

**UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI**

**PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

Katedra primární a preprimární pedagogiky

**Bakalářská práce**

Anna Rapantová

**Formy a metody komunikace mateřské školy s rodiči  
a dětmi**

Olomouc 2015

Vedoucí práce: Mgr. Dominika Provázková Stolinská Ph.D.

### **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Metody a formy komunikace mateřské školy s rodiči a dětmi“ vypracovala samostatně a použila prameny a literatury, které jsem uvedla v závěru své práce.

V Sazovicích dne

Děkuji vedoucí své bakalářské práce paní Mgr. Dominice Provázkové Stolinské Ph.D. za trpělivost, rady a připomínky při vedení práce. Dále bych chtěla poděkovat, paním učitelkám mateřských škol za vstřícné přijetí a odpovídání na mé otázky.

Obsah	
Úvod .....	5
<i>I Teoretická část</i> .....	7
1 Komunikace v obecné rovině a její formy.....	7
1.1 Vymezení pojmu komunikace .....	7
1.2 Formy komunikace .....	8
1.2.1 Verbální komunikace.....	8
1.2.2 Nonverbální (neverbální) komunikace .....	11
1.2.3 Řeč těla .....	12
2 Pedagogická komunikace .....	19
2.1 Pravidla pedagogické komunikace .....	20
2.2 Učitelova kvalitní řeč.....	22
3 Komunikace s rodiči.....	26
3.1 Metody komunikace MŠ .....	27
3.1.1 Možnosti komunikace mezi MŠ a rodičem .....	28
4 Exkurz do zahraniční praxe - Norsko .....	35
4.1 Pedagogická komunikace .....	35
4.2 Komunikace s rodičem .....	35
4.3 Setkání a komunikace s kolegy .....	36
<i>II Praktická část</i> .....	37
Cíl praktické části .....	37
Popis metody .....	37
Popis respondentů.....	37
Použité otázky v rozhovoru .....	38
Problémové otázky .....	38
Interpretace získaných dat .....	38
Celkové shrnutí odpovědí.....	45
Závěr.....	47
Seznam literatury.....	48

## Úvod

Téma bakalářské práce si autorka zvolila z toho důvodu, protože si myslí, že komunikace je velmi důležitá a zvláště, když se jedná o blaho dítěte. Komunikací verbální i neverbální se můžeme dozvědět mnoho informací a také můžeme mnoho informací sdělit, které mohou pomoci v řešení problému. Ve většině případů, je komunikace jediným prostředkem k vyřešení dané věci. Komunikace autorku bakalářské práce velmi zajímá a zvláště se chtěla dozvědět nové informace z oblasti komunikace s rodičem, protože doposud, neměla mnoho příležitostí se s tímto tématem setkat.

Autorka bakalářské práce chce v budoucnu pracovat v mateřské škole a chce mít dobré komunikační schopnosti, protože si učitel často neuvědomuje důležitost komunikace. Proto autorka chtěla bakalářkou prací na tuto problematiku poukázat a ukázat možnosti, které se nabízí učitelům mateřských škol.

Bakalářská práce je členěna do pěti kapitol. První kapitola se zabývá obecně komunikací verbální a neverbální. Druhá kapitola je zaměřena na pedagogickou komunikaci, tedy jak může učitel hovořit s dítětem a to tím nejlepším a nejkvalitnějším způsobem. Třetí kapitola se zabývá samostatně všemi možnými metodami, jakými může učitel hovořit s dítětem. Jsou zde podrobně popsány třídní schůzky a jiné formy, ať už verbální, či neverbální. Čtvrtá kapitola je zaměřena na ukázkou, jak probíhá komunikace s rodiči v Norsku. Pro čtvrtou kapitolu autorka bakalářské práce čerpala poznatky ze své vlastní zkušenosti a vlastního pozorování z pobytu na Erasmu v mateřské škole v Norsku.

Pátá kapitola v bakalářské práci představuje praktickou část. Praktická část čerpá z části teoretické, kde se snaží autorka bakalářské práce získat informace ohledně přístupu v komunikaci mateřské školy s rodičem a dítětem. Učitelkám mateřských škol položila několik otázek, které se týkají daného tématu. Otázky, které pokládala, čerpala z teoretické části a snažila se je směřovat tam, kde je to podstatné.

Cílem bakalářské práce bylo získat informace o průběhu komunikace mezi rodiči a dětmi předškolního věku v mateřské škole.

Cílem teoretické části bakalářské práce bylo představit poznatky o správné komunikaci s rodičem a dítětem předškolního věku v mateřské škole.

Cílem praktické části bakalářské práce bylo zjistit, jaké formy a metody učitelka mateřské školy užívá ke komunikaci s rodiči a dětmi. Snaha získat potřebné informace z mateřských škol a ze skutečných událostí (třídní schůzky, akce školy, řešení problémů). A také v hlavní řadě zjistit, jaké metody a formy komunikace mateřská škola využívá, pro co možná nejkvalitnější komunikaci jak s dítětem, tak i s rodičem.

## *I Teoretická část*

### **1 Komunikace v obecné rovině a její formy**

Kapitola vymezuje komunikaci jako takovou a zabývá se jejím rozdělením. Dále se definují pojmy verbální komunikace, neverbální komunikace, paralingvistika v komunikaci, technika mluveného projevu a řeč těla. V první části je rozepsána verbální komunikace. V této části kapitoly jsou základní informace: co je to verbální komunikace, k čemu slouží, co je v ní důležité dodržet. V této části je obsažena i podkapitola paralingvistika řeči. Je zde uvedena z toho důvodu, že je nedílnou součástí verbální komunikace. V další části je popsána více do hloubky neverbální komunikace. Jsou zde popsány jednotlivé složky neverbální komunikace, které obsahuje. Kapitola je velmi významná pro správnou komunikaci s rodičem a dítětem. Jsou zde uvedeny věci, které by v komunikaci neměly chybět, anebo na které si dát v komunikaci pozor.

#### **1.1 Vymezení pojmu komunikace**

V širším slova smyslu se pojem komunikace nemusí týkat pouze výměny informací mezi lidmi, ale může zde být výměna mezi živými i neživými organismy (člověk – zvíře, člověk – příroda, člověk – světlo, člověk – semafor). (Vymětal 2008) Tento pojem má velmi široké použití. Komunikace je slovo, které pochází z latinského slova *communicare* a je užíváno v různých vědních oborech. (Mikuláščík 2001)

Dle pedagogického slovníku je komunikace popsána jako: „Sdělování, dorozumívání. Z pedagogického hlediska je důležitá sociální komunikace, tj. sdělování a dorozumívání mezi lidmi. Mívá tuto strukturu: mluvčí – záměr sdělení – formulace sdělení – vlastní sdělení - posluchač – interpretace obsahu a záměru mluvčího – reakce posluchače“. (Průcha, Walterová, Mareš 1995)

Sociální komunikace je komunikace mezi lidmi. Dělí se na tři základní druhy. První sociální komunikací je ústní komunikace. Využívá se při diskuzi, výuce, rozhovoru, dotazování, vysvětlování, na poradách a při dialogu. Další sociální komunikací je komunikace písemná. Můžeme do ní zařadit zápis, email, poznámky, zprávu, tištěný výstup z počítače. Třetí sociální komunikací je komunikace vizuální. Do ní spadá fotografie, film, tabulka, graf, slide, powerpointová prezentace. (Vymětal 2008)

Dále můžeme komunikaci rozdělit podle verbálních komunikačních prostředků, kterými jsou mluvení a komunikace slovem. Další prostředek je komunikace neverbální. To je komunikace mimoslovní, řeč těla a komunikace pomocí smyslů. Nedílnou součástí je takové komunikace, která je realizována skutky a činy. (Vymětal 2008)

Mezi funkce komunikace řadíme funkci informativní, poznávací, instruktivní a vzdělávací. Funkce informativní předává informace, data, fakta, zkušenosti a vědomosti mezi lidmi. (Vymětal 2008, Mikuláščík 2001) Další funkce je poznávací funkce. Ta pomáhá lidem získávat jak vědomosti o sobě, tak i o okolním světě a druhých lidech. (Vymětal 2008) Funkce instruktivní slouží k tomu, aby proběhlo předávání informací, které jsou doplněny o vysvětlení postupu nebo návodu. Je zde popis jak něco dělat, jak toho dosáhnout. (Mikuláščík 2001) Důležitou funkcí je funkce vzdělávací a výchovná. Tato funkce v sobě zahrnuje funkce předchozí. Uplatňuje se zde funkce informativní, instruktivní, poznávací a to prostřednictvím vzdělávacích institucí, či samostudiem. Tato funkce je uplatňována zejména prostřednictvím institucí. (Vymětal 2008, Mikuláščík 2001)

„Nejvýznamnější časový prostor v komunikaci zaujímá poslouchání a naslouchání (až 53 %), následované čtením (17 %), mluvením (16 %) a psaním (14 %)“. (Vymětal 2008)

## **1.2 Formy komunikace**

Mezi dvě základní komunikační formy řadíme: komunikaci verbální a neverbální. Tyto formy se navzájem doplňují nebo jedna může dokonce suplovat druhou.

### **1.2.1 Verbální komunikace**

„Verbální komunikací se rozumí vyjadřování pomocí slov prostřednictvím příslušného jazyka.“ Zařazujeme zde komunikaci ústní, písemnou, reprodukovanou, zprostředkovanou a živou. Zejména se jí zabývají obory, jako je lingvistika, filologie, rétorika. Lingvistika je jazykověda, která se zabývá zkoumáním jazyka. Filologie se zabývá zkoumáním jazyka, literaturou a ústní lidovou slovesností. Je to nauka o řeči. (Vymětal 2008, Mikuláščík 2003) Rétorika je disciplína, která je představována jako umění mluvit. (Hájková 2011)

Ústní verbální komunikace je výhodná tím, že je zde ihned zpětná vazba, identifikace neverbálních projevů a emočních prvků. Ústní komunikace je náročná na čas. Také zde může být určitý vliv šumů a bariér. Ve verbální komunikaci užíváme slova. Když mluvíme o svých cílech, přáních, práci, rodině a požadavcích. Člověk musí volit vhodná slova. To ovlivňuje naše chování a myšlení. Pokud zvolíme špatná slova, může nastat problémová komunikace.



Pro úspěšnou komunikaci musíme pečlivě volit každé slovo. Komunikace obsahuje různé druhy komunikace, např. racionální komunikace, emocionální komunikace, formální komunikace a neformální komunikace. (Vymětal 2008)

Dle Hocketta jsou charakteristické rysy lidského mluveného jazyka následující. Komunikace je uskutečňována mluvením původce a slyšením příjemce. Již jednou pronesený signál rychle mizí a není již dále dostupný pro další přezkoumání. Nachází se zde zpětná vazba. Mluvčí mají přístup k čemukoliv ze své vlastní produkce. Dále zde zařadíme otevřenost, je to schopnost pro vynalézání nových zpráv. Naučitelnost znamená, že mluvčí jednoho jazyka se může naučit druhý jazyk. U jazyka je zachována tradice, jazyk může být naučen. Posledním charakteristickým rysem je obcházení. Jazyk umožňuje lhát a klamat. (Janoušek 2007)

Pro mateřskou školu využívá učitel spíše formální komunikaci. Formální komunikace je plánovaná a má stanovený cíl, kterého chce dosáhnout. Je to neveřejná záležitost. Příkladem formální komunikace je konzultace s rodičem. Další příklady formální komunikace jsou pohovory, poskytování poradenských služeb, přijetí u vysoce postavených osob, vyřizování stížností. (Vymětal 2008)

U třídních schůzek nám paní Lažová radí použít neformální způsob jednání. Prostředkem je nabídnutí sezení, kávy či čaje. Atmosféra schůzky je ovlivněna jednáním učitele či ředitele. (Lažová 2013)

K základním pravidlům pro verbální komunikaci můžeme zařadit. Mít jasno v tom, co chci říci, stručnost a jasnost komunikace. Při komunikaci být klidný a snažit se naslouchat druhému. Pokud něco nevím, nebát se to přiznat. Stále během komunikace udržovat kontakt s lidmi. Nepoužívat slova a zkratky, které ostatní nemusejí znát. Během komunikace by člověk neměl být smrtelně vážný, ale pozitivní a s úsměvem na tváři. (Vymětal 2008)

Paralingvistika je vědní obor. Zkoumá doprovodné rysy verbální komunikace. Mohou ovlivňovat smysl a význam komunikování. Je to mimojazykový faktor, který dokresluje verbální projev. V některých případech může i charakterizovat osobnost mluvčího. (Vymětal 2008) Verbální komunikaci dotváří pomocí zesilování, zeslabování řeči, svrchních tónů řeči. Řečník dává najevo sympatii, vřelost, zlobu a zaujetí. (Mikuláščík 2003)

V profesi učitele je nutné se naučit pracovat s hlasem. Měl by si hlídat techniku kvůli šetření hlasivek, ale také musí svoji řeč přizpůsobit posluchačům. Při práci s dětmi by měl učitel mluvit pomalu, srozumitelně a co nejvíce spisovně. Při setkání s rodiči volí učitel spi-

sovný jazyk, ale nesmí to být násilným způsobem. I v této situaci se musí opět přizpůsobit rodiči. (Lažová 2013)

