Tím je myšleno, že osoba účastnící se výzkumu je o průběhu a okolnostech výzkumu plně informována a souhlasí s ním (Hendl, 2016). K informovanému souhlasu Gavora (2010) dodává, že se jedná o písemný dokument, který osoby zúčastněné na výzkumu podepisují (tedy zkoumaná osoba i výzkumník). Podpisem zkoumaná osoba potvrzuje svoji účast.

Je také důležité, aby účast subjektů ve výzkumu byla dobrovolná. Tyto osoby nesmí být do výzkumu nuceni (Gavora, 2010). Můžeme se setkat s tím, že některý z účastníků nebude s výzkumem souhlasit. Má tedy možnost odmítnout či ukončit svoji účast kdykoli během výzkumného šetření (Hendl, 2016).

Velmi důležitou zásadou je anonymita výpovědí. Každý z účastníků je informován o tom, že jeho identita nebude nikde uvedena, ani nikomu jinému sdělena. Jejich výpovědi budou anonymizovány a práce s nimi probíhat pod pseudonymem (Hendl, 2016).

Dalším bodem je vyžadovat pouze takové otázky, které nejsou v rozporu s etikou. To znamená, že výzkumník nesmí po zkoumaném subjektu požadovat informace, které jsou v rozporu s etickými normami. Může se jednat například o vnucování otázek, kterými žádá společensky nevhodné chování (Gavora, 2010).

Gavora (2010) také uvádí korektní zpracování dat výzkumníkem. Údaje, které výzkumník získá, nesmí záměrně měnit, selektivně vynechat nebo si je vymyslet. Na základě těchto jednotlivých bodů etiky výzkumu jsem vytvořila informovaný souhlas pro učitelky mateřských škol i rodiče a před zahájením rozhovoru jsem jeho podepsáním získala souhlas s jejich účastí.

## 6 VÝSLEDKY VÝZKUMU

V této části práce bude popsáno, jak jsem postupovala při analýze rozhovorů s učitelkami mateřských škol a rodiči. Následně budou uvedeny jednotlivé kategorie, které z kódování vznikly, a pomocí nich bude odpovězeno na výzkumné otázky.

### 6.1 Analýza dat

Výzkum byl zaměřený na komunikaci mezi rodiči a učitelkami mateřské školy v kraji Vysočina. Všechny rozhovory byly zaznamenány na diktafon v mobilním telefonu.

Po uskutečnění rozhovorů následovala jejich doslovná transkripce. *„Transkripce se nazývá proces převodu mluveného projevu z interview nebo ze skupinové diskuse do písemné podoby. Jedná se o časově velmi náročnou proceduru. Pro podrobné vyhodnocení je však transkripce podmínkou“* (Hendl, 2016, s. 212).

Po doslovné transkripci následovalo otevřené kódování textu. Technika otevřeného kódování je díky své jednoduchosti a zároveň účinnosti používána v různých kvalitativních projektech. Kódování zahrnuje operace, pomocí nichž jsou data rozebrána, konceptualizována a dále složena novým způsobem. *„Při otevřeném kódování je text jako sekvence rozbit na jednotky, těmto jednotkám jsou přidělena jména a s takto nově pojmenovanými (označenými) fragmenty textu potom výzkumník dále pracuje“* (Švaříček & Šeďová, 2014, s. 211).

Poté následovala analýza dat a vznikly tak jednotlivé kategorie. Celkem vzniklo osm kategorií, které budou uvedeny a popsány v následující podkapitole.

### 6.2 Kategorizace rozhovorů

Výzkum byl zaměřený na komunikaci mezi rodiči a učitelkami mateřské školy v kraji Vysočina. Z něhož na základě rozhovorů s rodiči a učitelkami MŠ vznikly následující kategorie:

1. důležitost komunikace,
2. připravenost učitelky MŠ na komunikaci,
3. prostor pro komunikaci,

4. prostředky komunikace užívané v MŠ,
5. komunikace a COVID-19,
6. bariéry v komunikaci,
7. představa ideální komunikace,
8. spokojenost rodičů.

Kategorie, která vznikla pouze z rozhovorů s rodiči je: (8) Spokojenost rodičů. Kategorie, které se vztahují pouze k učitelkám MŠ a vznikly z jejich rozhovorů jsou: (1) Důležitost komunikace a (2) Připravenost učitelky MŠ na komunikaci. Kategorie, které vyplynuly z rozhovorů učitelek MŠ i rodičů jsou: (3) Prostor pro komunikaci, (4) Prostředky komunikace užívané v MŠ, (5) Komunikace a COVID-19, (6) Bariéry v komunikaci a (7) Představa ideální komunikace.

## **DŮLEŽITOST KOMUNIKACE**

To, že je komunikace důležitou a neoddelitelnou součástí každodenních situací, jsem uvedla již v teoretické části práce. Toto tvrzení mi potvrdily také výroky z rozhovorů s učitelkami mateřských škol, které uvádějí, proč je komunikace v jejich profesi tak důležitá.

Všechny učitelky MŠ uvedly, že komunikace hraje velmi důležitou roli v jejich profesi, jelikož je neopomenutelnou součástí jejich každodenní práce. Toto tvrzení odůvodnily především tím, že kdyby neprobíhala komunikace s rodiči, nemohla by existovat ani spolupráce mezi nimi. Spolupráce v odpovědích byla poměrně často zmiňována, protože dle slov učitelek MŠ úzce souvisí s komunikací.

Na základě odpovědí učitelek je komunikace důležitá i z toho důvodu, že dělá dobré jméno mateřské škole. Učitelky uvádí, že dobrá komunikace mezi pedagogy a rodiči se odráží také na vzájemných vztazích, atmosféře a pověsti školy. U10 uvádí: „*No tak je hodně důležitá, to vlastně dělá jméno té školce. Rodiče si vybírají naši školku podle toho, jaký má ohlasy, podle toho, co slyší od ostatních lidí. Takže musíme mít nějaké dobré jméno*“.

Dalším odůvodněním, které učitelky mateřských škol uváděly, jsou získané informace o tom, jak to v rodině dítěte funguje. Pomocí komunikace zjistí, jak se v rodině

komunikuje a jaká mají nastavená pravidla. Na základě toho zjistí, jak se liší chování dítěte doma oproti chování ve školce a mohou zjistit, zda jsou zde i nějaké problémy.

## **PŘIPRAVENOST UČITELKY NA KOMUNIKACI**

V této kategorii je uvedeno, jak jsou učitelky připraveny na komunikaci s rodiči. Je zde také uvedeno, co jim pomohlo při zdokonalování se v komunikaci s rodiči nebo co by uvítaly.

Pro začínající učitelky, které mají praxi do dvou let, je příprava na komunikaci s rodiči velmi důležitá, ale také náročná. Začínající učitelky nemají absolvovaný kurz, školení a zkušenosti v této oblasti, které by je na komunikaci s rodiči připravily. Často uváděly, že měly na začátku strach s rodiči mluvit, aby neřekly něco špatně nebo nezapomněly něco sdělit. Začínající učitelky, které mají bakalářské studium, uvedly, že měly předmět zaměřený na komunikaci obecně, ale konkrétně na komunikaci s rodiči ne. Každá z nich uvedla, že by měla zájem o kurz zaměřený na komunikaci s rodiči, jelikož se jedná o každodenní součást jejich práce.

Nejčastěji uvádějí, že jim v jejich začátcích nejvíce pomohly kolegyně, které jim byly oporou. Při komunikaci s rodiči jim byly vždy nápomocné a poradily jim, jak s rodiči komunikovat v určitých situacích. Učitelky, které měly již více let praxe, uváděly, že nejlépe je na komunikaci s rodiči připravily především zkušenosti z dlouholeté praxe a navštívené kurzy.

Některé učitelky uvedly i publikace, které jim pomohly v začátcích s komunikací. Ty jsou zaměřené na komunikaci s rodiči i dětmi. Jedná se o tyto publikace: Respektovat a být respektován (P. Kopřiva, J. Nováčková), Najděte si svého manžana (Marek Herman).

Pro učitelky s dlouholetou praxí je komunikace o něco jednodušší. Mají totiž nasbírané zkušenosti z praxe a ví, jak přesně s rodiči komunikovat. Učitelky, které mají delší praxi než dva roky, mají často absolvované i kurzy zaměřené na komunikaci s rodiči. Všechny učitelky, které absolvovaly tyto kurzy, je uvedly jako velmi přínosné pro zdokonalení v této oblasti. Téměř všechny učitelky uvedly, že by rády absolvovaly své první, nebo v případě již navštívených kurzů, i další kurzy zaměřené na komunikaci.

Dle jejich slov je dobré se v této oblasti neustále zlepšovat, jelikož komunikace s rodiči je jednou z nejdůležitějších součástí jejich práce.

Všechny učitelky uvedly, že nejvíce jim ve zlepšování komunikačních dovedností pomohla především praxe. Čím měly praxi delší, tím více se cítily jisté během komunikace s rodiči. Jedna z učitelek uvedla: *„No mně nejvíc určitě pomohla ta praxe. Čím dýl jsem se vlastně s těmi rodiči setkávala, tak tím víc sem je znala a věděla sem, jak mám s každým z rodičů mluvit. Je to hodně o té praxi, taky to, že je to každodenní chleba a jsem v tom už zběhlá“*.

## **PROSTOR PRO KOMUNIKACI**

V této kategorii bude uvedeno, zda mají učitelky pro komunikaci s rodiči dostatek času a prostoru.

Učitelky MŠ i rodiče uvedli, že prostor pro komunikaci v mateřské škole není nijak velký. Téměř všechny učitelky uvedly, že během své pracovní doby nemají dostatek času na to, aby si s rodiči řekly všechno, co potřebují.

Ve všech rozhovorech učitelky uvedly, že čas na komunikaci mají pouze když rodiče vedou děti do mateřské školy nebo si je odpoledne vyzvedávají. Komunikace probíhá převážně mezi dveřmi nebo v šatně, což některým učitelkám a rodičům nevyhovuje.

Především rodiče uvádějí, že jim není příjemné řešit některé situace v šatně mezi ostatními rodiči.

Právě pro nedostatek prostoru by všechny učitelky i rodiče uvítali pravidelné individuální schůzky. Ty by měly probíhat ideálně v místnosti, kde by nebyli nikým rušeni. Mohli by zde řešit i citlivé věci, o kterých rodiče neradi mluví před ostatními právě v prostorách šaten nebo třídy.

V době pandemie se prostor pro komunikaci ještě více omezil. Z prostředí mateřské školy se přešlo do prostředí on-line forem.

