

UNIVERZITA KARLOVA

Pedagogická fakulta

Katedra primární pedagogiky

Problematika vztahu rodiny a mateřské školy

The issue of relationship between family and kindergarten

Vedoucí diplomové práce: PaedDr. Jana Havlová

Autor diplomové práce: Bc. Michaela Fryštacká

Studijní obor: Pedagogika předškolního věku

Forma studia: kombinovaná

Diplomová práce dokončena: červen, 2013

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma: „Problematika vztahu rodiny a mateřské školy“ vypracovala pod vedením vedoucího diplomové práce samostatně za použití v práci uvedených pramenů a literatury. Dále prohlašuji, že tato diplomová práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, dne 21. 6. 2013

.....

Podpis

Poděkování

Děkuji PeadDr. Janě Havlové za praktické rady a odborné vedení během vypracování diplomové práce. Dále děkuji mateřským školám, pedagogům a rodičům zapojeným do výzkumu.

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá problematikou vztahů rodiny a mateřské školy. Je zaměřena především na komunikaci, jejímž prostřednictvím dochází k vzájemným interakcím a budování vztahu mezi pedagogem a rodičem. Oba aktéři komunikace musí usilovat o co nejkvalitnější spolupráci, jelikož jen v takovém případě mohou dosahovat společného cíle, kterým je bezproblémový vývoj a celkový rozvoj dětské osobnosti. Teoretická část vymezuje pojem komunikace. Rozebírá současnou rodinu a mateřskou školu jako instituci a zabývá se vztahy mezi nimi. Zmiňuje také konflikt a některé druhy bariér, které mohou vést k obtížím v interakci. Praktická část, výzkum prostřednictvím dotazníků, je zaměřen na pedagogy a rodiče. Výsledkem je jejich subjektivní hodnocení vzájemné komunikace.

ABSTRACT

This thesis deals with the relationship between family and kindergarten. It is mainly focused on communication, through which there is a mutual interaction and relationship builded between teachers and parents. In the communication both actors must strive for the best possible cooperation, since only in this case they can reach their common goal, which is the smooth development and overall development of the child's personality. The theoretical part defines the concept of communication. It analyzes current family and nursery schools as an institution and deals with the relations between them. It also mentions the conflict and some types of barriers that can lead to difficulties in the interaction. The practical part is based on research done through questionnaires which was aimed to teachers and parents. The result presents their subjective evaluation of communication.

Klíčová slova: vztah, rodina, mateřská škola, komunikace, interakce, spolupráce, konflikt

The key words: relationship, family, nursery schools, communication, interaction, cooperation, conflict

OBSAH

ÚVOD	8
1 Komunikace jako základ vztahů mezi rodinou a mateřskou školou	10
1.1 KOMUNIKACE	11
1.2 Verbální komunikace	12
1.2.1 Druhy verbální komunikace.....	13
1.3 Neverbální komunikace.....	13
1.3.1 Dělení neverbální komunikace.....	14
1.4 Proces komunikace.....	18
1.5 Cíl a funkce komunikace.....	19
1.6 Pedagogická komunikace	20
1.6.1 Komunikační platformy	21
2 Mateřská škola a rodič	23
2.1 Vztahová síť v mateřské škole	24
2.1.1 Roviny sociálních vztahů v mateřské škole	25
2.1.2 Příležitosti k budování vztahu mezi školou a rodinou	26
2.2 Spolupráce rodiny a mateřské školy.....	27
2.3 Nároky na roli rodiče ze strany školy.....	27
3 Rodina a mateřská škola	29
3.1 Druhy rodin	29
3.2 Funkce rodiny	30
3.3 Styly výchovy	32
3.3.1 Autoritativní přístup.....	33
3.3.2 Liberální přístup.....	33
3.3.3 Zdravá rodinná výchova (demokratický styl)	34
3.4 Problémově zatížená rodina	34
3.5 Typy rodičů podle zájmu o dítě a o školu	35
3.6 Komunikační vztah mezi pedagogy a rodiči dle typu rodičů.....	38

4	Místo učitele ve společenských vztazích.....	39
4.1.	Pedagogické kompetence.....	39
4.2	Sociálně psychologické dovednosti učitelky mateřské školy	40
5	Konflikt v mateřské škole.....	43
5.1	Druhy postojů ke konfliktu.....	43
5.2	Příčiny konfliktů	45
5.3	Dosažení dobrého vztahu	45
5.3.1	Nedirektivní přístupy	46
5.4	Nástroje komunikace	46
	SHRNUTÍ	48
6	CÍL VÝZKUMU	50
6.1	Hypotézy výzkumného šetření	50
6.2	Metoda výzkumu	51
6.3	Výzkumný vzorek a organizace	51
6.4	Výsledky výzkumu.....	54
6.5	Shrnutí výsledků a potvrzení či vyvrácení hypotéz.....	82
	ZÁVĚR	87
	Seznam použité literatury a pramenů	88
	Seznam příloh.....	90

ÚVOD

Spolupráce školy a rodiny je zakotvena v mnoha oficiálních dokumentech. Listina základních práv a svobod a Úmluva o právech dítěte nabízí pohled ve směru potřeb dítěte a rodiny. V deklaraci Úcta a podpora rodiny najdeme pravomoci rodiny vztahující se ke vzdělávání dítěte. Vyhláška Ministerstva školství České Republiky o mateřských školách uvádí, že škola má organizovat činnosti ve prospěch rozvoje dětí a prohloubení vzájemného výchovného působení školy, rodiny a veřejnosti. I přesto, že v mnoha dokumentech je spolupráce rodiny a mateřské školy přesně vymezena, vznikají rozpory a odlišné pohledy pedagogů a rodičů na jejich vzájemnou spolupráci a partnerství, z čehož pravděpodobně následně plyne nespokojenost na obou stranách.

Vztah pedagoga a rodiče je založen na vzájemné spolupráci a komunikaci, jejímž cílem je výchova a vzdělávání dítěte. Komunikace představuje základní prostředek pro přenos informací, myšlenek a pocitů. Jejím prostřednictvím dochází k vzájemným interakcím a budování vztahu mezi pedagogem a rodičem, jejichž společným cílem je zajistit kvalitní, bezproblémový vývoj dítěte a působit na celkový rozvoj jeho osobnosti. Úspěšná výchova může probíhat jen tehdy, pokud je vztah mezi pedagogy a rodiči v úzké spolupráci a partnerství, kterého můžeme dosáhnout prostřednictvím úspěšné a bezproblémové komunikace.

Teoretická část diplomové práce se zaměřuje na vymezení nejdůležitějších pojmů. Zabývá se otázkami rodiny, mateřské školy a vztahem mezi rodiči a pedagogy. Rozebírá pojem komunikace jako zásadní prostředek pro budování jejich partnerství. Zmiňuje také konflikt, který může představovat příčinu problémů v komunikaci.

Praktická část, průzkum prostřednictvím dotazníků, byl zaměřen na pedagogy mateřských škol, rodiče předškolních dětí a jejich vzájemnou interakci. Jeho cílem bylo zjistit subjektivní názory a pocity předškolních pedagogů a rodičů v oblasti vzájemné komunikace. Tvorba dotazníků vycházela ze tří základních otázek: „Může být komunikace mezi pedagogem a rodičem obtížná?“, „Vychází tato obtížnost z nedostatečné přípravy pedagogů v oblasti

komunikačních dovedností?“, „Projevují pedagogové aktivní zájem o rozvoj svých komunikačních dovedností?“.

Výzkum proběhl v měsíci únoru a březnu, prostřednictvím online dotazníků rozesílaných pedagogům mateřských škol celé České republiky a rodičům dětí navštěvující předškolní zařízení. Pedagogové odpovídali pouze prostřednictvím webových stránek. Někteří rodiče vyplnili tištěnou verzi písemně.

1 Komunikace jako základ vztahů mezi rodinou a mateřskou školou

Nástupem dítěte do mateřské školy dochází k mnoha změnám v jeho životě. Rodina představující životní jistotu a bezpečí, je rozšířena o nový, méně známý společenský systém. Odloučení od těch nejbližších a změna prostředí je pro každé dítě odlišně náročná. Důležitou roli v tomto procesu socializace hraje zralost vyšší nervové soustavy, výchovný styl v rodině, zdravotní stav dítěte, věk a předcházející pobyt v kolektivním zařízení. V souvislosti s otázkami přizpůsobení se novým podmínkám, používá pedagogika pojem adaptace. Jejím prostřednictvím se vylučují a zeslabují negativní vlivy prostředí nebo se zesilují ty pozitivní. Z didaktického hlediska to znamená, přizpůsobit postup působení na dítě jeho individuálním a věkovým zvláštnostem.

Vstup do mateřské školy může být označen jako první krok do společnosti. Cílem pedagogů je, tento náročný proces dítěti, ale i jeho nejbližším ulehčit. Mnohdy jsou to právě rodiče, kteří přenáší na dítě vlastní úzkost z odloučení. Proto je dobré spolupracovat a začít s budováním vzájemných vztahů již před zahájením pravidelné docházky, například v době zápisu do školy nebo při dnu otevřených dveří, čímž se vlastně uskutečňuje i první příprava pro vstup do předškolního zařízení.

Způsob přijetí dítěte pedagogem, představuje důležitý krok při jeho adaptaci na nové prostředí. Ochota, otevřená komunikace společně s pochopením, příjemné a vlídné přijetí je úlohou každého pedagoga. Ten by měl projevovat aktivní zájem poznat dítě, zajímat se o jeho zdravotní stav, úroveň fyzického, emotivního, emocionálního a sociálního rozvoje, hledat vhodné způsoby komunikace s rodiči, zvažovat kolik a jaké informace může rodiči poskytnout, ulehčovat orientaci dítěte v novém prostředí prostřednictvím stanovovaných pravidel a informovat rodiče o aktuálních pokrocích dítěte. První zkušenosti rodičů se školou určují směr rozvoje jejich vztahu s pedagogy i pohled na mateřskou školu jako takovou, jelikož první dojem lze později jen těžko měnit.

Brabcová uvádí, že krajský inspektorát kde působí, řeší podobně jako další pracoviště České školní inspekce stížnosti rodičů, z nichž 90% je způsobeno problematickou nebo nefunkční komunikací. (Informatorium, 2013, s. 4)

Cílem školy je zajistit funkční, přátelskou a rovnocennou komunikaci, která představuje základ pro dobře fungující vztahy mezi pedagogy a rodiči. Zkušenosti však ukazují, že to není jednoduchá záležitost. To jak učitelé působí na rodiče, ovlivňují především jejich osobnostní vlastnosti, vědomosti v oboru, praxe a značnou mírou i vyjadřovací schopnosti. Právě proto vymezují v následující kapitole pojem komunikace.

1.1 KOMUNIKACE

Slovo komunikace pochází z latinského slovesa *communacare*, což znamená sdělit, účastnit se, oznámit, sdílet, mít podíl na něčem společném. (Foret, 1994)

„Komunikace probíhá v mysli jedince nebo mezi dvěma, ale i více lidmi (monolog lze považovat za určitou formu přípravy na komunikaci s jinými lidmi nebo za akt vyrovnávání se s vnitřními rozpory).“ (Mikuláščík, 2010, s. 22)

Prostřednictvím komunikace sdělujeme a sdílíme informace, vyjadřujeme své myšlenky, mínění nebo postoje. Jedná se o způsob předávání informací mezi lidmi na základě společně sdíleného kódu, kterým je nejčastěji řeč. Nelze nekomunikovat, protože i když mlčíme, vyjadřujeme svým postojem či výrazem obličej nějakou informaci.

Monolog představuje formu projevu jedince, ucelený způsob vyjádření nebo samomluvu, sloužící k urovnání jeho myšlenek. V situaci, kde jsou přítomni dva nebo více sociálních aktérů, hovoříme o **dialogu**.

Komunikaci dělíme dle počtu osob na *interpersonální* (komunikace mezi dvěma lidmi, např. učitel - rodič), *skupinovou* (např. učitel a více než jeden rodič), *masovou* (netýká se prostředí mateřské školy) a *intrapersonální* (komunikace sám se sebou).

Z hlediska použitých prostředků rozlišujeme komunikaci **verbální** (slovní) a **neverbální** (mimoslovní).

Prostřednictvím monologu si pedagog urovnává fakta, která chce sdělit rodiči. Při jejich vzájemné interakci pak vzniká dialog, představující interpersonální komunikaci, při které dochází k využití jejich verbálních i neverbálních prostředků. V prostředí mateřské školy se vyskytuje také forma skupinové komunikace s rodiči, a to většinou formou třídních schůzek, besídek, při slavnostech školy, kde je aktivita na straně učitele nebo ředitele.

1.2 Verbální komunikace

„Verbální (slovní) komunikací rozumíme dorozumívání jedné, dvou a více osob pomocí jazyka anebo jinými znaky jazykového systému.“ (Vybíral, 2005, s. 106)

Verbální komunikace představuje mluvenou lidskou řeč neboli kódy, mluvený projev a psanou řeč neboli obrazy. Základním prostředkem naší komunikace je jazyk, kulturně závislý, tedy naučený. Jeho funkcí je sdělování informací. Při verbální komunikaci hraje důležitou roli hlasitost, zřetelnost, rychlost, kadence, melodie, rytmus a pauzy. Tento typ komunikace je vždy dovářen neverbálními projevy jedince.

„Pokud má člověk k dispozici potřebnou slovní zásobu, není zpravidla při výběru jazykových prostředků pro svůj projev nijak limitován. Může zvážit, jaká slova vybrat pro posluchače dětské kategorie nebo naopak pro dospělé partnery“. (Pech, 2009, s. 22)

Kvalitně komunikovat můžeme jen v případě, pokud máme dostatečnou slovní zásobu k diskutovanému tématu, rozumíme významu slov a dokážeme je vhodně využívat a formulovat. Pedagog by si měl uvědomovat schopnosti jedinců, se kterými hovoří, ať už se jedná o děti nebo rodiče. Pokud chce dosáhnout dobrého vztahu s rodiči a zabránit případnému nedorozumění, musí se naladit na jejich stejný řečový kód, ale neztratit profesionalitu, slušnost a gramatickou správnost jazyka. Zároveň si musí uvědomit, kdy je vhodné volit odborné výrazy,

a kdy se jim raději vyhnout, jelikož by mohlo dojít k nepochopení či nepochopení ze strany rodiče. Pedagog také nemůže využívat stejné jazykové prostředky, které se mu osvědčují při interakci s dětmi. S rodičem komunikuje na partnerské úrovni.

1.2.1 Druhy verbální komunikace

Mikulaščík (2010) dělí verbální komunikaci na přímou nebo zprostředkovanou, mluvenou nebo psanou, živou nebo reprodukovanou.

Podle druhu kontaktů

- a) *přímá* (komunikace tváří v tvář, jedná se o přímý kontakt mezi pedagogem a rodičem)
- b) *nepřímá* (komunikace omezena časem či prostorem, jedná se o nepřímý kontakt, nejčastěji zprostředkovaná pomocí techniky, např. mobilní telefon, e-mail, dopis, fax apod., v mateřské škole nejvíce prostřednictvím informací na nástěnkách nebo webových stránkách školy)

Podle formy

- a) *mluvená* (sdělujeme pomocí slov, např. rozhovor, diskuse, přednáška, instrukce, tato forma je v mateřské škole nejvíce využívána)
- b) *psaná* (sdělujeme pomocí grafických symbolů, např. dopis, SMS zpráva, e-mail, tato forma je také dost využívána v mateřské škole, většinou sdělení prostřednictvím nástěnek)

1.3 Neverbální komunikace

„Neverbální komunikace (nonverbální komunikace) neboli mimoslovní sdělení doprovází, zpřesňuje a doplňuje verbální sdělení. Slouží ke zprostředkování emocí, zájmů, záměrů, postojů a k přesvědčování lidí.“ (Průcha, J., 2003, s. 137)

Každý člověk používá při kontaktu s jinými lidmi řadu neslovních, nonverbálních projevů. Tyto projevy doplňují nebo zdůrazňují obsah jeho verbálního sdělení. Neverbální komunikace je starší než verbální, často působí na nekontrolovatelné podvědomé úrovni. Představuje souhrn mimoslovních sdělení, která jsou předávána na vědomé či nevědomé úrovni jiné osobě nebo skupině lidí.

„Neverbální komunikace je výměna informací zprostředkovaná nejazykovými prostředky, tedy uplatňující extralingvistické prostředky sdělování významu a smyslu.“ (Paulík, 2007, s. 12)

Neverbální formou vyjadřuje člověk své duševní stavy, pocity, emoce, afekty, prožitky, myšlenky a vztahy pravdivěji, ryzeji než verbálně. Informuje nás o vztahu mezi lidmi nebo lidmi a předměty. Způsob neverbálního chování je podmíněn temperamentem, dušením či zdravotním stavem, věkem, pohlavím, geografickou a etnickou kulturní oblastí, sociální třídou, společenskou skupinou. Při jakékoli neverbální komunikaci se uplatňuje také prostor a čas. Prostředkem neverbální komunikace je celé lidské tělo a důležitou úlohou představují lidské smysly, tedy hmat, čich, zrak.

1.3.1 Dělení neverbální komunikace

Křivohlavý (1988) klasifikuje neverbální komunikaci do následujících devíti skupin.

a) vzhled

Vzhled a úprava zevnějšku určují první dojem, který, jak bylo zmíněno v úvodu práce, se později jen těžko mění. Patří sem i způsob podání ruky při seznamování či přivítání druhých osob. Pedagog musí být vždy slušně a čistě upraven, jeho vzhled by měl být založen na důvěryhodnosti.

b) pohledová činnost

Oči, obočí, řasy a víčka jsou jedním z nejdůležitějších prostředků neverbální komunikace. Rozlišujeme druhy pohledů podle času. Krátký pohled se užívá

při komunikaci s někým cizím, může značit nezájem, nejistotu, úzkost, plachost. Běžný a dlouhý pohled je náznakem přátelství, zájmem a potřebou komunikovat. Ten by měl pedagog volit nejčastěji. Odklony očí nahoru mohou být signálem pohrdání. Důležitou roli při pohledové činnosti hraje také oční panenka, která vyjadřuje emoce. Když se nám něco líbí, panenka se zvětší. Při vzteku se naopak zmenšuje. Při komunikaci dvou lidí je vhodné srovnat rovinu očí do horizontální polohy (např. učitelka v mateřské škole si klekne k malému dítěti, čímž se mu chce přiblížit, při rozhovoru s rodiči volí stejné pozice, např. nestojí, když rodič sedí, jelikož by mohla působit povýšeně). Pohledem očí může vnímavý pedagog odhadnout aktuální stav a postoj rodiče. Při napětí a vyčerpání se zrychluje mrkání. Stresový zážitek (děs a hrůza) může způsobit to, že jedinec přestane mrkat. Mrkání jedním okem značí legraci, spiklenectví a důvěru. Existují různé typy pohledů: žádný, vyhýbavý, pohled po očku, hodnotící, vmlouvavý, nepřímí, vzhlízejí (ze spodu nahoru – je druhé osobě nepříjemný), uhrančivý.

c) mimika

Mimikou rozumíme všechny projevy, které lze pozorovat v lidském obličejí. Patří sem pohyby a postoje obličejových svalů, zuby a jazyk. Zakřivením koutků úst (úsměvem) dáváme přímo najevo svůj základní postoj. Pedagog by měl svým výrazem odrážet optimismus, pozitivní přístupy a myšlení.

d) haptika

Haptika představuje komunikaci prostřednictvím dotyku. Informuje nás o vztahu mezi jedinci. Jedná se o velmi silnou vztahovou komunikaci. Kůže lidského těla reaguje na různé emocionální podněty. Např. pocení značí úzkost. Husí kůže, zježené vlasy a pocení naznačuje strach. Červenání rozpaky. Dotyky dělíme na přímé (kůže na kůži), nepřímé (kůže, látka), přátelské (pohlazení, polibek), nepřátelské (facka, šťouchání), profesionální (maséři, lékaři), láskyplné (nemá erotický podtext, nejčastěji v rodině), erotické a sexuální.

Ruce jsou nejpoužívanější při neverbální komunikaci prostřednictvím dotyku. Lidé si jejím prostřednictvím zdraví nebo seznamují. Při podání ruky

se doporučuje vzpřímený postoj, pohled do očí a dobrá mimika. Důležitou součástí je samotný vzhled ruky (čistota, velikost ruky, prstů, ekzém). Vlhkost ruky značí úzkost a nejistotu, působí velmi špatně. Podání ruky dělíme dle síly stisku na slabý (upozorňuje nedostatek sebevědomí, podřízenost), extrémně pevný (u dominantních nebo nekomunikativních jedinců) a odpovídající.

Dle délky stisku je dělíme na krátký (do 3 vteřin, informuje nás o nezájmu, spěchu, strachu), odpovídající (4 – 5 vteřin), nadměrně dlouhý (většinou velmi nepříjemný).

Dle stylu dělíme stisky ruky na odpovídající, kooperativní (ruka je kolmo k podlaze - doporučeno), dominantní (nadřazený, dlaň jde k zemi), submisivní (slabost, nejistota, ohnutý loket, dlaň jde ke stropu), rukavice (velmi přátelské, oběma rukama, spíše u příbuzných a starších lidí), leklá ryba (bez stisku).

Pokud zkopírujeme stisk člověka, který nám podává ruku, mluvíme o takzvané kongruenci.

e) proxemika

Zabývá se komunikací prostřednictvím vzdáleností mezi jedinci. Osobní prostor je prostor, který si nosíme pořád kolem sebe. Vymezuje se jako válec kolem člověka. Šíři osobního prostoru ovlivňují zejména vztahy (stojíme blízko toho, koho známe), věk (nejblíže u sebe stojí děti, stejná generace), pohlaví (ženy stojí většinou blíž sobě než jedinci opačného pohlaví), národnost (seveřané mají větší osobní prostor), osobnost (introverti a úzkostní stávají dál, extroverti a přátelští lidé blíž) a výška.

