

KARLOVA UNIVERZITA V PRAZE

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

katedra primární pedagogiky

KOMUNIKACE A SPOLUPRÁCE S PROBLÉMOVÝMI RODIČI A RODIČI S PROBLÉMY

COMMUNICATION AND COOPERATION WITH DIFFICULT PARENTS AND PARENTS WITH DIFFICULTIES

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Vedoucí práce: PhDr. Jana Stará, Ph.D.

Autor práce: Gabriela Bertlová

Studijní obor: Učitelství pro 1. Stupeň ZŠ; specializace anglický jazyk

Forma studia: Prezenční

Diplomová práce dokončena: 3. 3. 2014

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma komunikace a spolupráce s problémovými rodiči a rodiči s problémy vypracovala pod vedením vedoucího diplomové práce samostatně za použití v práci uvedených pramenů a literatury. Dále prohlašuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne

Podpis:

Poděkování

Mé poděkování patří PhDr. Janě Staré, Ph.D. za odborné vedení, trpělivost a ochotu, kterou mi v průběhu zpracování diplomové práce věnovala. Děkuji také všem respondentům, kteří svými odpověďmi přispěli k vypracování empirické části této práce.

Abstrakt

V diplomové práci byla shromážděna argumentace ohledně důležitosti efektivní komunikace rodiny a školy. Práce rozebírá míru a podoby efektivní komunikace a spolupráce s problémovými rodiči a rodiči s problémy. Zaměřujete se také na vhodné a nevhodné komunikační dovednosti.

V práci bylo potvrzeno, že z efektivní komunikace a spolupráce profitují všichni její členové. Aby byla komunikace efektivní, je třeba předcházet problémovým situacím, tedy být proaktivní. Je klíčové být citliví k varovným signálům ze stran rodičů, učitele i vedení školy a reagovat na ně. Je důležité získat si důvěru rodičů a ukázat jim, že nám – učitelům, jde stejně jako jim, o blaho dítěte.

V empirické části se práce zabývá názory a zkušenostmi učitelů první stupně s komunikací a spoluprací s problémovými rodiči a rodiči s problémy. Dotazníkové šetření zjišťuje, jak škola s rodinou komunikuje a spolupracuje, koho učitelé považují za problémového rodiče a koho za rodiče s problémy. Dále se pak také zaměřuje na taktiky a kroky při komunikaci a spolupráci. Hlubkové rozhovory byly zaměřeny na zpracování případové studie řešení problému, na kterém se podílela škola a rodina a popsání ovlivnění dítěte, popřípadě třídu tímto problémem a jeho řešením.

Abstract

The thesis analyzes the importance of communication and cooperation between family and school. Further explores the degree and forms of effective communication and cooperation with difficult parents and parents with difficulties.

It has been confirmed that each member of effective communication and cooperation benefits from it. Communication and cooperation, to be effective, has to prevent problem situations, that means that the teacher should be proactive. It is crucial to be sensitive to the warning signs from parents, teachers and school management and respond to them. It is important to gain the trust of parents and show them that we – teachers, want exactly the same thing as they do and that is welfare of the child.

The empirical part analyzes opinions and experiences of primary teachers with communication and cooperation with difficult parents and parents with difficulties. The questionnaire survey explores how schools and families communicate and cooperate, whom teachers consider to be problematic parents and whom to be parents with problems. It also focuses on tactics and actions of teachers in communication and cooperation with parents. In-depth interviews were focused on case studies of solving problems in which the family and school were involved together and describes the influence on a child or a class.

Klíčová slova

Komunikace, spolupráce, učitel, rodiče, škola, problémoví rodiče, rodiče s problémy, problémy

Key words

Communication, cooperation, teacher, parents, school, difficult parents, parents with difficulties, problems

OBSAH

ÚVOD.....	- 11 -
I. TEORETICKÁ ČÁST	- 12 -
1 PŘÍNOSY EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE A SPOLUPRÁCE	- 12 -
1.1 PŘÍNOS KOMUNIKACE A SPOLUPRÁCE PRO ŽÁKA	- 12 -
1.2 PŘÍNOS KOMUNIKACE A SPOLUPRÁCE PRO UČITELE.....	- 13 -
1.3 PŘÍNOS KOMUNIKACE A SPOLUPRÁCE PRO RODIČE	- 14 -
1.4 PŘÍNOS KOMUNIKACE A SPOLUPRÁCE PRO TŘÍDU.....	- 15 -
1.5 PŘÍNOS KOMUNIKACE A SPOLUPRÁCE PRO ŠKOLU	- 15 -
1.6 PŘÍNOS KOMUNIKACE A SPOLUPRÁCE PRO OKOLÍ ŠKOLY.....	- 15 -
2 ZÁJEM RODIČŮ O SPOLUPRÁCI	- 16 -
3 VZÁJEMNÝ RESPEKT A ÚCTA JSOU KLÍČEM K ÚSPĚCHU	- 17 -
4 MÍRA SPOLUPRÁCE	- 19 -
5 PODOBY SPOLUPRÁCE A ŠKOLNÍ AKCE	- 22 -
5.1 ZÁPIS žáků do 1. ročníků základního vzdělávání.....	- 22 -
5.2 KURIKULÁRNÍ ODPOLEDNE.....	- 22 -
5.3 TŘÍDNÍ SCHŮZKY	- 23 -
5.4 KONZULTACE.....	- 23 -
5.4.1 Tripartity.....	- 24 -
5.5 DÍLNY PRO RODIČE A PŘÁTELE ŠKOLY, SPORTOVNÍ ODPOLEDNE.....	- 24 -
5.6 POMOC ŠKOLE	- 25 -
5.7 LETNÍ SLAVNOST, GRILOVÁNÍ, PIKNIK.....	- 25 -
5.8 SEMINÁŘE A VZDĚLÁVÁNÍ	- 25 -
5.9 ČTENÁŘSKÉ ODPOLEDNE	- 26 -
5.10 „DEJTE ŠKOLE TŘI HODINY“	- 26 -
5.11 BEZPEČNÉ ÚZEMÍ	- 26 -
5.12 SPOLUPRÁCE Z DOMOVA JE TAKÉ SPOLUPRÁCE.....	- 27 -
6 KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI	- 28 -
6.1 ZLEPŠOVÁNÍ NEVERBÁLNÍCH KOMUNIKAČNÍCH DOVEDNOSTÍ	- 28 -
6.1.1 Nevhodné neverbální projevy	- 30 -
6.2 ZLEPŠOVÁNÍ VERBÁLNÍCH KOMUNIKAČNÍCH DOVEDNOSTÍ.....	- 33 -
6.2.1 Nevhodné verbální projevy	- 33 -
7 SPOLUPRÁCE S PROBLÉMOVÝMI RODIČI A RODIČI S PROBLÉMY	- 36 -

7.1	<i>KDO JE TO PROBLÉMOVÝ RODIČ</i>	- 36 -
7.2	<i>KDO JE TO RODIČ S PROBLÉMY</i>	- 37 -
7.2.1	Složitá finanční situace	- 38 -
7.2.2	Rozvod v rodině.....	- 39 -
7.2.3	Znevýhodněný žák.....	- 40 -
7.2.4	Zdravotní problémy a úmrtí v rodině	- 41 -
7.2.5	Odlišná kultura	- 41 -
7.2.6	Nevhodné chování	- 42 -
8	VAROVNÉ SIGNÁLY	- 43 -
8.1	<i>SIGNÁLY Z RODINY</i>	- 44 -
8.2	<i>SIGNÁLY OD UČITELŮ</i>	- 46 -
8.3	<i>SIGNÁLY OD VEDENÍ ŠKOLY</i>	- 48 -
9	JAK SPOLUPRACOVAT S PROBLÉMOVÝMI RODIČI	- 51 -
9.1	<i>BUDUJTE SI U RODIČŮ DŮVĚRU</i>	- 52 -
9.2	<i>BUĎTE PROAKTIVNÍ – PŘEDCHÁZEJTE SLOŽITÝM SITUACÍM</i>	- 53 -
9.3	<i>BUĎTE ZDVOŘILÍ A RESPEKTU PLNÍ</i>	- 54 -
9.4	<i>VYVARUJTE SE PŘEKVAPENÍ</i>	- 55 -
9.5	<i>REAGUJTE DO 24 HODIN</i>	- 56 -
9.6	<i>BUĎTE PŘIPRAVENI A DOKUMENTUJTE VAŠE DOHODY</i>	- 56 -
9.7	<i>NASLOUCHEJTE RODIČŮM</i>	- 57 -
9.8	<i>ZAMĚŘTE SE NA BUDOUCNOST</i>	- 58 -
9.9	<i>BUĎTE UPŘÍMNÍ, ALE CITLIVÍ</i>	- 58 -
9.10	<i>UMĚT PŘIZNAT CHYBU A ŘÍCT „NEVÍM“</i>	- 59 -
9.11	<i>ŠKOLA JAKO PŘÍJEMNÉ MÍSTO</i>	- 60 -
10	KDYŽ NASTANE KONFLIKT	- 62 -
10.1	<i>ZTIŠTE SVŮJ HLAS</i>	- 62 -
10.2	<i>HÝBEJTE SE</i>	- 63 -
10.3	<i>KONTAKT – KONFRONTACE</i>	- 63 -
10.4	<i>OČNÍ KONTAKT</i>	- 64 -
10.5	<i>OMLUVTE SE</i>	- 65 -
10.6	<i>V PRŮBĚHU ROZHOVORU</i>	- 65 -
10.6.1	Dopřát si čas	- 65 -
10.6.2	Klást otázky	- 66 -
10.6.3	Nabízet rodičům vše, co lze.....	- 66 -
10.6.4	Slibovat méně, než je možné.....	- 66 -
10.6.5	Odmítnou ‚hru na třetího‘	- 66 -

II. EMPIRICKÁ ČÁST	- 69 -
11 CÍL	- 69 -
12 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	- 69 -
13 METODIKA PRÁCE	- 70 -
13.1 VÝZKUMNÁ METODA A JEJÍ CHARAKTERISTIKA	- 70 -
13.1.1 Dotazník	- 70 -
13.1.2 Hlubkový rozhovor	- 71 -
13.2 PROSTŘEDÍ SBĚRU DAT	- 71 -
13.3 ORGANIZACE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	- 71 -
13.4 NÁVRATNOST DOTAZNÍKŮ	- 72 -
14 VYHODNOCENÍ ZÍSKANÝCH DAT	- 72 -
14.1 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU	- 72 -
14.1.1 Položka číslo 1, číslo 2 a číslo 3	- 72 -
14.1.2 Položka číslo 4	- 74 -
14.1.3 Položka číslo 5	- 75 -
14.1.4 Položka číslo 6	- 75 -
14.1.5 Položka číslo 7	- 76 -
14.1.6 Položka číslo 8	- 79 -
14.1.7 Položka číslo 9	- 81 -
14.1.8 Položka číslo 10	- 83 -
14.1.9 Položka číslo 11	- 87 -
14.1.10 Položka číslo 12	- 89 -
14.1.11 Položka číslo 13	- 91 -
14.1.12 Položka číslo 14	- 92 -
14.1.13 Položka číslo 15	- 93 -
14.1.14 Položka číslo 16	- 94 -
14.1.15 Položka číslo 17, 18 a 19	- 98 -
14.1.16 Položka číslo 20	- 101 -
14.2 VYHODNOCENÍ HLOUBKOVÝCH ROZHOVORŮ	- 103 -
14.2.1 Rozhovor číslo 1	- 103 -
14.2.2 Rozhovor číslo 2	- 106 -
14.2.3 Rozhovor číslo 3	- 109 -
15 SHRUTÍ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	- 112 -
16 DISKUSE	- 115 -
ZÁVĚR	- 119 -

18	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY, PRAMENŮ A INFORMAČNÍCH ZDROJŮ ...	- 120 -
18.1	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	- 120 -
18.2	SEZNAM POUŽITÝCH ELEKTRONICKÝCH ZDROJŮ	- 123 -
18.3	SEZNAM GRAFŮ	- 124 -
18.4	SEZNAM TABULEK	- 125 -
18.5	SEZNAM PŘÍLOH	- 126 -
19	PŘÍLOHY	- 127 -
19.1	DOTAZNÍK K VÝZKUMNÉ ČÁSTI DIPLOMOVÉ PRÁCE	- 127 -
19.2	NÁVODNÉ OTÁZKY K HLOUBKOVÝM ROZHOVORŮM	- 131 -

ÚVOD

K výběru tématu komunikace a spolupráce mezi školou a rodinou, jako tématu mé diplomové práce, mě vedlo několik důvodů.

Prvním důvodem bylo pro mě překvapivé zjištění, že mnoho učitelů považuje tuto část jejich povolání za tu nejtěžší a nejméně oblíbenou, což potvrzuje například Feiler (2010). Druhým bylo to, že i z pohledu rodičů není potřeba komunikace s učiteli či školou příliš aktivně vyhledávána a oceňována, přesto jsem od rodičů i učitelů získávala informace, že kdyby se dalo lépe komunikovat a spolupracovat, životy obou stran by byly mnohem jednodušší. Třetím důvodem bylo zjištění, že přestože se v posledních letech situace zlepšila, stále ještě není na českém trhu mnoho knih či jiných informačních zdrojů, které by o této problematice pojednávaly. O to více jsem byla překvapená, když jsem začala hledat v zahraničních zdrojích, kde jsem právě k tomuto tématu našla mnoho různých knih a dalších pramenů. Dalším důvodem je také skutečnost, že při studiu na vysoké škole jsme jako studenti, přestože se naši učitelé mnohdy snažili, nezískali příliš mnoho informací a samozřejmě ani zkušeností, které by nám v této oblasti mohly po našem nastoupení do práce pomoci. Konečně posledním důvodem je, že po pouhém nahlédnutí do zahraniční literatury či jen elektronických článků jsem byla seznámena s výhodami a přínosy oboustranné komunikace mezi školou a rodinou, což mě vede k názoru, že komunikace a spolupráce s rodiči je velmi důležitá.

V práci se zabývám přínosy komunikace a spolupráce, mírou spolupráce mezi školou a rodinou, jejími podobami a komunikačními dovednostmi. Dále se zaměřuji na komunikaci a spolupráci s problémovými rodiči a rodiči s problémy.

Je třeba zdůraznit, že v této práci jsou slovem *rodiče* či *rodina* zastoupeni nejen biologičtí rodiče, ale i právní zástupci dítěte (kteří nemusí být nutně biologickými rodiči) či jeho širší rodina. Za školu či učitele považuji členy pedagogického týmu. V práci také používám slovo učitel nebo rodič pro ženy i muže, není mým záměrem pominout ani jedno pohlaví. Slovo učitel zde vyjadřuje osobu, která vyučuje.

I. TEORETICKÁ ČÁST

Abychom mohli vůbec začít nacházet způsoby vhodné komunikace a spolupráce, je důležité, abychom zjistili, proč je vlastně efektivní komunikace a spolupráce nezbytná, proč o ni mají učitelé a rodiče usilovat.

1 PŘÍNOSY EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE A SPOLUPRÁCE

Přínosy komunikace a spolupráce mezi školou a rodinou mají mnoho výhod, které se týkají nejen žáků, což je pro rodiče i učitele primárním zájmem, ale také rodičů i učitelů samotných. Dokonce profituje i škola a její okolí.

Prvním a také nejdůležitějším důvodem pro vzájemnou komunikaci a spolupráci je fakt, že žáci dosahují lepších studijních výsledků, pokud jsou rodiče do vzdělávání svých dětí zapojeni (Canter, 2012; Capek Tingley, 2012, str. 17; Coleman, 1998, str. 10; Čapek, 2013, str. 16; Feiler, 2010, str. 4, 8-10; Mandel, 2007, str. viii; Olender, Elias a Mastroleo, 2010, str. 1; Rudney, 2005, str. 32; Whitaker&Fiore, 2001, str. 15). Jak uvádí Olenderová a kol. (2010), i kdyby toto bylo jediným přínosem vzájemné spolupráce, pak o něj stojí usilovat.

Autoři se dále shodují v tom, že komunikace a spolupráce mezi učiteli a rodiči výrazně zlepšuje atmosféru ve škole, díky tomu se pak mohou učitelé, rodiče ale hlavně děti cítit uvolněně a bezpečně (Capek Tingley, 2012; Coleman, 1998; Feřtek, 2011; Riefová, 2007; Whitaker&Fiore, 2001).

Výhod plynoucích ze společné komunikace je ale více a týkají se všech jejích členů (Canter, 2012).

1.1 PŘÍNOS KOMUNIKACE A SPOLUPRÁCE PRO ŽÁKA

Jak již bylo zmíněno, hlavním přínosem pro žáka je fakt, že v případě, že se jejich rodiče podílejí na jejich vzdělání, dosahují lepších výsledků ve škole i mimo ni. Feiler (2010, str. 2, přeložila GB) zdůrazňuje „důležitost umístění žáků-děti do centra pedagogické

praxe“ a dále dodává, že nejen rodiče, ale i další členové rodiny hrají klíčovou roli v podpoře žáků ve vzdělávání, což má následně vliv na to, jak dobře jejich děti ve škole prospívají. Znovu je tedy vyzdviženo, že výhody vzájemné spolupráce se týkají především dětí, což je zájmem obou stran, rodičů i učitelů.

Whitaker&Fiore (2001, str. 167, přeložila GB) zmiňují poznatky americké National Parent Teacher Association – National PTA (národní formální organizace, složená z rodičů, učitelů a zaměstnanců, která si klade za cíl usnadnit zapojení rodičům do chodu škol), která tvrdí, že:

Pokud jsou začleněni rodiče, žáci dosahují lepších výsledků neohledně na socioekonomický status, etnický či rasový původ, ani finanční zaopatření. To, co nejpřesněji předurčuje úspěšnost žáka ve škole, není příjem rodičů ani sociální postavení, ale míra, kterou se rodiče podílejí na:

1. Vytvoření pozitivního a podnětného domácího prostředí
2. Stanovování rozumně vysokých očekávání na dítě ve škole a dalších budoucích zaměstnáních
3. Spoluúčasti na vzdělávání ve škole a školní komunitě.

S tímto souhlasí také Payneová (2006), která se mimo jiné zabývá také přístupem k chudým rodičům, ale zdůrazňuje, že nejdůležitější jsou právě tyto tři druhy podpory.

Žák samotný pak dle Olenderové a kol. (2010) profituje především tím, že se cítí být vnitřně motivován ke studiu a obecně k aktivitě. Cítí se také být „v bezpečí“, pokud ví, že jeho rodiče a učitelé stojí na stejné straně a spolupracují, aby mu pomohli. Tím, že spolu rodiče a učitelé efektivně spolupracují, mohou žákům nastavit jasné hranice a cíle. Žáci potom lépe porozumí tomu, co se od nich očekává (Olender et al., 2010). Olenderová a kol. (2010) dodávají, že díky jasně vymezeným hranicím a společnému úsilí se také snižuje pravděpodobnost, že by dítě podlehl návykovým látkám, pravděpodobně se také zlepší jejich chování a naučí se lépe spolupracovat.

1.2 PŘÍNOS KOMUNIKACE A SPOLUPRÁCE PRO UČITELE

Kuchařová (2007-2008, roč. 15, č. 2, str. 15) uvádí, že „pozvání rodičů do školního dění je pro učitele přínosem“ s tím souhlasí také Lažová (2013). Dle Kuchařové (2007-2008,

roč. 15, č. 2) je to způsobeno právě tím, že rodiče na své děti působí v takové míře, že se téměř „zrcadlí“ v žácích, kteří přebírají jejich názory, postoje i hodnoty. „Rodiče žáka znají tak, jak ho učitel nemá šanci poznat, a proto může být bližší spolupráce kladem“ (tamtéž). Z tohoto vyplývá, že rodiče jsou pro učitele nenahraditelným zdrojem informací o dětech, které ve třídě mají. Při snaze porozumět každému svému žákovi mu jsou tedy právě rodiče největší pomocí, což potvrzují Lažová (2013) i Kyriacou (2008).

Olenderová a kol. (2010, str. 4, přeložila GB) uvádí, že spolupráce často vede k „zlepšení nápadů, obohacení zdrojů, zvýšení důvěry a učitelovy ochoty zkoušet nové věci, což vede k zlepšení učitelovy sebejistoty, pracovního uspokojení a sebevědomí“, dále dodává, že učitelé, kteří spolupracují s rodiči, jsou pozitivně naladěni, mají více energie a nejsou tolik stresovaní. Jsou se svou prací více spokojeni. Řeší méně disciplinárních problémů (což je pozitivní také pro rodiče a žáky), necítí se být tolik izolovaní a lépe se jim pracuje (Olender et al., 2010).

Feřtek (2010) také upozorňuje na to, že se ve škole a mezi rodiči výrazně zlepšuje atmosféra, což má také pozitivní dopad na práci učitele.

1.3 PŘÍNOS KOMUNIKACE A SPOLUPRÁCE PRO RODIČE

Největším přínosem, který ze spolupráce s učitelem (školou) plyne pro rodiče, je rozvoj důvěry, protože pokud se zvyšuje důvěra vůči učiteli jejich dětí, potom klesají jejich špatné pocity, úzkost, stres a neklid. To vede k ochotě podporovat učitele, což, jak již bylo zmíněno, vede ke zlepšení výsledků jejich dětí (Olender et al., 2010).

Mandel (2007) tvrdí, že učitelé a další zaměstnanci školy mohou být rodičům nápomocní také v případě, že mají nějaký výchovný problém. Nejen že mohou rodičům poradit, jak dále postupovat, ale mohou rodičům také aktivně pomáhat. S tím souhlasí také Olenderová a kol. (2010).

Whitaker&Fiore (2001) dodávají, že se v případě spolupráce a komunikace mezi školou a rodinou lépe seznámí rodiče mezi sebou, což může vést k tvorbě nových přátelství a

pocitu, že rodiče jsou něčeho součástí, což u nich vzbuzuje pocit sebejistoty a hrdosti. Může mezi nimi také dojít k výměně tipů na výchovu či usměrnění chování jejich dětí.

1.4 PŘÍNOS KOMUNIKACE A SPOLUPRÁCE PRO TŘÍDU

Olenderová a kol. (2010) tvrdí, že pokud spolu rodiče a učitelé spolupracují, pak rodiče mají tendenci více se zapojovat do školních aktivit. Nabízejí zejména zapojení se do chodu třídy a to nejčastěji při různých akcích, jako jsou přednášky pro děti o jejich zaměstnání či doprovázení tříd na školní výlety a školy v přírodě. Zvyšuje se opět kreativita a nápady pro vedení třídy, pomáhají učitelé podívat se na třídu jinými očima, což je mnohdy velmi přínosné. Mají jiný pohled na třídu než učitel – profesionál, to může opět pomoci, zejména pokud se učitel soustředí na nějaký odborný problém a přehlídí běžné situace. Jak Olenderová a kol. (2010) dále uvádějí, rodiče, kteří pochází z různých kultur, jsou také pro třídu přínosem, protože mohou žáky seznámit s jejich zvyky či zemí mnohem lépe, než by to dokázal učitel, který v dané kultuře nevyrostal.

1.5 PŘÍNOS KOMUNIKACE A SPOLUPRÁCE PRO ŠKOLU

Feřtek (2011) zmiňuje fakt, že škola, která má pozitivní přístup k rodičům a s rodiči komunikuje, přitahuje nejen jejich pozornost, ale také pozornost dalších případných klientů, což pro ni může znamenat výraznou konkurenční výhodu zejména v době, kdy do školy nastupuje méně žáků. To podporují také Olenderová a kol. (2010) a dodávají, že v případě spolupráce jsou rodiče uvolněnější a spíše školu upozorní na nedostatky a pomohou s jejich odstraněním.

Opět také platí, že se na půdě školy výrazně zlepší atmosféra, což vede ke zvýšení výkonnosti zaměstnanců (Olender et al., 2010).

1.6 PŘÍNOS KOMUNIKACE A SPOLUPRÁCE PRO OKOLÍ ŠKOLY

Ze všech již zmíněných výhod logicky vyplývá, že spolupráce mezi rodiči a školou má pozitivní dopad i na okolí školy, to podporuje také Olenderová a kol. (2010), která tvrdí, že: „Okresy, které se těší pozitivní image ve svých místních komunitách, obvykle přitahují pozornost zájemců o koupi domů, místních podniků a skupin“, místní firmy a

podniky se mohou angažovat ve financování školy či ji jinak podporovat (Olender et al., 2010, str. 7, přeložila GB).

Z výše uvedených přínosů efektivní komunikace vidíme, že ze vzájemné spolupráce mezi školou a rodinou profitují všechny její strany, tedy nejen škola a učitel, ale také rodina a především žáci. Aby ale komunikace mohla být považována za efektivní, „zapojení rodičů musí být partnerstvím mezi rodinou a školou, které zajišťuje, že se žáci učí na úrovni svých nejlepších schopností, cítí bezpečně a podporováni a jejich rodiče se cítí být plně informováni a začleněni do rozhodování, které ovlivňuje zkušenosti ze školy jejich dítěte“ (Canter, 2012, str. 1, přeložila GB).

2 ZÁJEM RODIČŮ O SPOLUPRÁCI

Učitelé mnohdy tvrdí o rodičích, že nemají o komunikaci a spolupráci zájem (Feiler, 2010; Feřtek, 2011; Rudney, 2005), průzkum mezi rodiči v ČR z roku 2011 ale naznačuje, že tomu tak není (Feřtek, 2011), potvrzuje to také Rudney (2005). Dle výzkumu, který popisuje Feřtek (2011), mají rodiče největší zájem o informování o prospěchu jejich dítěte, což je očekávané stejně jako informování o chování dítěte. Dále ale také výzkum ukazuje, že rodiče mají zájem o informování ohledně nedostatků a slabých stránek dítěte, způsobu výuky na škole, akcích školy či zařazení dítěte do třídního kolektivu. Feřtek (2011) nejvíce vyzdvihuje zjištění, že více než třetina rodičů by ráda byla informována o vzdělávací filozofii školy.

To, že zájem rodičů o dění ve škole stoupá, ukazuje další část výzkumu, kde se autoři dotazují rodičů, jakých aktivit by se nejraději zúčastnili. Poměrně překvapivým zjištěním, dle Feřtky (2011, str. 4) je, že „čtyřicet procent rodičů by chtělo navštívit výuku a skoro třetina by se chtěla neformálně setkávat s rodiči a učiteli.“

Velmi důležitým zjištěním je, že rodiče za důvod nespolupráce považují to, že „škola pro spolupráci nevytváří podmínky“ a také to, že nemají čas (Feřtek, 2011, str. 5).

Zde dochází Feřtek (2011) ke stejnému závěru jako Whitaker&Fiore (2001), kteří tvrdí, že je to právě škola, kdo by měl iniciovat komunikaci a vytvářet vhodné podmínky pro spolupráci s rodiči a to zejména proto, že je to instituce, kde se učitelé mají možnost domluvit a společně se tam s rodiči setkávají, na rozdíl od rodičů, kteří se navzájem většinou ani neznají a mimo instituci školy se nesetkávají (Feřtek, 2011). Tuto teorii také podporuje Coleman (1998, str. 61, přeložila GB), který tvrdí, že „účinné zapojení rodičů do spolupráce závisí na pozvání učitele.“ Nestačí ovšem udělat pouze první krok, ale je třeba neustále spolupráci podporovat a znovu k ní vyzývat. Jak píše Olenderová a kol. (2010, str. 2, přeložila GB)

„je důležité rodičům připomínat, že potřebujeme, aby byli aktivní, byť by to bylo jen proto, aby nám řekli, když jsou něčím znepokojeni. Připomínáme jim, že je to jejich práce, nutit nás, abychom neustále byli pozorní a věnovali energii tomu, čemu je třeba, aby nás udržovali informované a obhajovali svoje děti.“

Je logické, že, jak dodává Feřtek (2011), „bez toho komunikace mezi rodinou a školou časem zanikne.“

3 VZÁJEMNÝ RESPEKT A ÚCTA JSOU KLÍČEM K ÚSPĚCHU

Již víme, že efektivní komunikace a spolupráce přináší pro všechny její členy významné výhody. Také jsme zjistili, že rodiče většinou o spolupráci mají zájem, ale čekají na výzvu ze strany školy a učitele, což je dle Colemana (1998) i Feřtky (2011) logické. I přes to všechno ale, jakmile začneme být jen mluvit o spolupráci, rodiče i učitelé, mohou cítit, a většinou cítí, jakési obavy, nevolnost či strach (Feřtek, 2011; Rudney, 2005). Capek Tingleyová (2012) dokonce uvádí, že nepřipravenost na jednání s rodiči je jedním z nejčastějších důvodů, který v Americe stojí za odchodem mladých učitelů z praxe. Zejména mladí učitelé nastupují do praxe plní vysokých očekávání, se snahou a ochotou tvrdě pracovat, aby se ve svých schopnostech zdokonalili, připravují se na všechny možné překážky, které by v průběhu jejich působení mohly nastat, nejsou ale

školení ani připravení na jednání s rodiči, zejména těmi problémovými, což se jeví být klíčovým nedostatkem (Capek Tingley, 2012).

Je zcela přirozené mít strach z něčeho neznámého, a jak píše Feřtek (2011, str. 25) „tyto oboustranné obavy jsou hlavním důvodem, proč na většině škol zůstává spolupráce s rodiči v plenkách.“

Čeho se obávají rodiče a učitelé podrobně vypisuje Feřtek (2011, str. 24):

Čeho se obávají rodiče:

- Že spolupráce se školou bude stát příliš mnoho času.
- Že pokud budou kritizovat, poškodí to jejich dítě.
- Že když jednou podpoří školu finančně, zvykne si ředitel žádat o peníze každý rok.
- Že budou ze svého platit věci, na které by měla škola dostávat peníze od státu.
- Že nebudou vědět, jak se na společenských akcích školy chovat.
- Že budou přistiženi, že něco nevědí nebo neumějí.
- Že budou muset rozhodovat o věcech, kterým nerozumí.
- Že si při nejrůznějších školních hrátkách budou připadat trapně.

Čeho se obávají učitelé:

- Že rodiče příliš nahlédnou do chodu školy a budou jen kritizovat.
- Že otevřenost zneužije hyperkritická osobnost, která do všeho mluví.
- Že jim bude trapně, když budou muset žádat rodiče o peníze.
- Že přítomnost rodičů ve vyučování bude rušit.
- Že spolupráce s rodiči zatíží učitele další prací.
- Že učitelé nezvládnou neformálně komunikovat s takovým množstvím dospělých.
- Že pro samé mimoškolní a rodičovské akce nebude čas na výuku.
- Že finanční příspěvek škole rodiče pochopí jako právo spolurozhodovat o ní.
- Že je okolní školy pomluví, protože se prý rodičům podbízejí.

Tyto obavy, které Feřtek (2011) vypisuje, mnoho rodičů a učitelů vnímá, někteří si je možná ani neuvědomují, ale stojí v cestě efektivní komunikace a spolupráce obou stran. Je zcela normální cítit pochyby. Víme ale také, že výhody plynoucí ze spolupráce

jsou tak významné, že má cenu se překonávat a pracovat na vzájemné komunikace a spolupráci.

Whitaker&Fiore (2001) tvrdí, že rodiče mají často strach ze školy jako takové, protože když oni sami byli žáky, vyvolávala v nich špatné pocity nebo na ni mají špatné vzpomínky. Může to také způsobovat nepříjemná zkušenost, kterou zažili v dětství, a podvědomě se jim spojuje s obdobím, kdy chodili do školy. Toto potvrzují také Feřtek (2011) a Olenderová a kol. (2010).

Jak píše Rudneyová (2005), je třeba si uvědomit, že cíl rodičů a učitelů je stejný nebo velmi podobný – jde jim o dítě/žáka, ale oblasti jejich odborných znalostí se liší. To ovšem nestojí v cestě jejich vzájemné spolupráci, spíše to otvírá jejich obzory. Rodiče mohou učitelům pomoci vidět školu nezávislými očima a učitelé mohou na oplátku poradit rodičům v oblasti své odbornosti – výchově a pedagogice. Navzájem se tak doplňují, mají dohromady o žácích neuvěřitelné množství informací a celkový dopad na výchovu dítěte může být obrovský.

Je zcela běžné, že si každý pod pojmem spolupráce představí něco jiného. Prvním krokem k úspěšnému jednání „je třeba si hned na začátku ujasnit, o jakou míru spolupráce vlastně stojíme. Ne každá škola se chce rodičům otevřít stejně a ne každý rodič je ochotný investovat svůj čas“ (Feřtek, 2011, str. 20).

4 MÍRA SPOLUPRÁCE

Jedním způsobem, jak se dohodnout na míře spolupráce je, dle Feřtka (2011, str. 22), pomocí škály. Ta je tvořena několika stupni „popisujících jakým způsobem se mohou rodiče účastnit života školy.“ Feřtkova (2011) škála (viz níže) je psána z pohledu školy a úkolem rodičů i učitelů je udělat oddělující čáru až tam, kam by si přáli zajít při spolupráci.

Chceme,

1. aby rodiče pomáhali svým dětem při domácí přípravě.

2. aby rodiče vedli své děti ke slušnému chování k učitelům a kázni ve škole.
3. aby rodiče navštěvovali v co největším počtu třídní schůzky.
4. aby rodiče přispívali na učebnice a pracovní sešity.
5. aby rodiče, kteří na to mají, sponzorovali školy.
6. aby rodiče přišli na pravidelnou vánoční besídku.
7. aby rodiče měli e-mail nebo mobil na „svého“ třídního učitele.
8. aby rodiče zorganizovali školní ples nebo benefiční akci na podporu školy.
9. aby se třídních schůzek mohli rodiče účastnit spolu se svými dětmi.
10. aby rodiče navštěvovali den otevřených dveří, kdy mohou vidět i vyučování.
11. aby se někteří rodiče aktivně účastnili činnosti Rady školy.
12. aby škola měla webovou stránku, kde o ní mohou rodiče volně diskutovat.
13. aby rodiče založili klub, který bude školu propagovat i finančně podporovat.
14. aby někteří z rodičů jezdili na školní akce a pomáhali tak škole.
15. aby rodiče přišli na odpolední posezení, kde jim vysvětlíme co, proč a jak se u nás ve škole učí.
16. aby klub rodičů spolu se školou organizoval letní tábory a sportovní soustředění.
17. aby se rodiče účastnili pravidelných zahradních slavností a dalších akcí.
18. aby rodiče pomáhali škole každý podle své profese.
19. aby rodiče spolu s představiteli školy oslovovali případné sponzory ve městě.
20. aby rodiče jezdili s dětmi na víkendové akce, které organizuje škola.
21. aby někteří rodiče vedli zájmové kroužky ve škole.
22. aby rodič měl každé ráno příležitost promluvit s učitelem o svém dítěti.
23. aby rodiče využíval služby školy, knihovny, internetu nebo tělocvičny.
24. aby rodiče využívali školu třeba k pořádání rodinných oslav.
25. aby rodiče měli volný přístup do vyučování bez jakéhokoli omezení.
26. aby se někteří kvalifikovaní rodiče podíleli na dalším vzdělávání učitelů.
27. aby rodiče v Radě školy spolurozhodovali o tom, jak bude škola pracovat.
28. aby rodiče přicházeli na třídní schůzku každý měsíc, ne dvakrát za rok.
29. aby rodiče mohli během vyučování spolupracovat se svým dítětem.
30. aby se zástupci rodičů účastnili pedagogických porad.

K hodnocení této škály Feřtek (2011) uvádí, že učitelé, kteří udělali čáru někde mezi prvními deseti body, nechávají rodiče před branami školy, nesnaží se rodiče příliš zapojit do jejího chodu, většinou se bližšího kontaktu obávají a „vnímají ho jako

nepříjemnost a ohrožení“ (tamtéž str. 22). Rodiče, kteří udělali čáru v této oblasti, považují školu za samostatnou instituci, která má pracovat bez pomoci učitelů, očekávají však, že se k rodičům bude chovat „vstřícně a profesionálně“ (Feřtek, 2011, str. 22).

Ke druhé desítky se Feřtek (2011) vyjadřuje kladněji, obě strany totiž připouští, že je možné se k výchově dětí spojit a působit společně, obě strany dělají ústupky, ale také si navzájem pomáhají a jsou ochotné.

Ke třetí třetině se Feřtek (2011) vyjadřuje skeptičtěji, je vidět, že tato možnost je krajní, přestože v několika školách na území České republiky taková spolupráce probíhá, zcela jistě není běžně očekávaná, dokonce je považována za velmi výjimečnou. Feřtek (2011, str. 23) dodává, že pokud se škola nikdy nedostane do této třetiny, není možné považovat to za chybu. Upozorňuje na to, že jsou to „opravdu speciální případy.“ Taková spolupráce vyžaduje extrémně vysoké nasazení ze strany rodičů, což není v běžných školách možné, a proto se tento způsob spolupráce objevuje zejména u alternativních škol.