## PROSTŘEDKY KOMUNIKACE POUŽÍVANÉ V MŠ

Tato kategorie uvádí, jaké prostředky komunikace učitelky používají. Z rozhovorů vyplynulo, že prostředky, kterými učitelky mateřských škol s rodiči komunikují, je hned několik.

Nejvíce používaným a vyhovujícím komunikačním prostředkem je osobní kontakt. Ten byl uvedený jako jeden z nejoblíbenějších komunikačních prostředků ze strany učitelek i rodičů. Osobní kontakt mezi učitelkami a rodiči probíhá převážně ráno při předávání dětí a odpoledne, když si rodiče děti vyzvedávají. Během toho proběhne výměna informací a odpovědi na otázky. Učitelky ale také uváděly, že prostoru pro přímou komunikaci s rodiči není tolik, kolik by si představovaly. Některé uváděly, že by uvítaly pravidelné individuální schůzky, kde by měly více prostoru a času na komunikaci s rodiči. U15 uvádí: „*Během pracovní doby je čas na komunikaci s rodiči minimální. Veškerý čas je potřeba se věnovat dětem. Zpravidla máme na rodiče tak 3-5 minut mezi dveřmi třídy, kdy se řeší pouze nejdůležitější věci. Jak jsem už říkala, tak nejlepším přínosem by byly pravidelné konzultační hodiny, kdy by rodiče mohli docházet v určitý čas, mimo naši přímou pedagogickou činnost za námi se svými dotazy*“. Z rozhovorů je patrné, že učitelky, které nemají v mateřské škole nastavené individuální schůzky, mají minimum prostoru a času na komunikaci s rodiči. Učitelky, které mají zavedené individuální schůzky, uváděly, že mají dostatek prostoru a nic by neměnily. U11 uvedla: „*Myslím si, že časového prostoru je poměrně dostatek. Pokud je něco, o čem je potřeba s rodiči více diskutovat, domluvíme si konzultační hodiny*“.

Dalším komunikačním prostředkem, který učitelky mateřských škol využívají, jsou nástěnky. Tento prostředek uvedlo všech 15 učitelek. Na nástěnky se dávají informace, které jsou určeny vyloženě pro rodiče. Je zde rodičům poskytnut týdenní plán, jídelníček, aktuality, akce MŠ, kolik peněz a na co mají rodiče přinést. Nástěnky jsou umístěny v šatně a některé i v jednotlivých třídách.

Jako další prostředek komunikace, který se začal hodně používat s příchodem pandemie COVID-19, je e-mail. Ve většině odpovědí bylo uvedeno, že tento prostředek komunikace učitelkám nevyhovuje. Především s tímto komunikačním

prostředkem mají problém starší učitelky, které technologiím tolik nerozumí a nemají s nimi tolik zkušeností. E-mail se začal používat hlavně díky pandemii a sloužil především pro informování rodičů o uzavírání a otevírání mateřských škol, pro protiepidemiologická opatření a také pro zasílání úkolů v rámci distanční výuky.

Webové stránky jako komunikační prostředek byly před pandemií využívány minimálně a informace nebyly tak často aktualizované. Proto dle slov rodičů webové stránky nebyly téměř navštěvované a propracované. Často se totiž rodiče při vyhledávání informací na webových stránkách těžce orientovali nebo je ani nenašli. R4 uvedl: „*Já tam na ně moc nechodím. Co vím, tak tam dávaj fotky z akcí, píšou tam co se dělo, je tam jídelníček a kontakty na učitelky*“. S příchodem pandemie, došlo ale k velké změně. Webové stránky se staly jedním z hlavních prostředků komunikace s rodiči. Byly také ve většině případů upraveny, aby vyhledávání informací bylo pro rodiče co nejsnazší. Na webových stránkách se nachází kontakty, ŠVP PV, jídelníček, fotografie dětí z různých akcí, aktuality, informace o připravovaných akcích atd. V době pandemie zde rodiče nejčastěji našli informace týkající se uzavření, znovuotevření provozu MŠ a také distanční výuky.

Komunikace s rodiči pomocí telefonického kontaktu probíhá ze strany učitelek jen v případě, že nemají o dítěti informace, když nepříjde do mateřské školy. Učitelky kontaktují rodiče tímto prostředkem pouze výjimečně. Jedná se například o chybějící informace vztahující se k dítěti (z rozhovoru uvedený příklad: trvalé bydliště). Rodiče používají tento prostředek jen v případě omlouvání dětí z důvodu jejich nepřítomnosti. R2 uvedl: „*To používají taky, hlavně operativně, když se něco děje, je problém. Ale není to tak často. Pak taky volám já, když malou potřebuju odhlásit ze školky nebo z oběda*“.

Někteří z rodičů a učitelek uvedli i další prostředky komunikace. Učitelky zmiňovaly především akce pořádané mateřskou školou, do kterých jsou zapojováni také rodiče. Ty patří mezi oblíbené prostředky komunikace jak se strany učitelek, tak ze strany rodičů. Jde hlavně o činnosti, kde jsou rodiče zapojeni buď jako pozorovatelé, to se jedná hlavně o besídky, vystoupení atd, nebo se naopak jedná o činnosti, kde jsou rodiče přímo zapojeni, například byly jmenovány tyto akce: Den rodiny, Vánoční tvoření s rodiči, Velikonoční dílničky, Čistá Vysočina, Jarmarky a také různé aktivity,



kteře jsou zaměřeny na tradice (Masopust, vynášení Morany, pálení čarodějnic atd.). Aktivity zaměřené na tradice a zvyky byly uvedeny především od učitelek, které působí ve vesnických mateřských školách. V těchto mateřských školách jsou také hodně připravovány akce z řad rodičů, jako příklad uvedla U13: „*Minulý rok jsme ve školce měli dobrovolné hasiče, protože jeden tatínek je dobrovolník, tak nám ukázal to auto a výstroj a děti z toho byly úplně nadšený. Je dobrý, že tady na tý vesnici je hodně rodičů v těch dobrovolnickejch spolcích*“.

Mezi prostředky komunikace, které nejsou používány ze strany učitelek MŠ a rodičů, patří SMS a školní komunikační aplikace. Třídní schůzky jsou pořádané pouze jednou ročně a jde o úvodní schůzku pro všechny rodiče. Mezi nejméně používané prostředky patří také sociální sítě, které jsou využívány jen minimálně. Některé mateřské školy je začaly používat až během pandemie pro posílání fotografií, materiálů a úkolů k distanční výuce. Nevyužívané prostředky komunikace jsou pak mobilní aplikace (např.: WhatsApp, Messenger). Ty jsou vnímány jako zbytečné a nepřehledné ze strany rodičů i učitelek.

Kromě akcí MŠ, které učitelky uvedly jako jeden z prostředků komunikace, byla v jednom případě uvedena také anonymní schránka pro rodiče. Ta je umístěna u vchodu v mateřské škole. Zde mají rodiče možnost anonymně vyjádřit své nápady, pochvaly nebo sdělit nějaké upozornění. U10 uvedla: „*Anonymní zprávy do schránky nám mohou posílat rodiče. To se nám teda teď nestává, ale to si myslím, že je úplně ten nejhorší způsob komunikace, jaký může být*“. Za jedno z upozornění bylo uvedeno: „*Ale jde třeba o upozornění, že je dětem ve školce zima a máme víc přitopit*“.

Další prostředek komunikace, který nebyl uvedený v rozhovoru, je komunikace přes dítě. Tři z učitelek uvedly, že se setkaly s komunikací přes dítě. Vždy se jednalo o případ, že rodič nechtěl komunikovat osobně a nechodil pro dítě ani do mateřské školy. Vždy za sebe poslali dítě vyzvednout např.: prarodiče a veškeré vzkazy pro učitelky byly zprostředkovány dítětem.

## KOMUNIKACE A COVID-19

V této kategorii je uvedeno, jak probíhala komunikace s rodiči během pandemie COVID-19 a jak učitelkám a rodičům tato změna vyhovovala.

Komunikace v době pandemie prošla velkou změnou. A to nejenom v mateřských školách, ale téměř po celém světě. Došlo k výraznému omezení mezilidského kontaktu, téměř vymizela komunikace založená na osobním kontaktu a začalo se komunikovat převážně pomocí technologií, které v době pandemie zaznamenaly velký vzestup. V mateřských školách probíhala distanční výuka, která byla určena pro děti předškolního věku. V některých z nich probíhala distanční výuka prostřednictvím počítače, e-mailu, webových stránek nebo přes aplikaci ZOOM. Učitelky s rodiči pomocí těchto prostředků komunikovaly. Na e-mail posílaly rodičům předškolních dětí úkoly, videa a materiály, které jim rodiče vypracované posílali zpět. Ale jak učitelky, tak i rodiče s těmito prostředky komunikace nebyli spokojeni. Učitelky často uváděly, že u e-mailů si nebyly jisté, zda si rodiče zprávu opravdu přečetli a často jim nechodily zpět ani úkoly poslané pro děti. Hodně se začaly používat webové stránky, které před pandemií nebyly rodiči navštěvované téměř vůbec a nebyly ani tak často aktualizované. Začaly se využívat především pro aktuální informace směřované všem rodičům. Jednalo se především o uzavření a znovuotevření provozu mateřské školy, o testování, jaké jsou podmínky pro vstup do MŠ atd.

Ve výjimečných případech učitelky pro komunikaci s rodiči využívaly také sociální síť, konkrétně Facebook, kde měly založenou skupinu s rodiči a byly jim tam zaslány úkoly nebo fotografie. Tento komunikační prostředek byl zmíněn pouze v jednom případě. Ostatní učitelky uváděly, že pro komunikaci používají e-mail, webové stránky nebo telefonický kontakt. K sociálním sítím uvedla U5: *„Sociální síť jako Facebook nevyužíváme, protože si myslím, že to, co používáme, ten e-mail a webovky, tak to bohatě stačí. Kdyby do toho byl ještě Facebook, tak by toho bylo už asi moc a byl by v tom asi i zmatek“*.

Stejně tvrzení vyplynulo i z rozhovorů s rodiči. Rodiče uvádějí, že v době pandemie se komunikace přesunula do on-line podoby a začaly se používat převážně technologie. Některým tato změna vyhovovala, protože byli rádi, že jsou jejich děti

alespoň nějakým způsobem zapojeny do distanční výuky a v kontaktu s učitelkou. Pro některé tato změna byla nepříjemná a časově náročná, jelikož hodně z nich chodilo i v době pandemie do práce a měli málo času na to věnovat se s dětmi distanční výuce.

## **BARIÉRY V KOMUNIKACI**

Tato kategorie popisuje, jaké jsou nejčastější bariéry při komunikaci s rodiči. Z rozhovorů lze konstatovat, že nejvíce uváděnou bariérou komunikace z pohledu učitelek mateřských škol je nezáměr a málo času ze strany rodičů. V aktuální době je za bariéru považována také pandemie COVID-19.