Proxemickým tancem označujeme neustálé oddalování a přibližování se osob. Objevuje se u dvou jedinců s odlišnou mírou osobního prostoru. Pedagog nezasahuje do osobního prostoru rodiče, protože pokud dochází k jeho narušení, objevují se pocity nepohody, zrychluje se dech, tep, objevují se tendence uhýbat, nepříjemné žaludeční pocity, červenání, návaly horka a zimy.

f) kinezika

Kinezikou rozumíme pohyby těla. Sledujeme rozsah pohybů, který závisí na temperamentu. Zvýšený počet pohybů značí napětí. Jejich rozdílnost můžeme sledovat mezi člověkem agresivním a člověkem v depresi.

g) gestika

Jedná se především o pohyby rukou. Označuje se také jako řeč rukou. Pomáhá druhé osobě lépe porozumět významu sdělení. Přehnané používání gest může působit komicky.

h) paralingvistika

Zkoumá zvukovou stránku verbální komunikace. Zahrnuje použitý tón, výšku, hlasitost, plynulost, kvalitu, správnost, rychlost a intonaci řeči. Jedná se o vlastnosti hlasu, které nesou obsah. Pedagog volí přívětivý tón, hovoří gramaticky správně, rychlost řeči je adekvátní, vhodně pracuje s intonací, a tak usnadňuje rodiči snazší pochopení a přijetí jak pozitivní, tak negativní zprávy.

Vyplněná pauza (hmm) znamená, že člověk nechce být přerušován, tichá pauza naznačuje, předání slova druhému účastníku komunikace.

i) posturologie

Posturologie se zabývá postojí a uspořádáním těla v prostoru. Patří sem základní pozice při stání, sezení, držení těla v prostoru, držení hlavy, chůze, držení rukou, nohou, trupu a prstů.

Příkladem této neverbální komunikace můžou být základní pozice u stolu. Soupeřivá pozice (osoby jsou usazeny naproti), solidární neboli přátelská pozice (osoby sedí vedle sebe), ambulantní pozice (pozice přes roh), indiferentní neboli lhostejná pozice (osoby sedí naproti sobě, každá v jiné části stolu). V prostředí mateřské školy využíváme pozici solidární nebo ambulantní.

1.4 Proces komunikace

„Na počátku komunikační výměny je záměr komunikující osoby určité obsahy sdělit, sdělovat.“ (Vybíral, 2005, s. 52)

„Podstatou přijímání a dekodování sdělení je převádění významu zprávy (tedy nejen obsahu) do mentálních struktur příjemce. K dekodování a porozumění je třeba mít komunikační kompetenci, k přijetí zprávy je někdy potřeba spolupráce: naslouchání, ochoty.“ (Vybíral, 2005, s. 55)

Komunikátor začíná komunikaci, vysílá určité sdělení, neboli kóduje zprávu. Komunikant tuto informaci přijímá, dekóduje a reaguje na ni prostřednictvím dalšího kódování. Všichni účastníci komunikace jsou tedy jejím zdrojem i příjemcem a v komunikaci jsou oba aktéři stále aktivní. Ke snazšímu pochopení vysílané zprávy nám pomůže i neverbální sdělení komunikátora. Jestliže jeden z aktérů komunikace nedokáže dekódovat zprávu dochází ke komunikačnímu šumu neboli k různě výraznému zkreslení informace. Komunikační šum lze označit jako překážku, která v procesu komunikace vede k nedorozumění. Z psychologického hlediska dělíme šumy na vnitřní (vady sluchu, výslovnosti, předpojatost, předjímání myšlenek druhé osoby, odmítání sdělení, odlišnosti jazyka, používání odborných termínů, předsudky apod.) a vnější (jakýkoli hluk).

„Komunikační kanál je prostředek nebo médium, kterým se přenášejí sdělení. Komunikace málokdy probíhá pouze prostřednictvím jediného kanálu, ale spíše to bývají dva, tři nebo i čtyři kanály použité souběžně. Při konverzaci osobní hovoříte a nasloucháte (hlasový kanál), ale též gestikulujete a přijímáte signály zrakem (zrakový kanál). Obvykle také vysíláte a vnímáte pachové signály (čichový kanál) a často se s partnerem vzájemně dotýkáte (hmatový kanál)“. (DeVito, 2008, s. 37)

Komunikační kanál označuje způsob, jakým se zpráva přenáší. Existují tři komunikační kanály – verbální, neverbální, jednání a chování. Ty se navzájem prolínají a působí společně. Komuniké je označení pro přenášenou zprávu.

1.5 Cíl a funkce komunikace

„Základním cílem každé komunikace je někomu sdělit nějakou myšlenku, vyjádřit názor, případně přesvědčit svého komunikačního partnera o správnosti vlastních postojů“. (Pech, 2009, s. 8)

Podnětem k zahájení komunikace je potřeba někomu sdělit své přesvědčení, postoje a názory. Tuto touhu lze nazvat jako motivaci, díky které chceme dosáhnout určitého cíle. Povinností pedagoga v mateřské škole je informovat zákonné zástupce dětí o jejich prospěchu a vývoji, také s nimi konzultovat další kroky v působení na dítě. Dosáhnout zlepšení v této oblasti je motivací každého pedagoga.

Vybíral (2009) uvádí pět hlavních funkcí komunikace. *Informativní* (předat zprávu, doplnit jinou, oznámit), *instruktážní* (naučit, navést, dát recept), *persuasivní* (přesvědčit, ovlivnit, zmanipulovat), *operativní* (vyjednat, domluvit se, vyřešit, dospět k shodě), *zábavní* (pobavit, rozveselit, rozptýlit).

Vymětal (2008) a Mikuláščík (2010) uvádí funkce *informativní*, *poznávací* (výměna zážitků a zkušeností o světě a sobě samém), *instruktivní* (překrývá se s funkcí informační), *vzdělávací a výchovná*, *osobní identity* (poznávání sama sebe a svého Já), *socializační a společensky integrující* (navazování kontaktů a komunikace mezi lidmi), *přesvědčovací* a ostatní funkce (*posilující, motivující, zábavná, svěřovací*).

Dle Mareše a Křivohlavého (1995) prostřednictvím komunikace sdělujeme *informace, postoje, emocionální vztahy, akceptaci sebepojetí* (vlastní představu o sobě samém) a *pravidla další komunikace*.

V mateřské škole využívají pedagogové všechny výše zmiňované funkce komunikace. Ve vztahu k rodičům převažuje informativní, kdy pedagog poskytuje zprávy o vývoji dítěte a operativní, kdy se oba aktéři komunikace snaží dojít ke společnému cíli. Ve vztahu k dětem převažuje funkce instruktážní, výchovná a vzdělávací.

1.6 Pedagogická komunikace

Mareš a Křivohlavý (1995) Nelešovská (2005) a Gavora (1988) uvádí pojem pedagogická komunikace, která je případem sociální komunikace. Sleduje pedagogické cíle, má vymezený obsah, probíhá s ohledem na sociální role účastníků a pomáhá vychovávat a vzdělávat.

„Pedagogická komunikace je výměna informací mezi účastníky výchovně-vzdělávacích cílů, řídí se osobitými pravidly, které určují pravidla jejich účastníků.“ (Gavora, 1988, s. 22)

Pedagogická komunikace představuje komunikaci mezi všemi aktéry výchovně vzdělávacího procesu. Neomezuje se pouze na komunikaci mezi pedagogem a žákem, ale zahrnuje i ostatní aktéry tohoto procesu jako jsou rodiče, provozní zaměstnanci školy a všichni ostatní, kteří se v této instituci vyskytují.

Dle Vališové, Kasíkové a kol. (2007) je vnímána jako vzájemné působení dvou nebo více subjektů, které se odehrává v sociálním prostředí, vytváří sociální styk a nese tři základní složky – sociální percepci (vnímání), sociální interakci a sociální komunikaci.

Pedagogickou interakci chápeme jako proces vzájemného působení aktérů komunikace, v konkrétním výchovném prostředí. Jejím cílem je vnitřní potřeba účastníků komunikace hledat shodu v pojetí a názoru. U žádné ze zúčastněných stran – ani ovlivňující, ani ovlivňované – by nemělo docházet k manipulaci, k využívání moci, převahy postavení. Základem této interakce by mělo být partnerské pojetí vzájemného vztahu.

Nelešovská cituje myšlenky J.A.Komenského (2005, s. 25): *„Řeč necht' souhlasí s rozumem jak mluvícího, tak naslouchajícího. Mluvícího, aby nevyjadřoval něco jiného, než cítí, poslouchajícího, aby se to hodilo k jeho chápavosti. Jinak budeš mluvit marně. Řeč necht' se shoduje s okolnostmi, neboť kdo má mnoho vykonat, musí mluvit málo, kde není dost času, nesmí být řeč rozvláčná. Nemluv vše, co bys mohl nebo víš, ale jen to, co prospívá.“*

Úkolem každého pedagoga je vyjadřovat své myšlenky a fakta jasně a konkrétně, takovou formou, aby je rodič dokázal přijmout a pochopit.

Informacím, které sděluje, musí v první řadě rozumět, vhodně a srozumitelně je formulovat a vyjadřovat je ve správný čas na správném místě. V opačném případě se komunikace mívá účinkem a mohou vznikat obtíže či nedorozumění.

1.6.1 Komunikační platformy

Komunikační platformy představují možnosti, díky kterým probíhají komunikační výměny. Jejich prostřednictvím může pedagog budovat kvalitní a partnerský vztah s rodiči. Jsou to ustálené aktivity školy a určitá obdoba partnerských aktivit.

Výsledky realizovaného šetření od Šedřové a Čihánka (in Rabušicová, 2004) ukazují, jaké komunikační platformy využívají mateřské školy nejvíce. První uvedené jsou využívány nejčastěji, další druhy se realizují méně často.

- a) nástěnky pro rodiče u vchodu do školy
- b) připravenost vedení školy poskytnout rodičům informaci na požádání kdykoli
- c) informace podávané na začátku školního roku
- d) práce dítěte
- e) třídní schůzky
- f) možnost přítomnosti rodičů během dne v mateřské škole
- g) časopisy, informační letáčky, občasníky
- h) dny otevřených dveří
- i) konzultační hodiny učitelů
- j) konzultační hodiny vedení školy
- k) anketa, dotazník pro rodiče zjišťující jejich názory
- l) záznamy o dítěti
- m) videonahrávka seznamující s chodem školy, videozáznam z průběhu dne v mateřské škole

Předávání informací mezi pedagogem a rodičem probíhá převážně prostřednictvím sdělení na nástěnce, což může být problematické v případě, kdy některý rodič tuto formu nepřijímá a vyvěšení zprávy nečte. Pedagog musí tyto rodiče individuálně oslovovat a předávat informace ústní formou, což se v některých případech může jevit značně obtížně. Učitelé si většinou stěžují, že oslovování každého rodiče zvlášť, není z organizačních důvodů možné. Svůj podíl na této skutečnosti může představovat vysoký počet dětí na třídách, značné množství aktivit školy a případné spojování tříd v odpoledním provozu.

Připravenost pedagogů poskytnout informace na požádání kdykoli, se může jevit jako náročné v případě, kdy pedagog nemá potřebné informace, znalosti a dostatečné komunikační dovednosti nebo je nedostatek času pro předávání zpráv tímto způsobem.

2 Mateřská škola a rodič

Mateřskou školu chápeme jako paralelně s rodinou působící veřejnou instituci. Začlenění dítěte do mateřské školy významně obohacuje formování jeho osobnosti, záměrně a cílevědomě stimuluje jeho komplexní rozvoj a učení, prostřednictvím hlavní edukační metody – hry. Vytvořením příležitosti navštěvovat předškolní zařízení přirozeně respektujeme sociální potřebu dítěte navazovat společenský kontakt s jeho vrstevníky. Mateřská škola jako výchovně vzdělávací instituce poskytuje dítěti bohaté stimulační prostředí pro celkový rozvoj jeho osobnosti, plní funkce edukační, kulturní, kompenzační a preventivní. Dítě se učí nápodobou, a proto by mělo být chování a vzájemná interakce rodičů a pedagogů vzorem. Typickým znakem pro sociální učení dítěte v předškolním věku je intuitivní vyhodnocování situací a jejich emočních nábojů. Proto i tak malé dítě rozumí a vnímá vzájemné vztahy všech interesovaných osob v prostředí mateřské školy.

Dle Grecmanové (2003, s. 31): *„Škola je významná výchovná instituce, specializovaná, s přesně vymezenou strukturou, cílem, obsahem, metodami, formami a prostředky výchovy. V souladu s naplňováním požadavku harmonického rozvoje člověka se podílí na rozvoji a uplatnění jeho poznání, vytváření vědomostí, dovedností, schopností, návyků, sklonů a zájmů, čímž přispívá k jeho socializaci.“*

Předškolní vzdělávání představuje prvopočáteční stupeň veřejného vzdělávání, které podléhá požadavkům a pokynům Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy. Orientuje se na dítě a buduje u něj základy pro celoživotní vzdělávání. Doplnjuje rodinnou výchovu, nabízí podněty k aktivnímu rozvoji a učení, obohacuje denní program dítěte a poskytuje odbornou péči.

„V návaznosti na společensko-politické změny po roce 1990 se mateřské školy zorientovaly ve směru do kolektivně stanovených cílů zaměřených na dosažený věk a školní metody práce v jednotné mateřské škole (stav mezi léty 1948-1990) k dítěti a jeho individuálním potřebám citovým, sociálním a vzdělávacím. Otevřely svou práci rodinám a uvolnily prostor pro vstup

alternativních směrů do našeho výchovně vzdělávacího působení.“ (Kořátková, 2008, s. 83)

Současná mateřská škola přistupuje k dítěti individuálně. Vychází z Rámcově vzdělávacího programu pro předškolní vzdělávání, který stanovuje podmínky předškolního vzdělávání, a odkazuje na vztahy mezi pedagogy a rodiči, kde by měla panovat vzájemná důvěra, otevřenost, vstřícnost, porozumění, respekt a ochota spolupracovat. Rodiče jsou pravidelně informováni o výchově a vzdělávání jejich dětí. Mají možnost podílet se na plánování programů konkrétní instituce a řešení vzniklých problémů. Pedagogové chrání soukromí rodiny, zachovávají diskrétnost, jednají s rodiči ohleduplně, taktně, nezasahují do života a soukromí rodiny, vyvarují se přílišné horlivosti a poskytování nevyžádaných rad. Mateřská škola nabízí poradenský servis i osvětové aktivity, týkající se otázek výchovy a vzdělávání.

2.1 Vztahová síť v mateřské škole

„Síť sociálních vztahů v mateřské škole je nejen rozsáhlá a spleť (učitelé, děti, rodiče) ale také je charakteristická tím, že její účastníci v ní působí dlouhodobě, navíc jde o vztahy velmi intenzivní.“ (Mertin, Gillernová 2010, s. 27)

Vztahová síť v mateřské škole je tvořena vzájemnými vztahy mezi zaměstnanci (nadřízení – podřízení, pedagogičtí pracovníci navzájem, pedagogové a provozní zaměstnanci) nelze vyloučit ani rodiče a ostatní účastníky procesu (externí zaměstnanci, přátelé školy apod.).

„Vztahy všech pracovníků s rodiči dětí výrazně ovlivňují celkovou image školy a tím i úspěšnost. Podmínkou dobré kvality vzájemných vztahů je oboustranná vstřícnost, otevřenost, založená na důvěře a oboustranné podpoře“. (Bečvářová, 2003, s. 102)

Aby mohla výchova, a vzdělávání předškolních dětí probíhat kvalitně musí se pedagogové orientovat ve složité síti sociálních vztahů. Mateřská škola je povinna jasně deklarovat odpovědnost, práva a povinnosti všech účastníků

tohoto procesu prostřednictvím Školního vzdělávacího programu a Školního řádu. Oba typy dokumentů jsou veřejně přístupné. Kvalita vzájemné komunikace, porozumění a nastavení pravidel ovlivňuje budování dobrého vztahu mezi všemi aktéry.

„Mateřská škola uznává dominantní roli rodiny v rozvoji dítěte, a proto se spoluprací s rodinnou maximálně otevírá nejen pro běžné organizačně-provozní kontakty, ale usiluje o skutečné partnerství a případnou spoluúčast rodičů ve vzdělávacím programu.“ (Opravilová in. Kolláriková, 2010)

Rodiče dětí jsou seznámeni se Školním vzdělávacím programem, který si každá mateřská škola vypracovává takzvaně „na míru“ dle jejich možností a podmínek. Tento typ dokumentu je vždy veřejně přístupný přímo v instituci nebo na webových stránkách školy. Vychází z požadavků Rámcově vzdělávacího programu pro předškolní zařízení, vyslovuje základní cíle, obsah a metody práce. Rodičům by mělo být umožněno, vyjádřit se k záměrům, které si škola vytkla pro výchovu a vzdělávání dětí. Jejich návrhy i náměty by měly být do tohoto dokumentu zapracovány, což není úplně jednoduché, avšak to může mít příznivý vliv na pohled rodiče ve směru ke škole. Způsob, jak jednoduše předložit rodičům programový návrh, hledá každé zařízení dle svých možností a schopností. Snazší se může jevit spolupráce na Třídních vzdělávacích programech, kdy jsou rodiče prostřednictvím nástěnek nebo rozhovorů s pedagogy přímo zapojováni do činnosti třídy, seznamováni s aktuálními tématy a realizovanými projekty. Vzniká tak přirozená spolupráce rodiny se školou.

2.1.1 Roviny sociálních vztahů v mateřské škole

- a) interakce učitelky a dětí
- b) vztah mezi učitelkami a spolupracovnicemi v rámci jedné školy
- c) vztah mezi učiteli a rodiči

„Zvýšený pocit rodičovské odpovědnosti a nárůst tlaku na učitelův individuální přístup ke každému žákovi, vedou k nárůstu vzájemného vyjednávání, hledání dohody a podmínek vzájemného respektování se učitele a rodiče.“ (Štech, Viktorová in Kollariková, 2010)

Pedagog navrhuje, projektuje a realizuje různé formy a druhy vzájemných interakcí s rodiči. Je iniciátorem jejich vzájemné komunikace. Očekává se od něj profesionalita a aktivní přístup. Pokud chtějí obě strany dosáhnout nejlepšího výsledku ve výchově a vzdělávání dítěte, musí dojít k jejich vzájemné dohodě, domluvě a porozumění.

Dle Gillernové (2010) praxe i běžná zkušenost rodičů ukazuje, že tato rovina interakcí může být pro učitelku obtížná, protože dovednosti lépe dokáže uplatňovat v interakcích s dětmi, které jsou těžištěm jejího profesního působení. Pro interakci s rodiči nelze uplatňovat to, co používá při práci s dětmi.

2.1.2 Příležitosti k budování vztahu mezi školou a rodinou

Trnková (in Rabušicová, 2004) dělí aktivity umožňující budovat výchovné partnerství mezi rodiči a pedagogy na *prezentační* (výstavy, jarmarky, sportovní dny, zábavné odpoledne) a *společenské* (besídky, táboráky, výlety, školní plesy). Hovoří také o sociální interakci, která se projevuje v podobě školních rad, komisí, spolků, sdružení, unií. Jedná se o vztah mezi rodiči a školou, který se primárně zaměřuje na rozvoj školy jako instituce. Rodičům je tím dána možnost zasahovat do chodu školy, ovlivňovat kvalitu a podmínky vzdělávání.

Štech a Viktorová (in Kollariková, 2010) dělí kontakty pedagogů s rodiči dle jejich formy na *bezprostřední setkání tváří v tvář* (třídní schůzky, konzultační hodiny, schůze rodičovských rad, besídky, školní slavnosti), *méně přímé kontakty* (telefonní styk a písemná komunikace) a *komunikaci přes dítě* (v mateřské škole se odehrává prostřednictvím toho, jak dítě vypráví o škole nebo jaké znalosti, emoce a pracovní postupy u něj pozorujeme).

Rodiče tak mají široké možnosti nahlédnout do života školy a svým způsobem se na něm podílet, v případě mají-li zájem.

2.2 Spolupráce rodiny a mateřské školy

Mateřská škola by měla usilovat o vytvoření takových vnitřních podmínek, které vedou ke kvalitní spolupráci s rodiči. Rodinu přijímá bez podmínek a předsudků, pedagog je pozitivní a autentická osobnost, jeho postoj je empatický, eticky pracuje s informacemi o dítěti a jeho rodině, vytváří pozitivní klima založené na důvěře, rodičům umožňují běžný přístup do třídy, komunikuje s rodiči neformálně a přátelsky, dokáže ocenit pokroky, seznamuje rodiče s třídním programem.

2.3 Nároky na roli rodiče ze strany školy

Štech a Viktorová (in Kollariková, 2010) uvádí požadavky, které produkuje učitel ve směru k rodiči a jejichž naplňování je očekáváno ze strany školy. Jsou to formální povinnosti rodičů a stupeň konformity se školou, plánování aktivit rodiny a finanční nároky a práce rodiny se školním hodnocením.

a) Formální povinnosti rodičů a stupeň konformity se školou

Realizace těchto nároků je známkou toho, že rodina bere docházku svého dítěte do výchovně vzdělávací instituce zodpovědně. Rodič aktivně reaguje na vzkazy a přání učitelky, informuje se, do určité míry se přizpůsobuje. Ve vztahu ke svému dítěti naplňuje uspokojování jeho potřeb.

b) Plánování aktivit rodiny, „školní čas“ a finanční nároky

Jedná se o nároky na plánování času a finanční požadavky ze strany školy. Ne všichni rodiče je mohou z důvodu svých možností naplňovat, což může mít negativní vliv na budování kvalitního vztahu mezi pedagogy a rodiči.

c) Práce rodiny se školním hodnocením

*„Plnění rodičovské role v tomto kontextu dosti komplikované. Také proto je hodnocení dětí asi nekritičtější oblastí komunikování mezi rodinou a školou.“
(Štech a Viktorová in Kollariková, 2010)*

Ideálem by bylo, pokud by rodič přijímal a přiměřeně reagoval na hodnocení dítěte ze strany pedagoga. To se však mění s různými učiteli.

3 Rodina a mateřská škola

V literatuře najdeme nepřeberné množství prací, zabývajících se problematikou rodiny. Existuje velké množství definic a vymezení, které však vedou ke shodným závěrům.