Mezi základní prvky paralingvistiky můžeme zařadit hlasitost projevu, výšku hlasu, barvu a emoční zabarvení hlasu, objem a kvalitu sdělení řeči, rychlost projevu. Hlasitost projevu charakterizuje zaujetí mluvčího nad daným tématem, jeho osobnost. Suverenitu, uvolněnost, vitalitu, sebevědomí a přátelskost, nebo také špatné sebeovládání, charakterizuje obvykle jeho hlasitý projev. Tichý projev naznačuje trému, stydlivost a nesmělost. Doporučuje se hlasitost projevu střídat, aby se tím zamezilo monotónnosti v případě delšího projevu. (Vymětal 2008, Mikuláščík 2003) Výška hlasu je u každého individuální. Je charakteristikou mluvčího. V hlase jsou charakteristické kmitočty, podle nichž může hlas být čistý, sametový, ostrý, dunivý, chraplavý nebo nakřáplý. Mluvčí je identifikován podle výšky hlasu. Důvěryhodněji působí hlas hlubší, než hlas vysoký. (Mikuláščík 2001) Pokud zvolíme vhodný tón, můžeme zdůraznit význam, některých slov např. šťastný, smutný, příjemný, sebejistý. (Vymětal 2008) Barva a emoční zabarvení hlasu představuje momentální náladu a emoční stav mluvčího. Zabarvením hlasu může člověk vyjádřit osm různých emocí, kterými jsou nuda, veselí, láska, hněv, radost, netrpělivost, uspokojení a smutek. (Vymětal 2008) Intonace je střídání výšky a síly hlasu v mluveném projevu. Je-li člověk citlivější na vyšší tóny, které slyší při citovém vzrušení, nižší tóny si člověk vnímá s vážností. Spolu s intonací, se uplatňuje i barva hlasu. Barva hlasu je u každého individuální. (Buchtová 2006) Mluvčí by ovšem neměl přehánět melodičnost hlasu. Může působit velmi nepřírozeně např. úlisnost či sametová jedovatost. Monotónnost je druhým extrémem. Bývá často vnímána jako chladný, nudný, uspávací a nezajímavý projev. (Vymětal 2008) Objem a kvalita sdělení řeči - je to množství slov, které řekne mluvčí za určitý časový interval. Ženy za den řeknou více než dvojnásobek toho, co řeknou muži. (Vymětal 2008) Kvalita projevu je závislá na tom, jak je sdělení srozumitelné, stručné, věcné, soustředěné na podstatu, nebo naopak nepřesné, neurčité, jednoznačné. (Mikuláščík 2001) K tomu, aby bylo sdělení kvalitní, je potřeba i správné výslovnosti. (Vymětal 2008) Rychlost projevu ovlivňuje jeho srozumitelnost a vnímání sdělení. Ke ztrátě pozornosti posluchače vede rychlá řeč. Doporučuje se podstatné a závažné věci říkat důrazněji a pomaleji. (Mikuláščík 2001) Pokud střídáme různá tempa řeči, projev získá na švih, dynamice a energii. (Vymětal 2008) Mluvní tempo, je u každého člověka individuální. Záleží na jeho temperamentových vlastnostech. Dynamičtí a vitální lidé, hovoří rychlým tempem. Lidé rozvášní a klidní mluví pomaleji. (Buchtová 2006)

Zatížení učitele v oblasti mluvení je velmi velké. Denně učitel mluví až osm hodin. Akustika v učebnách není dobrá, a proto je potřeba, aby se učitel naučil správně mluvit. A to z toho důvodu, aby neměl následky v podobě bolesti krku, chrapotu, přeskakujícího hlasu. Dovednosti týkající se tohoto problému se nabývají postupem času, ale je také důležité věcné poučení a cvičení a to hlavně v oblastech dýchání, tvoření hlasu a artikulaci. (Hájková 2011)

### **1.2.2 Nonverbální (neverbální) komunikace**

Průcha ve svém slovníku popisuje neverbální komunikaci jako „Mimoslovní sdělování, vývojově starší než slovní. Má různé podoby, zejména: sdělování pohledy (řeč očí), sdělování výrazy obličeje (mimika), sdělování pohyby (kinetika). Sdělování fyzickými postoji (konfigurací všech částí těla), sdělování gesty (gestika), sdělování úpravou zevnějšku (účes, oblečení, doplňky). Nonverbální komunikace doprovází, zpřesňuje, doplňuje verbální komunikaci. Slouží ke sdělování emocí, zájmů, postojů, záměrů a k přesvědčování lidí.“ (Průcha, 1995)

Neverbální komunikace, tedy mimoslovní komunikace, je dorozumívání neslovními prostředky. Jedná se o přenos informací a sdělení, které vycházejí z postoje člověka. „Řeč těla“ je získávání informací z pohybů člověka. Jsou to gesta, mimika, doteky, činnost očí, zaujímaní vzdálenosti. „Člověk tedy mluví, i když mlčí, protože komunikační signály vysílá jeho tělo.“ Úspěch komunikace záleží z 55 % na řeči těla, 38 % na hlasovém kontextu tj. paralingvistice a 7 % na obsahu verbálního projevu. Tedy z toho lze říci, že schopnost neverbální komunikace je velmi vysoká a lze z ní získat i informace, které nám mluvčí ani sdělit nechce. (Vymětal 2008)

Pro komunikaci je důležité, jakou funkci v ní neverbální prostředky mají. Mohou doprovázet verbální prostředky při komunikaci a fungují jako prostředky k vyjádření kontaktu mezi účastníky komunikace (úsměv, podání ruky), jako prostředky motivační, stimulující komunikaci (přikyvování hlavou, odmítavá gesta rukou, paralyzující pohledy), jako prostředky deiktické (ukazování směru rukou, hlavou, očima) i jako prostředky ilustrující verbální sdělení, nebo také mohou verbální prostředky nahradit, mohou fungovat jako proklamační gesta nebo prostředky vyjadřující různé emoce. (Hájková 2011)

„Neverbální komunikace je širší pojem, jenž zahrnuje mnoho lidských projevů a produktů. Redukcí neverbální komunikace na řeč těla se pozorovatel ochuzuje o mnoho dalších významných informačních zdrojů. Řeč těla tvoří jen jednu podskupinu, i když můžeme říci, že tu nejzajímavější. Přináší nám mnoho důležitých informací o vnitřních obsazích člověka, a

tak nám pomáhá k jeho lepšímu poznávání.“ Pro analýzu neverbálních produktů je důležité také mimo jiné čerpat z exaktních oborů jako je etologie, medicína, psychologie, sociologie. (Tegze 2003)

Neverbální komunikace tvoří základnu pro sdělení. Člověk musí nejdříve poznat sám sebe, tzv. sebestudie. Jestli je člověk hubený, tlustý, malý, vysoký, hnědovlasý, blondatý je vlastně úplně jedno. Člověk si může popsat sám sebe pro úplnost charakteristiky, ale velká váha by se tomu přikládat neměla. O člověku také hodně vypoví i jeho ústa. V ústech kde chybí zub nebo je zjevný kaz, je přitažena pozornost ostatních lidí. Také by si učitel měl dávat pozor na svůj dech, aby tím netrpěli děti, rodiče a kolegové. Čistá pleť, umyté a upravené vlasy jsou samozřejmostí. Do neverbální komunikace patří i oblékání. Oblékání by mělo být přiměřeno povolání učitele. Když bude paní učitelka ověšená zlatem a luxusním kostýmek na vesnické škole, asi to nebude úplně nejlepší. Ovšem, pokud učitel pracuje v prostředí, kde jsou děti z bohatých a vážených rodin, měl by přizpůsobit oblečení této situaci. Ideální je zvolit oblečení sportovního a značkového stylu. Může to učitelům připadat snobské, ale určité přizpůsobení je nutné. (Lažová 2013)

Mezi deset nejdůležitějších funkcí nonverbální komunikace zařadíme dle Allhoffa, že doprovází a podporuje verbální sdělení. Také může verbální sdělení oslabovat, zesilovat, odporovat, nebo ho nahrazovat. Vyjadřuje zainteresované naslouchání, nebo naopak. Reguluje hladký průběh dialogu. Vyjadřuje vyladění a subjektivní stav komunikačních partnerů. Vyjasňuje vztah mezi partnery. (Allhoff 2008)

Gruber přináší jiný náhled na význam mimoslovní komunikace. Dle něj je mimoslovní komunikace vývojově starší, bohatší a košatější, je vlastní i zvířatům, nemá jazykové bariéry a projevují se v ní více emoce. Není zcela přesná ani zcela určitá. Bývá více ovlivněna vedlejšími vlivy. Často je mimoslovní komunikace pravdivější a má méně tabu. Ve většině případů je výrazovou doménou žen. Během situace „face to face“ představuje většinu (až 85 %) výměny informací. Není tak kontrolovatelná, jako verbální komunikace. (Gruber 2005)

### **1.2.3 Řeč těla**

Je součástí mimoslovní komunikace. Dělí se podle toho, která část těla informuje. Největší důležitost se přikládá projevům v oblasti hlavy a obličeje, protože nejvíce ovlivňuje posluchačovo vnímání neverbální komunikace. Pohyby rukou a paží jsou na druhém místě a na třetím místě jsou pohyby a pozice nohou a celého těla. (Vymětal 2008)

## **Kinezika**

Jsou spontánní pohyby různých částí těla. Kinezický pohyb je individuální. Hodnotí spontánní pohyby těla, v určitém čase a prostoru. Charakteristické pohyby má každý člověk. I když jsou pohyby spontánní, může se z nich vyčíst určitá informace. Tyto pohyby ho také identifikují, jako např. chůze, podle které poznáme naše známého a tanečníka podle výrazu jeho tance. Momentální dispoziční (emoční a fyzický zdravotní stav) a temperament člověka odrážejí jeho pohyby. Pohyby mohou být plynulé, trhavé, úsečné, pomalé, vitální, líné, kontrolovatelné, nekontrolovatelné a další. Člověk užívající prudší pohyby, bude v rozhodování a jednání razantnější a prudší. V opačném případě, tedy člověk, který jedná klidnějším způsobem, bude v konání a jednání uvědomělý a kontrolovatelnější. Podle způsobu stání můžeme odhadnout aktuální rozpoložení člověka. Postoj může být pevný, houpavý, strnulý, neklidný, jistý a další. Z dalších pohybů to může být např. chůze, která charakterizuje daného člověka. Chůze může být rytmická, hopsavá, nervózní, těžká, jistá, odměřená (vojenská) a další. (Mikuláščík 2001, Vymětal 2008) Jedinec, který se pohybuje rychle, nikoli však příliš rychle a účelně, ví, co chce. Loudavá chůze většinou signalizuje únavu, nezájem a neochotu komunikovat. „Výrazný, častý nebo dokonce soustavný pohyb řečníka, považujeme za nevhodný.“ Pohyb řečníka by měl být tedy omezený. Pokud např. učitel mluví, měl by stát ve vrcholu pomyslného trojúhelníka protilehlého k základně. (Hájková 2011)

## **Gestika**

Gesta nám pomáhají doplnit sdělovaný význam. Většinou jsou to záměrné pohyby rukou, hlavy, případně nohou. Využívají se při popisu něčeho, co je sdělováno, aby ten, kdo poslouchá, to dovedl lépe pochopit. Gesta nám slouží k ilustraci, dokreslování verbálního výkladu. Regulační gesta slouží jako, regulace, ukazování na někoho, nebo na něco. Znaková gesta nám ukazují nějaký znak, ukazováček nahoru nám signalizuje, že je vše v pořádku. (Borg 2013, Mikuláščík 2001) „Gestika je individuálně variabilní a zřejmě souvisí s temperamentem a také zaleží na kulturním prostředí. Z toho vyplývá, že gestika a její charakteristiky jsou vrozené.“ Tady toto tvrzení je platné pouze v situacích, které jsou uvolněné a v důvěrném okruhu známých. Pokud člověk mluví k většímu a neznámému publiku, nastává i úmyslná redukce gestiky. Řečník se také dopouští mnohem větších chyb než u uvolněné konverzace, jako např. velký počet nechtěných pauz, přerušování myšlenkové linie atd. „Pokud gestice brání napjatý postoj těla, v zájmu plynulého projevu je nutné tento napjatý postoj změnit.“ (Allhoff 2008) „Nesud'te ukvapeně a zbrkle na základě pouhého gesta.“ Člověk má mít v sobě

při posuzování i trochu zdravé nejistoty. V doprovodných projevech slovních i mimoslovních a v okolnostech situace by člověk měl hledat větší jistotu. (Gruber 2005) Gesta rukou a paží se užívají nejčastěji. Při silném zaujetí ve vypravování, lidé nenechají ruce volně ležet v klíně, mají silné nutkání s rukama něco dělat. Některá gesta jsou vrozená a patří k verbálnímu projevu, ať už člověk chce, či ne. (Maříková 2001) Učitel by ve svém mluveném projevu měl znát gesta, která používá a to z toho důvodu, aby na sebe neprozradil to, co prozradit nechce. Často se užívají zkřížené ruce, paže a pohyby rukou kolem svého obličeje. (Hájková 2011)

## **Mimika**

Je spojována s výrazem naší tváře. Lidé si první na člověku všimnou obličeje. Z výrazu tváře ostatní lidé vyvozují vlastnosti člověka. Mimické svaly nám umožňují až tisíc výrazů v krátkém čase. (Juříčková 2008) Proměny obličeje jsou způsobené napínáním pokožky, pohyby celé hlavy a obličejových svalů. Mimikou vyjadřujeme myšlenky nebo vnitřní stav. Z mimiky obličeje můžeme identifikovat smutek, radost, nespokojenost, spokojenost, neštěstí, štěstí, nezájem, zájem, překvapení, strach, jistotu, klid, rozčilení. „V odborné literatuře se uvádí, že v 79 % stačí vidět čelo osoby a obočí, abychom identifikovali překvapení, v 67 % rozeznáme strach a smutek pouze z očí, v 98 % případů stačí vidět dolní část obličeje, abychom rozeznali štěstí.“ Úsměv je základní mimický signál. Je nejvýznamnějším neverbálním komunikačním prostředkem. Dokáže navodit přátelskou atmosféru, odstraňuje nedorozumění, chyby, trapasy či omyly. (Vymětal 2008) Úsměv překonává všechny bariéry. První zbraní při nedorozumění či chybě je smířlivý úsměv. (Gruber 2005) Mimiku můžeme ovládat jen podmíněně. Doprovází myšlení a cítění člověka, tedy nejde oddělit od mluveného projevu či naslouchání. Když spolu mimika a obsah slov nekorespondují, tedy neladí spolu, lidé často více uvěří řeči těla než slovům. (Kanitz 2005) Jsou zde i názory badatelů, že mimické projevy jsou vrozené, nebo kulturně získané. Tento názor je podložen výzkumem ve Spojených státech, Japonsku, Chile, Brazílii a Nové Guinei. (Podgórecki 1999)