Téměř ve všech rozhovorech učitelky uvedly jako bariéru v komunikaci právě COVID-19. Hlavně kvůli pandemii se co nejvíce omezil osobní kontakt a některé učitelky musely komunikovat s rodiči i dětmi pomocí technologií. Většinou tento komunikační prostředek, kde jsou využívány hlavně on-line platformy, nevyhovuje. Učitelkám vadí především to, že nemohou být s rodiči osobně v kontaktu. Osobní kontakt jim schází především z toho důvodu, že během komunikace nevidí prvotní reakce, mimiku a další projevy rodičů. V souvislosti s pandemií byla shledána další bariéra v komunikaci, a to nošení roušek. V době, kdy byly otevřené mateřské školy, museli rodiče ve všech vnitřních prostorách nosit roušku nebo respirátor. Kvůli tomu docházelo k častým nedorozuměním, jelikož vstup do mateřských škol byl povolený pouze s nasazenou rouškou či respirátorem. Učitelky si s rodiči navzájem často pořádně nerozuměly a také neviděly mimiku jejich obličeje. U6 uvedla: „*V týchle době mě napadá rouška jako bariéra. Rodiče totiž někteří normálně huhlají a teď, jak jsou ty roušky, tak je to prostě katastrofa, není jim rozumět už vůbec*“.

Jako další bariéru v komunikaci uvedly učitelky nedostatek času ze strany rodičů, ale také ze strany učitelek. Nejčastěji byl uváděn nedostatek času ze strany rodičů. Rodiče ze získaných dat dle výpovědí učitelek dostatečně nekomunikují s učitelkami, protože nemají čas. Ráno dají dítě rychle do mateřské školy a odpoledne si ho opět rychle vyzvednou. Děje se to hlavně z toho důvodu, že jsou někteří rodiče velmi pracovně vytížení. U3 uvedla: „*Největší bariéry jsou asi v tom, když jsou takový ti rodiče*

*kariéristi, kteří jsou hodně pracovní vytiženi a nechtějí komunikovat, nemají na to čas“.*

Ze získaných dat bylo zjištěno, že bariérou může být také nedůvěra k učitelce. Především se jedná o to, že rodiče nemají k učitelce důvěru a neberou ji jako odborníka. Většina rodičů nevěří, že by učitelka mohla mít podezření na nějaký problém či poruchu dítěte. Učitelky uvedly, že nejčastěji se jedná o odklad školní docházky. Jelikož je učitelka s dítětem v kontaktu téměř každý den, všímá si toho, jak se dítě chová, jaké má přednosti a kde zaostává. Na tomto základě může doporučit odklad školní docházky nebo návštěvu pedagogicko-psychologické poradny. Pokud toto zjištění mají sdělit rodiči, nastává problém, jelikož rodiče nepřijmou, že by jejich dítě mohlo mít nějaký „problém“. Tuto bariéru v komunikaci uvádí i U9: *„Nedůvěra vůči učiteli, protože jsme věděly, že dítě není nepřipravené na školu a rodiče si stáli za svým a neberou učitele jako odborníka. Tak se stalo, že to dítě se vrátilo z první třídy zpátky do školky“.*

Jako bariéra v komunikaci byla uvedena i jazyková bariéra. V jednom z rozhovorů učitelka uvedla, že jejich mateřskou školu navštěvovala holčička, která byla vietnamského původu. Ze začátku, když přišla do mateřské školy, ona ani její rodiče neuměli dobře česky, někdy docházelo k nedorozuměním a komunikace byla poměrně složitá. Snaha komunikovat alespoň s rodiči v anglickém jazyce byla také obtížná, jelikož rodiče anglický jazyk moc neovládali a starší učitelky v mateřské škole taky ne. Komunikace byla velmi složitá, a tak učitelky psaly vzkazy pro rodiče na papír a ti si to doma pomocí překladače či slovníku přeložili. Postupem času se ale naučili mluvit česky tak, že se s nimi dalo alespoň domluvit. U4 uvedla: *„No jako když přišly poprvý, tak to bylo hrozný, nebylo jim vůbec rozumět a nešlo se ani na něčem domluvit. Ta komunikace byla dost složitá, protože to nešlo ani angličtinou. Hlavně pro starší učitelky tady. Ale zase se pak naučili docela rychle základní fráze v češtině a už to bylo lepší no“.*

Ze strany rodičů je za bariéru považováno málo času ze strany učitelek a pandemie. Na tomto tvrzení se shodují s rodiči i učitelky, což je uvedené v předchozím textu. Rodiče by v několika případech ocenili, kdyby učitelky měly více času nebo zavedly pravidelné individuální schůzky, na kterých by byl dostatek prostoru pro komunikaci.

## **PŘEDSTAVA IDEÁLNÍ KOMUNIKACE**

Na základě uvedených bariér v komunikaci s rodiči uvedly učitelky i jejich představu ideální komunikace s nimi. V této kategorii se učitelky mateřských škol na podobě ideální komunikace s rodiči téměř shodly. U10 uvedla: „*Určitě ze strany rodiče by mělo být víc času a zájem. Tak by měli učitelkám více věřit, když máme podezření u dítěte na odklad, tak aby s nám to nevymlouval a zašel s ním do té poradny*“. Učitelky mateřské školy by si představovaly ideální komunikaci s rodičem především prostřednictvím osobního kontaktu, kdy vidí jejich prvotní reakce, jejich mimiku, gesta a emoce. Také z toho důvodu, že jim zodpoví všechny otázky, i ty, které vyplynou v průběhu konverzace. Také by chtěly, aby si rodiče našli více času na komunikaci a s tím i zájem. Učitelky si často stěžují na pasivní komunikaci rodičů.

Z pohledu rodičů ideální komunikace s učitelkami probíhá a nemají žádné výtky. Dostávají dostatek informací o fungování mateřské školy i o dítěti různými komunikačními prostředky. Pouze tři rodiče uvedli, že by bylo dobré, kdyby byly zavedeny individuální pravidelné schůzky.

## **SPOKOJENOST RODIČŮ**

Z rozhovorů s rodiči vyplynulo, že všichni jsou s komunikací a komunikačními prostředky, které jsou ze strany učitelek poskytnuté, spokojení. Rodičům nejvíce vyhovuje komunikace prostřednictvím osobního kontaktu, který na škále ohodnotily ve všech případech body 1 a 2. Škála byla uspořádána od 1 do 5, kdy číslo 1 znamenalo nejvíce a číslo 5 nejméně vyhovující. Ten je podle nich nejlepším komunikačním prostředkem, protože mají odpověď od učitelky hned, můžou si ujasnit informace, které jsou uvedeny pomocí jiných prostředků, a získávají přímé informace o svých dětech. R10 uvedl: „*Nejvíce ideální osobně, protože si hned s paní učitelkou promluvíme, ona mi řekne, co potřebuje a já jí řeku, co chci zase já*“. Někteří z rodičů by uvítali již zmíněné individuální schůzky, protože při návštěvě MŠ, když si jdou vyzvednout své děti, není dostatek času na zodpovězení všech jejich otázek a potřebovali by na diskusi více času. Nebo by také uvítali, aby se některé věci, týkající se jejich dětí řešily někde v soukromí mimo doslech ostatních rodičů.

Prostředky, které rodičům nevyhovují jsou především e-maily a webové stránky. Ty se začaly využívat převážně v době pandemie COVID-19. Rodiče často uváděli, že se na e-mail občas zapomenou podívat nebo je to pro ně časově náročné. Webové stránky také moc nenavštěvují, a to především proto, že jsou dle jejich slov nepřehledné a špatně se jim v nich orientuje. R7 uvedl: „*Webovky, protože tam jsou hesla různá a já tam moc nechodím, nebaví mě to hledat. Je to prostě komplikovaný a zdlouhavý něco vyhledat*“.

Mateřskou školu kontaktují rodiče prostřednictvím telefonického kontaktu, a to jen v případě, že potřebují omluvit své dítě nebo mu odhlásit stravu. Ale jak sami uvádějí, jsou rádi alespoň za možnost komunikace přes tyto prostředky, protože aktuální situace s pandemií neumožňuje osobní kontakt, který je podle nich nejlepší. Rodiče uváděli také to, že učitelky je v době pandemie začaly více kontaktovat prostřednictvím telefonu. Především pro informace ohledně distanční výuky, výběru budoucí základní školy pro předškolní děti a zápisu.

### **6.3 Shrnutí výzkumných zjištění**

V této kapitole budou interpretovány výsledná zjištění a bude odpovězeno na výzkumné otázky.

**Odpověď na první výzkumnou podotázku, která zní: Jaké typy komunikačních prostředků učitelky mateřských škol v kraji Vysočina používají při komunikaci s rodiči?**

Na tuto podotázku lze odpovědět pomocí kategorie Prostředky komunikace používané v MŠ. V této kategorii jsou uvedené prostředky komunikace, které učitelky MŠ pro komunikaci s rodiči používají.

Jako nejvyužívanější a nejoblíbenější prostředek komunikace byl uveden osobní kontakt. Ten uvedli učitelky MŠ i rodiče. Tento prostředek byl zvolený především proto, že se s ním setkávají učitelky a rodiče každý den. Jako další důvod uvedli to, že mají na své otázky odpovědi hned a zároveň vidí prvotní reakce toho druhého.

Dalším často používaným a oblíbeným prostředkem jsou nástěnky. Jak účastníci uvedli, nástěnky jsou používané ve všech mateřských školách. Nacházejí se na nich

informace směřované především rodičům. Nejčastěji jsou zde uvedeny aktivity, které děti v mateřské škole během týdne dělaly. Jsou zde uvedena také různá upozornění pro rodiče (chystající se akce, výlety, platby atd.).

Webové stránky byly před pandemií COVID-19 téměř nevyužívané, často nebyly aktualizované a rodiči navštěvované. Velký vzestup webových stránek nastal právě během pandemie, kdy se veškerá komunikace s rodiči zprostředkovala pomocí nich. I přes jejich velké využití v době pandemie účastníci uváděli, že to jeden z nejméně oblíbených prostředků komunikace, především proto, že se jedná o neosobní způsob komunikace, dále také kvůli tomu, že některé mateřské školy mají webové stránky nepřehledné a také málo aktualizované. Vyhledávání na webových stránkách zabere rodičům hodně času.

Dalším prostředkem, který se v době pandemie dostal mezi nejvyužívanější, je e-mail. Pomocí e-mailu dostávali rodiče informace o provozu MŠ a distanční výuce. Také tento prostředek komunikace rodiče zařadili mezi ty méně oblíbené. Především z důvodu, že někdy zapomenou e-mailovou schránku zkontrolovat a odepsat. Nechce se jim posílat vypracované materiály, protože jim to zabere hodně času.