„Rodina představuje nejlepší formou pro držení lidské civilizace na této planetě. Neznáme a ani historie nám neposkytuje informace o lepším soužití muže a ženy za účelem rozmnožování se, za účelem výchovy potomstva. Je v neustále interakci s okolním světem. „ (Grecmanová, 2003, s. 7)

Rodinu vnímáme jako společenství lidí, svazek dvou rovnoprávných partnerů, malou sociální skupinu či buňku. Vzniká na základě manželského a pokrevního svazku. Představuje komplex vztahů mezi mužem a ženou, rodiči a dětmi, rodinou a společností. (Opatřil a kol., 1985)

Rodina je základní jednotkou lidské společnosti. Představuje nejlepší možnost pro reprodukci a výchovu následné generace, je prvním modelem společnosti, se kterým se dítě setkává, předurčuje jeho osobní vývoj, vztahy k jiným skupinám, je základnou pro vytváření žebříčků hodnot, vystavuje ho určitým konfliktům, předává mu sociální dovednosti nezbytné pro život. Dobrá rodina dává každému svému členu pocit bezpečného zázemí a neklade žádné podmínky. (Matoušek, 1997)

Rodina je nejstarší společenskou institucí. Představuje základ lidské společnosti. Jejím úkolem je zabezpečit dobré vztahy v rodině, spolupráci školy a rodiny při výchově dětí, emocionalitu ve vztazích, pomoc při začleňování do budoucího života. V rodině dítě získává první sociální zkušenosti. (Manniová, 2007)

3.1 Druhy rodin

*„Jádro rodiny tvoří rodiče (matka a otec) a dítě (děti). V tomto případě hovoříme o **nukleární** (malé) rodině. Její součástí jsou i příbuzní (prarodiče,*

strýcové, tety, bratřenci, sestřenice.), kteří tvoří rodinu širší (velkou).“ (Pedagogický slovník, s. 512).

Máchová (1974) rozlišuje rodinu „**základní**“ (také jádrová či nukleární), která je tvořena pouze otcem, matkou a dítětem či dětmi, rodinu **rozšířenou** (také širokou, velkou), zahrnující i další příbuzné, rodinu orientační (zde se jedinec narodil, vyrůstal) a rozmnožující (prokreační) představující novou rodinu, kterou zakládají manželé.

Grecmanová (2003) zmiňuje rodinu **zdravou** (funkční) a **problémovou** (dysfunkční). Tyto dva typy rodin dále rozšiřuje na rodinu vlastní, nevlastní, úplnou, neúplnou, rodiny téměř dokonalé, rodinu s nemocným členem nebo členy, rodiny, které jsou v těžké životní situaci, rodiny geneticky zatížené, rodiny, v nichž je některý člen závislý na drogách a rodiny s kriminálním pozadím.

Rodina představuje malou skupinu osob spojenou manželstvím a pokrevními svazky. Nukleární rodina je základ, na který se staví rodina širší. Rodina úplná a zdravá naplňuje všechny funkce zmiňované níže, je zdrojem podpory a soudržnosti, má jasně daná pravidla, která však nejsou zkonstatována, ale vychází z aktuální situace. Uspokojuje fyziologické potřeby, nabízí pocit bezpečí, jistoty, lásky, uznání a seberealizace. Poskytuje svým členům dostatek soukromí, je semknutá, ale zároveň otevřená společnosti. Tento druh rodiny umožňuje zdárnější vývoj jedince než je tomu v opačném případě. Podle toho, jakým způsobem rodina plní své funkce, je rozdělena na funkční a dysfunkční. Dysfunkční je ta, která nemůže, nechce nebo neví jakým způsobem zabezpečovat jednu nebo více funkcí rodiny. V případě, že rodina zabezpečuje své funkce v plné míře, hovoříme o rodině funkční.

3.2 Funkce rodiny

Národní zpráva o rodině (2004) uvádí, že rodinu jako takovou vymezují od ostatních společenských institucí její funkce. „*Mezi základní funkce rodiny v tomto smyslu patří funkce **reprodukční, socializační, sociálně-ekonomická***

a regenerační. Někdy se hovoří rovněž o funkci tvorby lidského kapitálu ve smyslu přípravy dítěte na plnohodnotný život člověka ve společnosti“.

Grecmanová (2003) třídí funkce rodiny na **biologicko-eroticko (reprodukční), ekonomicko-zabezpečovací, emocionální a výchovnou.**

„Rodina zabezpečuje své členy hmotně, pečuje o zdraví, výživu a kulturní dědictví, vštěpuje jim morální postoje, ovlivňuje je, usměrňuje, chrání a podporuje. Rodina plní určité role i ve vztahu ke společnosti, což je především reprodukce obyvatelstva, a to jak reprodukce biologická, tak i kulturní.“ (Kraus, Poláčková, 2001, s. 79)

V první řadě rodina naplňuje funkci **biologicko-eroticko (reprodukční)**, zajišťuje udržení lidského rodu na planetě Zemi, vytváří podmínky pro zdravý biologický rozvoj všech jejích členů. Poskytuje uspokojení fyziologických potřeb, jako je potřeba zdravé výživy, spánku, tělesné aktivity i odpočinku. **Ekonomicko-zabezpečovací funkce** se zakládá na zabezpečování hmotných podmínek a potřeb všech členů rodiny. Za tuto funkci nesou zodpovědnost rodiče. Stát pomáhá prostřednictvím sociálních dávek rodinám, které ji nejsou schopny dostatečně plnit. Zásadní a nezastupitelná je **funkce emocionální**. Jestliže dochází k jejímu naplňování, vzniká pocit bezpečí, lásky a jistoty. V rodině panuje vzájemná důvěra, respekt a potřebné citové zázemí. **Socializačně-výchovná funkce** umožňuje osvojení základních návyků a chování ve společnosti. Rodina představuje první sociální skupinu, se kterou je dítě v kontaktu. Jedná se o záměrné, cílené a dlouhodobé působení na členy rodiny, které vychází ze společensky uznávaných morálních zásad.

Míra a kvalita naplňování těchto funkcí je závislá na společenských podmínkách, související s politikou, kulturou, hospodářstvím, životním stylem doby, na věkovém složení rodiny, velikosti rodiny, vzdělanosti a zájmy rodičů, pohlavní převahou členů rodiny, sociálními vztahy a postoji jejich členů.

3.3 Styly výchovy

Charakteristikou rodinné výchovy je její jedinečnost, osobitost a neopakovatelnost. Představuje hlavní těžiště výchovného působení, velmi intenzivně formuje dítě od samého začátku života. Důležitou úlohu v procesu výchovy potomků představují osobnostní charakteristiky rodičů (otce a matky), jejich soulad či nesoulad, postoj k dětem, způsob výchovy a jejich životní zkušenosti. Je důležité, aby oba partneři o výchově svého dítěte navzájem diskutovali, akceptovali se, hledali společné postoje, a tak předcházeli dvojímu výchovnému vlivu na dítě. Rodič musí plně akceptovat osobnost dítěte, jeho identitu, specifické charakteristiky, potřeby a osobnost.

Pro to, aby pedagog lépe pochopil vztahy v rodinném zázemí, a chování dětí může pomoci poznání stylů rodinné výchovy. I toto uvědomění podpoří zkvalitňování vztahu pedagogů s rodiči. Kvalita spolupráce rodiny a školy je závislá na dobrém vzájemném poznání. Učitel by se měl zajímat o to, kdy rodič naposledy dítě pochválil a proč, co vnímá na svém dítěti pozitivně, zda jsou v rodině dítěti často zakazovány některé činnosti, jestli bývá dítě trestáno a jakým způsobem. Informace o rodině a jejím výchovném stylu můžeme získat prostřednictvím pozorování rodiče a jeho chování k dítěti, dotazníků pro rodiče, rozhovorů s rodiči nebo dětmi či jeho nejbližšími. Z pohledu edukace je tedy důležité analyzovat způsoby a charakter výchovy dítěte v rodině.

Kikušová a Kostrub (2002) uvádí členění dle praktické realizace výchovy rodičů na ty, kteří neuvažují o vlastním výchovném stylu, kombinují jednotlivé styly, neumí zvolit a realizovat ten nejvhodnější styl výchovy pro své dítě nebo neznají výchovné styly a rozdíl mezi nimi.

Dle Gillernové (2004), Langmeiera a Krejčířové (2006) je známé typologické vymezení stylů výchovy, které popisuje autokratický, liberální a integrační či demokratický styl výchovy.

„Rodina je prvním místem, kde se dítě setkává s výchovným působením ze strany rodičů, kteří kladou základy k intelektuálnímu, citovému a mravnímu profilu. Rodiče mají právo a povinnost vychovávat své děti, při čemž musí

akceptovat dětskou osobnost a respektovat jejich potřeby. Dle přístupu rozlišuje tři typy výchovy: autoritativní, liberální a zdravou rodinnou výchovu. (Grecmanová, 2003, s. 13)

3.3.1 Autoritativní přístup

Dle Manniové (2007) rodiče upřednostňující autoritativní výchovu, vyžadují maximální poslušnost dítěte, prosazují jednostrannou komunikaci a moc ze své strany.

Tento systém příkazů a zákazů narušuje vzájemné citové vazby, nerozvíjí samostatnost jedince, vyvolává pocit úzkosti, strachu, poruchy sebehodnocení, vzpouru a agresi. Dítě se jeví ustrašeně, neprůrazně nebo je naopak revoltující či agresivní. Autoritativní výchova nepřijímá dítě takové, jaké je. Rodiče často užívají nepřiměřené tělesné tresty. Tento typ výchovy je odmítán, nevylučuje však přirozenou rodičovskou autoritu.

3.3.2 Liberální přístup

Liberální přístup akceptuje potřeby a zájmy, avšak vyžaduje ze strany dítěte velmi málo. Je charakteristický značnou dávkou svobody a volnosti pro dítě, nadměrnou shovívavostí, nízkými požadavky a častým odměňováním. Jedince se pak jeví jako silně sebevědomí, avšak neplní své povinnosti. Tento typ výchovy je odmítán, jelikož rodičovství se nedá ztotožňovat s kamarádstvím. Děti, které jsou vychovávány tímto způsobem, mají problémy s dodržováním hranic. Jejich rodiče jim žádné nevymezují nebo jen zřídka, vnímají je jako omezování dítěte. Hranice však nepředstavují omezení, nýbrž bezpečné vymezení prostoru. Pokud pedagog diagnostikuje příliš liberální výchovu, neměl by dělat zásadní režimové ústupky, neboť volnost jednoho dítěte končí tam, kde začíná svoboda druhého.

3.3.3 Zdravá rodinná výchova (demokratický styl)

„Laskavý rodičovský styl s láskyplnou autoritou nepostradatelný pro zdravé fungování rodiny.“ (Matějček, 2000, s. 137)

Demokratický styl respektuje dítě jako osobnost, ale zároveň ho vede k zodpovědnosti za své chování a jednání. Potomek není odrazem svých rodičů, kteří se jeho prostřednictvím snaží realizovat své přání, ani objektem jejich neustálého komandování. Tento typ výchovy je považován jako nejlepší způsob výchovy v naší společnosti, vnáší mezi rodiče a děti pochopení, ale také nesouhlas s projevy jednoho nebo druhého, intimní rozhovory s radou, doporučení nebo odmítnutí, zodpovědné rozhodování, povzbuzení i potrestání. Tato rodina zavádí režim, a tak se rutinní denní činnosti stávají opakovatelnými, jsou pro dítě předvídatelné i uklidňující.

3.4 Problémově zatížená rodina

Náročnější situace při snaze pedagoga navázat přátelský a spolupracující vztah, může vznikat i v případech, kdy je rodina problémově zatížena. Učitel musí vhodně poradit a podat pomocnou ruku v situaci, pokud rodina projeví zájem. Může se však cítit nejistě v komunikaci s rodiči, jelikož je toto téma příliš citlivé. Jeho postoj k této skutečnosti musí být velmi vlídný a přátelský. Mnohdy se však informace o rodině a životě v ní doví právě prostřednictvím rozhovoru s dítětem. Postoj k problému by měl být dostatečně promyšlený, citlivý a neunáhlený.

- a) Nezralá rodina, kdy rodiče jsou velmi mladí a nejsou schopni vychovávat děti bez obtíží.
- b) Přetížená rodina, kdy konflikty vyplývají z různých starostí a problémů (např. narození dalšího dítěte, nemoc v rodině).
- c) Rodina ambiciózní, kdy jsou rodiče zaměřeny na svou vlastní práci na úkor svého dítěte.

- d) Perfekcionista rodina, kdy je dítě pod neustálým tlakem podávat vysoké výkony bez ohledu na jeho předpoklady.
- e) Autoritářská rodina, kdy je výchovy vedena prostřednictvím příkazů, zákazů a trestů.
- f) Rozmazlující rodina, kdy rodiče mají neustálou snahu dítěti ve všem vyhovět.
- g) Rodina liberální, kdy rodina poskytuje dítěti nadměrnou svobodu.
- h) Odkládající rodina, kdy rodiče často odkládají své dítě k prarodičům a známým a nevytváří u něj povědomí domova.
- i) Disociovaná rodina, kdy jsou narušeny důležité vztahy formou izolace od svého vnějšího prostředí nebo narušením vnitřních vztahů mezi svými členy.

3.5 Typy rodičů podle zájmu o dítě a o školu

Štech a Viktorová (in Kollariková, 2010) uvádí typy rodičů podle kvalit rodičovského chování, podle zájmu a péče o dítě a zájmu o školu. Zdůrazňují však, že příslušnost rodičů k určitému typu, je vždy určitým zjednodušením.

a) Rodiče, kteří projevují jak zájem o dítě, tak zájem o školu

Skupina je rozdělena do tří menších podskupin. Rodiče nejcennější a bezproblémoví jsou většinou aktivní prostřednictvím práce v radách školy, sponzorují školu apod. Druhou skupinu tvoří rodiče, kterým se nějakým způsobem škole přibližují (provozní zaměstnanci, externí pracovníci). Mohou mít bližší kontakt s pedagogy. Poslední skupinu představují rodiče, kteří se chtějí více zapojovat do výchovně vzdělávacího procesu. Podle Štecha a Viktorové (in Kollariková, 2010) jsou tyto vztahy obecně hodnoceny jako nepříjemné, plně nekontrolovatelných zásahů do kompetencí učitele a jeho působení na třídu.

b) Rodiče projevující zájem o své dítě

Rodiče tohoto typu vyhledávají kontakty se školou umírněně, ne příliš často ani nedostatečně.

c) Rodiče selhávající v některé z rodičovských funkcí

V první řadě se jedná o rodiče, kteří selhávají ve své rodičovské funkci, zanedbávající základní péči o dítě, dlouhodobě nebo těžce nemocné, alkoholiky apod. V očích pedagogů jsou hodnoceni jako problémoví. V druhé řadě jsou to takoví, kteří projevují zájem o své dítě, ten se však neshoduje se zájmem školy. Tito rodiče komunikují se školou jen velmi málo.

d) Nezřetelní rodiče – bez problému, bez kontaktů

Rodiče nejsou v žádném kontaktu se školou. Nemají však s dětmi ani výchovou vážné problémy. V očích učitele neplní základní představy rodičovských rolí.

Šed'ová (in Rabušicová, 2004) zmiňuje rodiče a jejich role ve vztahu ke škole, které třídí do čtyř základních skupin – rodiče jako klienti (zákazníci), rodiče jako partneři, rodiče jako občané a rodiče jako problém.

a) Rodiče jako klienti (zákazníci)

„Tento model převládal v osmdesátých letech v západní Evropě, od devadesátých let se stále více upřednostňuje a prosazuje vtaž založený na partnerství.“ (Trnková in Rabušicová, 2004)

Na zmiňovanou skupinu lze nahlížet ze dvou stran. První vnímá učitele jako odborníka, který je plně vzdělaný, kvalifikovaný a ví nejlépe, jak svou práci vykonávat. Druhý pohled vnímá rodiče jako odborníky na výchovu vlastních dětí, a proto právě oni vědí nejlépe, jaké služby a přístupy školy mají požadovat. Rodiče si v tomto případě volí mezi možnostmi aktivně se zapojit do chodu školy, vyslovovat své potřeby a objednávky jako rodič nebo přijímat to, co jim škola nabízí. V posledních letech považují školy rodiče za své zákazníky, což je podporováno současným financováním škol (normativ na žáka), a tak je pro

školy důležité je získat a udržet co nejvyšší počet. Vzhledem k nynější situaci je však předškolních zařízení nedostatek, takže není potřebné dělat zásadní režimové ústupky. Z výše uvedeného je ale také zřejmé, že škola informuje zákazníka o kvalitě výchovně vzdělávací instituce a snaží se ho přesvědčit, aby zvolil právě tuto nabídku.

b) Rodiče jako partneři

Pugh (in Rabušicová, 1998) tento vztah definuje jako *„pracovní vztah charakterizovaný sdíleným smyslem pro účel, vzájemným respektem a ochotou jednat. To v sobě nese sdílení informací, dovedností, odpovědností, rozhodování a vzájemné skládání účtů.“*

V dnešní době se stále více hovoří o partnerském vztahu mezi pedagogy a rodiči, který je založen na jeho dlouhodobém budování, rovnoprávnosti, vzájemném uznání a respektování. Ideálem je, aby spolu obě strany aktivně komunikovaly, diskutovaly, spolupracovaly a hledat cesty pro naplnění společných cílů.

c) Rodiče jako občané

V tomto vztahu uplatňuje rodič svá práva a odpovědnosti vůči škole. To jak je bude uplatňovat záleží na jeho aktivitě a znalostmi práva. Rodič jako občan je tím, který se domnívá, že škola komunikuje se širokými vrstvami sociálních aktérů a požaduje, aby byla se všemi ostatními účastníky sítě v kontaktu. Funguje zde oboustranná komunikace.

d) Rodiče jako problém

Vincent (in Rabušicová, 2004) dělí tyto rodiče do několika skupin. Tu první tvoří rodič „nezávislý“, který udržuje minimální kontakt se školou, ale toleruje ji. Druhou představují rodiče neprojevující žádný zájem a vyvolávají dojem, že školu ignorují.

Cullingford a Thomas (in Rabušicová, 2004) zmiňují příliš aktivního a snaživého rodiče, který může vyvolávat u učitelů pocity ohrožení v oblasti jejich profesionality. I tento typ rodičů se může jevit jako problémový.

3.6 Komunikační vztah mezi pedagogy a rodiči dle typu rodičů

Waltzlawik a kol. (1999) dělí komunikační vztah na symetrický a komplementární. Pokud je chování komunikačních aktérů podobné, navzájem se zrcadlí, je nazýváno symetrické. Tento způsob komunikace můžeme spatřovat u role sociálního partnera, občana a rodiče nezávislého.

Komplementární vztah vzniká tehdy, kdy se partneři vzájemně doplňují na ose dominance a submise, což vzniká mezi školou a rodičem zákazníkem (tento rodič získává informace, ale neposkytuje je – představuje dominantní roli rodiče, rodič nezávislý a snaživý přijímá roli submisivní).

4 Místo učitele ve společenských vztazích

„Společnost klade na profesní role učitele vysoké nároky v podobě příslušné odbornosti, profesních dovedností a osobních charakteristik. Naplnění této role je však individuální, jelikož odlišné představy mají sami učitelé, rodiče i děti.“ (Gillernová in Mertin, 2010, s. 26)

Valach (1998) uvádí, že učitelská osobnost musí disponovat kulturně společenským rozhledem, vysokým vzděláním ve svém oboru, neobejde se bez komunikativních dovedností a vřelého vztahu k dětem. Pedagog musí zastávat roli specialisty na práci s lidmi v procesu vzájemného působení a formování jednoho člověka druhým člověkem.

„Mezi schopnostmi, vědomostmi a dovednostmi je dialektický vztah, při kterém rozvoj jedněch je přímo podmíněn a usměrňován rozvojem druhých.“ (Nelešovská, 2005, s. 16)

Všechny zmiňované definice jasně uvádí, že pedagog musí být vybaven teoretickými (vědomostními) poznatky, odbornými znalostmi a dovednostmi (praktickými dovednostmi) i osobními předpoklady. Prostřednictvím praxe získává zkušenosti, které následně s teoretickými poznatky a osobnostními předpoklady vytváří předpoklad pro rozvoj pedagogických schopností a dovedností. Vznik pedagogických dovedností je tedy přímo úměrně podmíněn vzděláním. Nemalou úlohu hraje kladný emoční vztah k dětem. Dobrý učitel nachází radost ve své práci, zná svůj obor a vyhledává nejnovější trendy i výzkumy. Kvalifikovaný pedagog mateřské školy disponuje minimální středním pedagogickým vzděláním. Návrh na povinnost bakalářského titulu nalezneme v Bílé knize - Národním programu rozvoje vzdělávání v České republice.

4.1. Pedagogické kompetence

Pedagogické kompetence dle Pedagogického slovníku (2003) představují soubor profesních dovedností a dispozic, kterými má být vybaven učitel, aby

mohl efektivně vykonávat své povolání. Jsou to z části přirozené schopnosti a z části dovednosti, získané prostřednictvím vzdělávání.

Dle Pešinové (1975) se profesní dovednosti opírají o vědomosti a životní praxi. Chápeme je jako postupy úspěšného plnění činností. Jsou výsledkem záměrného učení a procvičování, podléhají rychleji změnám. Pedagog může kvalitně naplňovat své pracovní povinnosti jen v případě, pokud je vybaven vědomostmi a dovednostmi, které v průběhu praxe rozvíjí a přehodnocuje dle nově získaných zkušeností a poznatků.

Gillernová (in Mertin, 2010) dělí profesní dovednosti na sociálně psychologické, profesní spojené s obsahem realizovaných činností, metodické profesní dovednosti, speciálně výchovné a diagnostické dovednosti.

- a) Sociálně psychologické profesní dovednosti (učitelka vstupuje do sítě sociálních vztahů, kde využívá učením získané předpoklady pro přiměřené sociální interakce).
- b) Profesní dovednosti spojené s obsahem realizovaných činností (praktické činnosti realizované při výchovně vzdělávacím procesu).
- c) Metodické profesní dovednosti (teoretické poznatky).
- d) Speciálně výchovné a diagnostické dovednosti související s respektováním vývojových a individuálních vlastností dítěte prostřednictvím individuálního přístupu.

K rozvinutí těchto dovedností mohou přispět společné dílny, výcvikové kurzy, skupinové konzultace či video trénink interakcí.