## **Vizika**

„Říká se, že oko je okno do duše.“ (Thomson 2001) Tedy oči při komunikačním procesu hrají velkou roli. Jsou to např. pohyby očí, očních víček, obočí a délka očního kontaktu. Oční víčka jsou ukazateli myšlenkových procesů. V publikacích se uvádí, že průměrná délka očního kontaktu je pět vteřin, ovšem člověku, kterého si vážíme nebo k němu máme kladný vztah, se díváme do očí déle. (Thomson 2001, Vymětal 2008) Lidé, kteří nejsou v přímém očním kontaktu s mluvčím, mohou hodnotit jeho projev o 50 % hůře. Oční kontakt působí

jako vysílač i přijímač. To je, že signály hodnotí oba dva komunikující. (Vymětal 2008) Z očí člověka se můžeme snadno dozvědět, o čem právě přemýšlí a důležité také je, kam se člověk při rozhovoru dívá a jestli se vůbec dívá na své posluchače. Pokud mluvčí nenaváže oční kontakt s posluchačem, posluchač si může myslet, že mluvčí nemluví pravdu. Při jednání s rodičem použijeme formální způsob jednání. To u viziky znamená, že pohled učitele se soustředí na trojúhelník, který je vytvořený mezi očima a ústy rodiče. (Thomson 2001) Když si člověk stoupne před zrcadlo a dívá se na sebe, vidí uvolněný obličej, či přísný a nepřístupný? Důležité je se podívat sám sobě do očí. Jsou suverénní, mají v sobě jiskru s úsměvem? Nebo v nich můžeme vyčíst strach, bojácnost nebo nejistotu? Nejvíce o člověku prozradí jeho oči. (Lažová 2013) Ať už učitel mluví k třídě dětí, nebo na třídních schůzkách, měl by stále pohledy střídát, aby posluchač věděl, že se mluví právě teď a právě na něho. Pokud učitel mluví a dívá se po stropě nebo po podlaze, tak signalizuje nejistotu či řečnickou nezkušenost. V naší kultuře je slušností dívat se posluchači do očí. (Hájková 2011) „Základní pravidlo zní takto: Oči dělají to, co by dělaly ruce a nohy, kdyby mohly, kdyby nebylo konvencí a zábran.“ (Gruber 2005)

## **Haptika**

Je součástí neverbální komunikace. Vychází z doteků. Základem je hmatový podnět. Na lidském těle jsou rozmístěny senzory, takže každá část těla je jinak citlivá na dotek. Nejcitlivější místa jsou ruce, rty a pohlavní orgány. (Juříčková 2008) Dotek je projev přátelství, bezpečí či emocionální jistoty. Haptika rozlišuje doteková pásma. Literatura uvádí tři základní doteková pásma. První dotekové pásmo je zdvořilostní, profesionální, společenské. Vztahuje se na ruce a paže. Druhým pásmem je pásmo přátelské a osobní. Toto pásmo je v oblasti paží, ramen, vlasů a obličeje. Třetím pásmem je pásmo intimní, erotické, sexuální. U toho pásma je možná jakákoli část těla. (Mikuláščík 2001, Vymětal 2008) Jaké je moje postavení, kdo jsme a co chci, je ve správnosti poddání ruky. S podáním ruky, bychom měli spojit také vhodnou mimiku (úsměv, přátelsky vypadající obličej). Lidé by se měli dívat na ruce, ale udržovat oční kontakt s partnerem. (Thomson 2001) Podává se jen jedna ruka a to pravá. Jako první podává ruku člověk s vyšším statusem, (nadřízený, žena, starší člověk). (Vymětal 2008) Člověk by se měl vyvarovat dvěma typům stisku ruky a to je gorilí stisk a leklá ryba. Gorilí stisk představuje to, že vám partner rozmačká ruku. Pokud se člověk přizpůsobí gorilímu stisku a také pevně stiskne ruku druhému, může to vést jedině ke zlomení kostí. Leklá ryba je takový stisk ruky, že máte pocit, jakoby jste drželi v ruce shnilý banán, či tu leklou rybu, jak napovídá samotný název toho úchopu. Může dojít k přerušení vazby. (Thomson 2001) Většinou se dotknutí pou-

žívá tehdy, když člověk chce na něco upozornit komunikačního partnera, nebo vyjádřit cit. Tady tato forma haptického projevu se používá většinou mezi komunikanty, kteří se dobře znají. (Lažová 2013)

Když učitelí podá jeden z rodičů v mateřské škole ruku jako hadr či leklou rybu, je to pro učitele znak nesebevědomých, nesmělých až úzkostných osob. Pokud se tak stane a stává se tak hodně u maminek, je to signál o nejistotě v kontaktu s mateřskou školou a manifestuje se právě v podobě podání ruky. Učitel poté může odhadovat, že dítě tohoto rodiče může být úzkostné, nebo alespoň bojácné. Silný stisk ruky by měl učitele varovat. Po většinu času ho mívají muži podnikatelé, nebo to mohou být pánové, kteří jsou jednoduššího typu a chtějí to tím zakrýt. Úsměv patří k podání ruky. Strojený úsměv nepůsobí dobře. Učitel by se měl snažit mít opravdu dobrou náladu a užít si setkání s rodiči. Učitelská profese vyžaduje trochu divadelního herectví. Každý člověk má vždy nějaké problémy, ale učitel si je nesmí vzít sebou do práce. Musí být profesionál, musí se naučit své smutky manifestovat. (Lažová 2013)

### **Proxemika**

Je to vzdálenost mezi komunikujícími a to jak horizontální, tak i vertikální. Každý jedinec potřebuje a vyžaduje určitý prostor. Lidé, kteří si jsou navzájem sympatičtí, udržují kratší vzdálenost, než lidé, kteří se vidí poprvé. Horizontální vzdálenost proxemika rozděluje na čtyři základní skupiny. (Vymětal 2008) První skupinou je veřejná zóna. Vzdálenost nad 3,6 m. Lidé se neznají. Člověk se při komunikaci s cizí osobou cítí příjemně. Příkladem je projev na veřejnosti. Druhou skupinou je zóna společenská, sociální, skupinová zóna. Vzdálenost je v rozmezí od 1,2 m do 3,6 m. Lidé se v této zóně většinou dobře neznají. Příkladem může být komunikace na semináři. (Borg 2013) Třetí zónou je zóna osobní. Vzdálenost je od 30 a 60 cm do 1,2 až 2 m. V osobní zóně může probíhat jak osobní setkání, tak i pracovní. (Vymětal 2008) Vzdálenost u osobní zóny nám dává možnost sledování mimiky a fyzický kontakt mezi partnery. Poslední zónou je zóna intimní. Začíná od úplného doteku až do 30 cm. Běžný pracovní hovor, se v této zóně nevede. (Mikuláščík 2001) Intimní zóna je subjektivní a s věkem se může měnit její vyhodnocení. U malého dítěte tato zóna znamená zónu bezpečí, do které pustí rodiče. U pubescentních dětí je úplně jiná, nepustí do ní nikoho. (Hájková 2011)

Vertikální vzdálenost je také velmi důležitá při komunikaci a pocítují ji lidé při komunikaci s někým, kdo má odlišnou výšku. Menší člověk může cítit handicap. (Mikuláščík 2001)



Pravidla proxemického jednání:

1. „V zájmu pozitivní komunikace nenarušujeme záměrně hranice zón.
2. Partnera v komunikaci omezíme a znervózníme nejen vstupem do jeho intimní zóny, ale i rozložením svých věcí do jeho bezprostřední blízkosti, použitím jeho věcí např. na pracovním stole bez požádání o souhlas apod.
3. Se vzrůstající vzdáleností od ostatních roste i autorita mluvčího, naopak zkracování vzdálenosti navozuje neformálnost.“ (Hájková 2011)

Učitel by nikdy neměl narušit intimní zónu druhého člověka, která je nanejvýš půl metru. Ideální je zvolit vzdálenost společenskou nad 1,2 metru. Ani učitel by si neměl nechat narušit svoje bezpečné teritorium. (Lažová 2013)

### **Posturologie**

Zabývá se držením těla, jeho napětím, uvolněním, směrem natočení těla, polohy rukou, hlavy, nohou. „Posturologie vychází ze základního poznatku, že lze nemluvit, ale nelze nezaujmout žádnou polohu těla a žádný postoj.“ (Vymětal 2008) Při mluvení je ideální, pokud má tělo uvolněnou a vzpřímenou pozici. Dýchání potom probíhá správným způsobem a hlas lépe rezonuje. Stabilita je důležitá jak v sedě, tak i ve stoje. U sedu je důležité mít nohy na zemi a sedací plochu správně využívat. Poloha ve stoje je stabilnější, pokud nohy jsou rozkročeny na šířku boků a postava je celkově vzpřímená. Při pracovním rozhovoru by člověk měl zvolit střední napětí svalů. Svaly nejsou ani příliš uvolněné, ani nepřiměřeně napjaté. (Kanitz 2005) Řečník by měl stát vzpřímeně. Hrbení a choulení vyjadřuje nejistotu a obavy. Hlava se nezaklání. Může to znamenat povýšenost či pohrdání lidmi, ke kterým je hovořeno. Řečník by se také neměl pohupovat, připoutává se tím pozornost a posluchači se soustředí více na ten pohyb, než na sdělení řečníka. Ruce se nestrkají do kapes, ani v bok. Je to projev neslušnosti. (Hájková 2013) Člověk by se měl naučit vnímat své tělo, jak stojí, jak chodí, jak jsou postaveny jeho ramena a hlava. Občas se stane, že má člověk plnou hlavu starostí a jen těžko ji sebevědomě zvedne, když mu není úplně nejlíp, ale v práci je učitel profesionál, tam se hlava musí zvednout, i kdyby se člověk cítil sebehůře. (Lažová 2013)

„Zlozvyky v neverbální komunikaci jako je otrávený obličej, neučesané vlasy, učitelka stojí opřená o dveře herny, ruce založené na prsou. Mluví jak kulomet, když před ní stojí vyděšená maminka, či kuňka s pohledem zapíchnutým do podlahy před humpoláckým, sebevě-

domým otcem. Přílišná gestikulace, mávání rukama až výhružné zvedání ukazováčku. Nervózní popocházení před posluchačem. Zoufání rodičů v šatně...“ (Lažová 2013)

## 2 Pedagogická komunikace

Kapitola se zabývá pedagogickou komunikací, tedy jak správně a jakými způsoby mluvit s dítětem v mateřské škole. V první části kapitoly jsou uvedena pravidla pedagogické komunikace, kterými by se měli učitelé mateřských škol řídit. Další důležitá věc, která nesmí chybět v pedagogické komunikaci je, aby učitel správně a spisovně mluvil. To se nachází v další části kapitoly.

Dle pedagogického slovníku je pedagogická komunikace: „Zvláštní případ sociální komunikace. Je zaměřena na dosažení pedagogických cílů, mívá vymezen obsah, sociální role účastníků, stanovena či dohodnuta komunikační pravidla. Odehrává se nejen ve škole, ale také v rodině, ve sportovních a zájmových zařízeních, ve výchovných a převýchovných zařízeních, v pracovním prostředí.“ (Průcha, Walterová, Mareš 1995)

„Pedagogická komunikace je výměna informací mezi účastníky výchovně-vzdělávacích cílů. Pedagogická komunikace se řídí osobitými pravidly, která určují pravomoce jejich účastníků.“ (Gavora In Nelešovská 2005)

V pedagogické komunikaci jde o dvousměrný proces. Účastníci komunikují o faktech, vyjadřují svoje přání, názory a stanoviska. Účastníci pedagogického procesu jsou učitel a žák. Pedagogická komunikace je důležitá jak pro učitele, tak pro žáka. U učitele jde o zpětnou vazbu, zda žák porozuměl všemu, co mu učitel sdělil. U žáka to mohou být např. doplňující otázky k tématu, aby si ujasnil, co učitel po něm žádá. Pedagogickou komunikaci nemůžeme uskutečňovat bez vzájemné spolupráce.

Již J. A. Komenský vyslovil myšlenky, které můžeme používat i dnes. „Řeč necht' souhlasí s rozumem jak mluvícího, tak naslouchajícího. Mluvícího, aby nevyjadřoval něco jiného než cítí, poslouchajícího, aby se to hodilo k jeho chápavosti. Jinak budeš mluvit marně. Řeč necht' se shoduje s okolnostmi, kdo, co, proč, kdy, kde mluví, neboť kdo má mnoho vykonat, musí mluvit málo, kde není dost času, nesmí být řeč rozvláčná.“ (Komenský In Nelešovská 2005)

„Komunikativní dovednosti patří k podstatným rysům pedagogických dovedností, jež jsou znakem pedagogické kompetence učitele, charakterizující jeho mistrovství.“ (Svatoš 2002)

Funkce pedagogické komunikace je prostředkem k realizaci výchovy a vzdělávání, dále také zprostředkovává vztahy a společnou činnost mezi účastníky komunikace (učitel – žák, žák-žák). (Mareš, Křivohlavý 1989)

Podle paní Lažové, je dítě partnerem. Pokud s ním učitel započne řeč, měl by to sám chtít a opravdu ho poslouchat. Většina učitelů by měla chtít, aby se s ním děti setkávaly rády a rozloučili se s dobrým pocitem. Autorka doporučuje nový způsob komunikace. „Demokratický přístup, kdy se mohu vyjádřit já a očekávám či nabízím dítěti, aby se vyjádřilo také.“ Ve slovech, která učitel řekne, by měl projevovat svůj vztah k dítěti. Důležité je mu dávat prostor pro vyjádření, naslouchat mu a nějakým způsobem reagovat – smát se, plakat. (Lažová 2013)

## **2.1 Pravidla pedagogické komunikace**

Pedagogická komunikace má určitá pravidla. Ta začínají u oslovení účastníků. Komunikační pravidla jsou přesně formulována. Některá jsou obecně platná pravidla dané společností. Ve školním řádu jsou přesně formulována pravidla pro žákovskou komunikaci. (Mareš 1989)

Pokud je velký počet pravidel, ztrácí svoji funkčnost, protože žáci si všechna pravidla nepamatují. Jedním z příkladů může být školní řád. Zde je uvedeno mnoho pravidel, která si žák není schopen zapamatovat. Snadnější je mít méně pravidel. Žák je schopen si je snadněji zapamatovat a také je dodržovat. Důležité jsou funkční pravidla, která vedou žáky ke zdravému rozumu a k přemýšlení o svém chování. Pravidla by měl stanovovat učitel. Žáci by společně s ním měli rozhodnout o těchto pravidlech a společně by je měli také vytvořit. Neměla by se zavádět pravidla, která jsou zbytečná. Pravidla zavádíme proto, abychom zajistili bezpečnost učebního prostředí, slušnost mezi žáky, spolupráci a také abychom zamezili rušivému a nespolečnickému chování. (Nelešovská 2005)