Telefonický kontakt je využíván jen výjimečně. Učitelky tímto způsobem kontaktují rodiče především proto, že nemají informace o docházce dítěte. Také ale kvůli nemoci či úrazům, které u dítěte nastanou během dne v MŠ.

Akce mateřské školy jsou považovány také za prostředek komunikace. Ty jsou velmi oblíbené oběma stranami účastníků, jelikož se jedná o neformální komunikaci a často se zde účastníci cítí pohodlně.

Typy používaných prostředků komunikace v mateřských školách v kraji Vysočina jsou přímé i nepřímé. Mezi přímé patří osobní kontakt, akce mateřské školy a třídní schůzky. Mezi nepřímé patří e-mail, webové stránky, telefonický kontakt, nástěnky a komunikace prostřednictvím dítěte.

### **Odpověď na druhou výzkumnou podotázku, která zní: Jak rodičům vyhovují komunikační prostředky používané učitelkami mateřských škol v kraji Vysočina?**

Na druhou výzkumnou podotázku lze odpovědět kategorií, která se jmenuje Spokojenost rodičů.

Z této kategorie lze říci, že rodičům nejvíce vyhovuje osobní kontakt a nástěnky. Všichni participanti z řad rodičů ohodnotili jako nejvíce vyhovující prostředek právě osobní kontakt. K němu uvedli, že je pro ně nejlepší, když dostanou odpověď od učitelky hned a zároveň vidí její reakce a emoce. Rodiče uváděli, že nejradši získávají informace o svém dítěti a jeho výchovně-vzdělávacím procesu právě prostřednictvím osobního kontaktu. Jelikož se může jednat o citlivé údaje, nejradši o těchto věcech mluví někde stranou od ostatních rodičů.

Dalším nejvíce vyhovujícím prostředkem komunikace jsou pro rodiče nástěnky. Na nástěnkách jsou uvedené vždy aktuální informace pro rodiče. Díky tomu, že jsou umístěné v šatně před třídou, tak ji mají rodiče vždy na očích. Někteří rodiče uvedli, že nejlepší kombinace prostředků komunikace jsou právě nástěnky a osobní kontakt.

Z výzkumu vyplynulo, že rodiče jsou s komunikací ze strany učitelek MŠ spokojeni a většina z nich neuvádí žádnou bariéru. V několika případech zmiňují pouze to, že při řešení nějakých situací či problému by uvítali více času ze strany učitelky a pravidelné individuální schůzky.

Spokojenost rodičů s komunikací ze strany učitelek v době pandemie COVID-19 už tak velká není. Je to především z toho důvodu, že se téměř vytratil osobní kontakt, který rodiče uvedli jako jeden z nejvíce vyhovujících komunikačních prostředků. Dále také z důvodu používání e-mailu a webových stránek, které nejsou u rodičů tolik oblíbené. Sami ale dodávají, že chápou tuto změnu komunikačních prostředků z důvodu pandemie, ale těší se, až se vrátí zpět k osobnímu kontaktu.



**Pomocí výsledných zjištění, které vyplynuly z výzkumných podotázek, bylo odpovězeno na hlavní výzkumnou otázku, která zní: Jakými způsoby probíhá komunikace mezi rodiči a učitelkami mateřských škol v kraji Vysočina a do jaké míry rodičům vyhovují?**

Komunikace mezi učitelku MŠ a rodiči probíhá každý den. Zejména v okamžiku, kdy rodiče ráno odvádějí své děti do mateřské školy nebo když je odpoledne vyzvedávají. Komunikace probíhá nejčastěji ve třídě nebo šatně MŠ během toho, co se děti převlékají. Často se stane, že v této době není dostatek prostoru pro komunikaci. Nejčastěji proto, že rodiče spěchají do práce. Dalším důvodem je to, že učitelka nemůže odejít ze třídy a nechat ostatní děti bez dozoru.

Komunikace probíhá prostřednictvím několika komunikačních prostředků. Nejčastěji komunikace probíhá pomocí osobního kontaktu, právě při předávání dětí. Ze strany učitelek i rodičů je to nejlepší prostředek komunikace. Dále mezi oblíbené patří také nástěnky, kde jsou umístěny všechny důležité informace. Patří sem také akce pořádané mateřskou školou. Ty jsou oblíbené mezi rodiči i učitelkami, protože se jedná o uvolněnější a neformální prostředek komunikace. Mezi méně oblíbené a využívané prostředky komunikace patří telefonický kontakt. Ten slouží pouze ke sdělení docházky dítěte a odhlášení stravy. Komunikační prostředky, které nejméně vyhovují rodičům a učitelkám, jsou webové stránky a e-mail. Ty jsou dle rodičů nepřehledné a vyhledávání informací na nich zabírá velké množství času. Stejně tak e-mail, který si rodiče občas zapomenou přečíst a odpovědět na něj.

Způsoby komunikace v mateřských školách mezi rodiči a učitelkami v kraji Vysočina probíhá přímo i nepřímo. Mezi přímé patří osobní kontakt, akce mateřské školy a třídní schůzky. Mezi nepřímé patří e-mail, webové stránky, telefonický kontakt, nástěnky a komunikace prostřednictvím dítěte.

Některé učitelky MŠ uvedly, že mají nastavené centrální postupy, které určují, jaké se používají komunikační prostředky pro určitý typ informace. Především je nastavené, jaké informace se sdělují prostřednictvím nástěnek, osobního kontaktu, webových stránek. Bylo uváděno, že informace, které jsou určeny primárně pro rodiče, jsou sdělovány pomocí nástěnek a osobního kontaktu. Informace, které jsou určeny

i pro širokou veřejnost, jsou sdělovány pomocí webových stránek. Jako příklad bylo uvedeno, že ŠVP PV je přístupný v plné podobě pouze na nástěnkách v mateřských školách. Na webových stránkách je uvedený pouze jeho stručný souhrn a zaměření.

Při komunikaci s rodiči se vyskytují také bariéry, které průběh komunikace komplikují. Především tyto bariéry byly uváděny učitelkami. U3 uvedla: „*Tak někteří rodiče třeba ani nestojí o to moc komunikovat se školkou, protože ji berou, jakože školka je jenom něco, kde si to dítě hraje a vlastně to hlavní přijde až na škole, tak proč se bavit se školkou*“.

Nejčastější bariérou v komunikaci z pohledu učitelek je málo času a nezájem ze strany rodičů a také to, že rodiče neberou učitelku MŠ jako odborníka. Ze strany rodičů žádné bariéry uvedeny nebyly. Proto lze říci, že jsou rodiče s nastavenými komunikačními prostředky ze strany učitelek spokojeni. Pouze pár rodičů uvedlo, že problémem by mohlo v komunikaci být nedostatek času učitelky.

Prostředky komunikace nastavené učitelkami MŠ rodičům vyhovují. Nejvíce a nejradši využívají osobního kontaktu. Ten ohodnotili na škále vždy bodem 1 a 2 (což jsou nejvíce vyhovující). Jako ideální uvádějí osobní kontakt ve spojení s nástěnkami. Nejméně rodičům vyhovují webové stránky a e-mail. Jako přínos by rodiče uvítali individuální schůzky s učitelkami.

## **6.4 Diskuse a doporučení pro praxi**

V této kapitole je na základě získaných výsledků uvedena diskuse a porovnání s ostatními autory, kteří se zabývají tématem komunikace v MŠ. Budou zde uvedena také konkrétní doporučení, vycházející opět ze získaných výsledků výzkumu.

Z výsledků mého výzkumu bylo ze strany rodičů uvedeno, že nejlepším prostředkem je pro ně osobní kontakt a nástěnky. Tato kombinace téměř všem rodičům nejvíce vyhovuje, jelikož mají informace na očích umístěné na nástěnkách. Případně, když si nejsou sdělením na nástěnkách jistí, tak se obrátí na učitelku, která jim vše dovysvětlí. Podobné tvrzení uvádí ve svém článku Susan Graham-Clay (2005), které pochází od Bergera (1991). Ten uvádí, že by učitelé měli aktivně začleňovat jak jednosměrnou komunikaci, do které spadají například nástěnky, tak obousměrnou komunikaci, do

kteří patří dialog mezi učiteli a rodiči. Spojením těchto dvou strategií dojde k maximálnímu sdílení informací s rodiči, což se potvrdilo i v mém výzkumu.

Oblibu osobního kontaktu uvádí také své publikaci Školní zralost a komunikace (2018) její autorky: „*I přesto, že využíváme několik způsobů komunikace, tou nejdůležitější a nejpříjemnější je pro nás ta základní – ústní*“ (s. 91).

Stejně jako Štěch a Viktorová v publikaci od Kollárikové a Pupaly (2010) uvádějí komunikaci prostřednictvím dítěte. Tento způsob komunikace byl uveden také v mém výzkumu především ze strany učitelky MŠ. Učitelky dítěte jako zprostředkovatele nehodnotí jako vhodný způsob komunikace, protože může dojít ke zkreslení obsahu sdělení. Stejně jako autoři uvádí, že to není vhodné, protože může dojít ke komunikačním šumům.

Jako první doporučení bych uvedla, aby učitelky zavedly pravidelné individuální schůzky. Ty by mohly probíhat například jednou za měsíc. Toto doporučení uvádím především z toho důvodu, že ze strany rodičů i učitelek byly individuální schůzky často zmiňované a žádané, jelikož během pracovní doby učitelek není dostatečný prostor pro komunikaci s rodiči. Individuální schůzky s rodiči by mohly přinést více informací pro rodiče, zlepšování vzájemných vztahů a také spolupráci.

Dalším doporučením by mohlo být, aby začínající učitelky absolvovaly školení nebo kurz zaměřený na komunikaci s rodiči. To především z důvodu, že učitelky projeví zájem o kurz zaměřený na toto téma. Začínající učitelky se cítí nejisté, protože nejsou na komunikaci s rodiči dostatečně připravené. Vysokoškolsky vzdělané učitelky MŠ uváděly, že by uvítaly jak kurzy, tak i předměty zaměřené vyloženě na komunikaci s rodiči, aby do praxe byly připravené. S tímto doporučením je spojená také praxe absolvovaná během studia. Školení či kurz zaměřený na toto téma by uvítaly jak začínající učitelky, tak učitelky s dlouholetou praxí. Dle názoru učitelek je na vysokých školách málo praxe, díky které by získaly zkušenosti.

Učitelky s vysokoškolským vzděláním uvedly, že měly pouze jeden předmět zaměřený na komunikaci z obecného hlediska. Myslím si, že by bylo přínosné zavést na pedagogických vysokých školách předmět zaměřený vyloženě na komunikaci s rodiči.