4.2 Sociálně psychologické dovednosti učitelky mateřské školy

„V sociálních dovednostech můžeme rozlišit prvky dovedností vztahujících se k sobě samému (např. sebereflexe, rozpoznání a přiměřené projevení emocí, autenticita) a prvky týkající se mezilidských vztahů jako je empatie, akceptace

druhých, otevřené vyjadřování za sebe, tolerování odlišných pohledů druhých, komunikativní dovednost.“ (Gillernová in Mertin, 2010, s. 29).

- a) **akceptování osobností dětí, rodičů, kolegů** (pedagog akceptuje rodiče, neznamená to však, že souhlasí se vším, co mu sdělují)
- b) **autenticita projevů učitelky ve vztahu k sociálním partnerům** (své emoce názory a postoje projevuje otevřeně, volí vhodnou formu těchto projevů – např. místo výbuchu zlosti jen zvýší hlas)
- c) **empatie k jednotlivému dítěti i celé skupině, rodičům, kolegyním** (umět se vcítit do pocitů druhých, ale zároveň se s nimi neztotožňovat a zůstat si vědom svých přání a potřeb)
- d) **naslouchání** (umění naslouchat umožňuje správně porozumět obsahu a jeho významu, zahrnuje v sobě další dovednosti jako je empatie, akceptace, porozumění neverbálním signálům)
- e) **odlišování prožitků a pocitů od úvah, úsudků a názorů u sebe i ostatních** (každá osoba může stejný problém vnímat odlišně)
- f) **orientace na konkrétní situace** (konkrétní vyjadřování a hodnocení celé situace je efektivním prostředkem komunikace, vyhýbáme se zobecněným, hodnotícím situacím a soudům, které dostatečně neinformují o situaci)
- g) **podporování sebekontroly a seberegulace u sebe i dětí** (sebeovládání hraje významnou roli ve zvládnání sociálních interakcí)
- h) **porozumění neverbálnímu projevu jedince** (informuje především o emocích, přikládáme mu větší význam, jelikož ho nemůžeme tak snadno kontrolovat na rozdíl od verbálních projevů)
- i) **respektování a tolerování odlišného pohledu na projevy interakcí** (přijmutí odlišného pohledu na skutečnost)

- j) **rozvíjení sebedůvěry a sebejistého vystupování** (projevuje se spíše ve vztahu pedagoga k dětem)
- k) **umění pochválit** (pozitivní zpevnování, které pedagog upřednostní před negativním, což stimuluje rodiče k působení na dítě)
- l) **zpětná vazba v sociálních vztazích** (pedagog sděluje rodiči konkrétní situace a osobní postoj k ní, nabízí možnosti k podpoře dítěte a tím upevňuje a rozvíjí vzájemné vztahy, problémy se objevují, když pedagog jakoukoli situaci zobecňuje)
- m) **zvládnutí konfliktních situací** (schopnost jednat profesionálně s taktem a klidem)

Každý účastník interakce je osobností. Individualita jedinců vnáší do komunikace rozdíly a ovlivňuje způsob interakce, což musí mít na paměti každý pedagog, jelikož nelze přistupovat ke všem rodičům stejným způsobem.

5 Konflikt v mateřské škole

Slovo konflikt pochází z latinského slova *confligó, conflictum*, což znamená srážka či střet dvou nebo několika neslučitelných stanovisek či nesmiřitelných stran, které se nechtějí nebo nemohou dohodnout. Jde o střet minimálně dvou snah, sil, potřeb, zájmů, citů, hodnot nebo tendencí, které se do určité míry vylučující nebo jsou protichůdné.

„Rozmanitost a intenzita sociálního světa mateřské školy je přirozeným prostředím pro konflikty mezi účastníky všech rovin, typů či druhů interakcí. S konflikty ve školním prostředí je třeba počítat.“ (Gillernová in Mertin, 2010, s. 35)

Konfliktní situace ve školním prostředí nelze vyloučit a týká se všech aktérů podílejících se na výchově a vzdělávání dětí. Pedagogové by s nimi měli počítat, naučit se je zvládat či nejlépe jim předcházet ve prospěch rozvoje vztahů taktním jednáním a utlumením emocí. Toho můžeme dosáhnout využitím pozitivních formulací neboli změkčováním výrazů. To znamená, že negativní formulaci „To je špatné.“ zjemníme na „To není dobré.“ nebo nepoužijeme odmítnutí či zákaz, ale upřednostníme prosbu a otázku (př. „Mohl byste, prosím?“).

5.1 Druhy postojů ke konfliktu

Belz, Siegrist (2001) zmiňuje schopnost ve smyslu připravenosti převzít v přiměřeném rozsahu odpovědnost nebo spoluodpovědnost, zpracovávat samostatně informace, plánovat výsledky, dokumentovat a shrnovat, být otevřený k poznání nových postupů a řešení vyskytujících se problémů, znát optimální postupy vedoucí k cíli.

Baum (2007) uvádí několik postojů ke konfliktním situacím. Zmiňuje postoj kooperativní (pozitivní), konkurující (negativní) a distancovaný (neutrální).

a) Pozitivní postoj

Tímto postojem bývají většinou vybaveni jedinci se zdravým sebevědomím a optimismem, kteří vnímají konflikt pozitivně jako výzvu, řešení, další vývoj či šanci. Tyto osoby vedou rády rozhovory kolem sporných témat nebo vyhledávají sporné situace. Rodiče s tímto přístupem vytváří konfliktní situace a nejlepší reakce ze strany pedagoga je volba neutrálního postoje.

b) Negativní postoj

Jedinci upřednostňující negativní postoj, spojují konflikty s negativními prožitky rozčilení, prohry, zátěže nebo násilí. Reagují zdráhavě, nejistě a se strachem. Rozepřím se raději vyhýbají nebo do nich nevstupují. Pokud rodiče ve vztahu k pedagogům upřednostňují tento přístup, nevzniká v jejich komunikaci žádná konfliktní situace.

c) Neutrální postoj

Ten kdo se staví ke konfliktu neutrálně, projevuje snahu vidět možnosti a pozitivní přístupy k jeho řešení. Chce dospět k pozitivnímu a konstruktivnímu výsledku. Ideální komunikace vzniká tehdy, když pedagog i rodič zaujímá tento postoj, tudíž žádnému střetu nedojde a mohou hledat konstruktivní řešení pro aktuální situaci.

Konfliktní situace v mateřské škole vznikají většinou na podnět rodičů a jejich nespokojenosti. Může je vyprovokovat také pedagog neuváženou připomínkou či kritikou k diskutovanému tématu. Podstatné je, jak se oba jedinci ke vzniklému sporu postaví. Jestliže zvolí kooperativní postoj, budou se snažit dojít ke společnému cíli a dosáhnou uspokojivého řešení. Tuto snahu by měl iniciovat pedagog. Ten se však může setkat s rodičem, který upřednostní postoj konkurující, typický dosahováním vlastních cílů. V tomto případě by se měl pedagog chovat asertivně, tedy nenásilně projevit svůj názor a nenechat se vyvést z míry. Postoj distancovaný zaujímají rodiče nezávislý. Upřednostňují vlastní cíle a potřeby, jsou však lhostejní vůči myšlenkám pedagoga.

5.2 Příčiny konfliktů

Dle Baum (2009) může být důvodem konfliktu, když se názory rozcházejí, když se střetnou zájmy a cíle, když cesty k cíli nejsou stejné a když ke konfliktům vede vztah.

Názorová odlišnost, rozdílné vnímání a posuzování stejné situace, může vést ke vzniku rozpor. V tomto případě považuje každý jedinec svůj názor jako jediný správný a nehodlá dělat kompromisy. Střet zájmů vzniká tehdy, jestliže jsou představy dvou jedinců rozdílné, protichůdné a neslučitelné. Může se také stát, že spor nevznikne vůbec nebo v průběhu času graduje.

Problém v mezilidské oblasti je jedním z důvodů, proč k neshodám dochází. Zde hrají rozhodující úlohu pocity, vzájemné sympatie či situace, která vztah rozladila. Ne vždy jsou si jedinci navzájem sympatičtí. Ve vztahu pedagog a rodič je však zapotřebí, aby se oba aktéři komunikace nad osobní pocity povznesli a společně hledali možnosti, díky kterým dojde k potlačení těchto předsudků.

Mezi bariéry komunikace patří nedostatek času, porozumění, předsudky, nepozornost či odlišný způsob vyjadřování. Problém může aktivovat rodič, jehož projevy jsou afektivní, agresivní nebo rodič nedůvěřivý, nedodržující Školní řád, neschopný přijmout kritiku dítěte, nacházející se v těžké životní situaci (stres v zaměstnání, smrt v rodině apod.), upřednostňující příliš volnou (liberální) výchovu nekorespondující s režimem školy a neschopnost se přizpůsobit a respektovat pravidla nebo nespokojenost rodiče ve vztahu k práci učitelky.

5.3 Dosažení dobrého vztahu

Základem pro vytvoření kvalitních společenských vztahů jsou doporučovány způsoby nedirektivních přístupů, vycházejících z humanistické psychologie a pedagogiky. Učitelky mateřské školy by měly vycházet z těchto teorií, které vedou k navození spolupracujícího klimatu, pomocí čtyř

nedirektivních přístupů. Ty však musí pedagog naplňovat současně. Jejich zásadní myšlenou je, že každý jedinec naplňuje své předem dané možnosti a je tvůrcem sebe sama, k čemuž potřebuje dobré životní podmínky, důvěru ve vztazích s lidmi a někoho, kdo mu usnadňuje proces vzdělávání.

5.3.1 Nedirektivní přístupy

Jestliže pedagog působí *autenticky*, nevytváří dojem, že pouze on všechno zná a každému radí. Zároveň dokáže *vyjádřit své pocity*, většinou pozitivně orientované postřehy o dítěti a jeho vztazích s rodiči. Rodiny přijímá bez předsudků, *akceptuje* je takové, jaké jsou. Jeho *empatie* je dostatečně rozvinutá, citlivě nastavená na sdělování druhého člověka, nejen na obsah sdělení, ale také na jeho aktuální úroveň prožitků.

Pedagog při dodržování těchto přístupů aktivně naslouchá ve snaze jedinci porozumět a přijmout ho, vede dialog, který neobsahuje pozici nadřízeného či podřízeného. Rodiče vnímají a dovedou podle chování, přístupu a vyjadřování pedagoga hodnotit. Cítí, jak jsou vnímáni a na tomto základě se podvědomě či vědomě rozhodují o svém přístupu ke škole, co vše o sobě a o svém dítěti sdělí. Rodiče nahlíží na pedagoga i z hlediska osobnostních morálních kvalit. Podmínkou pro budování vztahu založeného na důvěře je tedy i etické nakládání s informacemi o dítěti a jeho rodině ze strany učitele.

5.4 Nástroje komunikace

Berckhan (2012) uvádí, jak vycházet s druhými, prostřednictvím pěti nástrojů (pozornost, kontakt, společná vlnová délka, uznání a diplomacie), pomocí kterých můžeme vytvořit vztah naplněný vzájemným porozuměním.

a) Pozornost

Pedagog věnuje svou pozornost rodiči. Navazuje zřetelný oční kontakt. Dává jasně najevo, že má o komunikaci zájem.

b) Kontakt

Podáním ruky, gesty, slovy. Pozdrav by měl být jednoznačně přátelský. Krátká slovní výměna, kdy pedagog získává obraz o aktuálním rozpoložení rodiče.

c) Společná vlnová délka

Vyjadřuje soulad v komunikaci. Pedagog vyslechne přání, pocity, potřeby rodiče a společně hledají řešení. Problém nastává ve chvíli, kdy rodič vykazuje známky agrese. V této chvíli nemůžeme mluvit o naladění na společnou vlnovou délku. Situaci se snažíme uklidnit, případně domluvíme jiný termín rozhovoru na dané téma.

d) Uznání

Pedagog přijímá názory a pocity rodiče. Dle aktuální situace může využít stvrzující slova, která dají rodiči pocit uznání. (Např. „To se stává. To znám z vlastní zkušenosti. Jistě, chápu. To je v pořádku. Jistě, to je váš názor.“)

e) Diplomacie

Díky diplomacii můžeme snáze předat nepříjemnou zprávu a obhajovat své stanovisko. Pomáhá udržet kontakt i při rozdílu v názorech. Nejdříve se zamyslíme nad obsahem sdělované zprávy. Sdělení musí být jasné, srozumitelné. Volíme vhodná slova. Pokusíme se vžít do role rodiče, požadavek formulujeme jako prosbu, nad danou situací vyjádříme pocit souznění s rodičem. Jasně naznačíme, že nepodsouváme nic zlého a zřetelně sdělíme přání a prosbu.

SHRNUTÍ

Spolupráce rodiny a mateřské školy je obzvlášť důležitou součástí práce školy. Představuje vytváření, udržování a rozvíjení vztahu mezi školou a rodinou ve prospěch dítěte. Výchovu v rodině a v mateřské škole spojuje společný zájem o dítě a rozvoj jeho osobnosti. Vyžaduje tedy plnou aktivitu obou institucí v přibližně stejné míře.

V dnešní době se mateřská škola snaží co nejvíce otvírat rodině a taktéž většina rodin se podle svých možností angažuje ve výchově a vzdělávání svých předškolních dětí. Mateřskou školu přijímají jako instituci bez problémů a uvědomují si její přínos jak pro dítě, tak pro ně samotné, avšak mnohdy mají problémy jak se vůči této instituci chovat. Důvodem může být špatná vlastní zkušenost se školním zařízením, či neznalost Školního řádu, nepochopení požadavků ze strany školy nebo neschopnost je akceptovat. Rodina si chrání své soukromí, ale zároveň projevuje snahu se mateřské škole více přiblížit, a tak zajistit, aby zde bylo jejich dítě láskyplně přijato. Zajímá se také o to, jak předškolní zařízení funguje a co rodině nabízí. Pedagogové jsou v interakci s rodiči denně, což je zcela jistě vede k otázce, jakým způsobem s nimi vést efektivní komunikaci. Může se stát, že zákonný zástupce informace od učitelky zlehčuje, opakovaně nerespektuje informace o zdravotním stavu dítěte, nemluví pravdu nebo nekomunikuje vůbec. V rámci zkvalitňování vztahů by měl pedagog pracovat na budování vzájemné důvěry mezi ním a rodičem. K dosažení spolehlivosti pomůže pedagogova přirozenost, pravdivost a opravdovost v přístupu k dětem, důvěra v lidi a spolupráci, možnost připustit svou chybu a dát prostor pro vyjádření druhé osoby.

Pro kvalitní činnost školy a zvládnutí náročné pedagogické práce v oblasti spolupráce mezi školou a rodinou může pomoci dlouhodobý program dalšího vzdělávání učitelů. Nejdůležitějším aspektem je však dostatečně motivovaný pedagog, který aktivně a z vlastního zájmu usiluje o prohlubování svých vědomostí, zvyšování své odbornosti i zkvalitňování svých osobnostních

charakteristik. Také studium literatury zaměřující se na problematiku spolupráce školy a rodiny přispěje ke zkvalitňování kooperace mezi školou a rodinou.

6 CÍL VÝZKUMU

Výzkum se zaměřil na pedagogy mateřských škol a rodiče předškolních dětí. Jeho cílem bylo zjistit subjektivní názory a pocity v otázkách jejich vzájemné komunikace. Získané poznatky také nastínily aktuální vztah mezi pedagogy a rodiči.

6.1 Hypotézy výzkumného šetření

Problém 1

Může být komunikace mezi pedagogem a rodičem obtížná?

Hypotéza:

Předpokládám, že komunikace mezi pedagogy a rodiči se může jevit jako obtížná.

Problém 2

Vyplývá tato obtížnost z nedostatečné přípravy pedagogů v oblasti komunikačních dovedností?

Hypotéza:

Předpokládám, že obtížnost komunikace vychází z nedostatečné přípravy pedagogů.

Problém 3

Projevují pedagogové aktivní zájem o rozvoj svých komunikačních dovedností?

Hypotéza:

Předpokládám, že by pedagogové přivítali možnosti pro rozvíjení komunikačních dovedností.

6.2 Metoda výzkumu

Pro pedagogický výzkum byl zvolen dotazník, který je frekventovanou metodou získávání dat. Dle Čabalové (2011) představuje způsob písemného kladení otázek, vedoucích k hromadnému získávání odpovědí.

Dotazník tvoří uzavřené, polouzavřené a otevřené otázky, na které odpovídala dotazovaná osoba písemně. Délka a obsah dotazníku odpovídal cíli výzkumu i schopnostem respondentů.

Je nutné mít na zřeteli subjektivní povahu získaných informací, jelikož u většiny respondentů lze předpokládat zábrany v upřímnosti odpovědět pravdivě. Z tohoto důvodu jsem volila možnost anonymního vyplnění. Pedagogové uvádí léta praxe a nejvyšší dosažené vzdělání.

6.3 Výzkumný vzorek a organizace

Byly vytvořeny dva typy dotazníků. První, určený pedagogům mateřských škol, druhý rodičům dětí navštěvující předškolní zařízení. Sběr dat, proběhl v měsíci únoru a březnu prostřednictvím webové služby www.survio.cz, která umožňuje tvorbu online-dotazníků.

Odkaz: <http://www.survio.com/survey/d/W7I2H3Q8H6G6X8T5A> určený pedagogům, byl rozeslán na e-mailové adresy mateřských škol celé České republiky. Adresy jednotlivých škol byly vyhledávány prostřednictvím internetu, přes domovskou stránku Seznam, v sekci Mateřské školy.

Odkaz: <http://www.survio.com/survey/d/W2Z4G3X7S0F2M4D4R> určený rodičům, byl zveřejňován a sdílen prostřednictvím www.facebook.cz.

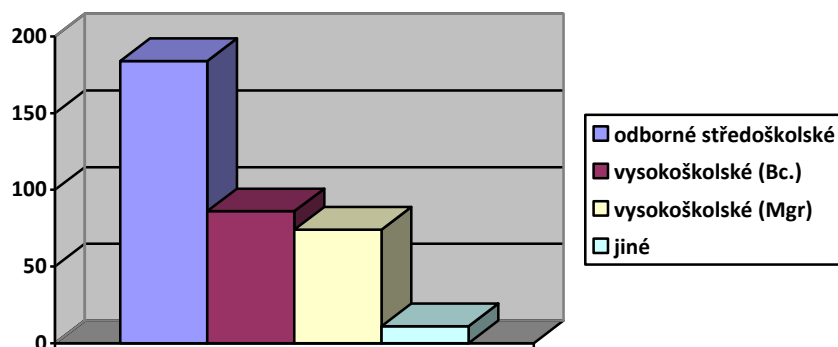
Všechny dotazníky pro pedagogy byly zodpovězeny právě prostřednictvím webové stránky. Zapojilo se 369 pedagogů mateřských škol z Čech i Moravy.

Dotazník pro rodiče vyplnilo 203 respondentů. Z toho 146 rodičů vyplnilo online verzi dotazníku, zbytek tj. 57 respondentů odpovídalo psanou formou, kdy formulář obdrželi ve vytištěné podobě přímo od učitelek tří spolupracujících škol.

V MŠ 1 bylo rozdáno 48 dotazníků, z nichž 22 výtisků rodiče vyplnili. Návratnost tedy činí 46%. V MŠ 2 bylo rozdáno 50 výtisků, z nichž jsem obdržela 35 vyplněných, tedy 60% návratnost. V MŠ 3 bylo, po domluvě s ředitelkou školy, umístěno 40 dotazníků ve vstupních prostorách budovy společně s urnou na vyplněné formuláře. Při sběru dat jsem se bohužel od učitelek této školy dověděla, že vše bylo ještě téhož dne staženo. Bez udání důvodů jsem tedy neobdržela ani jeden vyplněný dotazník.

Nejvyšší dosažené vzdělání pedagogů zapojených do výzkumu.

odpověď	odpovědi	podíl
odborné středoškolské	184	51,83%
vysokoškolské (Bc.)	86	24,23%
vysokoškolské (Mgr.)	74	20,85%
jiné	11	3,10%

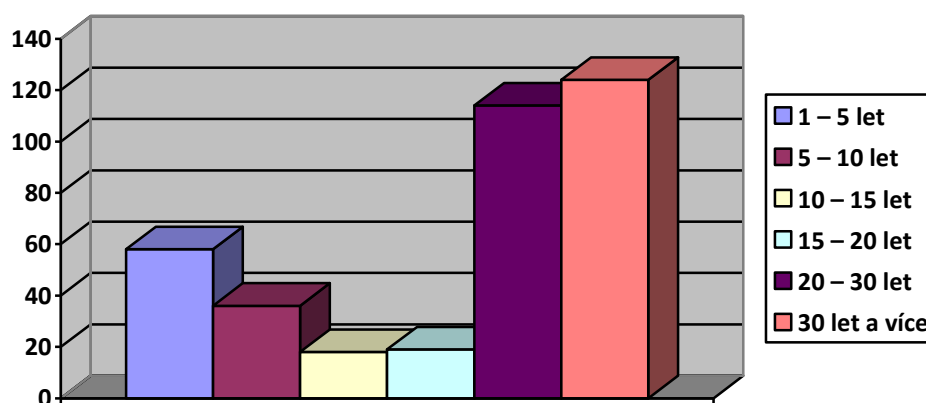


Hodnocení:

Všichni pedagogové, zapojení do výzkumu, dosáhli minimálně středoškolského vzdělání v oboru pro práci učitele mateřské školy. Osm pedagogů uvedlo Vyšší odborné vzdělání, dva doktorský a jeden inženýrský titul. 45,08% učitelů je tedy vysokoškolsky vzděláno.

Léta praxe pedagogů zapojených do výzkumu

Léta praxe	Počet respondentů	Podíl
1 – 5 let	58	15,78%
5 – 10 let	36	9,76%
10 – 15 let	18	4,88%
15 – 20 let	19	5,15%
20 – 30 let	114	30,90%
30 let a více	124	33,60%



Hodnocení:

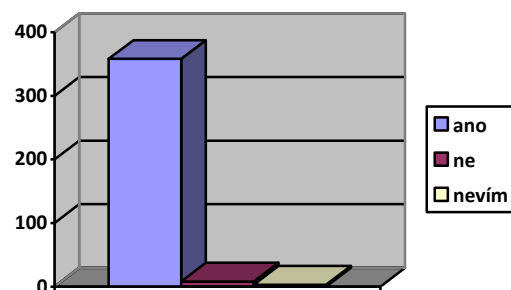
Pedagogové s praxí v oboru nad 20 let byli nejčastějšími respondenty výzkumu. Proto lze předpokládat spíše pozitivní odpovědi v rámci sebehodnocení komunikačních dovedností, jelikož získání jistoty v oblasti vzájemné interakce s rodiči je přímo závislé na jejich zkušenostech a množství realizovaných komunikačních výměn. Více sebevědomě bude zcela jistě odpovídat pedagog s dlouholetou zkušeností, než ten, který je teprve v začátcích své profesní dráhy.