Na pedagogickou komunikaci má také vliv organizační forma výuky. Mezi nejvíce používané formy můžeme zařadit formu hromadnou, skupinovou a individuální. Hromadné vyučování je nejčastěji používané. Důležité je, mezi kým probíhá komunikace. Může být obousměrná a to mezi učitelem a žákem. Při jednosměrné komunikaci mluví učitel ke třídě. Dále to může být jednosměrná komunikace od učitele k jednotlivému žáku. (Nelešovská 2005)

## Obousměrná komunikace – rozprava ve třídě

U obousměrné komunikace jde většinou o dialog, který je typický pro zkoušení a opakování (42 % výskytu). (Mareš 1898) Obousměrnou komunikaci můžeme také nazvat rozpravou ve třídě. Je to tedy komunikace mezi dítětem a pedagogem, jak již bylo zmíněno a také je to komunikace mezi dětmi navzájem. Při této komunikaci je poskytnuta zpětná vazba učiteli a dítěti, protože probíhá přímá komunikace. Dále děti komunikují navzájem a může mezi nimi docházet i ke spolupráci. U dítěte převažuje verbální projev. Děti mohou říci svůj názor a také mohou hodnotit výsledky své práce. (Šmelová 2004)

## Jednosměrná komunikace – od učitele ke třídě

Při této formě komunikace jde většinou o monolog učitele např. při výkladu nového učiva či hodnocení. Výskyt této komunikace se pohybuje okolo 30 %. (Mareš 1989) Komunikace mezi žáky se v této formě komunikace nepřipouští. Žáci brzy ztrácejí koncentraci. Učitel se obvykle soustřeďuje jen na obsah učiva a nemá možnost se informovat, zda žáci chápou co učitel říká, a jak jej vnímají. (Nelešovská 2005) Není zde přímá komunikace s učitelem. Chybí zpětná vazba, jak učiteli, tak i dětem. Není uskutečněna komunikace mezi dětmi a ani spolupráce. Dítě nemůže říci svůj názor a nehodnotí vlastní práci. (Šmelová 2004)

## Skupinová komunikace

Při párovém vyučování je skupina tvořena dvěma žáky, může to být ideální přechodový článek mezi hromadným a skupinovým vyučováním. Zvykají si při něm pozvolna na práci ve skupině. (Nelešovská 2005) Je zde spolupráce ve dvojicích, která je doplněna obousměrnou komunikací mezi žáky. Žáci obvykle pracují samostatně a učitel většinou jen provádí kontrolu. Vyučování v páru má velmi blízko k individualizovanému vyučování. (Mareš 1989)

Během spolupráce 3 až 5 dětí, probíhá nepřímá komunikace mezi pedagogem a dětmi. Je zde zpětná vazba jak pro učitele tak i pro dítě. U dětí probíhá vzájemná komunikace i spolupráce. Děti mohou vyjádřit svoje pocity, názory, postoje. Mohou hodnotit svoji práci. (Šmelová 2005) Skupinové vyučování je časově náročné na přípravu pro učitele. Učitel při skupinové výuce více úkolů, musí zvládnout rozdělit skupinu. Může ji rozdělit náhodně, podle žákovských sympatií, podle studijních výsledků a také skupinu může záměrně vytvořit různorodou. Pravidla pro skupinovou komunikaci musí srozumitelně a přesně vysvětlit. Učitel musí

zvolit vhodné úkoly pro skupinu. Žáci tento druh vyučování mají v oblibě a přijímají je s nadšením. (Nelešovská 2005)

Při individuální činnosti dítěte se pedagog věnuje pouze jednotlivému dítěti. Probíhá, zde osobní kontakt pedagoga a dítěte, tedy pedagogická komunikace probíhá i zde. Je to např. rozhovor nad knihou, vysvětlování pracovního postupu. Je zde přímá komunikace mezi pedagogem a dítětem. Zpětná vazba pro dítě i pedagoga. Dítě může vyslovit svůj názor. Převážně probíhá verbální komunikace. (Šmelová 2005)

Podle pana Průchy jsou důležité i rozhovory ve skupině, které se odehrávají např. v ranním kruhu. Každé dítě má prostor k vyjádření a ostatní děti se učí naslouchat. Děti se hlavně učí říci svobodně svůj názor, respektovat sdělení druhého, už zmíněné naslouchání a podpořit společný prožitek. Tyto základní věci potřebují po dobu celého života a je nutné se je začít učit již mateřské škole. (Průcha 2013)

Pedagogickou komunikaci můžeme rozdělit podle její přípravy.

1. Detailně připravená – je taková pedagogická komunikace, která je detailně připravená a probíhá v nezměněné podobě.
2. Rámcově připravená – většinou se opírá o zkušenost pedagoga a dokáže předvídat, kam se komunikace bude vyvíjet. Při plánové, řízené komunikaci by měla směřovat k cíli, jaký je stanovený. Neměla by zde být improvizace.
3. Komunikace nepřipravená – s ní se setkáváme nejčastěji. Uskutečňuje se v jedinečných a neopakovatelných situacích, na které pedagog musí umět zareagovat. Pedagog by těchto situací uměl využít i jako výchovný prostředek. (Šmelová 2005)

## **2.2 Učitelova kvalitní řeč**

### **Spisovná výslovnost**

Základním požadavkem na učitele je spisovná výslovnost. U učitelů se často objevují chyby ve výslovnosti. Dítě poté přebírá jak správnou stránku řeči, tak i nesprávnou. Učitel by ve svém projevu neměl polykat koncovky, zkracovat jednotlivé hlásky a také by neměl užívat slangových či nářečových prvků. Ke srozumitelnému projevu a správné nápodobě přispívá správná výslovnost. (Nelešovská 2005)

Učitel by měl dodržet morfologická a syntaktická hlediska. Zvýrazňovat myšlenkové celky akcentem, rytmem a frázováním. Špatná výslovnost unavuje, vede k nepozornosti a vede k děláni jiné činnosti. Učitel by neměl huhňat, neměl mít nevhodné komunikační návyky. V komunikaci by učitel měl použít také emocionální stránku – působit na posluchačovu citovou stránku, ovšem nesmí se to přehánět. Pomalá nebo příliš rychlá řeč může posluchače vést k únavě. Učitel musí řeč přizpůsobit žákovu myšlení a pochopení dané věci. Ideálním způsobem je řeč častěji měnit, zvýraznit myšlenky, které jsou podstatné, od těch méně podstatných. (Svatoš 2002)

### **Slovní zásoba**

Slovní zásoba by měla být přiměřena věku dítěte, aby děti slovům rozuměly a také by měla zároveň obohacovat a rozvíjet jejich slovní zásobu o nová slova, pojmy a termíny. (Svatoš 2002) Slovní zásoba člověka je o velikosti přibližně čtyři tisíce slov. Každý člověk používá určitý typ slovní zásoby. Thomson uvádí zajímavou myšlenku – MAPA NENÍ ÚZEMÍ. Tato myšlenka je postavena na tom, že nám umožňuje, aby jiní lidé pochopili to, co jim člověk chce sdělit. Každý člověk má svůj typický způsob vnímání. Mapa = popis např. pokoje – každý ho bude popisovat jinak, území = stále stejná místnost. Když budeme naslouchat druhému člověku, porozumíme jeho „mapě“ a použijeme jazyk této „mapy“. Tím dáme člověku možnost, aby porozuměl tomu, co mu sdělujeme. Tuto myšlenku může učitel použít, jak v jednání s dětmi, tak v jednání s jeho rodiči. (Thomson 2001)

### **Mluvit stručně**

Příliš slov unaví děti a učitel ztrácí jejich pozornost. „Ve výchově platí: „Čím méně, tím líp.“ Když učitel seznamuje děti s něčím novým, tak opakuje instrukce či výklad do té doby, dokud si není jistý, že děti porozuměly co jim říká. Občas se stane, že děti jen zneužívají učitelovu trpělivost. Když učitel pořád dokola opakuje všechno znovu a všechno znovu vysvětluje, tak ztrácí autoritu. (Lažová 2013) Když učitel mluví před dětmi, musí během svého vysvětlování mluvit tak, aby mu děti rozuměly. (Allhoff 2008)

### **Mluvit s dítětem podle jeho věku**

Učitel by s dítětem měl mluvit přiměřeně jeho věku a možná ještě lehce navíc. Děti jsou velmi chytré a mají větší mentální kapacitu, než si myslíme. Neměly by se používat zdobněliny a případné „ťuťuťu“. S dětmi by se mělo hovořit formálněji, odprostit se od šišlání a zdobnělin. Pokud učitel s rodičem děti stále oslovují a pojmenovávají věci zdobně,

tak mohou, aniž by chtěli, držet v tzv. umělé retardaci (extrémní případy, kdy rodiče mají doma stále malé miminko, i když tomu tak není). (Lažová 2013)

### **Emoce v řeči**

V učitelově řeči by měly být obsažené skutečné emoce. Dítě pozná pokud tam nejsou. Při výchově emoce pomáhají nejvíce. Důležité jsou adekvátní reakce, klidně se učitel může mračit nebo usmívat. Učitelky, které jsou stále vyrovnané a přeslazené působí uměle a dítě je prokoukne. To vede k tomu, že děti nemají s učitelkou dobrý vztah. Učitel by měl dbát i na doteky – pohlázení po vlasech, vzít za ruku, dotknout za ramena. Využívá se mimiky i gest a to např. zvednout výhrůžně obočí nebo zdvihnout výstražně prst. Nikdy by se učitel neměl snížit k tomu, že dá dítěti facku, plácnutí na zadek, nebo ho bouchnul do zad. Chování dětí je někdy velmi náročné, ale jako profesionál by to člověk měl zvládnout a udržet svoji agresi na uzdě. Pokus to nejde, měl by si dát odpočinek, či delší pauzu. Poté by měl zhodnotit, zda do práce chodí rád, nebo ne. Pokud ne, měl by opustit toto zaměstnání, protože tím ubližuje jak sobě, tak i dětem. Většinu času kolem sebe šíří jen negativní emoce. Jestli je učitel pro dítě špatným vzorem, tak by rozhodně neměl vykonávat toto zaměstnání, protože děti se nejvíce učí nápodobou. Křik, mračení a nadávání není pro děti ten nejlepší vzor a také to nepřispívá k dobré atmosféře ve třídě. (Lažová 2013)

### **Neskákat dětem do řeči, ale raději jim naslouchat**

Děti samy musejí přijít na to, jak budou komunikovat s danou osobou. Vědí, co chtějí říci. Umění rétoriky se člověk učí dlouhá léta. Jak se obléká tričko nebo jak se správně drží tužka. Jak rodiče, tak učitelé, musejí dát prostor dítěti pro vyjádření. Musejí vydržet to nutkání odpověď za něj. Třeba neodpoví správně, nebo tak jak bychom si představovali, ale nějakým způsobem, ať už verbálním či neverbálním odpoví. V mateřské škole, se často učitel setkává s tím, že už má dětských hlásků, jejich štěbetání a žalování dost. Neposlouchá děti úplně, tak jak by měl, ale jen na půl ucha. To se může učiteli vymstít. Může něco zapomenout, pokazit, nebo prošvihnout. Měl by také přemýšlet o smyslu slov, co dítě říká a občas se nad nimi i zamyslet. V mateřských školách se učitel snaží vést k tomu, aby děti učitele respektovaly, proto pokud je člověk unavený a potřebuje jen na chvíli klid, může požádat děti o strpení a chvíli klidu. Říci, že vás to opravdu zajímá, co mi chce sdělit, ale až po chvíli odpočinku. (Lažová 2013)



V hovořícím jedinci aktivní naslouchání vyvolává pozitivní pocity. Když se jedinec svěří, může pociťovat vděčnost za vyslechnutí. Řada psychoterapeutických směrů, považuje naslouchání jako univerzální léčebný faktor. (Vybíral 2005)

### **Nepovyšovat se nad děti**

Učitel ve školce je profesionál a neměl by si vylívat zlost, nebo svoji špatnou náladu na dítěti. Protože jsou mu do rukou vloženy cizí děti a on dostává plat za svoji práci, ve které by se toto objevovat nemělo. Učitel by se k dětem měl chovat s respektem. Hrubé slovo, nezájem, uštěpačné poznámky, zacloumání s dítětem, nevhodný dotyk, nepatří k učitelovu repertoáru. Dítě umí rozlišit učitelovo chování. Před rodiči učitel může hrát „milujícího učitele“ a k dítěti se chová lhostejně. Může se stát, že dítě se buď uzamkne do sebe, bude plačtivé, nebo se u něho bude vyskytovat agrese. Učitel nemá všechny děti stejně rád, to je normální, ale je důležité si to přiznat a říct si, že jsem profesionál a budu se podle toho také k dětem chovat. „Ne všechny děti jsou stejně milé a sympatické, ale já s tím počítám a všem se věnuji stejně podle požadavků mé profese.“ (Lažová 2013)

### **„Pár pravidel“**

„Přemýšlejte, než něco řeknete. Říkejte jen to, co opravdu myslíte vážně. Když něco řeknete, dodržte to. Nenechte se zviklat.“

„Děti věří tomu, co jim řeknete.“ (Lažová 2013)

### 3 Komunikace s rodiči

V této kapitole se hovoří o komunikaci s rodiči. Jak správně komunikovat, jaké jsou možnosti a formy komunikace. Jakou zvolit metodu komunikace s rodiči. Jak se snažit, aby komunikace probíhala v přátelském duchu a byla příjemná pro obě dvě strany zúčastněných.