A to z toho důvodu, aby začínající učitelky měly alespoň nějaké znalosti z této oblasti, díky kterým by pro ně nástup do praxe byl snazší.

Další doporučení je, aby se rodiče i učitelky vyvarovali komunikaci prostřednictvím dítěte. A to z toho důvodu, že děti často mohou informaci podat tak, jak vůbec nebyla myšlena a může tak dojít ke zkreslení obsahu sdělení. Může pak zbytečně dojít k nedorozumění, zbytečnému konfliktu a napjatým vztahům, které mají vliv na atmosféru a pohodu v mateřské škole. Učitelky MŠ a rodiče by se měli vždy osobně setkat a sdělit si informace, než aby komunikovali přes dítěte.

Jak již bylo uvedeno, starší učitelky mají problém s moderními technologiemi. Doba se vyvíjí a současná situace pandemie si vyžaduje, aby se i tyto učitelky vzdělávaly v této oblasti. Především z tohoto důvodu by mohl být veden například jednodenní kurz, který by jim přinesl nové znalosti v této oblasti. Jak bylo uvedeno k webovým stránkám a jejich nepřehlednosti, učitelky by mohly absolvovat kurz zaměřený právě na tvorbu webových stránek, popřípadě by jim s těmito technologiemi mohly pomoci mladší kolegyně, které by na setkání byly a vzájemně si pomohly. Mohlo by tak dojít k vzájemnému zaškolování kolegyň: kolegyně s dlouholetou praxí by zaškolovaly začínající učitelky v oblasti komunikace s rodiči. Začínající učitelky, které jsou většinou mladší, by mohly zaškolit starší kolegyně v oblasti moderních technologií.

Jak zmiňovali někteří rodiče, tak jim schází čas na diskusi s učitelkami. Ty na delší diskusi během své pracovní doby nemají příliš času. Proto by stálo za zvážení zavést individuální pravidelné schůzky s rodiči mimo pracovní dobu učitelek. Bylo by pro ně motivující, kdyby byly učitelky v případě zavedení individuálních schůzek s rodiči finančně ohodnoceny. To je ale spíše otázka pro ředitelky, zda by byly ochotné učitelky v tomto případě finančně ohodnotit.

Jako doporučení pro rodiče bych uvedla to, aby si na komunikaci s učitelkou ušetřili trochu svého času. Jedná se přeci především o jejich děti a komunikace s učitelkou je důležitou součástí předškolního vzdělávání. Rodiče by také měli brát učitelky MŠ jako odbornice ve svém oboru. Převážně se to týká odkladů školní docházky nebo zjištění nějakého problému, který se týká dítěte. Myslím si, že učitelky na základě své praxe,

vzdělání, znalostí, zkušeností, dovedností a doby strávené s dítětem mají dobré předpoklady k tomu, aby je rodiče brali jako odborníky a nechali si od nich poradit.

## ZÁVĚR

V této diplomové práci jsem se zabývala tématem komunikace mezi rodiči a učitelkami mateřské školy v kraji Vysočina. Tvrzení, že je komunikace důležitou a neoddelitelnou každodenní součástí života, se mi potvrdilo i v průběhu mého výzkumu. Učitelky mateřských škol se setkávají s rodiči každý den a každý den s nimi i komunikují. Dle jejich slov si fungování v mateřské škole bez komunikace nedokážou představit a poukazují na její důležitost.

V závěru práce bych ráda zhodnotila splnitelnost stanovených cílů. Cílem práce bylo zjistit, jaké komunikační prostředky učitelky mateřských škol používají a do jaké míry tyto prostředky rodičům vyhovují. Z hlavního cíle práce vyplynuly dva dílčí cíle: popsat jaké typy komunikačních prostředků učitelky mateřských škol využívají a popsat, jak tyto komunikační prostředky vyhovují rodičům. K zjištění odpovědí byla použita metoda polostrukturovaného rozhovoru s učitelkami MŠ i s rodiči. Stanovené cíle byly dle mého názoru splněny, jelikož výsledky výzkumu odpovídají cílům.

Již v teoretické části práce byly vymezeny základní pojmy a pojetí týkající se komunikace. Také zde byly uvedeny teoretické poznatky týkající se komunikace s rodiči, komunikačních prostředků používaných v mateřských školách a také efektivní komunikace.

V empirické části byl proveden a popsán výzkum pomocí metody polostrukturovaného rozhovoru. Rozhovory byly následně přepsány do doslovné transkripce. Poté proběhla analýza dat za pomoci otevřeného kódování a z jednotlivých kódů vznikly kategorie.

Celkem vzniklo osm kategorií. Kategorie, která vznikla pouze z rozhovorů s rodiči je: (8) Spokojenost rodičů. Kategorie, které se vztahují pouze k učitelkám MŠ a vznikly z jejich rozhovorů jsou: (1) Důležitost komunikace a (2) Připravenost učitelky MŠ na komunikaci. Kategorie, které vyplynuly z rozhovorů učitelek MŠ i rodičů jsou: (3) Prostor pro komunikaci, (4) Prostředky komunikace užívané v MŠ, (5) Komunikace a COVID-19, (6) Bariéry v komunikaci a (7) Představa ideální komunikace. Na základě těchto kategorií bylo odpovězeno na výzkumné otázky.

V závěrečné části práce jsem uvedla výsledná zjištění o tom, jaké komunikační prostředky učitelky mateřských škol používají při komunikaci s rodiči a do jaké míry rodičům vyhovují. Také jsou zde uvedena doporučení pro případné zlepšení v oblasti komunikace mezi rodiči a učitelkami MŠ.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. BEČVÁŘOVÁ, Ivana a Veronika HUMLEROVÁ. *Prezentační a komunikační dovednosti*. České Budějovice: Občanské sdružení CHANCE IN NATURE – LOCAL ACTION GROUP a Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Ekonomická fakulta, 2013, 68 s. ISBN 9788073944179.
2. BEJDÁKOVÁ, Sandra, Jarmila STŘECHOVÁ, Lenka SUCHARDOVÁ, Jana VÍTKOVÁ, Helena ZDRUBECKÁ a Zdenka ŽENATOVÁ. *Školní zralost a komunikace*. Praha: Raabe, 2018, 130 s. Školní zralost. ISBN 978-80-7496-390-2.
3. ČAPEK, Robert. *Učitel a rodič: spolupráce, třídní schůzka, komunikace*. Praha: Grada, 2013, 184 s., [8] s. obr. příl. Pedagogika. ISBN 9788024746401.
4. DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. Praha: Grada, 2008, 502 s. Expert. ISBN 9788024720180.
5. *Efektivní učení ve škole*. Praha: Portál, 2005, 142 s. Pedagogická praxe. ISBN 8071785563.
6. FEŘTEK, Tomáš. *Rodiče vítáni: praktický návod, jak usmířit rodiče a učitele našich dětí*. V Praze: Yinachi, 2011, 112 s. ISBN 9788090473522.
7. GAVORA, Peter. *Elektronická učebnice pedagogického výskumu*. 2010. Dostupné z: <http://www.e-metodologia.fedu.uniba.sk/>
8. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016, 437 s. ISBN 9788026209829.
9. HOLÁ, Jana. *Interní komunikace ve firmě*. Brno: Computer Press, c2006, vi, 170 s. ISBN 8025112500.
10. HOLEČEK, Václav. *Psychologie v učitelské praxi*. Praha: Grada, 2014, 223 s. Pedagogika. ISBN 9788024737041.
11. KOLLÁRIKOVÁ, Zuzana a Branislav PUPALA, ed. *Předškolní a primární pedagogika*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010, 455 s. ISBN 9788073678289.
12. KOŤÁTKOVÁ, Soňa. *Dítě a mateřská škola: co by měli rodiče znát, učitelé respektovat a rozvíjet*. 2., rozš. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2014, 256 s. Pedagogika. ISBN 9788024744353.



13. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha: Svoboda, 1988, 235 s.
14. LAŽOVÁ, Ladislava. *Mateřská škola komunikuje s rodiči: výměna informací, řešení problémů*. Praha: Portál, 2013, 130 s. ISBN 9788026203780.
15. LINDNER, Ulrike. *Pozor, rodiče ve školce!: typické konflikty s rodiči a jak s nimi zacházet*. Praha: Portál, 2019, 151 s. ISBN 978-80-262-1521-9.
16. MAREŠ, Jiří a Jaro KŘIVOHLAVÝ. *Komunikace ve škole*. Brno: Masarykova univerzita, 1995, 210 s. ISBN 8021010703.
17. MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010, 325 s. Manažer. Komunikace. ISBN 9788024723396.
18. NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999, 287 s. ISBN 8020006907.
19. NELEŠOVSKÁ, Alena. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Praha: Grada, 2005, 171 s. Pedagogika. ISBN 8024707381.
20. PECHAČOVÁ, Zdeňka a Ludmila NATOVOVÁ. *Komunikace pro ekonomy*. 1. vydání. Praha: Česká zemědělská univerzita, 2008, 205 s. ISBN 9788021317406.
21. PRŮCHA, Jan, Eliška WALTEROVÁ a Jiří MAREŠ. *Pedagogický slovník*. 7., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Portál, 2013, 395 s. ISBN 9788026204039.
22. RABUŠICOVÁ, Milada. *Škola a (versus) rodina*. V Brně: Masarykova univerzita, 2004, 176 s. ISBN 8021035986.
23. Rámcový vzdělávací program pro předškolní vzdělávání. (2018). Praha: MŠMT. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/file/45304?highlightWords=rvp+2018>
24. SKUTIL, Martin. *Základy pedagogicko-psychologického výzkumu pro studenty učitelství*. Praha: Portál, 2011, 254 s. ISBN 9788073677787.
25. SPLAVCOVÁ, Hana a Jana KROPÁČKOVÁ. *Vzdělávání dětí od dvou let v MŠ*. Praha: Portál, 2016, 167 s. ISBN 9788026210429.
26. STRAUSS, Anselm L. a Juliet M. CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert, 1999, 196 s. SCAN. ISBN 808583460X.