6.4 Výsledky výzkumu

Výsledky výzkumu srovnávají pocity pedagogů a rodičů v oblasti jejich vzájemné komunikace. Vyhodnocení probíhalo na základě srovnávání odpovědí obou skupin, kterým byly pokládány stejné nebo podobné otázky. Vždy první tabulka s grafem uvádí pohled pedagogů, druhá rodičů. Pod každou otázkou uvádím krátké hodnocení, v závěru práce pak celkovou sumarizaci výsledků.

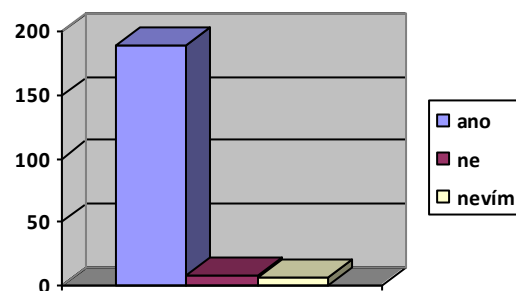
1. Kvalitní komunikace mezi rodičem a učitelem je zásadní pro zdárný vývoj dítěte.

Odpověď	Pedagog	Podíl
ano	358	97,02%
ne	8	2,17%
nevím	3	0,81%



1. Kvalitní komunikace mezi rodičem a učitelem je zásadní pro zdárný vývoj dítěte.

Odpověď	Rodič	Podíl
ano	190	93,60%
ne	7	3,45%
nevím	6	2,96%

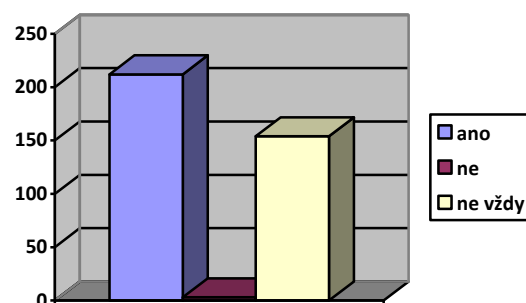


Hodnocení:

Pedagogové i rodiče vnímají jak důležitá je vzájemná komunikace. 97,02% pedagogů a 93,60% rodičů si uvědomuje, že jejich společným zájmem je vést kvalitní komunikaci ve prospěch rozvoje osobnosti dítěte.

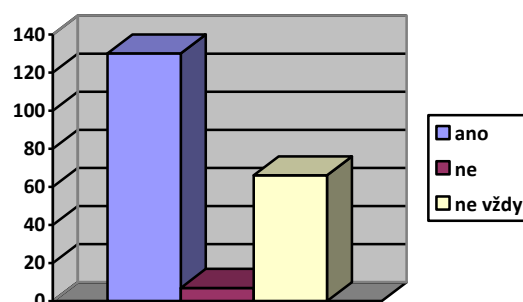
2. V prostředí mateřské školy vzniká dostatek příležitostí pro komunikaci pedagogů s rodiči.

Odpověď	Pedagog	Podíl
ano	212	57,45%
ne	3	0,81%
ne vždy	154	41,73%



2. V prostředí mateřské školy vzniká dostatek příležitostí pro komunikaci rodičů s pedagogy.

Odpověď	Rodič	Podíl
ano	130	64,04%
ne	7	3,45%
ne vždy	66	32,51%

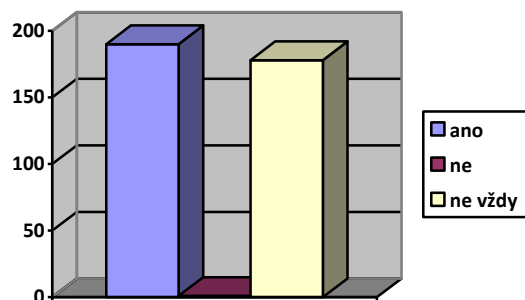


Hodnocení:

Aby komunikační výměny probíhaly efektivně a kvalitně, je zapotřebí vytvořit dostatečné podmínky pro jejich realizaci. 57,45% pedagogů a 64,04% rodičů je spokojeno. Z jejich pohledu vzniká dostatek času pro vzájemnou komunikaci. Z výzkumu však vyplývá, že ne vždy je těchto příležitostí tolik, kolik by obě skupiny potřebovaly. 41,73% pedagogů a 32,51% rodičů není zcela spokojeno a uvítalo by více možností pro vzájemnou interakci. Pedagog může z vlastní potřeby tyto příležitosti vytvářet (např. být více aktivní v komunikaci, vytvořit prostor pro konzultační hodiny, domluvit si vlastní konzultace s rodiči, být více otevřený k rozhovorům s rodiči).

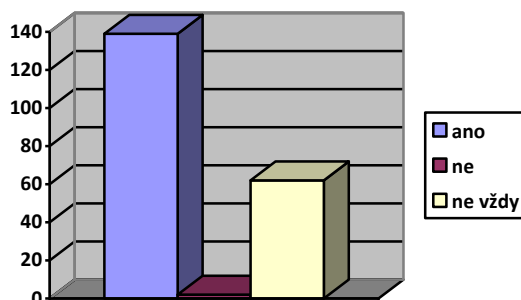
3. V mateřské škole panuje vřelá a přátelská atmosféra mezi pedagogy a rodiči.

Odpověď	Pedagog	Podíl
ano	190	51,49%
ne	1	0,27%
ne vždy	178	48,24%



3. V mateřské škole panuje vřelá a přátelská atmosféra mezi rodiči a pedagogy.

Odpověď	Rodič	Podíl
ano	139	68,47%
ne	2	0,99%
ne vždy	62	30,54%

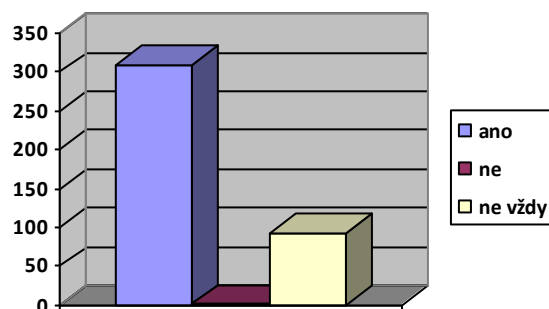


Hodnocení:

Přátelské vztahy v mateřské škole není snadné rozvíjet, jelikož rodina a mateřská škola představují dvě odlišné instituce. I přes to je 68,47% rodičů a 51,49% pedagogů spokojeno, navzájem spolu vychází a jejich vztahy jsou založeny na přátelské úrovni. 48,24% pedagogů a 30,54% rodičů uvádí, že tomu však není vždy. Důvody, které zmiňují pedagogové nejčastěji, v možnosti vyjádřit se k této odpovědi, byl nezáměr rodičů komunikovat a přizpůsobovat se Školnímu řádu. Rodiče si stěžovali na nesympatii k učitelce a odlišný pohled na výchovu dětí.

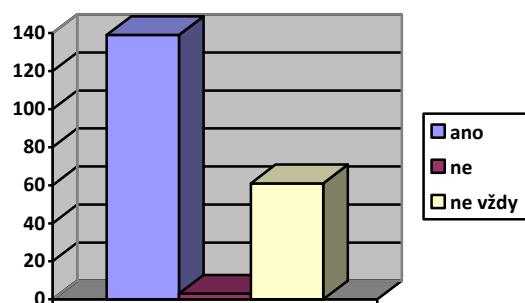
4. Při komunikaci s rodiči projevují dostatek porozumění, respektují jejich odlišnosti v pohledu na výchovu a vzdělávání dítěte.

Odpověď	Pedagog	Podíl
ano	310	84,01%
ne	1	0,27%
ne vždy	58	24,94%



4. Pedagogové projevují při komunikaci s rodiči porozumění, respektují jejich odlišnosti v pohledu na výchovu a vzdělávání dětí.

Odpověď	Rodič	Podíl
ano	139	68,47%
ne	3	1,48%
ne vždy	61	30,05%

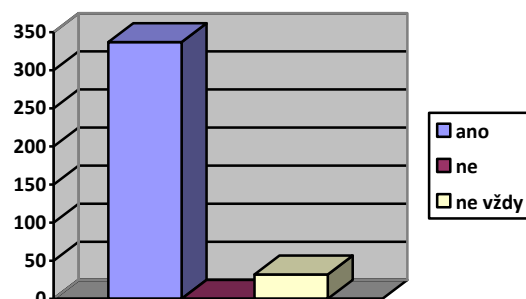


Hodnocení:

84,01% pedagogů projevuje porozumění, snahu respektovat rodiče a jejich odlišnosti v pohledu na výchovu a vzdělávání dětí. 68,47% rodičů má na tuto skutečnost stejný pohled. 24,94% pedagogů a 30,05% rodičů uvádí, že tomu ale není úplně vždy. Pedagogové zmiňují své jednání v zájmu dítěte, skoro vždy vyslechnou a respektují rodiče. Často se však setkávají s nedostatky rodin ve výchově, která je příliš benevolentní až liberální, což se následně projevuje protichůdně k pravidlům a režimu školy. Při neschopnosti rodiny přizpůsobit se a akceptovat pravidla pak mohou vznikat obtíže v jejich interakcích.

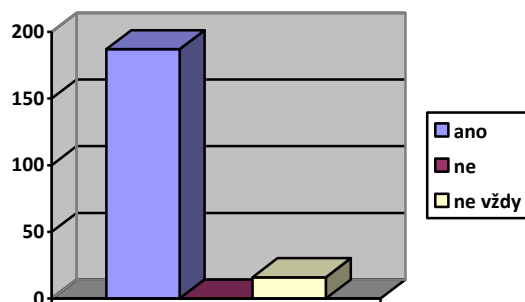
5. Ve vztahu k rodičům projevují opravdový zájem, udělám si čas pro komunikaci, aktivně naslouchám.

Odpověď	Pedagog	Podíl
ano	337	91,33%
ne	0	0%
ne vždy	32	8,67%



5. Pedagog projevuje opravdový zájem, udělá si čas pro komunikaci, aktivně naslouchá rodičům.

Odpověď	Rodič	Podíl
ano	187	92,12%
ne	0	0%
ne vždy	16	7,88%

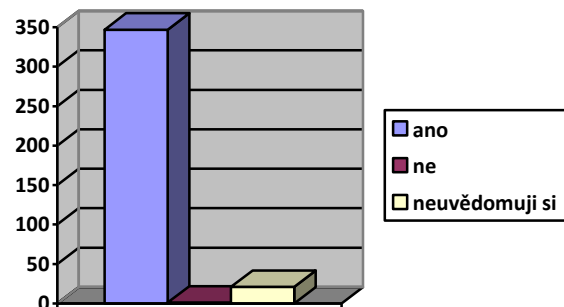


Hodnocení:

91,33% pedagogů uvádí opravdový zájem o komunikaci s rodiči, vyhradí si čas a aktivně naslouchá, což z 92,12% potvrzují i rodiče. Zároveň však učitelé uvádí, že to není možné vždy, a to z důvodu nedostatku času nebo tendencí ze strany rodiče komunikovat v nevhodnou chvíli. Problém vzniká tehdy, když se ve třídě v jedné chvíli objeví více rodičů s dotazy, všichni se dožadují pozornosti a neuvědomují si, že se učitelka musí věnovat dětem. Zároveň si také stěžují na neochotu ze strany rodičů domluvit se na konzultaci v jinou dobu.

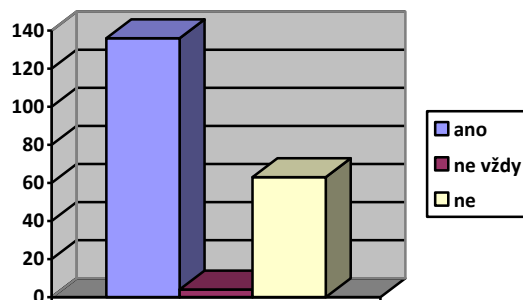
6. Snažím se o to, aby mé verbální i neverbální projevy působily vždy důvěryhodně.

Odpověď	Pedagog	Podíl
ano	347	94,04%
ne	1	0,27%
neuvědomuji si	21	5,69%



6. Verbální i neverbální projevy učitelky působí vždy důvěryhodně.

Odpověď	Rodič	Podíl
ano	136	67%
ne vždy	4	1,97%
ne	63	31,03%

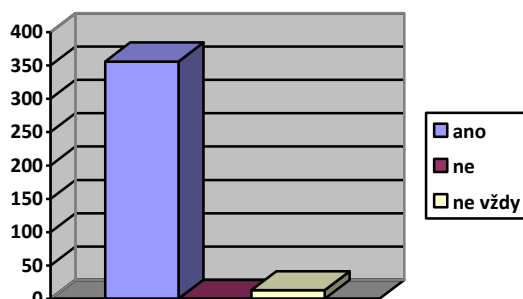


Hodnocení:

Pocity ohledně verbální a neverbální komunikace pedagoga nejsou shodné z pohledu učitelů a rodičů. Pedagogové mají dojem, že jejich projevy působí vždy důvěryhodně a to z 94,4%, 5,69% si to neuvědomuje. Je zarážející záporná odpověď jednoho respondenta. Předpokládám, že šlo o omyl při vyplnění, překlep nebo nepochopení otázky. 67% rodičů vnímá učitele a jeho projevy jako důvěryhodné, zatímco 31,03% je považuje za nedůvěryhodné. Jelikož vytvoření důvěry je jedním z nejdůležitějších předpokladů pro budování přátelského vztahu založeného na spolupráci, vnímám tento výsledek jako zcela neuspokojivý.

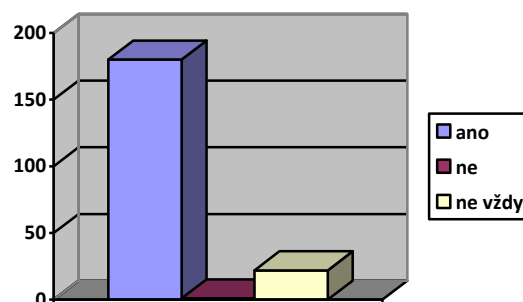
7. Při komunikaci s rodiči navazují oční kontakt, při rozhovoru se dívám do očí rodiče.

Odpověď	Pedagog	Podíl
ano	356	96,48%
ne	0	0%
ne vždy	13	3,53%



7. Při komunikaci pedagog navazuje oční kontakt, při rozhovoru se dívá do očí rodiče.

Odpověď	Rodič	Podíl
ano	180	88,67%
ne	1	0,49%
ne vždy	22	10,84%

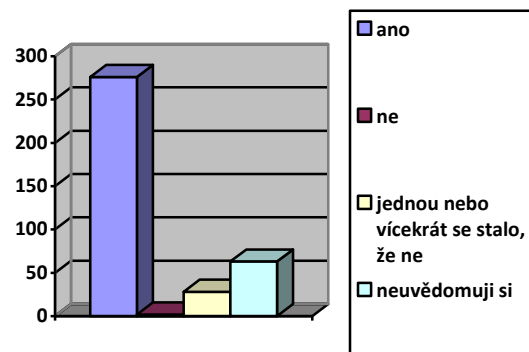


Hodnocení:

Oční kontakt je při komunikaci velmi důležitý. Vyjadřuje zájem a ochotu vést rozhovor. Z výsledků vyplývá, že jen velmi zřídka není udržována pohledová činnost. Důvodem je pozorování dětí ve třídě nebo přímá práce učitelky s dětmi. Někteří pedagogové uvádí, že ne vždy je oční kontakt příjemný a většinou s ním mají problémy rodiče. Jeden rodič uvádí svou zkušenost, kdy pedagog uhýbá pohledem, což ho následně vede k domněnce o nepravdivosti jeho sdělení.

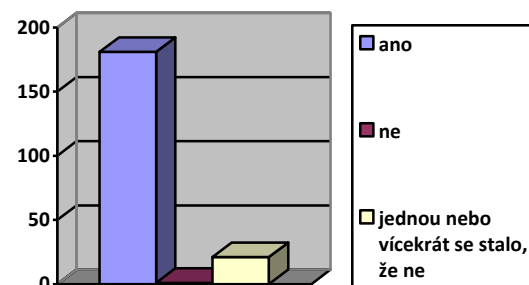
8. Má mimika (výraz tváře) odpovídá probírané situaci.

Odpověď	Pedagog	Podíl
ano	276	74,80%
ne	2	0,54%
jednou nebo vícekrát se stalo, že ne	28	7,59%
neuvědomuji si	63	17,07%



8. Mimika (výraz tváře) pedagoga odpovídá probírané situaci.

Odpověď	Rodič	Podíl
ano	181	89,16%
ne	1	0,49%
jednou nebo vícekrát se stalo, že ne	21	10,34%

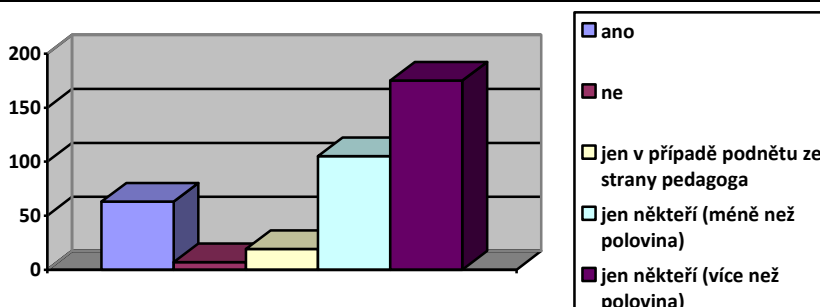


Hodnocení:

Mimika pedagoga dle rodičů z 89,16% odpovídá probírané situaci, pouze jedna odpověď byla záporná a 10,34% dotazovaných uvedlo, že neodpovídala probírané situaci. Učitelé jsou si vědomi výrazu své tváře z 74,80%, 17,07% si svůj neverbální projev neuvědomuje. Z této a předchozí otázky na téma oční kontakt tedy usuzují, že větším problémem při pedagogické interakci s rodiči činí komunikace verbální, což se následně projevuje i v dalších otázkách zaměřených na verbální komunikaci.

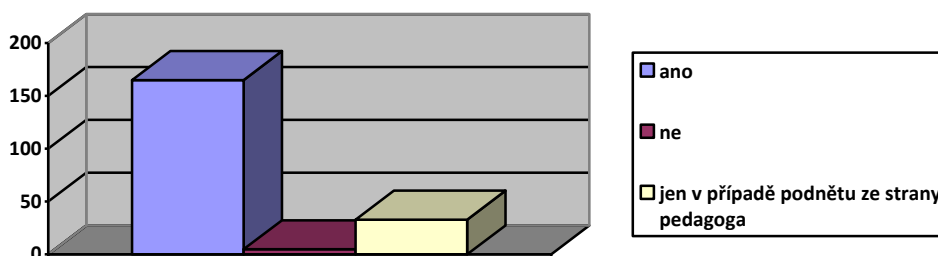
9. Rodiče projevují aktivní zájem o komunikaci s pedagogy.

Odpověď	Pedagog	Podíl
ano	63	17,07%
ne	7	1,90%
jen v případě podnětu ze strany pedagoga	19	5,15%
jen někteří (méně než polovina)	105	28,46%
jen někteří (více než polovina)	175	47,43%



9. Projevují aktivní zájem o komunikaci s učitelkou na téma výchovy a vzdělání dětí.

Odpověď	Rodič	Podíl
ano	165	81,28%
ne	5	2,46%
jen v případě podnětu ze strany pedagoga	33	16,26%

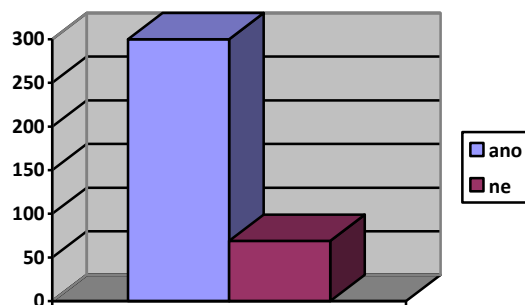


Hodnocení:

Rodiče si z 81,28% myslí, že projevují aktivní zájem o komunikaci s pedagogy. Pouze 2,46% tuto potřebu necítí a 16,26% je v interakci s učitelem jen na jeho podnět. Rodiče své postoje vnímají pozitivněji, než pedagogové, podle kterých projevují zájem jen někteří rodiče.

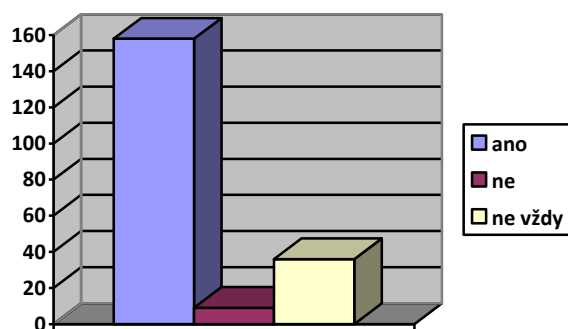
10. V komunikaci s rodiči jsem aktivní, záměrně ji vyhledávám a rodiče pravidelně informuji o dění ve škole a vývoji jejich dítěte.

Odpověď	Pedagog	Podíl
ano	300	81,30%
ne	69	18,70%



10. Ze strany pedagoga cítím oporu při výchovných a vzdělávacích problémech dítěte.

Odpověď	Rodič	Podíl
ano	158	77,83%
ne	9	4,43%
ne vždy	36	17,73%

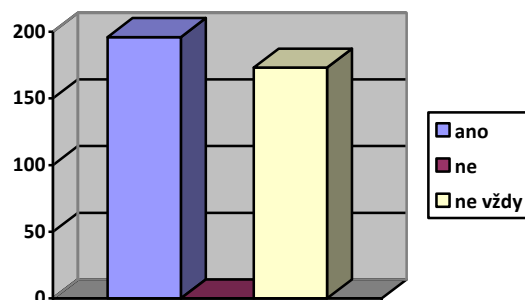


Hodnocení:

81,30% pedagogů se snaží být v komunikaci s rodiči aktivní, záměrně ji vyhledávat a pravidelně informovat o dění ve škole. 77,83% rodičů cítí oporu při výchovných a vzdělávacích problémech dítěte, u 17,73% tomu tak není vždy. 4,43% rodičů necítí ze strany pedagogů zájem při problémech ve vývoji dítěte.