Většinou komunikace mezi učitelem a rodičem je jednosměrná od učitele k rodiči. Obsahem této komunikace bývají nejvíce informace o výsledcích žáka, jeho postupy ve vzdělávání a případné nedostatky. Podněty k aktivní účasti, aby byl sám rodič iniciátorem v rozhovoru, i v dnešní době stále chybí. V komunikaci bychom měli vidět oboustrannou snahu, protože jde o blaho dítěte, tedy snažit se o spolupráci. Informace, které učitel sděluje v rámci komunikace, by neměly být jen nárazově na třídních schůzkách, ale měly by proudit plynule během celého školního roku. Formy sdělení nemusejí být jen verbální, můžeme použít zprávy případně ukázat jeho výtvary. Učitel může použít výtvary minulé a aktuální a porovnat je mezi sebou. (Čapek 2013)

Rodiče jsou pro dítě v předškolním věku nenahraditelní, a proto by měla komunikace a spolupráce být nejdůležitější, jak pro rodiče, tak pro učitele. Když rodič bude chtít, může se zapojit a zúčastnit aktivit, které škola pořádá nebo se na nich podílet svojí spoluprací. (Čapek 2013)

Průzkum z jara 2011, kterou nechala udělat společnost EDUin. Graf vypovídá o tom, že rodiče si nejvíce přejí být informováni v těchto oblastech (vymezeno pro mateřskou školu) : chování dítěte, nedostatky a slabé stránky dítěte, způsob výuky na škole, nadání dítěte, jeho silné stránky, akce školy, nabídka volnočasových aktivit, zařazení dítěte do třídního kolektivu, podrobnosti o výletech, vzdělávací filozofie školy. (Feřtek 2011)

Z celého počtu zúčastněných by čtyřicet procent rodičů chtělo navštívit výuku a téměř celá třetina rodičů by se chtěla neformálně setkávat s rodiči a učiteli. Více jak čtyřicet procent rodičů by stála o to, aby byla větší spolupráce se školou. Proč tedy nespolupracují? Říkají, že škola jim nevytváří podmínky pro komunikaci. Rodiče jsou přesvědčeni o tom, že škola je ta, která by měla začít a je tou, která má nastolit pravidla vzájemné komunikace. (Feřtek 2011)

Nakonec knihy přidává pan Feřtek pravidla, která jsou pro učitele i 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)

### **3.1 Metody komunikace MŠ**

První komunikaci rodiče s učitelem zažívají při přijímání dítěte do mateřské školy. Setkání bývá spíše formální. Společná schůzka rodičů je v červnu. Učitel se setkává s rodiči. Paní Lažová je přesvědčena o tom, že učitel MŠ by měl obětovat čas na začátku školního roku k tomu, aby poznal rodiče a dítě. Učitel se s rodičem dohodne na čase, který mu bude vyhovovat a sdělí mu také, jak dlouho setkání bude probíhat. Setkání s rodičem by nemělo být ani velmi formální, ale ani žoviální či podlézavé. Učitel by měl působit autenticky, přirozeně. Také by si učitel měl připravit seznam otázek ohledně dítěte, aby se nezabíhalo do nepotřebných mezí a neztrácel se tím jak čas učitele, tak čas rodiče. Pro učitele je nejdůležitější, aby se dítě aklimatizovalo v mateřské školce co nejlépe. Tento rozhovor s rodiči to může velmi dobře usnadnit. V rozhovoru se ptáme hlavně na dítě, zda umí sebeobsluhu a jiné důležité věci. Dalším dobrým aspektem je, že si učitel získá rodiče. Rodiče cítí jistotu a zájem o jejich dítě. V neposlední řadě také učitel pozná, jací jsou rodiče, jejich styl jednání, výchovy a jejich povahu. (Lažová 2013)

### **3.1.1 Možnosti komunikace mezi MŠ a rodičem**

#### **Třídní schůzky**

Další možnost, kdy se rodič může ptát na to co ho zajímá, jsou třídní schůzky. (Čapek 2013) Jak je zmíněno již na začátku práce, třídní schůzky se vedou spíše neformálním způsobem. Učitel, by se měl snažit vybrat takový termín, aby se mohlo zúčastnit co nejvíce rodičů. Atmosféra na schůzce bude taková, jakou jí udělá učitel či ředitel školy. Pokud je učitel rázný, odmítavý a negativní, rodiče si vyslechnou jeho proslov a odejdou domů. Během schůzky se na ně přenesla špatná nálada a špatnou náladu také přenesou na dítě a dítě neví co se děje. Protože dítě od svých rodičů přebírá pocity a názory, i když nebyly vysloveny. Ve skupině rodičů se může najít i takový, který bude hledat jen chyby, tzv. „šťourat nebo pak dokonalý který všechno ví, všechno zná“. Na to učitel musí být připravený. Většinou takový člověk obtěžuje učitele i ostatní rodiče a jen zdržuje průběh schůzky. Ovšem pokud připomínka z řad rodičů je adekvátní, učitel by jí měl věnovat čas a prostor. Učitel by se měl snažit pochopit, co chce mluvčí říci a proč. Měl by se ho i zeptat, co navrhuje za zlepšení. Rodič si bude připadat důležitý a platný, že může být pro učitele zdrojem nápadů a inspirací. Taky se ale může stát, že si chce rodič jen posílit své „ego“ nebo si na učiteli vylít zlost. Pokud tato situace nastane, učitel musí zachovat „klidnou hlavu“ a nabídnout rodiči rozhovor mezi čtyřma očima o daném problému. Po třídní schůzce by měl učitel volit nějaký způsob relaxace, aby nad třídní schůzkou pořad nepřemýšlel. (Lažová 2013)

Třídní schůzky se konají dvakrát do roka, což není tak často. Zde je rodič informován o průběhu vzdělávání svého dítěte, aktivitách školy, plánovaných akcích apod. Na třídních schůzkách není tolik prostoru řešit individuálně každé dítě zvlášť, proto by nebylo špatné mít i schůzky s rodiči, kde se bude probírat jen jejich dítě, jejich individuální záležitosti. (Čapek 2013)

#### **Společné akce**

Mateřské školy se také často prezentují pomocí besídek a vystoupení. Bývají to zpravidla mikulášské besídky, besídky pro maminky. To je další možnost, kde rodič a učitel mohou komunikovat a spolupracovat. Samozřejmě je to časově omezené pro obě strany, ale ta možnost se tu nachází. Poté už jen záleží na rodiči či učiteli, jestli tady tuto možnost využijí nebo ne. (Čapek 2013)

Tyto akce bývají velmi oblíbené, jak rodiči, tak i dětmi. Všichni, kteří se zúčastní, se mohou potkat, seznámit se a prožít spolu hezké chvíle. Rodiče mohou poznat blíže paní učitelku, její práci a také mají možnost poznat, jak to ve školce běží. Rodiče konečně přestanou vnímat učitelku, jen jako informátora, ale mohou si s ní popovídat a navázat otevřenější vztah. Paní učitelky mohou svým organizačním talentem a svými dovednostmi také ukázat jaký mají vztah k dětem. Při jakékoli společné akci je dobré, když jsou rodiče zapojeni. Ať jsou to vánoční besídky, pálení čarodějnic, nebo na konci roku sportovní klání. Vždy je čím přispět ze strany rodičů. Není také špatným nápadem, pokud mateřská škola organizuje dílny. Rodiče si mohou činnost vyzkoušet spolu se svými dětmi. (Lažová 2013)

Důležitým faktorem je také rodiče co nejvíce zapojovat do různých akcí, kde mohou komunikovat např. s jinými rodiči a mohou si navzájem předávat zkušenosti a informace. Vytvoří se nové sociální vztahy a rodiče potom sami mohou být více aktivní a mohou vymýšlet společně nové činnosti pro děti. Poté se budou i více zajímat o své dítě a ptát se učitele na různé věci. Jejich komunikace bude otevřenější, protože je zde navázán bližší vztah prostřednictvím spolupráce při společných aktivitách a činnostech. Další zapojení rodičů může být takové, že se rodiče stanou také „učiteli“ na jeden den a to např. při školním výletu. (Čapek 2013)

### **Nástěnky**

Další metodou, kterou může mateřská škola využít, je informační nástěnka. Ve všech mateřských školách, kde autorka bakalářské práce měla praxi, byla. Jsou zde uvedeny nejbližší akce školy, aktuální stav, co se v mateřské škole děje, např. divadelní představení, focení dětí aj. Většinou bývají umístěny v prostorách šatny, kde rodiče mají možnost si je přečíst a přímo se zeptat učitele na případné nejasnosti. Spolu s informační nástěnkou bývají v šatnách školy, umístěny také výtvořky dětí. Rodič zde také vidí, co jeho dítě vytvořilo. (Čapek 2013)

### **Webové stránky**

Webové stránky jsou další metodou pro získání informací. Neměly by být hlavním zdrojem informací, spíše doplňkovým, když si rodič něčím není jistý, tak to může vyhledat právě tam. Na webových stránkách by měly být uvedeny hlavně kontakty do mateřské školy, tedy kontakt na ředitele a adresa školy. Každá mateřská škola má tyto stránky individuální. Některé mateřské školy zde mají hodně informací i ohledně vzdělávacího programu, výroční zprávy a jiných dokumentů, týkajících se školy. Mateřské školy a rodiče také mohou vzájemně využívat elektronické pošty, tedy emailů. Tuto možnost by měly mít všechny rodiny, pro-

tože nelze některým rodičům posílat např. pozvánky na události a jiným ne. U emailové zprávy jde o psaný projev učitele. Učitel by zde měl zachovat profesionalitu, avšak psát přátelsky, civilně a zdvořile. (Čapek 2013)

Moderní technologie by neměly nahradit osobní kontakt. Musí se zde také dbát na ochranu osobních dat. Email a webové stránky jsou výborným pomocníkem, ale nesmí být ničitelem vztahů. (Lažová 2013)

## **Rozhovor**

Mezi nejčastější formu komunikace patří v mateřské škole rozhovor. „Rozhovor, ve všech používaných variantách, je dynamický proces, při kterém předává jedna osoba své informace, myšlenky, sdělení a podněty druhé osobě nebo menší skupince osob.“ Většinou se odehrává ve formě otázek a odpovědí. U rozhovoru získáme potřebné informace, které jsou navíc obohaceny o osobní reakci partnera na aktuální situaci. Při rozhovoru není nejdůležitější, co sdělujeme, ale jak to sdělujeme. „Pocity jsou při rozhovoru důležitější, než skutečný obsah sdělení!“ (Vymětal 2008)

V okamžiku zahájení rozhovoru se člověk snaží o to, aby osoba, se kterou chceme mluvit, nám naslouchala. První slova by měla být volena tak, aby nám dotyčná osoba chtěla naslouchat. Naslouchajícího by měl člověk něčím zaujmout. Případně ho uklidnit a také v něm navodit pocit, že je důležitý. Jestli je pro člověka setkání s druhým člověkem důležité (učitel – rodič) měl by se zamyslet nad slovy, která chce použít a věnovat trochu času přípravě na tento rozhovor. (Thomson 2001)

„Slovo dialog, dia-logos (řec. „skrze slovo“) označovalo metodu určenou starořeckými mysliteli a rétory k odkrývání pravdy. Dialogu se mohlo účastnit i více než jen dvě osoby. Dialog můžeme vést také sami v sobě. Dnes slovo dialog synonymicky splývá s rozhovorem.“ (Vybíral 2005)

## **Rozhovor mezi učitelem a rodičem**

Při komunikaci učitele a rodiče jsou určitá specifika. Rozhovor se skládá ze šesti složek. Sdělujeme obsah, říkáme náš postoj k dané věci (jak nám na celé věci záleží), také ukazujeme vztah ke komunikačnímu partnerovi, vyjadřujeme své emoce a komplexně vyjadřujeme sami sebe (vtipnost, klidnost a ukazujeme i naši vyjadřovací schopnost), komunikačnímu partnerovi také ukazujeme, jakou máme představu o budoucí komunikaci (jestli budeme chtít pokračovat a zda se formálně rozloučíme, či se rozloučíme se sympatiemi). Samozřejmě by

měla učitelova komunikace mít i jakousi formální stránku (mluvit spisovně, plynule, své myšlenky by měl učitel formulovat jasně a s logickou návazností). Také se zde vyskytuje nonverbální stránka řeči, kde učitel musí zvolit vhodná a přiměřená gesta, mimiku a případné doprovodné pohyby. Tohle všechno záleží už na daném člověku, jak se v této situaci bude sám chovat. Komunikaci můžeme vést suportivně (nasloucháme druhému, snažíme se vcítit do druhého a také se snažíme vyladit směrem k němu). Druhým způsobem vedení komunikace je způsob defenzivní (komunikace je chladná, neosobní, nemáme snahu pochopit toho druhého, chytáme jej za slovíčka). V defenzivní komunikaci se často vyskytují argumenty, které jsou až absurdní, např. je konstatováno, že žáci dostávají málo jedniček, tudíž nejsou odměňováni za svoji práci. Na to učitel odpoví: „To mají mít všichni jedničky?“ Důležitým faktorem zde také je, zda komunikaci vede rodič s učitelem, kterého např. děti doma chválí, učitel dobře spolupracuje s rodiči, komunikuje s nimi, pořádá pro rodiče různé akce, zve je na akce školy, či nikoliv. (Čapek 2013)

### **Chyby učitele v komunikaci s rodičem**

Někteří učitelé se baví s rodiči jako s malými dětmi. Učitelé mají znalosti pro výuku žáků, ale znalosti pro komunikaci a spolupráci s rodičem už nemají na takové úrovni. Učitelé mnohdy volí nesprávnou formu komunikace. Uvedu zde jeden příklad, který autorku bakalářské práce velmi překvapil (Suchohradský In Tomanová, In Čapek), jeden z učitelů řekl: „V rodičích vidíme spíše žáky, které je třeba peskovat a hnát k odpovědnosti za přestupky, chování a špatný přístup k učení jejich dětí“. Rodiče se poté cítí, jako by neuměli své dítě vychovávat a naprosto selhávají ve své roli. Učitelé by neměli zapomínat na to, že oni jsou odborníkem na vzdělávání dětí a rodiče jsou zase odborníkem na své dítě. Učitelé chtějí po rodičích, aby se více zapojovali, spolupracovali, podporovali mateřskou školu, ale už nerespektují autoritu rodiny. Učitelé často nereagují na názory rodičů a také zamlčují svoje chyby. Nejhorší chybou, jakou může učitel udělat je, že nereaguje na sdělení rodičů, kteří jsou největšími odborníky na své dítě. Toto nereagování může vyústit, až do extrémních případů. (Čapek 2013)