27. SVOBODOVÁ, Eva. *Vzdělávání v mateřské škole: školní a třídní vzdělávací program*. Praha: Portál, 2010, 166 s. ISBN 9788073677749.
28. SYSLOVÁ, Zora. *Proměna mateřské školy v učící se organizaci*. Praha: Wolters Kluwer, 2016, 127 s. ISBN 9788075521132.
29. SYSLOVÁ, Zora. *Učitel v předškolním vzdělávání a jeho příprava na profesi*. I. vydání. Brno: Masarykova univerzita, 2017, 253 s. Pedagogický výzkum v teorii a praxi. ISBN 9788021084759. Dostupné také z: <https://munispace.muni.cz/index.php/munispace/catalog/book/863>
30. ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEDOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014, 377 s. ISBN 9788026206446.
31. VALIŠOVÁ, Alena, Hana KASÍKOVÁ a Miroslav BUREŠ. *Pedagogika pro učitele*. 2., rozš. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2011, 456 s. Pedagogika. ISBN 9788024733579.
32. VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009, 319 s. ISBN 9788073673871.
33. VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada, 2008, 322 s. Manažer. Komunikace. ISBN 9788024726144.
34. WATZLAWICK, Paul, Janet Beavin BAVELAS a Don D. JACKSON. *Pragmatika lidské komunikace: interakční vzorce, patologie a paradoxy*. 2., rev. vyd., 1. v Newton Books. Brno: Newton Books, 2011, 283 s. Gaia. ISBN 9788087325001.

## DALŠÍ ZDROJE

35. ČSÚ (2020). *Školy a školská zařízení za školní rok 2019/2020*. [citováno 2021-03-24]. Dostupný z: <https://www.czso.cz/documents/10180/122363208/230042200101.pdf/bdd071e1-803b-4129-b63c-e3850743587d?version=1.3>
36. GRAHAM-CLAY, Susan. *Communicating with Parents: Strategies for Teachers*. School Community Journal, 2005. [citováno 2021-04-24]. Dostupné z: <https://eric.ed.gov/?id=EJ794819>

37. KOUDELOVÁ, Hana (2020). *Přehled mateřských škol v kraji Vysočina ve školním roce 2020/2021*. [citováno 2021-03-24]. Dostupný z: <https://www.kr-vysocina.cz/prehledy-ms-zus-a-ddm/ds-302869/p1=71020>
38. KREIDER, HOLLY; MAYER, ELLEN; VAUGHAN, PEGGY (1999). *Helping Parents Communicate Better with Schools. Early Childhood Digest*. National Inst. on Early Childhood Development and Education, Washington, DC. [citováno 2021-05-10]. Dostupné z: <https://eric.ed.gov/?id=ED429708>
39. OZMEN, F., AKUZUM, C., ZINCIRLI, M., & SELCUK, G. (2016). *The communication barriers between teachers and parents in primary schools*. Eurasian Journal of Educational Research, 66, 26-46. [citováno 2021-05-11]. Dostupné z: <http://dx.doi.org/10.14689/ejer.2016.66.2>

## **SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

COVID-19 Koronavirové onemocnění 2019

ČR Česká republika

ČSÚ Český statistický úřad

MŠ Mateřská škola

ŠVP PV Školní vzdělávací program pro předškolní vzdělávání

UNESCO Organizace OSN pro vzdělání, vědu a kulturu

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. č. 1 – Schéma procesu komunikace .....	22
---	----

## **SEZNAM TABULEK**

Tabulka č. 1: Charakteristika participantů – rodičů.....	43
Tabulka č. 2: Charakteristika participantů – učitelky mateřských škol .....	44

## **SEZNAM PŘÍLOH**

PŘÍLOHA I: Informovaný souhlas pro učitelky MŠ

PŘÍLOHA II: Informovaný souhlas pro rodiče

PŘÍLOHA III: Rozhovor pro rodiče

PŘÍLOHA IV: Rozhovor pro učitelky MŠ

PŘÍLOHA V: Transkripce rozhovoru – učitelky MŠ

PŘÍLOHA VI: Transkripce rozhovoru – rodiče

## PŘÍLOHA I: INFORMOVANÝ SOUHLAS PRO UČITELKY MŠ

### Informovaný souhlas

*Vážené paní učitelky,*

*jmenuji se Šárka Vyškovská a studuji na Pedagogické fakultě Univerzity Hradec Králové.*

*V rámci 2. ročníku navazujícího magisterského studia oboru Pedagogika předškolního věku se zaměřením na děti se speciálními vzdělávacími potřebami provádím výzkum, který je součástí mojí diplomové práce.*

*Tímto bych Vás chtěla požádat o poskytnutí souhlasu týkajícího se Vaší účasti na mém výzkumu. Vaše účast bude zaznamenána na diktafon v podobě rozhovoru. Cílem mého výzkumu je zjistit, jaké typy komunikačních prostředků učitelky mateřských škol využívají a proč, a do jaké míry tyto prostředky rodičům vyhovují.*

*Vaše jméno bude anonymní po celou dobu výzkumu včetně závěrečné zprávy. Z tohoto výzkumu je možné v jakékoli jeho fázi vystoupit bez udání důvodu.*

Šárka Vyškovská

Podpis.....

Tímto potvrzují, že jsem byla seznámena s výzkumným šetřením Šárky Vyškovské, prováděným v rámci její diplomové práce, a souhlasím **se svojí účastí** na tomto výzkumu. Všechna poskytnutá data budou zpracována anonymně a bude s nimi důvěrně zacházeno. Zároveň jsem byla obeznámena s **možností kdykoli z výzkumu odstoupit** bez udání důvodu.

V..... dne.....

Podpis.....



## PŘÍLOHA II: INFORMOVANÝ SOUHLAS PRO RODIČE

### Informovaný souhlas

*Vážení rodiče,*

*jmenuji se Šárka Vyškovská a studuji na Pedagogické fakultě Univerzity Hradec Králové.*

*V rámci 2. ročníku navazujícího magisterského studia oboru Pedagogika předškolního věku se zaměřením na děti se speciálními vzdělávacími potřebami, provádím výzkum, který je součástí mojí diplomové práce.*

*Tímto bych Vás chtěla požádat o poskytnutí souhlasu týkajícího se Vaší účasti na mém výzkumu. Vaše účast bude zaznamenána na diktafon v podobě rozhovoru. Cílem mého výzkumu je zjistit, jaké typy komunikačních prostředků učitelky mateřských škol využívají a proč, a do jaké míry tyto prostředky rodičům vyhovují.*

*Vaše jméno bude anonymní po celou dobu výzkumu včetně závěrečné zprávy. Z tohoto výzkumu je možné v jakékoli jeho fázi vystoupit bez udání důvodu.*

Šárka Vyškovská

Podpis.....

Tímto potvrzuji, že jsem byl/a seznámen/a s výzkumným šetřením Šárky Vyškovské, prováděným v rámci její diplomové práce, a souhlasím **se svojí účastí** na tomto výzkumu. Všechna poskytnutá data budou zpracována anonymně a bude s nimi důvěrně zacházeno. Zároveň jsem byl/a obeznámen/a s **možností kdykoli z výzkumu odstoupit** bez udání důvodu.

V..... dne.....

Podpis.....

## PŘÍLOHA III: ROZHOVOR PRO RODIČE

### Demografické data:

Muž/žena

Počet dětí v MŠ:

Jak dlouho je Vaše dítě v MŠ:

O jakou MŠ se jedná: vesnická, malá obec (1000 - 3000 obyvatel), město

Nejvyšší dosažené vzdělání: střední/vysokoškolské bakalářské/vysokoškolské magisterské

1. U následujících prostředků komunikace rozhodněte, jestli je mateřská škola používá při komunikaci s Vámi, a zároveň zhodnoťte, do jaké míry Vám tato forma vyhovuje:

Komunikační prostředek	MŠ používá/nepoužívá	Popsal/a byste na jaký druh informací MŠ používá konkrétní komunikační prostředek?	Vyhovuje na škále 1 až 5 (1-nejvíce, 5-nejméně)
Webové stránky			
Nástěnky			
Osobní kontakt			
Telefonický kontakt			
SMS			
Sociální sítě (např.: Facebook)			
Mobilní aplikace (např.: WhatsApp)			
Školní komunikační aplikace			
E-mail			
Třídní schůzky			
Jiné			

2. Které prostředky komunikace jsou Vám nepříjemné? Proč?

3. Kontaktujete mateřskou školu z vlastní iniciativy? V jakém případě a proč?

4. Jak by podle Vás měla probíhat ideální komunikace s mateřskou školou?

5. Jaké jsou podle Vás hlavní bariéry v komunikaci s mateřskou školou?

6. Jak se změnilo využívání komunikačních prostředků v době pandemie COVID-19 oproti době před pandemií? A jak Vám vyhovují?

## **PŘÍLOHA IV: ROZHOVOR PRO UČITELKY MŠ**

### **Demografická data:**

Žena/Muž

Věk:

Nejvyšší dosažené vzdělání: střední/vysokoškolské bakalářské/vysokoškolské magisterské

Délka praxe v MŠ:

O jakou MŠ se jedná: vesnická, malá obec (1000-3000 obyvatel), město

Jak velká je MŠ, v které v současnosti pracujete: 1. třída

2.-3. třídy

4.-5. třídy

6. a více tříd

### **Otázky rozhovoru:**

Jak důležitou roli hraje ve Vaší profesi komunikace s rodiči?

### **Otázky – Část 1: Připravenost učitele na komunikační situace**

1. Během studií (tj. přípravy na budoucí povolání) prošla jste nějakým kurzem zaměřeným na komunikaci s rodiči? Jakým a byl pro Vás přínosný?
2. Během Vaší praxe prošla jste nějakým kurzem zaměřeným na komunikaci s rodiči? Jakým a byl pro Vás přínosný?
3. Uvítala byste kurz či školení zaměřené na komunikaci a komunikační dovednosti? Proč?
4. Co Vám osobně nejvíce pomohlo ve zlepšování komunikačních dovedností uplatňovaných při komunikaci s rodiči?

### **Otázky – Část 2: Zázemí pro komunikaci**

1. Existují v MŠ nějaké centrální postupy, které určují, jak komunikovat (například: který typ informací se vyvěšuje na nástěnku apod.)? Pokud ano, kdo tyto postupy nastavuje?
2. Jste spokojená s nastavenými centrálními postupy pro komunikaci s rodiči? Pokud ne, co Vám chybí nebo by mohlo být jinak?
3. Máte během své pracovní doby dostatek prostoru (časově i prostorově) pro komunikaci s rodiči? Pokud ne, co Vám chybí nebo by mohlo být jinak?

4. Řídíte se spíše nastavenými centrálními postupy pro komunikaci s rodiči anebo využíváte svých vlastních postupů? Pokud ano, jakých a proč?
5. Proměnily se podle Vašeho názoru formy a způsob komunikace s rodiči v průběhu Vaší praxe? Jak?