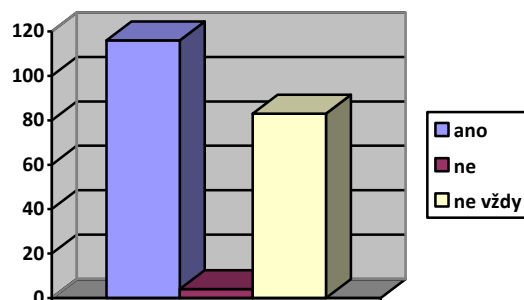
11. Vždy profesionálně odpovím na každou otázku ze strany rodiče.

Odpověď	Pedagog	Podíl
ano	196	53,12%
ne	0	0%
ne vždy	173	46,88%



11. Pedagog je vždy na komunikaci řádně připraven, dokáže profesionálně odpovědět na každou otázku ze strany rodiče.

Odpověď	Rodič	Podíl
ano	116	57,14%
ne	4	1,97%
ne vždy	83	40,89%

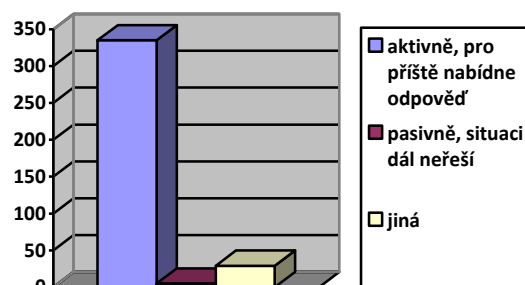


Hodnocení:

Pouze v polovině případů, a to z 53,12% dokáže pedagog ihned profesionálně reagovat na každou otázku ze strany rodiče. U 46,88% tomu tak není vždy. I rodiče vnímají tuto zkušenost podobně. Z jejich hodnocení vyplývá, že pouze 62,60% pedagogů reaguje ihned, 40,89% nedokáže okamžitě po položení otázky odpovědět a podle 1,97% nejsou učitelé vůbec schopni reagovat na dotazy rodičů. Výsledky vypovídají o tom, že někteří pedagogové nejsou dostatečně připraveni na komunikaci s rodiči. Někteří učitelé také potvrzují svou neschopnost pohoťově reagovat. Nečekaná otázka je mnohdy zaskočí, nepředvídají některé dotazy rodičů nebo nemají dostatečné informace ze strany vedení školy v otázkách organizace školy.

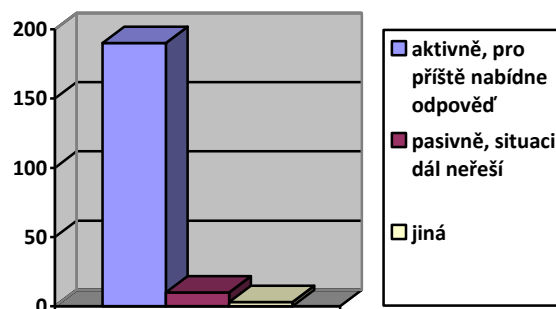
12. Jak se zachováte v případě, jestliže nedokážete ihned odpovědět na otázku ze strany rodiče?

Odpověď	Pedagog	Podíl
aktivně, pro příště nabídne odpověď	335	90,79%
pasivně, situaci dál neřeší	5	1,36%
jiná	29	7,86%



12. Jestliže pedagog nedokáže ihned reagovat na položenou otázku, chová se:

Odpověď	Odpovědi	Podíl
aktivně, pro příště nabídne odpověď	190	93,60%
pasivně, situaci dál neřeší	10	4,93%
jiná	3	1,48%

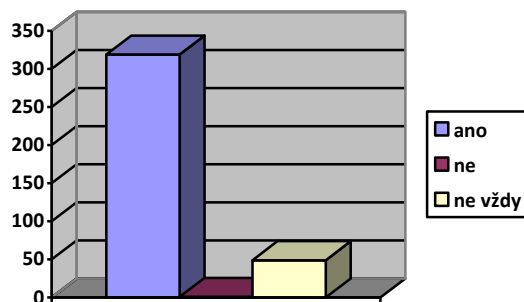


Hodnocení:

I přes to, že někteří pedagogové nedovedou ihned reagovat na otázky ze strany rodiče, což se potvrdilo v předcházející otázce, dle 90,79% učitelů a 93,60% rodičů se pedagogové chovají aktivně a pro příště informace vyhledají. Učitelé se dle svých vlastních slov snaží získat odpověď v co nejkratším termínu, vyhledají radu zkušenější kolegyně, pracují s odbornou literaturou, doporučí odborníka (např. Pedagogicko-psychologickou poradnu, Speciálně-psychologické centrum).

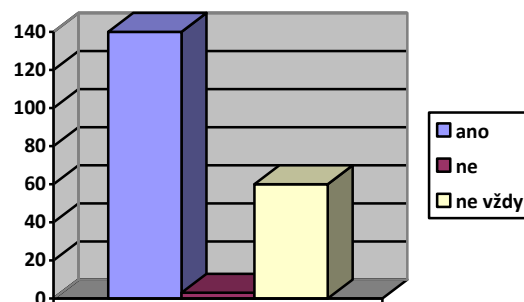
13. Při komunikaci jasně formuluji problém, přesně popíši situaci, kterou chci řešit.

Odpověď	Pedagog	Podíl
ano	319	86,45%
ne	1	0,27%
ne vždy	49	13,28%



13. Při komunikaci pedagog jasně formuluje problém, přesně popíše situaci, kterou chce řešit.

Odpověď	Rodič	Podíl
ano	140	68,97%
ne	3	1,48%
ne vždy	60	29,56%

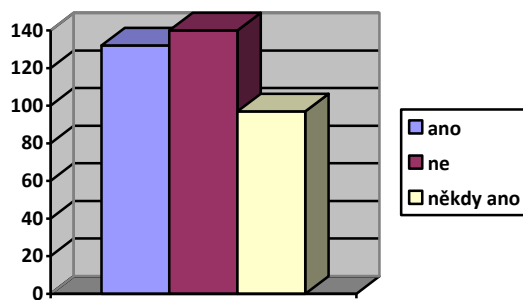


Hodnocení:

86,45% pedagogů se domnívá, že vždy jasně a přesně popíši situaci, kterou chtějí řešit, 13,28% uvádí, že tomu není vždy. Z pohledu rodičů však dokáže pouze 68,97% učitelů srozumitelně podávat informace a 29,56% má v této oblasti rezervy. Tato skutečnost je většinou způsobena obecnou formulací problému, což se dále potvrzuje v následující otázce, kdy pedagogové uvádí své tendence skutečnosti zobecňovat.

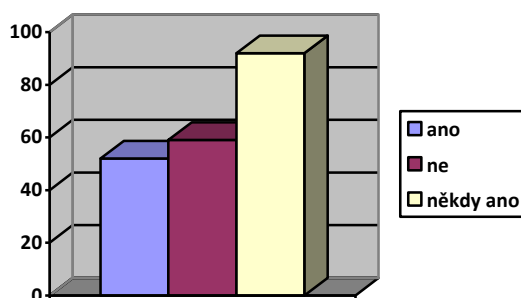
14. Někdy se stane, že se vyjádřím spíše obecně (tz. neposlouchá, zlobí, je hodný) nespécifikuji přesný popis děje.

Odpověď	Pedagog	Podíl
ano	132	35,77%
ne	140	37,94%
někdy ano	97	26,29%



14. Pedagog se vyjadřuje většinou obecně (tz. zlobí, neposlouchá), nespécifikuje přesný popis děje.

Odpověď	Rodič	Podíl
ano	52	25,62%
ne	59	29,06%
někdy ano	92	45,32%

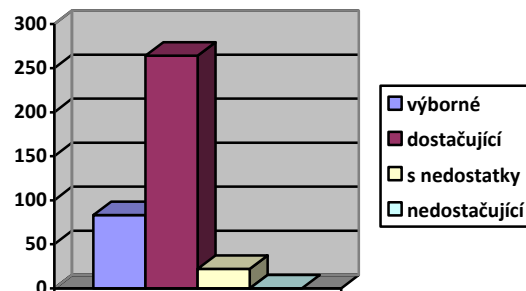


Hodnocení:

Pouze 37,94% učitelů se snaží vyhnout zobecňování skutečnosti. Ostatní přiznávají své tendence k této formě vyjadřování úplně (35,75%) nebo z části (26,29%). I rodiče z 45,32% uvádí, že ve větší míře se pedagog vyjadřuje obecně pouze někdy, z 25,62% se vyjadřuje obecně vždy. Jen 29,06% rodičů vnímá vyjadřování učitele konkrétně. Obecné vyjadřování může způsobovat problematickou nebo nefunkční komunikaci, což se následně projevuje jako obtíž pro navázání přátelského vztahu pedagogů s rodiči.

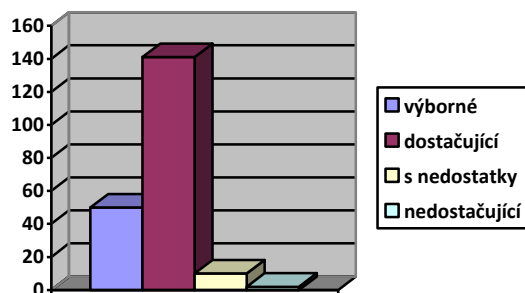
15. Své komunikační dovednosti hodnotím jako

Odpověď	Pedagog	Podíl
výborné	83	22,49%
dostačující	264	71,54%
s nedostatky	22	5,96%
nedostačující	0	0%



15. Komunikační dovednosti pedagogů hodnotím jako

Odpověď	Rodič	Podíl
výborné	50	24,63%
dostačující	141	69,46%
s nedostatky	10	4,93%
nedostačující	2	0,99%

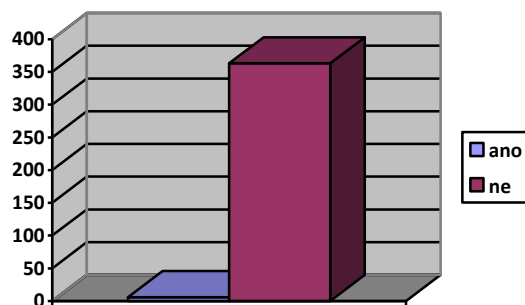


Hodnocení:

Pedagogové hodnotí své komunikační dovednosti z 22,49% jako výborné, z 71,54% jako dostačující, 5,96% učitelů pociťuje v oblasti komunikačních dovedností nedostatky. Rodiče situaci vnímají velmi podobně, 24,63% rodičů je hodnotí jako výborné, 69,46% dostačující, 4,93% rodičů shledává určité nedostatky a 0,99% pokládá komunikační dovednosti pedagoga jako zcela nedostačující. Výsledky potvrzují schopnost pedagogů objektivně autoevaluovat své komunikační dovednosti, jelikož z větší části korespondují s pohledem rodičů.

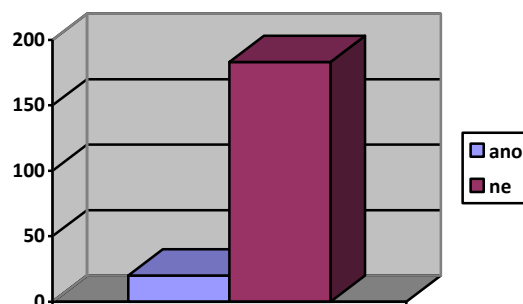
16. Upřednostnili byste písemnou komunikaci před komunikací osobní (verbální)?

Odpověď	Pedagog	Podíl
ano	6	1,63%
ne	363	98,37%



16. Dali byste přednost písemné komunikaci před komunikací osobní (verbální)?

Odpověď	Rodič	Podíl
ano	20	9,85%
ne	183	90,15%

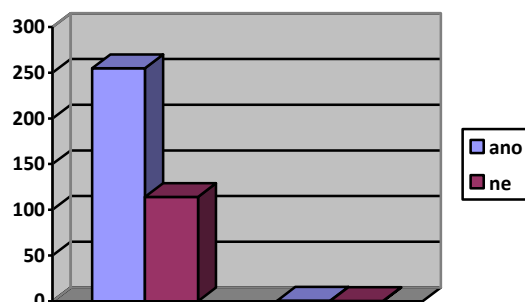


Hodnocení:

Jen 1,63% pedagogů by dalo přednost písemné komunikaci před verbální. Rodiče tuto formu upřednostňují z 9,85%. Vzhledem k technice, která nás v dnešní době obklopuje, se však domnívám, že předávání zpráv prostřednictvím internetu (elektronické pošty) může být v některých případech komunikace efektivnější. (Např. informace ze strany školy o akcích, výletech, platbách apod.)

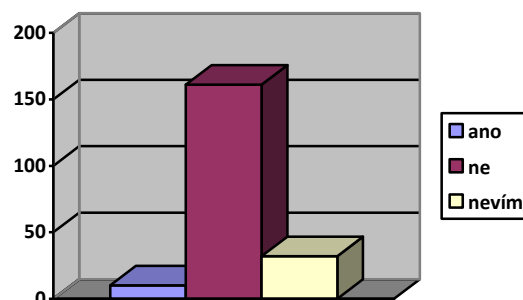
17. Cítíte se jistěji, kdyby při jednání s rodiči byly přítomné obě učitelky ze třídy?

Odpověď	Pedagog	Podíl
ano	255	69,10%
ne	114	30,89%



17. Cítíte větší objektivitu pedagoga sdělení, kdyby byla při rozhovoru přítomna třetí osoba (pedagog)?

Odpověď	Rodič	Podíl
ano	10	4,93%
ne	161	79,31%
nevím	32	15,76%

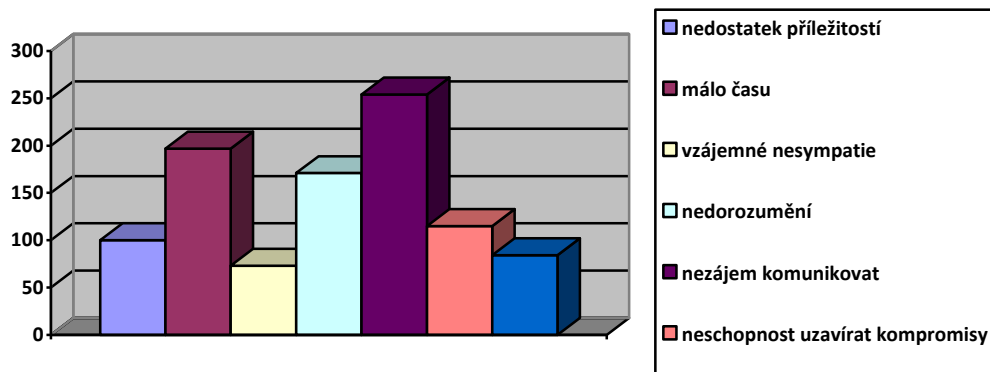


Hodnocení:

Pedagogové by se z 69,10% cítili jistěji, kdyby při jednání s rodiči byly přítomné obě učitelky ze třídy v případech, kdy vedou rozhovor s problémovým rodičem (lhostejným, agresivním, negativním) nebo rodičem nerozhodným, nejistým a nedůvěřivým, dále v době vzniku problémové situace (při sdělení výchovně vzdělávacích problémů, nespokojenosti rodičů ve vztahu k práci učitelky, doporučení odkladu školní docházky, porušování Školního řádu, zanedbávání dítěte) a při řešení problému (např. úrazu), který učitel neviděl nebo mu nebyl přítomný. Rodiče by ze 79,31% necítili větší objektivitu pedagoga sdělení, kdyby při jejich rozhovoru byla přítomna třetí osoba, což se může odrážet z faktu, že vztah mezi pedagogy je na kolegiální úrovni. Pouze 4,93% tuto možnost vítá pozitivně a 15,76% neví.

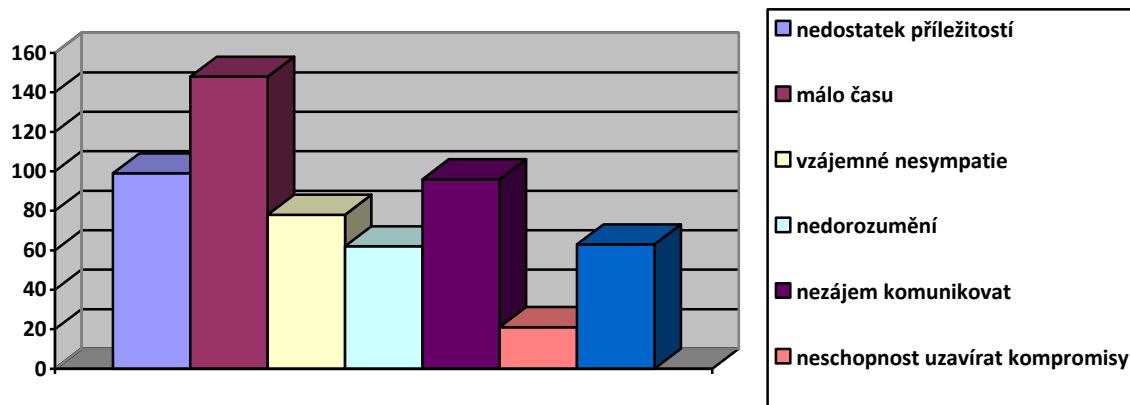
18. Největší překážkou pro dobrou komunikaci s rodiči je dle mého názoru (uveďte 3 nezávažnější situace)

Odpověď	Pedagog	Podíl
nedostatek příležitostí	100	27,17%
málo času	197	53,53%
vzájemné nesympatie	73	19,84%
nedorozumění	171	46,47%
nezájem komunikovat	254	69,02%
neschopnost uzavírat kompromisy	115	31,25%
nedostatečné komunikační dovednosti pedagoga	84	22,83%



18. Největší překážkou pro dobrou komunikaci mezi rodičem a pedagogem je dle mého názoru (uveďte 3 nezávažnější situace)

Odpověď	Rodič	Podíl
nedostatek příležitostí	99	48,77%
málo času	148	72,91%
vzájemné nesympatie	78	38,42%
nedorozumění	62	30,54%
nezájem komunikovat	96	47,29%
neschopnost uzavírat kompromisy	21	10,34%
nedostatečné komunikační dovednosti pedagoga	63	31,03%



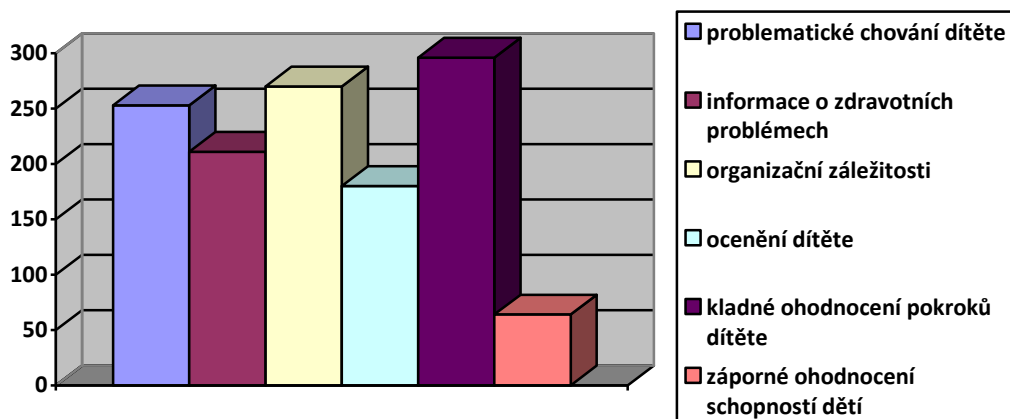
Hodnocení:

Jako největší překážku dobré komunikace mezi školou a rodinou uvádí pedagogové (postupně od nejzávažnějšího po nejméně závažné): nezáměr komunikovat, málo času, nedorozumění, neschopnost uzavírat kompromisy, nedostatek příležitostí, nedostatečné komunikační dovednosti pedagoga, vzájemné nesympatie.

Jako největší překážku dobré komunikace mezi rodinou a školou uvádí rodiče (postupně od nejzávažnějšího po nejméně závažné): málo času, nedostatek příležitostí, nezáměr komunikovat, vzájemné nesympatie, nedostatečné komunikační dovednosti pedagoga, nedorozumění, neschopnost uzavírat kompromisy.

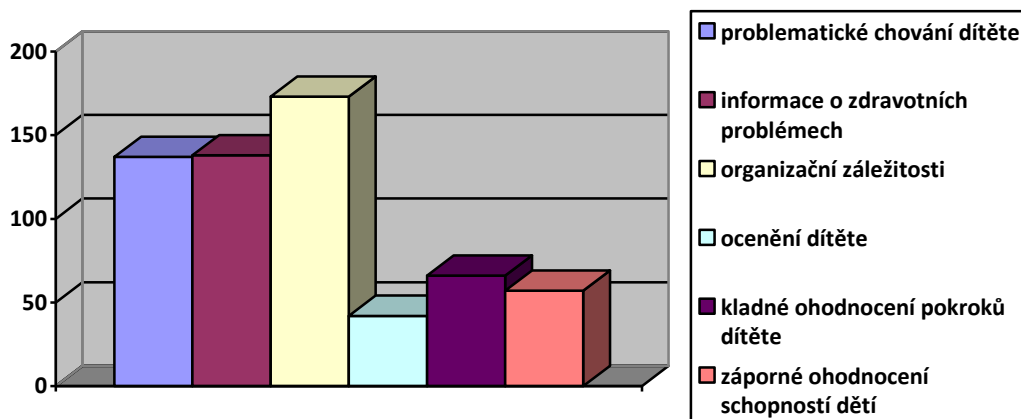
19. Obsahem mé komunikace s rodiči je většinou

Odpověď	Pedagog	Podíl
problematické chování dítěte	253	68,75%
informace o zdravotních problémech	211	57,34%
organizační záležitosti	270	73,37%
ocenění dítěte	180	48,91%
kladné ohodnocení pokroků dítěte	296	80,43%
záporné ohodnocení schopností dětí	64	17,39%



19. Obsahem komunikace pedagoga s rodičem je většinou

Odpověď	Rodič	Podíl
problematické chování dítěte	137	67,82%
informace o zdravotních problémech	138	68,32%
organizační záležitosti	173	85,64%
ocenění dítěte	42	20,79%
kladné ohodnocení pokroků dítěte	66	32,67%
záporné ohodnocení schopností dětí	57	28,22%



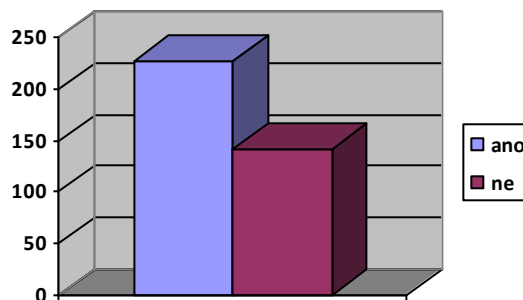
Hodnocení:

Nejčastějším obsahem komunikace s rodiči ze strany pedagoga jsou (postupně od nejčastějšího po méně časté): kladná ohodnocení pokroků dítěte, organizační záležitosti, problematické chování dítěte, informace o zdravotních problémech, ocenění dítěte. Dle výsledků se učitelé snaží vyhýbat zápornému ohodnocení schopnosti dítěte.