Při rozhovoru obě dvě strany mají nějakou vlastní zkušenost. Vlastní zkušenosti má se školou rodič i učitel. Zkušenosti rodiče, kdy on byl žákem, se mohou vmísit do aktuální situace. Učitel zase předpokládá, že rodič ví, o čem učitel mluví. Zde mohou nastat první komplikace při komunikaci. Další nejasnosti mohou vyplynout z neporozumění terminologie. Pedagogika a psychologie mají svoji terminologii a každý rodič ji nemusí tak dobře znát, jak si může učitel myslet. Poté tedy dochází k nepochopení. Zkreslená komunikace může být způ-

sobena rozdílným chápáním kontextu. Když skončí rozhovor mezi učitelem a rodičem, mohou oba dva o něm přemýšlet později. „Učitel přemýšlí: Přece jsme mu to nemohl na chodbě naplno říct. Rodič přemýšlí: Předpokládal jsem, že právě při této příležitosti se mnou otevřeně promluví“. Pro učitele znamenají věty v kontextu pár zdvořilostních vět, pro rodiče to byl důležitý rozhovor mezi čtyřma očima. Jiným případem zkreslené komunikace je kulturní kontext. Učitel poskytuje informace o žákovi, o své práci, o opatřeních, která musel podniknout i v jiných věcech. Učitel de facto skládá rodiči „účet“ všeho co dělá. Hlavním problémem zde většinou tedy je, v menších městech, že učitelé s vysokoškolským vzděláním a s vysokým společenským statutem se cítí být nadřazeni. Stává se to v případech, kdy rodiče nejsou doktorem, právníky či nemají vysokoškolské vzdělání. Učitel svůj postoj, tedy postoj nadřazenosti dává i do komunikace, což pro rodiče tato komunikace není velmi příjemná. Zvláštním případem může být v mateřské škole agace. Agace neboli odehrává, je spíše více viděna v základních školách, ale myslím si, že člověk by se nad touto chybou měl také pozastavit a přemýšlet o ní. Některé z typů agování se mohou objevit i v mateřské škole. Učitel jak v MŠ, tak v ZŠ, musí zvládnout spoustu věcí, často mu tedy chybí trpělivost. Při třídních schůzkách, či konzultacích, musí vyslechnout hned několik rodičů. Učitel tedy není pozorným příjemcem a při konverzaci s rodičem aguje. Může to být různé bezděčné chování, netrpělivá gesta, chce převést komunikaci tam, kam chce on. Rodič říká problémy, které má žák, ale učitel chce třeba řešit jeho nedostatky. Pro učitele je agování typické tehdy, když se rodič dotkne citlivého místa. Citlivým místem může být např. kritika školy, či kritika samotného učitele. Obě dvě strany nemají dobrý pocit z rozhovoru s vědomím toho, že nebylo řečeno, to co řečeno být mělo. Obvyklých atribučních chyb je v komunikaci hned několik. Haló efekt – jednání učitele s rodičem na základě prvního dojmu, který nemusí být příznivý. Učitel může např. rodiče poprvé vidět v montérkách (přichází z práce) jak jde vyzvednout dítě ze školy. Stereotypizace je podlehnutí určitým soudům. Učitel podlehne určitému soudu, např. že romský rodič nebude své dítě náležitě připravovat a vychovávat ho. Předsudky jsou negativní predikce. Náš kolega nám může povědět, že s tímto rodičem je špatná domluva. Proto my si dopředu vytvoříme negaci k tomuto rodiči. Figura v pozadí bývá nekomfortní prostředí pro rodiče. Hlučná chodba nemusí působit optimálně pro rozhovor. Rodič se může lépe cítit ve třídě, kam chodí jeho dítě, než v kabinetu. Učitel je v kabinetu a ve třídě ve svém domácím prostředí, ale rodič si právě v kabinetu může připadat, jako „na koberečku“. A poslední chybou, která se také může stát je, že učitel není dobrým komunikátorem. Neumí se správně vyjádřit, je nervózní, špatně hledá slova, mluví příliš tiše a pomalu. Učitel se samozřejmě může učit tomu, jak správně



komunikovat a tím tedy zlepšovat svoji komunikační dovednost a posunout ji na vyšší úroveň. (Čapek 2013)

Konflikty při rozvoru nemusejí nutně znamenat, že rozhovor ztrácí na kvalitě. Konflikt může být užitečný a zdravý. Člověk se v rozhovoru může učit argumentovat a slyšet i protiarumenty, které mu mohou pomoci v dalších rozhovorech. Rozhovor by neměl zamířit do osobní roviny, to velmi často znemožňuje v rozhovoru dále pokračovat. (Vybíral 2005)

### **Jak správně vést rozhovor**

U každého rodiče člověk musí komunikovat jiným způsobem. Základní pravidla pro komunikaci s rodičem, aby nedošlo k nedorozumění, jsou, aby rodič učiteli rozuměl. Lepší je volit kratší věty a zároveň se ujišťovat, zda rodič pochopil, co učitel říká. Učitel hledá souhlasnou neverbální komunikaci. Není dobré, pokud často učitel používá cizí, či odborné výrazy. Rodiče vždy neví, co znamenají. Učitel by se měl snažit mluvit konkrétně a jednoznačně. Rozhodně by neměl lhát, vymlouvat se a mlžit. Neměl by to přehánět ani s emocemi a expresivními výrazy. V komunikaci by měl ponechat prostor i pro rodiče, pro jejich názory, případně odpovědi a otázky. Komunikace mezi učitelem a rodičem by měla být vyvážená. Neměly by se zde odehrávat žádné dlouhé učitelské monology. (Čapek 2013)

Důležitými faktory při rozhovoru také jsou plánování, místo a čas rozhovoru. Jak učitel užívá verbální a neverbální komunikaci. Učitel by měl vše předem naplánovat a nic nenechat náhodě. Nezbytné je určit si cíl rozhovoru, jak dlouho bude trvat, sumarizovat potřebné informace o tématu i osobě (žákovi). (Vymětal 2008) Místo je velmi důležité. Nemělo by to být rozhodně místo, kde je hlučné prostředí a kde se „náhodou“ stětneme např. na chodbě. Mělo by to být místo, pokud to jde neutrálního charakteru a tichého prostředí. Sborovna, případně kabinet. Ovšem rodič se nesmí cítit v těchto prostorách špatně a také by zde neměl být nepořádek, to na důvěře rodiče moc nepřidá. (Čapek 2013, Vymětal 2008) Čas zde hraje velkou roli. Učitel by se měl přizpůsobit rodiči. Měl by si na rozhovor s rodičem vyčlenit dostatek času, aby nemusel poté ukončit rozhovor v půli. Také je důležité, aby učitel rozhovor zbytečně neprotahoval a neopakoval stejný obsah jinými větami. Učitel by rozhodně neměl rodiče udolávat množstvím slov. (Čapek 2013, Vymětal 2008) Při rozhovoru se snažíme o přátelské prostředí. Učitel by měl zvolit přátelský a optimistický tón. Důležitými prvky jsou u verbální komunikace srozumitelná výslovnost, správné tempo řeči, na konci vět děláme výrazné tečky. Z učitelova hlasu by neměl být slyšet sarkastický či ironický tón. Rodič by měl cítit pochopení a zájem. Učitel by se měl vyvarovat zastrahujících gest a měl by volit mimiku bez úškleb-

ků, bez svírání úst nebo skřípění zubů. Také by se měl vyvarovat nespolečenského chování, jako je např. drbání se ve vlasech nebo na nose. Gesta by měla prezentovat otevřenost a ochotu. Pokud se učitel s rodičem usadí, měl by učitel dbát na to, aby židle byly ve stejné výšce a měly stejnou kvalitu. Nemělo by se stát, že učitel bude sedět na lepší židli než rodič. Není také dobré sedět naproti sebe. Lepší variantou je sedět tzv. „přes roh“ stolu. Učitel by se měl snažit číst řeč těla rodiče a měl by být natolik empatický a vycítit, kdy je rodič nespokojený, netrpělivý nebo nervózní. (Čapek 2013)

## **4 Exkurz do zahraniční praxe - Norsko**

Ze zkušeností získaných v Norsku, může autorka bakalářské práce srovnat pedagogickou komunikaci v Česku a v Norsku. Vybrala si program, který se přímo týkal oboru, který studuje na Univerzitě Palackého v Olomouci – Učitelství pro mateřské školy. Během svého pobytu měla možnost také poznat, jak mateřská škola funguje v Norsku. V některých věcech se zcela liší, v některých si je podobná, jako tady v České republice. Poznala zde, jak se pracuje s dětmi, jak se s nimi hovoří, jedná a v neposlední řadě, také jak mateřská škola komunikuje s rodiči.

### **4.1 Pedagogická komunikace**

Pravidla pedagogické komunikace jsou také, jako v České republice zakotvena ve vzdělávacím plánu. Pedagogové a asistenti jsou pro děti mluvším vzorem, tak jako v ČR, ale zvláštní případ nastává, pokud norština není jejich mateřským jazykem. Pedagogové a asistenti musejí zároveň podporovat mateřský jazyk dítěte a druhý jazyk, kterým je norština. Norové pokládají tuto věc za normální, mají ji dokonce napsanou ve svém vzdělávacím programu. Pedagogové a asistenti si musejí být vědomi své pozice, jsou pro dítě vzorem. Musejí dítěti naslouchat, konstruktivně reagovat, uvědomit si jak reagují tělem. Podporují důvěru mezi dětmi a mezi dětmi a dospělými, takže děti mohou komunikovat a cítit důvěru, když využívají různé typy jazyka v jejich každodenním životě. Musejí vytvořit čas a prostor pro užívání verbální a neverbální komunikace v každodenních činnostech, při hře a v jiných formálních situacích. Vytvořit prostředí, které stimuluje děti používat jazyk dobře, naslouchat a konverzovat. Podporovat děti, které mají různé komunikační potíže. Děti se mají setkávat s písmeny, číslicemi v běžných životních situacích. Podporovat dětskou iniciativitu při počítání, čtení, psaní. Vytvořit takové prostředí, ve kterém děti i dospělí zažívají každý den vzrušení při čtení nahlas, vyprávění, zpěvu a konverzace. (Norwegian frameworkplan 2006)

### **4.2 Komunikace s rodičem**

Komunikace s rodičem se odehrává podobně jako v České republice. V Norsku mají více setkání s rodiči, což autorku velmi zaujalo. Na podzim mívají třídní setkání (dalo by se říci, že třídní schůzky). Setkají se zde všichni učitelé dané třídy a rodiče. Učitelé popisují rodičům, co jejich dítě dělá od příchodu do mateřské školy až po jeho odchod z ní. Rodiče na tomto setkání mohou říci svůj názor, své přání a to z toho důvodu, protože děti třeba mluví o něčem doma, co by chtěly zažít, zkusit, nebo udělat. Na jaře se toto setkání s rodiči opakuje, jako na podzim, s tím rozdílem, že rodiče a učitelé mohou porovnat, co bylo předtím a co je

ny. Mohou zhodnotit, co se povedlo a co ne. Rodiče ještě navíc mají setkání s učitelem. Tohoto setkání se zúčastní jen rodiče daného dítěte a učitel. Mluví o jejich dítěti, o jeho rozvoji, případných problémech. Rodiče pozorují své dítě doma a učitel zase v mateřské škole. Na tomto setkání mluví, jak se dítě chová a rozvíjí doma a jak v mateřské škole. Poté se učitel a rodič snaží najít tu nejlepší cestu k případnému odstranění problému a správného rozvoje dítěte. Každý měsíc posílá učitel rodiči email, ve kterém je obsažena evaluace – jestli děti chodí rády do mateřské školy, co všechno udělaly, kdo měl narozeniny, co budou dělat příští měsíc. Outdoor activities jsou napsány zvlášť v emailu. V outdoor activities jsou podrobně rozepsány aktivity, co děti dělaly. V emailové zprávě také rodiče mají rozvrh celého daného měsíce, kde jsou aktivity, narozeniny atd. (je to přehlednější pro čtení). Učitel a asistenti komunikují s rodičem, když rodič dítě přivede do mateřské školy a když jej odvádí.

### **4.3 Setkání a komunikace s kolegy**

Učitelé a asistenti z celé mateřské školy se setkávají jedenkrát do měsíce. Rozdělí se do skupin. Jednotlivé skupiny hovoří o trávení času venku, třídění odpadu, jaké zvolit např. formy pro motivaci, jak dítě co nejvíce rozvíjet. Ve skupině také mohou řešit problémy, se kterými si daný učitel neumí poradit. Ostatní mu mohou pomoci, řeknou svůj nápad, svoji myšlenku, jak daný problém vyřešit. Dle autorčina názoru, je to velmi přínosné, ať už hlediska sociálního – upevňování vztahů a dobré atmosféry v mateřské škole, tak z důvodu nových a kreativních nápadů a pomoci s daným problémem.

Jednotlivá oddělení v mateřské škole, můžeme říci, že třída má setkání dvakrát do měsíce. Na setkání se řeší plán pro děti, výtvarné činnosti, venkovní činnosti, hry atd. Učitel má vždy hlavní slovo. Asistenti řeknou svoje nápady, názory a myšlenky, ale zda to bude realizováno, rozhoduje učitel. Setkávání toho typu, tedy učitelů a asistentů probíhalo jen v mateřské škole, kde byla autorka práce na praxi.

## *II Praktická část*

V teoretické části se autorka bakalářské práce zabývala komunikací. Jaké by se měly užívat správné metody a formy komunikace v mateřské škole. Jak by měl učitel mateřské školy vést rozhovor v mateřské škole s rodičem dítě. Stěžejní kapitolou, byla kapitola, která se zabývala pedagogickou komunikací. Další část bakalářské práce bude zaměřena prakticky, aby dohromady daly kompletní informační svazek.

### **Cíl praktické části**

Cílem praktické části bakalářské práce bylo zjistit, jaké formy a metody mateřské školy užívá ke komunikaci s rodiči a dětmi. Prostřednictvím vytvořených otázek získat potřebné informace. Snaha získat potřebné informace z mateřských škol, ze skutečných událostí (třídní schůzky, akce školy, řešení problémů). A také v hlavní řadě zjistit, jaké metody a formy komunikace mateřské škola využívá, pro co možná nejkvalitnější komunikaci jak s dítětem, tak i rodičem.

### **Popis metody**

Hlavní metodou k získání potřebných informací byla metoda rozhovoru. Nese kvalitativní příznak a zabývá se oblastí metod a forem komunikace mateřské školy s rodiči a dětmi. Rozhovor tvořil celkem 23 otevřených otázek, na které byly dotazovány učitelky mateřských škol a odpovídaly dle svých zkušeností a dle sdílnosti. Dotazovány měly dostatek času, na otázky plnohodnotně odpovědět.