Každá škola, nebo třída, si může (i za pomoci rodičů) vytvořit podobnou škálu, kde si společně s rodiči vyznačí, co je jejich společným cílem, kde se nacházejí nyní a jaké jsou možné kroky do budoucna. Mohou ji samozřejmě každý rok upravovat podle potřeby a momentálních zájmů. Tím se tedy za pomoci kompromisu dostáváme k ujasnění míry spolupráce, kterou obě strany budou očekávat a obě budou aktivně pracovat na tom, aby ji dodržovaly, což zároveň vede ke snížení obav ze spolupráce, protože obě strany dopředu ví, co je od nich očekáváno.

Lažová (2013) ohledně formy a intenzity podávání informací nabízí také možnost individuální domluvy. Doporučuje ptát se rodičů, na to, jak často chtějí dostávat informace a to otevřenou otázkou, protože potom učitel nemůže dostat jednoslovnou odpověď.

5 PODOBY SPOLUPRÁCE A ŠKOLNÍ AKCE

Spolupráce školy a rodiny má mnoho podob (Čapek, 2013; Feřtek, 2011, Olender et al., 2010; Whitaker & Fiore, 2001). Jak již bylo zmíněno výše, je důležité určit nějakou míru spolupráce, či zapojení rodičů do chodu školy. Nabízet rodičům takové příležitosti ke spolupráci, kterých se skutečně budou moci zúčastnit je klíčovým krokem k úspěšné spolupráci školy a rodiny (Feřtek, 2011).

5.1 ZÁPIS ŽÁKŮ DO 1. ROČNÍKŮ ZÁKLADNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ

Zápis budoucích žáků prvních ročníků je většinou první příležitostí k seznámení s rodiči. V každé škole k zápisu přistupují jiným způsobem, většina žáků a rodičů neví, co je bude na zápisu čekat a proto je přínosné je alespoň částečně informovat o jeho průběhu. Nástup dítěte do školy také představuje pro rodinu začátek nové kapitoly jejich života, což může vyvolat různé pocity u všech členů rodiny, také vyvstávají otázky, které souvisí například s dopravou žáka do školy, finanční situací atd. V posledních letech, kdy se do první třídy potřebuje zapsat velké množství žáků, dokonce rodiče stojí ve frontách před školami po několik hodin. Ať už se jedná o rok, kdy je žáků přebytek či o rok, kdy je žáků nedostatek je možné školu a učitele prezentovat tak, aby si ji rodiče zapamatovali jako otevřenou společnost a odcházeli s dobrým pocitem, otevřením budoucí komunikaci a spolupráci (Feřtek, 2011; Franclová, 2013). Takového pocitu se dá dosáhnout například tak, že rodičům při zápisu nabídneme malé občerstvení, dostatek místa na sezení či hrací koutek pro mladší sourozence s několika málo hračkami zajistí, nejdůležitější ale je celková atmosféra školy, která v případě, že je pozitivní zajistí, že se rodiče budou cítit vítáni a také pomůže získat si jejich důvěru (Feřtek, 2011).

5.2 KURIKULÁRNÍ ODPOLEDNE

Kurikulární odpoledne je akce, na které škola a učitelé vysvětlují, co a proč dělá. Při takové příležitosti se například vysvětluje „proč se používá nové písmo pro prvňáky, proč se děti učí číst či počítat jinak, než to zažili rodiče, proč existují nové učence...“ (Feřtek, 2011, str. 35). Může se také prodiskutovat školní vzdělávací program či způsob

známkování a hodnocení žáků. V průběhu roku potom rodiče nebudou překvapení a budou lépe připravení na komunikaci s učiteli. Část podobných informací lze rodičům také povědět na třídních schůzkách (Feřtek, 2011).

5.3 TŘÍDNÍ SCHŮZKY

Třídní schůzky jsou nejběžnějším způsobem kontaktu mezi školou a rodinou. Díky své tradici „jsou rodiči považováni za povinnost vůči škole, dorazí někdy i ti nejméně komunikativní rodiče“ (Feřtek, 2011, str. 52). Této příležitosti je třeba využít a pokusit se získat jejich důvěru. Opět je možné rodičům nabídnout jednoduché občerstvení, vyvětrané a hezky vyzdobené prostory. Na třídních schůzkách by učitelé v žádném případě neměli sdělovat prospěch žáků před všemi rodiči. Je možné řešit výchovné problémy, které se týkají více studentů, ale je lepší spíše diskutovat o tom, zda jsou spokojeni s provozem školy a vedením třídy, řešit plánované výlety či organizační záležitosti daného pololetí. Jak uvádí Čapek (2013), je možné vystavit výtvarné a jiné práce žáků, fotografie z vyučování a dalších školních akcí a informace o tom, co se budou žáci učit v dalším období. Rodiče také dle Čapka (2013) oceňují, když předem získají program třídní schůzky. Pro lepší pocit a začlenění rodičů je možné každého rodiče zvlášť přivítat a přizpůsobit stoly a židle tak, aby se většina rodičů mohla navzájem dívat do tváře nikoli na záda toho, kdo sedí před nimi v případě klasického rozvržení lavic. (Čapek, 2013; Feřtek, 2011; Šrámková, 2005)

5.4 KONZULTACE

Konzultace jsou příležitost vhodná k probírání prospěchu žáka s rodiči. Měly by probíhat v soukromí a příjemném prostředí, nikoli však po třídních schůzkách. Jak se Čapek (2013) i Feřtek (2011) shodují, je vhodné předem vypracovat časový návrh, do kterého se rodiče budou mít možnost předem zapsat. Stejně jako na třídní schůzky, je třeba, aby se na konzultace učitel předem připravil (Čapek, 2013; Feřtek, 2011; Kreislová, 2009; Šrámková, 2005).

5.4.1 Tripartity

Tripartity jsou poměrně novým, v ČR asi 10 let využívaným, způsobem komunikace s rodiči. Na schůzku se dostaví nejen rodič a učitel, ale také žák, který je přizván jako rovnocenný partner. V průběhu schůzek se většinou žák hodnotí na základě svého žákovského portfolia, k jeho výsledkům se také vyjádří učitel a rodiče a společně si stanoví cíle do další části školního roku (Kreisllová, 2009). Dle výzkumu Feřtka (2012) „prakticky všichni ředitelé a ředitelky psali, že se jim schůzka ve trojici jednoznačně osvědčila.“ Rodiče si musí poměrně hodně „zvykat na blízkou a důvěrnou komunikaci s učiteli“ a učitelé se na druhou stranu musí naučit „nemluvit z pozice nadřazeného, ale mluvit otevřeně s rodiči i žákem“ (Feřtek, 2012). Případnou nevýhodou těchto schůzek je časová náročnost pro učitele, ale výhody, které ze schůzek vyplývají, mají pozitivní dopad na všechny zúčastněné, největší opět na žáka, a to je hlavním cílem. Což potvrzuje Feřtek (2012), když píše:

„...hlavním přínosem zatažení dětí do debaty o nich samých. To jednoznačně zvyšuje jejich osobní odpovědnost a ochotu k nápravě. Říkáme-li ‚zvyšuje‘, platí to, ale rozhodně to neznamená, že všechno, co dítě či rodiče na takové schůzce slíbí, také splní. Rozhodně ale platí, že cítí větší odpovědnost, než když jim nápravu jen někdo shora nařídí.“

5.5 DÍLNY PRO RODIČE A PŘÁTELE ŠKOLY, SPORTOVNÍ ODPOLEDNE

Začlenění výtvarných, rukodělných i jiných dílen na poli školy je oblíbeným otevřením prostor školy pro obyvatele obce, žáky i jejich rodiny. Škola se stává více přístupnou a otevřenou nejen pro současné žáky, ale také pro žáky budoucí či bývalé, nabízí spolupráci nejen mezi rodiči a učiteli, ale také mezi školou a dalšími obyvateli obce. Aby všechny akce proběhly úspěšně, je třeba, aby byly pořádány ve správný termín a čas a byly včas ohlášeny. Konání dílen či sportovních dní v deset hodin dopoledne pravděpodobně nebude úspěšné, protože rodiče potřebují být v práci apod. (Čapek, 2013; Feřtek, 2011).

5.6 POMOC ŠKOLE

Školy často potřebují finanční i hmotné dary. Další možností, jak lze škole pomoci, je začlenit rodiče do úprav interiéru školy. Někteří rodiče nemají finanční ani hmotné prostředky, kterými by mohli přispět škole, ale mohou věnovat svůj čas a energii například k vymalování tříd či dekorativní malbě k vyzdobení interiéru školy (Čapek, 2013). Dále také mohou ušít polštářky, závěsy či sestavit skříně a pověsit poličky. Rodiče se po takové pomoci budou cítit ve škole více vítáni, protože se podíleli na její úpravě a je možné, že tato aktivita v budoucnu povede k lepší spolupráci učitelů a rodičů při řešení přestupků dětí v případech, kdy se objeví destruktivní chování, protože rodiče, kteří vynaloží energii na výzdobě školy, neradi uvidí její ničení.

5.7 LETNÍ SLAVNOST, GRILOVÁNÍ, PIKNIK

Letní slavnosti, grilování, zahradní párty a další podobné akce se konají v létě. Jejich atmosféra je tedy převážně neformální, což může přilákat i rodiče, kteří se necítí příliš dobře na území školy. Taková akce může proběhnout například na začátku či v průběhu přípravného týdne, každý přinese nějaké jídlo ke grilování či opékání na ohni, škola pouze poskytne prostor a ohniště či podobně. Nejdůležitější věcí, kterou škola v rámci této podoby spolupráce poskytuje, je ohlášení akce a rozeslání pozvánek. Popřípadě zajištění krátkého programu pro děti, například přírodovědný pokus (Feřtek, 2011).

5.8 SEMINÁŘE A VZDĚLÁVÁNÍ

Semináře může pořádat škola pro rodiče či rodiče pro zaměstnance školy. Škola například může pozvat odborníky na výchovu dětí s ADD/ADHD, výchovu a vzdělávání žáků s individuálními vzdělávacími potřebami atd. Odborníci pak učitelům i rodičům přednáší, což je spojuje a může pomoci při vytváření pozitivního vztahu. Neopomenutelným faktem je také to, že se rodiče a učitelé dozvědí více o žácích a pak mohou s učiteli lépe komunikovat a spolupracovat na výchově a vzdělávání dětí (Feřtek, 2011, Olender et al., 2010).

5.9 ČTENÁŘSKÉ ODPOLEDNE

Čtenářské dílny mohou mít mnoho podob a je na kreativě učitele, jakou podobu s rodiči zvolí. Někteří učitelé volí tu možnost, kdy určí knihu, kterou mají žáci a rodiče společně číst. Na konci měsíce se schází a o knize diskutují (Čapek, 2013). Jiní učitelé podporují starší členy rodiny, prarodiče a zvou je do školy k vyprávění příběhů či předčítání dětem. Další vyhradí příjemné místo pro rodiče a žáky a povzbuzují je ve čtení. Žáci si mohou číst sami se spolužáky či společně se svými rodiči, rodiči si mohou číst svou knihu či se zapojit do čtení dětem a podobně.

5.10 „DEJTE ŠKOLE TŘI HODINY“

Čapek (2013) uvádí další možnost spolupráce. „Rodiče jsou na třídní schůzce vyzváni k tomu, aby slíbili věnovat škole (například) pouhé tři hodiny svého času za jeden školní rok“ (Čapek, 2013, str. 62). Škola rodičům nabídne různé možnosti, kde mohou své tři hodiny uplatnit. Každý rodič má možnost navrhnout svůj vlastní způsob či si nějaký vybrat. Dle zpětné vazby je možné tuto podobu spolupráce upravovat pro různé ročníky či specifické třídy.

5.11 BEZPEČNÉ ÚZEMÍ

Whitaker & Fiore (2001) i Krejčová a Kargerová (2011) navrhují rodičům dopřát prostor, který by byl pouze pro ně. Takový prostor – malou místnost či koutek, mohou rodiče sami vybavit, nebo s vybavením pomáhat, vymalovat ji a podobně. Budou se tam potom cítit dobře, i když se nachází na půdě školy. Na takovém místě by měli mít možnost získat informace, které by jim pomohly, ať už o škole, dalším vzdělávání žáků i rodičů, návrhy na knihy pro děti, vzdělávací knihy pro rodiče, různé články a další. Také je možné prostor vybavit schránkami, kam mohou rodiče vhadzovat své návrhy či připomínky k učitelům a dalším záležitostem. Možnost pohodlně se zde usadit je extrémně důležité (Whitaker & Fiore, 2001).

Existuje mnoho dalších podob spolupráce, mezi které patří výstavy a jarmarky, vánoční besídky a koncerty pro rodiče či další nepříliš obvyklé akce jako například přespávání ve škole či večer plný her. Rodiče, učitelé i žáci se mohou dohodnout na dalších

způsobech, které je zajímají a které jsou aktuální (Kreislová, 2009; Whitaker & Fiore, 2001).

5.12 SPOLUPRÁCE Z DOMOVA JE TAKÉ SPOLUPRÁCE

Přestože je pro spolupráci a komunikaci s rodiči důležité vytvářet různé příležitosti, je podstatné si uvědomit, že spolupráce z domova je také formou spolupráce (Payne, 2006). „Příliš mnoho lidí přirovnává zapojení rodičů k fyzické přítomnosti rodičů ve škole a dobrovolnictví“ (Whitaker & Fiore, 2001, str. 183, přeložila GB). Mnoho rodičů má zájem o spolupráci, ale jsou velmi časově vytíženi, někteří mohou mít finanční či zdravotní problémy a účast na školních akcích je pro ně nemožná. Je proto vhodné nabídnout různé formy spolupráce z domova. Aby spolupráce a komunikace byla efektivní, je třeba, aby nejen školy rodičům posílaly různé informace, ale aby i rodiče měli možnost se vyjádřit. Taková spolupráce vyžaduje více než jen uvedení emailu či telefonního čísla na webových stránkách a informačním letáku z první třídní schůzky. Například je možné na webových stránkách založit debatní místnost, kde by rodiče i učitelé mohli diskutovat o různých tématech. Taková místnost může být viditelná pro veřejnost, ale může být také chráněná heslem. Jak píše Whitaker & Fiore (2001), je důležité, aby si učitelé uvědomili, že jakmile začnou naslouchat návrhům rodičů, budou také rodiče ochotni naslouchat jim samotným. Další možnou spoluprací je pomoc s domácími úkoly a podpora dítěte. Pokud rodiče považují úkoly jako trest, utvrzují v dítěti nenávisť ke škole a spolupráce učitele s nimi tvoří velmi obtížnou, protože se žáci cítí být rodiči proti škole chráněni a domácí úkoly následně odsuzují. Zde je důležité vyzdvihnout, že většina učitelů již dobře ví, že spolupráce s rodiči je důležitá a žákům pomáhá při vzdělávání. Je ale třeba, aby si této skutečnosti byli vědomi i rodiče (Payne, 2006; Whitaker & Fiore, 2001). „Rodiče z domova spolupracují pokaždé, když se aktivně podílí na vzdělávání svého dítěte“ (Whitaker & Fiore, 2001, str. 190, přeložila GB). Je velmi důležité, aby učitelé rodičům sdělili, jak jim mohou s vzděláváním a rozvíjením žáků pomoci, zmínit, že je důležité dětem číst, ptát se jich na otevřené otázky, pomáhat s úkoly, motivovat je k práci, mluvit s nimi o budoucnosti,

jejich cílech, očekáváních a podobně. Whitaker & Fiore (2001, str. 191, přeložila GB) zdůrazňují, že:

„Musíme přestat na rodiče přenášet pocit viny, když se nezapojují do aktivit ve škole, pokud jsou aktivní doma. Ve stejnou dobu je třeba, aby každý z nás rodiče informoval o aktivitách, které zvyšují pravděpodobnost úspěchu dítěte ve škole. Rodiče, kteří je uznávají, by měli být oceňováni a považováni za cenné členy školní komunity.“

(Whitaker & Fiore, 2001, str. 191, přeložila GB)

6 KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI

Efektivní komunikace hraje při jednání s rodiči klíčovou roli. Pokud chceme s rodiči jednat na úrovni, je třeba si uvědomit, že s nimi musíme mluvit jako s dospělými. Tato informace se nám může zdát velice banální, ale je pravdou, že mnoho učitelů vlivem své profese (obzvláště pokud se jedná o učitele prvního stupně základní školy či učitele mateřské školy) mluví jako s dětmi i s dospělými, což na rodiče nedělá dobrý dojem (Olender et al., 2010; Whitaker&Fiore, 2001). Proto, jak píše Capek Tingleyová (2012, str. 21, přeložila GB), „stejně tak jako se dobří učitelé musí naučit jednat s mnoha rozdílnými žáky, musí se naučit jednat také s mnoha různými rodiči.“ Olenderová a kol. (2010, str. 47, přeložila GB) dodává že, „klíčem k jakémukoli vztahu je silná, pozitivní komunikace mezi dvěma stranami. Učitelé musí zdokonalovat své komunikační dovednosti a prezentovat se rodičům jako otevření, srdeční a přívítaví lidé“, to také podporuje Nelešovská (2005).

6.1 ZLEPŠOVÁNÍ NEVERBÁLNÍCH KOMUNIKAČNÍCH DOVEDNOSTÍ

Osvojení si komunikačních dovedností není zcela jednoduché. Komunikace jako taková začíná ještě dříve, než spolu účastníci začnou hovořit. Neverbální komunikace, je oblast, na které je zejména ze strany učitele třeba pracovat. Je všeobecně známo, že první dojem je velice důležitý a má silné a dlouhotrvající následky. Proto je vůbec prvním úkolem všech učitelů udělat na rodiče (i žáky) dobrý první dojem.

Důležitost prvního dojmu vyzdvihuje například Bruno a Adamczyk (2005), Hartleyová (2004) a Lažová (2013), která upozorňuje na to, že na úpravě zevnějšku záleží. Při prvním setkání si lidé všímají nejdříve očí – zda má dotyčný v očích jiskru, nebo jsou smutné a unavené, dále také úst – zda se člověk usmívá nebo má koutku dolů, všímá si také zubů. Je důležité se na setkání připravit a patřičně upravit, „samozřejmě je čistá pleť a umyté a upravené vlasy“ (Lažová, 2013, str. 33). Tohoto si rodiče mohou všimnout ještě dříve, než je učitelé spatří nebo od sebe stojí i několik metrů.

Další velmi důležitým momentem je podání ruky. Ač se může zdát taková věc banální či nepodstatná, jde ve skutečnosti o velice silný znak a to pro obě strany. Při podávání ruky se stojí, horní polovina je nakloněna k protějšku. Stisk by měl být rychlý a pevný, ne však násilný. Je možné s rukou dvakrát až třikrát potřást (vícekrát je to běžnější u přátel a známých). Důležité je při stisku ruky udržovat oční kontakt, usmát se a samozřejmě neopomenout slovní pozdrav. Samozřejmě je nutné zhodnotit situaci, pokud podáváme ruku například staršímu člověku, přizpůsobíme tomu i sílu stisku (Bruno, Adamczyk, 2005; Harley, 2004; Mareš a Křivohlavý, 1995; Lažová, 2013).

Lažová (2013) dále upozorňuje na vzdálenost, kterou mezi sebou lidé mají. Učitelé, ale ani rodiče, by neměli zasahovat do intimní zóny druhého. Intimní zóna je asi půl metru od těla. Jako nejvhodnější vzdálenost se uvádí asi 1,2 metru, je ale individuální a proto je dobré také spoléhat na pocity a všimnout si znaků vlastního těla i postoje druhé osoby.

Dalším velmi důležitým faktorem je hlas. Lažová (2013) upozorňuje na to, že učitelé by měli ovládat techniku řeči, aby si hlas nezničili a šetřili si hlasivky, ale také dodává, že by si měli uvědomit, jaký hlas mají, jestli je tichý či silný, zda mluví spisovně či nemají daleko pro hrubá slova atd. Je důležité si uvědomit, že je nutné s rodiči mluvit jiným způsobem než s dětmi, protože na rodiče zdaleka nepůsobí dobře, když s nimi mluvíme jako s dětmi.

V neposlední řadě je nutné vhodné oblečení. Je důležité, aby se učitel cítil v oblečení dobře, nejen před dětmi, ale i před rodiči, ale aby zároveň působil reprezentativně a upraveně. Je zřejmé, že učitelka 1. stupně nebude do školy nosit pouze kostýmy, to by

ani nepůsobilo adekvátně, ale na druhou stranu je krajně nevhodné nosit například hluboký výstřih či příliš krátké sukně (Bruno, Adamczyk, 2005; Mareš a Křivohlavý, 1995; Lažová, 2013).

6.1.1 Nevhodné neverbální projevy

Mezi neverbálními projevy učitelů je mnoho způsobů, kterými lze na rodiče působit špatným dojmem. Olenderová a kol. (2010) popisuje osm nejvíce rodiči odsuzovaných neverbálních projevů, tyto projevy u rodičů vzbuzují pocit méněcennosti a pocit, že učitelé o komunikaci a spolupráci nemají zájem, je proto vhodné se těchto projevů vyvarovat.

Prvním takovým neverbálním projevem jsou nevhodné pohyby očí. Oční kontakt je velice důležitý, „koulení očima“ při neshodě či nezájmu je pro budování kvalitního vztahu s rodiči naprosto nepřijatelné, stejně jako „odvrácení zraku při snaze rodičů navázat oční kontakt, celkový nedostatek očního kontaktu, dívání se na rodiče přes brýle a zvedání jednoho obočí“ (Olender et al., 2010, str. 53, přeložila GB).

Druhým nežádoucím neverbálním projevem jsou dle Olenderové a kol. (2010), nevhodná gesta. Přestože gesta jako taková mohou být velmi nápomocná, pokud jimi projevujeme zájem a angažovanost v tématu. Nevhodná gesta mohou ve vztahu mezi učitelem a rodiči způsobit nenávratné škody. Mezi nevhodná gesta rodiče dle průzkumu uvádí zejména „sevřené pěsti, ukazování prstem, bubnování/ťukání prsty nebo klepání o stůl tužkou“ (Bruno, Adamczyk, 2005; Olender et al., 2010, str. 54, přeložila GB), takových projevů je třeba se vyvarovat, snažit se si je aktivně uvědomovat. Zejména pokud se nacházíme ve vypjaté situaci, je zcela přirozené, že se nějaké objeví. Nejen ale, že jsou rodičům protivná a nepříjemná, mohou také „přerušovat proud myšlenek a člověk, se kterým mluvíme, může mít pocit, že je to způsob, jak na něj křičíme“ (tamtéž) je proto dobré se jich vyvarovat i v případě, že mluvíme s žáky.

Jak již bylo zmíněno výše, v neverbální komunikaci je velice důležitý náš postoj. To jak stojíme či sedíme, ovlivňuje nejen pocity komunikátora, ale také pocity komunikantů.

„Rodičům nejvíce vadí, když učitel sedí v židli shrbeně, příliš se v židli zaklání či skříží své nohy a ruce“ (Olender et al., 2010, str. 54, přeložila GB), což Bruno a Adamczyk (2005) popisují jako uzavřené, nadřizené a negativní postoje. Pokud sedíte mírně v předklonu s rovnými zády, klidní a vyrovnaní s otevřenými rameny, rukama složenými na stehnech jste v pozici, která je profesionální a působí pozitivně (Olender et al., 2010; Bruno, Adamczyk, 2005).

Postoj velmi úzce souvisí s proxemikou, tedy vzdáleností, kterou mezi sebou komunikátor a komunikant mají. Pro efektivní komunikaci a předcházení problémů mezi učitelem a rodiči je třeba volit přiměřenou vzdálenost, která vyhovuje oběma účastníkům. Olenderová a kol. (2010) uvádí, že narušení osobní zóny nebo naopak přílišná vzdálenost může naznačovat nezáměr.

„Rodiče nám sdělili, že učitelé a další pracovníci školy, kteří sedí ve větších a vyšších, nebo příliš formálně vypadajících židlích, ti, co sedí daleko na konci velkého stolu, nebo ti, kteří si židli přímo odstrčí od velkého stolu (a „rozvalí se v ní“) vyvolávají v rodičích negativní pocity, někdy dokonce rozčilení“ (Olender et al., 2010, str. 54, přeložila GB).

Negativních pocitů a vyvolání agrese se lze vyvarovat tím, že účastníci hovoru budou sedět stejně vzdáleně od stolu, stejně vysoko a budou k sobě čelem. Pokud je některý z pracovníků handicapován například tím, že na jedno ucho neslyší, je třeba na to rodiče upozornit, aby si případně natočení do strany nevykládali jako nezáměr o to, co spolu probírají (Olender et al., 2010).

Olenderová a kol. (2010) dále upozorňuje také na odlišnosti různých kultur, v některých se totiž úcta a zájem může projevat i vzdáleností mezi dvěma lidmi. Bruno a Adamczyk (2005) uvádí, že intimní zóna, do které bychom zásadně zasahovat neměli, je v západních kulturách zhruba 15 až 46 centimetrů, osobní zóna pak 46 až 120 centimetrů, společenská zóna 1,2 až 3,6 metrů, více než 3,6 metrů pak spadá do zóny veřejné, přičemž při běžném hovoru se lidé nachází v zóně osobní a společenské, záleží samozřejmě na temperamentu, národnosti a momentálním naladění účastníků.

To, jak se cítíme ohledně toho, o čem mluvíme nebo o tom, co nám někdo říká, lze velice jednoduše vyjádřit pohyby a polohou hlavy. Rodiče negativně reagují na „přílišné natahování hlavy na stranu, kroucení hlavou ze strany na stranu, hluboké sklonění hlavy (koukání se do klína, stůl či podlahu)“ (Olender et al., 2010, str. 55, 56, přeložila GB). Tyto polohy v rodičích vyvolávají pocit, že o ně ani o dané téma nemáme zájem, či že si myslíme, že neříkají pravdu, což je logicky pro navázání a udržení pozitivního vztahu kritické, obzvláště pokud s rodiči jednáme o vážném, citlivém nebo deprimujícím tématu.

V neposlední řadě o postoji k rodičům a jejich sdělení hodně vypovídá výraz v obličeji. „Úsměv může ukázat mocné signály štěstí, spojení s lidmi, vřelost a empatii“ (Olender et al., 2010, str. 56, přeložila GB). Na druhou stranu mračení, zaťaté zuby, zkřivené, sepnuté rty a dokořán otevřená ústa – v údivu či při námitkách, jsou projevy, které u rodičů vyvolávají pocity špatné. Olenderová a kol. (2010) důrazně vyzdvihují, že právě výraz v obličeji je pro rodiče nejdůležitějším identifikátorem lidí, kteří jim jsou a nejsou sympatičtí a to má obrovský dopad na další komunikaci a spolupráci.

Také vysoký, uječený hlas, rychlé tempo řeči bez zastávek, monotónnost a příliš hlasitý projev patří mezi nevhodné neverbální projevy, na které rodiče negativně reagují. Ve výzkumu, který provedla Olenderová a kol. (2010, str. 56) vyšlo najevo, že rodiče, kteří jsou svědkem takových projevů ze strany učitelů, mají pocit, že učitelé nehovoří „s nimi“, ale spíše hovoří „na ně“. V případě monotónnosti mají rodiče pocit, že učitel nemá zájem s nimi komunikovat a v případě, kdy je naopak příliš hlasitý, že je příliš agresivní a někdy dokonce až arogantní či panovačný. Olenderová a kol. (2010) dále radí, aby učitel v případě indispozice rodiče upozornil, o jaký problém se jedná.

Posledním, ovšem o nic méně důležitým, faktorem, který zásadně ovlivňuje komunikaci s rodiči, je samotné prostředí, ve kterém se odehrává. Jak píše Olenderová a kol. (2010, str. 57, přeložila GB), rodiče nejhůře reagují v prostředí, kde je „příliš horko, v prostoru, který je příliš malý nebo zaplněný. Nevhodné je také špatné osvětlení či místnost bez oken – rodiče pak cítí jako u výslechu, uvěznění.“ Je proto vhodné věnovat čas výbavě

místa, které si vybereme pro komunikaci s rodiči a vybavit ho květinami, v případě potřeby vybavit starší stůl ubrusem, připravit malé občerstvení, vyvětrat atd. (Olender et al., 2010).

6.2 ZLEPŠOVÁNÍ VERBÁLNÍCH KOMUNIKAČNÍCH DOVEDNOSTÍ

Učitelé si během své praxe vytvoří vlastní způsob komunikace s rodiči, během svého mluveného projevu budou používat jistá slovní spojení či slova, tón hlasu, dikci. Pokud je cílem učitelů svůj verbální projev zlepšovat, je možné použít několik metod zpětné vazby. Mezi tyto metody můžeme zařadit například posouzení od kolegů, rodičů či formu, kterou může provádět učitel sám a to je pomocí nahrávání sebe sama buď na hlasový záznam či videozáznam (Olender et al, 2010; Whitaker & Fiore, 2001). Jistě je každý obeznámen s populární zábavou studentů zejména 2. stupně základních škol či středních škol, kdy studenti „čárkují“ opakující se slova. Toto je nejjednodušší forma zpětné vazby, kterou učitel může získat od kolegy, případně žáků či rodičů. Pro formálnější zpětnou vazbu je možné vytvořit jednoduchý anonymní dotazník, zaměřený na zpětnou vazbu týkající se neverbálních i verbálních projevů, které rodiče i spolupracovníky rozčilují či jim nejsou příjemné (Olender et al., 2010; Whitaker & Fiore, 2001).

6.2.1 Nevhodné verbální projevy

Učitelé se vzhledem k rodičům dopouštějí také mnoha nevhodných verbálních projevů. Olenderová a kol. (2010) na základě výzkumu popisuje deset rodiči nejvíce odsuzovaných verbálních projevů. Pokud se těmto projevům učitel bude umět vyhnout, zcela jistě tím předejde zhoršení situace či konfliktům, které by jinak mohly nastat.

Používání vět, jako jsou „Musíte...“ či „Budete muset...“ dle Olenderové a kol. (2010, str. 48, přeložila GB) „téměř vždy spustí obrannou odpověď.“ Přestože učitelé se rodičům snaží v dobré víře sdělit něco, co by mohlo pomoci jak jim, tak jejich dětem, jejich záměr je tedy čistě pozitivní, reakce na tyto projevy jsou nejčastěji negativní. Olenderová a kol. (2010) dále také upozorňuje, že je třeba dávat si pozor na různé

seznamy věcí, které žáci či rodiče mají udělat, je krajně nevhodné v nich uvádět věty začínající slovem „musíte“.

Je zcela zřejmé, že vyhrožovat rodičům je více než nepřípustné a zcela nevhodné pro udržení efektivní komunikace a spolupráce. Učitelé ale neúmyslně vyhrožující věty používají, zejména když se snaží rodičům vysvětlit následky jejich nevhodného chování. Jsou to věty jako tato: „Pokud to neuděláte, tak...“ Pro zachování pozitivního vztahu s rodiči je lepší se těchto vět vyvarovat a raději popisovat následky obecně např.: školní řád nepovoluje..., následky těchto porušení jsou popsány ve školním řádu atd. (Olender et al., 2010).

Učitelé často mají tendenci sdělovat rodičům, jaké jejich dítě má problémy a používá napomenutí jako „měli byste...“ či „Vaší zodpovědností je...“ (Olender et al., 2010, str. 49, přeložila GB). Dle Olenderové a kol. (2010) toto působí na rodiče negativně zejména proto, že si problém většinou sami uvědomují, ale nemohou s ním nic dělat nebo neví, co s ním mají udělat, aby se situace zlepšila. Konstruktivním řešením je dle Olenderové a kol. (2010, str. 49, přeložila GB) říci rodičům například „Vím, že víte, jak důležité je, aby děti chodily do školy včas, Samuel by tu také měl být se zvoněním, s čím Vám můžeme pomoci, aby to pro Vás bylo uskutečnitelné?“ Je velmi důležité nechat rodičům pocit, že je respektujeme jako největší experty na jejich děti. Někteří rodiče dokonce nesnesou ani rady v podobě „kdybych byla na Vašem místě, udělala bych toto...“ cítí se totiž být v jiné situaci, často ji nemohou nebo nechtějí učiteli popsat, proto je tato poznámka může postavit do pozice, kdy vypadají, že neví, co mají dělat, což jim samozřejmě není příjemné (Olender et al., 2010). Olenderová a kol. (2010, str. 50, přeložila GB) doporučuje „omezit rady učitelů na návrhy, nápady a možné činnosti, které mohou připadat v úvahu a nenechat rodiče dojít k pocitu, že kdybychom byli na jejich místě, řešení by bylo jasné.“

Rodiče také negativně reagují na jakési skryté slovní hodnocení, které učitelé někdy používají. „Měli byste trávit více času se svými dětmi,“ „Měli byste trávit více času doma,“ či „Neuvažujete rozumně.“ Olenderová a kol. (2010, str. 50, přeložila GB)

upozorňuje, že použití takových obvinění, i v případě, že jsou pravdivá či oprávněná, vede k zániku efektivní kooperace.

Olenderová a kol. (2010) dále v průzkumu zjistila, že rodiče mají pocit, že o ně, jejich děti a jejich problémy škola nemá zájem, pokud příliš často používají ujištění, že „to není tak špatné“, „nic se neděje“, „není to takový problém“ a tak dále. Mají totiž obavy, že se problém zhorší a škola potom bude reagovat negativně nebo ho začne řešit až příliš pozdě.

Kdykoli se učitel bude snažit rodičům pomoci, je třeba, aby si dával pozor a nekladl příliš osobní otázky a nenařknul rodiče z toho, že škole (či učiteli) nepodává všechny informace. Přestože je důležité, aby se učitel orientoval v situaci, která se jeho žáka týká, není vhodné, aby z rodičů „páčil“ odpovědi a pátral po dalších citlivých informacích. Pokud skutečně potřebujeme znát situaci podrobněji, například pokud se jedná o zdraví či bezpečnost dítěte, je třeba rodičům předem vysvětlit, proč tyto informace potřebujeme a jak s nimi budeme zacházet, proč nám může pomoci v řešení dané situace a chovat se co nejvíce citlivě. Je to totiž právě oblast zdraví a bezpečí, na kterou jsou rodiče nejvíce citliví a je třeba chovat se velmi opatrně (Olender et al., 2010).

Mezi nevhodné verbální projevy, které zaručeně naruší vztah mezi učitelem a rodiči, patří používání sarkasmu. „Sarkasmus nemá v komunikaci s rodiči, starajících se o své děti nebo těmi, kteří jsou znepokojeni nějakou situací ve škole, žádné místo. Dle definice je sarkasmus používán ke způsobení bolesti a ukázce pohrdání – nic, čeho bychom chtěli ve škole dosáhnout“ (Olender et al., 2010, str. 52, přeložila GB).

V praxi se učitel často nachází časově velice vytížený, na dotazy rodičů má pak tendenci odpovídat roztěkaně, neúplně a někdy dokonce vůbec. Někdy se tak snaží vyhnout problémům. V souvislosti se svým vytížením pak reaguje na dotazy rodičů tvrzením, že zrovna nemá čas se jim věnovat. Taková tvrzení ale pouze „zvýší neklid, stres, starosti rodičů a také jejich zlost,“ „vyjádřete vzájemné obavy, touhu vyřešit daný problém a určete datum a čas (pokud ne hned, pak co nejdříve) kdy se rodičům a jejich problému

budete plně věnovat“ (Olender et al, 2010, str. 52, přeložila GB). V případě, že jsou rodiče s tímto přístupem, nespokojení Olenderová a kol. (2010, tamtéž) radí říct, že „jim chceme věnovat plnou pozornost, a proto si s nimi rádi sjednáme schůzku. Je ale třeba se ujistit, že se nejedná o problém, který je nutné opravdu začít řešit hned.“

7 SPOLUPRÁCE S PROBLÉMOVÝMI RODIČI A RODIČI S PROBLÉMY

Učitelé se při své práci setkávají s mnoha rodiči a dalšími zástupci svých žáků, není možné, aby jim všichni byli sympatičtí a se všemi si rozuměli. Je ale nutné, aby se všemi v rámci možností dobře vycházeli a nenechali na sobě znát, že se snad necítí příliš dobře. Je třeba chovat se profesionálně.

7.1 KDO JE TO PROBLÉMOVÝ RODIČ

Jak učitelé sami v praxi poznají, někteří rodiče se snaží být až příliš zapojeni do chodu školy a třídy, někteří jsou pozitivně naladěni a jsou pro učitele podporou, některé rodiče téměř nevidají a o některých zase vědí, až když si na ně přijdou stěžovat řediteli (Olender et al., 2010). Jsou rodiče, kteří jsou agresivní, naštvaní, ale i pasivní či takoví, kteří učitele svým chováním matou, jak tvrdí Rudney (2005). Olenderová a kol. (2010) se u tohoto tématu pozastavuje a navrhuje několik vysvětlení pojmu „problémový rodič“.