### **Otázky – Část 3: Prostředky komunikace: Co a kdy?**

1. V jakých situacích využíváte tyto prostředky komunikace s rodiči?

KOMUNIKAČNÍ PROSTŘEDEK	SITUACE
Webové stránky MŠ	
Nástěnky	
Telefonický kontakt	
Osobní kontakt	
E-mail	
Třídni schůzky	
Mobilní aplikace (např.: WhatsApp)	
Školní komunikační aplikace	
SMS	
Sociální sítě (např.: Facebook)	
Jiné	

2. Který prostředek komunikace dle Vašeho názoru rodičům nejvíce vyhovuje?
3. Jak se změnilo využívání komunikačních prostředků v době pandemie COVID-19 oproti době před pandemií? Jak Vám tato změna vyhovuje?

#### Otázky – Část 4: Pocity učitele

1. Na škále od 1 do 5 (1 je nejvíce a 5 je nejméně) prosím zhodnoťte, do jaké míry Vám osobně vyhovuje komunikace s rodiči prostřednictvím:

KOMUNIKAČNÍ PROSTŘEDEK	ŠKÁLA HODNOCENÍ
Webové stránky MŠ	1-2-3-4-5
Nástěnky	1-2-3-4-5
Telefonický kontakt	1-2-3-4-5
Osobní kontakt	1-2-3-4-5
E-mail	1-2-3-4-5
Třídní schůzky	1-2-3-4-5
Mobilní aplikace (např.: WhatsApp)	1-2-3-4-5
SMS	1-2-3-4-5
Školní komunikační aplikace	1-2-3-4-5
Sociální sítě (např.: Facebook)	1-2-3-4-5
Jiné	1-2-3-4-5

2. Jaké prostředky komunikace Vám osobně nejvíce vyhovují? Proč?
3. Které prostředky komunikace jsou Vám nepříjemné nebo Vám nejméně vyhovují? Proč?
4. Jak by dle Vašeho názoru měla probíhat ideální komunikace s rodiči?
5. Jaké jsou podle Vás bariéry v komunikaci s rodiči?

## PŘÍLOHA V: TRANSKRIPCE ROZHOVORU – UČITELKY MŠ

### Demografická data:

Žena

Věk: 44

Nejvyšší dosažené vzdělání: vysokoškolské magisterské

Délka praxe v MŠ: 10

V jak velké MŠ v současnosti pracujete: 2 třídy

O jakou MŠ se jedná: vesnická

### Jak důležitou roli hraje ve Vaší profesi komunikace s rodiči?

„*No, máte nějakou škálu?*“ Nene, normálně slovně mi řekněte, jakou roli pro vás komunikace s rodiči hraje. „*No tak je hodně důležitá, to vlastně dělá jméno té školce. Rodiče si vybírají naši školku podle toho, jaký má ohlasy, podle toho, co slyší od ostatních lidí. Takže musíme mít nějaké dobré jméno. Což si myslím, že škola má i my, řekla bych že se to projevuje v tom, že při zápisu máme převis, že odmítáme děti a hlásí se nám i děti z města. A na druhou stranu, pokud jde o dítě, tak my musíme vědět co se v té rodině děje, to je nejdůležitější a my musíme vědět, jak v té rodině komunikují, protože to hraje velkou roli v tom, jak se nám to dítě potom chová ve školce, můžou z toho vyplynout nějaké problémy a když chceme navázat na rodinu, aby bylo dítě spokojené u nás, aby se tady cítilo dobře, tak musíme vědět jakým způsobem si i rodiče představují, jak my s tím dítětem budeme jednat abychom měli na co navazovat. Prostě si myslím, že je to jeden z těch nejdůležitějších pilířů v té školce jako komunikace, protože i to co dělám, tak aby sme si to obhájily nebo aby sme to vysvětlily proč to děláme, v čem je to dobré, co s dítětem zamýšlíme. Někdy třeba nějaké činnosti, co děláme, tak děti to často vysvětlí doma a rodiče někdy nechápou co vlastně ve školce dělaly, takže i takové věci jenom třeba co se týče témat co děláme ve školce, tak je dobře aby to ti rodiče věděli. Tím líp potom s námi spolupracují, když vidí že u těch dětí to má nějakou odezvu tak oni pak nám sami taky pomáhají. Když mi komunikujeme s nima, tak se to potom odráží, že oni komunikují s náma“.*

### Otázky – Část 1: Připravenost učitele na komunikační situace

- 1. Během studií (tj. přípravy na budoucí povolání) prošel jste nějakým kurzem zaměřeným na komunikaci s rodiči? Jakým a byl pro Vás přínosný?**

*„No to bylo během toho studia předškolní pedagogiky si myslím, že tam byl předmět, ale nevzpomenu si. Ale teď bylo školení na komunikaci online, a to bylo super a nevím, myslím si, že si na to nevzpomenu přesně“.*

**2. Během Vaší praxe prošel jste nějakým kurzem zaměřeným na komunikaci s rodiči? Jakým a byl pro Vás přínosný?**

*„Možná nějaké školení to asi jo, to sem měla“. A bylo to pro Vás přínosný? „Tak vždycky je to přínosný, že i když už to znám, tak na tom školení se to, jak obnoví, i moje motivace, podle toho, jakým způsobem je to dělaný. V tý pedagogice souvisí všechno se vším, takže když je to třeba na diagnostiku dítěte, tak ta komunikace s rodiči je tam důležitá. Takže se to tam objevuje i když to není zaměřené vyloženě na komunikaci s rodiči“.*

**3. Co Vám osobně nejvíce pomohlo ve zlepšování komunikačních dovedností uplatňovaných při komunikaci s rodiči?**

*„Mně hlavně asi osobní vzor mojí bejvalý vedoucí učitelky, protože to sem viděla, že nemůže říct úplně všechno, musí jednat individuálně podle přístupu jednotlivých rodičů nebo ne že nemůže říct úplně všechno, ne samozřejmě něco tajit, ale s nějakou mírou. Není pro rodiče podstatné, že mu každý den řekneme, že dítě zlobí, spíš říkat konkrétní věci, od ní sem se hodně naučila v tom přístupu“. Takže vzor v paní učitelce, dobře. Napadá Vás ještě něco? „Potom asi konzultace s kolegyněmi, potom na té vysoké škole, když jsme si spolu povídali, jakým způsobem jednat a podobně“.*

**4. Uvítal byste kurz či školení zaměřené na komunikaci a komunikační dovednosti? Proč?**

*„No teď tady mám vlastně dvě začínající paní učitelky, a obě dvě by to chtěly. Jedna to nedávno absolvovala a druhá se na to taky chystá, taky neví, co si může dovolit, co říct jen mezi dveřma a na co si domluvit schůzku“. A Vy byste ještě chtěla nějaký kurz absolvovat? „No asi taky, vždycky je v čem se zdokonalovat, takže proč ne“.*

**Otázky – Část 2: Zázemí pro komunikaci**

**1. Existují v MŠ nějaké centrální postupy, které určují, jak komunikovat (například: který typ informací se vyvěšuje na nástěnku apod.)? Pokud ano, kdo tyto postupy nastavuje?**



*„No ty postupy nastavuje určitě asi vedoucí učitelka nebo ředitelka, ale my to asi jako přesně dané nemáme. Cokoli se vztahuje k dítěti, jsou věci, které musí mít rodiče na očích, co musí být v šatně, musí být na webových stránkách nějaké ty důležité směrnice, školní řád, organizační provozní, řád školní zahrady tam máme, směrnice o úplatě za školní vzdělávání. No a takové ty běžné věci co tam dáváme už spíš z naší iniciativy, jaké téma probíráme s dětmi, co by si mohly děti donést do školky, jaké pomůcky, to vše je na nás na naší praxi“.*

**2. Jste spokojený s nastavenými centrálními postupy pro komunikaci s rodiči?**

**Pokud ne, co Vám chybí nebo by mohlo být jinak?**

*Vy jste říkala, že předem dané nejsou. „Něco je dané“. A jste s tím spokojená tak jak je to nastavené? „No s tím, jak my si to může dát ještě další věci, předkládat rodičům, takže si to můžeme upravit podle toho, jak chceme, takže jsem spokojená“. A mohlo by být něco jinak když se zaměříme na ty centrální postupy? „Teď zrovna konkrétně si neuvědomuju nic, takže asi ne“.*

**3. Máte během své pracovní doby dostatek prostoru (časově i prostorově) pro komunikaci s rodiči? Pokud ne, co Vám chybí nebo by mohlo být jinak?**

*„No to tak úplně ne během pracovní doby, spíš v konzultačních hodinách, ale my, jak jsme malá školka, tak je nemáme dané přesně, ale domlouváme se s nima, když je potřeba, takže během pracovní doby ne, komunikujeme mezi dveřmi. Když je něco důležitého tak buď když na to mám čas a někdo mě zastoupí ve třídě, tak si je můžu pozvat někam stranou, kde to s nima proberu a když je to ještě důležitější na delší dobu, tak si je pozveme na konzultace“. A je něco, co Vám chybí? „No možná, kdyby se navýšila kapacita. Kdybychom byly dvě učitelky, tak bychom se mohly prostrídat v hlídání dětí. Během to oběda to jde, to se většinou překrýváme, ale odpoledne potom už to, to je tam vždycky jenom jedna“.*

**4. Řídíte se spíše nastavenými centrálními postupy pro komunikaci s rodiči anebo využíváte svých vlastních postupů? Jakých? Proč?**

*„No myslím si, že využíváme hodně vlastní, ty centrální postupy jsou tak nejasné a není to nějaké pravidlo“.*

**5. Podle Vašeho názoru, proměnily se formy a způsob komunikace s rodiči v průběhu posledních let? Jak?**

*„No tak já mám 10 let a před těmi 10 lety co jsem nastupovala, tak vlastně komunikace přes internet skoro nebyla a mějly jsem zaváděla až před dvěma rokama, že píšeme rodičům, i když e-maily už existovaly, ale neměly jsme je. Na webové stránky jsme vlastně ani nedávaly témata, skoro nic, jen obecné věci, ani aktuality se nepsaly, neměnily se tam informace. A teď to funguje už trošku jinak i myslím, že Covid tomu hodně pomohl, že všichni komunikujeme přes ty webové stránky, přes aktuality a když chci něco důležitého tak posílám e-maily osobně každému“.*