### **Popis respondentů**

Samotná praktická část proběhla v lednu tohoto roku. Bylo osloveno celkem pět respondentů z různých míst mateřských škol, aby odpovědi byly co možná nejrůznorodější. Ovšem kladné přijetí dostala autorka bakalářské práce pouze od tří p. učitelek z mateřských škol. První mateřská škola se nachází v místě autorčina bydliště. Druhá mateřská škola se nachází v blízké vesnici. Třetí mateřská škola se nachází z okolí Přerova. Všechny paní učitelky byly velmi vstřícné a ochotné. Na odpovědi odpovídaly dle svých zkušeností a možností.

## **Použité otázky v rozhovoru**

Byla zde použita struktura, ve které autorka bakalářské práce kladla otázky, a dotazovaný na ně odpovídal. Rozhovor byl veden nenásilnou formou v přátelské atmosféře. Byla nutnost vybrat několik otázek, které přesně vycházely z teoretické části bakalářské práce a tím se dobrat k odpovědím, které vystihují daný problém.

## **Problémové otázky**

Jak často mateřská škola komunikuje s rodiči?

Jakým způsobem mateřská škola komunikuje s rodiči?

Je užívána správná pedagogická komunikace?

## **Interpretace získaných dat**

### **1. Jak často jsou ve vaší mateřské škole třídní schůzky?**

Každá mateřská škola si třídní schůzky organizuje sama a dle své potřeby. Minimální počet je tedy jedna třídní schůzka za rok. Taková odpověď byla z první mateřské školy. V druhé mateřské škole byla uvedena odpověď, že třídní schůzky pořádají dvakrát ročně. Další paní učitelka uvedla, že se třídní schůzky konají třikrát ročně. Všechny paní učitelky mají mnohaleté zkušenosti s učením v mateřské škole, a tedy lze z toho usoudit, že čerpají ze svých dřívějších zkušeností a dělají třídní schůzky podle toho. Lze z toho také usoudit, která mateřská škola se snaží více navázat osobní kontakt s rodiči a případně vyslechnout jejich názory.

### **2. Jak se na třídní schůzky připravujete?**

U této otázky dostala autorka bakalářské práce různorodé odpovědi. Záleží zde i na tom, jakou mají paní učitelky zkušenost z předešlých let a jestli potřebují důkladnější přípravu, nebo umí mluvit tzv. „z patra“ jen s bodově sepsanými poznámkami. Všechny paní učitelky se na třídní schůzky připravují, některé méně, některé více. Průběžně sepisují poznámky. S celým kolektivem provozních i pedagogických pracovníků pečlivě plánují věci, které potřebují v daném období rodičům sdělit a projednat. Také při přípravování se na třídní schůzky, mají paní učitelky porady s dalšími učiteli a zaměstnanci školy.

### **3. Jak dlouho trvají třídní schůzky?**

To je otázka, která je velmi důležitá, zvláště pro rodiče v dnešní době. Není důležité zatěžovat rodiče, zbytečnými informacemi, měli by se zde dozvědět to podstatné. V první mateřské škole třídní schůzky trvají okolo jedné hodiny. Což je přiměřený čas, jak pro rodiče, tak i pro učitele. V případě potřeby se třídní schůzka protáhne, ovšem ne moc dlouho. V druhé mateřské škole, trvají třídní schůzky okolo dvou hodin. To je vyčerpávající pro obě dvě strany, které se účastní. Ovšem nejspíše je k tomu důvod a mateřské škole i rodičům to vyhovuje. Ve třetí mateřské škole trvají třídní schůzky hodinu, hodinu a půl, což je podobné jako u prvního příkladu.

### **4. Mají rodiče o třídní schůzky zájem (docházejí pravidelně, zapojují se do debaty)?**

Zpravidla rodiče o třídní schůzky zájem mají, měla by to být i trochu jejich povinnost, aby přišli na třídní schůzky a byl zde kontakt s paní učitelkou a případně s ostatními rodiči. V první mateřské škole dochází cca 70 % procent rodičů. V druhé mateřské škole se pravidelně účastní asi 1/3 rodičů, ostatní se střídají během školního roku na zbylých třídních schůzkách. Ve třetí mateřské škole se třídních schůzek účastní asi 40 % rodičů. Důležité také je, jaká je celková atmosféra třídních schůzek, aby se rodiče na toto setkání těšili. Ve všech mateřských školách panuje přátelská atmosféra, což je první důležitý bod. Také velkou roli hraje, zda paní učitelka má dobré vyjadřovací schopnosti a řečníka „v sobě“. Pokud je projev monotónní, rodiče nejspíše další schůzku vynechají. Pro ty rodiče, kteří třídní schůzku vynechají, jsou základní informace vyvěšeny na nástěnkách a dále poté i předány osobním kontaktem při vyzvedávání dětí.

### **5. Jakými komunikačními pravidly se řídíte při třídních schůzkách (dáváte prostor pro interakci, přijímáte názory rodičů, v jakém duchu vedete diskuzi)?**

Prostor pro interakci je velmi důležitý. Rodiče mají pocit, že mohou nějak pomoci a přispět svým názorem k vyřešení problému. Mají pocit důležitosti a budou se více potom zapojovat do diskuzí. Ve všech mateřských školách je to podobné, což značí, že tento postup je dobrý a i ověřený. Začíná se přivítáním, následuje prezentace jednotlivých bodů, které si paní učitelky předem připravily. Ke každému jednotlivému bodu se dává prostor pro komunikaci. Paní učitelky se vždy snaží rodiče vyslechnout a případně vysvětlit problém, či požadavek.

Sdělení je vedeno informativním způsobem a kdykoli se může tedy přejít do diskuze. Jedna z mateřských škol nabízí rodičům, že pokud mají zájem, mohou si po schůzce s paními učitelkami domluvit individuální pohovor. To je od mateřské školy velmi vstřícný krok, který dělá proto, aby rodiče vždy měli možnost se na paní učitelku obrátit s čímkoli. Tato nabídka by měla být dána každému rodiči.

## **6. Jakými dalšími způsoby komunikujete s rodiči (email, telefon, nástěnky)?**

Mezi další způsoby komunikace určitě nejvíce patří osobní kontakt a komunikace s rodičem při předávání dítěte. Učitel zde řekne ty nejaktuálnější informace, které se týkají mateřské školy a samotného dítěte. Je důležité tuto formu komunikace využívat, zde se upevňuje vztah mezi učitelem a rodičem. Osobní kontakt je pro komunikaci nejdůležitější. Je velmi dobře, že každá mateřská škola tento způsob využívá nejvíce. Poté následují informační nástěnky, kde se rodiče dozví další řadu informací a zároveň se podívají na to, co všechno děti v mateřské škole vytvoří. Na dalším místě jsou uvedeny formy, jako telefon, či internetové stránky. Telefon většinou slouží k tomu, když rodiče nečekaně musejí omluvit dítě, nebo v případě naléhavého telefonu. Internetové stránky poté slouží spíše jako doplněk k upevnění informací a také je zde fotogalerie, kde se dávají průběžně fotky z mateřské školy jako jsou např. aktivity mateřské školy.

## **7. Jsou ve vaší mateřské škole i setkání s rodiči jen daného dítěte a hovoření jen o jejich dítěti? Spatřujete v tom výhody, nebo spíše nevýhody?**

U většiny mateřských škol, tady tyto setkání fungují jen na vyžádání rodičů. Možná by zde měl být opačný postup. Mateřské školy by měly být samy iniciátorem, ale aby v tom samozřejmě rodiče neviděli nic špatného. Mělo by to proběhnout u všech stejně. Paní učitelky odpověděly, že v tom výhoda je. Mohou projednat jeho chování, znalosti atd. Také rodičům podrobněji vysvětlit, jak s dítětem mají pracovat a čemu se více věnovat. Jedna paní učitelka odpověděla, že vzniklé problémy se řeší hned na místě, z toho usuzuji, že nejspíše tuto formu nevyžaduje a chce vše vyřešit ihned. Ovšem v některých případech je lepší chvíli počkat a zamyslet se nad daným problémem a vytvořit společné řešení, které bude pro obě dvě strany tím nejlepším.



## **8. Mají rodiče o spolupráci zájem?**

Všechny odpovědi byly kladné, tedy rodiče mají zájem o spolupráci. Většina z nich má zájem o spolupráci. Někteří rodiče jsou velmi nakloněni spolupráci, že si o ni i řeknou, ale jsou i rodiče, kteří moc zájmu o spolupráci nejeví. Zde by možná měla v menší míře zasáhnout paní učitelka a pomalými, postupnými kroky, rodiče spolupráci učit.

## **9. Jak rodiče spolupracují s mateřskou školou?**

Podle odpovědí zjišťuji, že každá mateřská škola, spolupracuje s rodiči jinak. Nejčastěji rodiče spolupracují s mateřskou školou při školních akcích (brigády, sportovní den aj.), což je velmi důležité pro vztahy i vzájemné poznání. Také spolupracují formou finančních darů na výtvarné potřeby atd. Jedna mateřská škola odpověděla, že se snaží všichni o důslednost ve výchově, odstraňují společně negativní vlivy na chování dětí (hry s tablety, nevhodné pořady v TV, slušné chování). Je zde tedy i spolupráce ohledně výchovy dětí, aby zde byli učitelé i rodiče jednotní. To se velmi podobá severskému stylu spolupráce.

## **10. Jaké jsou např. akce školy, kde se rodiče a učitelé mohou vzájemně setkávat?**

Kromě třídních schůzek to také nejčastěji bývají vánoční besídky, Den matek. Mateřské školy pořádají také velikonoční a vánoční dílny, většinou v odpoledních hodinách. Další možností jsou dny otevřených dveří a také ukázkové hodiny, kde se rodiče a učitelé mohou vzájemně poznat a rodič, může velmi dobře poznat třídu a prostředí pro své dítě. Rodiče se také mohou účastnit projektů, které pořádá základní škola pro předškolní děti s rodiči. Myslím si, že toto je velmi dobrý nápad, protože děti si pomalu zvykají na školní prostředí. Po nástupu do první třídy nebudou již v neznámém prostředí, ale naopak. To také zlepšuje jejich adaptaci k novému stylu výuku. V mateřských školách také pořádají slavnostní rozloučení s předškolními dětmi, což v rodičích vyvolá pocit důležitosti pro danou chvíli. Rodiče se také účastní výletů a společné vycházky rodičů a dětí.

### **11. Chcete, aby spolupráce s rodiči byla větší?**

Všechny mateřské školy odpověděly, že nynější spolupráce s rodiči je dostačující, tedy více spolupráce není třeba. Všechny paní učitelky mají se spoluprací zkušenosti, každá vychází z nich při plánování spolupráce.

### **12. Znají se rodiče mezi sebou a komunikují spolu?**

U všech mateřských škol je jednoznačná odpověď, že se znají a komunikují spolu. Což je velmi důležité z toho důvodu, že děti jsou kamarádi a chtějí se např. setkávat i mimo mateřskou školu, proto je důležité, aby rodiče spolu vycházeli a byli v přátelském vztahu.

### **13. Podněcuje vaše mateřská škola jako první ke komunikaci a spolupráci?**

Mateřské školy odpověděly, že vždy dávají zpravidla ony první impulz ke komunikaci a spolupráci. Je to tak správně, mateřská škola má být vždy iniciátorem.

### **14. Jaký problém jste naposledy řešila s rodičem a jak jste jej vyřešila?**

Paní učitelky řešily různé problémy např. velkou nesamostatnost pětiletého dítěte. Vyřešila ji tak, že porosila maminku dítěte, aby své dítě vedla k větší samostatnosti a nechala ho vykonávat běžné úkony. Snažila se tedy použít více neformální a přátelskou komunikaci. V další mateřské škole paní ředitelka řešila dle mého názoru větší problém a musela si vyžádat i spolupráci s pediatrem. Byl zde problém, že rodiče dávali nachlazené děti do mateřské školy a tím se nakazily i děti zdravé. Jednalo se o infekční zápal plic. Rodiče nechápali nejspíše vážnost situace, a proto musela paní učitelka spolupracovat s pediatrem a nakonec se děti přijímali na základě potvrzení od lékaře, že dítě je zdravé. V této situaci nešla volit úplně zcela přátelská komunikace, jako v případě prvním. Jednalo se formálnější způsobem, samozřejmě na zdvořilostní úrovni. V dalším mateřské škole paní učitelka řešila předčasný vstup dítěte na základní školu. Kdy po rozhovoru, kde paní učitelka vše potřebné vysvětlila, rodiče souhlasili s názorem pedagoga. Komunikace probíhala v přátelské a klidné atmosféře.

**15. Jako studentka pedagogické školy, měla jste někdy v obsahu předmětů předmět, který se věnoval pouze komunikaci a vše co k ní patří? (Jak správně komunikovat, základy komunikace s rodičem atd.). Pokud ne, myslíte si, že kdyby jste takový předmět měla, usnadnilo by vám to komunikaci s rodičem a případně pomohlo v řešení problému?**

Paní učitelky tento předmět neměly v rámci studia pedagogické školy a rády by ho byly bývaly měly, kdyby ta možnost byla. Jedna paní učitelka absolvovala seminář, který byl zaměřený na komunikaci, což je důležité. Zde získala určité typy a zásady správné komunikace i v obtížnějších situacích. Zbylé paní učitelky se musely vše naučit samy a nyní čerpají ze své mnoha letité praxe.

**16. Jaký druh komunikace používáte při komunikaci s rodičem. (Formální, neformální).**

Všechny paní učitelky volí spíše neformální styl komunikace, kdy se snaží o uvolněnou atmosféru a přátelské prostředí. Také záleží na tom, jestli paní učitelky rodiče znají blíže či ne. V případě že ne, je volen spíše formálnější způsob.

**17. Jakou používáte nejvíce formu komunikace, v pedagogické komunikaci s dítětem? (Hromadnou, skupinovou, individuální).**

Nejvíce paní učitelky používají skupinovou a individuální práci s dětmi. Skupinovou využívají nejčastěji při výtvarné výchově a individuální v průběhu celého dne. Hromadnou formu využívají při vysvětlování a podávání nových informací dětem.