Olenderová a kol. (2010) pod pojmem problémový rodič rozlišuje pět základních skupin. První z nich jsou rodiče, kteří se „až příliš snaží zapojit do chodu školy, neustále zpochybňují didaktické strategie učitele, obsah výuky, domácí úkoly, výchovné postupy, známkování a tak dále (Olender et al., 2010, str. 15, přeložila GB).“ Také sem patří rodiče, kteří se se svými pochybnostmi nesvěří nejdříve právě učitelům, ale si stěžují rovnou u ředitele. Druhou skupinou, jak dále Olenderová a kol. (2010) uvádí, jsou rodiče, kteří se nesnaží zapojit do chodu školy, ale mají na vše svůj názor, za kterým si pevně stojí a to většinou znamená, že kritizují učitele i celkový přístup školy. Mohou to dokonce být rodiče, kteří „vám dají najevo, že vědí vše, co mohou, ať už o kurikulu, správném známkování či o množství domácích úkolů, které by děti měly dostávat.

Často to bývají také učitelé z jiných škol (Olender et al., 2010, str. 15-16, přeložila GB).“ Třetí skupinou jsou rodiče, kteří se do vzdělávání svých dětí vůbec nezapojují, nějak se neangažují. Olenderová a kol. (2010) tvrdí, že je velice těžké najít pro tyto rodiče způsob, jak se zapojit a jak s nimi vůbec efektivně komunikovat, proto také spadají do skupiny problémových rodičů. Další skupinou jsou rodiče, kteří se nezapojují, protože jsou nevstřícní, jejich osobnosti se to přičí nebo se chtějí vyhnout konfliktu, kterého se bojí, ten buď již nastal, nebo může teprve nastat. Poslední skupinu tvoří rodiče, kteří se „nechtějí hádat, nechtějí s čímkoli nesouhlasit a tak raději mlčí a přijímají vše, co se stane“ (Olender et al., 2010, str. 16, přeložila GB). Payneová (2005) v této souvislosti dále připomíná rodiče z různých ekonomických tříd, tedy nejen rodiče chudé, ale také rodiče bohaté.

Jak lze vidět, jako problémový rodič může být vlastně každý rodič. Pojem problémový rodič nemá žádné rodiče urazit, slouží vlastně učitelům i rodičům, aby si uvědomili, že je třeba začít aktivně na vztahu obou stran pracovat.

Z předchozího odstavce bychom mohli získat dojem, že jsou to právě a jen rodiče, kteří jsou vzájemné komunikaci a spolupráci překážkou, tak tomu ovšem vůbec není. Rudneyová (2005) i Olenderová a kol. (2010) se rodičů zastávají a upozorňují na to, že být dokonalým rodičem je velice těžké a dodávají, že většina rodičů se snaží být tak dobrým rodičem, jak jen může, bohužel ale někdy nevolí správnou cestu, protože ji nemohou najít nebo ji nevidí. Jak již bylo řečeno, první krok k vzájemné spolupráci je právě na škole a na učitelích (Coleman, 1998; Feřtek, 2011). Mnoho učitelů, ale není vyškoleny v oblasti komunikace s rodiči a tak se mohou ocitnout ve velice složité situaci (Capek Tingley, 2012).

7.2 KDO JE TO RODIČ S PROBLÉMY

Učitelé se v praxi setkají také s rodiči, kteří se nachází ve složité životní situaci, ať už dlouhodobé či krátkodobé, zdravotní či sociální – mají nějaký problém. Pro dobro žáka je vhodné, aby učitel a rodič v takových případech, jak se říká, „táhli za jeden provaz“, tedy spolu, v rámci zachování soukromí, mluvili o rodinné situaci, zejména jejím

dopadu na dítě. Pedagog může u žáka sledovat zhoršený prospěch, zvláštní nebo agresivní chování či naopak plačtivost. Pro jeho práci i prospěch a pohodlí žáka je žádoucí, aby věděl, zda se jeho rodina nachází ve složité situaci, jak postupují při jejím řešení, jak dlouho bude trvat a také jak on může rodině, zejména tedy žákovi pomoci, aby ho nezasáhla příliš hluboko a neovlivňovala jeho výkony ve škole. Pokud by totiž učitel o žákově situaci nevěděl, mohl by nechtěně žákovi ublížit, ať už nevhodnými otázkami, komentáři či hodnocením jeho (zhoršené) práce, která je následkem právě dané rodinné situace (McEwan, 2005; Olender et al., 2010; Payne, 2005; Rudney, 2005).

Mezi rodiče s problémy mohou patřit například

- rodiče ve složité finanční situaci
- rodiče, kteří se rozvádí či rodiče rozvedení
- ti, kteří vychovávají své dítě bez partnera
- rodiče se zdravotním znevýhodněním či rodiče znevýhodněných dětí
- rodina, ve které někdo těžce onemocní či zemře
- rodiče z jiných kultur, s jiným rodným jazykem
- rodina, ve které se objeví nevhodné chování, sexuální či jiné zneužívání, alkoholismus apod.

(Olender et al., 2010; Payne, 2005; Rudney, 2005).

V následujících podkapitolách budou některé výše zmíněné skupiny problémových rodičů podrobněji rozebrány, je ale třeba zdůraznit, že přestože jsou zde rodiče děleni do skupin, v praxi není možné s každým rodičem zacházet podle jeho „příslušnosti do dané skupiny“ nýbrž je nutné ke každému případu přistupovat individuálně. Přestože se rodiče mohou nacházet v podobné situaci, každá z nich bude jiná a je třeba se každé z nich přizpůsobit jinak (Olender et al., 2010; Payne, 2005).

7.2.1 Složitá finanční situace

Ve složité finanční tísní se lidé mohou ocitnout poměrně náhle, může se stát, že taková situace následuje jinou například rozvod či úmrtí v rodině. Ať jsou okolnosti jakékoli, je

třeba rodičům naslouchat a o jejich situaci projevit zájem (Olender et al., 2010; Payne, 2005). Je také možné, že pro každou rodinu bude hranice chudoby jiná, v některých situacích je možné, že vzdělání bude dokonce zpochybňováno, protože se stává, že i lidé dobře vzdělaní přicházejí o práci. V takových okolnostech rodiče nebudou příliš vhodným příkladem pro své potomky (Auger, Boucharlat, 2005). Payneová (2005) píše, že je dobré rodiče ujistit, že vzdělání je pro jejich dítě velmi důležité, bude schopnější si obstarat peníze, pokud se mu dostane kvalitního vzdělání a podobně. Dále doporučuje rodiče ujistit o tom, že nejdůležitější pro žákův prospěch je jejich podpora, stanovování dosažitelných cílů a přiměřená očekávání, nikoli nadprůměrné finanční zajištění. Olenderová a kol. (2010) navrhuje nacházet způsoby, kterými by rodiče mohli být podporováni tak, aby mohli svým dětem zajistit dostatek knih a pomůcek do školy, uvádí, že někteří učitelé shání sponzory, pořádají sbírky či pomáhají rodičům zažádat o sociální dávky. Je také možné nacházet různé způsoby, jak recyklovat běžné věci a využívat je při vyučování jako pomůcky.

7.2.2 Rozvod v rodině

V úvodu kapitoly je třeba zmínit, že nelze všechny rozvádějící se či rozvedené rodiče považovat za problémové. Problémem se rozvod stává, pokud má negativní dopad na žáka, pokud je příčinou žákova zhoršeného prospěchu či psychických problémů (Olender et al., 2010). Olenderová a kol. (2010) zdůrazňuje, že ačkoli existuje mnoho podob rozvodů, je vždy nezbytné, aby škola měla informace o tom, kdo má žáka v péči, jaké jsou možnosti návštěv rodičů a jaká jsou jejich práva. Je potom naprosto nevyhnutelné, aby učitel nehledě na své názory, respektoval nařízení soudu. Učitel by měl rodičům připomínat, že v zájmu všech je dobro žáka, a proto by měl být ušetřen sporů mezi rodiči zejména pak na půdě školy (Olender et al., 2010). Augerová a Boucharlatová (2005, str. 15) také upozorňují na to, že „hrozí, že si rodiče ze svých dětí vytvoří „náhradní“ partnery,“ zejména pak u rodičů, kteří si nehledají či nemohou najít nového partnera. Tato situace hrozí především u starších žáků a rodiče si jí většinou nejsou vědomi. Olenderová a kol. (2010) dále píše, že je dobré se s každým rodičem scházet zvlášť. Je sice pravdou, že pak schůzky s rodiči trvají déle, ale pro učitele tato

setkání mohou přinést mnoho užitku, protože si budou moci lépe představit, jakým způsobem s žákem jedná každý z rodičů. Pokud to umožňuje rozhodnutí soudu, je vhodné informovat oba rodiče stejným způsobem bez jakékoli diskriminace (Olender et al., 2010). V rámci zachování efektivní komunikace a spolupráce Olenderová a kol. (2010) doporučuje zdůrazňovat silné stránky dítěte, dále zmiňuje, že je vhodné, aby učitel zohlednil rodinnou situaci při zadávání domácích úkolů zejména pak, pokud se jedná o střídavou péči rodičů, kdy dítě střídá domovy a je většinou zmatené ze situace, ve které se nachází. Často nemá učebnice a pomůcky v obou domovech a podobně.

7.2.3 Znevýhodněný žák

Každý rodič si přeje, aby jejich dítě bylo úspěšné (Olender et al., 2010; Whitaker & Fiore, 2001). Pokud je jeho úspěch ohrožen, jsou znepokojení a mají tendenci své zklamání a zlost vybijet tak, že nařknou učitele z pochybení (Olender et al., 2010). Je třeba si v takové situaci zachovat odstup, mít připravené podklady k podpoření našich činů či hodnocení a „uvědomit si, že tito rodiče mohou potřebovat naši emoční podporu, zatímco budeme pracovat na určení a odstranění základních nedostatků, které neúspěch způsobily“ (Olender et al., 2010, str. 76, přeložila GB). Hlubší znepokojení a pocit selhání rodiče pocítí v případě, že je jejich dítě nějakým způsobem znevýhodněné, ať už fyzicky či mentálně. Škola v takových případech u rodičů i žáků může způsobovat nepříjemné pocity a vyvolávat dokonce i strach. V některých případech, obzvláště pokud se jedná o znevýhodnění, které není na první pohled patrné, se rodiče dočkávají i negativních reakcí ze strany okolí. „Je přirozené, že rodiče, kteří jsou vystaveni nevhodným a zraňujícím poznámkám okolí, reagují různým způsobem“ (Richman, 2008, str. 109). Je důležité v takových situacích rodičům dopřát prostor pro vyjádření svých obav. Zdůrazňovat žákovy přednosti vždy, když se o něm bude jednat a také se ujistit, že jsou rodiče o žakově znevýhodnění dostatečně informovaní a popřípadě jim doporučit literaturu či podpůrné skupiny a další zdroje, kde najdou odpovědi na své otázky (Olender et al., 2010.)

7.2.4 Zdravotní problémy a úmrtí v rodině

Jak píše Olenderová a kol. (2010) učitel nemusí znát podrobnosti o detaily ohledně nemoci či úmrtí, které se v rodině stalo. Je důležité, aby o situaci vůbec věděl a případné změny v chování žáka mohl s rodiči otevřeně prodiskutovat a domluvit se na řešení situace. Byl k dítěti shovívavý, citlivý, například snížil zmiňování rodinných příslušníků ve výuce nebo v případě, kdy se o rodině učí, aby žákovi dokázal pomoci, vyjádřil podporu a podobně. V některých případech je lepší situaci otevřeně zmínit i před ostatními žáky, ale je vhodné tuto možnost předem konzultovat s rodiči. Je podstatné, aby škola či učitel rodičům dali najevo, že chápou jejich situaci, dali jim čas na překonání zármutku a vyslechli je, pokud o své situaci s nimi budou chtít mluvit (Olender et al., 2010).

7.2.5 Odlišná kultura

Podle Gjurové (2011, str. 14): „Neznalost jiných kultur vytváří bariéry, je proto potřebné seznámit se s kulturními zvyklostmi těch etnických oblastí, ze kterých k nám naši žáci přicházejí.“ Zlehčení komunikace a spolupráce s rodiči i samotnými žáky z odlišného prostředí usnadní například pozdravy v cizím jazyce na dveřích školy či třídy, učitel, který se naučí základní věty a slova, pozdrav a podobně. Škola se tak prezentuje jako otevřená různým kulturám, což u rodičů vyvolává důvěru (Gjurová, 2011; Olender et al., 2010; Whitaker & Fiore, 2001). Pokud se stane, že rodiče cizinci přijdou do školy s žádostí o zapsání dítěte a v silách školy není se s rodičem domluvit, pak je možné jim schůzku odložit a smluvit se na pozdější termín (rodičům přesně uvedeme a zapíšeme informaci na papír, aby si ji mohli odnést), na který bude škola lépe připravená. K takovým případům je vhodné si pozvat tlumočníka (Radostný et al., 2011). Při další komunikaci a spolupráci je třeba, aby se škola přesvědčila, že rodiče skutečně rozumí tomu, co se jim učitel či jiný pracovník školy snaží sdělit. Hned na začátku spolupráce je třeba jasně vymezit hranice a povinnosti rodičů i žáka (Olender et al., 2010). Dle Olenderové a kol. (2010) výrazně pomáhá přeložení školních příruček, základních informací a dokumentů do potřebného cizího jazyka. Tuto situaci v České republice podporuje a pomáhá řešit sdružení META o. s., které na svých stránkách

(www.meta-os.cz; www.inkluzivniskola.cz) uvádí například pozvání na třídní schůzky, omluvu nepřítomnosti a podobně přeložené do různých jazyků.

7.2.6 Nevhodné chování

V každé společnosti existují rodiny, které se nacházejí v závažných problémech, jež ústí v omezování práv a svobod dítěte. Takové situace jsou velmi vážné a je třeba jim věnovat pozornost a v případě potřeby neodkladně jednat. „Mezi nejčastějšími problémy jsou fyzické a sexuální zneužívání, alkoholismus a užívání drog, právní problémy i trestné činy...“ (Olender et al., 2010, str. 79, přeložila GB). Ti, kdo porušují školní předpisy a chovají se problémově, jak dále píše Olenderová a kol. (2010), jsou často právě děti, ale i rodiče, z takových rodin. Žáci z výše zmíněných problémových prostředí jsou zároveň ti, kteří nejvíce potřebují pomoc školy. V situacích, jako jsou tyto, je nejdůležitější mít na paměti zdraví dítěte, a proto je kritické co nejdříve najít řešení, ať už za pomoci rodičů, psychologů, lékařů či dalších odborníků.

V případě, kdy má učitel podezření, že s žákem není něco v pořádku, usuzuje z jeho odtažitého, tichého chování, zhoršeného prospěchu, setrvávání ve škole, viditelných fyzických indikátorů například modřin, pohmožděnin, škrábanců a podobně, je důležité, aby se s žákem snažil navázat kontakt (Pöthe, 2005). Pokud se mu to nepodaří, je vhodné, aby se obrátil na pedagogicko-psychologickou poradnu. Žákovi je možné povědět, že kdyby měl někdy náladu se svěřit jemu či jinému učiteli nebo známému, ať tak udělá, pokud by reagoval negativně, je dle Pötheho (2005) možné nabídnout kontakt na Linku bezpečí.

Pöthe (2005), který se ve svém článku zabývá právě pomocí týraným dětem, cituje Baudyšovou:

„Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí chrání učitele při jeho postupu na ochranu práv dítěte. Je zde přímo vyzván k tomu, aby v případě podezření na týrání žáka kontaktoval odborníky. Učitelé by se tedy neměli obávat, že udělají kroky, které budou mimo jejich kompetenci. To, aby se pokusili týranému

dítěti co nejúčinněji pomoci, se tak stává nejen součástí zákonné povinnosti, ale i jejich profesionality.“

Dále ale dodává, že rodiče mohou být při objasňování žákova podezřelého chování přínosem, proto je vhodné si zákonné zástupce dítěte do školy pozvat na konzultaci, žádat vysvětlení jeho chování a požádat je pomoc při identifikaci problému. Učitel může z reakce rodičů, jejich zájmu či naopak nezájmu posoudit, zda k týrání dítěte dochází či nikoli (Pöthe, 2005).

Někteří učitelé mohou namítat, že rodinné problémy nejsou věcí, kterou by se učitel měl zabývat. Olenderová a kol. (2010) toto tvrzení do jisté míry potvrzuje, ale na druhou stranu zdůrazňuje, že je učitelovou povinností a zodpovědností snažit se porozumět faktorům, které mohou ovlivňovat žákův výkon ve škole, což zahrnuje obeznámení se se situací v jeho domácím prostředí.

8 VAROVNÉ SIGNÁLY

Učitel se v praxi naučí rozpoznat různé varovné signály v chování rodičů, které mu pomohou určit, kteří rodiče by se mohli stát problémovými, ke kterým je třeba změnit přístup, je třeba věnovat se jim častěji či naopak méně často atd. Olenderová a kol. (2010) v knize uvádí zjištění výzkumu provedeného v USA. Dle analýzy získaných dat řadí výsledky podle míry pravděpodobnosti, se kterou se projev změní v problémovou situaci. Dále píše, že přispění ke vzniku problémových situací nepochází pouze ze strany rodiny, ale také ze strany učitele a školního administrátora, který se v České republice nejvíce podobá zástupci ředitele. To je velmi důležité zjištění, které by každého učitele mělo vést k zamyšlení. V následujícím textu (kapitoly 9.1 – 9.3) bude českému čtenáři zprostředkováno shrnutí závěrů výše zmiňovaného výzkumu doplněné o doporučení pro učitele publikované v *Olender, Elias, Mastroleo; The School-Home Connection (2010, str. 23-45, přeložila GB)*, uvádím je, jelikož jsem přesvědčena o jejich užitečnosti při promýšlení složitých situací mezi školou a rodinou v české škole.

8.1 SIGNÁLY Z RODINY

Seřazení varovných signálů; čím vyšší číslo, tím vyšší pravděpodobnost, že situace přeroste v problém:

1. Rodiče, kteří nemají důvěru v učitele
 - Jak je popsáno dále v textu, důvěra je základním kamenem veškeré komunikace a spolupráce. Pro získání důvěry rodičů je třeba snažit se poznat jejich dítě, ukázat jak chceme pomoc se studiem právě jemu, sdílet s rodiči porozumění jejich dítěti a dát rodičům čas pro vyjádření jejich myšlenek a návrhů a klást otázky týkající se jejich dítě
2. Rodiče, kteří čelí ekonomickým, zdravotním, kulturním, vztahovým či jiným problémům
 - Rodičům s těmito problémy můžeme pomoci tak, že je odkážeme na konkrétní webové stránky či sociální pracovníky, psychology, kteří jim mohou pomoc či dodat informace
3. Rodiče, kteří nemají důvěru v žádného zaměstnance školy
 - Je potřeba asi našli důvěru alespoň v jednoho pracovníka školy, asistentku, vrátnou, knihovníka, jiného rodiče, který věří učiteli
4. Rodiče, kteří nepřešli dál ze stádia odmítání v případě, kdy že mají dítě se zdravotním či jiným znevýhodněním
 - Pozorně jim naslouchejte a snažte zjistit, zda porozuměli a přijali problém, který tuto situaci způsobil, najděte žákovi silné stránky a sdílejte je s rodiči, nabídněte jim problém napravit, buďte rodičům podporou, neobviňujte ani je ani dítě z jeho znevýhodnění, zprostředkujte kontakt s dalšími rodiči s podobnými problémy či terapeutem
5. Členové rodiny, kteří se spolu nedokáží shodnout na výchovných a kázeňských otázkách
 - Každé straně sdělte výsledky a prospěch žáka zvlášť, vysvětlete jim problémy a vyslechněte jejich názory, později skupiny slučte a snažte se

facilitovat jejich diskusi, snažte se pochopit obě dvě strany, dovolte stranám se neshodnout a zkuste příště diskutovat znovu

6. Rodiče, kteří nejsou schopní změnit své předsudky, mají pocit, že učitelé pracují pro rodiče, tudíž rodiče mohou klást požadavky
 - Neberte si tuto situaci osobně, rodiče zřejmě neměli dobré zkušenosti ve škole, položte si otázku, proč se cítí tak, jak se cítí a zkuste si objektivně odpovědět, i když s nimi nesouhlasíte, snažte se vcítit do jejich situace
7. Rodiče, kteří nerozumí vzdělávacím potřebám svých dětí
 - Rodiče nerozumí například pojmu demotivovaný, hyperaktivní apod., poskytněte rodičům podklady ke studiu, vysvětlete jim, co diagnóza znamená, jak je třeba postupovat, nabídněte jim webové stránky či odborníky ke konzultaci
8. Rodiče, kteří nejsou schopní či ochotní vzít v potaz vzdělávací požadavky, mají velký problém s domácími úkoly
 - Dávejte žákům domácí úkoly, které nevyžadují asistenci rodičů, pokuste se najít někoho v blízkosti rodiny, kdo je ochotný a schopný pomoci (například slečnu na hlídání či sousedku), zapojte rodinné aktivity jako je nakupování, výlet či domácí práce do domácích úkolů
9. Rodiče, kteří nejsou dostatečně objektivní
 - Nejdříve rodičům povídejte o pozitivěch, zjistěte, jaký je pohled na jejich dítě, sami se pokuste zůstat objektivní, informace a problémy sděluje srozumitelně a s pochopením, buďte empatičtí a podporujte pocity a návrhy rodičů, které jsou objektivní, buďte připravení přistoupit na kompromis
10. Rodiče, kteří mají pro své děti naplánovanou budoucnost, své vlastní potřeby staví do cesty svým dětem
 - Snažte se co nejvíce porozumět potřebám rodiče, pracujte s rodičem objektivně a snažte se najít společné řešení problému, buďte hodně empatičtí a připravení najít kreativní kompromis mezi potřebami rodiče a potřebami dítěte

8.2 SIGNÁLY OD UČITELŮ

1. Učitelé, kteří se necítí být rodiči podporováni, ale spíše zkoušeni a testováni, přechází do obrany.
 - Ujistěte se, že rodičům nasloucháte bez obranných komentářů a postoje a snažte se zjistit, z jakého důvodu se cítíte být ohroženi, mějte také na paměti, že jde hlavně o žáka a že veškeré věci, které rodičům sdělujete, se týkají právě jejich dítěte, získejte podporu svých kolegů a dalších profesionálů, kteří Vám mohou pomoci. To že si připustíte, že se cítíte být nejistí, je první krok k úspěšnému řešení situace
2. Neochota či pohodlí učitele zabraňující věnovat se individuálním případům a snažit se vyhovět a pomoci žákům, kteří vyžadují více času na přípravu
 - Rodiče budou očekávat, že se učitelé budou věnovat jejich dětem nehledě na časovou náročnost, je samozřejmé, že učitel nemůže obětovat veškerý volný čas své práci, pokud si ale vyhradí trochu času každý týden či den, rodiče uklidní a pomůže i žákovi, je vhodné také rodičům vysvětlit své kroky a ujistit je, že se pokusí udělat vše, co je v jeho silách, může například navrhnout nové motivační prostředky, je ale hlavně důležité být trpělivý
3. Učitelé, kteří rodičům podávají nepravdivé či neúplné informace
 - Je mnohem lepší přiznat, že si učitel není jistý odpovědí či nepodávat detaily, o kterých není přesvědčen, uchovávejte si vyhlášky, školní řád a další předpisy tak, abyste je mohli rychle dohledat či na ně rodiče odkázat
4. Učitelé, kteří se nedokáží přizpůsobit situaci, změnám programu či speciálním nárokům žáka
 - Existují situace, kdy učitelé nemohou vyjít vstříc rodičům a žákům, protože jim to nedovoluje vzdělávací program či další předpisy, pokud jsou ale příliš nekompromisní a přísní, žák může být negativně ovlivněn, je proto dobré se zamyslet nad tím, jestli žák může uspět v současných podmínkách, zda změna ovlivní pouze jeho či i další žáky popřípadě

vyučující a také jestli není požadování změny rozumné, je důležité vyhledat případné právní či etické důvody, které změny nepovolují

5. Učitelé, kteří ztrácí objektivní pohled, zaměří se na některé žáky, jiné úmyslně či neúmyslně přehlížejí či se jim nedostává stejného zacházení
 - Pokud učitel ztratí objektivní pohled, ztrácí důvěryhodnost a schopnost žákům poskytovat to, co je pro ně nejlepší, proto je nutné pracovat na nápravě této situace, soustředit se na to, co bychom dělali, kdyby to byl jiný žák, zeptali se kolegů, jak by postupovali oni, přiznali si, že tento problém máme a vědomě se mu snažili čelit, mysleli na to, jak naše činy ovlivní dítě v budoucnu a pro skutečně složité případy, nevhodné chování dítěte a další, vymysleli plán společně s dalším učitelem, výchovným poradcem či rodiči, dle kterého se budou všechny strany snažit dítě vést
6. Učitelé, kteří hodnotí a soudí chování rodičů, obzvláště rodičů problémových, se kterými se dostávají do konfliktů
 - Učitelé by se měli soustředit na vzniklou situaci a na potřeby žáka, ne na nápravu rodičů, snažit se zůstat objektivní a nezaujatí, pokud mají přesto potřebu někomu sdělovat své názory na rodiče, měli by je sdělovat někomu, kdo jim může pomoci, například zástupci ředitele, výchovnému poradci, psychologovi apod.
7. Učitelé, kteří nemají zájem o informace ze zázemí dítěte, jeho situaci doma, která může ovlivnit jeho chování a prospěch ve škole
 - Je třeba, aby se učitelé tohoto nedostatku zbavili, protože informace ze zázemí žáka jsou velmi důležité pro jeho vzdělávání, naslouchat rodičům je klíč k úspěchu a doptávání se na podrobnosti může učiteli ušetřit mnoho času a úsilí při snaze žákovi pomoci a dovést ho k jeho nejlepším výsledkům
8. Učitelé, které nespokojenost rodičů, jejich poznámky a řešení konfliktů osobně uráží a zasahuje.
 - Vyslechněte si pozorně starosti a stížnosti, udržujte oční kontakt, dělejte si poznámky, doptávejte se na potřebné otázky, ujistěte sebe i rodiče, že

víte, co je trápí, že rozumíte jejich problému a navrhnete jeho řešení. Rodiče jsou znepokojeni kvůli blahu svých dětí, nikoli kvůli osobním vlastnostem učitelů, je třeba, aby se obě strany soustředily právě na budoucnost žáka

9. Učitelé, kteří se obávají kreativních či neobvyklých řešení, se většinou bojí toho, že když udělají výjimku u jednoho žáka, budou ji muset udělat u všech. Zodpovědný učitel by ale měl být schopný a ochotný poskytovat žákům co nejvíce individuální výuky a zacházení, proto je podstatné se toho přístupu vyvarovat
 - Své činy jasně zdůvodněte, pak je nikdo nebude moci zpochybnit, při svém rozhodování mějte na paměti nejdříve blaho žáka, dokumentujte své činy a jejich výsledky
10. Učitelé, kteří poskytují neúplnou či subjektivní dokumentaci žákova prospěchu
 - Je důležité dokumentovat prospěch dítěte, abychom v případě nespokojenosti rodičů měli potřebné podklady k argumentaci a také měli dostatek důvěryhodných zdrojů k hodnocení žáka, k takové dokumentaci je možné používat zápisníky, kam si učitel pravidelně zapisuje poznámky k chování žáka, jeho úspěchy a nedostatky, problémy, na které v průběhu výuky narazil atd., také je dobré používat žákovské portfolio, kde se průběžně ukládají žákovské práce, je zde jasně viditelný žákův pokrok

8.3 SIGNÁLY OD VEDENÍ ŠKOLY

1. Vedení školy neinformuje učitele o znepokojení či stížnostech rodičů dostatečně brzy po jejich nahlášení
 - Je důležité učitele kontaktovat ihned po tom, co je vedení kontaktováno rodiči. Vedení by mělo dát učitelům najevo, že stojí na jejich straně, nemělo by učitele obviňovat ale snažit se vyjasnit situaci, popřípadě určit kroky nápravy, pokud bude vedení řešit problémovou situaci s rodiči, zainteresovaný učitel by měl být součástí procesu, je vhodné učitele

upozornit, kdy rodiče přijdou a požádat ho, aby si udělal čas a schůze se zúčastnil

2. Zaměstnanci školy, kteří soudí žáky na základě sympatií, obzvláště pokud jde o žáka, který se opakovaně dostává do problémů
 - Rodiče žáků, kteří se opakovaně dostávají do situací, které se řeší u vedení školy, si často stěžují, že se s jejich dítětem zachází jinak než s ostatními, že situace není spravedlivá. Přestože nevědomě, učitelé se někdy u „problémových žáků“ takových přestupků dopouští, jednoduše proto, že nemají dostatečný odstup od situace a žáka neznají „mimo ředitelské kanceláře“. Je žádoucí, aby učitelé, zástupci žáky vyslechli, popřípadě si dělali poznámky toho, co žáci říkají, snažili se mít odstup a dívali se na situaci nezaujatě, k tomu jim pomůže, pokud se budou snažit žáka poznat i v neproblémových situacích, o přestávkách, hodinách, po škole atd. Je doporučeno kontaktovat rodiče problémových žáků co nejčastěji také s dobrými zprávami o jejich chování a prospěchu.
3. Zaměstnanci školy, kteří soudí žáky podle jejich rodin
 - Soudit žáky podle předchozích zkušeností s jejich příbuznými či současnou situací není vhodné. Je důležité vyvarovat se srovnávání se sourozenci, ať už staršími či mladšími, poznat žáky samotné a nepodceňovat je či naopak nepřeceňovat a je nutné vyhnout se zmiňování dřívějších rodinných incidentů při jednání o současném chování žáka
4. Vedení školy, které nevzdělává zaměstnance v oblasti komunikace, řešení problémů, asertivního chování a podobně
 - Vedení školy by mělo zajistit, aby se učitelé uměli vyrovnat s různými osobnostmi a jejich učebními styly, kulturně odlišnými rodinami a studenty, chudobou a jejím vlivem na proces učení, aby ovládali různé techniky pro zvládnání rušivého chování studentů a uměli motivovat žáky i sami sebe k vyšším výkonům. Dále by měli ovládat různé způsoby hodnocení a zadávání úkolů, aby co nejlépe vyhověli potřebám žáků
5. Vedení školy, které užívá příliš odborného jazyka při jednání s rodiči

- Při jednání s rodiči se vyvarujte používání zkratk a odborné terminologie, popřípadě ji rodičům vysvětlíte (odbornou terminologii je možné používat po jejím vysvětlení, či pokud jsou s ní rodiče již obeznámeni, učitel tak ušetří čas a bude vypadat více profesionálně). Na začátku schůze rodičům nabídněte, aby Vás přerušili v případě, že něčemu nerozumí. Na konci se přesvědčte, že všemu porozuměli, opět nabídněte případné vysvětlení.
6. Vedení školy, které nepřiměřeně reaguje na otázky, znepokojení či žádosti rodičů
- Je vhodné přijímat telefonáty vždy, když je to možné, v případě, že to možné není, je nutné hovor oplatit co nejdříve, obzvláště pokud je to telefonát, který bychom nejrady neopětovali. Sjednejte s rodiči schůzi vždy co nejdříve. Rodiče vyslechněte v klidu, pozorně a bez přerušování, dělejte si poznámky a jasně vysvětlíte kroky, které podniknete, ujistěte se, že rodiče rozumí všemu, co jste jim v průběhu schůze sdělili
7. Vedení školy by se mělo rodičů ptát na jejich představy a návrhy řešení situace, ve které se nachází
- Brzy se rodičů zeptejte na jejich návrh řešení a buďte připraveni sami navrhnout více než jedno východisko, které je ve škole možné, ujistěte se, že vaše vysvětlení je jasné a výstižné a zůstaňte otevření návrhům ze strany rodiny
8. Vedení školy, které nezvládá archivovat dokumentaci z předešlých setkání, dohod a zákroků a podobně
- Učitelé i vedení by mělo mít založené složky ke každému žákovi, kde by systematicky zakládali své poznámky dohody a smlouvy s rodiči. V každé složce by měly být vedeny zápisy kladné i záporné a měly by být v případě potřeby přístupné rodičům. Pro udržení pořádku je také možné mít u každého telefonu spirálový blok, do kterého se zaznamenávají telefonáty od rodičů, případně hovory rodičům
9. Vedení, které se příliš řídí předpisy a ignoruje individualitu žáků

- Při řešení problému uvažte také okolnosti, za kterých se případný konflikt odehrál, pokuste se porozumět akademickým a emocionálním potřebám žáka, při vyhodnocování situace zohledněte informace od samotného žáka, rodičů i učitelů a pokuste se zhodnotit, zda je možné vytvořit alternativní řešení problému, pokud je to třeba

10. Vedení školy, které vnímá námitky pouze jako překážky nikoli jako příležitosti

- Pokud se vedení školy vyrovná s výtkami ze strany rodičů, existuje možnost, že se jejich počet bude postupně snižovat, škola se bude stávat stále lepší. Je vhodné se proto námitkám od rodičů věnovat, snažit se najít cestu, která vyhovuje oběma stranám. Je možné si vést seznam výhrad ze strany rodičů a případných zjištění, která se týkají jejich řešení, důležité pak je o nich rodiče i zaměstnance školy informovat

9 JAK SPOLUPRACOVAT S PROBLÉMOVÝMI RODIČI

Whitaker & Fiore (2001, str. 7, přeložila GB) píše, že „jednání s problémovými rodiči vyžaduje, abyste se nejdříve vyrovnali sami se sebou.“ Ačkoli upozorňují, že každý případ se liší a není možné vždy dodržovat všechna pravidla a s každým rodičem jednat stejným způsobem, uvádí několik důležitých bodů, které při zamyšlení se nad sebou i samé komunikaci s rodiči není možné opomenout. „Nemusíte nikomu dokazovat, kdo je ve vedení; všichni dobře vědí, že jste to vy“ (Whitaker & Fiore, 2001, str. 8, přeložila GB). Autoři se tímto snaží upozornit na to, že čím více si učitelé snaží dokázat a vynutit svou pozici, tím spíše o ní přijdou. Být si jistý svou prací a pozicí je stejně důležité jako profesionální chování, na které Whitaker & Fiore (2001, str. 8, přeložila GB) upozorňují v zápětí: „Nikdy se nehádáme, nekřičíme, nepoužíváme sarkasmus a nechováme se neprofesionálně.“ Takový přístup by rodiče velmi rychle odradil od komunikace a následné spolupráce a znovuzískání jejich důvěry by bylo velmi obtížné. „Obzvláště s problémovými rodiči se nikdy nehádáme. Nejen kvůli tomu, že nemůžete vyhrát, ale také proto, že mají mnohem více zkušeností v hádání se, než my“ (Whitaker & Fiore, 2001, str. 8, přeložila GB). Jak se píše v další kapitole, tím, že se učitel vyhne hádce

s nimi je spíše ‚vyvede z míry‘, a tak se mu podaří je přimět ke klidnému otevřenému rozhovoru. Dalším důvodem k tomu, aby se křičení a hádek vyvarovali, je fakt, že děti rodičů, kteří mají takový přístup, jsou zřejmě velmi často svědky podobného chování a je důležité jim ukázat, že lze nedorozumění řešit i jiným způsobem, než křikem a hádkou (Whitaker & Fiore, 2001).

V zahraniční literatuře (McEwan, 2005; Olender et al., 2010; Rudney, 2005; Whitaker&Fiore, 2001) se dočteme o dalších základních pravidlech, která je vhodné při komunikaci s rodiči dodržovat. Nejedno se dokonce v publikacích opakuje. V následujících kapitolách některá z nich podrobněji rozvedeme.

9.1 BUDUJTE SI U RODIČŮ DŮVĚRU

Whitaker & Fiore (2001) zmiňují důležitý fakt a to sice ten, že to, že jsme učitelé či vychovatelé, automaticky neznamená, že nám rodiče věří. Upozorňují na to, že vztah je třeba nejdříve vybudovat, abychom ho později mohli udržovat a na jeho základě s nimi efektivně spolupracovat. Rabušicová a Pol (1996) i Whitaker & Fiore (2001, str. 41, přeložila GB) považují důvěru za základní kámen vztahu mezi rodinou a školou „pokud někomu věříme, může nám říct téměř cokoli a my jim budeme věřit, stejně tak jako když někomu nevěříme, může nám říkat téměř, co chce, ale šance, že mu uvěříme, je mizivá.“ Stejně to funguje i s rodiči. Pokud k nám chovají důvěru, komunikace a spolupráce s nimi bude mnohem snazší než v případě, že nám nevěří. Proto, jak zdůrazňují Whitaker & Fiore (2001) a Šrámková (2005), důvěra mezi rodinou a školou je něco, na čem musí obě strany, zejména pak škola a učitel sám, tvrdě pracovat. McEwan (2005, str. 25, přeložila GB) píše, že rodiče učitelům „věří či nevěří na základě toho, jak se chovají, jaká je jejich reputace či podle toho, jakou měli zkušenost s někým danému učiteli podobným.“ Dodává, že někteří rodiče si názor utváří před tím, než učitele vůbec poznají například z vyprávění svých známých. Někteří si je utváří ihned po seznámení, někteří později, někteří dokonce pouze na základě vnitřního pocitu.