### Otázky – Část 3: Prostředky komunikace: Co a kdy?

1. V jakých situacích využíváte tyto prostředky komunikace s rodiči?

KOMUNIKAČNÍ PROSTŘEDEK	SITUACE
Webové stránky MŠ	<i>„Aktuální informace o tom, co je potřeba aby si děti donesly, distanční výuku jsme měly přes webové stránky, co bude, když bude třeba nějaké divadlo nebo budeme se fotit a, tak to tam píšeme. Otevření a uzavření provozu školky. To, co je na nástěnce tak je i na webovkách. Na webovkách je jen charakteristika ŠVP, celý je pak na nástěnce“.</i>
Nástěnky	<i>„Ty témata, co děláme s dětma plus to, co je na webovkách. Jídelní lístek, výtvarné práce dětí, nějaké ty směrnice, aktuálně k integrovaným blokům a celé ŠVP“.</i>
Telefonický kontakt	<i>„S rodiči to je spíš, když řešíme něco aktuálního, co je potřeba řešit hned, když je dítěti špatně nebo omluvenky. Takže jenom tohle“.</i>
Osobní kontakt	<i>„To je každý den při předávání dětí. Když oni nám potřebují něco sdělit nebo mi se jich chceme na něco zeptat. Hodně mluvíme takhle ohledně dítěte, když třeba má nějaký problémy“.</i>

E-mail	<i>„No, když je to delší zpráva důležitá a chci mít jistotu, že to každý rodič dostal. Protože s těch aktualit si to může někdo nechat posílat a někdo to nemá, takže ten e-mail, vím že to dostanou. Teď hodně informace ohledně Covidu a chodu školky a pak taky na distanční výuku. E-mailem neposíláme úplně všechno, jen když chci, aby se k něčemu vyjádřily a dostaly zprávu. Momentálně jsme posílaly podmínky k testování na Covid“.</i>
Třídní schůzky	<i>„Třídní schůzky máme ve školce jenom jednou ročně, jenom na začátku školního roku, kde se řeknou důležité věci a pak ještě jsme dělaly jen s rodiči předškoláků, a to bylo i za účasti učitelů ze základní školy, a to kvůli Covidu letos taky nebylo“.</i>
Mobilní aplikace (např. WhatsApp)	-
SMS	<i>„My neposíláme rodičům, ale oni nám mohou poslat třeba jen omluvenku“.</i>
Sociální sítě (např. Facebook)	-
Školní komunikační aplikace	-
Jiné	<i>„Anonymní zprávy do schránky nám mohou posílat rodiče. To se nám teda teď nestává, ale to si myslím, že je úplně ten nejhorší způsob komunikace, jaký může být“. A to máte nějakou schránku někde při vchodě? „Je to běžná poštovní schránka, ale je to tady vlastně na chodbě, když se jde do školky“. A stává se Vám, že tam chodí nějaký ošklivý zprávy mířený na Vás jako učitelky? „Mně se to ještě nestalo, ale stávalo se nám to, když jsem dávaly dotazníky tak někdo to</i>

*dával osobně, někdo do schránky. Nikdy to teda nezašlo někam daleko, třeba k vyhrožování to ne. Ale jde třeba o upozornění, že je dětem ve školce zima a máme víc přitopit“.*

## **2. Který prostředek komunikace dle Vašeho názoru rodičům nejvíce vyhovuje?**

*„Dle mého názoru, tak kombinace asi těch všech. Když jim to přijde tím e-mailem, tak si to můžou přečíst, že to vidí, dopředu se na to můžou připravit. Na té nástěnce si to potom už zpětně nedohledají. Musí se ale najít nějaká míra, abychom jim jen neposílaly e-maily a oni toho pak neměly moc“.*

## **3. Jak se změnilo využívání komunikačních prostředků v době pandemie COVID-19 oproti době před pandemií? A jak Vám vyhovují?**

*„No víc se používá ten e-mail no. Jde to hodně online. A jak Vám ta změna vyhovuje? Jak v kterých oblastech, ta kombinace toho osobního kontaktu s e-mailem třeba je ideální. Zase v té e-mailové komunikaci, když mi někdo napíše, tak to mám na papíře, vidím to. Můžu si to doložit někde. A jak Vám to vyhovuje? Nevadí mi změna, že se přešlo spíše na tu on-line komunikaci, ale osobní kontakt je osobní kontakt“.*

### **Otázky – Část 4: Pocity učitele**

1. Na škále od 1 do 5 (kde 1 je nejvíce a 5 nejméně) prosím zhodnoťte, do jaké míry Vám osobně vyhovuje komunikace s rodiči prostřednictvím:

KOMUNIKAČNÍ PROSTŘEDEK	ŠKÁLA HODNOCENÍ
Webové stránka MŠ	1-2- <b>3</b> -4-5
Nástěnky	1-2-3-4-5
Telefonický kontakt	1-2-3-4-5
Osobní kontakt	<b>1</b> -2-3-4-5
SMS	1-2-3-4- <b>5</b>
Mobilní aplikace (např.: WhatsApp)	1-2-3-4- <b>5</b>

Sociální sítě (např.: Facebook)	1-2-3-4-5
E-mail	1-2-3-4-5
Školní komunikační aplikace	1-2-3-4-5
Třídní schůzky	1-2-3-4-5
Jiné	1-2-3-4-5

## **2. Jaké prostředky komunikace Vám osobně nejvíce vyhovují? Proč?**

*„Nejvíce, asi ten osobní kontakt. A proč? Protože si to můžu ujasnit. Když to vidím písemně tak nevím ty emoce těch lidí, rodičů. Takhle při osobním kontaktu to vidím a nejlepší je, když je u toho i dítě, že vidím, jak se to dítě chová úplně jinak k tomu rodiči než nám ve školce a pak to jako lecos vysvětlí“.*

## **3. Které prostředky komunikace jsou Vám nepříjemné nebo Vám nejméně vyhovují? Proč?**

*„Nejméně asi ty SMS, protože to je stručné a nevím co za tím stojí. Ale zase když ta esemeska mi oznamuje jen to, že dítě nepřijde do školky a abych ho omluvila, tak to je vlastně neutrální potom. Možná i ten e-mail, je to prostě neosobní a to moc nemusím“.*

## **4. Jak by dle Vašeho názoru měla probíhat ideální komunikace s rodiči?**

*„Určitě ze strany rodiče by mělo být víc času a zájem. Jinak ideální je komunikace osobní, jak jsem říkala, vidíte ty emoce a máte hned odpověď. Taky by rodiče měli učitelkám více věřit, když máme třeba podezření u dítěte na odklad, tak aby nám to nevymlouval a zašel s ním do té poradny“.*

## **5. Jaké jsou podle Vás hlavní bariéry v komunikaci s rodiči?**

*„Někteří rodiče mají málo času, když si jdou pro dítě, tak chvátají a nemají čas. U některým mi přijde, že sice komunikují, ale spíš pasivně jo. Posílají třeba ty e-maily, ale osobně už moc nekomunikují a nemají ani moc zájem se bavit s učitelkou“.*

## PŘÍLOHA VI: TRANSKRIPCE ROZHOVORU – RODIČE

### Demografické data:

Žena

Počet dětí v MŠ: 1

Jak dlouho je Vaše dítě v MŠ: 3 roky

O jakou MŠ se jedná: ve městě

Nejvyšší dosažené vzdělání: magisterské vysokoškolské

- 1. U následujících prostředků komunikace rozhodněte, jestli je mateřská škola používá při komunikaci s Vámi, a zároveň zhodnoťte, do jaké míry Vám tato forma vyhovuje:**

Komunikační prostředek	MŠ používá/ nepoužívá	Popsal/a byste na jaký druh informací MŠ používá konkrétní komunikační prostředek?	Vyhovuje na škále 1 až 5 (1-nejvíce, 5-nejméně)
Webové stránky	„Ano“.	„Používá webovou stránku, upřímně se na ní moc nedívám jo, ale vím že tam ty informace jsou, ale přijde mi nepřehledná, takže se mi tam špatně hledá, takže tam ani moc nehledám“.	4
Nástěnky	„Ano“.	„Na tu se koukám, tu používají. Zase takový ty informace, oni mají nástěnku ve třídě, takže konkrétně k té třídě, dozvím se z ní plno věcí vždycky“.	1
Osobní kontakt	„Ano“.	„Když něco potřebuju tak se jich zeptám a používají to hodně“.	1

Telefonický kontakt	„Ano“.	„To spíš, když se jakoby něco děje, zase jak bylo zavřeno, tak zavřeli ze dne na den, tak to volali“.	2
SMS	„Ne“.		
Sociální sítě (např.: Facebook)	„Ano“.	„S paní učitelkou jsem spojená na Facebook a pošle mi třeba fotku. Ale není to tak častý“.	1
Mobilní aplikace (např.: WhatsApp)	„Ne“.		
Školní komunikační aplikace	„Ne“.		
E-mail		„S e-mailem no, pošlou email, ale je to informace dost strohá, tak nevím, proč mi ty emaily vůbec posílají, je to takový pomatený“.	4
Třídní schůzky	„Ano“.	„Jednou až dvakrát za rok. Většinou na začátku nebo v průběhu roku, když něco potřebujou. Řekneme si takový ty klasický informace na začátku roku“.	1
Jiné	„Ne“.		

## 2. Které prostředky komunikace jsou Vám nepříjemné? Proč?

„Nepříjemnej mi je ten e-mail, kterej je prostě strohej, v podstatě žádná pořádná informace tam není, není to detailně. Jako dobrý napíše mi, že mají výlet, ale už mi nenapíše, co si má vzít s sebou. Takže mohly by to víc rozpracovat ty informace v tom e-mailu. Ale jinak nemám problém“.



### **3. Kontaktujete mateřskou školu z vlastní iniciativy? V jakém případě a proč?**

*„Ne asi ne, jenom když prostě potřebuju omluvit dítě, ale sama nebo když potřebuju něco dovysvětlit, tak třeba ten osobní kontakt mezi dveřma, ale nic zásadního“.*

### **4. Jak by podle Vás měla probíhat ideální komunikace s mateřskou školou?**

*„Tak dostatek času na tu osobní komunikaci ten osobní kontakt. Ale tady jsem to nezažila, že by ho bylo málo. Jinak si myslím, že je tady komunikace v pořádku“.*

### **5. Jaké jsou podle Vás hlavní bariéry v komunikaci s mateřskou školou?**

*„Tak tam je to bariéra asi ten e-mail. Nevím, jestli je to vyloženě bariéra, ale jedna paní učitelka je taková komunikativní a druhá mi přijde že ani toho moc neví o tý školce, takže radši mluvím s tou první“.*

### **6. Jak se změnilo využívání komunikačních prostředků v době pandemie**

#### **COVID-19 oproti době před pandemií? A jak Vám vyhovují?**

*„Tam bych řekla že jsme moc nekomunikovali, oni zavolali, že se bude zavírat, ale přišel jen jeden email, že někde na webu jsou úkoly, ale pak už nic nepřišlo. Tak když jsme jim poslali ty úkoly nebo fotky, jak děti pracují doma, tak nebyla žádná odezva a v tu chvíli mi přišlo, že mateřská škola nekomunikuje. Nic, jen že děkují, že nám pošlou další úkoly, že napsali něco k tomu“.*