**18. Řešíte při pedagogické komunikaci spisovnou výslovnost?**

Paní učitelky dbají na to, aby se v mateřské škole mluvilo spisovně. Aby děti mluvily spisovně. Ovšem mateřské školy se nachází v oblasti, kde se vyskytují různá nářečí a proto, se snaží dětem vysvětlit, co je to nářečí a že v mateřské škole by se měl užívat spisovný jazyk. Učitel je pro dítě mluvnickým zvěrem, měl by tedy mluvit správně a spisovně.

### **19. Pracujete často s hlasem? Na čem si dáváte záležen -modulace hlasu, změna tempa.**

Paní učitelky často a hodně pracují s hlasem. Používají vyšší a hluboký hlas při dramati-  
zaci atd. Děti z také z hlasu mnoho poznají, kdy se nechovají správně anebo naopak, když  
dostanou pochvalu, hlas se taky mění. Takže je důležité s hlasem pracovat a správně s ním  
pracovat, aby děti nebyly potom zmatené.

### **20. Jaké strategie komunikace s dětmi volíte – stručnost, emotivnost, prostor pro zpětnou vazbu, naslouchání.**

V první řadě záleží na konkrétní situaci, poté se volí způsob komunikace. Emotivnost  
paní učitelky využívají, aby děti zaujaly a hlavně děti předškolního věku. Zpětnou vazbu a  
naslouchání zařazují během celého dne. Bez těchto dvou složek by komunikace nemohla ani  
správně fungovat. Všechny tyto tři složky, jsou velmi důležité, aby byly obsaženy  
v komunikaci.

### **21. Používáte emoce v řeči?**

Emoce, jak uvedly paní učitelky, jsou v řeči nepostradatelné. Důležité je, aby byly přiro-  
zené, jinak dítě neuvěří tomu, co mu říkáte. Paní učitelky si uvědomují, že v komunikaci hrají  
velkou roli.

### **22. Dáváte dítěti prostor pro jeho sdělení?**

Všechny paní učitelky si dávají záležen na tom, aby byl co největší prostor pro sdělení  
dítěte. Snaží se o to, aby každé dítě mělo prostor pro své sdělení. Nedílnou součástí je i to, že  
ostatní děti se učí naslouchat. Což důležité pro jeho další výuku a jeho život.

### **23. Nasloucháte dítěti?**

Naslouchání je pro dítě velmi důležité. Paní učitelky se v rámci možností snaží dítěti co  
nejvíce naslouchat. Je důležité z toho hlediska, že dítě má v učitelku důvěru a může jí svěřit

důležité věci jako své problémy a neduhy, které ho trápí. Naslouchání dítěti bych postavila, mezi ty nejdůležitější činnosti v mateřské škole.

## **Celkové shrnutí odpovědí**

Rozhovory s učitelkami byly velmi poučné a získané informace velmi hodnotné pro tuto práci. Zároveň jsou i cennými radami pro další učitele mateřských škol a také pro samotnou autorku bakalářské práce. Paní učitelky vždy odpovídaly informace, které byly podloženy jejich zkušenostmi, které získaly během své praxe. Zkušenosti jsou to nejdůležitější v pedagogické práci, a proto je důležité z nich čerpat. Z odpovědí, můžeme vyčíst mnoho zajímavých informací a také můžeme vidět, jaká je snaha mateřské školy o komunikaci a další spolupráci.

Autorka bakalářské práce se opět vrací k problémovým otázkám. Problémové otázky byly naplněny.

### **Jak často mateřská škola komunikuje s rodiči?**

Z rozhovorů lze usoudit, že mateřské školy se opravdu snaží co nejvíce a dle svých možností komunikovat s rodiči. Při předávání dětí probíhá komunikace prakticky každý den. Zde učitel sdělí rodiči to nejdůležitější a nejaktuálnější ohledně jeho dítěte a událostí v mateřské škole. Další metodou pro setkání jsou třídní schůzky. Ty, se konají v každé mateřské škole jinak. Jednou, dvakrát či třikrát ročně. Každá mateřská škola si určí počet třídních schůzek sama, podle toho, jak jí to nejlépe vyhovuje.

### **Jakým způsobem mateřská škola komunikuje s rodiči?**

Komunikace, je v největší míře vedena při předávání dětí a při třídních schůzkách, které se konají v každé mateřské škole podle nutnosti. Případně se předávají informace pasivně, pomocí informačních nástěnek, webové stránky a telefonním rozhovorem. Rozhovory s rodiči, vedou ve většině případů v přátelské atmosféře a spíše neformálním způsobem, aby se rodiče cíli příjemně a uvolněně. Také se snaží zapojit rodiče do dění v mateřské školy a to tím např. příprava karnevalového kostýmu pro své dítě. Tím se rodič dozví, co aktuálně v mateřské škole probíhá a komunikuje s učitelem mateřské školy, co všechno děti dělaly a jak se dařilo jejich dítěti.

## **Je užívána správná pedagogická komunikace?**

Ve svém mluvním projevu k dětem, se učitelky snaží zařadit práci s hlasem a také vést děti ke správnému vyslovování a spisovnému jazyku. Vše samozřejmě pomocí hry a dramati- zace. Formy komunikace volí dle aktuální činnosti a stavu dětí – dítěte. Ve většině případů nejvíce volí individuální formu, což je pro děti ten nejlepší způsob. Hromadnou formu komu- nikace využívají při společných činnostech a občas bývá doplňována formou individuální.

Obousměrná komunikace je velmi důležitá. Rodič by neměl mít strach sdělit učiteli, co se mu např. nelíbí, či může mít nějaký nápad na další aktivity. Učitel by měl rodiče vyslech- nout a jeho nápady či připomínky vzít v úvahu. U rodiče, by to mělo fungovat úplně stejně, měl by učitele vyslechnout a jeho výpověď zvážit a případně zrealizovat. Učitel chce vždy dítěti pomoci a ne mu uškodit, nebo říci rodiči, že nepracuje se svým dítětem správně. Obě dvě strany by si měly uvědomit, že komunikace je jediným prostředkem k tomu, aby byl pro- blém vyřešen. Bez správné komunikace může být ublíženo dítěti, které je zde zcela nevinné.

Pro budoucí práci, by bylo velmi zajímavé zjistit, pohled z druhé strany. Tedy pohled rodičů, aby problematika byla viděna celkově a komplexně. Rodiče jistě mají svůj pohled a své názory na danou problematiku.

## Závěr

Cílem bakalářské práce bylo získat informace o průběhu komunikace mezi rodiči a dětmi předškolního věku v mateřské škole.

Cílem teoretické části bakalářské práce bylo představit poznatky o správné komunikaci s rodičem a dítětem předškolního věku v mateřské škole. Seznámení s teoretickými poznatky proběhlo v rámci teoretické části, kde jsou popsány jednotlivé druhy komunikace. Cílem praktické části bakalářské práce bylo zjistit, jaké formy a metody učitelka mateřské školy užívá ke komunikaci s rodiči a dětmi.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část se skládá ze čtyř kapitol. První kapitola popisuje obecně komunikaci a poté se dělí na komunikaci verbální a neverbální. Druhá kapitola se zabývá komunikací pedagogickou, tedy jak má učitel mateřské školy správně komunikovat a dítětem předškolního věku. Je zaměřena na formy komunikace a na kvalitu učitelova sdělení. Třetí kapitola se zabývá komunikací s rodičem. Autorka se zde zaměřuje, jaké jsou možnosti komunikace s rodičem a jak s rodičem správně komunikovat. Čtvrtá kapitola se zabývá komunikací mateřské školy s rodičem v Norsku, kde autorka práce čerpala ze svých zkušeností v rámci exkurzu.

Praktická část využívá teoretických poznatků o komunikaci. Cílem praktické části bylo zjistit, metody a formy komunikace s rodičem a dítětem. Prostředkem k zjištění informací byly otázky určené učitelkám mateřských škol. Otázky byly vytvořeny na základě teoretické části bakalářské práce a to z toho důvodu, aby v nich byla obsažena problematika daného tématu. Na otázky dostala autorka práce různorodé odpovědi, což bylo záměrem a to z důvodu porovnání, jak v jednotlivých mateřských školách komunikace probíhá. Paní učitelky, které byly osloveny, velmi vřele odpovídaly na otázky.

Práce byla přínosná v tom, že mnoho publikací se danou problematikou nezabývá. V této bakalářské práci jsou shrnuty ty nejzákladnější informace o této problematice. Může být prospěšná pro budoucí učitele mateřských škol nebo také pro současné učitele, kteří neměli možnost mít předmět o této problematice.

## Seznam literatury

ALLHOFF, Dieter-W. *Rétorika a komunikace: 14. vydání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008. 199 s. Psyché. ISBN 9788024722832.

BORG, James. *Umění přesvědčivé komunikace: jak ovlivňovat názory, postoje a činy druhých*. 3., rozš. vyd. Praha: Grada, 2013. 236 s. ISBN 9788024748214.

BUCHTOVÁ, Božena. *Rétorika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006. 210 s. ISBN 802470868X.

ČAPEK, Robert. *Učitel a rodič: spolupráce, třídní schůzka, komunikace*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2013. 184 s., [8] s. obr. příl. Pedagogika. ISBN 9788024746401.

FEŘTEK, Tomáš. *Rodiče vítáni: praktický návod, jak usmířit rodiče a učitele našich dětí*. 1. vyd. V Praze: Yinachi, 2011. 112 s. ISBN 9788090473522.

GRUBER, David. *Zlatá kniha komunikace*. Vyd. 1. Ostrava: Repronis, 2005. 249 s. ISBN 8073290928.

HÁJKOVÁ, Eva. *Rétorika pro pedagogy*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. 208 s. Pedagogika. ISBN 9788024719900.

JANOŮŠEK, Jaromír. *Verbální komunikace a lidská psychika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. 169 s. Psyché. ISBN 9788024715940.

JUŘÍČKOVÁ, Věra. *Komunikace: [studijní text pro kombinované studium Veřejná správa a regionální politika]*. Vyd. 1. Opava: Optys, 2008. 113 s. ISBN 9788085819687.

KANITZ, Anja von. *Umění úspěšné komunikace: jak uspět v každém rozhovoru*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005. 108 s. Poradce pro praxi. ISBN 8024712229.

LAŽOVÁ, Ladislava. *Mateřská škola komunikuje s rodiči: výměna informací, řešení problémů*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013. 130 s. ISBN 9788026203780.

MAREŠ, Jiří. *Sociální a pedagogická komunikace ve škole*. 1. vyd. Praha: SPN, 1990. 161 s. Pedagogické a psychologické studie. ISBN 8004218547.

MAŘÍKOVÁ, Marie. *Rétorika: manuál komunikačních dovedností*. 2. dopl. vyd. Praha: Professional Publishing, 2001. 152 s. ISBN 808641910X.



MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2003. 361 s. Manažer. ISBN 8024706504.

MIKULÁŠTÍK, Milan. *Interpersonální komunikace*. Vyd. 1. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2001. 187 s. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Fakulta managementu a ekonomiky. ISBN 8073180472.

NELEŠOVSKÁ, Alena. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi: význam komunikace, vztah učitele k žákovi, komunikace ve škole, ukázky*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. 171 s. Pedagogika. ISBN 8024707381.

PODGÓRECKI, Józef. *Jak se lépe dorozumíme*. Vyd. 1. Praha: Amosium servis, 1999, 191 s. ISBN 80-854-9836-7.

PRŮCHA, Jan. *Pedagogický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 1995. 292 s. ISBN 8071780294.

PRŮCHA, Jan. *Předškolní pedagogika: učebnice pro střední a vyšší odborné školy*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013. 181 s. ISBN 9788026204954.

TEGZE, Oldřich. *Neverbální komunikace: [co vám prozradí lidské chování a jednání, a jak toho využít]*. Vyd. 1. Praha: Computer Press, 2003, ix, 482 s. ISBN 80-722-6429-X.

THOMSON, Peter. *Tajemství komunikace*. Vyd. 1. Brno: Jiří Alman, 2001. 224 s. ISBN 8086135160.

SVATOŠ, Tomáš. *Kapitoly ze sociální a pedagogické komunikace*. Vyd. 3., upr. Hradec Králové: Gaudeamus, 2002, 175 s. ISBN 80-704-1604-1.

ŠMELOVÁ, Eva. *Mateřská škola: teorie a praxe I*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2004, 168 s. ISBN 80-244-0945-3.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005. 319 s. ISBN 8071789984.

VYMĚTAL, Jan. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 322 s. Manažer. ISBN 978-80-247-2614-4.

Norwegian framework plan. Laid down by the Ministry of Education and Research 1 March 2006, amended by Regulation 10<sup>th</sup> of January 2011 No. 51



## ANOTACE

<b>Jméno a příjmení:</b>	Anna Rapantová
<b>Katedra:</b>	Primární a preprimární pedagogiky
<b>Vedoucí práce:</b>	Mgr. Dominika Provázková Stolinská Ph.D.
<b>Rok obhajoby:</b>	2015

<b>Název práce:</b>	Formy a metody komunikace mateřské školy s rodiči i dětmi
<b>Název v angličtině:</b>	Forms and methods kindergarten communication with parents and children
<b>Anotace práce:</b>	Bakalářská práce se zabývá metodami a formami komunikace učitele mateřské školy s rodiči a dětmi předškolního věku. Teoretická část je zaměřena na komunikaci, pedagogickou komunikaci a komunikaci s rodičem. Jako doplněk je zde kapitola o Norsku, která informuje o tom, jak komunikace s rodiči a dětmi probíhá tam. Praktická část se zabývá získáváním informací ohledně této problematiky od učitelek mateřských škol, pomocí rozhovoru s připravenými otázkami.
<b>Klíčová slova:</b>	Komunikace, verbální komunikace, neverbální komunikace, pedagogická komunikace, komunikace s rodičem.
<b>Anotace v angličtině:</b>	Bachelor thesis is deal methods and forms kindergarten teacher communication with parents and children. Theoretical part is focus on communication, pedagogical communication and communication with parents. Part of Norway is focus on communication Norway kindergarten with parents and children. Practical part is focus gain information about this topic. Teachers kindergartens answered to questions during the interview.
<b>Klíčová slova v angličtině:</b>	Communication, verbal communication, nonverbal communication, educational communication, communication with

	parents.
<b>Přílohy vázané v práci:</b>	/
<b>Rozsah práce:</b>	47
<b>Jazyk práce:</b>	český