9.2 BUĎTE PROAKTIVNÍ – PŘEDCHÁZEJTE SLOŽITÝM SITUACÍM

Jedním z uváděných kroků k úspěšné komunikaci a spolupráci je být proaktivní. To znamená, že je dobré začít pracovat na vztahu s rodinou ještě dříve, než se učitel dostane do situace, kterou je s rodiči třeba řešit, nebo dokonce ještě dříve, než se obě strany osobně seznámí (McEwan, 2005; Olender et al., 2010; Whitaker & Fiore, 2001). Olenderová a kol. (2010, str. 60, přeložila GB) píše, že existují „dvě cesty, dva přístupy k překážkám a problémům. Jeden je být proaktivní a snažit se odhalit překážky před tím, než se stanou problémy a druhý je fungovat jako ‚údržbář‘ a reagovat na situace, které vznikly a řešit problémy, které nastaly.“ V zápětí dodávají, že doporučují vydat se první cestou, „není nic důležitějšího než být proaktivní“.

Zcela jistě na rodiče působí mnoho faktorů již při výběru školy, důležitý je tedy například i vzhled webových stránek školy, ochota ředitele a učitelů při dnech otevřených dveří apod. (Whitaker & Fiore, 2001; Olender et. al., 2010). Pro rodiče potenciálních žáků je zcela jistě příjemné, když na webových stránkách školy najdou například fotografie učitelů či jejich krátké představení a kontakty.

Whitaker & Fiore (2001) v rámci předcházení neúspěchu a zasluhování si důvěry doporučují zavolat před začátkem roku každému z rodičů a představit se. Můžeme touto formou také pozvat rodiče budoucích žáků na den otevřených dveří, či jinou akci při příležitosti začátku nového školního roku. Učitelé mohou namítnout, že neví, co by měli v takovém telefonátu říct. Dle autorů stačí jednoduchý pozdrav; „Dobrý den, paní Novotná, Gabriela Bertlová u telefonu, učitelka ze Základní školy Světice, omlouvám se, že Vás ruším, ale ráda bych Vás pozvala na setkání učitelů, rodičů a žáků před začátkem školního roku, které proběhne... Ještě jednou se omlouvám za zdržení a přeji Vám pěkný den, těšíme se na shledání“ (Whitaker & Fiore, 2001, str. 59 s úpravou jmen a názvu školy přeložila GB).

Mezi další proaktivní opatření patří posílání dobrých zpráv či volání rodičům ohledně úspěchů jejich dítěte (Olender et al., 2010; Whitaker & Fiore, 2001). Pokud bychom komunikovali s rodiči pouze v případě, že se děje něco špatného, žáci něco nezvládají

apod. nelze se divit, že se rodiče na komunikaci s námi nebudou těšit, dokonce se jí budou i vyhýbat. Olenderová a kol. (2010, str. 61, přeložila GB) píše: „Všechny děti mají pozitivní vlastnosti. Některé může být těžší najít, ale hledejte je a začněte u nich...“ je to velice důležité, protože „každé dítě v něčem vyniká. Je to Vaše práce, najít v jaké oblasti, podporovat ho a pomáhat mu ji rozvíjet a potom zlepšovat jeho nedostatky“ (Olender et al., 2010, 61, přeložila GB). Pokud začneme komunikaci s rodiči právě úspěchy jejich dětí, je velmi pravděpodobné, že nám budou lépe naslouchat i v případech, že jim budeme říkat něco negativního či nepříjemného.

Jak již bylo zmíněno dříve, důležité je také prostředí, ve kterém se rozhovor s rodiči odehrává. Tento fakt také patří do proaktivních opatření (Olender et al., 2010).

Posledním proaktivním opatřením, které Olenderová a kol. (2010) uvádí je (v případě že budeme s rodiči mluvit o problémech) mít připravené návrhy řešení a odpovědi na případné otázky.

9.3 BUĎTE ZDVOŘILÍ A RESPEKTU PLNÍ

Být zdvořilí, uctívá a plní respektu – to je další pravidlo, na kterém se autoři shodují (McEwan, 2005; Olender et al., 2010; Rudney, 2005; Whitaker & Fiore, 2001). V dnešní době se rodiče potýkají s mnoha nesnázemi a problémy, učitelé se mohou mnohokrát s jejich problémy střetnout, stát se svědky jejich nesnází, do kterých mohou být zapojeni i jejich děti. „Měli byste si být vědomi tisíců možných okolností, které mohou ovlivňovat rodinu a respektovat každodenní obtíže, které jim mohou stěžovat život“ (Olender et al., 2010, str. 59, přeložila GB). Je důležité dopřát rodičům určitý prostor a soukromí. Někdy se stane, že se nám žáci proěknou s něčím, co nám rodiče zatím ještě nechtěli říct, například s těhotenstvím. „Pokud se nedozvíme o něčem, co by negativně ovlivňovalo žákovo zdraví, bezpečí či vzdělávání, měli bychom respektovat soukromí rodiny“ (Olender et al., 2010, str. 60, přeložila GB). Nicméně snaha o porozumění situaci, ve které se rodiče nachází, je důležitá, můžeme pak lépe porozumět našim žákům, tomu, čím prochází, co může ovlivňovat jejich učení. Někdy se na žáky můžeme dokonce zlobit, učitelům může ‚docházet trpělivost‘, když se ale dozví o problémech,

kteřá řák prořívá doma, porozumí problémům, které z nich vyplývají ve škole, a může mu potom lépe pomoci překonávat překážky, na které naráží.

Přestože se z různých důvodů snažíme o co nejuřší spolupřáci, je třeba, abychom určité hranice nepřekračovali a to na obě strany. Olenderová a kol. (2010, str. 60, přelořila GB) dodává: „Podmínky, které dítě doma má, se nám nemusí líbit, nemusíme s nimi ani souhlasit, ale není to naše práce rodiče soudit (pokud není ohroženo blaho či zdraví dítěte).“ Buďme tedy dostatečně otevřeni vůči rodičům i dětem, dostatečně empatictí a důvěřhodní, abychom mohli získávat informace, které nám pomohou vést řáky k co nejlepšímu výsledku, ale dostatečně respektu plní a zdvořilí, abychom příliš nenaruřovali soukromí rodin našich řáků či naše vlastní.

9.4 VYVARUJTE SE PŘEKVAPENÍ

Abychom předeřli konfliktům a nepřijemným situacím, je vhodné předem informovat rodiče o nadcházejících schůzkách, nejen o čase jejich konání (a to včas), ale také o jejich obsahu. O tématu, které se na schůzce bude řešit, ale také o jejich účastnících. Olenderová a kol. (2010) upozorňuje, že je velmi důležité se vyvarovat překvapení, obzvláště pokud se bude jednat o negativním či vážném tématu, které se týká buď rodičů či jejich dítěte. Upozorňují na případnou újmu na sebevědomí, ke které v případě neinformovanosti a případném ponížení může dojít. Pokud se bude řešit například přestupek v chování řáka, je důležité, aby každý člověk, který se zúčastní řešení tohoto přestupku, ať už se jedná o učitele, rodiče, školního psychologa, preventistu či jinou osobu, dostal stejné informace a měl by mít čas dále se o problému poučit. Jak píše Olenderová a kol. (2010, str. 62, přelořila GB) „Se všemi účastníky musí být zacházeno s respektem, toho docílíme tak, že jim poskytneme tolik dostupných informací, které se týkají řešeného problému, kolik jich sami máme.“ Dále pak dodávají, že je třeba tyto informace sdělovat senzitivně. Whitaker & Fiore (2001) nicméně upozorňují, že je vhodné kontaktovat rodiče co nejdříve po incidentu negativního rázu, ještě před tím, než je stihnou kontaktovat jejich děti. „Pokud řák stihne rodičům povědět svou verzi nepřijemné události, potom se obvykle ocitáme v obranné pozici, když později rodiče kontaktujeme. Rodiče již mají jistý úhel pohledu a

je potom třeba tento pohled upravit (Whitaker & Fiore, 2001, str. 112, přeložila GB).“ Pokud ale opravdu stojíme o partnerský přístup ze strany rodičů, je třeba, abychom tento přístup sami nabízeli. Nesnažme se „nachytat rodiče“ na nějakém nedostatku. Nám, učitelům, by bylo velmi nepříjemné, kdyby se podobně snažili rodiče „nachytat“ nás. Snažme se proto jednat s rodiči jako s partnery.

9.5 REAGUJTE DO 24 HODIN

Učitelé mají velmi naplánovaný den, celé dopoledne se střídají hodiny a přestávky, které jsou většinou nabyté přípravami či dozory, někdy se stane, že za učitelem o přestávce, zejména na konci vyučování nečekaně přijdou rodiče, kteří potřebují vyřešit nějaký problém či jen zodpovědět několik otázek (Olender et al., 2010; Whitaker & Fiore, 2001). Učitelé mnohdy nemají čas se rodičům věnovat, musí jít ještě učit apod., dle Olenderové a kol. (2010) je velice důležité se s rodiči domluvit na termínu, kdy bude možné požadované náležitosti prodiskutovat, pokud zrovna učitel nemůže stanovit přesný termín, je potřebné, aby se rodičům ozval do 24 hodin a termín stanovil, v takových případech stačí poslat email či nechat vzkaz v hlasové schránce. Pokud se stane, že učitel potřebuje více času na prostudování potřebných materiálů či zajištění informací, měl by přesto rodiče kontaktovat a vysvětlit, že v současné době bohužel nemá čas se jim plně věnovat, a protože chce jejich žádosti, problému či dotazu věnovat celou svou pozornost, stanoví schůzku na pozdější termín. V rámci efektivní komunikace a spolupráce s rodiči je žádoucí, aby se učitel nejen ozval co nejdříve, ale také aby stanovil čas schůzky na takovou dobu, kdy se rodiče s velkou pravděpodobností budou moci dostavit, protože jak píše Olenderová a kol. (2010, str. 63, přeložila GB) „Nemůžeme od rodičů očekávat spolupráci a potom jim nevěnovat náš čas a plnou pozornost, co nejdříve poté, co udělají první krok a zahájí jisté jednání.“

9.6 BUĎTE PŘIPRAVENI A DOKUMENTUJTE VAŠE DOHODY

Rodiče většinou nejsou svědky chování a výsledků svých dětí ve škole, žáci se často doma chovají jinak, než ve škole a pro rodiče může být těžké si představit, o čem učitelé mluví, zejména pokud si na dítě stěžují. Je proto vhodné mít připravené různé příklady – pracovní listy, testy či své poznámky s datem a popsanou událostí a to co

nejpodrobněji, jak Olenderová a kol. (2010, str. 65, přeložila GB) dále specifikuje „dokumentace musí být jasná a konkrétní... ujistěte se, že to, co si zaznamenáte je sledovatelné, objektivní, věcné a nereflektujete zde své vlastní názory“. Pro tyto příležitosti je vhodné používat portfolio prací, kde nejen rodiče, ale i žáci mohou sledovat své pokroky. Rudney (2005, str. 47) zmiňuje, že většinu rodičů zajímají především čtyři věci: „jak se jejich dětem ve škole daří, jaký je jejich výkon v porovnání s tím, jaký by měl být, jak jim učitel pomůže a jak moc učitel jejich děti oceňuje.“ U některých žáků bude toto hodnocení jednoduché, u některých bude výzvou. V těch případech by nám mělo pomoci právě již zmíněné dokumentování, které ale „aby mělo význam, musí být zapsané tak, aby mu rodiče rozuměli... odborné názvy a zkratky jako IVP (individuální vzdělávací plán) by měly být rodičům vysvětleny“ Rudney (2005, str. 48, přeložila GB). Je příhodné, aby se učitelé chovali jako profesionálové a užívali odborných výrazů, ale je třeba, aby věděli, kdy je třeba je vysvětlit.

Některé školy si zakládají systém dokumentace, zejména pak pro rodiče, kteří jsou problémoví, kde veškerá komunikace s rodiči je zakládána a dokumentována. Rodiče i učitelé se podepisují k domluveným cílům či dohodám, učitelé zakládají své poznámky, školní práce, zápisy z rad a schůzí, aby měli v případě pozdějších rozepří či problémů jasné podklady a argumenty (Olender et al., 2010).

9.7 NASLOUCHEJTE RODIČŮM

Rudneyová (2005), McEwanová (2005), Olenderová a kol. (2010) a Whitaker & Fiore (2001) se shodují, že je velmi důležité rodiče vyslechnout. Můžeme tak získat velmi důležité informace, které nám pomohou při vzdělávání jejich dětí či při řešení konfliktů. McEwanová (2005, str. 32, přeložila GB) připouští, že je někdy těžké rodičům naslouchat, ale také píše, že „první věc, kterou bychom měli udělat, když přijde rodič s problémem, je naslouchat mu,“ a to nejen poslouchat, ale skutečně naslouchat a reagovat přiměřenými výrazy obličeje atd. s tím také souhlasí Payneová (2005).

Až příliš často se stává, píše Olenderová a kol. (2010), že rodiče zahltneme informacemi, aniž bychom je vyslechli či s nimi vedli nějaký rozhovor. Dodávají, že:

„Je důležité, abychom v rámci našeho úsilí být vždy efektivní, příliš rychle nezahltili rodiče informacemi. Nepomáhá jim to v pochopení celé situace a velmi často je to spíše zmate a oni se potom neorientují v tom, co je třeba řešit“ (Olender a kol. 2010, str. 64, přeložila GB).

Je také velice důležité ptát se rodičů na to, zda mají nějaké otázky. Někteří rodiče mohou být příliš stydliví či se mohou nacházet v pro ně příliš nepříjemné situaci a na potřebné otázky se nezeptají, pro jiné rodiče bude toto gesto představovat zájem z naší strany a upřímnou ochotu spolupracovat.

9.8 ZAMĚŘTE SE NA BUDOUCNOST

Při jednání s problémovými rodiči se zvyšuje pravděpodobnost, že pro nás bude těžké dosáhnout nějaké dohody. Pro budoucí práci je ale právě shoda kritickou záležitostí. Whitaker & Fiore (2001) navrhuje řešit tuto problematiku pomocí soustředění naší pozornosti na budoucnost. Jak se dočteme:

„Zjistil jsem, že rodiče často nesouhlasí s formou trestu, který dítě dostalo, co více, někdy dokonce odmítají jakoukoli formu postihu... Odhalil jsem ale, že všechny strany se shodly na jedné věci a tou je, že nechtějí, aby se situace opakovala“ (Whitaker & Fiore, 2001, str. 145, přeložila GB).

Pokud se ocitneme v situaci, kdy řešíme následky přestupku žáka, které rodičům nevyhovují, můžeme jim sdělit, že v současné době jsme povinni žákovi udělit danou sankci, protože to tak stanovuje školní řád, ale jsme otevření návrhům, které mohou pomoci předejít podobné situaci v budoucnu, jelikož sami nechceme, aby se tato situace opakovala. Je žádoucí, aby se pak vyjádřil také žák a případná shoda byla dokumentována, jak již bylo zmíněno výše.

9.9 BUĎTE UPŘÍMNÍ, ALE CITLIVÍ

Může se zdát, že být upřímný není pro učitele vůbec žádný problém, když se ale nad tímto pojmem více zamyslíme, zjistíme, že to tak úplně není. Být upřímný je velmi jednoduché, pokud rodičům sdělujeme kladné hodnocení. Jen zcela výjimečně bychom se setkali s problémem, který by následoval po oznámení pozitivního zjištění.

Problém nastává, pokud máme upřímně sdělovat negativní hodnocení či něco, co rodičům působí bolest a smutek. Ačkoli se upřímnost v tomto případě nezdá být tou lehčí cestou, je důležité se jí vydat (McEwan, 2005; Olender et al., 2010; Rudney, 2005). McEwan (2005, str. 26, přeložila GB) píše: „Pokud jste upřímnými pedagogy, jste předvídatelní, protože děláte rozhodnutí na základě logického a promyšleného souboru hodnot. Víte, za čím si stojíte a dokážete si své názory obhájit.“ Takový pedagog je u rodičů vážený a utvrzuje si u nich důvěru, což potvrzuje Olenderová a kol. (2010, str. 69, přeložila GB): „Neupřímnost je nejrychlejší cestou ke zničení vztahu a důvěry mezi zúčastněnými stranami.“

Pokud přistupujeme k chybám jako k projevům procesu učení a spolu s žáky a rodiči navrhujeme kroky, pomocí kterých je možné docílit lepších výsledků, zaměřujeme se tedy na budoucnost, řešíme tak problémové situace a předcházíme konfliktům s rodiči. Rudney (2005, str. 49, přeložila GB) a McEwan (2005) se ale shodují na tom, že je třeba pravdivé a upřímné zprávy sdělovat „profesionálně, citlivě a vlídně.“ Je třeba rodičům dát čas a prostor na vyrovnání se s neúspěchem, „ve většině případů je třeba být hlavně trpělivý“ (Rudney, 2005, str. 49, přeložila GB).

9.10 UMĚT PŘIZNAT CHYBU A ŘÍCT „NEVÍM“

Je zcela přirozené, že se učitel někdy ocitne v situaci, kdy neví, jak odpovědět na otázku. Je ale třeba, aby byl schopný odpovědět, že neví nebo si není jistý (Olender et al., 2010). „Budte upřímní a ochotní přiznat, že jste zaskočení či že si potřebujete nejdříve najít potřebné podklady, abyste jim mohli poskytnout více informací či návrhů“ (Olender et al., 2010, str. 67, přeložila GB). Olenderová a kol. (2010) dokonce píše, že je možné se s rodiči sblížit a vytvořit pozitivní vztah právě v průběhu řešení nějakého problému či otázek. „Přiznat se k vlastním chybám či nevhodným činům může pomoci získat u rodičů důvěru. To, že jsme pravdiví a otevřeně přiznáváme chyby, nás dělá více „lidskými“,“ jak píše Olenderová a kol. (2010, str. 69, přeložila GB). To, že lidé, učitelé, vychovatelé či další pedagogičtí pracovníci, dělají chyby či nemají odpověď na všechny otázky, by nemělo být překvapením, co by ale také nemělo rodiče překvapit je to, že se těmito otázkami a chybami aktivně zabývají a pracují na jejich odstranění. Učitelé by se

k chybám měli otevřeně přiznat a rodiče ujistit, že se daná chyba nebude opakovat či že se aktivně pracuje na odstranění jistého problému, pokud tak učiní, pak, jak píše Whitaker & Fiore (2001), rodiče většinou příjemně překvapí, nejen že tak zlehčí situaci, ve které se nachází, ale také posílí důvěru rodičů. Olenderová a kol. (2010, str. 64, přeložila GB) k takové situaci uvádí příklad:

„Moje asistentka mi řekla, že mi volala matka studenta a byla velmi znepokojená mou prací. Vyžadovala ‚okamžitý‘ zpětný telefonát. Udělala jsem si čas a zavolala zpět během jedné hodiny. Nejvíce zajímavé bylo, že ihned vyjádřila jak je ‚šokovaná‘ tím, že vůbec volám zpět! V zápětí se podivila nad tím, jak rychle hovor opětuji, obzvláště po tom, co byla ‚tak hlasitá, naštvaná a nezdvořilá‘ k mé asistentce. Smála jsem se a řekla jí, že pokud jsme udělali něco špatně, je třeba, abych s ní hovořila co nejdříve. Od toho okamžiku byla konverzace přímá, ale přátelská a problém jsme ihned vyřešily. Ba co víc, důvěra této matky v naše vedení byla obnovena (Olender et al., 2010, str. 64, přeložila GB).“

Podobně jako Olenderová a kol. (2010) i McEwanová (2005) dokonce vyzývá učitele k tomu, aby kritiku vítali. Rodiče jsou v takových případech někdy i méně kritičtí, protože vidí, že si členové pedagogického sboru uvědomují svou nedokonalost a na svých nedostacích pracují či jsou ochotní začít pracovat.

9.11 ŠKOLA JAKO PŘÍJEMNÉ MÍSTO

Škola, která je přívětivá, přátelská a otevřená má jistě lepší vyhlídky na efektivní komunikaci a spolupráci s rodiči, než škola ‚studená‘ a uzavřená. Školní klima je jedním z velmi důležitých faktorů ovlivňujících přístup rodičů k učitelům, Olenderová a kol. (2010) upozorňuje, že je třeba si školu prohlédnout očima rodičů a zamyslet se nad tím, jestli je vstřícně vybavená a vyzdobená, je také podstatné, aby se v ní rodiče lehce orientovali. Připomínky jako je tato, se mohou zdát zcela banálními, zejména učitelům, kteří se ve škole denně pohybují, ale z pohledu rodičů jde o velmi podstatné náležitosti. Vedle vzhledu a vybavení školy také stojí úroveň komunikačních dovedností všech zaměstnanců školy, to nejen pedagogů, ale také vrátné, sekretářky, asistentů a dalších. Také čistota je další nedílnou součástí každé dobré školy. Školu také může

obohatit mnoho žáků a rodin a z různých kultur, měst i zemí, pokud jim pro to necháme prostor a to nejen prostor ve smyslu nástěnek, ale také ve smyslu atmosféry. Představte si, jak se musí cítit rodiče cizinci, když poprvé vejdou do školy, jak se cítí po půl roce, kdy denně do školy chodí, ale nikdo s nimi nepromluví a nenajdou jednu řádku textu ve svém jazyce. Takové otázky by si učitelé měli klást a hlavně by měli pracovat na tom, aby si různí rodiče za jejich pomoci našli cestu k učitelům a škole celkově (Olender et al., 2010; Whitaker & Fiore, 2001).

Jak již bylo zmíněno v úvodu této kapitoly, výše zmíněná pravidla jsou pouze základními pravidly, která by měla být v komunikaci s rodiči uplatňována. Každý učitel si tato pravidla může doplnit o další, která budou právě jemu nápomocná. Mějme ale na paměti, že respekt a získání a udržení si důvěry je pro úspěšnou komunikaci a spolupráci s rodiči a to zejména těmi problémovými, klíčovou záležitostí. Při setkání s jakoukoli překážkou je důležité myslet na to, že vše, co děláme, děláme pro své žáky, abychom jim pomohli maximalizovat jejich potenciál. Žák je středem vzdělávacího procesu, na kterém se společně s rodiči podílíme. Někdy může dojít mezi školou a rodinou k neshodám, ale je třeba si uvědomit, že jejich cíl je společný. Pokud tento cíl máme na paměti, rodiče si brzy uvědomí, že stojí na stejné straně jako učitelé (Olender et al., 2010; Feřtek, 2011; McEwan, 2005; Rudney, 2005; Whitaker & Fiore, 2001).

Pro zachování pozitivního vztahu by se učitelé měli snažit být co nejlepšími komunikátory i komunikanty, jakými jen mohou být. Je důležité naučit se nejen vhodně sdělovat informace, ale také pozorně naslouchat, a to, jak píše a kol. (2010, str. 109, přeložila GB), „našima ušima, očima i myslí“. Měli bychom si sdělení předem promyslet a být celkově pozorní. Uvědomovat si naše verbální i neverbální projevy. Je třeba věnovat zvýšenou péči rodičům z jiných kultur, obzvláště pokud mluví jiným jazykem, než učitel. Olenderová a kol. (2010) v souvislosti s komunikací vyzdvihuje ještě jednu nepostradatelnou věc a tou je používání humoru. „Není lepší cesta k založení a udržení pozitivní atmosféry a vztahu než začlenění humoru“ (Olender et al., 2010, str. 116, přeložila GB). S některými rodiči bude jistě těžší najít společný smysl pro humor, ale určitě bude možné najít nějaký, který atmosféru uvolní a vztahy posílí.

10 KDYŽ NASTANE KONFLIKT

Přestože se učitelé i rodiče většinou snaží konfliktu vyhnout, podnikají preventivní kroky a dodržují všechna pravidla a doporučení zmíněná výše, je možné dostat se do konfliktu. Ať už se jedná o následek nedorozumění způsobeného učitelem, rodičem či dítětem nebo chybou jedné ze zmíněných stran, je třeba se konfliktu nějak zhostit a co nejdříve ho vyřešit, abychom mohli opět nabýt důvěry a pokračovat ve vzdělávání a výchově žáka.

Pro učitele je důležité rodičům připomenout, že mají stejný cíl a to, jak již bylo zmíněno, dobro dítěte (McEwan, 2005; Olender et al., 2010; Porter, 2003; Rudney, 2005; Šímanovský, 2002; Whitaker&Fiore, 2001). Toho mohou docílit více způsoby. Jedním z nich je to rodiči jednoduše povědět, což ale někdy není důvěryhodné. Další možností je to ukázat a to například tak, jak uvádí Rudney (2005, str. 52, přeložila GB), že při jednání s rozzlobeným rodičem řeknou: „Tohle je důležité, ráda bych si to zapsala. Pomáhá mi to přemýšlet a porozumět. Bylo by to v pořádku?“ Takovou větou rodiče učitel jednoduše uklidní, protože jim dá jasně najevo, že je poslouchá a se situací bude dále pracovat. Klíčem k úspěchu je nejdříve porozumět důvodu, proč jsou naštvaní a potom teprve se snažit, aby porozuměli a oni nám (Whitaker & Fiore, 2001).

Whitaker & Fiore (2001) píší, že je důležité, aby učitel nikdy nenechal problémového rodiče poznat, že se necítí dobře či že se cítí být slabší než on. „Pokud vypadáte sebevědomě a jistě, hněv i těch nejvíce problematických rodičů bude brzy rozptýlen“ (Whitaker & Fiore, 2001, str. 77, přeložila GB). Je důležité zaměřit se na řeč těla, protože rodiče přechází do útoku, pokud vidí, že jsme nervózní. Někteří učitelé se nicméně před i během schůzky s rodiči nervózně cítí, pro takové případy Whitaker & Fiore (2001) uvádí několik rad.

10.1 ZTIŠTE SVŮJ HLAS

Je důležité ztišit hlas, protože když jsou lidé nervózní, obvykle se jim klepe – což je jasný znak nervozity, který rodiče odrazuje a posiluje jejich agresivitu či pocit

nadřazenosti, zatímco když hlas ztišíme, jeho klepání není tolik jasné (Whitaker & Fiore, 2001). Mluvit tichým hlasem je vhodné také na třídních schůzkách, když je v místnosti mnoho lidí a je potřeba, aby všichni poslouchali, stejně jako u dětí, když učitel mluví polohlasně, musí se ztišit, aby dobře slyšeli. Další výhodou, kterou tichý hlas zajistí je fakt, že v případě, že rodič zvyšuje hlas nebo dokonce křičí, mu svým klidným projevem ukážeme, jak moc je hlasitý. Bude potom mít tendenci se ztišit a zklidnit, a to nám zajistí lepší příležitost k vyřešení situace (Whitaker & Fiore, 2001).

10.2 HÝBEJTE SE

V případě, kdy je člověk tak nervózní, že se mu klepou ruce či kolena, Whitaker & Fiore (2001) doporučují více se hýbat, místo nevědomých a nežádoucích pohybů dělat pohyby vědomé. Například odklidit věci ze stolu, připravit čaj, vodu či občerstvení, zařadit listiny do desek, připravit žákovské portfolio či si psát poznámky. I přestože to může působit nezdvořile, „vždy jsem věřil, že je to lepší než ukázat, jak moc jsem nervózní“ (Whitaker & Fiore, 2001, str. 79, přeložila GB). Jak Whitaker dále píše tato činnost má i další výhodu a to sice tu, že v případech, kdy jsou rodiče skutečně agresivní, učitelův pohyb je dokáže znervóznit či zneklidnit a učitel se začne cítit lépe, pak opět vzniká situace, která lépe umožňuje vyřešit potřebný problém. Může se to zdát neetické, ale nechat se zastrašovat rodiči také není v pořádku a přílišné respektování nevhodného chování rodičů k vyřešení situace bohužel nevede, žádoucí asertivní je chování (McEwan, 2005; Whitaker & Fiore, 2001).

10.3 KONTAKT – KONFRONTACE

V případě, že se setkáme s extrémně nepříjemným rodičem, který se učitele snaží zastrašit, zvyšuje hlas, nebo jak píše Whitaker & Fiore (2001), chová se jako agresor, je možné využít další navrhovanou techniku a to je vstoupení do jeho prostoru. „Tato změna proximity musí být provedena v klidu a s ‚otevřenou‘ řečí těla“ (Whitaker & Fiore, 2001, str. 80, přeložila GB). Neměli bychom sami agresivně vstoupit do osobního prostoru, mít založené ruce či nohy a vyhýbat se očnímu kontaktu, ale klidně se k němu přiblížit. Od takových lidí totiž lidé většinou odstupují (je to přirozená reakce na agresivní chování), proto, když se naopak přiblížíme, vyvedeme je z jejich rozčilení.

Přiblížení může být učitelům zprvu nepříjemné, ale bude nepříjemné také rodičům, a proto se spíše uklidní a to nám dává možnost situaci vyřešit a začít pracovat na problému, který ji způsobil (Whitaker & Fiore, 2001).

10.4 OČNÍ KONTAKT

Poslední rada, kterou Whitaker & Fiore (2001) nabízejí, je přímý pohled do očí. Dle těchto autorů pohled do očí dodává učitelům jistotu a rodičům předává jistý stupeň porozumění. Pohledem do očí můžeme rodičům ukázat, že to, co nám říkají, je pro nás překvapivé, což je někdy může uklidnit, protože pak vidí, že jejich situace je neobvyklá nebo neočekávaná. „Pokud nic jiného, pohledem přímo do očí rodičům ukazujeme, že máme zájem o to, co říkají, že jim nasloucháme. Jak jsme si dobře vědomi, toto je většinou právě ta věc, kterou od nás problémoví rodiče nejvíce chtějí“ (Whitaker & Fiore, 2001, str. 81, přeložila GB).

Přestože se můžeme dostat do situace, kdy nám tyto přístupy pomohou, je třeba mít na paměti, že naším cílem není s rodiči se jakkoli přít a hádat, ale uklidnit je do takové míry, kdy s námi budou schopní komunikovat a rozumně řešit vzniklý problém. Jde nám o to, abychom se v budoucnu podobných problémů vyvarovali a soustředili se na žákův prospěch a budoucnost, jak píše Whitaker & Fiore (2001, str. 81, přeložila GB) naším cílem je „pozitivní a produktivní vztah s rodiči ve prospěch jejich dítěte.“

Sebejistota při jednání s rodiči působí dobře nejen na samotného učitele, ale také na ostatní rodiče a další členy pedagogického sboru. Proto je způsob, kterým se vyrovnáme s našťvaným rodičem kritický, ať už je rodič našťvaný právem či neprávem, je klíčové ho vyslechnout, ale dát prostor také jiným stranám. Je důležité, aby i rodiče vyslechli učitele. Pokud si rodiče například stěžují na některého z vyučujících u ředitele školy, je pro daného učitele podstatné, aby viděl, že se ředitel cítí sebejistě a stojí za svým učitelem, dá prostor všem stranám, aby se k situaci vyjádřili a následně se dohodli na řešení problému. Je samozřejmé, že učitelé nejsou neomylní a nemají odpovědi na všechny otázky. Pokud ale vystupují sebevědomě, rodiče se mnohdy

uklidní, protože vidí, že jsou si této skutečnosti vědomi a jsou schopní své případné nedostatky řešit (McEwan, 2005; Whitaker & Fiore, 2001).

10.5 OMLUVTE SE

McEwan (2005) píše, že je někdy nejlepším řešením se rodičům omluvit. Omluva se může zdát samozřejmostí, i když v dnešní době, kdy se učitelé bojí žalob a trvalého poškození své pověsti, je těžké se omlouvat. Nicméně, zejména pokud se stala chyba na naší straně, je důležité se omluvit co nejdříve. S tím také souhlasí Olenderová a kol. (2010): „Často se stává, že pokud se omluví učitel, jsou rodiče ochotní povolit a uznat, že se jejich dítě nebo také oni sami dopustili nějaké chyby“ (McEwan, 2005, str. 38, přeložila GB).

10.6 V PRŮBĚHU ROZHOVORU

Když se stane, že veškeré strategie nefungují, nestačí se omluvit, rodiče vyslechnout a je třeba skutečně začít řešit problém, je důležité, aby učitel nabídl rodičům, kam se mohou posadit. Pokud se rodiče posadí, možnost a zahájení otevřeného rozhovoru je pravděpodobnější. Problémy v pravém slova smyslu nelze vyřešit rychle a většinou ani bezbolestně, je třeba vynaložit nějaké úsilí (McEwan, 2005).

10.6.1 Dopřát si čas

McEwanová (2005) zdůrazňuje, že je možné si k promyšlení vážné situace vyhradit čas. Může se jednat o kratší čas, v průběhu schůze, kdy se například napijeme či o delší úsek, kdy je potřeba rodiče požádat o smloučení termínu i v případě, že se dožadují okamžitého řešení situace. Jednoduchá žádost jako „dovolte mi požádat Vás o sjednání schůzky, ráda bych Vašemu problému věnovala plnou pozornost,“ může vést k vyřešení časového problému, ve kterém se nacházíme. McEwanová (2005) stejně jako Olenderová a kol. (2010) uvádí dvacet čtyř hodinovou lhůtu, kterou lze využít k promyšlení situace a ke zklidnění všech zúčastněných stran. Během té doby může učitel kontaktovat své kolegy, výchovné poradce a požádat je o radu či najít jiné možné návrhy řešení.

10.6.2 Klást otázky

Učitel by měl rodičům klást otázky, které povedou k pochopení problému, vysvětlení situace. Ujistit se, že jsou s průběhem, řešením situace spokojeni, zda chápou, co jim sděluje atd. Během kladení správných otázek lze přijít na mnoho skrytých důvodů nespokojenosti rodičů, na nedorozumění, která vznikla například špatnou komunikací (McEwan, 2005, Whitaker & Fiore, 2001).

10.6.3 Nabízet rodičům vše, co lze

McEwan (2005, str. 56, přeložila GB) píše: „Spíše než abyste rodičům říkali, co nelze, co nemohou mít nebo co nedokážete zajistit kvůli předpisům či daným řádům, navrhněte nějaké věci, které by mohly být zařízeny a mohly by fungovat.“ Rodiče budou zcela jistě reagovat na vyjmenované možnosti, se kterými mohou pracovat, než na seznam věcí, které se jich netýkají a od školy se jich nedočkají. V případě, že je třeba zajistit něco, co škola neposkytuje, je možné navrhnout podmínky, za kterých škola bude schopná danou věc zařídit, je třeba rodičům sdělit, co pro to mohou udělat, co je v jejich silách.

10.6.4 Slibovat méně, než je možné

Vždy slibujte méně, než více. Je lepší rodiče nakonec překvapit, než zklamat. Pokud rodičům navrhneme něco, čím si nejsme jistí, že bude fungovat, rodiče mohou být zklamaní. Nejenže se problém nakonec nemusí vyřešit, ale může se i zhoršit (McEwan, 2005).

10.6.5 Odmítnou ‚hru na třetího‘

Stává se, že rodiče nejsou spokojeni s učitelem, ať už z oprávněných či neoprávněných důvodů, ale místo toho, aby si s učitelem promluvili, jdou například za ředitelem či zástupcem ředitele a svou stížnost řeší s nimi. McEwan (2005, str. 58, přeložila GB) navrhuje ihned rodičům položit otázku: „Mluvili jsme o tom s Vaším učitelem?“. V případě, že rodiče odpoví, že nechtěli, aby učitel věděl, že si stěžují, je třeba je upozornit, že ředitel sám bude stížnost s učitelem řešit a navrhnout schůzi, kde se sejdou všechny strany. Pokud odpoví, že již s učitelem mluvili, pak je třeba, aby své jednání vysvětlil. Opět je možné navrhnout schůzi všech stran, kde bude ředitel v roli

facilitátora. McEwan (2005) ale důrazně upozorňuje na to, že není vhodné mluvit s každou stranou zvlášť v případě, že by měly mluvit spolu.