Z pohledu rodičů se pedagogovo sdělení nejvíce zaměřuje na organizační záležitosti školy a následně na informace o zdravotních problémech dítěte. Pedagogové dle rodičů méně informují o problematickém chování dítěte. Jen v malé míře ohodnotí jeho pokroky kladně a zároveň se snaží vyhýbat kritice. Podle zákonných zástupců učitel jen velmi zřídka dítě ocení.

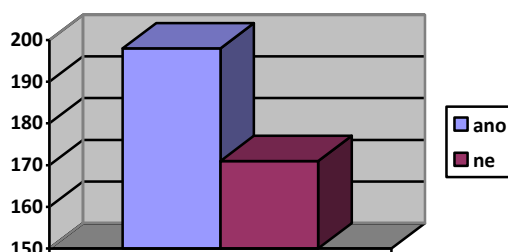
20. Někdy cítím, že by bylo vhodné více procvičovat mé komunikační dovednosti.

Odpověď	Pedagog	Podíl
ano	227	61,52%
ne	142	38,48%



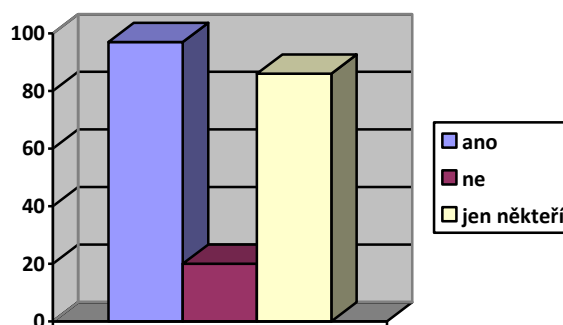
20.1 Objevila se situace, kdy jsem během komunikace s rodiči cítila nejistotu?

Odpověď	Pedagog	Podíl
ano	198	53,66%
ne	171	46,34%



20. Je nutné, aby pedagogové rozvíjeli své komunikační dovednosti prostřednictvím kurzů?

Odpověď	Rodič	Podíl
ano	97	47,78%
ne	20	9,85%
jen někteří	86	42,36%



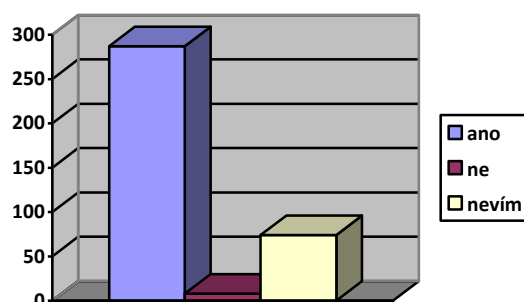
Hodnocení:

61,52% pedagogů cítí, že by bylo vhodné, kdyby více procvičovali své komunikační dovednosti. 38,48% nemá tuto potřebu. Důvody pro jejich

sebezdokonalování v oblasti komunikační výměny s rodiči mohou být nejistoty z interakce, které pociťuje až 53,66% pedagogů. Podle pedagogů většinou vyplívají z neschopnosti odhadnout reakce rodičů (rodič problémový – agresivní, odměřený, arogantní, vulgární, úzkostlivý, nepřístupný, dominantní-neochotný naslouchat, ulhaný) nebo zatížená rodina (citlivé informace o rodině - rozvod, týrání), dále z nedostatečných znalostí, vědomostí a informací pedagoga (také neznalost zákonů a předpisů), z důvodu velkého věkového rozdílu mezi učitelem a rodičem, ze vzájemných nesympatií nebo nepochopení, kvůli krátké praxi a nedostatku zkušeností, při sdělování výchovně vzdělávacího problému dítěte nebo jeho úrazu.

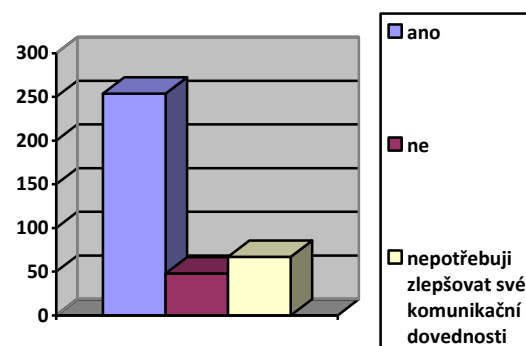
21. Absolvování kurzu pro rozvoj komunikačních dovedností pedagogů může být dobrým předpokladem pro zlepšení komunikace s rodiči.

Odpověď	Pedagog	Podíl
ano	287	77,78%
ne	8	2,17%
nevím	74	20,05%



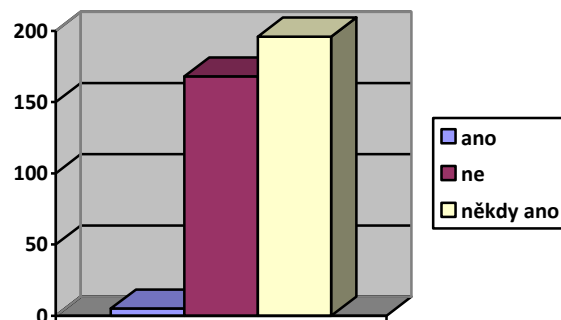
22. Abych zlepšila komunikaci mezi mnou a rodiči, jsem ochotna absolvovat kurz pro rozvoj komunikačních dovedností.

Odpověď	Pedagog	Podíl
ano	254	68,83%
ne	48	13,01%
nepotřebuji zlepšovat své komunikační dovednosti	67	18,16%



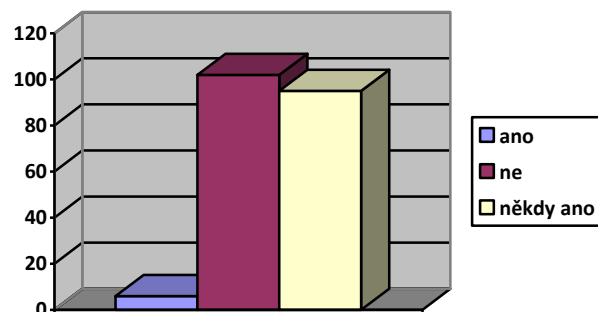
23. Komunikaci s rodiči vnímám jako obtížnou.

Odpověď	Pedagog	Podíl
ano	5	1,36%
ne	168	45,53%
někdy ano	196	52,03%



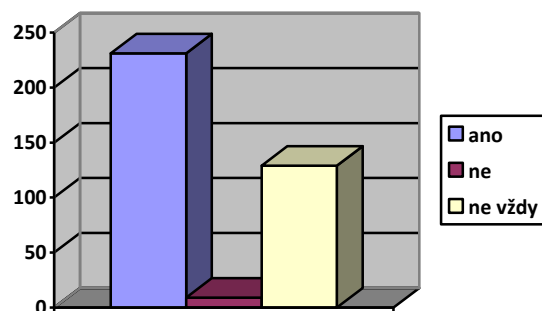
23. Komunikaci s pedagogy vnímám jako obtížnou.

Odpověď	Rodič	Podíl
ano	6	2,96%
ne	102	50,24%
někdy ano	95	46,80%



24. Vždy si připravím, co chci rodiči sdělit.

Odpověď	Pedagog	Podíl
ano	231	62,60%
ne	9	2,44%
ne vždy	129	34,96%



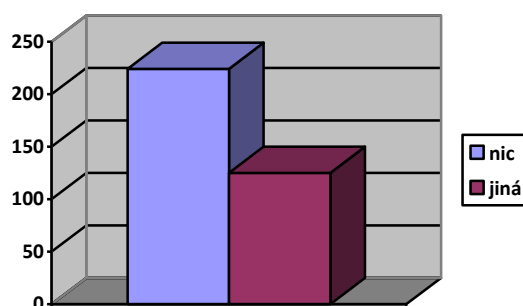
Hodnocení:

Pouze 1,36% učitelů vnímá komunikaci s rodiči obtížně. Podle 52,03% se takto může jevit pouze někdy. Příčinou tohoto pocitu, může být i nedostatečná příprava

pedagogova sdělení, jelikož 34,96% z nich není vždy řádně připraveno na interakci s rodičem. 2,96% rodičů vnímá komunikaci s rodiči obtížně, 46,80% pouze někdy. Zákonní zástupci dětí si stěžují na špatnou informovanost ze strany školy (nedostatek konzultací), ochotu, přímost, objektivitu, málo času, porozumění. Dle bližšího popisu pedagogů je největší obtíž v oblasti komunikace nezajem, neochota a arogance ze strany rodiče (29 odpovědí), dále nepřijetí kritiky dítěte (24 odpovědí), střet názorů (12 odpovědí). V menší míře uváděli nedostatek času a vysoký počet dětí na třídách.

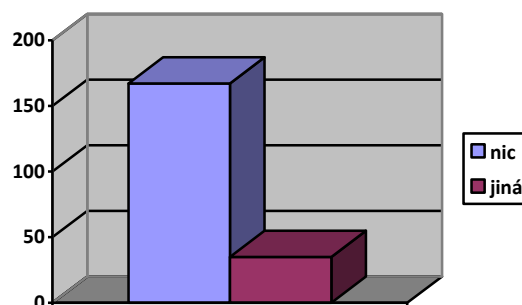
25. V komunikaci s rodiči bych změnila:

Odpověď	Pedagog	Podíl
nic	224	66,12%
jiná	125	33,88%



25. V komunikaci s pedagogy bych změnila:

Odpověď	Rodič	Podíl
nic	167	82,67%
jiná	35	17,33%



Hodnocení:

66,12% pedagogů a 82,67% rodičů by v jejich vzájemné komunikaci nic neměnilo. Pouze 33,88% učitelů a 17,33% rodičů zvolilo možnost volné odpovědi, některé z nich jsou níže přesně opsány.

Odpovědi pedagogů:

- Vzhledem k naší nestandardní situaci v MŠ, kdy děti vozíme autobusem do okolí vesnice, bych uvítala, více příležitostí pro vzájemnou komunikaci.
- Změnila bych, ale nezáměr rodičů komunikovat změnit nelze.
- Větší zájem rodičů o výchovně vzdělávací práci v MŠ.
- Svoji občasnou nejistotu správného vyjadřování.
- Chtěla bych mít více prostoru pro komunikaci, mít vyhrazený čas pro komunikaci s rodiči, hodně mi vadí řešit problémy „mezi dveřmi“ a také to, že MŠ není místo, kde bych si mohla s rodičem v klidu sednout a pohovořit si.
- Více příležitostí k opravdu klidné a nerušené rozmluvě (při tolika dětech ve třídě je dost komplikované si s rodičem v klidu chvíli promluvit o problémech konkrétního dne s konkrétním dítětem), větší ochota rodičů ke spolupráci při výchově, sjednocení požadavků na dítě a důslednost.
- Problém společnosti, kdy je současné postavení pedagoga podhodnocované.
- Přístup ze strany rodiče, větší zájem o dítě, důvěra v pedagogy ze strany rodičů.
- Svůj postoj. Víím, že komunikace s rodiči je důležitá, ale velmi mě ovlivňují kolegyně, které zásadně nekomunikují s rodiči, protože se to vždy negativně obrátilo proti nim. Dnes jsou rodiče arogantní a vyžadují výjimky pro své děti, které však není možné zabezpečit.
- Stále propracovávat postoje k rodičům, promýšlet dopředu možné varianty průběhu jednání. Jasně, ale citlivě formulovat probírané skutečnosti, ale taktéž pozorně naslouchat.
- Velký problém neřešit okamžitě, nereagovat emotivně, získat odstup.
- Rodiče si myslí, že my musíme všechno a oni nic.
- V současné době se snažíme více získat rodiče pro aktivní spolupráci formou Rodičovského sdružení, při pořádání nadstandardních akcí a aktivně tak zapojujeme rodiče do vzdělávání.

- Svoje pocity. Ráda bych cítila větší míru sebejistoty.
- Pokud možno vedení dětí stejným pedagogem od zahájení předškolního vzdělávání až po ukončení. I pro otevřenou komunikaci a spolupráce je důvěra rodiče nezbytná.
- Pedagog musí sám vycítit, zda rodiče mají zájem či ne. Nelze se vnucovat.
- Prostor a čas pro komunikaci s rodiči.
- Získat respekt profese učitelky předškolního věku.
- Rozhovor se většinou odehrává ve dveřích třídy plné dětí, což není přímo ideální.
- Větší konkrétnost při komunikaci.
- Více naslouchat.
- Komunikace musí být oboustranná, slušná, empatická a s výsledkem zlepšení ve prospěch dítěte. Tam kde není ochota naslouchat a dobrat se kompromisu řešení, tam je pro mě diskuse, která se mění v útok na MŠ a mé zaměstnance zcela nepřijatelná a už jsem se naučila takové rodiče neslyšet a domluvit se na pokračování příště za jiných (slušných) okolností. Bylo mi už vyhrožováno všim možným (problematický rodič – závislý, agresivní), ale jsem celkem odolná.
- Všeobecný náhled na pedagogické pracovníky obecně.
- Výchovu rodičů.
- Méně dětí ve třídě. Z toho vyplývá i více času pro komunikaci.

Odpovědi rodičů:

- Aby měli učitelé více času na komunikaci s rodiči, aby probíhaly třídní schůzky, kde by měli rodiče více možností informovat se o průběhu aktivit svých dětí, jak prospívají, co lze zlepšit, jaký mají děti problém apod.
- Přímé sdělení problému, ne obecné.
- Zvýšila bych profesionální vystupování.
- Aktivitu, ochotu, objektivitu, přímost.

- Zavedla bych častější krátké třídní schůzky s rodiči a učiteli, častější aktivity rodičů a dětí na půdě školy. Bohužel většina rodičů vždy „nemá čas“ nebo spíše zájem.
- U některých učitelů skutečný zájem o mé vlastní dítě, i když chápu, že těch jedinečných osobností je ve třídě 28.
- Více informací pro rodiče, např. v čem je dítě pozadu nebo co dítěti moc nejde a na co by se měl rodič zaměřit.
- Aby učitelky nepřijímaly nemocné děti.
- Více času na komunikaci.
- Jsem velmi spokojena, aktivně komunikuji se všemi pedagogy.
- Přála bych si, aby si učitelé vyslechli také můj názor na problém a neuznávali jen své odborné hledisko. Já znám své dítě a vím proč to, či ono dělá, jenže vysvětlit důvod takového chování si učitelka nenechá. Pro ni dítě prostě zlobí a tečka.
- Rodiče by mohli projevovat větší zájem.

6.5 Shrnutí výsledků a potvrzení či vyvrácení hypotéz

Problém 1

Může být komunikace mezi pedagogem a rodičem obtížná?

Hypotéza:

Předpokládám, že komunikace mezi pedagogy a rodiči se může jevit jako obtížná.

První hypotéza představuje stěžejní část práce, avšak konkrétně se rozvíjí díky druhé hypotéze. Její potvrzení nebo vyvrácení bylo zjišťováno prostřednictvím otázek č. 1, 2, 3, 4, 5, 23.

Pedagogové i rodiče jsou si vědomi důležitosti jejich vzájemné komunikace ve smyslu rozvoje celkové osobnosti dítěte. **Podmínky pro realizaci komunikačních výměn** však nejsou vždy naplňovány a obě strany by uvítaly více vzájemných interakcí. Zájem rodiny a mateřské školy o dítě nabádá k **nutnosti vytvořit důvěrný vztah** mezi pedagogem a rodičem, založený na **spolupráci a partnerství**. Jen v takovém případě může docházet k naplňování společných cílů. Výsledky však ukazují, že přátelská atmosféra je vytvořena pouze v 51,49%. To je ovlivněno nedostatečným zájmem ze strany rodiče, neschopností respektovat požadavky školy nebo jeho odlišným pohledem na výchovu. Zákonní zástupci dítěte vnímají tento fakt o něco lépe. Z 68,47% se domnívají, že v prostředí mateřské školy panuje vřelá a přátelská atmosféra mezi nimi a učiteli. Větší část učitelů (84,01%) projevuje snahu **respektovat** rodiče v jejich pohledu na výchovu dítěte. Rodiče se z 30,05% domnívají, že tomu tak není vždy. Problémy v oblasti vzájemného porozumění se vyskytují v případě upřednostňování liberální výchovy v rodině, která se nehodlá přizpůsobit a akceptovat pravidla školy. I přes veškeré skutečnosti projevují téměř všichni učitelé (91,33%) a zákonní zástupci dětí (92,12%) **opravdový zájem aktivně hovořit a naslouchat**.

Výsledek:

Z pohledu 52,03% pedagogů a 49,76% rodičů se komunikace mezi nimi může jevit v určitých situacích obtížně.

Problém 2

Vyplývá tato obtížnost z nedostatečné přípravy pedagogů v oblasti komunikačních dovedností?

Hypotéza:

Předpokládám, že obtížnost komunikace vychází z nedostatečné přípravy pedagogů.

Druhá hypotéza se svým způsobem prolíná s první a jejím prostřednictvím dochází k hlubšímu a konkrétnějšímu hodnocení prvního problému. Její potvrzení či vyvrácení bylo zjišťováno prostřednictvím otázek č. 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19.

31,03% rodičů vnímá verbální a neverbální projevy pedagoga jako nedůvěryhodné. Jelikož vytvoření důvěry je jedním z nejdůležitějších předpokladů pro navázání a budování vztahů, měli by pedagogové více pracovat na rozvoji svých sociálních dovedností, a uvědomovat si své neverbální projevy, i když je z 94,04% vnímají pozitivně. Učitel se musí projevovat autenticky, empaticky, akceptovat osobnost rodičů, vnímat jejich neverbální projevy, naslouchat, respektovat odlišný pohled, být aktivní, působit pozitivně a zvládat konfliktní situace.

Oční kontakt je téměř vždy udržován. Není tomu tak, pokud je komunikační výměna realizována v nesprávný čas na nesprávném místě, tedy v době, kdy se učitelka plně věnuje dětem nebo jinému rodiči. Sdělení učitele je podle 89,16% rodičů shodné s jeho **mimikou**.

Rodiče si z 81,28% myslí, že projevují **aktivní zájem** o komunikaci s pedagogy. Vnímají své postoje pozitivněji, než pedagogové, podle kterých projevují zájem jen někteří rodiče. **Záměrně vyhledává a pravidelně informuje** zákonné zástupce o dění ve škole a vývoji jejich dítěte 81,30% učitelů. Oporu při výchovných a vzdělávacích problémech pedagoga cítí 77,83% rodičů. U 17,73% tomu tak není vždy.

Pouze z 53,12% dokáže pedagog **ihned profesionálně reagovat na každou otázku** ze strany rodiče. I rodiče vnímají tuto zkušenost podobně. Z jejich

hodnocení vyplývá, že pouze 62,60% pedagogů reaguje ihned, 40,89% nedokáže po položení otázky odpovědět a podle 1,97% nejsou učitelé vůbec schopni reagovat na dotazy rodičů. Někteří pedagogové tedy nejsou dostatečně připraveni na komunikaci s rodiči, nečekaná otázka je mnohdy zaskočí, nepředvídají některé dotazy rodičů nebo nemají dostatečné informace ze strany vedení v otázkách organizace školy. V tomto případě se snaží získat a poskytnout dodatečnou odpověď v co nejkratší době.

Pouze 37,94% učitelů se snaží vyhnout **zobecnování skutečnosti**. Ostatní přiznávají své tendence k této formě vyjadřování úplně (35,75%) nebo z části (26,29%). Dle rodičů (45,32%) se pedagog vyjadřuje obecně pouze někdy, podle 25,62% používá obecné formulace vždy. Tato skutečnost vede k problematické nebo nefunkční komunikaci, což se následně projevuje jako obtíž pro navázání přátelského vztahu pedagogů s rodiči.

Pro některé rodiče (9,85%) může být **písemný způsob** předávání informací přijatelnější, jelikož v komunikaci slovní necítí jistotu. Pokud se škola přizpůsobí, vyjádří zájem a snahu přistoupit na tento způsob dorozumívání, může dojít k značnému zlepšení jejich vzájemné interakce.

Ve vzájemné interakci se některý z **rodičů může jevit problémově** (je lhostejný, agresivní, negativní, nerozhodný, nejistý, nedůvěřivý). Při sdělení výchovně vzdělávacích problémů, nespokojenosti rodičů ve vztahu k práci učitelky, doporučení odkladu školní docházky, porušování Školního řádů, zanedbání výchovy dítěte, při řešení problémů (např. úraz dítěte) by se 69,10% pedagogů cítilo jistěji, kdyby při jednání s rodiči byly přítomné obě učitelky ze třídy. Rodiče by ze 79,31% necítili větší objektivitu pedagogova sdělení, kdyby při jejich rozhovoru byla přítomna třetí osoba, což se může odrážet z faktu, že vztah mezi pedagogy je na kolegiální úrovni. Pouze 4,93% tuto možnost vítá pozitivně a 15,76% neví.