McEwanová (2005), Olenderová a kol. (2010), Rudneyová (2005) a Whitaker & Fiore (2001) se shodují, že důležité rodičům na jasných příkladech ukázat o čem hovoříte, jak již bylo zmíněno výše. Obzvláště pokud se jedná o prospěch žáka, je vhodné mít připravené pracovní listy či testy, na kterých lze jasně ukázat žákovi nedostatky. Dále všichni zmiňují, že je důležité stavit se s rodiči na stejnou stranu, podporovat je v oprávněné kritice školy a učitele důrazně upozorňují, aby se při komunikaci s rodiči soustředili na problémy a žáky nikoli na nápravu rodičů samotných. Rudney (2005) uvádí přehlednou tabulku (viz níže) jednoduchých bodů, na které je dobré se v různých konfliktech soustředit. Přehledně tak sepisuje návrhy a připomínky všech výše zmíněných autorů. Zaměření na potřeby žáka, které akcentují všichni autoři, uvádí vždy na prvním místě.

Na co se soustředit, když nastanou problémy

Pokud je problémem situace,

- Soustředte se na potřeby žáka
- Nejdříve zkuste otevřenou diskusi
- Pracujte na porozumění problému
- Buďte trpěliví
- Ujistěte rodiče, že žákovi pomůžete
- Určete, zda je škola schopná zajistit prostředky a jaké to jsou

Pokud je problémem rodič,

- Soustředte se na potřeby žáka
- Najděte pomoc u dalších pracovníků
- Udržte si od rodičů jistý odstup
- Zůstaňte klidní a profesionální
- Soustředte se na vzniklou situaci, ne na „nápravu či výchovu“ rodiče

Pokud je problémem student,

- Soustředte se na potřeby žáka
- Začněte nebo pokračujte v otevřeném dialogu s rodičem
- Použijte svoje znalosti i znalosti rodiče o jejich dítěti k vyřešení problému

Pokud je to tentokrát Váš problém,

- Soustředte se na potřeby žáka
- Uvažte alternativní kroky, které můžete vyzkoušet
- Buďte ochotní přiznat chyby
- Soustředte se na budoucnost a budoucí úspěch

(Rudney 2005, str. 54, přeložila GB)

II. EMPIRICKÁ ČÁST

Ve výzkumné části své diplomové práce se věnuji názorům učitelů prvního stupně základních škol na spolupráci s rodiči, na problémové rodiče a rodiče s problémy, podoby spolupráce s nimi a učitelovy taktiky a kroky, které při komunikaci a spolupráci s těmito rodiči využívá. Dotazníkové šetření bylo realizováno od listopadu 2013 do února 2014. Výzkum byl uskutečněn v každém kraji České republiky a to především formou elektronické pošty.

11 CÍL

Pro výzkumnou část své diplomové práce jsem si stanovila následující cíl.

Zjistit, jak učitelé charakterizují problémové rodiče a rodiče s problémy a jak s nimi komunikují a spolupracují.

12 VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Na základě stanoveného cíle jsem si položila následující otázky:

ot. č. 1: Jaké příležitosti ke komunikaci a spolupráci učitelé (školy) vytváří?

ot. č. 2: Seznamují se učitelé osobně s rodiči svých žáků před začátkem školního roku?

ot. č. 3: Jak učitelé charakterizují ‚problémové rodiče‘?

ot. č. 4: Jak učitelé charakterizují ‚rodiče s problémy‘?

ot. č. 5: Dle jakých projevů učitelé identifikují problémové rodiče?

ot. č. 6: Jaké taktiky či kroky učitelé používají při komunikaci a spolupráci s rodiči?

ot. č. 7: Jaké proaktivní kroky učitelé podnikají?

ot. č. 8: Jaká je obeznámenost s projektem *Rodiče vítáni* a ochota učitelů se do něj zapojit?

13 METODIKA PRÁCE

13.1 VÝZKUMNÁ METODA A JEJÍ CHARAKTERISTIKA

13.1.1 Dotazník

Orientace výzkumu je kombinací kvalitativního a kvantitativního výzkumného šetření. Vzhledem ke stanovení výzkumného problému jsem hledala odpovědi na mé otázky formou dotazníku a provedením hloubkových rozhovorů se zkušenými učiteli.

Výzkum formou dotazníku mi umožnil získat potřebné informace u většího vzorku respondentů, hloubkové rozhovory mi umožnily provést studie řešení problému, na kterém se podílejí učitelé i rodiče a sledovat ovlivnění dítěte touto spoluprací.

Na základě mnou stanovených výzkumných otázek jsem sestavila dotazník vlastní konstrukce (viz příloha diplomové práce). Úvod dotazníku tvoří stručně psaný text, který respondenty informuje o významu šetření a žádá je o jeho vyplnění. Dotazník obsahuje 20 položek různých druhů otázek:

- otevřené (otázka č. 2, 7, 8, 9, 10, 16, 20), celkem 7 položek
- polootevřené (otázka č. 11, 12), celkem 2 položky
- uzavřené (otázka č. 1, 3, 4, 5, 6, 13, 14, 15, 17, 18, 19), celkem 11 položek

Ke sběru dat jsem využila online službu <http://www.survio.com/cs/>, která umožňuje sběr dat a jejich průběžné částečné vyhodnocení. To ovšem neplatí u otevřených a polootevřených otázek, které si každý autor musí vyhodnotit sám. Takové nastavení umožňuje efektivně ušetřit čas, protože nemusíme vyhodnocovat uzavřené otázky, nicméně dotazníku neubírá na věrohodnosti, protože otevřené otázky autor vyhodnocuje sám.

O způsobu výběru a kontaktování respondentů viz kapitolu 13.2 Prostředí sběru dat.

Cílovou skupinou respondentů byli učitelé prvního stupně základní škol. Z navrácených dotazníků jsem zpracovala získaná data, která níže srovnávám s výzkumnými otázkami a na základě toho vypisuji závěr své práce.

13.1.2 Hlubkový rozhovor

Dále jsem pro svůj výzkum použila metodu hlubkového rozhovoru. K němu jsem si připravila otázky (viz příloha), soustředila jsem se ale zejména na obsah vyprávění učitelů a popřípadě se doptávala tak, abych získala případovou studii problému, který učitel s rodiči společně řešil, a zjistila, jaký měla taková spolupráce dopad na žáka. Rozhovor byl tedy polostrukturovaný. U jednoho z respondentů jsem připravené otázky vůbec nepoužila, rozhovor byl tedy nestrukturovaný.

Hlubkový rozhovor jsem provedla se třemi učitelkami, které působí na území Hlavního města Prahy a ve Středočeském kraji.

13.2 PROSTŘEDÍ SBĚRU DAT

V rámci výzkumu jsem elektronickou cestou oslovila pedagogy na prvním stupni základních škol, popřípadě také výchovné poradce či školní psychology.

Pomocí mapy České republiky a vyhledávače www.google.com vyhledala stránky škol v různých městech všech krajů. Na webových stránkách školy jsem emailové adresy učitelů našla většinou pod záložkou kontakty či pedagogičtí pracovníci. Oslovila jsem tak učitele prvního stupně škol v menších a větších městech.

13.3 ORGANIZACE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

První úroveň pedagogického výzkumu byla pilotáž. V průběhu této fáze jsem získávala potřebné informace k sestavení dotazníku. Před vlastním výzkumem pak byl proveden předvýzkum menšího rozsahu. Oslovila jsem 3 učitelky z pražské základní školy a požádala je o vyplnění dotazníku a následnou reflexi, vyslechla jsem jejich připomínky a rady k formulování položek a podobně, dále jsem oslovila kolegyně studentky, které mně svými komentáři také pomohly při formulování finální verze dotazníku. Tento předvýzkum eliminoval možná rizika v podobě nevhodně zodpovězených otázek.

Následoval sběr dat popsáný v kapitole 13.2 Prostředí sběru dat.

13.4 NÁVRATNOST DOTAZNÍKŮ

Dotazník byl celkem odeslán na 890 emailových adres. Z tohoto čísla celkem 428 učitelů dotazník na internetové adrese <http://www.surveio.com/survey/d/I8S6S4T2S6Y6D3B3V> navštívilo. Celkem 140 respondentů dotazník dokončilo, 18 učitelů nedokončilo a 273 dotazník pouze zobrazilo. Návratnost dotazníku po navštívení jeho internetového odkazu byla 32,71%. Celková návratnost pak byla 15,73%.

Tabulka 1 Návratnost dotazníku

Celkem rozeslaných odkazů k dotazníku	890
Počet navštívení dotazníku	428
Počet dokončených dotazníků	140
Počet nedokončených dotazníků	18
Počet pouze zobrazených dotazníků	273
Celková návratnost z navštívených dotazníků v %	32,71
Celková návratnost dotazník v %	15,73

14 VYHODNOCENÍ ZÍSKANÝCH DAT

14.1 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU

14.1.1 Položka číslo 1, číslo 2 a číslo 3

Znění položky číslo 1: Kolik Vám je let?

Tuto otázku jsem zařadila, abych zjistila, zda odpovědi, které v dotazníku získávám, jsou od učitelů různých generací. Domnívám se totiž, že se tak zvyšuje validita a reliabilita dotazníku. Odpovědi na tuto otázku jsou přehledně zpracovány v grafu č. 1 (viz níže Graf 1).

Znění položky číslo 2: Uveďte prosím název města, ve kterém se nachází škola, na které učíte. Můžete uvést i název školy.

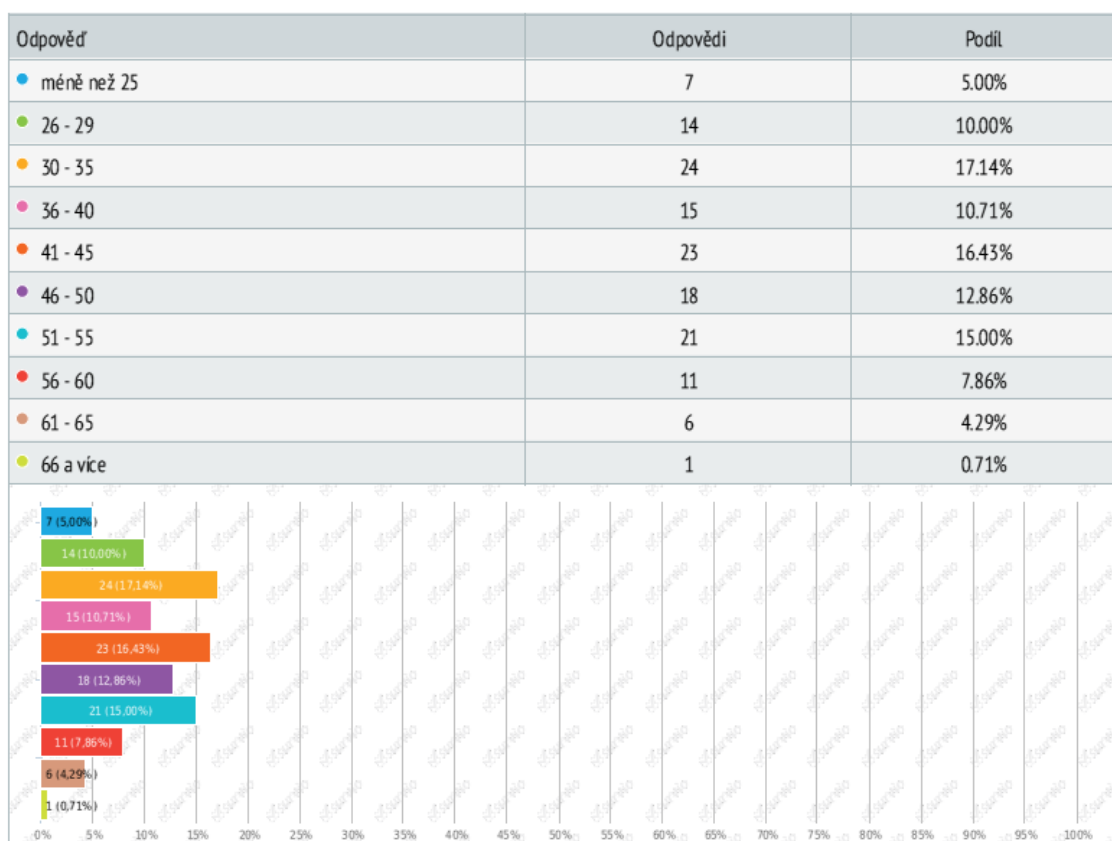
Tuto položku jsem do dotazníku zařadila z podobného důvodu jako otázku číslo 1. Chtěla jsem mít dostupné informace o tom, z jakého kraje respondenti odpovídali.

Po vyhodnocení této otázky jsem zjistila, že jsem získala odpovědi celkem z 12 krajů České republiky.

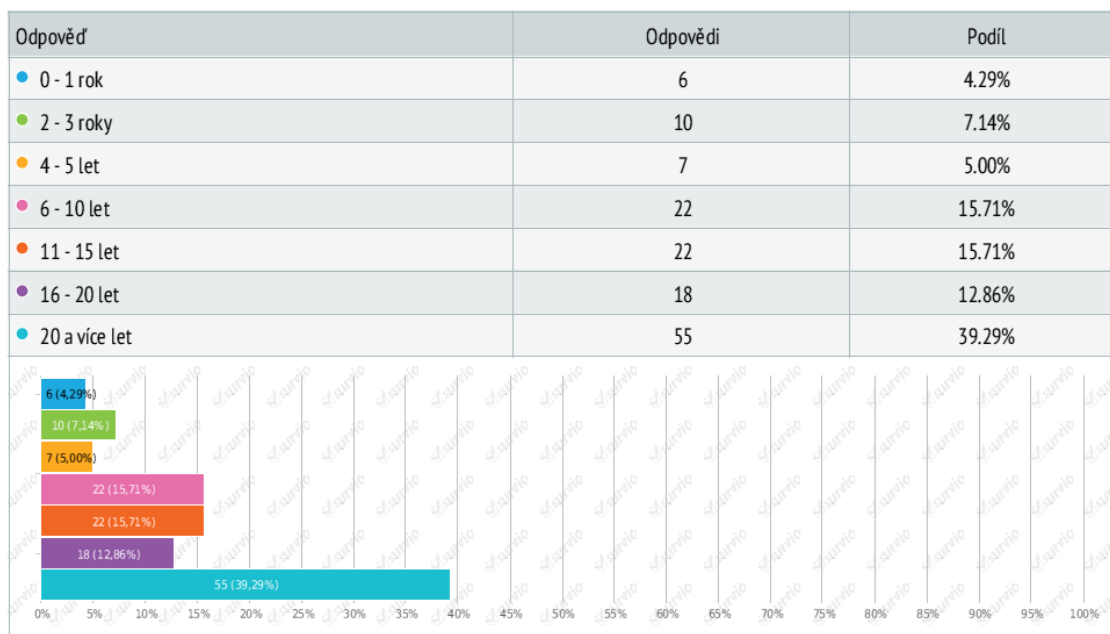
Znění položky číslo 3: Jak dlouho jste učitelem/učitelkou?

Tato otázka byla do dotazníku zařazena ze stejného důvodu jako předešlé položky. Z výsledků (viz níže Graf 2) lze vyčíst, že nejvíce respondentů je v praxi více než 20 let. Lze tedy vyvodit, že téměř 40% respondentů má dvacet a více let zkušeností při komunikaci a spolupráci s rodiči. Odpovědi tedy považuji za věrohodné.

Graf 1 Kolik je Vám let?



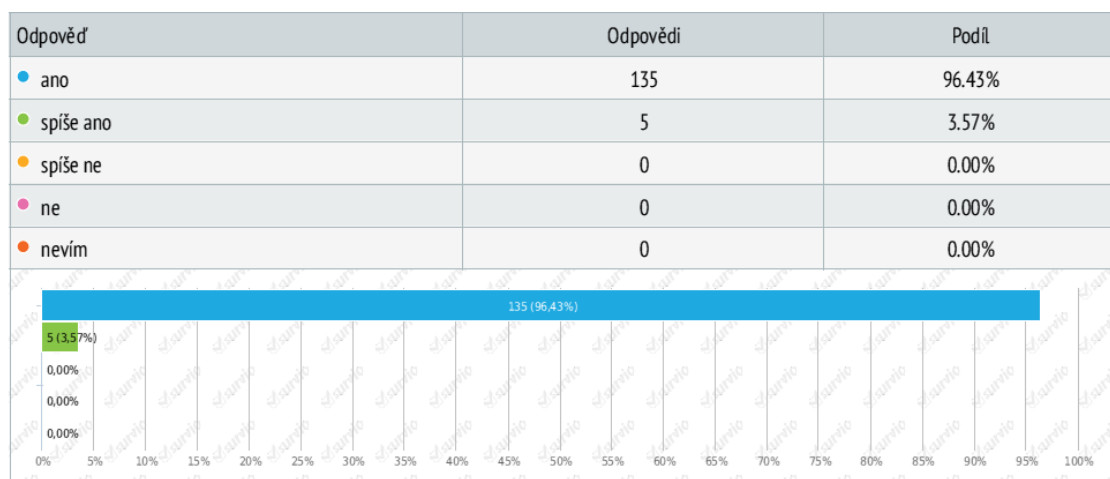
Graf 2 Jak dlouho jste učitelem/učitelkou?



14.1.2 Položka číslo 4

Znění otázky: Je podle Vás důležité komunikovat a spolupracovat s rodiči Vašich žáků?

Graf 3 Je podle Vás důležité komunikovat a spolupracovat s rodiči Vašich žáků?



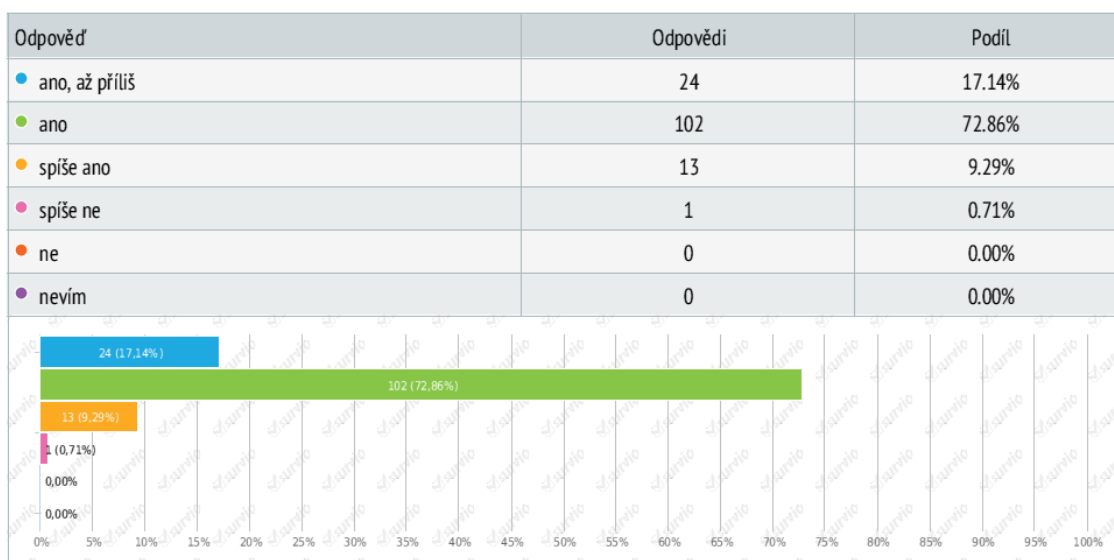
Jak je vidět v grafu výše, povaha odpovědí je poměrně jednoznačná. Téměř každý z respondentů, přesně 96,43% respondentů uvedlo, že komunikaci a spolupráci považují za důležitou. Zbytek respondentů, 3,57%, spíše považuje komunikaci a spolupráci za důležitou. Toto zjištění je velmi pozitivní, jelikož v teoretické části bylo

zjištěno, že efektivní komunikace a spolupráce má kladný dopad na všechny její účastníky, zejména pak na žáka. Lze tedy předpokládat, že pokud učitelé komunikaci považují za důležitou, v praxi také budou podnikat kroky vedoucí k efektivní spolupráci.

14.1.3 Položka číslo 5

Znění otázky: Považujete školu, ve které učíte, za otevřenou vůči rodičům?

Graf 4 Považujete školu, ve které učíte za otevřenou vůči rodičům?



V teoretické části jsme zjistili, že je důležité, aby škola s rodinami komunikovala a spolupracovala, byla jim otevřená. Z takové situace pak těžší všichni jejich účastníci. Je tedy potěšujícím zjištěním, že převážná většina (72,86%) respondentů považuje svou školu za otevřenou vůči rodičům. Nicméně je to názor pouze jedné strany, kdybychom chtěli situaci posoudit objektivně, museli bychom oslovit také rodiče. Při propojení odpovědí z předešlé a této otázky vidíme, že učitelé sice považují komunikaci a spolupráci za důležitou, ale liší míra spolupráce, kterou považují za vhodnou. Jak již bylo také zmiňováno v teoretické části, je důležité, aby si rodiče a škola tuto míru vyjasnili (Feřtek, 2011).

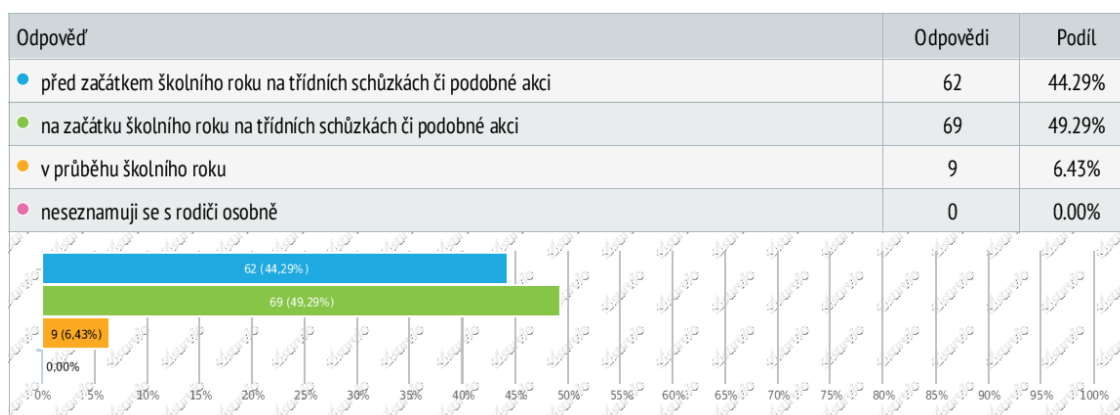
14.1.4 Položka číslo 6

Znění otázky: Kdy se poprvé osobně seznamujete s rodiči Vašich žáků?

Tato otázka byla do dotazníku zařazena, protože v teoretické části bylo zjištěno, že proaktivní kroky a brzké setkání s rodiči, může předcházet konfliktům a případné nespokojenosti ze strany rodičů.

Z výsledků (viz níže Graf 5) se lze dočíst, že nejčastěji se učitelé s rodiči seznamují na začátku školního roku na třídních schůzkách či podobné akci, jen o trochu menší počet učitelů se s rodiči seznamuje již před začátkem školního roku, což je pozitivní zjištění. Dále také vidíme, že existují učitelé, kteří se s rodiči seznamují až v průběhu roku. Neznáme ale důvody, které je k tomuto přístupu vedou, je možné, že se jedná o netřídní učitele, kteří se s rodiči seznamují na třídních schůzkách či na konzultacích.

Graf 5 První osobní seznámení s rodiči probíhá...



14.1.5 Položka číslo 7

Znění otázky: Kdo je podle Vás problémovým rodičem? (Charakterizujte ho)

Tato otázka byla formulována jako otevřená, protože cílem bylo zjistit, jak učitelé charakterizují problémové rodiče. Otevřená otázka tak respondentům nechávala prostor pro vyjádření názorů a neovlivňovala je zjištěním z teoretické části práce.

Vyjádření respondentů byla kategorizována dle obsahu. Jednotlivé kategorie jsou přehledně uvedeny v tabulce 2. Odpovědi byly jen minimálně upravovány, jejich znění je tedy ve většině případů původního znění a neobsahují názory autorky práce. Odpovědi jsou dále seřazeny dle četnosti, od nejčastěji zmíněných charakteristik po nejméně časté.

Tabulka 2 Kdo je podle Vás problémovým rodičem?

Číslo odpovědi	Obsah odpovědi	Počet respondentů
1	Rodiče, kteří nekomunikují, neodpovídají na vzkazy, emaily či hovory, nedodržují dohodnuté termíny, neplatí včas dohodnuté poplatky	35
2	Ti, kteří si myslí, že učitel dělá vše špatně, viní učitele a školu	32
3	Nejsou ochotní spolupracovat	30
4	Nemají zájem o prospěch dítěte	24
5	Nerespektuje učitele a narušuje jeho autoritu před dětmi, dalšími rodiči či učiteli	21
6	Je příliš liberální, své dítě nevychovává, není vzorem	20
7	Nepřizná svou chybu či chybu svého dítěte	17
8	Nevěnuje čas svému dítěti	15
9	Nerespektuje názory ostatních	14
10	Příliš spolupracuje a péče o dítě přehání	12
11	Nekontroluje pomůcky, nepomáhá dětem s úkoly apod.	12
12	Stěžuje si u vedení školy bez jednání s učitelem	10
13	Učitele nevyslechne, nepřijímá jiné názory	10
14	Rodič, který neumí vést vyrovnaný rozhovor	10
15	Dožaduje se svých práv, ale neplní své povinnosti, nerespektuje pravidla	9
16	Svého žáka ze všeho omlouvá	8
17	Rodiče, kteří považují výchovu a vzdělání 'pouze' za práci učitele	7
18	Odmítá rady a nepříjemné informace	7
19	Chová se agresivně	7
20	Myslí si, že vše ví a zná	6
21	Své nesplněné cíle či přání a ambice přenáší na své děti	6
22	Nevzdělaný rodič	6
23	Rodiče z nižších sociálních vrstev	6
24	Rodiče, kteří podceňují žáka	5
25	Zasahuje učitelům do výuky a hodnocení	4
26	Chová se arogantně	4
27	Nespolehliví rodiče	3
28	Rodiče, kteří nemají dobré vzpomínky na školu	3
29	Rodič, který je 'proti' aktivitám, které učitel/škola pořádá	3
30	Rodič, který si nespokojenost mimo školu 'vybílí' ve škole	3
31	Rodič, který vyhrožuje učiteli či škole	3
32	Rodiče romských žáků	3
33	Velmi mladí rodiče nebo naopak starší rodiče	2
34	Nedbalostí vystavuje žáka problémům (pozdní příchody a	2

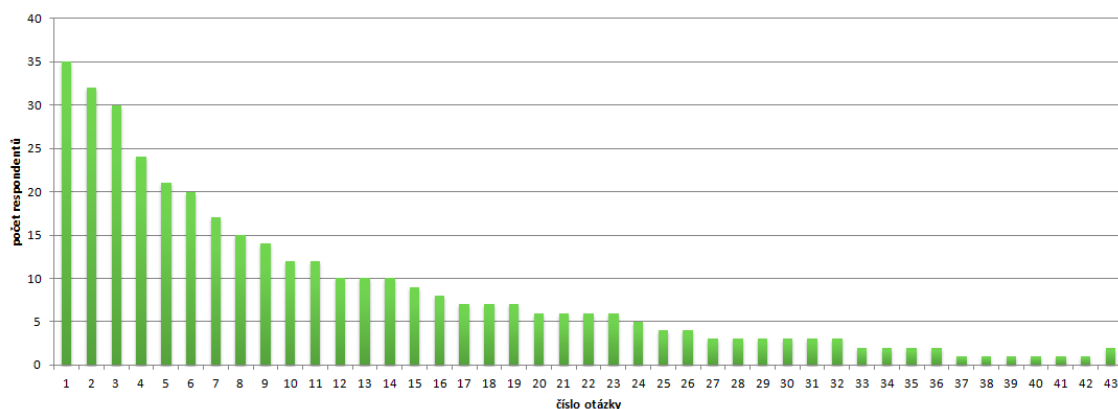
	podobně)	
35	Není spokojen s hodnocením žáků, s jejich výsledky	2
36	Rodiče se závislostmi	2
37	Chytá učitele za slovo	1
38	Rodiče s problémy	1
40	Rodič, který nepovažuje vzdělání za důležité	1
41	Rozvedení rodiče s nejednotnou výchovou	1
42	Psychicky nemocní rodiče	1
43	Nezodpovězená otázka	3

Pro lepší přehlednost uvádím také graf 6 (viz níže), který ukazuje četnost jednotlivých odpovědí. Je zde vidět, že první tři odpovědi, tedy:

- Rodiče, kteří nekomunikují, neodpovídají na vzkazy, emaily či hovory, nedodržují dohodnuté termíny, neplatí včas dohodnuté poplatky
- Ti, kteří si myslí, že učitel dělá vše špatně, viní učitele a školu
- Nejsou ochotní spolupracovat

jsou výrazně nejčastějšími. Obsah dvou z těchto kategorií opět mohou upozornit na rozdílné pojetí úspěšné komunikace a spolupráce ze strany školy i rodiny a nabízí se opět odkaz na návrh pana Feřtky (2011), který, jak již bylo zmíněno, píše o domluvě na míře komunikace a spolupráce mezi těmito dvěma stranami. Následující odpovědi pak postupně klesají.

Graf 6 Kdo je podle Vás problémovým rodičem?



Mezi dalšími odpověďmi na tuto položku můžeme nalézt také charakteristiky, které se v teoretické části práce zařazují spíše pod pojem rodiče s problémy. Tímto pojmem se také zabývá další otázka.

14.1.6 Položka číslo 8

Znění otázky: Kdo je podle Vás rodičem s problémy?

Tato otázka byla, stejně jako předešlá položka, formulována jako otevřená, protože cílem bylo zjistit, jak učitelé charakterizují rodiče s problémy. Otevřená otázka respondentům nechala prostor pro vyjádření názorů a neovlivnila je zjištěním z teoretické části práce. Vyjádření respondentů byla kategorizována dle obsahu. Jednotlivé kategorie jsou přehledně uvedeny v tabulce 3. Odpovědi jsou dále seřazeny dle četnosti, od nejčastěji zmíněných charakteristik po nejméně časté.

Tabulka 3 Kdo je podle Vás rodičem s problémy?

Číslo odpovědí	Obsah odpovědí	Počet respondentů
1	Rodič, který je nespokojený v osobním životě, vztazích, rozvádí se apod.	41
2	Rodič se zdravotními problémy svými či někoho z rodiny	35
3	Rodič ve špatné sociální situaci	29
4	Rodič v těžké finanční situaci	21
5	Rodiče, kteří nevědí, jak vychovávat své dítě, nezvládají ho, neumí mu pomoci	17
6	Nezaměstnaný rodič	16
7	Rodič, který odmítá spolupracovat a komunikovat	13
8	Rodič závislý na drogách, alkoholu	13
9	Rodič nevyrovnaný sám se sebou	12
10	Každý rodič (všichni mají problémy, záleží jen na míře daného problému)	10
11	Rodič, který prožívá úmrtí v rodině	10
12	Rodič, který je neobjektivní, nevidí se dítě reálně	10
13	Rodič s jakýmkoli problémem, který má negativní dopad na dítě	10
14	Nerozlišuji mezi problémovým rodičem a rodičem s problémy	10
15	Příliš vytížení rodiče (nemají čas)	9
16	Rodič samoživitel (dítě z neúplné rodiny)	9
17	Rodič se špatnou vzpomínkou na školu a učitele	9
18	Rodič znevýhodněných (handicapovaných) dětí např. poruchy	7

	chování, učení	
19	Nezodpovězená otázka	6
20	Rodič s handicapem	6
21	Rodič, který své problémy nechce řešit	5
22	Rodiče méně nadaných žáků	4
23	Rodič, který příliš vše řeší	2
24	Rodič, který vyvolává neshody s učitelem, nepomáhá žákům doma	1

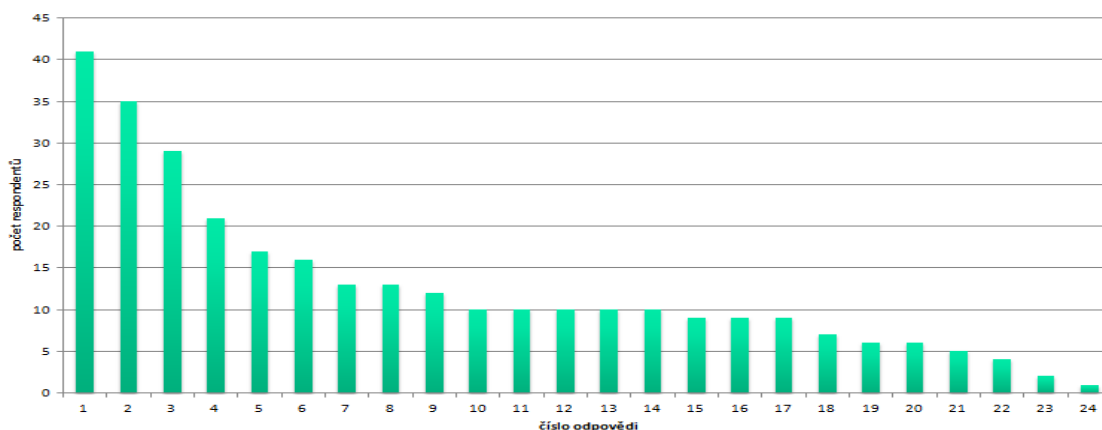
Z přehledu je možné vyčíst, že v případě rodičů s problémy respondenti dělí rodiče do méně kategorií a více se shodují. Převažují čtyři problémy, na kterých se shodlo nejméně 20 respondentů, těmi jsou:

- Rodič, který je nespokojený v osobním životě, vztazích, rozvádí se apod.
- Rodič se zdravotními problémy svými či někoho z rodiny
- Rodič ve špatné sociální situaci
- Rodič v těžké finanční situaci

Tato témata jsou zmiňovány také výše v teoretické části. Vyhodnocení této položky tedy potvrdilo pravdivost informací získaných z dříve zmíněných zdrojů. Při vyhodnocování této položky jsem také zjistila, že někteří z respondentů mezi problémovými rodiči a těmi s problémy nerozlišují. Z celkového počtu 140 se jedná o 10 učitelů. Celkově je charakteristika rodičů s problémy oproti charakteristice problémových rodičů při porovnání s teorií přesnější. V odpovědích k položce číslo 7 se objevovala charakteristika problémových jedinců, zatímco mezi odpověďmi u položky číslo 8 se charakteristika problémového rodiče neobjevila.

Níže je uvedený graf, který zachycuje početnost odpovědí k položce číslo 8.

Graf 7 Kdo je podle Vás rodičem s problémy?



14.1.7 Položka číslo 9

Znění otázky: Dle jakých projevů identifikujete problémové rodiče?

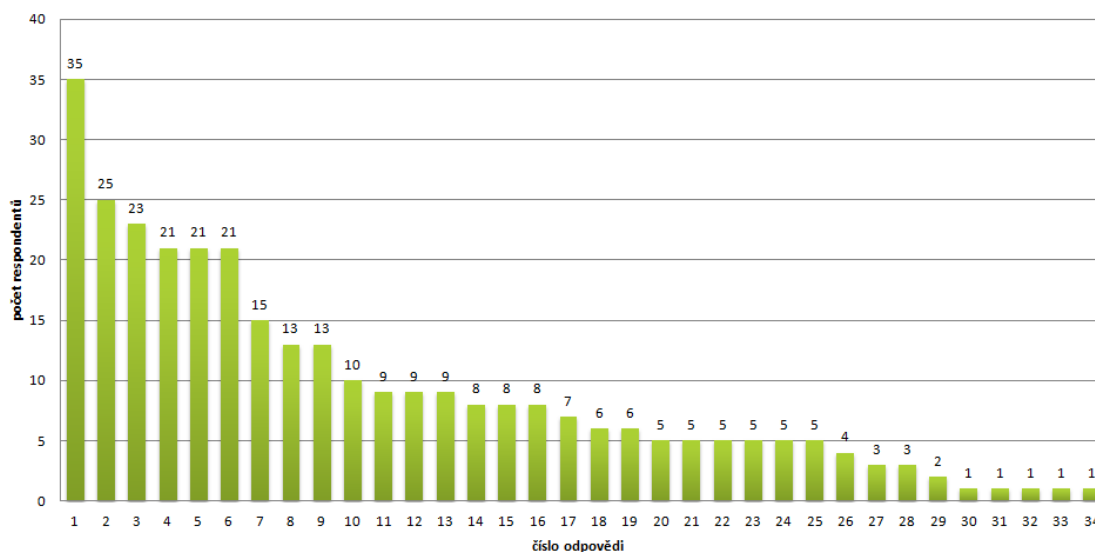
Tato otevřená otázka byla zvolena za účelem zjistit, jaké projevy rodičů učitelé sledují či dle jakých projevů rozeznávají problémové rodiče. Odpovědi jsou seřazeny dle četnosti od nejčastěji zmíněných charakteristik po nejméně časté.

Tabulka 4 Dle jakých projevů identifikujete problémové rodiče?

Číslo odpovědi	Obsah odpovědi	Počet respondentů
1	Nekomunikují, nespolupracují	35
2	Chování v běžné interakci s učiteli	25
3	Zájem o děti	23
4	Komunikace rodičů s dětmi	21
5	Připravenost dítěte, jeho vybavení	21
6	Neadekvátně reaguje na negativní zprávy	21
7	Časté komentování učitele, přílišná starost	15
8	Podle vyprávění a chování dítěte	13
9	Nespokojenost	13
10	Arogantní	10
11	Neplnění domácích povinností	9
12	Školu/učitele pomlouvá - Své stížnosti učiteli (škole) nesděljuje	9
13	Podle ochoty, spíše je neochotný	9
14	Obviňuje druhé děti	8
15	Obchází učitele a stěžuje si řediteli	8
16	Agresivní	8
17	Verbální komunikace	7

18	Nezodpovězená otázka	6
19	Neverbální komunikace	6
20	Křičí/zvyšuje svůj hlas	5
21	Hádá se	5
22	Respondent odkazuje na položku číslo 7	5
23	Vulgární	5
24	Žádné nemám	5
25	Nespolehlivost	5
26	Vzhled	4
27	Odmítavý postoj	3
28	Rodič, který si špatně vykládá situaci vytrženou z kontextu	3
29	Často si stěžuje	2
30	Mluva	1
31	Postoj	1
32	Příliš vysoké či naopak příliš nízké sebevědomí	1
33	Zpráva z PPP	1
34	Neupřímnost	1

Graf 8 Dle jakých projevů identifikujete problémové rodiče?



Z tabulky a grafu můžeme vyčíst, že mezi nejčastější projevy, které učitelům pomáhají identifikovat problémové rodiče, jsou neochota komunikovat a spolupracovat. Tento bod je výrazně vícekrát zmíněn (35x), než body ostatní. Mezi další nejčastější patří:

- Chování v běžné interakci s učiteli
- Zájem o děti

- Komunikace rodičů s dětmi
- Připravenost dítěte, jeho vybavení
- Neadekvátně reaguje na negativní zprávy

Lze tedy usoudit, že učitelé nejčastěji používají svůj instinkt a pozorovací schopnosti. Zaměřují se na pozorování přístupu rodiče k dětem, vyprávění dětí a také pocitu a způsobu komunikace rodiče s okolím.

Dále učitelé zmiňují, že někteří rodiče projevují nespokojenost s učitelem, někdy o něm hovoří za jeho zády (buď s dalšími rodiči, nebo vedením školy). V takovém případě, jak je uvedeno v teoretické části, je dobré, aby ředitel přizval učitele, rodiče informoval, že s ním o daném problému bude mluvit a učitel sám by se měl zamyslet nad tím, z jakého důvodu se rodič komunikace s ním straní. Chyba nemusí být nutně na straně učitele, ale zamyšlení se nad příčinou může vést ke zlepšení situace.

V tabulce je také vidět, že 5 respondentů odkazuje na otázku číslo 7, tedy nerozlišují jakési „varovné signály“, které mohou vést k tomu, že se z rodiče stane problémový rodič a samotným problémovým rodičem. Otázka také byla šestkrát nezodpovězena.

14.1.8 Položka číslo 10

Znění otázky: Jaké preventivní kroky podnikáte, abyste zamezili konfliktům s rodiči a vybudovali si s nimi co nejlepší vztah?

Položka číslo deset je tvořena další otevřenou otázkou. Tato otázka byla zařazena s cílem zjistit, co učitelé dělají, aby předešli sporům s rodiči a vybudovali si s nimi vztah založený na důvěře.

Tabulka 5 Preventivní kroky, které podnikáte, abyste zamezili konfliktům s rodiči a vybudovali si s nimi co nejlepší vztah.

Číslo odpovědi	Obsah odpovědi	Počet respondentů
1	Jednám s rodiči ihned	28
2	Otevřenost	20
3	Komunikace	20
4	Konzultace	19
5	Využívám e-mailovou komunikaci	16

6	Pořádáme akce, aktivity, na které rodiče zveme	15
7	Mluvím s rodiči často osobně	15
8	Snažím se rodičům dát najevo, že mi jde o jejich děti	14
9	Vymezím jasná pravidla	12
10	Telefonní komunikace	12
11	Oslovujeme rodiče, aby se zapojili do vyučování	9
12	Snažím se o otevřený dialog	8
13	Vysvětlím svůj postoj k výuce	8
14	Snažím se objevit oblast, ve které je dítě úspěšné	7
15	Zveme rodiče do školy	6
16	Pravidelně rodiče o dětech informuji	6
17	Stanovím jasná kritéria hodnocení a chování	6
18	Informuji rodiče o dění ve škole/třídě	6
19	Třídní schůzky	5
20	Chválím děti i rodiče	5
21	Vysvětlit problém	5
22	Žádám rodiče o jejich názor	3
23	Zapojujeme rodiče do dekorování školy	3
24	Jednám s rodiči v soukromí	3
25	Rodiče vyslechnu, naslouchám	3
26	Mohou navštívit výuku	3
27	Vzájemný respekt	3
28	Poskytujeme poradenskou činnost	3
29	Pohotově a klidně reagovat a argumentovat	3
30	Snažím se získat důvěru rodičů	3
31	Posílám rodičům fotografie	2
32	Potkáváme se mimo akce školy v místě bydliště	2
33	Nezodpovězená otázka	2
34	Prevenční nepodnikám	2
35	Beru ohled na jejich osobní problémy	1
36	Beru ohled na změnu chování dítěte v případě problémů v rodině	1
37	S rodiči si povídám nejen o škole	1
38	Nepouštím si je příliš k tělu	1
39	Dny otevřených dveří	1
40	Soustředím se na první kontakt při zápisu	1
41	Beru rodiče jako klienty	1
42	Webové stránky školy	1
43	Empatie	1
44	Asertivní chování	1
45	Úsměv	1
46	Účastním se seminářů jak komunikovat s rodiči	1
47	Modlitba	1

48	Humor	1
49	Poukazují na svou dlouholetou praxi	1
50	Dělám dobře a poctivě svou práci	1

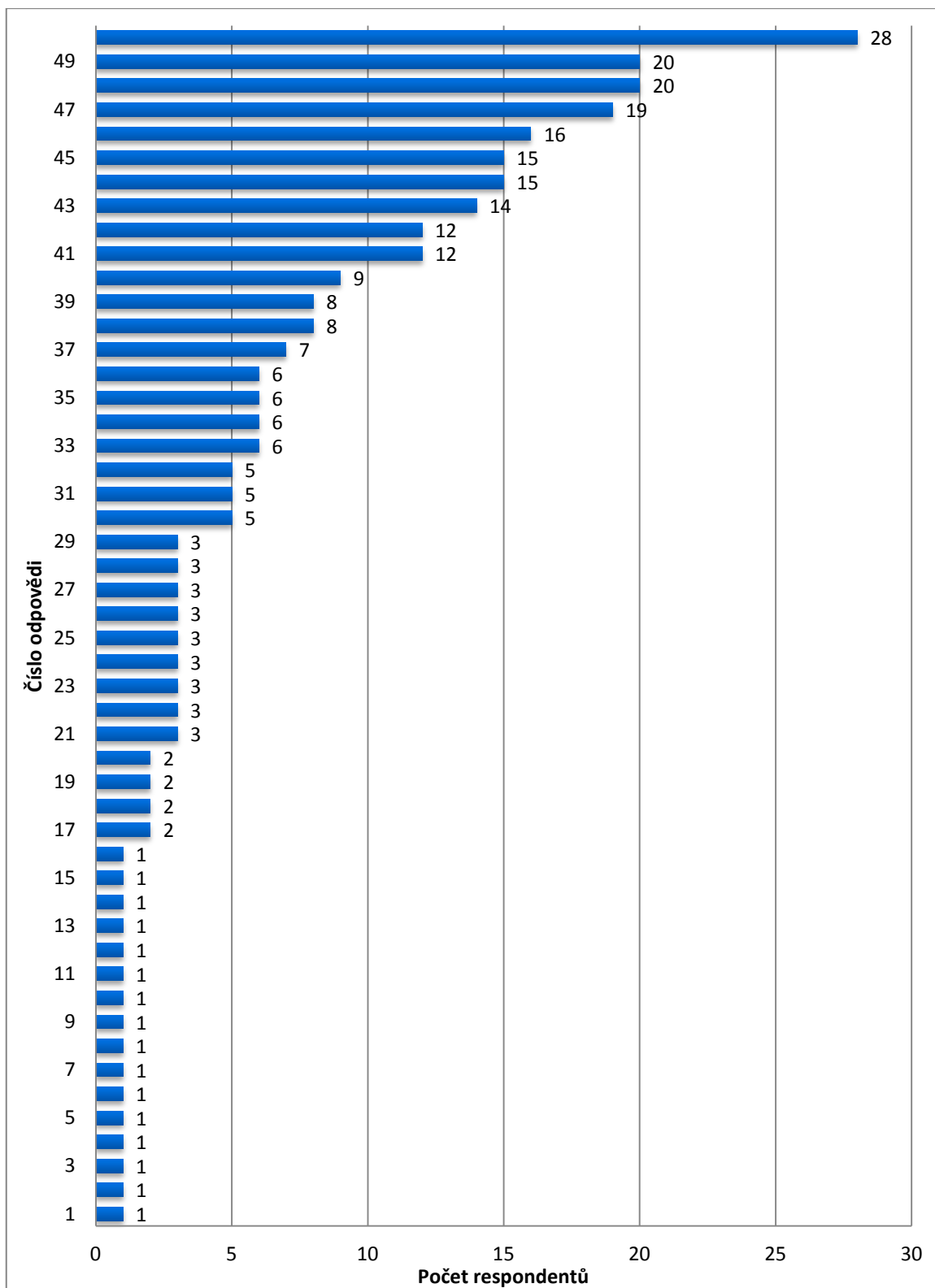
Z odpovědí respondentů je patrné, že každý z nich považuje za preventivní kroky něco jiného. Nejvíce učitelů se shodlo na tom, že s rodiči jednají ihned po vzniku nějakého problému nebo co nejdříve po jeho zjištění. Dalšími nejčastějšími odpověďmi jsou:

- Otevřenost
- Komunikace
- Konzultace

Učitelé se při komunikaci s rodiči spoléhají na upřímnost a otevřeně si s nimi snaží povídat nejen o záležitostech školy. Nabízejí jim také konzultační hodiny a mnoho z nich používá e-mailovou komunikaci. Poměrně velká část respondentů (15) pořádá akce, na které jsou rodiče zváni a mohou se podílet buď na jejich přípravách či průběhu nebo se jich jen zúčastnit. Tyto akce jsou podporovány i v literatuře. Výše, v teoretické části, jsou uvedené různé návrhy pro takové akce. Každá škola si nicméně může vytvořit své vlastní dle jejich umístění, velikosti a podobně. Další odpovědí, která je mezi respondenty hojně rozšířena, je osobní komunikace s rodiči spolu se snahou dát rodičům najevo, že učitel se snaží žákovi pomoci, jde mu, stejně jako rodičům, o jeho dobro a co nejlepší prospěch, ovšem nejen ten. Kreislová (2009) uvádí, že je možné s rodiči v průběhu prvních (i dalších) třídních schůzek udělat cvičení, kdy je mezi rodiče dán velký arch papíru s nakresleným obrysem žáka. Jejich úkolem je napsat na papír přídavná jména, která by vystihovala ideální dítě, které by si přáli mít doma. S učitelem se společně na odpovědi podívají a hodnotí, které z vlastností lze známkovat, na kterých by měl pracovat učitel, na kterých rodiče a na kterých by se měli podílet všichni. Je možné si tak vyjasnit míru spolupráce i poměrně často zmíněný problém, kdy učitelé mají pocit, že rodiče předpokládají, že dítě vychová i vzdělává sama škola a třídní učitel (viz například odpověď 17 k otázce číslo 7).

Níže je uvedený graf, který přehledně zachycuje početnost odpovědí k položce číslo 10.

Graf 9 Jaké preventivní kroky podnikáte, abyste zamezili konfliktům s rodiči a vybudovali si s nimi co nejlepší vztah?



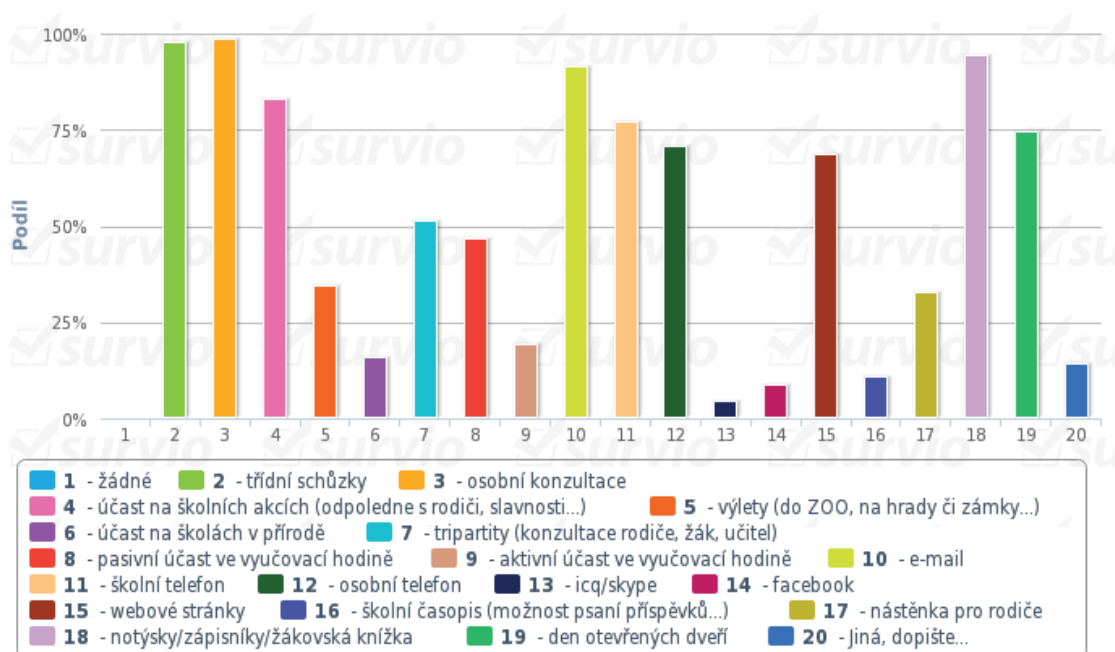
14.1.9 Položka číslo 11

Znění otázky: Jaké příležitosti ke komunikaci a spolupráci s rodiči Vašich žáků nabízíte?

Označte všechny pravdivé možnosti.

Tato otázka měla polootevřenou strukturu. Učitelům jsem pro ušetření času navrhla 20 možných odpovědí, poslední možnost byla otevřená. Učitelé zde mohli dopsat své vlastní způsoby komunikace či spolupráce s rodiči. Výsledky přehledně uvádím níže v grafu číslo 10.

Graf 10 Jaké příležitosti ke komunikaci a spolupráci s rodiči Vašich žáků nabízíte? Označte všechny pravdivé možnosti.



Jak lze z grafu vyčíst, škola a učitelé nejčastěji nabízejí osobní konzultace, třídní schůzky, komunikaci přes notýsky či žákovské knížky a email. Dále také zvou rodiče na školní akce a využívají školního telefonu a dne otevřených dveří. Pro mě je poměrně nečekaně velmi nízký rozdíl mezi poskytováním školního a osobního telefonního čísla. Školní telefonní číslo poskytuje 108 respondentů, 99 z nich poskytuje i číslo na svůj osobní telefon.

Tabulka 6 Příležitosti ke komunikaci a spolupráci s rodiči žáků

osobní konzultace	138	98,57 %
třídní schůzky	137	97,86 %
notýsky/zápisníky/žakovská knížka	132	94,29 %
e-mail	128	91,43 %
účast na školních akcích (odpoledne s rodiči, slavnosti...)	116	82,86 %
školní telefon	108	77,14 %
den otevřených dveří	104	74,29 %
osobní telefon	99	70,71 %
webové stránky	96	68,57 %
tripartity (konzultace rodiče, žák, učitel)	72	51,43 %
pasivní účast ve vyučovací hodině	65	46,43 %
výlety (do ZOO, na hrady či zámky...)	48	34,29 %
nástěnka pro rodiče	46	32,86 %
aktivní účast ve vyučovací hodině	27	19,29 %
účast na školách v přírodě	22	15,71 %
Jiná, dopište...	20	14,29 %
školní časopis (možnost psaní příspěvků...)	15	10,71 %
facebook	12	8,57 %
icq/skype	6	4,29 %
žádné	0	0,00 %

Mezi jiné příležitosti učitelé uvedli:

- Víkendové pobyty
- Otevřenou školu; rodiče žáků i budoucích žáků mají možnost přijít do školy kdykoli
- Každodenní komunikaci
- Zavedení rodičovské kavárny
- Webové stránky třídy
- Školu OnLine; žakovské knížky online

Při vyhodnocování dotazníku jsem se snažila pomocí vyhledavače www.google.com rodičovské kavárny vyhledat a zjistit, jak probíhají, jaký je jejich cíl. Zjistila jsem, že

rodičovské kavárny pořádají školy a učitelé poměrně krátkou dobu, zřejmě od roku 2010). Je možné, že v pod jiným názvem či v trochu jiné podobě probíhají již delší dobu. Na podobných setkáních je rodičům nabídnuto občerstvení, káva, čaj a podobně (někde servíruje samotný/á pan ředitel/ka) a jsou jim vysvětlovány, ukazovány a poskytnuty k vyzkoušení nové metody, jimiž se učí jejich děti například matematiku či čtení. Často se tedy představuje matematika profesora Hejného a genetická metoda. Rodiče totiž nové metody neznají a po vysvětlení mohou nejen pomáhat dětem s domácími úkoly, ale také se zamezuje mnoha nedorozuměním mezi učitelem a rodičem (Círová, 2012).

14.1.10 Položka číslo 12

Znění otázky: O jaké příležitosti ke komunikaci je ze strany rodičů největší zájem? Označte všechny pravdivé možnosti.

Tabulka 7 O jaké příležitosti ke komunikaci je ze strany rodičů největší zájem?

■ třídní schůzky	113	81,88 %
■ osobní konzultace	98	71,01 %
■ e-mail	98	71,01 %
■ notýsky/zápisníky/žákovská knížka	82	59,42 %
■ osobní telefon	79	57,25 %
■ účast na školních akcích (odpoledne s rodiči, slavnosti...)	56	40,58 %
■ webové stránky	46	33,33 %
■ školní telefon	42	30,43 %
■ den otevřených dveří	36	26,09 %
■ tripartity (konzultace rodiče, žák, učitel)	28	20,29 %
■ výlety (do ZOO, na hrady či zámky...)	17	12,32 %
■ pasivní účast ve vyučovací hodině	15	10,87 %
■ účast na školách v přírodě	10	7,25 %
■ Jiná, dopište...	8	5,80 %
■ nástěnka pro rodiče	7	5,07 %
■ aktivní účast ve vyučovací hodině	6	4,35 %
■ facebook	4	2,90 %
■ školní časopis (možnost psaní příspěvků...)	2	1,45 %
■ icq/skype	1	0,72 %
■ žádné	0	0,00 %

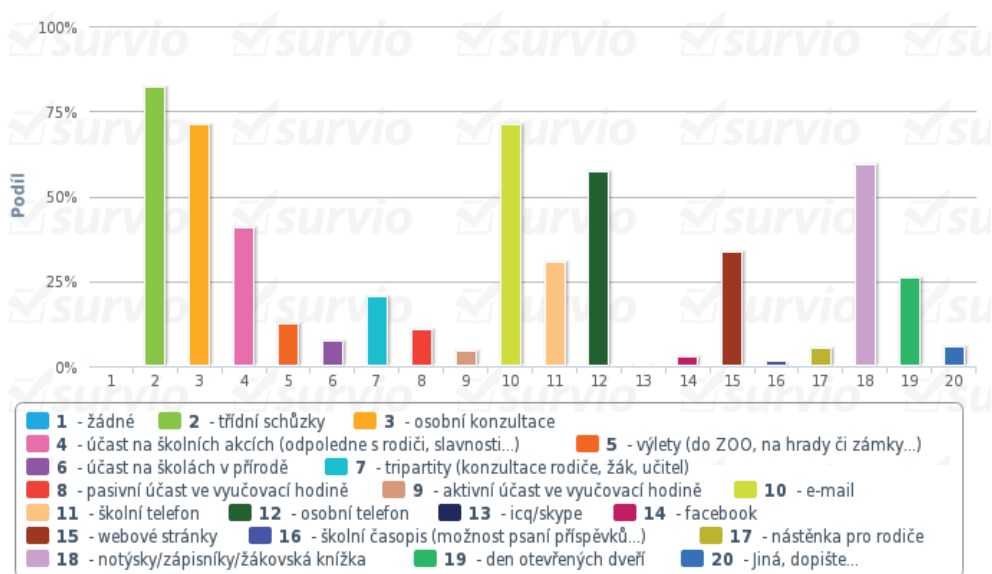
Z výše uvedené tabulky a níže uvedeného grafu lze jasně vyčíst, že nejvyhledávanějším způsobem komunikace a spolupráce ze strany rodičů jsou třídní schůzky. Jak bylo řečeno v teoretické části, je to zřejmě proto, že již mají dlouhou tradici a rodiče většinou tuší, co je na schůzkách čeká, tudíž se nebojí žádných neočekávaných aktivit. Dalšími často využívanými příležitostmi pak jsou osobní konzultace a využívání e-mailu. Dále následuje komunikace přes notýsky/zápisníky či žákovskou knížku, která je také využívaná dlouhou dobu. Výrazně nižší zájem pak rodiče mají o školní akce a webové stránky. Zajímavým zjištěním pak je, že tripartity – schůzky žák, rodič učitel využívá pouze 20,29% respondentů.

Mezi jiné příležitosti respondenti uvedli:

- Každý rodič preferuje něco jiného
- Narozeninové oslavy dětí
- Webové stránky třídy
- Školu OnLine
- Informace na dveřích třídy

Další učitelé pak vyzdvihli, že problémoví rodiče žádné příležitosti nevyhledávají. Opět lze napsat, že škola může, kromě klasických způsobů komunikace, využít dalších příležitostí ke spolupráci na základě svého umístění, velikosti a také na přání rodičů. Zmíněné již byl například oslavy narozenin dětí a podobně.

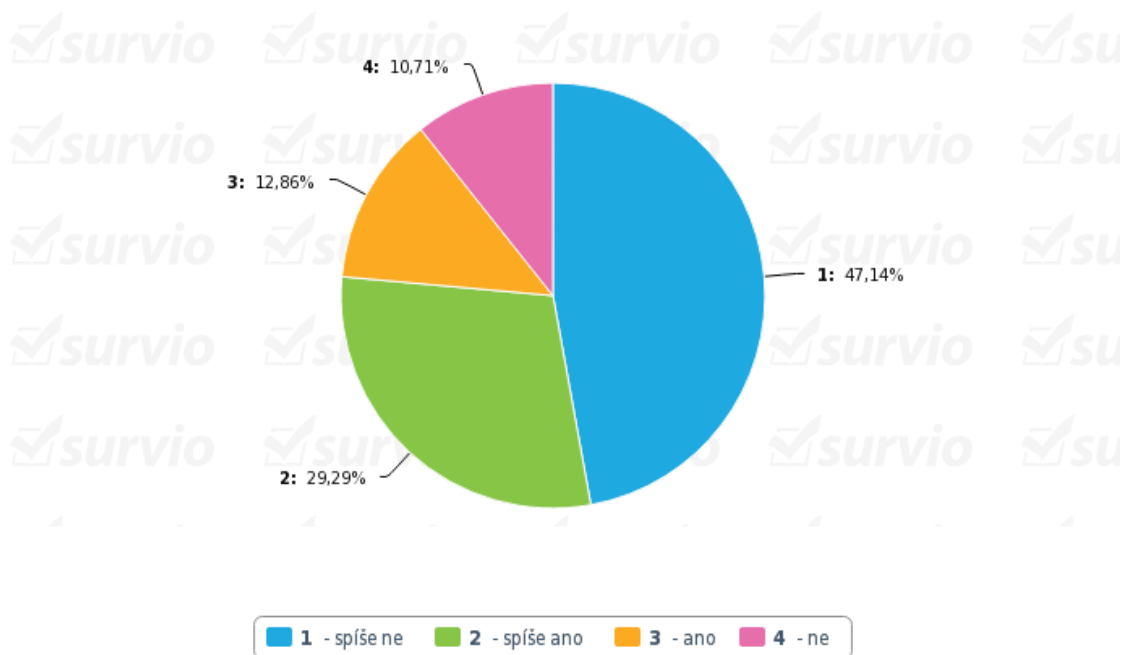
Graf 11 O jaké příležitosti ke komunikaci je ze strany rodičů největší zájem? Označte všechny pravdivé možnosti.



14.1.11 Položka číslo 13

Znění otázky: Máte zájem o bližší setkání s rodiči Vašich žáků, než jaké máte doposud?

Graf 12 Máte zájem o bližší setkání s rodiči Vašich žáků, než jaké máte doposud?

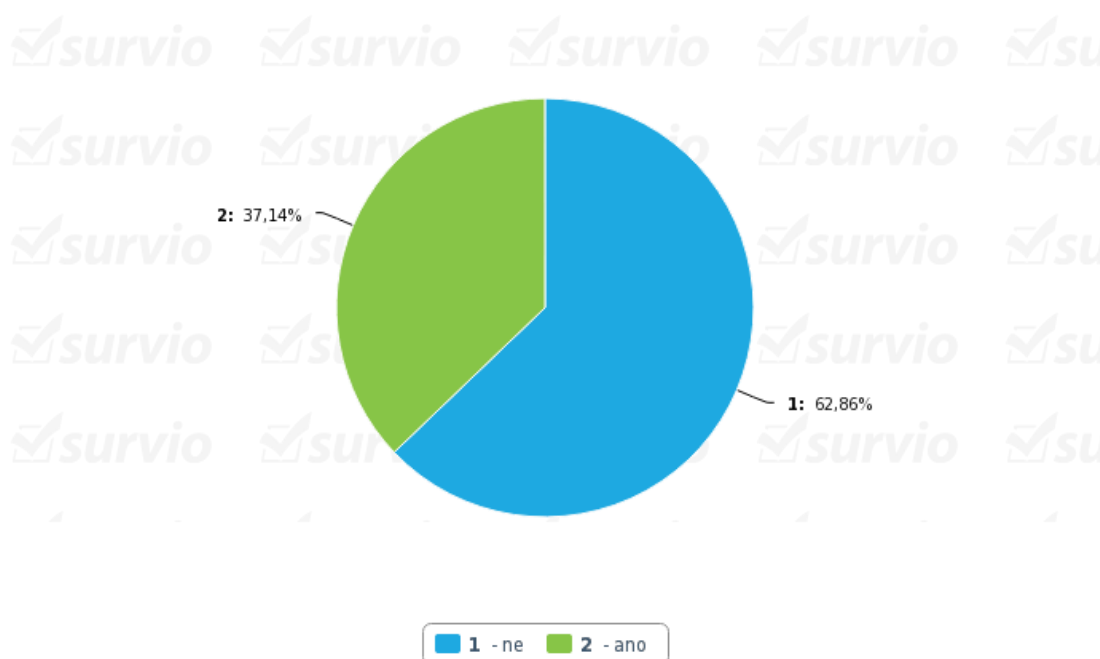


V této uzavřené otázce jsme se dozvěděli, že většina respondentů, přesněji 76,43% z nich, má či spíše má zájem se s rodiči setkávat častěji, než doposud. Pouze 12,86% respondentů o bližší setkání zájem nemá. Bylo by zajímavé zkoumat, zda i rodiče mají zájem o bližší setkávání a co popřípadě způsobuje, že se blíže nescházejí, nepoznávají a podobně. Zájem ze strany učitelů je nicméně pozitivní a měl by být, jak bylo zmíněno v teoretické části, příčinou k prvnímu kroku ze strany školy k dalšímu setkávání s rodiči.

14.1.12 Položka číslo 14

Znění otázky: Máte nějaké zvláštní přístupy či zvláštní formy komunikace s problémovými rodiči či rodiči s problémy?

Graf 13 Máte nějaké zvláštní přístupy či zvláštní formy komunikace s problémovými rodiči či rodiči s problémy?



Jak je vidět výše v grafu číslo 13, 62,86% respondentů, tedy většina, nemá zvláštní formy komunikace s problémovými rodiči a rodiči s problémy. V dalším výzkumu by bylo zajímavé zkoumat, zda je to proto, že jejich formy komunikace jsou proaktivní a rozsáhlé tak, že další nejsou potřeba, nebo zda je důvodem něco jiného, například nezájem ať už na straně rodičů či učitelů.

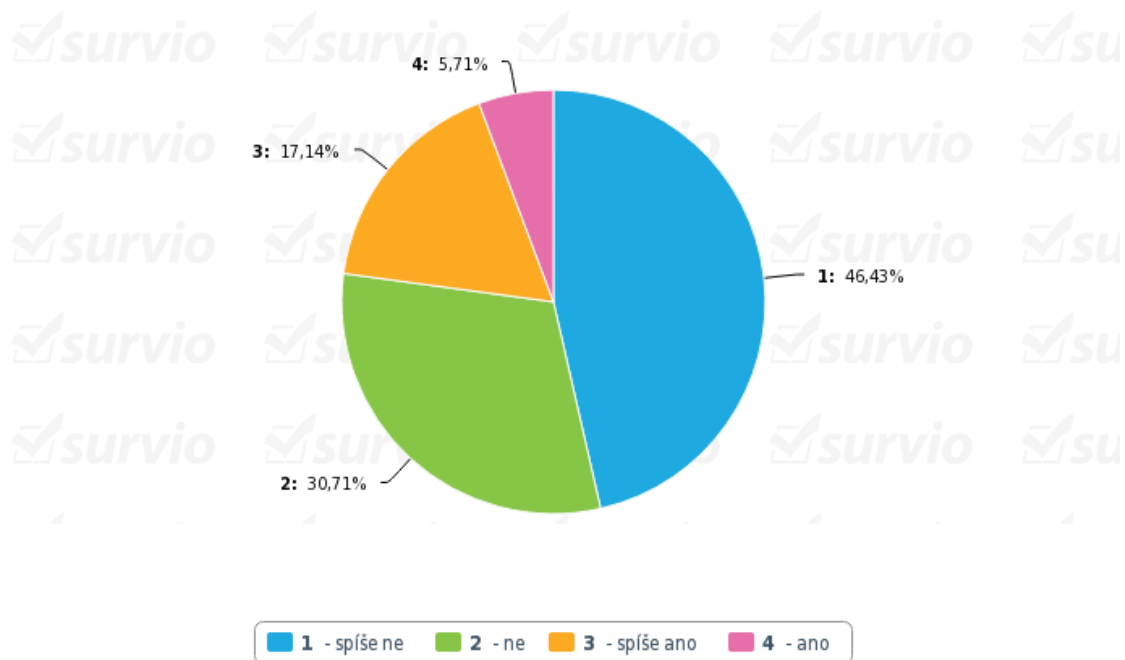
14.1.13 Položka číslo 15

Znění otázky: Jste před a během třídních schůzek nervózní? Máte špatnou náladu, strach či neblahé pocity?

Tuto otázku jsem zařadila do dotazníku, protože mě zajímalo, jaká odpověď bude převažovat. Při rozhovorech s mými kolegyněmi studentkami i staršími kolegyněmi, které již učí, jsem se setkala s odpovědí, že jsou nervózní a necítí se dobře. Čím starší byly, tím spíše neblahé pocity nepociťovaly. I v literatuře (Feřtek, 2011; Whitaker, 2001) jsem se setkala se zmíněním nervozity při třídních schůzkách a doporučení konzultací spíše než třídních schůzek.

Z grafu číslo 14 je možné vyčíst, že většina respondentů – 46,43% neblahé pocity spíše nemá a 30,71% neblahé pocity nemá vůbec. To je většina respondentů. Dohromady jen 22,85% odpovídajících uvedlo, že je nervózní či spíše nervózní. Důvodem může být fakt, že většina odpovídajících je již mnoho let v praxi (viz položka číslo 2).

Graf 14 Jste před a během třídních schůzek nervózní? Máte špatnou náladu, strach či neblahé pocity?



14.1.14 Položka číslo 16

Znění otázky: Uvedte, prosím, nějaké osvědčené taktiky či kroky, které Vám pomáhají při komunikaci a spolupráci s problémovými rodiči nebo rodiči s problémy.

Cílem této položky bylo zjistit, jak si učitelé pomáhají při komunikaci a spolupráci s rodiči. V níže uvedené tabulce číslo 8 jsou vypsané odpovědi, kategorizované dle jejich obsahu.

Nejčastěji zmíněným osvědčeným krokem je při komunikaci s rodiči vyzdvihnout u dítěte nejdříve pozitiva, to, v čem je dítě dobré, potom teprve s rodiči mluvit o problémech, které má. Tuto taktiku v dotazníku zmínilo celkem 24 respondentů (17,14%).

Dále respondenti uvedli, že je dobré rodičům naslouchat a zůstat při jednání s nimi co nejvíce klidní. Často uváděným krokem je konzultace za přítomnosti třetí osoby, většinou pak kolegy učitele či zástupce z vedení školy. V hloubkovém rozhovoru číslo 1 toto také bylo zmíněno a dále bylo řečeno, že někdy pomáhá rodiče pozvat na konzultaci do kabinetu či ředitelny i bez doprovodu třetí osoby, protože se tam učitel cítí být silnější a rodiče mají tendenci lépe naslouchat. S tímto ovšem nesouhlasí Whitaker & Fiore (2001), kteří, jak již bylo řečeno v teoretické části, vyzdvihují, že je vhodné s rodiči komunikovat v neutrálním prostředí, kde se obě strany budou cítit dobře.

Dle dalších respondentů je potřebné se na rozhovor s rodiči připravit, zejména pak pokud se jedná o řešení prospěchu dítěte, kdy je zásadní mít připravené podklady, na jejichž základě jsme žáka hodnotili. Je také dobré mít na schůzi školní vzdělávací program či třídní vzdělávací plán, kde jsou uvedeny cíle, které byly východiskem pro učitelovu výuku, přípravu testů a podobně.

Mezi další nejčastější taktiky patří dávat rodičům najevo, že jde učitelům o dobro žáka, že se mu snaží pomoci a potřebují k tomu právě pomoc rodičů. Dle jedenácti respondentů je pak vhodné rodiče nejdříve vyslechnout, potom sdělit svůj názor a

následně se dohodnout na postupu řešení problému. Samozřejmostí by pak mělo být na schůzce vystupovat příjemně, vstřícně a s úsměvem.

Učitelé také poměrně často zmínili, že je dobré rodičům nabídnout sezení a rodiče uklidnit. Zejména pokud se jedná o problémové rodiče či řešení závažného problému je dle respondentů dobré vypracovat záznam z konzultace a nechat ho všechny zúčastněné podepsat.

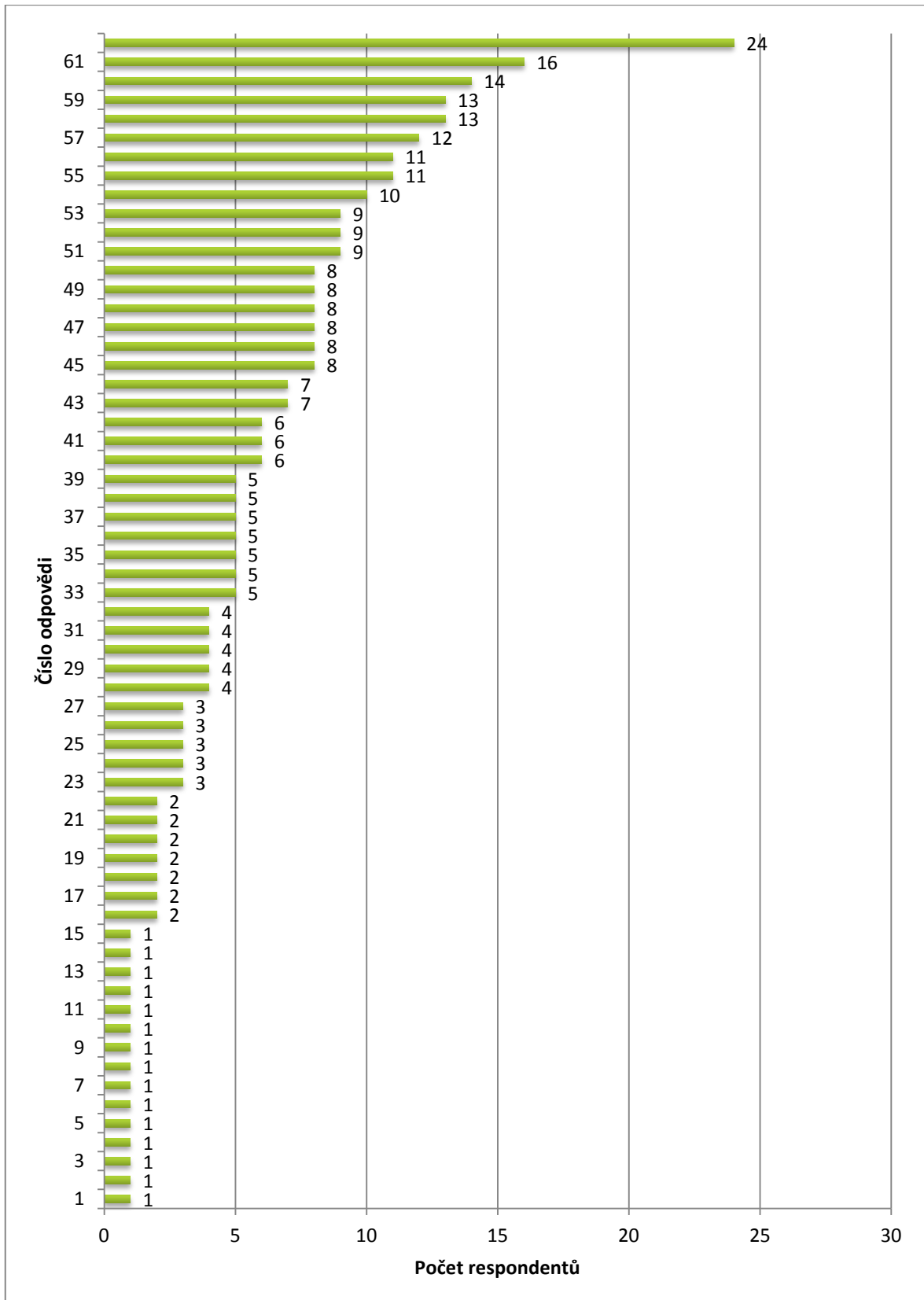
V tabulce (viz níže) jsou uvedeny další kroky a taktiky, které byly zmíněny méně často, nicméně je také považují za velmi přínosné.

Tabulka 8 Osvědčené taktiky či kroky, které Vám pomáhají při komunikaci či spolupráci s problémovými rodiči či rodiči s problémy.

Číslo otázky	Obsah otázky	Počet respondentů
1	Vyzdvihnu, co je u dítěte dobrého, potom řeším problémy	24
2	Naslouchám	16
3	Být klidná/ý	14
4	Konzultace za přítomnosti třetí osoby	13
5	Na konzultace se připravím (obsah, podklady)	13
6	Dávám najevo, že mi jde o dítě	12
7	Sdělím rodičům svůj návrh, vyslechnu je, dohodneme se na postupu - společně	11
8	Snažím se být příjemná/ý a vstřícná/ý	11
9	Jednám v klidném prostředí	10
10	Snažím se být dobře naladěná/ý	9
11	Úsměv	9
12	Rodiče se podpisem zaváží učinit určité kroky	9
13	Otevřenost	8
14	Nezodpovězená otázka	8
15	Uklidnit rodiče	8
16	Sezení při rozhovoru	8
17	Přátelská atmosféra	8
18	Vysvětlení situace	8
19	Nemám žádné	7
20	Trpělivost	7
21	Snažím se vcítit do role rodiče	6
22	Mluvit jasně	6
23	Osobní přístup	6
24	Jednám na rovinu	5

25	Jasně vymezím pravidla	5
26	Vysvětlím budoucí postupy a důsledky	5
27	Setkání mimo školu	5
28	Nabízím několik variant řešení	5
29	Umět si prosadit vlastní názor a stát si za ním	5
30	Empatie	5
31	Připravím si argumenty	4
32	Upřímnost	4
33	Pravidelná informovanost	4
34	Pozitivní telefonáty	4
35	Vlídne chování	4
36	Asertivní jednání	3
37	Komunikace z očí do očí	3
38	Příklady z praxe a svých dětí	3
39	Společné aktivity při vyučování/akcích	3
40	Musíte si získat důvěru dítěte i rodičů	3
41	Konzultace za přítomnosti dítěte	2
42	Zvu rodiče do výuky, aby situaci viděli na vlastní oči	2
43	Asertivita	2
44	Návštěva asistentek v rodinách	2
45	Chválit dítě i rodiče	2
46	Telefonicky informuji o zlepšení/zhoršení situace	2
47	Důslednost	2
48	Nehledím na čas - věnuji se rodičům	1
49	U některých rodičů nic nepomůže	1
50	Snažím se rodiče postavit do role učitele hodnotícího žáka	1
51	Humor	1
52	Ujistit rodiče, že problém způsobilo dítě a my jsme pouze Ti, co problém řeší	1
53	Spolupráce s občanským sdružením	1
54	Zprostředkuji schůzku s PPP a podobně	1
55	Dobře volím slova	1
56	"Přesvědčit" rodiče, že je nutné přistoupit na navržené řešení	1
57	Mít čisté svědomí	1
58	Metoda cukru a biče	1
59	Chovat se slušně	1
60	Seznámení před začátkem šk. Roku	1
61	Neutrální výraz	1
62	Neukvapit se při tvoření závěru	1

Graf 15 Osvědčené taktiky či kroky, které Vám pomáhají při komunikaci či spolupráci s problémovými rodiči či rodiči s problémy.



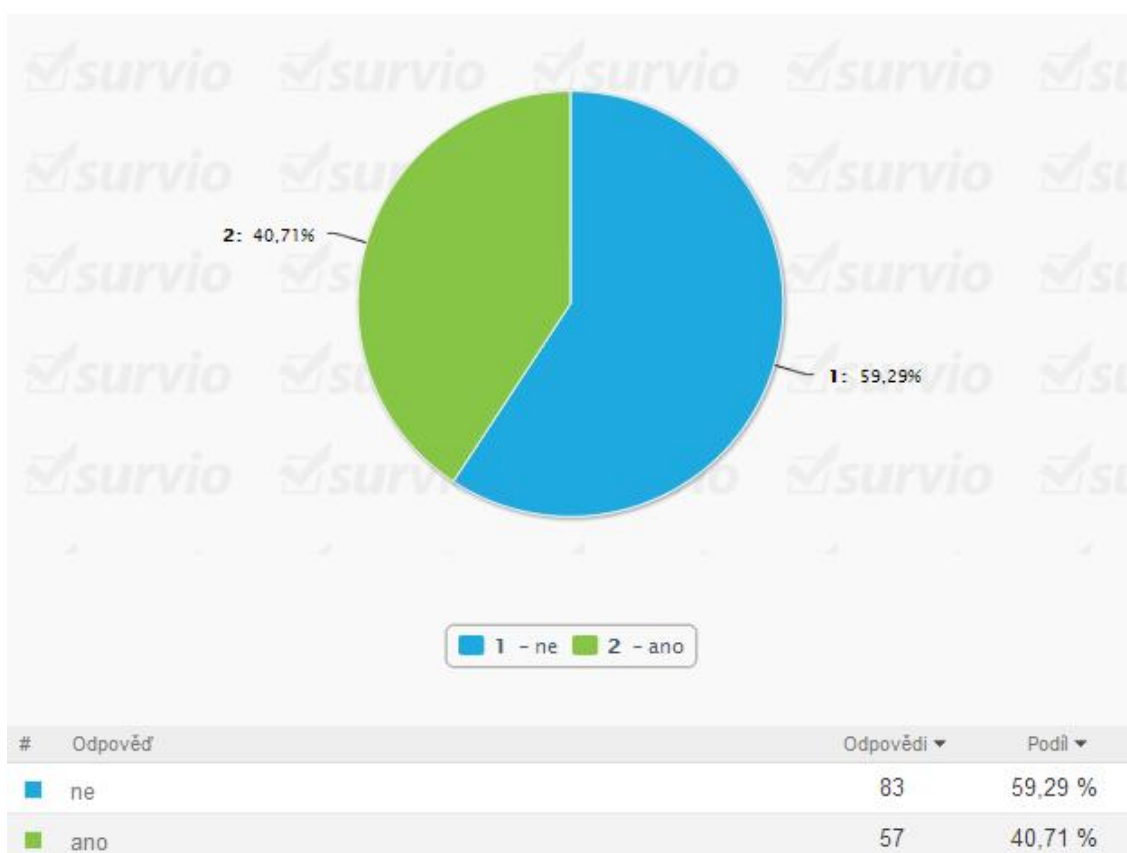
14.1.15 Položka číslo 17, 18 a 19

Položky číslo 17, 18 a 19 jsem zařadila z toho důvodu, že jsem při práci na teoretické části čerpala také z webových stránek této značky. V posledních letech se tento projekt rozšířil do mnoha škol, které jsem v rámci svého studia navštívila. Často se také objevuje v médiích. Značku se nesnažím propagovat. Na jednu stranu je takový projekt dobrým krokem ke zlepšení komunikace a spolupráce s rodiči, s jejich zapojením do školního života, ale když jsem si přečetla kritéria, která jsou nutná pro získání této značky, zjistila jsem, že by se jí mohla pyšnit téměř každá škola. Úvodní kritéria jsou totiž velmi lehce splnitelná (viz <http://www.rodicevitani.cz/>).

Znění položky číslo 17: Znáte projekt ‚Rodiče vítání‘?

První položkou vázanou k tomu tématu jsem chtěla zjistit, jaká část respondentů značku ‚Rodiče vítání‘ zná. Jak je možné vidět níže v grafu, více než polovina z nich značku nezná.

Graf 16 Znáte projekt ‚Rodiče vítání‘?

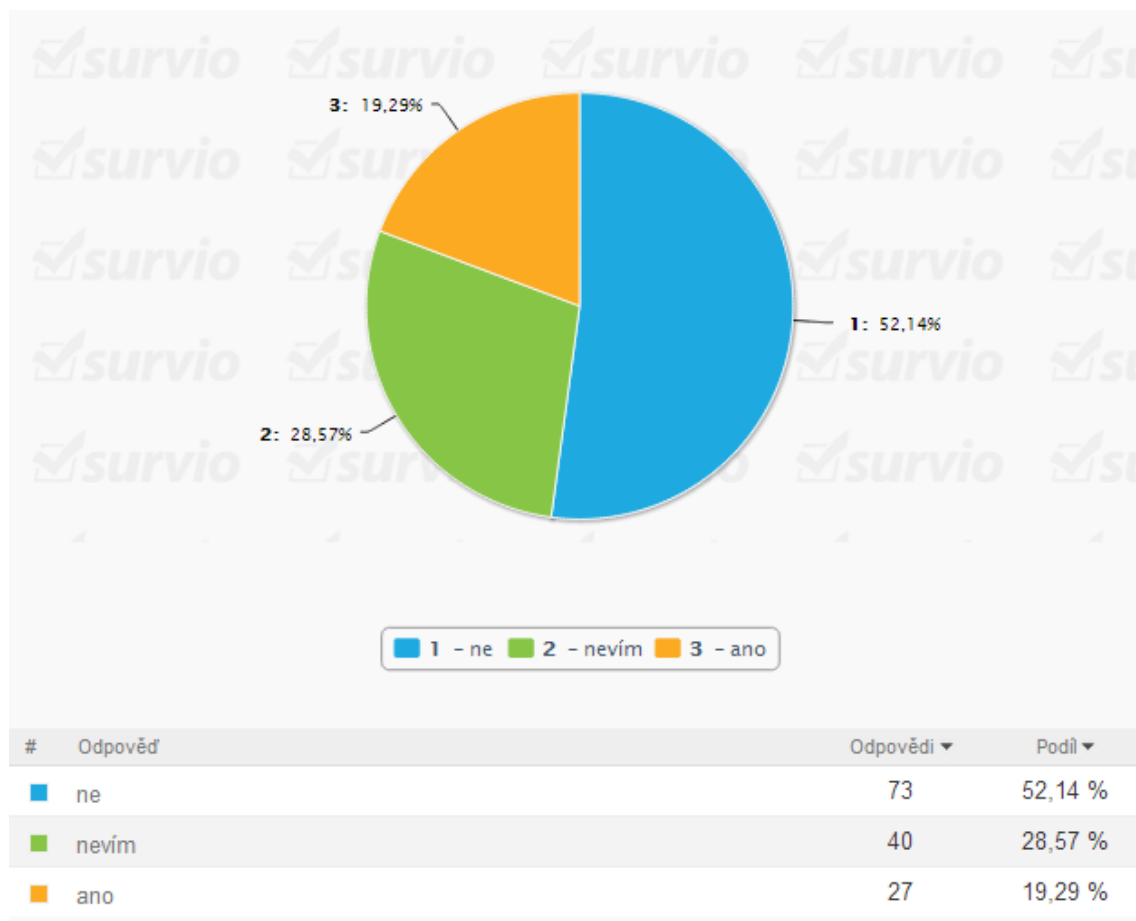


Znění položky číslo 18: Je škola, ve které učíte, do projektu ‚Rodiče vítání‘ zapojena?

Poměrně překvapivým zjištěním je, že 28,57% respondentů neví, zda má značku ‚Rodiče vítání‘. Je možné předpokládat, že Ti, kteří odpověděli, neví, že do značky zapojení nejsou, protože u vchodu do školy musí být viditelně vystavené její logo (viz základní požadavky <http://www.rodicevitani.cz/dotaznik/>). Je nepravděpodobné, že by si jej učitelé nevšimli.

Jak píše respondent k položce číslo 20 (viz tabulka, odpověď číslo 35), značka ‚Rodiče vítání‘ k efektivní komunikaci a spolupráci s rodiči potřeba není. Nicméně škola téměř jedné pětiny respondentů značku má.

Graf 17 Je škola, ve které učíte, do projektu ‚Rodiče vítání‘ zapojena?

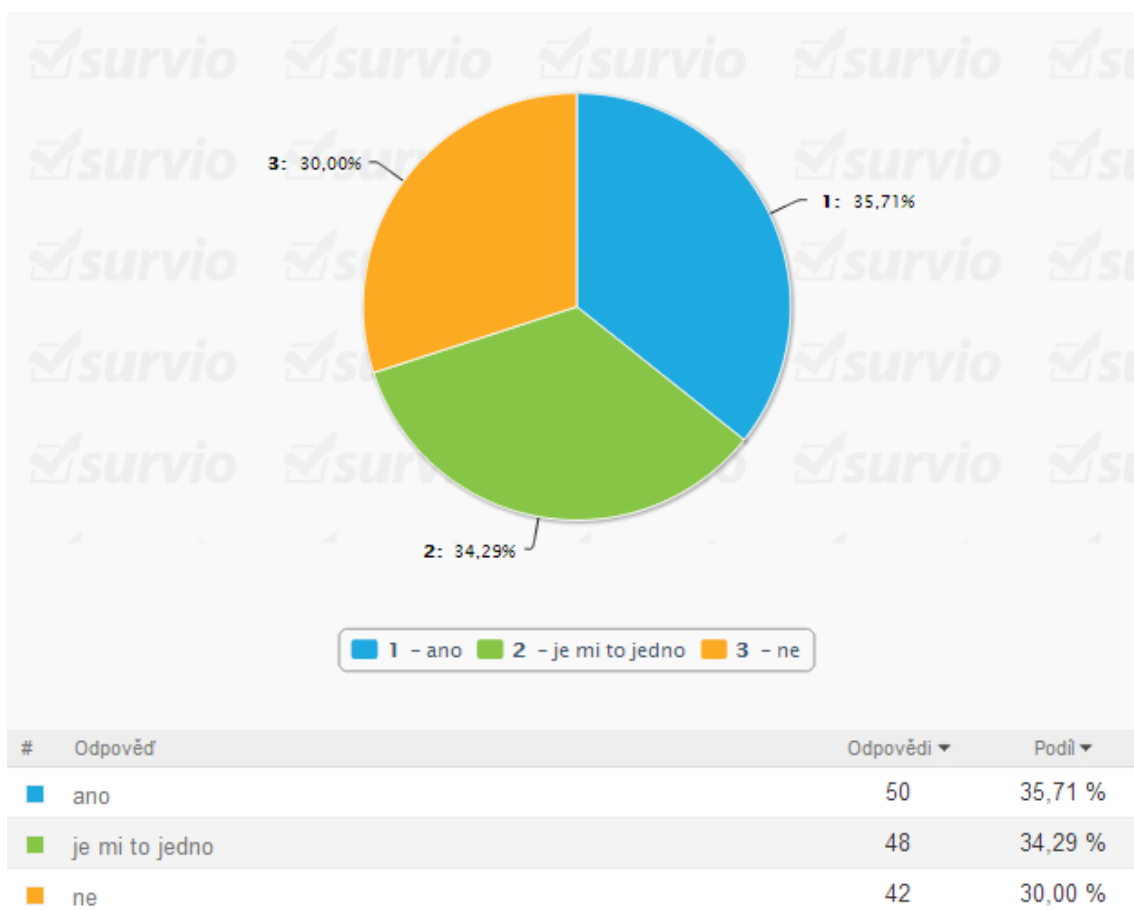


Znění položky číslo 19: Chcete zůstat zapojeni/se zapojit do projektu ‚Rodiče vítání‘?

Odpovědi k této položce jsou téměř přesně rozděleny na třetiny (viz graf níže). 30% respondentů nechce zůstat zapojeno či se nechce zapojit, 34,29% je jedno, zda se škola zapojí či ne a 35,71% chce zůstat zapojeno či se zapojit. Poslední skupina lehce převládá, o 2-8 respondentů.

Je možné značku vnímat jako jeden z mnoha marketingových tahů, zviditelnění či motivaci zaměstnanců, nicméně značka nezaručí ani rodičům ani učitelům efektivní komunikaci a spolupráci.

Graf 18 Chcete zůstat zapojeni/se zapojit do projektu ‚Rodiče vítání‘?



14.1.16 Položka číslo 20

Poslední položku dotazníku jsem záměrně nechala velmi otevřenou. Jak lze vidět v tabulce níže, kde jsou vypsané všechny odpovědi (opět uspořádané do jednotlivých kategorií dle obsahu odpovědi), 36 respondentů nevyužilo možnost cokoli dodat. Další ale našli prostor k vyjádření svých myšlenek, které nemohli napsat k jiné otázce.

Nejčastějším komentářem byla odpověď číslo 2 – konstatování skutečnosti, že komunikace a spolupráce školy a rodiny je nesmírně důležitá. Ve výzkumné části se tak částečně potvrdilo tvrzení uvedené v teoretické části.

Dále učitelé zmínili, že:

- ve společnosti chybí respekt k učiteli, což dle nich učiteli ztěžuje práci
- rok od roku mají rodiče méně zájmu o komunikaci a spolupráci

Je samozřejmě možné, že se v praxi s takovými rodiči setkáme. S druhým bodem ale nesouhlasí například Feřtek (2011), který uvádí, že rodiče zájem mají a podrobně vypisuje výsledky výzkumu, kde byli rodiče tázáni, zda mají zájem komunikovat a o čem si přejí být informováni (viz kapitola číslo 2).

Následně pak také fakt, že učitel je hlavním činitelem komunikace a spolupráce s rodiči a úroveň spolupráce tedy závisí především na něm samotném.

Tabulka 9 Je-li něco, co byste chtěli dodat, učiňte tak, prosím.

Číslo odpovědi	Obsah odpovědi	Počet respondentů
1	Nic	36
2	Komunikace a spolupráce je nesmírně důležitá	10
3	Společnosti chybí respekt k učiteli	7
4	Rok od roku mají rodiče méně zájmu o komunikaci a spolupráci	6
5	Vše záleží na osobnosti učitele	3
6	Někdy se rodiče příliš mísí do života školy, do práce učitele - nastavte si hranice	3
7	Co je to za projekt 'Rodiče vítáni'?	3
8	Komunikace by měla být oboustranná	2
9	Neztrácejte ideál a motivaci	2
10	Je důležité brát rodiče jako partnery k vedení dítěte - vše pro dítě	2

11	Jednání s problémovými rodiči je jediná věc, která mi na mém povolání vadí	2
12	S dětmi je lepší řeč, než s rodiči	2
13	Přibývá rodičů, kteří se dokáží uvolnit a projevit	2
14	Ke komunikaci nemůžete nikoho donutit	2
15	Komunikaci s rodiči by měl být kladen velký důraz	1
16	Rodiče by měli vychovávat své děti, nečekat, že to udělá škola	1
17	Dobrá komunikace dokáže ulehčit práci a naopak	1
18	Stále častěji mají rodiče finanční problémy, které se projevují na dětech	1
19	Stále častěji mi chybí vůle vedení školy neustupovat konfliktním rodičům	1
20	Dejte najevo rodičům, že chápete jejich problémy, že jim chcete pomoci	1
21	Budte pozitivně naladěná	1
22	Dost často je problém se 'skupinou matek', které mě pomlouvají u ředitele	1
23	Rodiče si musí uvědomit, že se mají svým dětem věnovat	1
24	Mějte podklady pro své činy	1
25	Vždy je dobré vžít se do role rodiče, představit si, jak bychom reagovali	1
26	Projekt 'Rodiče vítání' neznám, chci se s ním co nejdříve seznámit	1
27	Chtěla bych ve své škole více celoškolských akcí s rodiči, nejen třídní	1
28	Uvítala bych nové náměty ke spolupráci	1
29	Univerzální způsob komunikace není, každý potřebuje něco jiného	1
30	Netuším, jaký je rozdíl mezi 'rodiči s problémy' a 'problémovými rodiči'	1
31	Je důležité rodiče získat na svou stranu	1
32	Dobře s rodiči komunikovat se naučíte až praxí, musíte projít hodně konflikty	1
33	Rodiče lépe komunikují prostřednictvím techniky a při osobním kontaktu jsou neschopní	1
34	Je lepší s rodiči jednat osobně	1
35	Značku 'Rodiče vítání' nepotřebujeme, komunikujeme s rodiči i bez ní	1
36	Vybízejte rodiče, aby za Vámi chodili, když jsou nespokojení	1
37	Jednejte asertivně, neponižujte se	1
38	Komunikace s rodiči je napjatá zejména v období uzavírání známek	1
39	Jednám vždy společně s ředitelem či jinou 3. osobou	1
40	Učitel by měl mít status veřejného činitele, být chráněný zákonem	1
41	Učitel musí mít děti rád, být spravedlivý a objektivní, potom jsou rodiče v klidu	1
42	Ráda bych se zúčastnila školení J. Svobody Rodiče versus učitelé (NIDV, poznámka autorky)	1
43	Někteří rodiče jsou skvělí, jiní ne, to je normální	1

14.2 VYHODNOCENÍ HLOUBKOVÝCH ROZHOVORŮ

Všechny hloubkové rozhovory byly provedeny v Praze v lednu a únoru roku 2014. Rozhovory začínaly přivítáním, pokračovaly strukturovaným rozhovorem a končily rozloučením. Níže jsou uvedené jejich částečné přepisy s následným komentářem.

14.2.1 Rozhovor číslo 1

Cítíte nějaký rozdíl mezi pojmy rodiče s problémy a problémoví rodiče?

Pod pojmem rodič s problémy si představuji rodiče, který je s něčím nespokojený, má nějaký problém, kterých s námi chce řešit, a pod pojmem problémový rodič si představuji toho, kdo se při řešení problémů chová nevhodně, nespolupracuje atd.

Kdy se poprvé osobně seznamujete s rodiči vašich žáků?

U prvňáčků je to vlastně před začátkem školního roku na zápise, ale tam ještě nevím, kteří rodiče a které děti budou patřit do mé třídy, takže tam vlastně moc ne, spíše až první školní den a na prvních školních schůzkách, které se u prvňáčků konají první školní den.

Jsou první třídní schůzky vzhledem k seznamování rodičů nějak specificky připravené?

Ne, někdy stojím u dveří a snažím se s nimi seznamovat, když přichází, potom většinou na začátku schůzky představím sebe sama a řeknu, jak si představuji, že s dětmi budu pracovat.

Jak se seznamujete s rodiči žáků vyšších ročníků?

Při přebírání třídy například je to na prvních třídních schůzkách, které probíhají někdy na začátku školního roku.

Je tam nějak přizpůsoben program?

Není, stejně jako u prvních ročníků se představím, někdy se zdravím s rodiči u dveří, většinou se po skončení schůzek někteří přijdou představit, ale nic speciální připraveno není.

Dle jakých projevů identifikujete problémové rodiče a rodiče s problémy?

Většinou je to podle pocitu, ti problémoví jsou extrémně aktivní, pořád mají nějaké otázky a žádná moje odpověď je nedokáže uspokojit. Myslím, že to pramení hlavně z toho, že mě neznají a než zjistí, že je vše v pořádku, mají potřebu se více zajímat a hlídat.

Jaké preventivní kroky podnikáte, abyste zamezili konfliktům s rodiči a vybudovali si s nimi co nejlepší vztah?

Máme vypsané konzultační hodiny, rodiče na nás mají kontakty a mohou se nám ozvat. Na třídních schůzkách se snažím rodičům krátce vysvětlit, co budeme dělat a jaké jsou cíle.

Máte nějaké zvláštní přístupy či zvláštní formy komunikace s problémovými rodiči či rodiči s problémy?

Když mi někdo zavolá a křičí na mě do telefonu, je nepříjemný a mě se nedaří se s nimi v klidu mluvit tak jim to zavěším... Tedy, řeknu, že bych ráda s nimi problém prodiskutovala a sjednala si speciální schůzku, že se mohou objednat prostřednictvím emailu, popřeju jim pěkný den, rozloučím se a zavěším.

Když tedy přijdou tak si většinou přizvu kolegyni, aby byla v místnosti se mnou. Rodiče také často chodí oba dva, protože se pak cítí být ve výhodě, když je tam vyrovnaný počet lidí, tak se chovají lépe, situace je vyrovnaná. Když se jedná o obzvláště důležitý či problematický rozhovor zvu si rodiče k zástupkyni školy či do ředitelny. Lépe se pak věci řeší, protože rodiče mají větší respekt, jsou klidnější.

Jak rodiče reagují na zavěšení telefonu?

Nikdy jsem ještě žádnou špatnou reakci neměla. Většinou si domluví schůzku, kde se chovají lépe, mnohdy se i omluví za předešlé jednání.

Takže si nestěžují zástupci ředitele či ředitelce, ostatním učitelům?

Ne, s tím jsem se nesetkala. Sama jsem po incidentu s telefonátem šla za zástupkyní a svěřila se jí. Říkala mi, že by nereagovala jinak. Je třeba být trochu asertivní.

Jste před a během třídních schůzek či jiných setkání s rodiči nervózní? Máte špatnou náladu, strach, neblahé pocity? Jak si pomáháte? Jak si pomáháte, když hovoříte s našťvaným či agresivním rodičem?

Nervózní jsem, ale většinou mě nervozita přejde, jakmile schůzka začne, občas se zakoktám, ale pak jen doufám, že neřeknu nic hodně trapného. Žádné specifické uklidňovací prostředky nemám.

Vzpomenete si na nějaký příklad, kdy jste s rodičem řešila nějaký problém, který se týkal dítěte, a pomocí spolupráce jste ho vyřešili?

Zrovna teď řeším situaci, kdy mi o víkendu po vysvědčení psala maminka rozčilený email, že jsem dala jejímu synovi dvojku z hudební výchovy. Odepsala jsem jí a uvedla důvody svého rozhodnutí. V pondělí přišel syn do školy a v hudební výchově neměl domácí úkol, se kterým jsme měli v hodině pracovat, a proto dostal pětku. Ten den mi volala jeho matka, křičela na mě do telefonu, že neví, co si dokazuju, že se mstím jejímu synovi za předešlý email a tak podobně. Tak jsem jí řekla, že si s ní ráda sjednám schůzku a uplatnila přístup, kdy zavěším telefon. Když jsme se potom sešly u zástupkyně ředitele, omluvila se za předchozí chování.

Jak jste jí odůvodnila dvojku z hudební výchovy?

Měla jsem pololetní test, vytiskla jsem si tematický plán hudební výchovy, kde je jasně uvedeno, co je třeba učit, vysvětlila jí, že se v hudební výchově ve 4. třídě už jen nezpívá, že je tam i teorie, že by žáci měli znát i některé hudební skladatele atd.

Jak to žaka ovlivnilo?

Žák se teď bude muset trochu víc snažit, ale už s jeho matkou nestojíme proti sobě, situace se uvolnila. Myslím, že se doma budou soustředit na kontrolu úkolů a věnovat se i učivu. To by mu mělo pomoci.

Z rozhovoru je vidět, že učitelka jednala s rodičem, který byl nespokojený s hodnocením syna. Učitelka na email znepokojené matky reagovala vysvětlením situace. Následně se setkala s dalším nedostatkem na straně žáka, který dle svých pravidel a povinností ohodnotila špatnou známkou. Maminka žáka na tuto situaci reagovala zřejmě v rozčilení, učitelce volala a v telefonu, dle slov respondentky s ní nebylo možné mluvit a nechtěla situaci řešit přes telefon bez osobního setkání, proto si s rodičem domluvila konzultaci za přítomnosti třetí osoby (zástupkyně ředitele), kde předložila důkazy v podobě školního sešitu, testu a vzdělávacího plánu, rodiči nechala náhlednou do všech materiálů, což vyústilo v uklidnění rodiče i situace. Dle slov učitelky je vztah s matkou v současné době dobrý, komunikují spolu dále a žák je doma připravován i na hodiny hudební výchovy. Pokud situace bude pokračovat dále tímto směrem, pravděpodobně vyústí ve zlepšení prospěchu žáka.

14.2.2 Rozhovor číslo 2

Dle čeho rozeznáváte problémové rodiče či rodiče s problémy?

Může to být nějaký stěžovatel. Moc takových rodičů nemám. Nedokážu to více specifikovat.

Říkáte, že takové rodiče nemáte. Děláte něco pro to, abyste se nesetkala s problémovými rodiči?

Určitě uplatňuji asertivní chování, tím tomu předcházíte. Nechoďte do konfliktu. Pokud za Vámi přijde rozčilený rodič, spíš se ho snažte zklidnit a v případě vystupňovaného momentu si pozvěte někoho třetího. Zeptejte se, proč přichází, s čím přichází, posadte ho a pak řešte problém.

Jaké formy komunikace rodičům nabízíte?

Určitě máme konzultace, pravidelné, spojení mailem. My problémy řešíme okamžitě, když se stane něco nepředvídatelného, okamžitě je kontaktuji mailem i telefonem. Rodiče mají kontakt na můj osobní telefon, nevadí mi, když mi volají. Určitě pak také osobní setkání, na tom já stavím.

Stalo se Vám někdy, že jste řešila s rodiči nějaký větší problém?

No, stalo se mi, že jsem ve třídě najednou měla takové plačtivé dítě, trochu se zhoršilo, bylo méně soustředěné a tak jsem nevěděla, co se děje... maminka potom přišla a vysvětlovala mi situaci. Rodiče se rozváděli. My jsme ale měli pěkný vztah a díky tomu se mi rodiče svěřili a já jsem komunikovala s oběma. Ono tam byla situace taková, že se oba o dítě zajímali a tak jsme o jeho prospěchu mluvili s oběma rodiči, oni na sebe neházeli špínu a ohledně dítěte spolupracovali.

Jak na tom byl žák později?

No, bylo takové smutné chvíli, ale rozuměli jsme si, a protože jsem věděla o té situaci, tak jsem znala příčinu toho chování. Dítě se ke mně často chodilo chovat a tulit a myslím, že to pomáhalo a nakonec se situace časem zlepšila. Bylo dobré, že jsem o té situaci věděla, protože jsem s tím dítětem pak měla takový hlubší vztah.

Víte, rodiče mi docela věří a svěřují mi takové závažné věci. Tento rok se mi stalo, že u jednoho chlapečka doma bylo úmrtí v rodině, kterému předcházela těžká dlouhá nemoc... Oni jsou si hodně blízcí, tak to ten kluk nebral moc dobře, hodně to prožíval. Všimla jsme si toho, ale maminka mě hned informovala, říkala, že to nemají lehké, takže když to dítě někdy potřebovalo větší povzbuzení, tak ho dostalo, protože jsem to věděla, tam je důležitá ta informovanost.

Pomohlo Vám i dítěti to sdělení od maminky...

No samozřejmě, ono... učitel si po nějaké době s dětmi vytvoří s nimi vztah a zná je a pak vycítí nějakou změnu, ale když je informovaný, tak je to samozřejmě lepší. Já nevěřím, že v první třídě se žák nechce učit, protože tam je spousta zajímavých věcí, nových věcí pro dítě, je hodně motivované, a když se učit nechce, tak je něco špatně... A je třeba na to brát ohledy i při známkování. Třeba v pololetí a na konci...nenechat se tolik ovlivnit tím obdobím, kdy to dítě mělo problém...

Zmínila jste známkování, stalo se Vám někdy, že rodiče nebyli spokojeni se známkami svých dětí a přišli za Vámi?

Stalo se mi to v případě hodně ambiciózních rodičů, kdy dítě „bylo mezi“. My rodičům říkáme dopředu kritéria hodnocení, že je to výsledek celopololetní práce, jestli si žák nosí věci v pořádku, jestli se zapojuje do dění, do učení a podobně. Toto byl chlapec, který byl hodně introvert, což by nevadilo, ale on byl hodně netvořivý, byl zvyklý na přesný režim a nebyl mu ukázaný prostor a on nevěděl, jak ho využít a na vysvědčení dostal dvojku. Maminka reagovala tak, že nám řekla, že jsme si s dítětem nevytvořili vztah... Byla nespokojená. Ukázala jsem testy a známky, vysvětlila, že se dítě nezapojuje a neprojevuje. Maminka mě už dál nekontaktovala, ale kluk se snaží, dělá, co může.

Z rozhovoru lze vyčíst, že u všech tří případů byla komunikace s rodiči přínosná. V prvních dvou případech (rozvod rodičů a úmrtí v rodině) evidentně pomohla také dítěti. Informovanost učitele mu umožnila pochopit, v jaké situaci se dítě nachází, zpříjemnit mu pobyt ve škole a popřípadě podat pomocnou ruku. Jeho obeznámenost se situací mu pak také umožnila dítě objektivně hodnotit. V případě, kdy si matka stěžovala na hodnocení dítěte, bylo dobré, že učitelka měla připravené podklady, kterými své hodnocení podložila.

14.2.3 Rozhovor číslo 3

Dostala jste se někdy do situace, kdy jste potřebovala nebo musela komunikovat s problémovými rodiči nebo s rodiči s problémy?

Měla jsem jedno problémové dítě a situaci jsme řešili s rodiči.

Popsala byste prosím situaci, kterou jste řešili?

Byla to holčička, která přestoupila z jiné školy. Nastoupila do třetí třídy. Byla z vyšší sociální vrstvy, měla hodně značkového oblečení a tím si chtěla vydobýt postavení v té třídě, tím že měla hodně peněz, věcí, dobré oblečení, často používala sprostá slova, byla hodně útočná a nikdo se s ní nechtěl kamarádit.

Přišla reakce od ostatních rodičů, kterým se nelíbilo, že ve třídě nastala taková situace, protože se tam nic podobného do té doby nestalo. Vlastně to narušilo dynamiku té třídy.

Ostatní děti si stěžovaly?

Ano, chodili, stěžovaly... Ta holčička reagovala na autoritu učitele, ale ke svým spolužákům používala neadekvátní projevy. Měla starší sestru a od ní přebrala takové holčičí „móresy“, učila se jak se oblékat a malovat, upravovat a podobně.

Jak jste tedy postupovala v řešení situace?

Nejdříve jsme si povídala s celou třídou – ve skupině, mluvila jsem i s holčičkou, vysvětlovaly jsme si to, ale objevovalo se to pořád.

Ta holčička také často chyběla, rodiče ji neomlouvali včas z vyučování a často neměla domácí úkoly. Její prospěch také nebyl úplně dobrý. V angličtině ji dokonce hrozilo propadnutí, protože škola byla zaměřená na angličtinu a ona nastoupila do 3. třídy a nestíhala se ji učit.

Potom jsme to řešily s výchovnou poradkyní a preventistkou, kdy jsme se společně shodly, že bude potřebovat individuální plán na angličtinu a že vytvoříme takovou smlouvu s rodiči a s tou holčičkou. Následovalo pozvání rodičů do školy a s paní preventistkou a psycholožkou jsme vysvětlily situaci. Již před tím byli informovaní, já jsem jim psala emaily o tom, co se ve škole děje, ale bylo to jen upozorňování, nebylo to soustavné. Oni si asi neuvědomovali závažnost situace a neuměli ji zhodnotit. Jednou přišli, protože holčičce kluci ze třídy něco udělali a oni byli znepokojení, vysvětlovala jsem jim, že je to reakce na její chování. Maminka pak nevěděla co se vlastně děje. Na konzultaci byli ochotní přijít, to už ta situace vlastně byla vyhocená na obou stranách, u rodičů žáků i u rodičů té žačky. My jsme s kolegyněmi vypracovaly takový plán, kroky, které je třeba udělat.

Jak reagovali ti rodiče?

Jakmile jsme je pozvali na tu konzultaci, tak už věděli, tušili, že se vlastně asi něco děje. Že ta závažnost situace asi bude větší. Rodiče byli překvapení, že jsem připravení na tu situaci. To, že bylo v bodech vypsáno, co je třeba dělat, tak byla pro rodiče ta situace uchopitelnější. Věděli, co je třeba udělat nejdříve a podobně. Holčičce byl navržen individuální plán k angličtině. Já jsem navrhla doučování i v češtině (jednalo se o jazykovou školu, kde výuka byla v angličtině, ale protože byla hodně pozadu, tak jsem nabídla i v českém jazyce). Sama jsem ji pak doučovala ráno před vyučováním, chodila i na další angličtinu. Rodiče byli ochotní to zaplatit, problém s penězi v tomto případě nebyl.

Tu smlouvu s body podepsaly všechny strany, včetně holčičky, která byla na schůzce přítomná, i když trochu duchem nepřítomná, ale vysvětlovaly jsme si to tam.

A jak situace postupovala?

No pomalu, postupně se zlepšovala v prospěchu a později i situace sociální ve třídě. Zlepšila se situace i s úkoly. Já jsem se žačky ptala, v čem by chtěla být dobrá a ona říkala, že ve všem, že by chtěla být chytrá. Nakonec si psala takové deníčky, za které

jsem jí vždy chválila, měla je hezky upravené. Situace se výrazně zlepšila během jednoho pololetí. V druhém roce – ve čtvrté třídě už byla začleněná dobře.

Máte nějaké taktiky či způsoby, které využíváte při komunikaci s rodiči?

Většinou začínám tím, že jim podám ruku, i když jsou třeba naštvaní. Když vidím, že je potřeba něco řešit, tak to nechci řešit na chodbě, pozvu ho dál, pokud je to možné. Zeptám se, jestli to chce řešit, že si půjdeme sednout, nabídnu nějaké občerstvení, pití. Když nemám čas, tak si domluvíme schůzku. Tenhle vstřícný krok, kdy rodiči nabídnu vyslechnutí, už většinou situaci odlehčí. To, co mi pomáhá je, že rodiče většinou vyslechnu, vše, co mi chce říct a pak mu řeknu svojí zkušenost. Nesnažím se rodiče přesvědčit, že já mám pravdu. Upozorňuji ho na to, že je to moje zkušenost, že vycházím také z reakcí dětí nebo jiných kolegyň. Nabízím mu možnosti, nějaké řešení. Snažím se říct, že to můžu probrat s jinými učiteli nebo s nějakým odborníkem. Někdy se to týká učiva, tak mu nabídnu, že pošlu email s odkazy na procvičení učiva nebo odborné stránky, knihy, pracovní listy. Informuji ho. Nikdy se nestavím do pozice „to je Váš problém, tak si to vyřešte“. Úsměv je také důležitý. Pozitivní naladění.

Je hodně dobré se rodičů i jen ve dveřích ptát, jak se mají a jestli jsou spokojení. Ptám se „Tak co, je to dobré?“ „Jak to zvládáte?“ oni totiž někdy sami nepřijdou, ale na otázku reagují. Někdy, když ten jejich problém ještě bublá, je to malé, tak se to touhle cestou dozvíme, zatímco když se neptáme, tak to potom bouchne najednou, už jsou naštvaní, tak je pozdě. Zkrátka prevence je dobrá.

V posledním rozhovoru lze vidět, že rodiče komunikace a spolupráce s rodiči je důležitá. Pomáhá učiteli, dětem i rodičům. Někdy působí na celou třídu, dokonce i na rodiče ostatních dětí. V tomto případě z profesionální přípravy učitele, výchovného poradce a školní psycholožky profitovalo nejvíce právě dítě. Zlepšila se ale i celková atmosféra ve třídě. Na schůzce rodiče, učitel i dítě podepsali smlouvu, kde byly jasně

vypsané kroky, které by měly následovat. Takové řešení situace je zejména pro rodiče, kteří se v situaci a problematice vzdělávání neorientují, velmi přínosné. Ovlivnění dítěte a třídy bylo v tomto případě skutečně veliké, nicméně řešení problému vyústilo v uklidnění situace. Atmosféra ve třídě se výrazně zlepšila a žačka byla postupně přijata do kolektivu a zlepšila se v prospěchu. Tyto nedostatky byly původem problému, jejich vyřešení tedy třídě umožnilo se dále harmonicky rozvíjet.

15 SHRNUÍ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Sumarizace výsledků z jednotlivých položek v dotazníku, počínaje otázkou číslo jedna:

1. Výzkumu v podobě dotazníku se účastnilo 140 respondentů různých věkových kategorií. V každé věkové kategorii se zúčastnil nejméně jeden respondent.
2. Dotazník byl rozeslán do všech čtrnácti krajů České republiky. Navrátil se ze 12 krajů, tedy téměř ze všech krajů České republiky.
3. Mezi respondenty bylo nejvíce učitelů s dvaceti a více lety praxe, nejméně respondentů do jednoho roku praxe.
4. Dle převážné většiny učitelů je důležité komunikovat a spolupracovat s rodiči.
5. Většina z respondentů považuje svou školu za otevřenou vůči rodičům. Z dotazníku ale nelze vyčíst jaká je míra spolupráce, otevřenosti, kterou považují za dostatečnou.
6. Učitelé se osobně seznamují s rodiči nejčastěji na začátku školního roku (49,29%). Velmi často se ale také seznámí i před začátkem školního roku (44,29%).
7. Za problémového rodiče učitelé nejčastěji považují:
 - Rodiče, kteří nekomunikují, neodpovídají na vzkazy, emaily či hovory, nedodrží dohodnuté termíny, neplatí včas dohodnuté poplatky
 - Ty, kteří si myslí, že učitel dělá vše špatně, viní učitele a školu
 - Rodiče, kteří nejsou ochotní spolupracovat
8. Za rodiče s problémy považuje vždy více než dvacet lidí:

- Rodiče, kteří jsou nespokojeni v osobním životě, vztazích, rozvádí se apod.
 - Rodiče se zdravotními problémy svými či někoho z rodiny
 - Rodiče ve špatné sociální situaci
 - Rodiče v těžké finanční situaci
9. Nejčastějším projevem, který učitelům pomáhá identifikovat problémové rodiče, je neochota komunikovat a spolupracovat (35 respondentů). Mezi další časté projevy patří:
- Chování v běžné interakci s učiteli
 - Zájem o děti
 - Komunikace rodičů s dětmi
 - Připravenost dítěte, jeho vybavení
 - Neadekvátně reaguje na negativní zprávy
10. Z četnosti odpovědí lze usoudit, že každý učitel považuje za preventivní kroky něco jiného. Nejvíce učitelů se shodlo na tom, že s rodiči jednájí ihned po vzniku nějakého problému, nebo co nejdříve po jeho zjištění. Dalšími nejčastějšími odpověďmi jsou:
- Otevřenost
 - Komunikace
 - Konzultace
11. Škola a učitelé jako nejčastější příležitost ke komunikaci a spolupráci nabízejí osobní konzultace, třídní schůzky, komunikaci přes notýsky či žákovské knížky a email. Dále také zvou rodiče na školní akce a využívají školního telefonu a dne otevřených dveří.
12. Nejvyhledávanějším způsobem komunikace a spolupráce ze strany rodičů jsou třídní schůzky, osobní konzultace, komunikace prostřednictvím emailu, využívání notýsků/žákovských knížek a webové stránky společně s akcemi školy.
13. Dozvěděli jsme se, že 76,43% respondentů má či spíše má zájem komunikovat a spolupracovat s rodiči více než doposud. Z dotazníku ale nelze zjistit míru spolupráce, která probíhá nyní.

14. Většina respondentů (62,86%) nemá zvláštní formy komunikace s problémovými rodiči a rodiči s problémy.
15. Většina respondentů – 46,43% spíše nemá neblahé pocity během třídních schůzek, 30,71% z nich pak neblahé pocity nemá vůbec. Je to většina respondentů. Dohromady jen 22,85% odpovídajících uvedla, že je před a během třídních schůzek nervózní či spíše nervózní.
16. Nejčastěji zmíněným osvědčeným krokem je při komunikaci s rodiči vyzdvihnout u dítěte nejdříve pozitiva, to, v čem je dítě dobré, potom teprve s rodiči mluvit o problémech, které má. Tuto taktiku v dotazníku zmínilo celkem 24 respondentů (17,14%). Mezi další taktiky patří:
- rodičům naslouchat
 - jednat s rodiči za přítomnosti třetí osoby
 - být klidný/á
 - na konzultace se připravit
 - dávat najevo, že učiteli jde o dobro dítěte
17. Většina rodičů (59,29%) nezná značku ‚Rodiče vítání‘.
18. Celkem 52,14% respondentů uvedlo, že jejich škola nemá značku ‚Rodiče vítání‘. Celkem 27 respondentů (19,29%) uvedlo, že škola značku má.
19. Na otázku, zda chtějí zůstat pod značkou ‚Rodiče vítání‘ či do projektu zapojit se respondenti rozdělili téměř na třetiny; 30% odpovědělo, že ne, 34,29% odpovědělo, že je jim to jedno, 35,71% potom odpovědělo, že pod značkou chtějí zůstat nebo se pod ni zapojit.
20. Ve volné odpovědi respondenti nejčastěji uvedli, že komunikaci a spolupráci s rodiči považují za nesmírně důležitou. Dále pak, že ve společnosti chybí respekt k učiteli, což dle nich učiteli ztěžuje práci a mají pocit, že rok od roku mají rodiče méně zájmu o komunikaci a spolupráci.

16 DISKUSE

Cílem empirické části diplomové práce bylo zjistit, jak učitelé charakterizují problémové rodiče a rodiče s problémy, jak s nimi komunikují a spolupracují. Na základě toho cíle byly stanoveny výzkumné otázky. Níže interpretují výsledky výzkumu ve vztahu ke každé z výzkumných otázek.

ot. č. 1: Jaké příležitosti ke komunikaci a spolupráci učitelé (školy) vytváří?

Po vyhodnocení dotazníku vyšlo najevo, že škola a učitelé jako příležitosti ke komunikaci a spolupráci nejčastěji nabízí osobní konzultace (138 respondentů – 98,57%), třídní schůzky (137 respondentů – 97,86%), komunikaci pomocí notýsků/zápisníků/žákovských knížek (132 respondentů – 94,29%), následuje pak využívání e-mailů (128 respondentů – 91,43%) a účast na školních akcích, kterou zmínilo 116 ze 140 respondentů, tedy 82,86%. Celkem 108 respondentů (77,14%) ke komunikaci využívá také školní telefon. Zajímavým zjištěním je, že velké množství respondentů – 99 (70,71%) používá také svůj osobní telefon. Využívanou příležitostí ke komunikaci a spolupráci je dle 104 učitelů (7,29%) také den otevřených dveří. Dalším zjištěním je, že celkem 51,43% respondentů, tedy 72 učitelů pořádá také tripartity, tedy žák – rodiče – učitel. Učitelé též hodně využívají webové stránky (96 – 68,57%). Již méně učitelů, přesto ale nezanedbatelná část, umožňuje rodičům pasivní (65 – 46,43%) a aktivní (27 – 19,29%) účast ve vyučování.

V dotazníku byly také zmíněny méně časté či ojedinělé způsoby komunikace, mezi které patří víkendové pobyty, rodičovské kavárny, komunikace přes Školu OnLine či webové stránky třídy.

ot. č. 2: Seznamují se učitelé osobně s rodiči svých žáků před začátkem školního roku?

V teoretické části bylo zmíněno, že je důležité být proaktivní. S rodiči se seznámit a získat jejich důvěru. Čím dříve setkání a seznámení učitel s rodičem zažije, tím spíše si brzy důvěru zaslouží. Z dotazníku jsme zjistili, že respondenti se rozdělili téměř na poloviny. 62 učitelů (44,29%) se s rodiči seznamuje již před začátkem školního roku, 69

respondentů (49,29%) se s rodiči seznamuje na začátku školního roku. Pouze 9 z dotázaných (6,43%) se s rodiči osobně seznamuje až v průběhu roku. Žádný z respondentů neuvedl, že se s rodiči osobně neseznamuje.

ot. č. 3: Jak učitelé charakterizují „problémové rodiče“?

Z výsledků dotazníkového výzkumu je jasně vidět, že názory učitelů na problémové rodiče se poměrně hodně liší. Jen na čtrnácti odpovědích se shodlo více než deset respondentů. Nejčastější odpovědí bylo ta, že problémoví rodiče jsou ti, kteří nekomunikují, neodpovídají na vzkazy, emaily či telefonáty a nedodržují termíny. Na této odpovědi se shodlo celkem 35 učitelů. Další častými odpověďmi byly:

- Ti rodiče, kteří si myslí, že učitel dělá vše špatně, viní učitele a školu (32)
- Rodiče, kteří nejsou ochotní spolupracovat (30)
- Ti, kteří nemají zájem o prospěch dítěte (24)
- Ten, kdo nerespektuje učitele a narušuje jeho autoritu před dětmi, dalšími rodiči či učiteli (21)
- Rodič, který je příliš liberální, své dítě nevychoává, není vzorem (20)

V závorce za odpovědí je uveden počet respondentů, kteří tuto odpověď uvedli.

Méně častými odpověďmi, které ale uvedlo více nebo právě deset respondentů jsou:

- Rodič, který nepřizná svou chybu či chybu svého dítěte
- Ten, kdo nevěnuje čas svému dítěti
- Ten, kdo nerespektuje názory ostatních
- Rodič, který příliš spolupracuje a péče o dítě přehání
- Ten, nekontroluje pomůcky, nepomáhá dětem s úkoly apod.
- Rodič, který si stěžuje u vedení školy bez jednání s učitelem
- Ten, kdo učitele nevyslechne, nepřijímá jiné názory
- Rodič, který neumí vést vyrovnaný rozhovor

ot. č. 4: Jak učitelé charakterizují „rodiče s problémy“?

Charakteristiky rodičů s problémy se v odpovědích v dotazníku neliší tolik, jako odpovědi k předešlé výzkumné otázce. Celkový počet odpovědí je 23. Nejvíce častou je: Rodič, který je nespokojený v osobním životě, vztazích, rozvádí se apod., kterou v dotazníkovém šetření zmínilo 41 respondentů. Další často zmíněnou odpovědí je: Rodič se zdravotními problémy svými či někoho z rodiny (35 respondentů). Následují pak odpovědi, které zmiňují špatnou sociální a finanční situaci, nezaměstnanost, závislost na alkoholu, úmrtí v rodině a podobně. V těchto odpovědích se respondenti shodují s teoretickým výzkumem. Méně běžnými odpověďmi pak jsou tyto:

- Rodiče, kteří nevědí, jak vychovávat své dítě, nezvládají ho, neumí mu pomoci
- Rodič, který odmítá spolupracovat a komunikovat
- Rodič nevyrovnaný sám se sebou

A také konstatování, že rodič s problémy je každý, protože každý má nějaké problémy.

ot. č. 5: Dle jakých projevů učitelé identifikují problémové rodiče?

Nejčastějším zjištěným projevem, dle kterého učitelé identifikují problémové rodiče, je to, že nekomunikují a nespolečně pracují. Celkem jej uvedlo 35 učitelů. Dále pak 25 respondentů zmínilo chování v běžné interakci s učiteli a jen o 2 učitele méně zmínilo zájem o děti a komunikaci s nimi. Dalším zmíněným projevem je neadekvátní reakce na negativní zprávy (21 respondentů) a také dle vyprávění a chování dítěte (13). Časté komentování učitele a přílišná starost o dítě je dle 15 respondentů také jedním z identifikačních projevů. Mezi méně často zmíněné projevy pak patří agresivita, verbální komunikace, neverbální komunikace, zvýšení hlasu nebo hádavost.

ot. č. 6: Jaké taktiky či kroky, učitelé používají při komunikaci a spolupráci s rodiči?

Nejčastěji uvedenou taktikou je vyzdvižení předností dítěte a následně teprve sdělování nedostatků. Tento krok zmínilo celkem 24 respondentů. Dále se v dotazníkovém šetření nejčastěji objevila taktika naslouchání rodičům (16). Čtrnáct učitelů pak radí zůstat při jednání s rodiči klidní a v případě potíží pořádat konzultace

za přítomnosti třetí osoby (13). Dle třinácti učitelů je velmi důležité si na schůzi připravit podklady k hodnocení dítěte, rozmyslet si, co bude předmětem jednání a podobně. Další učitelé potom rodičům sdělují svůj návrh na řešení problému, vyslechnou rodiče a jejich návrhy a následně se snaží najít řešení, které by uspokojilo obě strany (11). Mezi dalšími taktikami se objevilo také jednání v klidném prostředí, příjemné vystupování, úsměv, nabídku sezení při rozhovoru či snahu vcítit se role rodiče.

ot. č. 7: Jaké proaktivní kroky učitelé podnikají?

Mezi odpověďmi, které respondenti uvedli mezi proaktivní, se objevují i kroky, které za proaktivní nemůžeme zcela považovat. Nicméně nejčastěji zmíněnou odpovědí je okamžité kontaktování rodičů v případě nějaké problémové situace, která ve škole vznikla (28 respondentů). Dále pak otevřenost (20), komunikace (20), konzultace (19) či e-mailová komunikace (16). Někteří učitelé v rámci školy pořádají akce, na které rodiče zvou za účelem se seznámit či lépe poznat (15). Častou osobní komunikace s rodiči uvedlo celkem 15 učitelů. Někteří z respondentů vymezují jasná pravidla, která rodiče i děti mají dodržovat (12). Mezi méně často zmíněnými kroky je pak zvaní rodičů do školy (6), pravidelné informování o chování a prospěchu dítěte (6), chválení žáků i rodičů (5) a také například zapojení rodičů do dekorování školy (3). Naslouchání rodičům (3), poskytování poradenské činnosti (3), zasílání fotografií z vyučování (2) patří mezi další méně často užívané proaktivní kroky.

ZÁVĚR

V době, kdy jsem si volila téma své diplomové práce, jsem již měla s psaním o tomto tématu nějaké zkušenosti. O spolupráci rodiny a školy jsem již dříve psala ročníkovou práci. V té jsem čerpala převážně z české literatury. Přišlo mi ale, že v Čechách této problematice není věnován dostatek prostoru. Rozhodla jsem se proto soustředit se zejména na zahraniční literaturu a obohatit tak svou práci o nové, v České republice neznámé prameny. V době, kdy jsem již práci psala, vyšla v Čechách další kniha (Čapek, 2013), která se tímto tématem zabývá, ale myslím si, že oproti pozornosti, která je tomuto tématu věnovaná například v Americe, je v České republice ještě stále nedostatečná. Studium zahraničních pramenů jsem získala mnoho podnětných informací, které v práci popisují a budu se snažit je využít i ve své praxi.

Teoretická část práce řeší problematiku komunikace a spolupráce zejména s problémovými rodiči a rodiči s problémy. V práci ale bylo v podstatě zjištěno, že vzniku problémových situací při komunikaci s rodiči lze předcházet proaktivním jednáním. Obsah této práce se tedy netýká pouze problémových rodičů a rodičů s problémy, ale také rodičů obecně. V práci jsou uvedeny přínosy efektivní komunikace a spolupráce pro žáka, rodiče, učitele a další skupiny lidí, kterých se taková komunikace týká. Je řečeno, že důležitým krokem v komunikaci a spolupráci s rodiči je dohoda o míře spolupráce mezi rodinou a školou. Dále jsou také popsány různé podoby spolupráce. Diplomová práce dále pojednává o komunikačních dovednostech učitele, které v případě, že jsou na vysoké úrovni, mohou komunikaci a spolupráci zlepšit a zjednodušit. V neposlední řadě se v teoretické části píše o spolupráci s problémovými rodiči a rodiči s problémy, o jejich rozpoznání a taktikách, které lze využít v případě konfliktu s nimi.

Empirická část práce se zaměřuje na zjištění toho, jaké jsou způsoby komunikace a spolupráce školy a rodiny. Koho učitelé považují za problémové rodiče a koho za rodiče s problémy. Na taktiky a kroky, které učitelé využívají v případě komunikace s těmito rodiči. Dále práce uvádí příklady komunikace a spolupráce s rodiči a její dopad na žáka.

18 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY, PRAMENŮ A INFORMAČNÍCH ZDROJŮ

18.1 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Auger, M. Boucharlat, Ch.: *Učitel a problémový žák: Strategie pro řešení problémů s kázní a učením.* Praha: Portál **2005**. ISBN 80-7178-907-0

Bruno, T. Adamczyk, G.: *Řeč těla: Jak neverbálně působit na druhé a rozumět řeči těla.* Praha: Grada **2005**. ISBN 80-247-1313-6

Capek Tingley, S.: *How to handle difficult parents: Proven Solutions for Teachers.* Second edition. Waco, Texas: Prufrock Press Inc. **2012**. ISBN 978-1-59363-958-7

Coleman, P.: *Parent, Student and Teacher Collaboration: The Power of Three.* London: A Sage Publications Company **1998**. ISBN 1-85396-407-7

Čapek, R.: *Učitel a rodič: Spolupráce, třídní schůzka, komunikace.* Praha: Grada **2013**. ISBN 978-80-247-4640-1

Feiler, A.: *Engaging 'Hard to Reach' Parents: teacher-parent collaboration to promote children's learning.* Chichester: John Wiley&Sons Ltd **2010**. ISBN 978-0-470-68229-6

Feřtek, T.: *Rodiče vítáni: Praktický návod, jak usmířit rodiče a učitele našich dětí.* Praha: Yinachi s.r.o. **2011**. ISBN 978-80-904735-2-2

Franclová, M.: *Zahájení školné docházky.* Praha: Grada **2013**. ISBN 978-80-247-4463-6

Gjurová, N.: *Čeština jako cizí jazyk pro začínající školáky: metodika pro učitele.* Praha: Portál **2011**. ISBN 978-80-7367-837-1

Hartley, M.: *Řeč těla v praxi: teorie, cvičení a modelové situace.* Praha: Portál **2004**. ISBN 80-7178-844-9

Kreislová, Z.: *Krok za krokem 1. třídou.* Praha: Grada **2009**. ISBN 978-80-247-7767-2

- Krejčová, V. Kargerová, J.:** *Vzdělávací program Začít spolu: metodický průvodce pro první stupeň základní školy*. 2. vydání. Praha: Portál **2011**. ISBN 978-80-7367-906-4
- Kuchařová, P.:** *Komunikace a spolupráce školy s rodiči*. [Část] 2., *Rodiče pohledem školy*. In: Učitelské listy: Nezávislý měsíčník. **Roč. 15, č. 2 (2007/2008)**, s. 15.
- Kyriacou, Ch.:** *Klíčové dovednosti učitele: cesty k lepšímu vyučování*. Praha: Portál **2008**. ISBN 978-80-7367-434-2
- Lažová, L.:** *Mateřská škola komunikuje s rodiči: výměna informací, řešení problémů*. Praha: Portál **2013**. ISBN 978-80-262-0378-0
- Mandel, S.:** *The Parent-Teacher Partnership: How to Work Together for Student Achievement*. Chicago: Zephyr Press **2007**. ISBN 978-1-56976-217-2
- Mareš, J. Křivohalvý, J.:** *Komunikace ve škole*. Brno: Masarykova Univerzita **1995**. ISBN 80-210-1070-3
- McEwan, E. K.:** *How to deal with parents who are angry, troubled, afraid or just plain crazy. Second Edition*. London: A Sage Publications Company **2005**. ISBN 1-4129-0444-7
- Nelešovská, A.:** *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Praha: Grada **2005**. ISBN 80-247-0738-1
- Olender, R. A. Elias, J. Mastroleo, R. D.:** *The School-Home Connection: Forging Positive Relationships With Parents*. London: Corwin **2010**. ISBN 978-1-4129-6864-5
- Payne, R. K.:** *Working with Parents: Building Relationship for Student Success*. Highlands, TX: aha! Process, Inc. **2006**. ISBN 978-1-92922-962-8
- Rabušicová, M. Pol, M.:** *Vztahy rodiny a školy dnes: hledání cest k partnerství (1. část)*. Pedagogika, roč. 46, č. 2, **1996**, str. 105-116
- Riefová, S. F.:** *Nesoustředěné a neklidné dítě ve škole: praktické postupy pro vyučování a výchovu dětí s ADHD*. 3. vydání. Praha: Portál **2007**. ISBN 978-80-7367-257-7

Richman, S.: *Výchova dětí s autismem: aplikovaná behaviorální analýza. 2. Vydání*
Praha: Portál **2008**. ISBN 978-80-7367-424-3

Rudney, G. L.: *Every Teacher's Guide to Working With Parents*. London: Corwin **2005**.
ISBN 1-4129-1774-3

Šimanovský, Z.: *Hry pro zvládání agresivity a neklidu*. Praha, Portál **2002**. ISBN 978-80-
7367-426-7

Šrámková, M.: *Rukověť rodiče malého školáka*. Praha, Albatros Plus: **2005**. ISBN 80-00-
01491-2

Whitaker, T. Fiore, D. J.: *Dealing with Difficult Parents: (and with parents in difficult
situations)*. Larchmont, NY: Eye On Education, Inc. **2001**. ISBN 1-930556-09-8

18.2 SEZNAMPOUŽITÝCH ELEKTRONICKÝCH ZDROJŮ

- Canter, A. (2012)** *Parents and Teachers: Strategies for Working Together*. Dostupné z <http://www.nasponline.org/communications/spawareness/Parents%20and%20Teachers.pdf> [21/6/2012]
- Círová, K. (2012)** *Rodičovské kavárny*. Dostupné z <http://www.rodicevitani.cz/pro-rodice/rodicovske-kavarny/> [27/2/2014]
- Feřtek, T. (2012)** *Schůzky ve trojici mají jednoznačně kladný ohlas*. Dostupné z <http://www.rodicevitani.cz/pro-rodice/schuzky-ve-trojici-maji-jednoznacne-kladny-ohlas/> [8/2/2012]
- Porter, L. (2003)** *Collaboration with parents*. Dostupné z http://www.louiseporter.com.au/pdfs/collaboration_with_parents.pdf [21/6/2012]
- Pöthe, P.: (2005)** Škola může významně pomoci týraným dětem. *Učitelské noviny*, č.38/2005. Dostupné z <http://www.ucitelskenoviny.cz/?archiv&clanek=3943&PHPSESSID=37ec0689f51ce06d0c7c7b33b09ac149>
- Radostný, L. Titěrová, K. Hlavničková, P. Moree, D. Nosálová, B. Bruchnáčová, I.: Žáci s odlišným mateřským jazykem v českých školách**. Praha: META o.s. – Sdružení pro příležitosti mladých migrantů 2011. ISBN 978-80-254-9175-1 Dostupné z <http://www.meta-os.cz/UserFiles/doc/%C5%BD%C3%A1ci%20s%20MJ%20v%20C4%8Desk%C3%BDch%20C5%A1kol%C3%A1ch.pdf> [17/2/2014]
- Redding, S. (2000)** *Parents and learning*. Geneva: IAE. Dostupné z http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/archive/publications/EducationalPracticesSeriesPdf/prac02e.pdf [9/2/2014]

18.3 SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 Kolik je Vám let?.....	- 73 -
Graf 2 Jak dlouho jste učitelem/učitelkou?	- 74 -
Graf 3 Je podle Vás důležité komunikovat a spolupracovat s rodiči Vašich žáků?.....	- 74 -
Graf 4 Považujete školu, ve které učíte za otevřenou vůči rodičům?	- 75 -
Graf 5 První osobní seznámení s rodiči probíhá... ..	- 76 -
Graf 6 Kdo je podle Vás problémovým rodičem?	- 78 -
Graf 7 Kdo je podle Vás rodičem s problémy?	- 81 -
Graf 8 Dle jakých projevů identifikujete problémové rodiče?	- 82 -
Graf 9 Jaké preventivní kroky podnikáte, abyste zamezili konfliktům s rodiči a vybudovali si s nimi co nejlepší vztah?	- 86 -
Graf 10 Jaké příležitosti ke komunikaci a spolupráci s rodiči Vašich žáků nabízíte? Označte všechny pravdivé možnosti.	- 87 -
Graf 11 O jaké příležitosti ke komunikaci je ze strany rodičů největší zájem? Označte všechny pravdivé možnosti.....	- 91 -
Graf 12 Máte zájem o bližší setkání s rodiči Vašich žáků, než jaké máte doposud? ..	- 91 -
Graf 13 Máte nějaké zvláštní přístupy či zvláštní formy komunikace s problémovými rodiči či rodiči s problémy?	- 92 -
Graf 14 Jste před a během třídních schůzek nervózní? Máte špatnou náladu, strach či neblahé pocity?.....	- 93 -
Graf 15 Osvědčené taktiky či kroky, které Vám pomáhají při komunikaci či spolupráci s problémovými rodiči či rodiči s problémy.	- 97 -
Graf 16 Znáte projekt 'Rodiče vítání'?	- 98 -
Graf 17 Je škola, ve které učíte, do projektu ‚Rodiče vítání‘ zapojena?.....	- 99 -
Graf 18 Chcete zůstat zapojeni/se zapojit do projektu ‚Rodiče vítání‘?.....	- 100 -

18.4 SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 návratnost dotazníku	- 72 -
Tabulka 2 Kdo je podle Vás problémovým rodičem?	- 77 -
Tabulka 3 Kdo je podle Vás rodičem s problémy?	- 79 -
Tabulka 4 Dle jakých projevů identifikujete problémové rodiče?	- 81 -
Tabulka 5 Preventivní kroky, které podnikáte, abyste zamezili konfliktům s rodiči a vybudovali si s nimi co nejlepší vztah.	- 83 -
Tabulka 6 Příležitosti ke komunikaci a spolupráci s rodiči žáků	- 88 -
Tabulka 7 O jaké příležitosti ke komunikaci je ze strany rodičů největší zájem?	- 89 -
Tabulka 8 Osvědčené taktiky či kroky, které Vám pomáhají při komunikaci či spolupráci s problémovými rodiči či rodiči s problémy.....	- 95 -
Tabulka 9 Je-li něco, co byste chtěli dodat, učiňte tak, prosím.....	- 101 -

18.5 SEZNAM PŘÍLOH

- Dotazník k výzkumné části diplomové práce
- Návodné otázky k hloubkovému rozhovoru

- Příloha č. 1 Prohlášení žadatele o nahlédnutí do listinné podoby závěrečné práce před její obhajobou
- Příloha č. 2 Prohlášení žadatele o nahlédnutí do listinné podoby závěrečné práce Evidenční list

19 PŘÍLOHY

19.1 DOTAZNÍK K VÝZKUMNÉ ČÁSTI DIPLOMOVÉ PRÁCE

Vážené učitelky, vážení učitelé prvního stupně,
jsem studentkou 5. ročníku oboru učitelství pro 1. stupeň ZŠ na Univerzitě Karlově v Praze. Prosím Vás o zodpovězení krátkého dotazníku, jeho vyplnění Vám zabere nanejvýš 10 minut. Ve své diplomové práci se zabývám komunikací a spoluprací s problémovými rodiči a rodiči s problémy, vyplněním dotazníku pomůžete nejen mně, k úspěšnému dokončení mých studií, ale také ke zmapování situace komunikace a spolupráce mezi školou a rodinou v České republice.

Velice Vám děkuji za Váš čas a Vaše odpovědi.

Gabriela Bertlová

gabybertl@seznam.cz

- 1) Kolik je Vám let?
 - a) méně než 25
 - b) 26 – 29
 - c) 30 – 35
 - d) 36 – 40
 - e) 41 – 45
 - f) 46 – 50
 - g) 51 – 55
 - h) 56 – 60
 - i) 61 – 65
 - j) 66 a více

- 2) Uveďte prosím název města, ve kterém se nachází škola, na které učíte (Můžete uvést i jméno školy).

- 3) Jak dlouho jste učitelkou/učitelem?
 - a) 0 – 1
 - b) 2 – 3
 - c) 4 – 5
 - d) 6 – 10
 - e) 10 – 15
 - f) 16 – 20
 - g) 21 – více

- 4) Je podle Vás důležité komunikovat a spolupracovat s rodiči Vašich žáků?

- a) ano
 - b) spíše ano
 - c) spíše ne
 - d) ne
 - e) nevím
- 5) Považujete školu, ve které učíte, za otevřenou vůči rodičům?
- a) ano
 - b) spíše ano
 - c) spíše ne
 - d) ne
 - e) nevím
- 6) Kdy se poprvé osobně seznamujete s rodiči Vašich žáků?
- a) před začátkem školního roku na třídních schůzkách (či podobné akci)
 - b) na začátku školního roku na třídních schůzkách (či podobné akci)
 - c) v průběhu školního roku
 - d) neseznamuji se s rodiči osobně
- 7) Kdo je podle Vás problémovým rodičem?
- 8) Kdo je podle Vás rodičem s problémy?
- 9) Dle jakých projevů identifikujete problémové rodiče?
- 10) Jaké preventivní kroky podnikáte, abyste zamezili konfliktům s rodiči a vybudovali si s nimi co nejlepší vztah?
- 11) Jaké příležitosti ke komunikaci a spolupráci s rodiči Vašich žáků nabízíte?
Označte všechny pravdivé možnosti.
- a) žádné
 - b) třídní schůzky
 - c) osobní konzultace
 - d) účast na školních akcích (odpoledne s rodiči, slavnosti)
 - e) výlety (do Zoo, hrady, zámky...)
 - f) účast na školách v přírodě
 - g) tripartity – schůzky s rodiči, dítětem a vámi
 - h) pasivní účast na vyučovací hodině
 - i) aktivní účast na vyučovací hodině

- j) e-mail
- k) školní telefon
- l) osobní telefon
- m) icq/skype
- n) facebook
- o) webové stránky
- p) školní časopis, možnost psaní příspěvků
- q) nástěnka pro rodiče
- r) notýsky/zápisníky/žákovská knížka
- s) den otevřených dveří
- t) jiné (prosím uveďte jaké)

12) O jaké příležitosti ke komunikaci je ze strany rodičů největší zájem?

- a) žádné
- b) třídní schůzky
- c) osobní konzultace
- d) účast na školních akcích (odpoledne s rodiči, slavnosti)
- e) výlety (do Zoo, hrady, zámky...)
- f) účast na školách v přírodě
- g) tripartity – schůzky s rodiči, dítětem a vámi
- h) pasivní účast na vyučovací hodině
- i) aktivní účast na vyučovací hodině
- j) e-mail
- k) školní telefon
- l) osobní telefon
- m) icq/skype
- n) facebook
- o) webové stránky
- p) školní časopis, možnost psaní příspěvků
- q) nástěnka pro rodiče
- r) notýsky/zápisníky/žákovská knížka
- s) den otevřených dveří
- t) jiné (prosím uveďte jaké)

13) Máte zájem o bližší setkávání s rodiči Vašich žáků, než jaké máte doposud?

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

- 14) Máte nějaké zvláštní přístupy či zvláštní formy komunikace s problémovými rodiči či rodiči s problémy?
- a) ano
 - b) ne
- 15) Jste před a během třídních schůzek nervózní? Máte špatnou náladu, strach, neblahé pocity?
- a) ano
 - b) spíše ano
 - c) spíše ne
 - d) ne
- 16) Uveďte, prosím, nějaké osvědčené taktiky či kroky, které Vám pomáhají při komunikaci či spolupráci s problémovými rodiči či rodiči s problémy.
- 17) Znáte projekt *Rodiče vítáni*?
- a) ano
 - b) ne
- 18) Je škola, ve které učíte, do projektu *Rodiče vítáni* zapojena?
- a) ano
 - b) ne
- 19) Chcete zůstat zapojeni/se zapojit do projektu *Rodiče vítáni*?
- a) ano
 - b) ne
 - c) je mi to jedno
- 20) Je-li něco, co byste chtěli k tématu komunikace a spolupráce učitele/školy s rodinou dodat, učiňte tak prosím.

Ještě jednou Vám děkuji za Váš čas a energii, vážím si Vaší ochoty a spolupráce.

Gabriela Bertlová
gabybertl@seznam.cz

19.2 NÁVODNÉ OTÁZKY K HLOUBKOVÝM ROZHOVORŮM

1. Požádat o souhlas s nahráváním.
2. Je podle Vás důležité komunikovat a spolupracovat s rodiči?
3. Kdy se poprvé setkáváte s rodiči Vašich žáků?
4. Jaké příležitosti k setkávání nabízíte?
5. Dle čeho identifikujete ‚problémové rodiče‘ a ‚rodiče s problémy‘?
6. Podnikáte nějaké preventivní kroky?
7. Vybavíte si nějaký případ, kdy jste s rodiči musel/a spolupracovat za účelem pomoci Vašemu žákovi?
8. Vzpomenete si na nějakou situaci, kdy jste spolupracovala s problémovými rodiči?
9. Pomohla společná práce dítěti?
10. Chtěl/a byste k tématu něco dodat?
11. Poděkovat.