Jako **největší překážku pro dobrou komunikaci** mezi školou a rodinou uvádí pedagogové (postupně od nejzávažnějšího po nejméně závažné) nezájem komunikovat, málo času, nedorozumění, neschopnost uzavírat kompromisy, nedostatek příležitostí, nedostatečné komunikační dovednosti pedagoga, vzájemné

nesympatie. Pohledem ze strany rodičů je to (postupně od nejzávažnějšího po nejméně závažné) málo času, nedostatek příležitostí, nezáměr komunikovat, vzájemné nesympatie, nedostatečné komunikační dovednosti pedagoga, nedorozumění, neschopnost uzavírat kompromisy.

Nejčastějším obsahem komunikace s rodiči ze strany pedagoga jsou (postupně od nejčastějšího po méně časté): kladná ohodnocení pokroků dítěte, organizační záležitosti, problematická chování dítěte, informace o zdravotních problémech, ocenění dítěte. Dle výsledků se učitelé snaží vyhýbat zápornému ohodnocení schopnosti dítěte. Z pohledu rodičů se pedagogovo sdělení nejvíce zaměřuje na organizační záležitosti školy a následně na informace o zdravotních problémech dítěte. Pedagogové dle rodičů méně informují o problematice chování dítěte. Jen v malé míře ohodnotí jeho pokroky kladně a zároveň se snaží vyhýbat kritice. Podle zákonných zástupců učitel jen velmi zřídka dítě ocení.

Výsledek:

Problémy v interakci mezi učitelem a rodičem vychází nejen z nedostatečné přípravy pedagogů v oblasti komunikačních dovedností. Také nejsou vždy zajištěny kvalitní podmínky (např. dostatek času) pro jejich vzájemnou komunikaci. Interakce je mnohdy obtížná i v případě, pokud se rodič jeví jako „problémový“.

Problém 3

Projevují pedagogové aktivní zájem o rozvoj svých komunikačních dovedností?

Hypotéza:

Předpokládám, že by pedagogové přivítaly možnosti pro rozvíjení komunikačních dovedností.

Potvrzení či vyvrácení hypotézy bylo zjišťováno prostřednictvím otázek č. 15, 20, 21, 22.

Ne všichni pedagogové cítí potřebu rozvíjet své komunikační dovednosti. 53,66% učitelů se ocitlo v situaci, ve které pocítilo nejistotu při rozhovoru s rodiči. Tato skutečnost pravděpodobně ovlivňuje výsledek, kdy na otázku: „Někdy cítím, že by bylo vhodné procvičovat mé komunikační dovednosti.“ odpovědělo 61,52% kladně. Nutnost rozvíjet komunikační dovednosti pedagogů prostřednictvím kurzů vnímá 47,77% rodičů. Podle 42,36% je to zapotřebí jen u některých. Účast na školení pro rozvoj komunikačních dovedností pedagogů představuje pro 77,78% učitelů dobrý předpoklad k navázání lepšího vztahu s rodiči. 68,83% pedagogů by přivítalo možnost absolvovat kurz pro rozvoj komunikačních dovedností. 18,16% neprojevuje zájem a předpokládá, že se nepotřebuje zdokonalovat. Dle vyjádření pedagogů existuje celá řada podnětů vedoucích k aktivní potřebě rozvíjet své komunikační dovednosti. Např. setká-li se učitel s problémovým rodičem, jehož projevy jsou agresivní, odměřené, arogantní, vulgární, úzkostné, nepřístupné, dominantní nebo ulhané. Dalším důvodem může být práce s problémovým dítětem, s rodinou zatíženou, a také kvůli nedostatečným znalostem a vědomostem pedagoga, kvůli krátké praxi, nedostatku zkušeností, nejistotě a velkému věkovému rozdílu mezi učitelem a rodičem.

Výsledek:

Možnost absolvovat kurz pro rozvoj komunikačních dovedností by přivítalo 68,83% pedagogů.

ZÁVĚR

Ve své práci jsem se zabývala problematikou vztahu rodiny a mateřské školy. Tyto instituce mají společný cíl, kterým je vytvořit vhodné podmínky pro kvalitní výchovu a vzdělávání dítěte. Aby tyto cíle naplňovali v co nejvyšší míře, musí aktivně spolupracovat a komunikovat.

První kapitola vymezuje cíl, druhy, proces a funkce komunikace. Zmiňuje pedagogickou komunikaci, která probíhá mezi aktéry výchovně vzdělávacího procesu. Nabízí souhrn komunikačních platforem, díky kterým mohou pedagogové s rodiči budovat kvalitní vztah.

Druhá kapitola vymezuje současnou mateřskou školu, vztahovou síť a roviny sociálních vztahů. Zabývá se spoluprací rodiny a mateřské školy, udává výčet nároků na roli rodiče ze strany školy.

Třetí kapitola se zaměřuje na rodinu jako instituci, uvádí její funkce a styly výchovy. Upozorňuje na skutečnost problémově zatížených rodin. Představuje typy rodičů dle zájmu o dítě a o školu. Popisuje komunikační vztah mezi rodiči a učiteli.

Čtvrtá kapitola se věnuje pedagogům a jejich místu ve společenských vztazích. Charakterizuje pedagogické kompetence a sociálně psychologické dovednosti učitelky mateřské školy.

Pátá kapitola definuje pojem konflikt, seznamuje s jeho druhy, objasňuje jeho příčiny a podává návod k dosažení dobrého vztahu mezi pedagogy a rodiči prostřednictvím nedirektivních přístupů a doporučených komunikačních nástrojů.

Poslední kapitola popisuje výzkum zaměřený na pedagogy mateřských škol a rodiče předškolních dětí, který proběhl formou dotazníků. Výsledky srovnávají pocity, zkušenosti a kvalitu jejich vzájemné komunikace. Byly stanoveny tři hypotézy, které se prostřednictvím vyhodnocení odpovědí respondentů z části potvrdily.

Seznam použité literatury a pramenů

BAUM, T. Umění přátelského řešení konfliktů. Praha: Portál, 2007, 192 s. ISBN: 978-80-7367-525-7.

BEČVÁŘOVÁ, Z. Současná mateřská škola a její řízení. Praha: Portál, 2003, 152 s. ISBN: 80-7178-537-7.

BELZ, H., SIEGRIST, M. Klíčové kompetence a jejich rozvíjení. Praha: Portál, 2001, 376 s. ISBN: 80-7178-479-6.

BERCKHAN, B. Komunikace bez zábran. Jak se naladit na společnou vlnovou délku. Praha: Portál, 2012, 111 s. ISBN: 978-80-262-0066-6.

ČABALOVÁ, D. Pedagogika. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011, s. 272. ISBN: 978-80-247-2993-0.

DeVITO, Joseph A. Základy mezilidské komunikace. 6. vydání. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008, 502 s. ISBN 978-80-247-2018-0.

FORET, Miroslav. *Komunikace s veřejností*. 1. vyd. Masarykova univerzita: Brno, 1994. ISBN 80-210-1034-7.

GAVORA, P. Pedagogická komunikácia v základnej škole. Bratislava: Veda, 1988, 248 s.

GILLERNOVÁ, I. Způsob výchovy v současné české rodině z pohledu dospívajících chlapců a dívek. Psychologické dny 2004 : Svět žen a svět mužů. <http://cmps.ecn.cz/pd/2004/texty/pdf/gillernova.pdf>

GRECMANOVÁ, H., HOLOUŠOVÁ, D., URBANOVSKÁ, E., BŮŽEK, A. Obecná pedagogika II. Olomouc: Nakladatelství HANEX, 2003, 192 s. ISBN: 80-85783-24-X.

HORÁK, F., CHRÁSTKA, M. Úvod do metodologie výzkumu. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1989, 169 s. 17-304-89.

Informatorium, XX.ročník, leden 2013, Praha: Portál, str. 4. ISSN 1210-7506 (seriálová publikace)

KIKUŠOVÁ, S., KOSTRUB, D.: Pedagogika pre 1. Ročník stredných odborných škol. Bratislava: SNP, 2002, 112s. ISBN: 80-08-03293-6.

KOLLÁRIKOVÁ, Z., PUPELA, B. (eds.) Předškolní a primární pedagogika. Praha: Portál, 2010, 456 s. ISBN: 978-80-7367-828-9.

KOŤÁTKOVÁ, S. Dítě a mateřská škola. Praha: Grada, 2008, 200 s. ISBN: 978-80-247-1568-1.

KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V. Člověk – prostředí – výchova. Brno: Paido, 2001, 199 s. ISBN 80-7315-004-2.

KŘIVOHLAVÝ, J. Neverbální komunikace. Praha: SPN, 1988, 147 s. ISBN 17-297-87.

LANGMEIER, J., KREJČÍŘOVÁ, D. Vývojová psychologie, Grada 2006, 368 s. ISBN 80-247-1284-9

MANIOVÁ, J. Rodičovská autorita a štyly výchovy - činitele ovlivňující výchovu v rodině. Pedagogická orientace 1, 2007.

http://www.ped.muni.cz/pedor/archiv/2007/Pedor07_1_RodicovskaAutoritaStyly_Vychovy_Manniova.pdf

MÁCHOVÁ, Duševní hygiena rodinného života, Praha: Avicenum, 1974.

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

MATĚJÍČEK, Z. Škola rodičů. Praha: Maxdorf, 2001, 286 s. ISBN: 80-85912-29-5

MATOUŠEK, O. Rodina jako instituce a vztahová síť. Praha: Sociologické nakladatelství, 144 s. ISBN: 80-85850-24-9.

MERTIN, V., GILLERNOVÁ, I. (eds.) Psychologie pro učitelky mateřské školy. Vyd. 2., rozšířené a přeprac. Praha: Portál, 2010, s. 248. ISBN: 978-80-7367-627-8.

MIKULÁŠTÍK, M. Komunikační dovednosti v praxi. 2. doplň. rozšíř. vyd. Praha: Grada, 2010, 328 s. ISBN 978-80-247-2339-6.

Národní zpráva o rodině. Ministerstvo sociálních věcí, 2004. http://www.mpsv.cz/files/clanky/899/zprava_b.pdf

NELEŠOVSKÁ, A. Pedagogická komunikace v teorii a praxi. Praha: Grada, 2005, 172 s. ISBN: 80-247-0738-1.

OPATRIL, S. Pedagogika pro učitelství prvního stupně základní školy. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1985, s. 206.

PAULÍK, K. Psychologické základy lidské komunikace. Ostrava: OU, 2007.

PECH, J. Řeč těla a umění komunikace. 1. vydání. Praha: NS Svoboda s.r.o., 2009. 138 s. ISBN 978-80-205-0606-1.

PEŠINOVÁ, H. K psychologii schopností. Praha: Academia, 1975, s. 73. Edice: Studie ČSAV; Čís. 4/1975.

POL, M., RABUŠICOVÁ, M. Rozvoj vztahů školy a rodiny: několik zahraničních inspirací. In: Sborník prací Filozofické fakulty brněnské univerzity. Řada pedagogická, U2. Brno: Masarykova univerzita, 1998, s. 5-34. ISBN 80-210-1753-8.

PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. Pedagogický slovník. Praha: Portál, 2003, s. 322. ISBN: 80-7178-772-8.

RABUŠICOVÁ, M. a kol. Škola versus rodina. Brno: Masarykova Univerzita, 2004. ISBN: 80-210-3598-6.

VALACH, M. Poslání učitele pro 21. století. In Střelec, S. Kapitoly z teorie a metodiky výchovy I. Brno: Paido, 1998.

VALIŠOVÁ, A., KASÍKOVÁ, H. a kol. Pedagogika pro učitele. Praha: Grada, 2007, 404 s. ISBN: 978-80-247-1734-0.

VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha : Portál, 2005. 320 s. ISBN 80-7178-998-4.

VYMĚTAL, J. Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 322 s. ISBN 978-80-247-2614-4.

WATZLAWICK, P., P.BEAVIN BAVELASOVÁ, J. JACSON, J.D. Pragmatika lidské komunikace. Hradec Králové: Konfrontace, 1991. ISBN: 80-860088-04-09.

Seznam příloh

1. Dotazník pro rodiče
2. Dotazník pro pedagogy

Příloha č. 1

Vážení rodiče,

do rukou se Vám dostává dotazník, který slouží k průzkumu aktuálního stavu vzájemné komunikace mezi pedagogy mateřských škol a rodiči předškolních dětí. Výsledky šetření budou použity v diplomové práci nesoucí název „Problematika vztahu rodiny a mateřské školy“. Vaše názory a zkušenosti zároveň poslouží pro zkvalitňování vztahů mezi školou a rodinou.

Děkuji za Váš čas strávený při vyplňování dotazníku.

Bc. Michaela Fryštická, studentka Pedagogické fakulty Univerzity Karlovy

1) Kvalitní komunikace mezi rodičem a učitelem je zásadní pro zdárný vývoj dítěte.

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

2) V prostředí mateřské školy vzniká dostatek příležitostí pro komunikaci rodičů s pedagogy.

- a) ano
- b) ne
- c) ne vždy

3) V mateřské škole panuje vřelá a přátelská atmosféra mezi rodiči a pedagogy.

- a) ano
- b) ne (při volbě této odpovědi, uveďte důvod):
- c) ne vždy (při volbě této odpovědi, uveďte důvod):

4) Pedagogové projevují při komunikaci s rodiči porozumění, respektují jejich odlišnosti v pohledu na výchovu a vzdělání dětí.

- a) ano
- b) ne
- c) ne vždy

5) Pedagog projevuje opravdový zájem, udělá si čas pro komunikaci, aktivně naslouchá rodičům.

- a) ano
- b) ne

6) Verbální i neverbální projevy učitelky působí vždy důvěryhodně

- a) ano
- b) ne
- c) ne vždy

7) Při komunikaci pedagog navazuje oční kontakt, při rozhovoru se dívá do očí rodiče.

- a) ano
- b) ne (při volbě této odpovědi, uveďte důvod):
- c) ne vždy (při volbě této odpovědi, uveďte důvod):

8) Mimika (výraz tváře) pedagoga odpovídá probírané situaci.

- a) ano
- b) ne
- c) jednou nebo vícekrát se stalo, že ne

9) Projevují aktivní zájem o komunikaci s učitelkou na téma výchovy a vzdělávání dětí.

- a) ano
- b) ne
- c) jen v případě podnětu ze strany pedagoga

10) Ze strany pedagoga cítím oporu při výchovných a vzdělávacích problémech dítěte.

- a) ano
- b) ne
- c) ne vždy

11) Pedagog je vždy na komunikaci vždy řádně připraven, dokáže profesionálně odpovědět na každou otázku ze strany rodiče.

- a) ano
- b) ne
- c) ne vždy

12) Jestliže pedagog nedokáže ihned reagovat na položenou otázku chová se:

- a) aktivně, pro příště nabídne odpověď
- b) pasivně, situaci dál neřeší
- c) jinak:

13) Při komunikaci učitelka jasně formuluje problém (tz. přesně popíše situaci), kterou chce řešit.

- a) ano
- b) ne
- c) ne vždy

14) Pedagog se vyjadřuje většinou obecně (tz. zlobí, neposlouchá), nespecifikuje přesný popis děje.

- a) ano
- b) ne
- c) někdy ano

15) Komunikační dovednosti pedagogů hodnotím jako:

- a) výborné
- b) dostačující
- c) s nedostatky
- d) nedostačující

16) Dali byste přednost písemné komunikaci před komunikací osobní (verbální)?

- a) ano
- b) ne

17) Cítíte větší objektivitu pedagoga sdělení, kdyby byla při rozhovoru přítomna třetí osoba (pedagog).

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

18) Největší překážkou pro dobrou komunikaci mezi rodičem a pedagogem je dle mého názoru (uveďte 3 nejzávažnější situace)

- a) nedostatek příležitostí
- b) málo času
- c) vzájemné nesympatie
- d) nedorozumění
- e) nezájem komunikovat
- f) neschopnost uzavírat kompromisy
- g) nedostatečné komunikační dovednosti pedagoga

19) Obsahem komunikace pedagoga s rodičem je většinou (můžete zvolit více odpovědí)

- a) **problematické chování dítěte**
- b) informace o zdravotních problémech
- c) organizační záležitosti
- d) ocenění dítěte
- e) kladné ohodnocení pokroků dítěte
- f) záporné ohodnocení schopností dítěte

20) Je nutné, aby pedagogové cíleně rozvíjeli své komunikační dovednosti prostřednictvím kurzů?

- a) ano
- b) ne
- c) jen někteří

21) Komunikaci s pedagogy vnímám jako obtížnou

- a) ano (při volbě této odpovědi, uveďte důvod)
- b) ne
- c) někdy ano (při volbě této odpovědi, uveďte důvod)

22) V komunikaci s pedagogy bych změnila:

- a) nic
- b) jiné

Příloha č. 2

Vážené paní učitelky,

do rukou se Vám dostává dotazník, který slouží k průzkumu aktuálního stavu vzájemné komunikace mezi pedagogy mateřských škol a rodiči předškolních dětí. Výsledky šetření budou použity v diplomové práci nesoucí název „Problematika vztahu rodiny a mateřské školy“. Vaše názory a zkušenosti zároveň poslouží pro zkvalitňování vztahů mezi školou a rodinou.

Děkuji za Váš čas strávený při vyplňování dotazníku.

Bc. Michaela Fryštická, studentka Pedagogické fakulty Univerzity Karlovy

Léta praxe:

Nejvyšší dosažené vzdělání:.....

- 1) Kvalitní komunikace mezi rodičem a učitelem je zásadní pro zdárný vývoj dítěte.**
 - a) ano
 - b) ne
 - c) nevím

- 2) V prostředí mateřské školy vzniká dostatek příležitostí pro komunikaci rodičů s pedagogy.**
 - a) ano
 - b)ne
 - c) ne vždy

- 3) V mateřské škole panuje vřelá a přátelská atmosféra mezi pedagogy a rodiči.**
 - a) ano
 - b) ne (při volbě této odpovědi, uveďte důvod):
 - c) ne vždy (při volbě této odpovědi, uveďte důvod):

- 4) Při komunikaci s rodiči projevují dostatek porozumění, respektují jejich odlišnosti v pohledu na výchovu a vzdělání dětí.**
 - a) ano
 - b) ne (při volbě této odpovědi, uveďte důvod):
 - c) ne vždy (při volbě této odpovědi, uveďte důvod):

- 5) Ve vztahu k rodičům projevují opravdový zájem, udělám si čas pro komunikaci, aktivně naslouchám.**
 - a) ano
 - b) ne (při volbě této odpovědi, uveďte důvod):
 - c) ne vždy (při volbě této odpovědi, uveďte důvod):

- 6) Snažím se o to, aby mé verbální i neverbální projevy působily vždy důvěryhodně.**
 - a) ano
 - b) ne
 - c) neuvědomuji si

7) Při komunikaci s rodiči navazuji oční kontakt, při rozhovoru se dívám do očí rodiče.

- a) ano
- b) ne (při volbě této odpovědi, uveďte důvod):
- c) ne vždy (při volbě této odpovědi, uveďte důvod):

8) Mimika (výraz tváře) pedagoga odpovídá probírané situaci.

- a) ano
- b) ne
- c) jednou nebo vícekrát se stalo, že ne
- d) neuvědomuji si

9) Rodiče projevují aktivní zájem o komunikaci s pedagogy.

- a) ano
- b) ne
- c) jen v případě podnětu ze strany pedagoga
- d) jen někteří (méně než polovina)
- e) jen někteří (více než polovina)

10) V komunikaci s rodiči jsem aktivní, záměrně ji vyhledávám a rodiče pravidelně informuji o dění ve škole a vývoji jejich dětí.

- a) ano
- b) ne

11) Vždy profesionálně odpovím na každou otázku ze strany rodiče.

- a) ano
- b) ne (při volbě této odpovědi, uveďte důvod):
- c) ne vždy (při volbě této odpovědi, uveďte důvod):

12) Jak se zachováte v případě, jestliže nedokážete ihned odpovědět na otázku ze strany rodiče?

- a) aktivně, pro příště nabídne odpověď
- b) pasivně, situaci dál neřeší
- c) jinak:

13) Při komunikaci jasně formuluji problém (tz. přesně popíše situaci), kterou chci řešit.

- a) ano
- b) ne
- c) ne vždy

14) Někdy se stane, že se vyjádřím spíše obecně (tz. neposlouchá, zlobí, je hodný), nespécifikuji přesný popis děje.

- a) ano
- b) ne
- c) někdy ano

15) Své komunikační dovednosti hodnotím jako:

- a) výborné
- b) dostačující
- c) s nedostatky
- d) nedostačující

16) Upřednostnili byste písemnou komunikaci před komunikací osobní (verbální)?

- a) ano
- b) ne

17) Cítila byste se jistěji, kdyby při jednání s rodiči byly přítomny obě učitelky ze třídy?

- a) ano
- b) ne

18) Největší překážkou pro dobrou komunikaci s rodiči je dle mého názoru (uveďte 3 nejzávažnější situace)

- a) nedostatek příležitostí
- b) málo času
- c) vzájemné nesympatie
- d) nedorozumění
- e) nezájem komunikovat
- f) neschopnost uzavírat kompromisy
- g) nedostatečné komunikační dovednosti pedagoga

19) Obsahem mé komunikace s rodiči je většinou (můžete zvolit více odpovědí)

- a) problematické chování dítěte
- b) informace o zdravotních problémech
- c) organizační záležitosti
- d) ocenění dítěte
- e) kladné ohodnocení pokroků dítěte
- f) záporné ohodnocení schopností dítěte

20) Někdy cítím, že by bylo vhodné více procvičovat mé komunikační dovednosti.

- a) ano
- b) ne

21) Objevila se situace, kdy jsem během komunikace s rodiči cítila nejistotu?

- a) ano (při volbě této odpovědi, uveďte důvod):
- b) ne

22) Abych zlepšila komunikaci mezi mnou a rodiči, jsem ochotna absolvovat kurz pro rozvoj komunikačních dovedností

- a) ano
- b) ne
- c) nepotřebuji zlepšovat své komunikační dovednosti

23) Komunikaci s rodiči vnímám jako obtížnou

- a) ano (při volbě této odpovědi, uveďte důvod)
- b) ne
- c) někdy ano (při volbě této odpovědi, uveďte důvod)

24) Vždy si připravím, co chci rodiči sdělit.

- a) ano
- b) ne
- c) ne vždy

25) V komunikaci s rodiči bych změnila:

- a) nic
- b) jiné: